

INFORME DE DIRECCIÓN

FEBRERO 2020-2021



CARLOS LUGO SILVA / DIRECTOR EJECUTIVO / FEBRERO DE 2021



Informe de Dirección Febrero 2020-2021

Director Ejecutivo

Carlos Lugo Silva

Expertos Comisionados de Comunicaciones

Paola Bonilla Castaño

Sergio Martínez Medina

Nicolás Silva Cortés

Expertos Comisionados de Contenidos Audiovisuales

Ernesto Paul Orozco Orozco

José Fernando Parada Rodríguez

Mariana Viña Castro

Coordinadores

Zoila Consuelo Vargas Mesa - Coordinadora Ejecutiva

Miguel Andrés Durán Dajud - Coordinador Gobierno y Análisis de Datos

Claudia Ximena Bustamante Osorio - Coordinadora Investigación Desarrollo e Innovación I+D+i

Alejandra Arenas Pinto - Coordinadora Diseño Regulatorio

Lina María Duque del Vecchio - Coordinadora Asesoría Jurídica y Solución de Controversias

Felipe Sarmiento Henríquez - Coordinador Planeación Estratégica

Mariana Sarmiento Argüello - Coordinadora Relacionamiento con Agentes

Diana Gissela Wilches Torres - Coordinadora (E) Gestión Administrativa y Financiera

Ricardo Ramírez Hernández - Coordinador de Contenidos Audiovisuales

Ingrid Picón Carrascal - Coordinadora de Tecnología y Sistemas de Información

Tabla de contenido

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1 | Presentación | 9 |
| 2 | Plan Estratégico Institucional | 11 |
| 3 | Gestión Misional de la CRC | 12 |
| 3.1 | Acciones regulatorias adelantadas durante la vigencia 2020 | 13 |
| 3.1.1 | Competitividad, desarrollo económico e inversión | 14 |
| 3.1.2 | Bienestar Social | 26 |
| 3.1.3 | Calidad de los servicios | 31 |
| 3.1.4 | Innovación | 32 |
| 3.2 | Acciones regulatorias estratégicas implementadas en el marco de la emergencia por el COVID-19 | 34 |
| 3.3 | Acciones misionales | 37 |
| 3.3.1 | Atención a consultas, solicitudes y trámites | 37 |
| 3.3.2 | Solución de controversias | 40 |
| 3.3.3 | Defensa Jurídica | 43 |
| 3.3.4 | Actuaciones administrativas en materia de contenidos audiovisuales | 45 |
| 3.3.5 | Gestión Legislativa | 47 |
| 3.3.6 | Investigación, Desarrollo e Innovación | 50 |
| 3.3.7 | Relacionamiento con Agentes Nacionales e Internacionales | 53 |
| 3.3.8 | Gobierno y Análisis de Datos | 55 |
| 3.3.9 | Comunicación Externa, Interna y Digital | 61 |
| 3.3.10 | Tecnologías y sistemas de información | 68 |
| 4 | Gestión Organizacional | 77 |
| 4.1 | Gestión Contractual | 77 |
| 4.1.1 | Estado Actual | 77 |
| 4.1.2 | Principales logros | 79 |
| 4.1.3 | Retos | 79 |
| 4.1.4 | Recomendaciones | 79 |
| 4.2 | Gestión del Talento Humano | 79 |
| 4.2.1 | Estado Actual | 79 |
| 4.2.2 | Principales logros | 82 |
| 4.2.3 | Retos | 85 |
| 4.2.4 | Recomendaciones | 85 |
| 4.3 | Gestión financiera | 85 |
| 4.3.1 | Contabilidad | 85 |
| 4.3.2 | Contribuciones | 87 |
| 4.3.3 | Presupuesto CRC 2020 y 2021 | 90 |
| 4.3.4 | Principales logros | 94 |
| 4.3.5 | Retos | 96 |
| 4.3.6 | Recomendaciones | 97 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 4.4 | Gestión del riesgo en la CRC | 98 |
| 4.4.1 | Estado Actual | 98 |
| 4.4.2 | Principales logros | 98 |
| 4.4.3 | Retos | 98 |
| 4.4.4 | Recomendaciones | 98 |
| 4.5 | Plan de Acción | 99 |
| 4.6 | Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano..... | 99 |
| 4.7 | Temas adicionales relevantes de la gestión organizacional | 100 |
| 4.7.1 | Asignación funciones de Control Interno Disciplinario a la Coordinación Ejecutiva de la CRC 101 | |
| 4.7.2 | Agenda de trabajo visita de la Contraloría General de la Nación 2021..... | 102 |
| 4.7.3 | Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo | 103 |
| 4.7.4 | Plan de Gestión Ambiental | 103 |
| 4.7.5 | Austeridad en el Gasto | 104 |
| 4.7.6 | Sistema Integral de Gestión..... | 105 |
| 5 | <i>Reglamentos y manuales.....</i> | 105 |
| 6 | <i>Anexos.....</i> | 109 |

TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Ejes Estratégicos CRC 2018- 2022 | 11 |
| Tabla 2. Revisión integral del régimen de administración de recursos de identificación | 14 |
| Tabla 3. Precisiones al reglamento de Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL)..... | 15 |
| Tabla 4. Revisión del régimen de homologación de equipos terminales | 15 |
| Tabla 5. Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal..... | 16 |
| Tabla 6. Estudio condiciones regulatorias para favorecer la adopción de tecnologías 5G en Colombia | 16 |
| Tabla 7. Revisión del régimen de reportes de información | 17 |
| Tabla 8. Revisión del régimen de acceso, uso e interconexión | 18 |
| Tabla 9. Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017 | 18 |
| Tabla 10. Compilación y simplificación en materia de televisión | 19 |
| Tabla 11. Compilación y simplificación normativa en materia de contenidos..... | 19 |
| Tabla 12. Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros..... | 20 |
| Tabla 13. Análisis del mercado de envíos masivos y servicios de valor agregado | 20 |
| Tabla 14. Actuación administrativa posición dominante COMCEL S.A. en servicios móviles..... | 21 |
| Tabla 15. Promoción de reglas unificadas para despliegue de infraestructura a nivel nacional | 22 |
| Tabla 16. Estudio condiciones de prestación de internet en San Andrés | 23 |
| Tabla 17. Observatorio de inversión en el sector Telecomunicaciones | 24 |
| Tabla 18. Nuevas metodologías para definición de mercados relevantes..... | 25 |
| Tabla 19. Estudio de la industria de Contenidos Audiovisuales en Colombia | 25 |
| Tabla 20. Medidas de localización de menores de edad | 26 |
| Tabla 21. Asignación de espacio institucional especial de protección al consumidor..... | 27 |
| Tabla 22. Manual de buenas prácticas en materia de contenidos | 27 |
| Tabla 23. pedagogía del estatuto de oposición en materia de acceso a medios de comunicación en el servicio público de televisión | 27 |
| Tabla 24. Estudio infancia, adolescencia y medios audiovisuales en Colombia..... | 28 |
| Tabla 25. Estrategias de participación ciudadana | 28 |
| Tabla 26. Talleres audiovisuales de pluralismo 2020 | 29 |
| Tabla 27. Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados . | 29 |
| Tabla 28. Digitalización del régimen de protección de los derechos de los usuarios | 30 |
| Tabla 29. Estudio evaluación de impacto de la implementación de sistemas de acceso a contenidos de TV para personas con discapacidad auditiva | 30 |

| | |
|--|----|
| Tabla 30. Revisión de las metodologías de medición en campo de parámetros de calidad del servicio | 31 |
| Tabla 31. Monitoreo de vigilancia y control de contenidos con enfoque preventivo..... | 32 |
| Tabla 32. Estudio rol de servicios OTT en el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia | 32 |
| Tabla 33. Monitoreo de tendencias tecnológicas y de consumidores..... | 33 |
| Tabla 34. Implementación sandbox regulatorio | 34 |
| Tabla 35. Acciones regulatorias en el marco de la emergencia por COVID-19 | 34 |
| Tabla 36. Gestión de PQRs CRC 2020-2021 | 37 |
| Tabla 37. Calificación de percepción CRC por canal de atención 2020-2021 | 38 |
| Tabla 38. Actuaciones administrativas en curso de solución de controversias..... | 41 |
| Tabla 39. Tiempo promedio de duración de actuaciones administrativas | 41 |
| Tabla 40. Actuaciones administrativas sancionatorias en materia de contenidos audiovisuales recibidos de la ANTV | 45 |
| Tabla 41. Actuaciones administrativas sancionatorias en materia de contenidos audiovisuales iniciados por la CRC..... | 47 |
| Tabla 42. Relación de respuesta a requerimientos legislativos | 48 |
| Tabla 43. Eventos virtuales realizados por la CRC | 62 |
| Tabla 44. Interacciones canales digitales CRC | 65 |
| Tabla 45. Ejecución Proyecto de Inversión de Tecnología y Sistemas de Información | 68 |
| Tabla 46. Gestión contractual por modalidad CRC 2020 | 77 |
| Tabla 47. Gestión contractual por modalidad CRC Febrero - Diciembre 2020 | 78 |
| Tabla 48. Gestión contractual por modalidad CRC Enero - Febrero 2021..... | 78 |
| Tabla 49. Planta de personal CRC 2020 | 81 |
| Tabla 50. Vacantes CRC a febrero de 2021 | 81 |
| Tabla 22. Índice del ambiente laboral | 83 |
| Tabla 24. Resultados CRC encuesta EDI-DANE | 84 |
| Tabla 51. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2020 | 86 |
| Tabla 52. Propiedad, planta y equipo a 31 de diciembre de 2020..... | 87 |
| Tabla 53. Recaudo por cobros coactivos y persuasivos 2020 | 89 |
| Tabla 54. Presupuesto CRC vigencia 2020..... | 90 |
| Tabla 55. Apropriación presupuesto CRC 2020..... | 90 |
| Tabla 56. Ejecución presupuestal CRC 2020 | 92 |
| Tabla 57. Presupuesto CRC 2021..... | 93 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 58. Ejecución presupuestal a 26 de febrero de 2021 | 93 |
| Tabla 59. Recaudo CRC 2020-2021..... | 95 |
| Tabla 60. Resultados Plan de acción 2020 por dimensiones de MIPG | 99 |
| Tabla 61. Cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | 100 |
| Tabla 62. Plan preparación visita CGN 2021 | 102 |
| Tabla 63. Procedimientos vigentes CRC 2020 - 2021..... | 105 |

ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. Propósito superior, misión y visión de la CRC | 11 |
| Ilustración 2. Mapa Estratégico de la CRC | 12 |
| Ilustración 3. Pilares de mejora regulatoria | 13 |
| Ilustración 4. Número total de solicitudes mensuales | 37 |
| Ilustración 5. Tiempos de respuesta mensual (en días) | 37 |
| Ilustración 6. Nivel de satisfacción a usuarios (NSU) | 38 |
| Ilustración 7. Duración actuaciones administrativas con dificultad alta, baja, media y de recursos de apelación..... | 42 |
| Ilustración 8. Procesos judiciales CRC por naturaleza | 43 |
| Ilustración 9. Certificado de implementación de modelo óptimo de gestión MOG en CRC..... | 44 |
| Ilustración 10. Tasa de éxito sectorial de litigios..... | 44 |
| Ilustración 11. Tasa de éxito acumulada CRC 2015-202 | 45 |
| Ilustración 12. Piezas de comunicación Sandbox regulatorio..... | 51 |
| Ilustración 13. Piezas gráficas divulgación medidas COVID-19 | 62 |
| Ilustración 14. Piezas comunicación de eventos virtuales..... | 62 |
| Ilustración 15. Logo CRC para Televisión | 65 |
| Ilustración 16. CRC al día..... | 66 |
| Ilustración 17. Piezas de video CRC | 66 |
| Ilustración 18. Piezas ejemplo diseño gráfico CRC | 66 |
| Ilustración 19. Portal de trámites CRC..... | 70 |
| Ilustración 20. Índices frente al sector 2018..... | 83 |
| Ilustración 21. Índices frente al sector 2020..... | 83 |
| Ilustración 23. Certificación estadio excelente Great Place to Work | 84 |
| Ilustración 25. Dashboard presupuesto CRC 2021..... | 96 |

1 Presentación

Ha sido un honor servir a mi país durante este último año, asumiendo además del rol de Comisionado, que continuaré desempeñando por un tiempo más, el de Director Ejecutivo, en medio de una etapa crucial y fundamental tanto para la Entidad como para el Sector.

En el año 2019, gracias a la Ley 1978, la CRC evolucionó y se convirtió en el regulador único e independiente del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), postal y de contenidos audiovisuales. Por ello, junto a los Comisionados de Comunicaciones, Paola Bonilla Cataño, Sergio Martínez Medina y Nicolás Silva Cortés, así como con los Comisionados de Contenidos Audiovisuales, Mariana Viña Castro, Ernesto Orozco Orozco y José Fernando Parada Rodríguez, logramos reestructurar nuestra Entidad para conformar una Comisión más robusta, tanto en su talento humano como en su carácter técnico y en sus lineamientos estratégicos y corporativos.

De igual forma, continuamos posicionándonos como un regulador referente a nivel nacional e internacional, por el diseño de regulación innovadora y flexible con temas como la mejora regulatoria, el Sandbox regulatorio, la digitalización del Régimen del Protección al Usuario, impulsando la implementación de canales de atención virtuales eficientes, la simplificación regulatoria, la reducción del tiempo que toma la portabilidad numérica, el nuevo régimen de homologación, el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, para realizar analítica de textos en diferentes procesos misionales de la Entidad, así como la analítica de datos y el fortalecimiento de nuestra plataforma de datos abiertos Postdata 2.0, entre otros.

También a nivel interno, durante mi gestión, la CRC fue acreditada entre los diez (10) mejores lugares para trabajar en el país, pasando de una calificación general de 82 a 97,4 y una calificación a los líderes de 88 a 100, entre otros.

Así mismo, por nuestro liderazgo en escenarios como la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) logramos consolidar el “Informe de recopilación de mejores prácticas que permitan mejorar la cobertura y reducir la brecha digital en América Latina” y la promulgación de dos recomendaciones al respecto de dicha organización, y nos nombraron para ejercer la Presidencia de dos importantes plataformas de reguladores, el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) y la Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica (PRAI)

De igual forma, logramos atender con eficiencia los retos de la pandemia, diseñando e implementando medidas para contribuir con la mitigación del COVID-19 y, al mismo tiempo, desarrollamos una campaña para impulsar el despliegue de infraestructura en el país, con la cual en un año logramos acreditar a más de 350 municipios como libres de barreras al despliegue, sin dejar de lado la ejecución de los proyectos de nuestra Agenda Regulatoria.



Para mí ha sido un privilegio ser el Director Ejecutivo de la CRC y trabajar, durante este tiempo, de la mano con la industria TIC, postal y de contenidos audiovisuales. Estoy seguro de que, bajo la dirección de mi sucesor, lograremos seguir consolidando el trabajo colaborativo para el desarrollo y crecimiento de nuestro país.

Carlos Lugo Silva
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC
Febrero 2020 – 2021



2 Plan Estratégico Institucional

En 2020, la Comisión de Regulación de Comunicaciones desarrolló actividades enmarcadas en el Plan Estratégico 2018-2022, definido desde 2017, y soportado por cuatro (4) ejes estratégicos: (i) bienestar del usuario, (ii) calidad del servicio, (iii) competitividad y desarrollo económico e (iv) innovación.

Tabla 1. Ejes Estratégicos CRC 2018- 2022

| Ejes estratégicos | Descripción |
|---------------------------------------|--|
| Bienestar del usuario | Para promover su empoderamiento, impactando positivamente la inclusión de la población en la sociedad del conocimiento. |
| Calidad de servicio | Para incorporar las expectativas del usuario frente a las condiciones ofrecidas por las empresas y así impulsar mejoras en el servicio, con énfasis, en esta oportunidad, en el sector postal. |
| Competitividad y desarrollo económico | Para continuar consolidando un marco regulatorio convergente que promueva la competencia en los mercados y la inversión en el sector. |
| Innovación | Para ahondar en el conocimiento de la oferta de productos y servicios, tendencias tecnológicas y nuevos retos en los Sectores TIC y Postal. |

Con la promulgación de la Ley 1978 de 2019, habida cuenta de las modificaciones estructurales realizadas a la naturaleza de la CRC y, considerando las nuevas funciones asignadas a la entidad, se planteó la necesidad de modificar el plan estratégico institucional. Para estos efectos se desarrolló durante el 2020, una revisión integral de todos los aspectos que componen la estrategia de la CRC, para lo cual la entidad llevó a cabo un concurso de méritos, el cual fue adjudicado al Consorcio OVAL – TEKNIDATA. Como parte de esta revisión se redefinieron el propósito superior, la visión, la misión, y los objetivos estratégicos, así como los demás elementos del mapa estratégico de la entidad, de forma que este refleje las nuevas prioridades organizacionales. A continuación, se resumen los resultados de la revisión realizada:

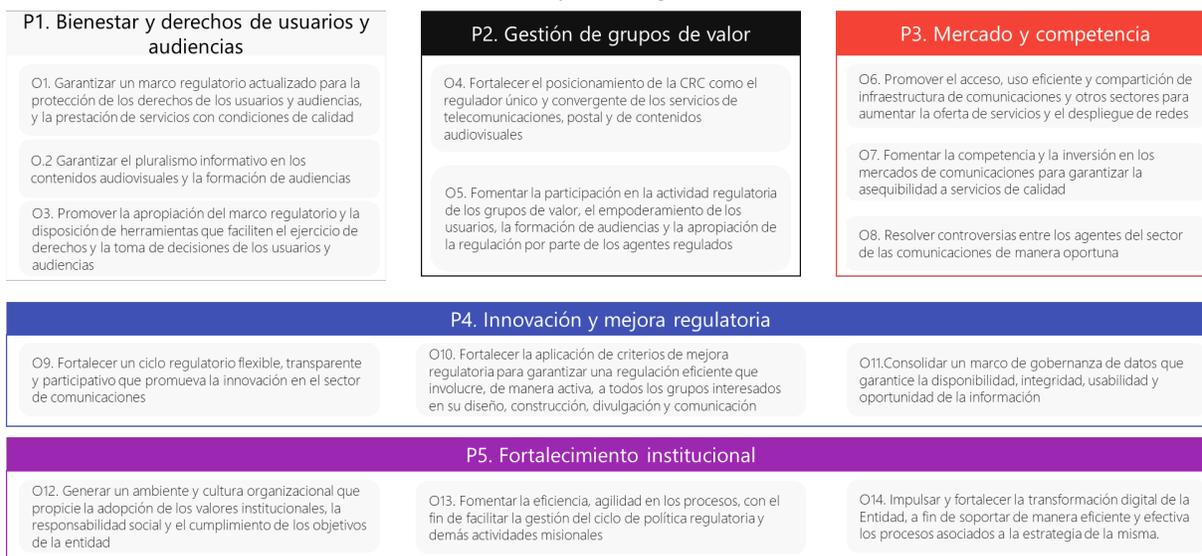
Ilustración 1. Propósito superior, misión y visión de la CRC

| |
|---|
| Propósito superior |
| Una Colombia con servicios de comunicaciones que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos |
| Misión |
| Regular los mercados de comunicaciones bajo criterios de mejora regulatoria para proteger los derechos de los ciudadanos, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo. |
| Visión |
| Consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, dinámico, transparente, plural y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país. |

Para materializar estos elementos organizaciones generales se definieron cinco pilares estratégicos, tres de ellos verticales y directamente relacionados con la misionalidad de la Entidad, y dos

transversales que agrupan los objetivos estratégicos asociados al desarrollo misional, así como objetivos propios de la operación de la CRC y su fortalecimiento.

Ilustración 2. Mapa Estratégico de la CRC



3 Gestión Misional de la CRC

La actividad misional desarrollada por la CRC durante la vigencia de este informe se enmarcó en el plan estratégico 2018-2022, en cumplimiento de las funciones asignadas a esta entidad en virtud de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

Los temas que se relacionan a continuación han sido presentados para conocimiento y aprobación de las Sesiones de Comisión de la entidad, de acuerdo con las competencias de cada una de ellas. Es así como, durante el periodo del 26 de febrero de 2020 a 26 de febrero de 2021 estas Sesiones se reunieron de la siguiente manera:

- La Sesión de Comisión de Comunicaciones de la CRC se reunió en 26 oportunidades, 12 de ellas de manera ordinaria y 14 de ellas de forma extraordinaria. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 75 resoluciones, 29 de carácter general y 46 de carácter particular, que más adelante se detallarán.
- La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC se reunió en 17 oportunidades, 10 de ellas de manera ordinaria y 7 de ellas de forma extraordinaria. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 17 resoluciones, 6 de carácter general y 11 de carácter particular, a las que también se hará referencia posteriormente.

Teniendo claro los órganos de decisión de la CRC, a continuación, se detallan los objetivos, logros y resultados alcanzados en cada uno de los ejes estratégicos de: i) Competitividad y desarrollo económico, ii) Bienestar del usuario, iii) Calidad de servicio, iv) Innovación. En las subsecciones siguientes se documentan tanto los proyectos regulatorios, como los estudios y análisis concluidos, así como aquellos que se adelantaron durante el periodo de reporte, pero que no han culminado aún.

Debe mencionarse que de conformidad con lo dispuesto en el último inciso del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el cual dispone que la expedición de la regulación de carácter general y el ejercicio de la función regulatoria por parte de la CRC, se hará con observancia de criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, lo que incluye la aplicación de las metodologías pertinentes; desde el 2018 la CRC desarrolla sus proyectos regulatorios con aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), lo que implica la ejecución de las siguientes etapas: i) formulación del problema a resolver, objetivos y alcance, ii) identificación y evaluación de alternativas, iii) elaboración de la propuesta regulatoria, documento de respuestas a comentarios y resolución definitiva y, iv) evaluación de impacto de la medida regulatoria expedida.

De otra parte, también se hará referencia en este informe a la actividad misional transversal, la cual corresponde a aquellas otras funciones asignadas por ley a la CRC y que son desarrolladas por los distintos Grupos Internos de Trabajo.

3.1 Acciones regulatorias adelantadas durante la vigencia 2020

La agenda regulatoria 2020-2021 reconoció como reto misional la necesidad de plantear una política pública y regulatoria que respondiera a la rapidez de los cambios tecnológicos, y generara consigo estrategias normativas orientadas principalmente a fomentar la adopción de innovaciones en el sector, actualizar constantemente la regulación, y generar mecanismos innovadores para resolver problemáticas sectoriales que minimicen la necesidad de expedir regulación.

Así, la estrategia de la Comisión para asumir este reto partió de observar los pilares de mejora regulatoria (ver Ilustración 4) en los que, junto a la simplificación normativa, el análisis de impacto normativo, el conocimiento del sistema y los análisis *expost* y la Agenda Regulatoria como punto de partida para definir actividades estratégicas alineadas con la evolución del entorno digital, la maximización del bienestar social, el fomento de la competencia y la promoción del sector.

Ilustración 3. Pilares de mejora regulatoria





Fuente: Hoja de Ruta de Simplificación Normativa

Estos pilares de mejora normativa se concretaron con la implementación del ciclo de política regulatoria, tomando como punto de partida el establecimiento de la agenda regulatoria seguido por la formulación de la política y su socialización con grupos de valor como herramienta de legitimación y con ello la expedición de la regulación.

Como se mencionó antes, la actividad misional desarrollada por la CRC durante la vigencia 2020, se enmarca en los cuatro (4) ejes estratégicos definidos en el plan estratégico 2018-2022. Los objetivos, logros y resultados de los proyectos regulatorios, estudios y análisis del periodo de reporte se presentan a continuación¹.

3.1.1 Competitividad, desarrollo económico e inversión

Se culminaron cuatro (4) proyectos regulatorios y nueve (9) están en curso, un (1) estudio terminó y cuatro (4) están en proceso. A continuación, se presentan las fichas técnicas de cada uno.

3.1.1.1 Proyectos regulatorios culminados bajo el eje de competitividad, desarrollo económico e inversión

3.1.1.1.1 Revisión integral del régimen de administración de recursos de identificación

Tabla 2. Revisión integral del régimen de administración de recursos de identificación

| | |
|----------|---|
| Objetivo | Diseñar un sistema integral de administración de recursos de identificación, que fije principios, procedimientos para su gestión, uso, asignación y recuperación, y promueva una administración y que garanticen la disponibilidad de estos recursos escasos. |
| Logros | Mediante la Resolución CRC 5968 de 2020, la CRC estableció un modelo de administración integral de recursos de identificación que permite entender, mejorar y, en general, gestionar los procesos |

¹ Las actividades reportadas se subdividen en iniciativas desarrolladas en el sector de comunicaciones (bajo la supervisión de la Sesión de Comisión de Comunicaciones), y en el sector de contenidos audiovisuales (bajo la supervisión de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales).

| | |
|---------------|---|
| | <p>asociados a dicha administración y sus interrelaciones de una manera transparente, eficaz, eficiente e imparcial, a través de la implementación de un trámite virtual único, reestructurando el TÍTULO VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.</p> <p>El nuevo régimen fue diseñado desde el enfoque de mejora regulatoria y con el fin de garantizar la disponibilidad y el uso eficiente de estos recursos escasos en un entorno de transparencia, publicidad, imparcialidad e igualdad.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revision-integral-regimen-administracion-recursos-identificacion |

3.1.1.1.2 Precisiones al reglamento de Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL)

Tabla 3. Precisiones al reglamento de Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL)

| | |
|---------------|--|
| Objetivo | Aclarar, actualizar y precisar algunos aspectos de la Resolución CRC 5405 de 2018, correspondiente al RITEL, para facilitar su implementación, cumplimiento y garantizar el cumplimiento de los objetivos del mencionado reglamento. |
| Logros | <p>Mediante la resolución CRC 5993 de 2020, la CRC presentó la nueva actualización del RITEL², se hicieron algunas precisiones en materia del ámbito de aplicación del reglamento, aclarando que no aplica para proyectos inmobiliarios que cuenten con licencia de construcción, o que hayan iniciado etapa de preventa, así como la unificación de términos referentes con RETIE, tales como “certificación plena” y “productos”.</p> <p>Esta resolución contempló la inclusión de la nueva definición de vivienda de interés social a que hace referencia la Ley 1955 de 2019.</p> <p>Finalmente, se eliminó la obligación de acompañamiento por parte del organismo de inspección al constructor en proceso de pruebas y certificación.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/ritel |

3.1.1.1.3 Revisión del régimen de homologación de equipos terminales

Tabla 4. Revisión del régimen de homologación de equipos terminales

| | |
|----------|--|
| Objetivo | <p>Maximizar el bienestar de los usuarios simplificando el trámite del proceso de homologación, el cual consiste en autorizar el uso de los equipos terminales móviles que garantizan el cumplimiento de las normas técnicas adoptadas en el país en cuanto a la compatibilidad con las bandas de frecuencia asignadas a los operadores, el uso efectivo del espectro y cumpliendo con los límites de exposición a campos electromagnéticos en aras de proteger la salud de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Con este objetivo, se llevó a cabo una revisión general de los estándares técnicos, certificados, trámites y procedimientos de homologación para dispositivos que están enmarcados dentro de la definición de equipos terminales móviles (ETM) que, operen o puedan llegar a operar en Colombia, de forma que se garantice que tales equipos cumplan con estándares internacionales sobre niveles de emisión radioeléctrica, y así</p> |
|----------|--|

² RITEL es el Reglamento mediante el cual se establecen las condiciones y características de la infraestructura soporte de la red de telecomunicaciones en una vivienda que corresponda al régimen de copropiedad horizontal.

| | |
|---------------|---|
| | mismo se corrobore que tales equipos tengan un adecuado funcionamiento e interacción con las redes de comunicaciones del país. |
| Logros | <p>Mediante la Resolución CRC 6129 de 2020, la CRC expidió normatividad que beneficia a los usuarios al prever un trámite más ágil, sencillo ya que se eliminó la obligación de aportar documentos tales como: Certificado de conformidad de normas técnicas, manual o documentación con las especificaciones técnicas, carta GSMA de asignación del TAC (marca y modelo) y carta de presentación, para la solicitud del trámite.</p> <p>Es de señalar que este régimen aplicará a partir del 1 de octubre de 2021, a todos los dispositivos que accedan a las redes de acceso móvil para prestar servicios de voz o datos. El trámite totalmente en línea y sin costo alguno, puede ser adelantado tanto por usuarios como fabricantes, importadores y comerciantes de estos equipos, quienes deben aportar únicamente información relevante del equipo y del solicitante.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revision-del-regimen-de-homologacion-de-equipos-terminales |

3.1.1.1.4 Revisión de los criterios para la prestación del Servicio Postal Universal

Tabla 5. Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal

| | |
|---------------|--|
| Objetivo | Establecer tarifas, indicadores y metas de calidad para los servicios que hacen parte del Servicio Postal Universal (SPU), para propender por su prestación eficiente, óptima y oportuna. |
| Logros | <p>Mediante Resolución CRC 6128 de 2020, la CRC definió los nuevos indicadores y metas de calidad para asegurar una prestación óptima, oportuna y eficiente del Servicio Postal Universal, con más cobertura, mejores frecuencias de recolección y mayor seguridad en los envíos que benefician a los usuarios del servicio.</p> <p>Así mismo, la CRC construyó un modelo de costos para calcular las tarifas a partir de la información del actual Operador Postal Oficial (4-72), estableciendo descuentos tarifarios para la población más vulnerable, de conformidad con el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios (Sisbén IV) así: Grupo A (pobreza extrema): 80%, Grupo B (pobreza): 50% y Grupo C (vulnerabilidad): 20% respecto de la tarifa al público general.</p> <p>Con esta medida el Operador Postal Oficial podrá diseñar estrategias que le permitan mejorar su servicio, estableciendo horarios más flexibles, ampliando su cobertura en todo el territorio nacional y definiendo frecuencias de recolección más eficientes, disminuyendo costos de transporte.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revision-criterios-para-prestacion-spu |

3.1.1.2 Estudios culminados bajo el eje de competitividad, desarrollo económico e inversión

3.1.1.2.1 Estudio sobre las condiciones regulatorias para favorecer la adopción de la tecnología 5G en Colombia

Tabla 6. Estudio condiciones regulatorias para favorecer la adopción de tecnologías 5G en Colombia

| | |
|---------------|--|
| Objetivo | Examinar e identificar las acciones regulatorias de la CRC, vigentes y en proyectos en curso, que puedan contribuir con la promoción del despliegue de la nueva generación de tecnologías móviles 5G en el país. |
| Logros | <p>La CRC hizo una revisión del estado de despliegue de la tecnología 5G a nivel mundial, analizó las estrategias internacionales para facilitar la implementación, el despliegue, la medición de calidad y la compartición de infraestructura y estudió las proyecciones para Latinoamérica y Colombia. El análisis se realizó teniendo en cuenta que el proceso de implementación de las redes 5G se encuentra en una fase temprana y de experimentación en el mundo; se presentó el estado del arte sobre los avances en la implementación comercial de la tecnología 5G a nivel internacional y en América Latina y Colombia, identificando que, a marzo de 2020, menos del 10% de los operadores en el mundo habían iniciado el despliegue comercial de sus redes 5G (móviles y fijas).</p> <p>En el caso de Colombia, se estimó que la inversión en el despliegue de infraestructura de tecnologías móviles avanzadas generaría un crecimiento económico acumulado que oscilaría entre 4,3% y 5,4% en un horizonte de tiempo de entre 10 y 12 años a partir del momento de su implementación. Se espera que su etapa productiva, de amplio uso y explotación se logre en los próximos 5 a 10 años.</p> <p>Adicionalmente, y en atención a la coyuntura, se revisaron los efectos estimados de la pandemia sobre el despliegue de la tecnología 5G, y se encontró que si bien la pandemia ha generado el aplazamiento de los calendarios de lanzamiento y despliegue de redes en muchos países, también permitió reconocer las potencialidades de los servicios de internet móviles debido al incremento en el uso de los medios digitales y del tráfico, como consecuencia del trabajo y educación en casa; además, aceleró algunos casos de uso médicos, especialmente en Asia.</p> <p>Por último, se concluyó que Colombia cuenta actualmente con las condiciones regulatorias para impulsar la adopción de la tecnología 5G contribuyendo desde un enfoque regulatorio, con el despliegue y expansión de las redes móviles avanzadas en el país y con ello al logro de una mayor conectividad, el cierre de la brecha digital y el desarrollo socioeconómico, en línea con las políticas públicas del país.</p> |
| Consultar en: | https://www.crc.com.gov.co/uploads/images/files/Estudio%205G_publicar_VF.pdf |

3.1.1.3 Proyectos regulatorios en curso en materia de competitividad, desarrollo económico e inversión en el sector de comunicaciones

3.1.1.3.1 Revisión del régimen de reportes de información

Tabla 7. Revisión del régimen de reportes de información

| | |
|----------|---|
| Objetivo | Actualizar el Régimen de Reportes de Información de la CRC con un enfoque de simplificación normativa. |
| Avance | En el primer semestre de 2020, se adelantó la identificación de las obligaciones de reporte de información establecidas en la normatividad vigente para los diferentes servicios sometidos a la regulación de la CRC y se definieron las obligaciones a evaluar dentro del proyecto. A comienzos del mes de julio de 2020, se informó al sector el avance del proyecto y se planteó una consulta con relación a las obligaciones identificadas en esta materia. En paralelo, se diseñó la metodología para la identificación de alternativas regulatorias respecto de cada obligación, a través de una consulta sectorial que se adelantó entre los meses de agosto y septiembre de 2020. |

| | |
|---------------|---|
| | <p>Adicionalmente, se presentó al sector la propuesta para la modificación del formato 1.2 “Tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados”, del Título de Reportes de la Resolución CRC 5050, y fue así como se expidió la Resolución CRC 6094 de octubre de 2020, mediante la cual la Comisión simplificó la carga administrativa que representaba para los operadores móviles el reporte de este formato.</p> <p>Durante 2021 la CRC evaluará las alternativas regulatorias para un total de 61 obligaciones de reporte de información para elaborar la propuesta regulatoria de actualización del Régimen de Reportes de Información, la cual se estima que se someterá a discusión sectorial antes de finalizar el primer trimestre de 2021.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/regimen-de-reporte-informacion-periodica |

3.1.1.3.2 Revisión del régimen de acceso, uso e interconexión

Tabla 8. Revisión del régimen de acceso, uso e interconexión

| | |
|---------------|---|
| Objetivo | Identificar alternativas e implementar mejoras regulatorias, utilizando criterios de simplificación normativa, entre otros, para actualizar el régimen existente de Acceso, Uso e Interconexión de todas las redes de servicios de telecomunicaciones, de modo que reconozca la evolución del sector y facilite la interacción entre los agentes, con el fin de promover desde este conjunto de reglas, la inversión en el sector, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura de telecomunicaciones, la competencia y la oferta de servicios. |
| Avance | <p>Teniendo en cuenta el alcance del proyecto y atendiendo al enfoque de Análisis de Impacto Normativo que se utiliza en el desarrollo de estos proyectos, la CRC realizó un diagnóstico, en el que revisaron antecedentes, experiencias internacionales y tendencias tecnológicas y encontró el siguiente problema: “El Régimen de Acceso e Interconexión existente no responde a las necesidades actuales de interacción entre los agentes”, que se publicó para comentarios del sector en el documento contentivo de esta formulación del problema y un cuestionario de preguntas para los agentes interesados que tenía como principal fin validar el árbol del problema planteado .</p> <p>Una vez culminado el plazo de comentarios, se procedió a evaluar los argumentos y observaciones de los agentes interesados del sector con el fin de determinar si habría lugar a algún tipo de cambio. En virtud de lo anterior, el 21 de julio de 2020, se publicó el nuevo árbol del problema.</p> <p>Para el año 2021, la CRC tiene previsto evaluar las alternativas regulatorias siguiendo la metodología de AIN antes mencionada, para y de acuerdo con lo previsto en la Agenda Regulatoria 2021-2022, publicar la propuesta regulatoria en primer semestre del año.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revision-regimen-acceso-uso-interconexion . |

3.1.1.3.3 Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017

Tabla 9. Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017

| | |
|----------|---|
| Objetivo | Revisar las condiciones remuneratorias definidas para el uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional (RAN) por parte de los proveedores establecidos, para continuar con la promoción del uso eficiente de la infraestructura, la inversión y la competencia en los |
|----------|---|

| | |
|---------------|---|
| | mercados de servicios móviles, considerando para ello los cambios surgidos con posterioridad a la expedición de la Resolución CRC 5107 de 2017. |
| Avance | <p>Tomando como punto de partida los análisis realizados durante el año 2019, la CRC inició en 2020, un proyecto para revisar los valores de remuneración del acceso a la instalación esencial de RAN. Luego de un ejercicio de socialización de la situación identificada y del desarrollo de una consulta sectorial -llevados a cabo en enero de 2020-, la industria móvil planteó la necesidad de realizar una revisión más detallada de las condiciones de remuneración cuando se accede a esta instalación esencial para proveer servicios de voz y datos.</p> <p>Es así como en julio de 2020, se publicó el documento de revisión de las condiciones de remuneración del RAN que describe los objetivos del proyecto y las posibles alternativas regulatorias sobre esta materia. El problema identificado consiste en que “las condiciones de remuneración para el uso del RAN por parte de proveedores establecidos no reflejan las dinámicas actuales de los mercados de servicios móviles”. A partir de los comentarios recibidos, se adelantó el proceso de Análisis de Impacto Normativo y se elaboró la respectiva propuesta regulatoria, publicada para comentarios el 28 de diciembre de 2020. Este proyecto continuará su desarrollo durante 2021, de acuerdo con los tiempos indicativos señalados en el documento de Agenda Regulatoria 2021-2022.</p> |
| Consultar en: | https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/revision-resolucion-crc-5107-2017 |

3.1.1.3.4 Compilación y simplificación en materia de televisión

Tabla 10. Compilación y simplificación en materia de televisión

| | |
|---------------|---|
| Objetivo | Contar con un marco normativo consolidado y simplificado en materia de televisión y contenidos, que facilite su consulta y actualización. |
| Avance | <p>A partir de enero de 2020, se hizo un levantamiento de información, recopilando y revisando los actos administrativos de carácter general, acuerdos y resoluciones expedidas por la Comisión Nacional de Televisión y la Autoridad Nacional de Televisión- ANTV, con el fin de tener claridad sobre la normatividad que se encuentra vigente.</p> <p>Posteriormente, se desarrolló el documento de formulación del problema del proyecto, en el cual se identificó como problema a resolver, “<i>Dispersión del marco regulatorio en materia de televisión y el desuso de algunas disposiciones</i>” y se identificaron sus causas y consecuencias.</p> <p>Este documento fue publicado en la página web de la CRC el 1 de julio de 2020 para comentarios. El documento incluía una consulta para orientar dichos comentarios. Durante 2021, se tiene previsto publicar la propuesta regulatoria y la decisión de acuerdo con las fechas de la Agenda Regulatoria 2021-2022.</p> |
| Consultar en: | https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/compilacion-simplificacion-en-materia-de-television-y-compilacion-normativa-en-materia-contenidos . |

3.1.1.3.5 Compilación y simplificación normativa en materia de contenidos

Tabla 11. Compilación y simplificación normativa en materia de contenidos

| | |
|----------|--|
| Objetivo | Incorporar en un único cuerpo normativo la regulación existente en materia de contenidos audiovisuales que han sido expedidas por las anteriores autoridades en esta materia (CNTV y ANTV) y aún son vigentes en el ordenamiento jurídico. Esta compilación será la base para posteriormente aplicar los principios de mejora normativa definidos por la CRC en una siguiente etapa. |
|----------|--|

| | |
|---------------|---|
| Logros | En el marco de este proyecto se realizó el análisis de inventario normativo, la vigencia y derogatoria de los acuerdos y resoluciones de la ANTV y de la CNTV, temas objeto de compilación. En el mes de julio de 2020, se publicó el documento del proyecto para consulta sectorial y posteriormente se desarrolló una herramienta para la consulta pública, lanzada el 21 de septiembre de 2020; entre los meses de septiembre y diciembre se revisaron las resoluciones expedidas por las extintas CNTV y ANTV y finalmente se elaboró la propuesta regulatoria, publicada el 30 de diciembre, la cual se encuentra en este momento en etapa de comentarios por parte del sector y que se tiene previsto para decisión en el primer trimestre de 2021. |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/compilacion-simplificacion-en-materia-de-television-y-compilacion-normativa-en-materia-contenidos |

3.1.1.3.6 Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia

Tabla 12. Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros

| | |
|---------------|---|
| Objetivo | Identificar e implementar alternativas regulatorias para promover la competencia en el servicio de envío y entrega de dinero y a su vez apalancar la industria de giros postales en favor del desarrollo de la inclusión financiera en Colombia. |
| Avance | <p>Durante el 2020, se ejecutaron dos consultorías que buscaban: i) Desarrollar un modelo de costos para el sector postal que permita calcular los valores en los que incurre una empresa eficiente en la prestación de los servicios postales (CONTRATO No. CRC 095 de 2019) y ii) Adelantar un análisis integral de las condiciones de competencia en los Servicios Postales de Pago en la modalidad de giros nacionales. (CONTRATO No. CRC 096 de 2019).</p> <p>Posteriormente, en agosto de 2020 la CRC contrató un nuevo estudio para monitorear los cambios en los hábitos, usos, experiencia y preferencias por servicios de pago postales y no postales por parte los usuarios de giros postales y de personas que reemplazaron el servicio de giros postales por servicios de pago alternativos en el último año (CONTRATO No. CRC 112 de 2020).</p> <p>Este proyecto continuará su desarrollo durante 2021, de acuerdo con los tiempos indicativos señalados en el documento de Agenda Regulatoria 2021-2022.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revision-del-mercado-de-giros-postales-y-aprovechamiento-de-la-red-de-giros-para-promover-la-inclusion-financiera-en-colombia . |

3.1.1.3.7 Análisis del mercado de envíos masivos y servicios de valor agregado

Tabla 13. Análisis del mercado de envíos masivos y servicios de valor agregado

| | |
|---------------|---|
| Objetivo | Realizar el análisis de competencia del mercado relevante de envíos masivos, considerando la prestación de servicios de valor agregado. |
| Avance | <p>Durante el primer trimestre de 2020, la Comisión realizó un diagnóstico del mercado de envíos masivos considerando información estadística y antecedentes de orden normativo, lo cual le permitió el 25 de junio, publicar para comentarios el documento de formulación del problema, en el que expone que la problemática que será objeto de estudio por parte de la CRC es “La regulación vigente no se adapta a las dinámicas de competencia actuales del mercado de envíos masivos”.</p> <p>La publicación del documento soporte y propuesta regulatoria están previstos para el tercer trimestre de 2021, y la decisión regulatoria para el cuatro trimestre del mismo año.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/analisis-del-mercado-de-envios-masivos-y-servicios-de-valor-agregado |

3.1.1.3.8 Actuación administrativa de carácter particular y concreto tendiente a la constatación o no de la posición dominante del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones COMCEL S.A. en el mercado susceptible de regulación ex ante “Servicios Móviles”, y la revisión y análisis frente a la posibilidad de adoptar eventuales medidas regulatorias particulares respecto del mismo.

Tabla 14. Actuación administrativa posición dominante COMCEL S.A. en servicios móviles

| | |
|----------|--|
| Objetivo | Constatar si hay o no posición dominante de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en el mercado relevante de Servicios Móviles, así como en caso de constatarse esa situación, revisar y analizar la adopción de las eventuales medidas regulatorias particulares señaladas en la Resolución CRC 5110 de febrero de 2017. |
| Avance | <p>La actuación administrativa se inició mediante la resolución CRC 5110 de 2017, otorgándole a COMCEL las garantías propias del debido proceso y del derecho a la defensa; es así como en el transcurso de dicha actuación y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA-), se incorporaron diferentes medios probatorios, dentro de los cuales se encuentran 13 pruebas testimoniales, 14 pruebas por informe, 4 pruebas periciales, 7 pruebas de inspección y cerca de 47 pruebas documentales, para un total de 85 elementos probatorios, comprendidos en aproximadamente 3.485 folios en las 17 carpetas que contiene el expediente. Lo anterior, además del análisis de los argumentos formulados por COMCEL en las comunicaciones y demás solicitudes de pruebas que fueron estudiadas y valoradas en aplicación del debido proceso.</p> <p>Con ocasión de la expedición de la Ley 1978 del 25 de julio de 2019, se fijaron las reglas para la conformación de la primera Sesión de Comisión de Comunicaciones, bajo este nuevo marco normativo. Al respecto, se debe resaltar que el numeral 6° del párrafo transitorio de la disposición en cita, señaló que hasta que no se conformara la primera Sesión de Comisión de Comunicaciones, se suspenderían los términos de todas las actuaciones administrativas que deberían ser decididas a la fecha de entrada en vigor de la Ley 1978 de 2019, por la Sesión de Comisión de Comunicaciones. Tal suspensión, por lo tanto, aplicó respecto de la presente actuación administrativa.</p> <p>No obstante, debe destacarse que, una vez fueron posesionados los integrantes de la Sesión de Comisión de Comunicaciones que hacían falta para su conformación total, dichos Comisionados asumieron conocimiento de la presente actuación y adelantaron los trámites pertinentes para asumir el estudio y revisión del expediente.</p> <p>Es así como durante 2020 se expidieron tres autos de prueba (12 de marzo, 19 de junio y 17 julio), mediante los cuales se resolvieron solicitudes de pruebas formuladas por COMCEL, se incorporó una prueba documental y de oficio; se solicitó información de los usuarios de servicios móviles con terminales móviles UNI-SIM y MULTI-SIM, entre otras. Adicionalmente, se dio respuesta a más de 12 comunicaciones de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P, COMCEL, del Congreso de la República y de la Procuraduría General de la Nación, quién, valga la pena recordar, en cumplimiento de su función preventiva, ha brindado un acompañamiento constante en todo este proceso.</p> <p>Entre los meses de septiembre y octubre de 2020, el Comité de Comisionados de Comunicaciones revisó el proyecto de resolución puesto a su consideración y lo aprobó el 6 de noviembre de 2020, según consta en Actas 1266 y 1275. Dicho proyecto fue remitido al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el 20 de noviembre del mismo año y fue revisado y discutido por la Sesión de Comisión de Comunicaciones en el mes de enero de 2021.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>En efecto, el 28 de enero de 2021, la Sesión de Comisión de Comunicaciones, expidió la Resolución 6146 de 2021 “Por la cual se decide la actuación administrativa de carácter particular y concreto iniciada mediante Resolución CRC 5110 de 2017 respecto del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.” En este acto administrativo, la Sesión constató que el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. tiene posición dominante en el mercado relevante susceptible de regulación ex ante “Servicios Móviles”, y se abstuvo de imponer las medidas particulares que fueron analizadas durante la actuación y continuará con un monitoreo al mercado de servicios móviles en el marco de sus funciones.</p> <p>Es de aclarar que esta decisión es de primera instancia y se encuentra en trámite el recurso de reposición presentado por parte del proveedor COMCEL.</p> |
|--|---|

3.1.1.3.9 Promoción de reglas unificadas para el despliegue de infraestructura a nivel nacional

Tabla 15. Promoción de reglas unificadas para despliegue de infraestructura a nivel nacional

| | |
|----------|--|
| Objetivo | 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. |
| Avance | <p>El artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 309 de la Ley 1955 de 2019, prevé mecanismos a través de los cuales se busca que las autoridades territoriales identifiquen y eliminen las barreras u obstáculos al despliegue de infraestructura de redes de telecomunicaciones para garantizar la efectiva y continua prestación de los servicios públicos de comunicaciones, y estableció las competencias y responsabilidades de diferentes entidades relacionadas con este despliegue de infraestructura. Dentro de las actividades adelantadas por la CRC en 2020, las principales fueron:</p> <p>a. <u>Publicación del Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones -versión 2020</u>: Mediante Circular CRC 131 de septiembre de 2020, se expidieron lineamientos para las autoridades territoriales y se adoptó un nuevo Código de Buenas Prácticas para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, el cual presenta las condiciones apropiadas para favorecer el acceso con calidad a los servicios TIC, de manera tal que se puedan promover mejores condiciones para un despliegue organizado de infraestructura de telecomunicaciones, que apoye el desarrollo de los municipios y fomente su competitividad. En este documento además se incluyen los enlaces relevantes a la normatividad y disposiciones de otras entidades del gobierno nacional, tales como MINTIC, ANE, MinCultura, MinAmbiente, que deben ser tenidas en cuenta por las autoridades territoriales.</p> <p>Así mismo, con la expedición de este nuevo Código, la CRC dio cumplimiento tanto al compromiso definido en la Línea de Acción 2.4 del plan 5G emitido por el Ministerio de TIC³, así como al adquirido dentro de la conformación de la denominada <i>Alianza de la Conectividad</i>⁴.</p> |

³ Plan 5G disponible en: https://micrositios.mintic.gov.co/plan_5g/

⁴ Sector público y privado se comprometen a una participación activa en el desarrollo de estrategias y acciones para fortalecer la política pública y la ejecución de los gobiernos nacional, regional y local, declararon su intención de enfocar esfuerzos para cerrar la brecha digital en el país, mediante la implementación de herramientas que permitan la masificación de la conectividad en las entidades territoriales, la reducción de las barreras para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones y el apoyo de procesos de innovación tecnológica. Conformación y objetivos de la Alianza por la

| | |
|---------------|---|
| | <p>Disponible en: https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Buenas_Practicas_Despliegue_2020.pdf</p> <p>b. <u>Conceptos de acreditación o existencia de barreras en municipios:</u> Desde 2020 la Comisión ha expedido 361 acreditaciones⁵ a entidades territoriales que no presentan barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, lo cual corresponde al 35% del país, las cuales podrán ser incluidas por el Ministerio TIC como potenciales candidatos a ser beneficiados con las obligaciones de hacer que se impongan a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, como mecanismo de ampliación de cobertura de servicios de telecomunicaciones⁶. De igual forma, se han emitido conceptos de existencia de barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones a 130⁷ municipios del país, donde se les señalan los apartes normativos que impiden o dificultan el despliegue, las consecuencias de estas barreras y como proceder para removerlas y promover el despliegue. Es de mencionar quede estos municipios, cinco han removido las barreras de su normatividad.</p> <p>c. <u>Índice de favorabilidad al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones:</u> La CRC diseño y publicó en julio de 2020 el denominado “Índice de favorabilidad al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones” para las capitales del país, el cual permite evaluar las condiciones propicias para el despliegue de telecomunicaciones teniendo en cuenta 5 factores: i) barreras en las normas locales, ii) Si cuenta con Acreditación como ciudad libre de barreras, iii) Normas con disposiciones favorables para el despliegue, iv) demoras en atención de solicitud de permisos para el despliegue y v) disposiciones favorables al despliegue dentro de los Planes de Desarrollo de cada capital.</p> <p>d. <u>Mesas de trabajo con autoridades territoriales, gremios, ministerios y otras entidades:</u> Se han desarrollado mesas de trabajo con las autoridades de diferentes entidades territoriales tales como Bogotá, Cartagena, Zipaquirá, Barrancabermeja, Bucaramanga, Pasto, Pereira, Barranquilla, Montería, entre otros, y en algunas de ellas se ha contado con el acompañamiento de MINTIC y la ANE. En dichas reuniones se ha realizado una explicación de los temas generales que soportan el despliegue de infraestructura y se analizan condiciones particulares de cada entidad territorial, con el propósito de apoyar el despliegue.</p> |
| Consultar en: | Para fortalecer los canales de comunicación con todos los interesados y poner a disposición del público en general todo el contenido indicado, la CRC ha dispuesto un micrositio web que se encuentra en el enlace https://www.crcom.gov.co/es/pagina/infraestructura , el cual se convierte en un punto único de acceso a información relacionada con el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones por parte de la CRC. |

3.1.1.4 Estudios en curso en materia de competitividad, desarrollo económico e inversión en el sector de comunicaciones

3.1.1.4.1 Estudio condiciones de prestación de Internet en San Andrés

Tabla 16. Estudio condiciones de prestación de internet en San Andrés

Conectividad: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/124667:Alianza-por-el-desarrollo-de-la-conectividad-nacional-sellan-Gobierno-gremios-y-entidades-territoriales>

⁵ A corte del 3 de febrero de 2021

⁶ Parágrafo 1 del Artículo 193 de la Ley 1753 de 2015.

⁷ A corte del 3 de febrero de 2021, desde el año 2016.

| | |
|----------|--|
| Objetivo | Estudiar las condiciones de la prestación de servicio de Internet fijo en la Isla de San Andrés, incluyendo el mercado portador (cable submarino) y el mercado minorista de prestación del servicio de Internet fijo. |
| Avance | <p>Con el fin de actualizar el estudio realizado por la Comisión en el año 2017, “Análisis del mercado de Internet fijo en San Andrés tal y como se mencionó en el Informe de Gestión de la vigencia 2019, se continuó con trabajando en el análisis y diagnóstico de las condiciones de prestación del servicio de Internet en el Archipiélago de San Andrés, teniendo en cuenta la evolución del mercado portador (aumento de la capacidad del Cable) y las dinámicas competitivas de los mercados minoristas.</p> <p>Este diagnóstico incluye una descripción general del servicio portador, un análisis general de características especiales de los cables submarinos, un recuento de experiencias internacionales de cables submarinos relativamente similares al que conecta la Isla de San Andrés, una descripción de la etapa contractual del Cable, en conjunto con una explicación de las conclusiones de la actuación particular que se cerró en el año 2013 y el un análisis financiero de la operación del cable.</p> <p>Así mismo, se incluye la actualización del modelo financiero y las condiciones competitivas del mercado minorista de Internet en la Isla, para finalmente llegar a las conclusiones y recomendaciones que se consideraron pertinentes sobre el tema.</p> <p>Con fundamento en todos los análisis realizados se tiene previsto que el estudio sea publicado durante el primer semestre del año 2021.</p> |

3.1.1.4.2 Observatorio de inversión en el sector Telecomunicaciones

Tabla 17. Observatorio de inversión en el sector Telecomunicaciones

| | |
|----------|--|
| Objetivo | Construir una herramienta a través de la cual se llevará a cabo la medición y monitoreo constante del comportamiento de la inversión ejecutada por las empresas y las Entidades públicas en el sector de telecomunicaciones, y de los factores determinantes que inciden en su materialización. Esta herramienta se pondrá a disposición de los PRST, gremios, entidades públicas, academia y demás interesados, y contendrá información y análisis relevantes, desarrollados por la CRC o terceros interesados, que servirán para la toma de decisiones informadas por parte de los agentes del sector. |
| Avance | <p>La construcción del Observatorio comenzó en el primer trimestre de del año 2020, para lo cual la CRC inició con la definición de los conceptos que sentarán las bases de la investigación, los cuales fueron establecidos en el documento de diagnóstico de esta iniciativa , publicado el 30 de abril de 2020, en el cual se presentaron los objetivos del Observatorio, las definiciones de los conceptos de inversión que se emplearán, se identificaron algunos factores que podrían determinar la inversión y las fuentes de información a ser empleadas.</p> <p>Adicionalmente, a partir de diferentes fuentes de información sobre los estados financieros de los PRST como el SIREM de la Supersociedades, el Modelo de Separación contable de la CRC y requerimientos de información a los operadores, se obtuvo una primera aproximación de la inversión anual en infraestructura de telecomunicaciones de las empresas que representan en conjunto el 90% de participación en ingresos del sector para el periodo 2015-2019 y se estimó la proporción de inversión respecto del total de sus ingresos. Este indicador fue comparado con estimaciones internacionales del indicador para Colombia y con el mismo indicador para otros países.</p> <p>A partir de los resultados obtenidos durante el año 2020, se tienen contempladas las siguientes actividades para la vigencia 2021: (i) Publicar un tablero de control en el portal Postdata de la CRC con los indicadores de inversión en infraestructura de telecomunicaciones; (ii) Publicar los</p> |

| | |
|---------------|--|
| | resultados de la consultoría sobre la industria de comunicaciones frente a la crisis generada por el COVID-19; y (iii) Continuar con la consolidación de la cifra de inversión en telecomunicaciones y trabajar en la estimación de la inversión para los sectores postal y audiovisual. |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones |

3.1.1.4.3 Nuevas metodologías para la definición de mercados relevantes

Tabla 18. Nuevas metodologías para definición de mercados relevantes

| | |
|----------|--|
| Objetivo | Realizar un estudio que permita identificar las nuevas metodologías para la definición de mercados relevantes y el análisis de competencia en los mercados de comunicaciones, y la identificación y monitoreo de indicadores de competencia en los mercados de la industria. |
| Avance | <p>Durante el primer semestre del año 2020, la CRC identificó la necesidad de conocer las metodologías cuantitativas y cualitativas utilizadas a nivel internacional para la definición de mercados relevantes y análisis de competencia para lo cual formuló un estudio en el mes de agosto que permitiera abordar dicha necesidad.</p> <p>Para cumplir con el objetivo planteado la CRC llevó a cabo la contratación de una consultoría para la identificación de las mejores prácticas internacionales, y proporcione un manual práctico que contenga el conjunto más comprensivo, riguroso y de frontera de metodologías y herramientas cuantitativas y cualitativas utilizadas para la definición de mercados relevantes, el desarrollo de análisis de competencia y la identificación de mercados sujetos a regulación ex ante (Contrato No. CRC 109 de 2020), y como resultado se recibieron los siguientes productos: El estado del arte sobre las nuevas metodologías cuantitativas y cualitativas utilizadas en el análisis de mercados y competencia; el manual práctico que contiene las nuevas metodologías aplicables al sector de comunicaciones y un informe que contiene la batería de indicadores para el monitoreo de la competencia.</p> <p>A partir de los insumos de la contratación realizada para el 2020, se tienen contempladas las siguientes actividades para la vigencia 2021: (i) publicar el manual práctico que contiene las nuevas metodologías; (ii) presentar al Comité de Comisionados de Comunicaciones un documento que contenga todos los insumos metodológicos para el desarrollo y publicación de un tablero de control para el monitoreo de indicadores de estructura de mercados y competencia para el sector de comunicaciones; y (iii) trabajar en el desarrollo del repositorio digital de metodologías para definir mercados y analizar la competencia.</p> |

3.1.1.4.4 Estudio de la Industria de Contenidos Audiovisuales en Colombia

Tabla 19. Estudio de la industria de Contenidos Audiovisuales en Colombia

| | |
|----------|--|
| Objetivo | Desarrollar un estudio en el cual se analicen las condiciones y características de la industria de contenidos audiovisuales en Colombia, su producción, agregación y difusión en televisión abierta, cerrada y en plataformas SVOD, con énfasis en la producción de contenidos. Adicionalmente, a partir de esa estructura el consultor debe proponer a la CRC una metodología que pueda ser posteriormente aplicada para la evaluación del pluralismo informativo en dichos medios. |
| Avance | <p>Durante el año 2020, se llevó a cabo la ejecución de este estudio, a partir del cual se obtuvo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de la evolución de la industria de contenidos audiovisuales en los últimos 10 años que son transmitidos en Colombia, integrando la evolución económica, así como el contexto normativo que regula la industria, lo que permite una visión conjunta entre las industrias creativas y culturales con la industria de telecomunicaciones. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de experiencias de caracterización de las cadenas de valor para la industria en el ámbito nacional e internacional y estructuración de la cadena de valor actualizada para Colombia, que integra etapas desde la creación del contenido hasta su difusión. Para nuestro país se evidenciaron modelos de negocio que representan diferentes grados de integración o especialización en el desarrollo de actividades principales de la cadena. Así mismo, se identificó como un eslabón cada vez más difuso el correspondiente a la distribución de contenidos. • Una propuesta metodológica para la evaluación de pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales transmitidos en televisión abierta, que tomó como insumo experiencias internacionales en la materia. Esta propuesta gira en torno a la identificación de elementos que permiten caracterizar el pluralismo externo e interno, tales como diversidad actores, fuentes en el género de no ficción, cultural, la concentración en la difusión y el rol de la financiación pública en el fomento de expresiones diversas. <p>Finalizado el estudio por parte del consultor en diciembre de 2020, se tiene previsto publicar en marzo de 2021, los resultados del mismo, junto con un resumen ejecutivo, con el fin de fomentar el conocimiento alrededor de esta industria y la apropiación del mismo, por parte del ecosistema.</p> |
|--|--|

3.1.2 Bienestar Social

Se culminaron cuatro (4) proyectos regulatorios y dos (2) están en curso, un (1) estudio terminó y uno (1) está en proceso, dos (2) iniciativas no regulatorias culminaron. A continuación, se presentan las fichas técnicas de cada uno.

3.1.2.1 Proyectos regulatorios culminados bajo el eje de bienestar social

3.1.2.1.1 Medidas de localización de menores de edad

Tabla 20. Medidas de localización de menores de edad

| | |
|----------|--|
| Objetivo | Reglamentar el diseño e implementación de una alerta nacional que permita difundir la información correspondiente a la desaparición de un niño, niña o adolescente, permitiendo así su búsqueda y localización. |
| Avance | <p>Mediante la Resolución CRC 6141 del 25 de enero de 2021, la CRC en cumplimiento del mandato dispuesto en el artículo 50 de la Ley 1978 de 2019 y con el propósito de facilitar la divulgación de la información ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes en el país y en apoyo a las acciones de las entidades encargadas de su búsqueda y localización, estableció las reglas para la implementación de una alerta nacional.</p> <p>Para la definición de esta reglamentación, la CRC durante el año 2020 desarrolló un estudio en el que se analizaron distintas experiencias internacionales, en las cuales han sido implementadas sistemas de alerta similares al objeto de implementación de esta reglamentación, se analizaron distintas soluciones técnicas y posterior desarrollo del Análisis de Impacto Normativo, se planteó aquella que resultó ser la más idónea para cumplir con el objetivo del proyecto regulatorio.</p> <p>El Sistema de Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes definido, se basa en la activación, emisión, agregación y difusión de mensajes de alerta ante su desaparición, a través de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles quienes enviarán el mensaje a los celulares de los usuarios en el área geográfica correspondiente, permitiendo de igual forma que otros medios masivos de comunicación puedan participar voluntariamente en el</p> |

| | |
|---------------|---|
| | Sistema de Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, difundiendo dichos mensajes. |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/medidas-para-la-localizacion-de-menores . |

3.1.2.1.2 Asignación de espacio institucional especial de protección al consumidor

Tabla 21. Asignación de espacio institucional especial de protección al consumidor

| | |
|---------------|---|
| Objetivo | Asignar espacios institucionales especiales a las Asociaciones de Consumidores debidamente reconocidas por la Ley, con el fin de presentar programas institucionales de información a la ciudadanía relacionados con sus derechos y mecanismos de protección. Con este objetivo en mente, la CRC abrió la Convocatoria para la distribución de dicho espacio, en los términos del Acuerdo 02 de 2011 de la extinta CNTV. Para promover la participación en la convocatoria se realizó una amplia difusión a través de los canales de comunicación de la CRC y se informó directamente a las asociaciones de consumidores sobre dicho proceso y sobre la manera de consultar sus condiciones. |
| Logros | Mediante la Resolución CRC 5949 de 2020, la CRC adjudicó a la Confederación Colombiana de Consumidores, con sede en Bogotá, 241 espacios de un minuto y medio de duración, cada uno, a emitirse entre el 31 de marzo de 2020 y el 30 de marzo de 2021. |
| Consultar en: | https://crcom.gov.co/uploads/images/files/resolucion-5949.pdf |

3.1.2.1.3 Manual de buenas prácticas en materia de contenidos

Tabla 22. Manual de buenas prácticas en materia de contenidos

| | |
|---------------|--|
| Objetivo | Elaborar un manual de buenas prácticas basado en evidencia y generado con una propuesta de cocreación, sobre el tema de mediación parental y protección a la niñez televidente, con el que se brinden herramientas que permitan garantizar los derechos de niños y adolescentes con la premisa mantener de la niñez como sujeto de derechos. |
| Logros | La CRC expidió el Manual de Buenas Prácticas <i>Vi-viendo Juntos: Mediación Parental</i> ; el cual se construyó a partir del levantamiento y compilación de información bibliográfica y documental: artículos de investigación y reflexión basada en evidencia. Como parte del proceso de participación se generó una metodología de cocreación con expertos en infancia, desde diferentes disciplinas, para aplicar en el proyecto. Posteriormente se realizó la redacción y publicación para cocreación de la ciudadanía y se generó el manual de buenas prácticas definitivo. |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/manual-buenas-practicas-materia-contenidos |

3.1.2.1.4 Pedagogía del Estatuto de la Oposición en materia de acceso a medios de comunicación en el servicio público de televisión

Tabla 23. pedagogía del estatuto de oposición en materia de acceso a medios de comunicación en el servicio público de televisión

| | |
|----------|---|
| Objetivo | Generar estrategias pedagógicas que partan de espacios de socialización con las entidades garantes del Estatuto de la Oposición, con el objetivo de trazar procedimientos y criterios que brinden las garantías a todas las organizaciones políticas y especialmente aquellas que se declararon en oposición. |
|----------|---|

| | |
|---------------|---|
| Logros | <p>La CRC expidió la Cartilla Pedagógica del Estatuto de la Oposición, la cual surgió de la necesidad de explicar los derechos que tienen las organizaciones políticas declaradas en oposición, en materia de acceso a medios de comunicación en especial al servicio público de televisión. La expedición de esta cartilla obedeció a que según el primer Informe de seguimiento al Estatuto de la Oposición, presentado por la Procuraduría General de la Nación en octubre 2019, existían confusiones respecto del tema, por este motivo, la CRC, el Consejo Nacional Electoral y RTVC unieron esfuerzos para a través del mencionado documento dar información precisa para mejor entendimiento de todos los públicos interesados.</p> <p>Es de anotar que, además de la elaboración de la cartilla, se elaboraron piezas pedagógicas para difusión entre los agentes de interés.</p> |
| Consultar en: | https://www.crccom.gov.co/es/noticia/crc-publica-la-cartilla-pedagogica-del-estatuto-de-la-oposicion |

3.1.2.2 Estudios culminados bajo el eje de bienestar social

3.1.2.2.1 Estudio Infancia, adolescencia y medios audiovisuales en Colombia

Tabla 24. Estudio infancia, adolescencia y medios audiovisuales en Colombia

| | |
|----------|---|
| Objetivo | Caracterizar las maneras en que la población de niños, niñas y adolescentes entre los 6 y los 17 años consumen contenidos audiovisuales en diversas plataformas y medios de comunicación audiovisual en Colombia, así como la actitud de los padres o cuidadores respecto a dicho consumo de contenidos en general, y las dinámicas de prosumo audiovisual para dicha población. |
| Logros | <p>La CRC presentó el estudio “<i>Infancia, adolescencia y medios audiovisuales en Colombia: apropiación, usos y actitudes</i>”, el cual se desarrolló a partir de la necesidad de caracterizar a los niños y adolescentes colombianos frente al consumo de medios audiovisuales y conocer cómo las audiencias infantiles y adolescentes se apropian de dichos contenidos; con el objetivo de realizar un análisis profundo sobre la estructura sociocultural de las audiencias, cómo consumen y usan los contenidos audiovisuales y las plataformas en las que estos se distribuyen.</p> <p>Es así como se desarrolló un proceso de investigación en tres etapas: (1) identificación, revisión y análisis de fuentes secundarias, para la elaboración de un estado del arte sobre la evolución de la oferta de materiales o temáticas audiovisuales para niños y adolescentes; (2) un estudio de enfoque cualitativo, que consistió en una observación directa para entender los comportamientos, actitudes, situaciones que definen los procesos de uso y apropiación de los contenidos audiovisuales. Finalmente, (etapa 3) se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, con la realización de encuestas presenciales.</p> <p>El estudio finalizó en diciembre de 2020 y se realizará la publicación de un documento ejecutivo durante el primer trimestre de 2021. En el marco del proyecto de Pedagogía Ciudadana en el Ecosistema Audiovisual, se socializarán los resultados, a través de campañas pedagógicas y piezas audiovisuales sobre la responsabilidad de los medios, las instituciones y la sociedad civil en la garantía de los derechos de la infancia y adolescencia y su prevalencia.</p> |

3.1.2.3 Otras iniciativas culminadas bajo el eje de bienestar social

3.1.2.3.1 Estrategias de participación ciudadana

Tabla 25. Estrategias de participación ciudadana

| | |
|----------|---|
| Objetivo | Promover espacios de formación, pedagogía, información y realimentación con el sector audiovisual, como una plataforma de conocimiento e intercambio frente a derechos y deberes, |
|----------|---|

| | |
|---------------|---|
| | garantía del pluralismo informativo, formación de audiencias, y nuevas tendencias en la generación de contenidos audiovisuales. |
| Actividades | Se determinaron los temas, públicos y escenarios para la realización de dos cursos de fomento a la participación ciudadana, en temas de contenidos audiovisuales. Posteriormente se realizó la escritura de guiones, la producción y didactización audiovisual de los contenidos, adaptados a la virtualidad, que fueron: “Recepción Crítica de Contenidos Audiovisuales” y “Generación de Audiovisual Ciudadano |
| Consultar en: | https://aula.crcom.gov.co/ |

3.1.2.3.2 Talleres Audiovisuales de Pluralismo 2020

Tabla 26. Talleres audiovisuales de pluralismo 2020

| | |
|---------------|--|
| Objetivo | Promover la participación ciudadana, mediante talleres – conversatorios virtuales que generen reflexión y promuevan una recepción audiovisual crítica y responsable por parte de los ciudadanos; atendiendo la defensa de los intereses de los ciudadanos, se consideró necesario involucrar a los defensores del televidente con el ánimo de identificar temas y formatos de los talleres para asegurar la efectividad de los mismos. |
| Logros | Se realizaron dos Talleres Audiovisuales de Pluralismo, los días 26 de noviembre de 2020, sobre el tema “Libertad de Expresión y autorregulación” y el 10 de diciembre de 2020, sobre el tema “Cultura, identidad y educación”; estos espacios contaron con la moderación de los defensores del televidente y la participación de expertos invitados, nacionales e internacionales. |
| Consultar en: | https://www.youtube.com/watch?v=MFDk14tNjFw&t=4s https://www.youtube.com/watch?v=UQT_OpuByMs&t=3s |

3.1.2.4 Proyectos regulatorios en curso bajo el eje de bienestar social

3.1.2.4.1 Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados

Tabla 27. Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados

| | |
|----------|--|
| Objetivo | Revisar las medidas de detección y control de dispositivos hurtados, extraviados y alterados para determinar la pertinencia de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, para incrementar la eficiencia de la implementación y operación de la estrategia de control. |
| Avance | Tal como se referenció en el Informe de Gestión 2019 presentado a la Contraloría y a manera de antecedente debe mencionarse que, en abril de 2019, la CRC publicó el documento de formulación de problema, asociado a la necesidad de simplificar el marco regulatorio aplicable a la detección y control de dispositivos móviles reportados como extraviados o hurtados e identificados como alterados. Posteriormente, se recopiló y revisó las observaciones recibidas lo cual resultó en ajustes sobre el problema identificado, así como en la formulación de objetivos y estructuración de la metodología a implementar durante el proyecto regulatorio. Durante el primer semestre de 2020, la CRC realizó mesas de trabajo con los diferentes agentes del sector para identificar alternativas regulatorias y formuló una serie de requerimientos de información que permitieron durante el segundo semestre del 2020, publicar el Documento de Resultados de Análisis de Impacto Normativo, en el cual se presentó una aproximación a alternativas de intervención regulatoria. El mencionado documento fue sometido a comentarios del sector, mismos que fueron discutidos a través de la realización de nuevas mesas de trabajo. |

| | |
|---------------|---|
| | Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC tiene previsto durante 2021 incorporar los comentarios del sector en la estructuración de una propuesta regulatoria que será publicada una vez se modifiquen los decretos 1078 y 2025 de 2015 que adelante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, requisito necesario para poder modificar la regulación. |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados . |

3.1.2.4.2 Digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios

Tabla 28. Digitalización del régimen de protección de los derechos de los usuarios

| | |
|---------------|---|
| Objetivo | Promover la adopción de la digitalización de los trámites que actualmente realizan los usuarios de los servicios de comunicaciones, contenidos en el Régimen de Protección de Usuarios, con el fin de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y obligaciones, y permitir a las empresas prestadoras de los servicios diferenciarse entre ellas a través de un elemento dinamizador de la competencia distinto al precio o la calidad del servicio, esto es, la calidad en la atención al usuario mediante el aprovechamiento de las TIC. |
| Avance | <p>Durante el año 2020, considerado el problema previamente identificado⁸ se desarrollaron mesas de trabajo con distintos proveedores de redes y servicios de comunicaciones, se realizaron requerimientos de información a los mismos y se procedió a determinar las alternativas que podrían ser implementadas, ponderando y evaluando las mismas de acuerdo con los objetivos planteados</p> <p>Posteriormente, el 18 de diciembre de 2020, fue publicado el proyecto regulatorio “Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones”, junto con su respectivo documento soporte.</p> <p>La CRC una vez recibidos los comentarios procedió a elaborar el documento de respuesta a los mismos, así como a ajustar el respectivo proyecto de acto administrativo y la propuesta regulatoria se someterá a decisión en la Sesión de Comisión del mes de marzo de 2021.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/digitalizacion-regimen-proteccion-usuarios |

3.1.2.5 Estudios en curso bajo el eje de bienestar social

3.1.2.5.1 Estudio Evaluación de impacto de la implementación de sistemas de acceso a contenidos de TV para personas con discapacidad auditiva

Tabla 29. Estudio evaluación de impacto de la implementación de sistemas de acceso a contenidos de TV para personas con discapacidad auditiva

| | |
|----------|--|
| Objetivo | Establecer el impacto que ha tenido la implementación de los sistemas de acceso al servicio abierto de televisión para la población con discapacidad auditiva y contemplados en la Resolución ANTV 350 de 2016. |
| Logros | Para el cumplimiento de los objetivos es necesario recabar información sobre las condiciones actuales y particulares de la población con discapacidad auditiva en Colombia y diseñar ejercicios estadísticos que permitan obtener la información necesaria para la evaluación de ajustes y |

⁸ Documento de formulación del problema publicado en noviembre de 2019 y previamente reportado a la Contraloría en el Informe de Gestión 2019.

| | |
|---------------|--|
| | mejoras a los sistemas de acceso mencionados. En este sentido, a inicios del 2020, se realizó un estudio de mercado, con miras a iniciar un proceso contractual, sin embargo, dadas las características del estudio, que prevé consultar a la comunidad con discapacidad auditiva en Colombia, a los operadores y concesionarios de espacios de televisión y a instituciones relacionadas con el tema, por las condiciones de aislamiento generadas por la pandemia del COVID-19, se tomó la decisión de aplazar el estudio y se encuentra contemplado dentro de la Agenda Regulatoria 2021- 2022. |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/201229%20AR%202021-22%20VPUB.pdf |

3.1.3 Calidad de los servicios

Se culminaron dos (2) proyectos regulatorios. A continuación, se presentan las fichas técnicas de cada uno.

3.1.3.1 Proyectos regulatorios culminados bajo el eje de Calidad de los servicios

3.1.3.1.1 Revisión de las metodologías de medición en campo de parámetros de calidad del servicio

Tabla 30. Revisión de las metodologías de medición en campo de parámetros de calidad del servicio

| | |
|---------------|---|
| Objetivo | Analizar la regulación vigente en materia de metodologías de medición en campo de parámetros de calidad a cargo de los PRSTM y de la CRC con miras a simplificar y, de ser necesario, efectuar ajustes a su contenido, con un enfoque de mejora normativa. Lo anterior con el fin de contemplar factores de riesgo que inciden en el desarrollo de las mismas y posibilitar la implementación de alternativas de mediciones de calidad a cargo de la CRC, para con ello ampliar el alcance de medición en términos de cobertura geográfica y poblacional en beneficio de los usuarios |
| Logros | <p>Mediante la Resolución CRC 6064 de 2020, la CRC modificó las metodologías para la medición en campo de los indicadores de calidad de los servicios (QoS) de datos móviles 3G a cargo de los PRSTM y para la medición de la calidad de la experiencia del usuario (QoE) en los servicios de voz y datos fijos y móviles a cargo de la CRC.</p> <p>Con esta medida, se flexibilizó la metodología de mediciones en campo a cargo de los PRSTM, permitiendo un margen de tolerancia de horas faltantes de medición, respecto de la obligación existente de obtener el 100% del tamaño de las muestras requeridas en la norma, sin que se afecte el desempeño estadístico del indicador de la calidad. Lo anterior, habida cuenta de cargas operativas y económicas de los PRST, por contingencias en la diaria operación de las redes de telecomunicaciones que afectan la obtención de las mediciones por causas propias y ajenas a la red y al operador, con el consiguiente impacto en los tiempos de atención, solución y riesgos de incumplimiento de la obligación. Esta modificación corresponde a un aspecto netamente metodológico para las mediciones en calidad y no tiene incidencia alguna sobre la experiencia al usuario ni sobre la calidad efectivamente percibida por estos últimos.</p> <p>De otro lado, se eliminó la rigidez y especificidad que por norma se establecía respecto de las metodologías de medición de calidad en cabeza de la CRC, permitiendo optar por alternativas de medición innovadoras, producto de la evolución tecnológica y acordes con las necesidades de medición de calidad frente a la convergencia e introducción de nuevos servicios y tecnologías.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revision-metodologias-medicion-en-campos-parametros-calidad-servicio |

3.1.3.1.2 Modelo de Vigilancia y Control de contenidos con enfoque preventivo

Tabla 31. Monitoreo de vigilancia y control de contenidos con enfoque preventivo

| | |
|---------------|--|
| Objetivo | Establecer un modelo de vigilancia y control en contenidos audiovisuales con enfoque preventivo, basado en la orientación y el acompañamiento a los operadores y a los concesionarios del servicio de televisión para prevenir el incumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias en materia de contenidos por parte de estos. |
| Logros | Dentro de la formulación del proyecto, se elaboró el árbol de problema junto con sus causas y consecuencias, el cual fue publicado para comentarios del sector. Revisados los comentarios recibidos, se analizaron las diferentes alternativas regulatorias y no regulatorias, así como el análisis multicriterio que permitió evaluar las alternativas propuestas. Se realizó la publicación del documento amarillo para comentarios del sector. No obstante, dado que la alternativa no regulatoria fue la mejor evaluada, se publicó el documento de criterios, escenarios, actividades y herramientas que conforman la propuesta Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo. Se recibieron comentarios, los cuales fueron analizados. Posteriormente, se elaboró el documento verde y la guía ex post. |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/DOCUMENTO%20AZUL%20V1007-publicar.pdf |

3.1.4 Innovación

Se culminaron dos (2) estudios y dos (2) proyectos están en proceso. A continuación, se presentan las fichas técnicas de cada uno.

3.1.4.1 Estudios culminados bajo el eje de innovación

3.1.4.1.1 Estudio sobre el rol de los servicios Over The Top (OTT) en el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia

Tabla 32. Estudio rol de servicios OTT en el sector de comunicaciones y audiovisuales en Colombia

| | |
|----------|---|
| Objetivo | Continuar la caracterización del rol de las aplicaciones OTT en el sector de comunicaciones colombiano, haciendo seguimiento a los resultados obtenidos en los años 2018 (revisión preliminar del estado del servicio) y 2019 en materia de servicios audiovisuales, de voz móvil y de mensajería instantánea móvil. |
| Avance | En mayo 2020, fue publicado el análisis de la segunda medición de campo ⁹ , que permite empezar a construir series de tiempo con información anual para un mejor análisis del comportamiento de los patrones de consumo y preferencias de los usuarios, frente a servicios OTT y tradicionales audiovisuales, de voz móvil y mensajería móvil. |

⁹ Mediciones realizadas por YanHaas Market Research: 2.375 encuestas en 44 municipios, de las cuales 2.046 se condujeron en zonas urbanas y 329 fueron en zonas rurales a población de 15 años o más de todos los estratos socioeconómicos, entre el 31 de octubre y el 12 de diciembre de 2019.

| | |
|---------------|--|
| | <p>A través de diversos ejercicios econométricos, se pudieron caracterizar las preferencias y patrones de comportamiento de los colombianos, para validar cómo dichos hábitos de consumo de servicios OTT interactúan con la provisión de los servicios de comunicaciones tradicionales.</p> <p>Las cifras presentadas permitieron concluir que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los OTT siguen siendo un complemento al servicio de TV por suscripción. • La demanda de servicios OTT no afecta el consumo (en términos de suscripción a planes básicos o premium) del servicio de televisión tradicional, no se comprueba fenómeno de cord-cutting dado que tan sólo el 2.2% de usuarios OTT cancelaron su servicio de TV por suscripción. • Las personas que más usan aplicaciones gastan más dinero en el plan de internet fijo, así como en dispositivos móviles. • Las llamadas realizadas a través servicios OTT de voz incrementaron en el 2019 en 8 puntos porcentuales. • La participación en el uso de mensajes de texto por operador disminuyó entre 2018 y 2019. • Se evidenció una relación positiva entre la cantidad de mensajes enviados a través de servicios OTT, tanto con el gasto en dispositivos como con en el gasto o valor del plan móvil mensual. <p>La información base de los estudios está disponible en postdata.gov.co. Estos datos pueden apoyar análisis y toma de decisiones por parte de agentes del sector, así como para el desarrollo de política pública y regulación sectorial.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/CRC-EstudioOTT-2020-publicar-vf.pdf |

3.1.4.1.2 Monitoreo de tendencias tecnológicas y de consumidores

Tabla 33. Monitoreo de tendencias tecnológicas y de consumidores

| | |
|---------------|--|
| Objetivo | Disponer de una compilación informativa sobre el estado del desarrollo tecnológico en el mundo que permita analizar los entornos cambiantes a los que se enfrenta la industria TIC y Audiovisual, que además de ser un insumo para el desarrollo de sus funciones, sea una fuente de consulta para todos sus grupos de valor. |
| Avance | <p>La CRC adelantó la investigación, comparación y análisis a partir de fuentes ampliamente reconocidas a nivel internacional como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), asociaciones como GSMA, y compañías consultoras como Deloitte, Accenture, Global Data y The Future Today Institute, entre otras; la cual concluyó en septiembre de 2020 con la publicación del monitoreo de tendencias tecnológicas y de consumidores a nivel mundial.</p> <p>En cuanto a las tendencias tecnológicas, el estudio aborda el desarrollo y evolución en materia de innovación y tecnologías emergentes, computación en la nube, tecnología 5G, Internet de las cosas, realidad aumentada y realidad virtual, inteligencia artificial, Seguridad y el impacto de la pandemia a las empresas.</p> <p>Respecto a las tendencias de los sectores de telecomunicaciones y audiovisual, se analizaron temas como la conectividad, Tecnología 4G, adopción de eSIM, la transformación de los operadores, el sector audiovisual, sector cinematográfico y la radiodifusión y Podcast. Los cambios en la conducta de los consumidores impulsados por el COVID-19, en cuanto al acceso a servicios, la adquisición de bienes e inversiones se refiere, también fueron analizados en este estudio.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/MONITOREO%20TENDENCIAS%20AGOSTO20.pdf |

3.1.4.2 Proyectos en curso bajo el eje de innovación

3.1.4.2.1.1 Implementación Sandbox regulatorio

Tabla 34. Implementación sandbox regulatorio

| | |
|---------------|--|
| Objetivo | Desarrollar un mecanismo alternativo de regulación para impulsar la innovación en servicios de telecomunicaciones. |
| Logros | <p>Mediante la Resolución CRC 5980 de 2020, la CRC definió las condiciones y reglas que se tendrán en cuenta dentro del Sandbox Regulatorio, como mecanismo alternativo de regulación que promueve la innovación en el sector de telecomunicaciones y postal y beneficia a los usuarios al impulsar la experimentación de productos y servicios por parte de las empresas bajo el seguimiento y la supervisión de la Comisión.</p> <p>Lo anterior, permitirá fomentar la innovación y aumentar la velocidad de adaptación del marco regulatorio a los avances tecnológicos, así como impulsar la ampliación de la oferta de productos, servicios y soluciones en el sector TIC y Postal, a los que los colombianos puedan acceder.</p> <p>Con la definición de las condiciones generales, la CRC llevó a cabo una etapa de preparación al sector, durante el segundo semestre de 2020, de cara a la primera convocatoria a llevarse a cabo en el 2021, con el fin de: (i) asesorar a los interesados en aplicar al Sandbox Regulatorio; (ii) realizar talleres en metodologías de innovación que faciliten a los agentes del ecosistema el fortalecimiento de sus capacidades de estructuración de propuestas para aplicar al Sandbox Regulatorio de la CRC; y (iii) divulgar el funcionamiento del mecanismo alternativo de regulación que definió la CRC, con base en las condiciones y reglas generales que se establecieron en la mencionada Resolución.</p> <p>Adicionalmente, se desarrolló la guía de aplicación de proyectos al Sandbox; se realizaron 18 talleres y capacitaciones con participación de agentes de servicios de Internet, TV, postal PCA, así como ONG y academia; la definición del formulario de aplicación a la convocatoria; y, la metodología de evaluación a ser aplicada.</p> <p>Los proyectos que sean aprobados por la Comisión para su aplicación serán evaluados teniendo en cuenta cuatro criterios: i) Innovación respecto de la oferta disponible en el mercado, ii) Beneficios para los ciudadanos, iii) Necesidad, es decir que requiere de flexibilización normativa para ser implementada y iv) Capacidad de implementar de manera satisfactoria el proyecto.</p> <p>Durante el año 2021 se dará apertura a la convocatoria de iniciativas que desarrollen proyectos en el marco de flexibilización definida en el Sandbox regulatorio para servicios de telecomunicaciones y postal.</p> |
| Consultar en: | https://www.crcm.gov.co/es/pagina/sandbox-regulatorio-innovacion-servicios-telecomunicaciones |

3.2 Acciones regulatorias estratégicas implementadas en el marco de la emergencia por el COVID-19

Tabla 35. Acciones regulatorias en el marco de la emergencia por COVID-19

| | |
|-----------------|---|
| <p>Objetivo</p> | <p>Estudiar, analizar y expedir todas las medidas que sean necesarias para que, en el marco de la emergencia generada con ocasión de la propagación del coronavirus COVID-19, se garantice la prestación de los servicios de telecomunicaciones y los servicios postales, lo cual incluye flexibilizar algunas de las obligaciones y deberes de orden regulatorio a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y de los operadores postales.</p> <p>En el marco de la emergencia económica social y ecológica declarada mediante el Decreto 417 de 2020 y la emergencia sanitaria, declarada inicialmente a través de la Resolución 385 de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, fueron expedidos los decretos legislativos 464 y 555 de 2020.</p> <p>Los mencionados decretos otorgaron competencias a la CRC para: (i) definir las reglas y eventos en los que los PRST, que prestan servicios de conexión a Internet podrán, con sujeción a las necesidades que se generen por aumentos del tráfico que cursa sobre las redes y las mayores demandas del servicio, priorizar el acceso del usuario a contenidos o aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales, únicamente durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud; (ii) flexibilizar, durante la emergencia sanitaria, las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones de los PRST y de los operadores postales, en la medida en que no constituyan elementos esenciales para garantizar la provisión del servicio; (iii) asignar directamente a las entidades del Estado códigos cortos SMS/USSD como mecanismo de comunicación, registro, activación de beneficiarios, en el desarrollo de los programas y proyectos para atender la emergencia sanitaria.</p> <p>De otro lado, a través del Decreto Legislativo 491 de 2020, se permitió a las entidades del Estado suspender los términos de las actuaciones administrativas a su cargo, durante la emergencia sanitaria.</p> |
| <p>Logros</p> | <p>La CRC expidió, en atención a la pandemia generada por el COVID-19 los siguientes actos administrativos desde cada una de sus Sesiones así:</p> <p>Sesión de Comisión de Comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución CRC 5941 de 2020: <i>“Por la cual se suspende hasta el 31 de mayo de 2020 la obligación para los operadores de servicios de comunicaciones y para las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 5951 de 2020: <i>“Por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 464 de 2020, y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 5952 de 2020: <i>“Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, el cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de televisión y los efectos de las disposiciones en materia de medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 5955 de 2020: <i>“Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones relacionadas con la prestación de servicios postales contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 5956 de 2020: <i>“Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 5957 de 2020: <i>“Por la cual se decreta la suspensión de términos en algunas de las actuaciones administrativas de carácter particular tramitadas ante la Sesión de</i> |

| | |
|---------------|--|
| | <p><i>Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y se realiza una delegación”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución CRC 5967 de 2020: <i>“Por medio de la cual se amplía en doce (12) meses la duración de la Etapa de Preparación y se aplaza la fecha de inicio de las etapas de Coexistencia Establecimiento del plan de migración de que trata el artículo 13 de la Resolución CRC 5826 de 2019, y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 5968 de 2020: <i>“Por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos de Identificación, se da cumplimiento al artículo 7 del Decreto 555 de 2020 y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 5969 de 2020: <i>“Por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 555 de 2020, se subroga la Resolución CRC 5951 de 2020 y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 5991 de 2020: <i>“Por la cual se amplía la vigencia de las suspensiones de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general establecidas en las resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020, se amplía la vigencia de algunas de las medidas adoptadas en la Resolución CRC 5969 de 2020, y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 6013 de 2020: <i>“Por la cual se levanta la suspensión de términos de las actuaciones administrativas de carácter particular tramitadas ante la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se establecen el procedimiento y los protocolos para la revisión de los expedientes y para la realización de audiencias dentro de estas actuaciones administrativas y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 6058 de 2020: <i>“Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se da cumplimiento a una orden judicial proveniente del Consejo de Estado y se dictan otras disposiciones”.</i> • Resolución CRC 6113 de 2020: <i>“Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y la declaratoria de situación de Desastre en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina”.</i> <p>Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución CRC 5958 de 2020: <i>“Por la cual se decreta la suspensión de términos en las actuaciones administrativas sancionatorias de carácter particular tramitadas ante la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones”.</i> • Resolución CRC 5959 de 2020: <i>“Por la cual se suspende durante el Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico, lo dispuesto en el parágrafo 3° del artículo 36 del acuerdo CNTV 02 de 2011 que establece las condiciones de intensidad y duración del espacio del Defensor del Televidente”.</i> • Resolución CRC 5960 de 2020: <i>“Por la cual se adoptan unas medidas regulatorias para garantizar a la población sorda o hipoacúsica la comunicación oportuna y continua a través de televisión abierta, durante el Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico”.</i> • Resolución CRC 6014 de 2020: <i>“Por la cual se levanta la suspensión de términos de las actuaciones administrativas sancionatorias tramitadas ante la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se establecen el procedimiento y los protocolos para la revisión de los expedientes y se dictan otras disposiciones”.</i> |
| Consultar en: | <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQXd74dF5g_tiBYUspm4Sfk2J1B3RkVcgSSM5bpTiBcNHivTO7VIDJVCUx2MfvqiTjduZqcgN4Fwn/pubhtml</p> |

3.3 Acciones misionales

3.3.1 Atención a consultas, solicitudes y trámites

La CRC tiene como uno de sus preceptos velar por la atención oportuna y con calidad de las consultas, solicitudes y trámites de todos sus grupos de valor, logrando la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos. En este sentido, la CRC ha tenido un proceso de constante de mejoramiento y fortalecimiento en estos temas, que ha involucrado la revisión de todos los procedimientos y un análisis del comportamiento del usuario-cliente de los servicios que presta (PQRS interpuestas contra operadores, solicitudes de información, conceptos, trámites de homologación de equipos terminales, recursos de identificación, entre otros), a través de los diversos canales de comunicación con los que cuenta esta entidad.

3.3.1.1 Estado actual

Para el periodo comprendido entre febrero de 2020 y febrero de 2021, la CRC recibió un total de 25.918 solicitudes, atendidas en un tiempo promedio de respuesta de 2,97 días hábiles de los 15 días requeridos por la Ley. Del total de requerimientos, el mayor porcentaje (56%), corresponde a solicitudes de información (9% incluyen conceptos), y el 43% a trámites de homologación como lo detalla la siguiente tabla.

Tabla 36. Gestión de PQRs CRC 2020-2021

| Tipo de solicitud | FEBRERO | | MARZO | | ABRIL | | MAYO | | JUNIO | | JULIO | | AGOSTO | | SEPTIEMBRE | | OCTUBRE | | NOVIEMBRE | | DICIEMBRE | | ENERO | | FEBRERO | | Total Gestión | |
|-------------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------|
| | total | TMR | total | TMR |
| PQR'S 1 | 1.138 | 1,20 | 1.021 | 2,70 | 1.072 | 2,10 | 933 | 1,64 | 961 | 1,48 | 1.131 | 1,65 | 997 | 2,18 | 934 | 1,69 | 997 | 2,26 | 776 | 1,43 | 1.040 | 2,81 | 1.032 | 1,66 | 1.158 | 1,53 | 13.190 | 1,87 |
| PQR'S 2 | 200 | 4,03 | 190 | 4,03 | 257 | 5,38 | 208 | 2,93 | 239 | 3,73 | 261 | 5,65 | 213 | 4,52 | 238 | 4,80 | 184 | 5,24 | 136 | 5,21 | 150 | 5,01 | 140 | 3,36 | 170 | 2,81 | 2.586 | 4,36 |
| Trámite de Homologación | 1.365 | 2,06 | 1.402 | 2,13 | 674 | 1,66 | 492 | 1,38 | 706 | 1,20 | 758 | 1,44 | 706 | 1,38 | 828 | 1,37 | 1.089 | 1,38 | 1.168 | 1,30 | 1.070 | 1,34 | 820 | 2,24 | 1.023 | 1,26 | 12.101 | 1,55 |
| Trámite de Numeración | 11 | 4,81 | 2 | 4,00 | 7 | 5,20 | 11 | 4,90 | 2 | 5,71 | 6 | 3,50 | 6 | 5,83 | 8 | 8,75 | 7 | 3,28 | | | 5 | 5,60 | 6 | 4,40 | 2 | 3,42 | 73 | 4,95 |
| Trámite de Códigos Cortos | 6 | 4,66 | 2 | 5,00 | 5 | 2,80 | 2 | 5,00 | 4 | 3,50 | 18 | 4,22 | 12 | 4,00 | 11 | 4,18 | 11 | 3,36 | 5 | 6,00 | | | 2 | 3,25 | 7 | 4,04 | 85 | 4,17 |
| Trámite de puntos de señalización | | | | | | | | | | | 6 | 6,00 | 1 | 5,00 | | | | | 3 | 6,00 | 2 | 5,00 | 2 | 3,25 | | | 14 | 5,05 |
| Trámite de Espacios Institucionales | 17 | 2,24 | 16 | 1,31 | 20 | 0,60 | 12 | 0,50 | 13 | 1,31 | 12 | 1,67 | 14 | 0,36 | 12 | 0,83 | 16 | 0,94 | 20 | 1,50 | 23 | 0,76 | 12 | 1,33 | 12 | 1,42 | 199 | 1,14 |
| Trámite de Mensajes Cívicos | 5 | 5,40 | 1 | 1,00 | 2 | 1,50 | 1 | 1,00 | 2 | 1,50 | 2 | 2,00 | 6 | 1,83 | 3 | 0,67 | 13 | 2,38 | 3 | 2,67 | 2 | 1,00 | 2 | 1,00 | | | 42 | 1,83 |
| Total | 2.742 | 3,49 | 2.634 | 2,88 | 2.037 | 2,75 | 1.659 | 2,48 | 1.927 | 2,63 | 2.194 | 3,27 | 1.955 | 3,14 | 2.034 | 3,18 | 2.317 | 2,69 | 2.111 | 3,44 | 2.292 | 3,07 | 2.016 | 2,56 | 2.372 | 2,41 | 28.290 | 2,92 |

Ilustración 4. Número total de solicitudes mensuales

Ilustración 5. Tiempos de respuesta mensual (en días)



Adicionalmente, la Comisión ha realizado mediciones continuas (a través de encuestas de satisfacción), para determinar la percepción que tienen los grupos de valor sobre la atención a sus requerimientos. Los resultados registran una calificación promedio de 4,75 (sobre 5), lo que ubica a la CRC en el rango más alto de percepción por parte de los usuarios¹⁰.

Estos resultados han sido consecuencia de la ejecución de estrategias relacionadas principalmente con la mejora en la herramienta de respuestas automatizada que respondieron a contingencias, el análisis de indicadores de calidad y la revisión de la calidad de las respuestas que se dan a través del canal telefónico y por el Asistente Virtual.

Tabla 37. Calificación de percepción CRC por canal de atención 2020-2021

| NSU | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Total |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Atención telefónica | 4,9 | 4,8 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,8 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,88 | 4,87 | 4,84 | 4,88 |
| Atención personal | 5 | 4,9 | | | | | | 5,00 | 5,00 | 4,88 | 5,00 | 4,98 | 4,97 | 4,97 |
| Atención correo (correspondencia) | 4,8 | 4,8 | 4,4 | 4,40 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,64 | 4,65 | 4,61 | 4,68 | 4,62 | 4,57 |
| Total | 4,87 | 4,86 | 4,65 | 4,67 | 4,67 | 4,64 | 4,66 | 4,81 | 4,85 | 4,82 | 4,83 | 4,84 | 4,81 | 4,75 |

Ilustración 6. Nivel de satisfacción a usuarios (NSU)¹¹

¹⁰ Durante los meses de abril hasta agosto, no hubo atención personal en las instalaciones de la CRC, debido a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional de Aislamiento Obligatorio a causa del COVID-19.

¹¹ Escala de medición de 0 a 5



3.3.1.2 Principales logros

- Atención oportuna durante el tiempo de COVID-19:** A pesar de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional durante la emergencia económica, social y sanitaria producto del COVID-19, la CRC no dejó de atender todos los requerimientos por parte de sus grupos de valor, garantizando oportunidad y calidad en sus respuestas.
- Call Center de la Entidad:** La CRC continuó con el servicio de su Centro de Contacto, donde pudo atender el gran número de llamadas telefónicas, así como la atención del chat del Asistente y Virtual y la atención en redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram), para dar al usuario asesoría en los trámites de homologación, quejas y peticiones de dispositivos bloqueados por hurto, falta de registro e IMEI's duplicados, consultas referentes al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, entre otros.
- Terminales homologados:** Como se vio anteriormente, una de las responsabilidades que tiene a cargo la CRC es la determinar estándares y certificados de homologación internacional y nacional de equipos, terminales, bienes y otros elementos técnicos indispensables para el establecimiento de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones aceptables en el país. En cumplimiento de esta función la CRC en el periodo comprendo para el presente informe realizó la homologación de 1.322 terminales móviles.
- Nuevo portal de trámites de CRC:** Se puso en marcha el 13 de octubre de 2020 el nuevo Sistema de Información de Trámites de la CRC (<https://tramitescrcom.gov.co/siust/publico/index.xhtml>), el cual es un portal habilitado para todos los grupos de valor de la entidad, que tiene como propósito facilitar el acceso a los diferentes servicios y trámites que dispone la CRC, tales como: consultas, solicitudes, quejas o reclamos (PQRS), homologación de equipos móviles y el servicio de registro de números excluidos (RNE). Así mismo, se inició la segunda fase para la implementación de este portal para los trámites relacionados con Recursos de Identificación.
- Interoperabilidad con RTVC.** En el año 2020, se realizaron 15 mesas de trabajo con RTVC, 7 sesiones con MinTIC y 5 reuniones con la Agencia Nacional Digital (AND) para crear un mecanismo que permita a las entidades interesadas, en tramitar la autorización de un espacio

institucional o de un mensaje cívico, realizar la codificación de una manera más fácil y sencilla, con unos tiempos mínimos de respuesta. Así las cosas, durante el año 2020, se realizó la integración de los servicios en ambiente de pruebas y están pendientes unas actividades técnicas para realizar la interoperabilidad, a través de la plataforma de seguridad que MinTIC ofrece para todas las entidades estatales que requieren integrarse en sus trámites. Posterior a esto, se realizarán las pruebas integrales de la solución y paso a producción.

3.3.1.3 Retos

Para el 2021, la CRC debe continuar cumpliendo con las expectativas de sus grupos de valor, en materia de atención del 100% de sus requerimientos con calidad y oportunidad, con tiempos de respuesta inferiores a cinco (5) días hábiles.

Adicionalmente, la simplificación del trámite para la homologación de celulares o equipos móviles prevista a partir del 1 de octubre de 2021 y con ello el aporte de información sobre el modelo del dispositivo móvil, datos personales y el diligenciamiento de un formulario. Dicha simplificación contempla la eliminación del requisito de envío de la documentación técnica (como el certificado de conformidad de normas técnicas), manual o documentación con las especificaciones técnicas, carta GSMA de asignación del TAC (marca y modelo) y la carta de presentación.

3.3.1.4 Recomendaciones

La CRC debe continuar con la participación en espacios con entidades como Superintendencia de Industria y Comercio y con los Vocales de Control, para informar sobre derechos y deberes de los usuarios de los servicios TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, el empoderamiento y acceso a la información.

Adicionalmente, se sugiere dar continuidad al desarrollo de herramientas tecnológicas internas y externas, que automaticen el proceso de atención de consultas, solicitudes y trámites, y facilite la comunicación entre usuarios y la Comisión.

3.3.2 Solución de controversias

De conformidad con lo establecido en el Título V de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC adelanta actuaciones administrativas de solución de controversias, de oficio o a solicitud de parte, en las cuales mediante regulación particular genera condiciones de acceso, uso e interconexión, y de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.

3.3.2.1 Estado Actual

A la fecha de presentación del siguiente informe, se encuentran en curso dieciséis actuaciones administrativas de solución de controversias que se detallan en la siguiente tabla

Tabla 38. Actuaciones administrativas en curso de solución de controversias

| No. | Código de expediente | Nombre de la Actuación |
|-----|----------------------|---|
| 1 | 3000-32-13-17 | Conflicto por el valor de remuneración del RAN en aquellos municipios donde Avantel cuenta con más de tres sectores de tecnologías 4G |
| 2 | 3000-32-13-15 | CONFLICTO SSC - COMCEL para determinar el subdimensionamiento en que se encuentra la ruta que cursa tráfico entre la Red Fija de SSC con la Red Móvil de COMCEL, conforme el Artículo 4.3.2.15 de la Resolución CRC 5050 De 2016. |
| 3 | 3000-32-13-16 | Media Commerce - Telecartago, Acceso a postes y ductos |
| 4 | 3000-32-13-13 | Metodología de remuneración por la compartición de ductos de CODENSA para el servicio de Telecomunicaciones |
| 5 | 3000 - 22 - 6 | Desconexión TIGO - INFOBIP |
| 6 | 3000 - 22 - 7 | Desconexión TIGO - SMPP 01 |
| 7 | 3000-32-13-4 | Háblame - Colombia Móvil (Transacciones por Segundo) |
| 8 | 3000-32-13-10 | Conflicto Comunicación Celular Comcel S.A. (móvil) y Empresas Municipales de Cali EMCALI E.I.C.E. E.S.P. |
| 9 | 3000-32-13-9 | Conflicto Comunicación Celular Comcel S.A. y Empresas Municipales de Cali EMCALI E.I.C.E. E.S.P. |
| 10 | 3000-32-13-8 | Conflicto COMCEL Vs ENEL (Infraestructura) |
| 11 | 3000-32-13-11 | COMCEL-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES (Llamadas departamentales) |
| 12 | 3000-32-2-3 | Desconexión HABLAME- COMCEL |
| 13 | 3000-32-13-4 | Directv – Claro RAN |
| 14 | 3000-32-2-1 | Autorización para terminación de relación de acceso a RAN (Tigo-Avantel) |
| 15 | 3000-32-13-1 | COLTEL-COMCEL_RAN |
| 16 | 3000-86-74 | Inalambria – TIGO. Bloqueo código corto. |

3.3.2.2 Principales logros

Durante el periodo de análisis del presente reporte se adelantaron 116 actuaciones administrativas a cargo de la Coordinación de Asesoría Jurídica y Solución de controversias, que se describen en el Anexo 1. Con el fin de hacer seguimiento y control a las actividades asociadas al ejercicio de la función de solución de controversias e imposición de servidumbre, CRC mide el tiempo de duración de cada una de las actuaciones y define metas de gestión interna, según su grado de dificultad de cada actuación administrativa. Así, para las actuaciones de dificultad alta, se contempló una meta de seis (6) meses, para las actuaciones de dificultad media, una meta de 4 meses, para actuaciones de dificultad baja, una meta de tres meses y, finalmente para el trámite de los recursos de reposición una meta de 2 meses.

Tabla 39. Tiempo promedio de duración de actuaciones administrativas

| Dificultad | Tiempo promedio (meses) | Meta (meses) |
|------------|-------------------------|--------------|
| Alta | 2.04 | 6 |

El reto más importante para avocar hacia el futuro será la implementación de las herramientas de inteligencia artificial para lograr la mejora en estructuración de las decisiones y lograr mejores tiempos de respuesta de cara a los diferentes agentes. Lo anterior, en la medida que los indicadores miden la gestión interna de la CRC, pero se requiere tener en cuenta los tiempos en los cuales dichas actuaciones se encuentran suspendidas, bien sea por solicitud de parte, por decreto y práctica de pruebas, o por situaciones ajenas a la entidad, como la emergencia sanitaria producto de la pandemia acaecida durante el año 2020. De esta manera, se podrá mejorar la perspectiva que tienen los proveedores que acuden a la CRC para la solución de las controversias en términos de oportunidad.

3.3.2.4 Recomendaciones

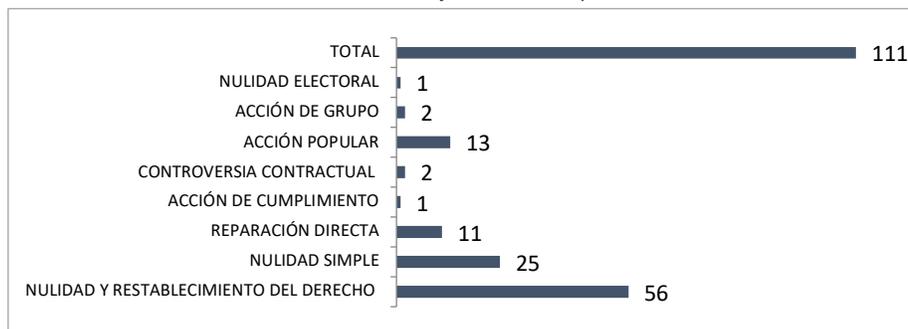
Continuar con el fortalecimiento del equipo interno de trabajo del proceso de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias, de manera que se mantenga su transversalidad, el aprendizaje continuo y la especialidad desde el origen de los diferentes proyectos y procesos de discusión regulatoria, de tal manera que se mantenga y profundice la rigurosidad de la revisión jurídica en el qué hacer del regulador convergente.

3.3.3 Defensa Jurídica

3.3.3.1 Estado Actual

La CRC a 2020 tiene ciento once (111) procesos judiciales activos en contra (Ver anexo 2), en diferentes ciudades del país y de diversa naturaleza, tales como acciones de nulidad, restablecimiento del derecho, nulidad simple, reparación directa y acciones populares y de grupo, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:

Ilustración 8. Procesos judiciales CRC por naturaleza



3.3.3.2 Principales logros

Se resalta la culminación de la implementación del Modelo Óptimo de Gestión MOG para Defensa Judicial, acreditado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado -ANDJE.

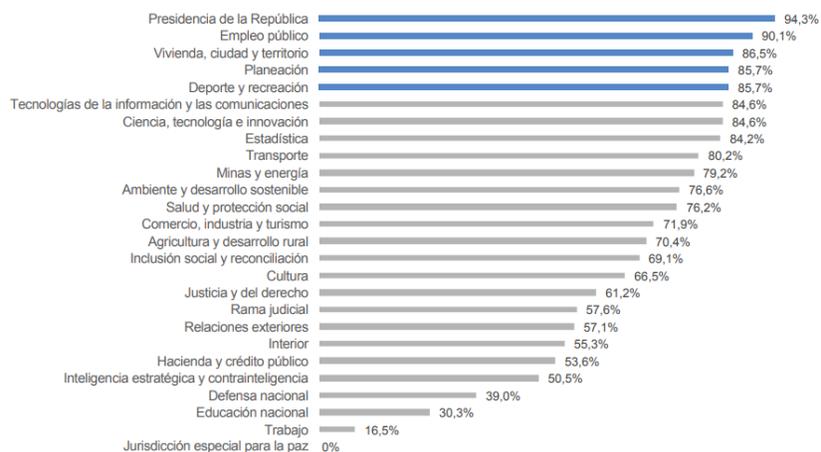
Ilustración 9. Certificado de implementación de modelo óptimo de gestión MOG en CRC



Adicionalmente, según las mediciones realizadas por la Agencia de Defensa Jurídica del Estado, el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sector al que pertenece la CRC, presentó una cifra del 84,6% de tasa de éxito, en términos de litigiosidad favorable a cada entidad.

De igual manera, según los últimos informes de litigiosidad presentados por la Agencia de Defensa Jurídica del Estado, la CRC presentaba para el año 2015 una tasa de éxito favorable de un 88.9%, valor que ha tenido un crecimiento significativo, al pasar a una cifra del 94.9 %, para el año 2020, valor que tuvo una incidencia significativa en el total alcanzado por el sector TIC, al que se hizo referencia anteriormente.

Ilustración 10. Tasa de éxito sectorial de litigios



Fuente: Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Ilustración 11. Tasa de éxito acumulada CRC 2015-202



Fuente: Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

3.3.3.3 Retos

Continuar consolidando la estrategia de defensa judicial de la CRC mediante el uso de herramientas de inteligencia artificial que le permitan el aprendizaje y apropiación de las lecciones aprendidas.

3.3.3.4 Recomendaciones

Si bien es cierto que a la fecha la CRC no ha sido condenada, es importante tener presente que, dentro del trámite de defensa judicial, existen probabilidades también de pérdida de procesos, bien sean en primera instancia o en segunda instancia. Por esta razón es importante generar la socialización de las probabilidades de éxito y pérdida de los procesos, comprendiendo que hace parte del ejercicio de la actividad de defensa.

Así mismo, se considera importante seguir consolidando los procesos de seguimiento y control, de manera que se garantice una gestión de defensa completa y rigurosa de tal suerte que, de perder algún trámite, ello se dé por el debate de fondo de los argumentos, y no por falta de defensa técnica.

3.3.4 Actuaciones administrativas en materia de contenidos audiovisuales

Como parte de las funciones establecidas en la Ley 1978 de 2019, particularmente la de *“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”*, se llevó a cabo la investigación y toma de decisiones sobre los siguientes procesos sancionatorios que fueron recibidos de la extinta Autoridad Nacional de Televisión, ANTV:

Tabla 40. Actuaciones administrativas sancionatorias en materia de contenidos audiovisuales recibidos de la ANTV

| No. expediente | Investigado | Tipo De Acto | Detalle |
|----------------|---|---|--|
| A-1798 | RCN TELEVISIÓN S.A. | Resolución por la cual se resuelve un recurso de reposición | Resolución CRC 5944 de 20 de marzo de 2020 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005944.pdf |
| A-1799 | RCN TELEVISIÓN S.A. | Resolución por la cual se resuelve un recurso de reposición | Resolución CRC 5945 de 20 de marzo de 2020 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005945.pdf |
| A-1902 | RCN TELEVISIÓN S.A. | Resolución por la cual se resuelve un recurso de reposición | Resolución CRC 5947 de 20 de marzo de 2020 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005947.pdf |
| A-1989 | RCN TELEVISIÓN S.A. | Resolución por la cual se resuelve un recurso de reposición | Resolución CRC 5946 de 20 de marzo de 2020 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005946.pdf |
| A-2039 | DIOCESIS DE IPIALES-TV IPIALES | Resolución por la cual se impone una sanción | Resolución 6066 de 11 de septiembre de 2020 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00006066.pdf |
| | | Resolución por medio de la cual se decide un recurso de reposición. | Resolución 6100 de 29 de octubre de 2020 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00006100.pdf |
| A-2054 | IGLESIA CENTRAL DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO BETHESDA CMB | Resolución por la cual se impone una sanción | Resolución 6078 de 17 de septiembre de 2020 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00006078.pdf |
| A-2125 | ASOCIACIÓN DE TELEVIDENTES DE LA ESTACIÓN LOCAL DEL NORTE ATN | Auto por el cual se decide que no hay mérito para abrir investigación | Auto de 29 de abril de 2020 |
| A-2136 | CORPORACIÓN COMUNITARIA DEL MAGDALENA MEDIO-ARCO IRIS/ TELEPETRÓLEO | Auto por el cual se decide que no hay mérito para abrir investigación | Auto de 19 de mayo de 2020 |
| A-2137 | FUNDACIÓN MAGDALENA MEDIOS DE COMUNICACIÓN "ENLACE 10 TV" | Auto por el cual se decide que no hay mérito para abrir investigación | Auto de 29 de abril de 2020 |
| A-2212 | SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE CALDAS Y RISARALDA LTDA "TELECAFÉ LTDA" | Resolución por la cual se archiva una investigación | Resolución 6085 de 2020 https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00006085.pdf |
| A-2260 | CARACOL TELEVISIÓN S.A. | Auto por el cual se decide que no hay mérito para abrir investigación | Auto de 12 de mayo de 2020 |
| A-2299 | CARACOL TELEVISIÓN S.A. | Auto por el cual se decide que no hay | Auto de 3 de julio de 2020 |

| No. expediente | Investigado | Tipo De Acto | Detalle |
|----------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| | | mérito para abrir investigación | |
| A-2627 | RCN TELEVISIÓN S.A. | Auto de no mérito | Auto de 18 de septiembre de 2020 |

De igual manera se llevó a cabo la investigación y toma de decisiones sobre los siguientes procesos sancionatorios conocidos directamente por la Entidad con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 1978 de 2019:

Tabla 41. Actuaciones administrativas sancionatorias en materia de contenidos audiovisuales iniciados por la CRC

| No. expediente | Investigado | Tipo De Acto | Detalle |
|-------------------|--|---|------------------------------|
| 1000-32-1 | PLURAL COMUNICACIONES SAS - CANAL UNO- | Auto por el cual se decide que no hay mérito para abrir investigación | Auto de 5 de octubre de 2020 |
| 1000-32-2 | CARACOL TELEVISIÓN S.A. | Auto por el cual se decide que no hay mérito para abrir investigación | Auto de 26 de agosto de 2020 |
| 10000-32-3 | TELECARIBE | Auto por el cual se decide que no hay mérito para abrir investigación | Auto de 10 de junio de 2020 |

Conforme a lo anterior, se observa que la CRC, en ejercicio de las competencias de vigilancia y control en materia de contenidos audiovisuales, pudo concluir un total de 12 actuaciones administrativas, 9 de ellas remitidas por la extinta ANTV y 3 conocidas de manera directa; así como resolver la totalidad de los recursos de reposición, en este caso 5, que se presentaron contra los trámites en curso.

3.3.5 Gestión Legislativa

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 son de interés para la entidad. De la totalidad de los proyectos de ley radicados en el Congreso de la República en la vigencia 2020, se identificaron 25 relacionados con el sector TIC y algunos relacionados específicamente con las funciones de la CRC, a los cuales se les efectuó el seguimiento respectivo y se presentaron los comentarios a lugar, de manera oportuna.

Así mismo, la CRC, a través de su Director Ejecutivo y los Comisionados de Comunicaciones, durante el periodo del presente informe, atendió audiencias públicas, debates de control político, discusiones sobre iniciativas legislativas a las que fue citada por las Cámaras Legislativas y también dio respuesta a derechos de petición, solicitudes de información y

cuestionarios radicados por los miembros del Congreso de la República, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 42. Relación de respuesta a requerimientos legislativos

| Fecha de Ingreso | Tema | Congresistas | Respuesta |
|--|--|--|--------------------------|
| 19/02/2020 | Solicitud de declaración al Municipio de Arauca como libre de barreras normativas | Honorable Representante José Vicente Carrillo Castro | 2020504810 25/02/2020 |
| 6/03/2020 | Solicitud de información sobre el servicio de internet | Honorable Representante León Fredy Muñoz | 2020506075 11/03/2020 |
| 22/04/2020 Citación a debate de control político. | Cuestionario relacionado con el Decreto 540 de 2020, en el marco del estado de emergencia económica | Honorable Representante Jorge Eliécer Tamayo | 2020509294 30/04/2020 |
| 23/04/2020 | Solicitud de información sobre la certificación de cuatro municipios del Departamento del Guaviare | Honorable Representante Alexander Bermúdez | 2020509140 28/04/2020 |
| 7/07/2020 | Solicitud de información con relación a los mercados de datos fijos y móviles en Colombia | Honorable Representante León Fredy Muñoz | 2020514291 22/07/2020 |
| 27/07/2020 | Solicitud Información sobre Suministro de Tiquetes Aéreos y Viáticos a Servidores Públicos. | Honorable Representante David Ricardo Racero | 2020514668 29/07/2020 |
| 13/08/2020 Citación a Debate de Control Político | Respuestas a los asuntos de competencia de la CRC, incluidos en los cuestionarios adjuntos a la Proposición 02/20, en la cual se cita al Director Ejecutivo de la CRC. | Citación firmada por todos los miembros de la Comisión Sexta del Senado | 2020515773 14/08/2020 |
| 21/08/2020 | Información con relación a “Las medidas implementadas para garantizar el acceso a servicios de comunicaciones en medio de la contingencia por COVID 19” y “La situación del mercado de las telecomunicaciones” | Honorables Representantes Milton Hugo Ángulo, Emeterio José Montes, Rodrigo Arturo Rojas, Óscar Camilo Arango, Karina Estefanía Rojano y Oswaldo Arcos | 2020516529 26/08/2020 |
| 28/08/2020 | El proceso adelantado en la subasta del espectro radioeléctrico en las bandas de frecuencia de 700, 1900 y 2.500 MHZ, los resultados de la misma, entre otros. | Honorable Representante Emeterio Montes de Castro | 2020516842 01/09/2020 |
| 11/09/2020 | Relacionado con el presupuesto asignado para la vigencia 2021 | Honorable Representante | 2020517891 16/09/2020 |

| Fecha de Ingreso | Tema | Congresistas | Respuesta |
|---|--|--|--|
| | | John Jairo Bermúdez Garcés | |
| 29/09/2020 Traslado por MinTIC | Solicitud Informe Resolución No.1/2020 "PANDEMIA Y DERECHOS HUMANOS EN LAS AMERICAS" —Adoptado por la CIDH el 10 de abril de 2020. | Honorables Representantes David Ernesto Pulido, Jorge Eliecer Salazar | 2020519351 7/10/2020 |
| 09/10/2020 Debate de Control Político | Cuestionario inicial y Aditivo debate de control político de la Comisión Sexta de Cámara sobre la adjudicación y las obligaciones de hacer contempladas para los operadores beneficiados por la adjudicación del Espectro Electromagnético | Honorable Representantes León Fredy Muñoz | 2020516259 26/08/2020 2020520658 26/10/2020 cuestionario aditivo |
| 25/11/2020 | Intervención oportuna en el mercado de servicios móviles colombiano, en procura de lograr un mayor bienestar social, el cierre de brechas tecnológicas, la transformación digital del país y la democratización de las telecomunicaciones. | Honorables Representantes León Fredy Muñoz y María José Pizarro | 2020523969 9/12/2020 |
| 9/12/2020 Citación a sesión virtual del 15 de diciembre de 2020 | Respuesta al cuestionario, en relación con las inquietudes planteadas a esta Entidad respecto a la entrada de un nuevo operador móvil al mercado de servicios de telecomunicaciones en Colombia | Honorable Senador Juan Felipe Lemos | 2020524385 14/12/2020 |
| 28/01/2021 | Solicitud de información para complementar la exposición de motivos de un proyecto de ley en el que se está trabajando | Honorable Senador Richard Aguilar | 2021502557 03/02/2021 |

3.3.5.1 Retos

Continuar con el seguimiento a las iniciativas que se radiquen en el Congreso de la República, relacionadas con los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales y, más específicamente, con las funciones de la CRC. La Comisión debe elaborar los comentarios pertinentes, con oportunidad y calidad, para que los ponentes los consideren y los utilicen en la elaboración de las respectivas ponencias.

3.3.5.2 Recomendaciones

Incluir como un tema de importancia estratégica la elaboración de los comentarios a las iniciativas legislativas identificadas, con el objeto de controlar, eliminar, reducir o moderar los efectos adversos, en los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales o al desempeño de la entidad, que puedan ocasionar las normas aprobadas en el Congreso.

3.3.6 Investigación, Desarrollo e Innovación

3.3.6.1 Gestión de Conocimiento e Innovación

La CRC, de acuerdo con los criterios definidos por el MIPG y el autodiagnóstico adelantado en el año 2020 en el FURAG quedó clasificada como nivel avanzado en la implementación de la dimensión de gestión de conocimiento e innovación, lo cual permite que la entidad siga consolidando sus actividades en estos componentes y desarrolle la política asociada para beneficio tanto de sus colaboradores como de los grupos de valor externos.

Durante 2020 se publicaron estudios de alta relevancia para el sector, cuyo detalle se identificó en los apartes previos del presente documento, los cuales están asociados a las siguientes temáticas: Condiciones regulatorias para 5G, análisis de servicios OTT y monitoreo de tendencias tecnológicas y del consumidor.

De otro lado, se implementó, por primera vez en la CRC, una plataforma de autoaprendizaje virtual denominada “AULA CRC”, utilizando una plataforma de aprendizaje LMS (Learning Management System) abierta. Efectivamente, en 2020, se adelantó el diseño, producción y actualización de contenidos virtuales realizados a la medida, de acuerdo con las necesidades de formación y sensibilización en temas relevantes tanto para los funcionarios, como para diferentes grupos de valor de la Entidad, con el fin de generar un impacto positivo en su entendimiento de las temáticas manejadas por la CRC y brindar herramientas útiles que permitan tener alcance a nivel nacional a través de la virtualidad.

Los contenidos desarrollados y publicados se relacionan con las siguientes materias:

1. Recepción Crítica de Contenidos Audiovisuales
2. Generación de contenido audiovisual – enfoque Ciudadano
3. Comunicados como es- derechos de los usuarios de servicios TIC
4. Análisis de Impacto Normativo (aplicado a proceso CRC)

Esta nueva plataforma permite a la CRC:

- Avanzar en la transformación digital de la de la entidad, mediante el uso de herramientas que apoyan la mejora continua y la transferencia de conocimiento del ámbito regulatorio hacia sus grupos de valor.
 - Generación de una dinámica de formulación de programas de formación que tengan disponibilidad permanente sobre las temáticas desarrolladas en torno a las funciones y responsabilidades de esta Comisión y cuyo alcance comprenda todos los agentes que hacen parte de los grupos de valor de la CRC a nivel nacional.
-

- Ofrecer contenidos disponibles 7x24 con posibilidad de trabajo autónomo, consulta de material, recursos interactivos animados, actividades a desarrollar, y evaluación y constancia de finalización satisfactoria de los cursos y contenidos.
- Fortalecer las capacidades de formación y sensibilización de la CRC tanto para los funcionarios, como para diferentes grupos de valor al interior de la Entidad dado su impacto positivo.

3.3.6.2 Sandbox regulatorio – etapa de preparación

Tal como se indicó en más detalle previamente en el numeral 3.4.2, se adelantó la etapa de preparación para el sandbox regulatorio, en la cual con el apoyo de la Universidad Nacional se desarrollaron actividades de formación en metodologías de innovación y talleres de preparación para todos los agentes interesados, antes de la fase de convocatoria que se adelantará en 2021. A continuación, se muestran las cifras de participantes.

Ilustración 12. Piezas de comunicación Sandbox regulatorio



3.3.6.3 Convenio CRC -MinCiencias para iniciativas de ciencia, tecnología e innovación

A finales de 2020, se suscribió por primera vez un Convenio entre la CRC y MinCiencias para aunar esfuerzos 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 al sector TIC y a la mejora de la gestión de la entidad mediante nuevas metodologías o soluciones con tecnologías emergentes. El convenio tendrá una duración de 36 meses y en 2021 se dará apertura a la convocatoria para que grupos de investigación a nivel nacional apoyen la solución de las iniciativas que se plantearán desde CRC, en coordinación con el citado ministerio.

De otro lado, la CRC adelantará en 2021 la articulación de sus estudios con las publicaciones en materia de Ciencia, Tecnología e Innovación - CTI que se gestionará ante MinCiencias. Para esto se adelantó el primer manual de política editorial de CRC que servirá de base para que de manera formal y estructurada el trabajo desarrollado desde la CRC pueda contribuir al sistema nacional de Ciencia Tecnología e Innovación del país.

3.3.6.4 Escuela de Otoño

A finales de 2020, se desarrolló este espacio virtual de formación e innovación con el fin de reforzar el trabajo en equipo e incentivar la creatividad de los colaboradores para proponer ideas que solucionan retos de gestión planteados al interior de la entidad; en este caso dichos retos correspondieron a aspectos referidos a análisis de datos, apropiación y comunicación organizacional del nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI).

Como resultado de lo anterior, se eligieron 3 ideas para que en 2021 sirvan de insumo al proceso de Planeación Estratégica y la apropiación del PEI, las cuales se indican a continuación:

- Para el reto de Análisis de Datos, la idea seleccionada fue Herramienta para consulta centralizada de indicadores del Plan Estratégico Institucional (PEI). Se propone disponer de un módulo en línea que permita actualizar y consultar el cumplimiento de los indicadores para cada uno de los objetivos propuestos en el PEI, de acceso únicamente para los colaboradores de la CRC.
- Para el reto de Comunicación, La Visión: ¡Qué video!, que propuso implementar una estrategia de divulgación interna, que consiste en la presentación de videos cortos en las voces de todos los colaboradores, que de manera resumida y didáctica expongan los principales elementos del PEI y el aporte al mismo desde nuestro rol en las distintas áreas; lo cual se hará en reuniones periódicas de las coordinaciones, con el objetivo de tener alineación en toda la organización.
- Para el reto de Apropiación del PEI, la idea seleccionada fue Los cinco pi. Para incorporar el plan estratégico a una cultura organizacional de alto desempeño es ideal que cada miembro de la entidad pueda comprender cómo se incorporará este plan. El propósito es presentar las propuestas planteadas en el plan estratégico en un lenguaje sencillo a través de videos explicativos y ejemplificativos, de tal forma que todos los integrantes de la CRC puedan comprender en qué consiste cada uno de los pilares y participen activamente con el fin de generar una mayor apropiación organizacional.

3.3.6.5 Retos

- En las diferentes líneas de gestión identificadas, resulta clave la gestión del Convenio CRC MinCiencias y el desarrollo de la convocatoria de Sandbox regulatorio al ser herramientas que consolidarán la gestión de la CRC como un ente innovador, de vanguardia que trabaja para el beneficio de los sectores en los que se desempeña.
 - Desarrollar la primera convocatoria de proyectos al Sandbox regulatorio en materia TIC y postal, iniciativa pionera en el mundo en este espacio de flexibilización regulatoria para fomentar la innovación
 - De otro lado, será un desafío la comunicación y entendimiento de lo que significará para los colombianos la nueva marcación a teléfonos fijos, y las adecuaciones técnicas oportunas que deben implementar los PRST.
-

- Continuar el esfuerzo articulado para promocionar el despliegue de infraestructura a nivel nacional, y apoyar la reducción de brechas de conectividad y mejora de calidad de servicios para todos los usuarios TIC.
- De manera particular, en el año 2021, la Agenda Regulatoria ha planteado el desarrollo de actividades estratégicas tales como el estudio de identificación de necesidades regulatorias en el sector de radiodifusión sonora, el estudio del rol de los servicios OTT y la finalización del estudio de industria de contenidos audiovisuales en el país.
- Consolidar el espacio de AULA virtual de la CRC como una plataforma para conocer más acerca de las temáticas regulatorias de alto interés para los grupos de valor de la entidad.

3.3.6.6 Recomendaciones

- La gestión adecuada de recursos internos redundará en la consecución oportuna de los hitos establecidos, por lo que en el caso del Convenio CRC MinCiencias y su ejecución en los próximos 3 años, debe articularse el apoyo continuo de todos los procesos involucrados una vez se establezcan las convocatorias de iniciativas en 2021.
- La CRC al ser pionera en esquemas de flexibilización regulatoria en el sector TIC con el Sandbox, debe documentar las lecciones aprendidas de este proceso; por un lado para fortalecerlo a futuro y, de otro lado, para compartirlas a otras entidades de gobierno en el espacio que será creado a partir de la Ley 2069/20

3.3.7 Relacionamiento con Agentes Nacionales e Internacionales

Durante el periodo del presente informe, la virtualidad estuvo presente en la gran mayoría de eventos, reuniones y actividades de seguimiento, generando un aumento considerable en las participaciones en comparación con el año 2019, consolidando a la CRC como una autoridad de vanguardia y con adaptabilidad al cambio.

3.3.7.1 Principales logros

La CRC participó activamente en eventos y en diferentes grupos de trabajo de organismos multilaterales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), la Organización de Telecomunicaciones de Iberoamérica (OTI), la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA), 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. Ver Anexos 3 y 4.

Entre los eventos a destacar está la organización del Comité Consultivo Permanente I (CCP.I), de manera virtual, en octubre de 2020, evento liderado por la CITEL, organismo de la OEA que promueve el desarrollo de las TIC en las Américas.

Adicionalmente, por la coyuntura de la pandemia, se realizó la 15ª versión de la Escuela Taller Internacional de Regulación de manera virtual, cuyo objetivo fue analizar los retos de una sociedad digital hiperconectada.

Para finales del segundo semestre del 2020, la CRC asumió el liderazgo como presidentes de la PRAI¹² y de REGULATEL¹³, presentando planes de trabajo enfocados en la regulación inteligente, la reactivación económica, la promoción del pluralismo informativo, los servicios OTT, la alfabetización mediática, la representación de género en las pantallas, fake news y la oferta audiovisual y protección de niños y adolescentes.

Adicionalmente, los Comisionados de la CRC participaron en otros escenarios nacionales e internacionales virtuales, en calidad de panelistas y conferencistas, como los organizados por la UIT, COMTELCA, el International Institute of Communications (IIC), GSMA, el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (ANDESCO), la Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia (ASOTIC), Andinalink, la Universidad Externado de Colombia, la Universidad de los Andes, la Universidad Javeriana, el Consejo Nacional de Artes y Cultura, las Asociaciones Audiovisuales y Programas de Defensores del Televidente, entre otros.

Así mismo, se generaron nuevas alianzas para promover el pluralismo informativo y la defensa de los televidentes, con organizaciones de vanguardia en Iberoamérica, como son el Observatorio Latinoamericano de Regulación, Medios y Convergencia (OBSERVACOM) y el Centro de Estudios para el Desarrollo de las Telecomunicaciones y el acceso a la Sociedad de la Información de América Latina (CERTAL).

3.3.7.2 Retos

Durante el 2020, la CRC se posicionó como regulador de vanguardia en la región, el reto es lograr, para el 2021, su posicionamiento como un regulador de quinta generación, dando a conocer sus resultados en temas como simplificación normativa, promoción de la competencia, fomento a la inversión y reactivación económica para atender las necesidades más urgentes del sector.

La gestión nacional e internacional durante el 2021 debe estar enfocada en aprender y transferir las mejores prácticas en regulación inteligente, la promoción del pluralismo y consolidar a la CRC como una autoridad única que regula bajo criterios de mejora regulatoria para proteger los derechos de los ciudadanos, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo. Se debe continuar con la participación en escenarios relevantes, ejecutando los planes de trabajo de REGULATEL y de la PRAI y realizando eventos para intercambio de conocimiento y mejores prácticas.

¹² La Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica (PRAI) surge como una instancia de intercambio de experiencias y recursos, coordinación de actuaciones y eventos, y especialmente con el objetivo de generar un piso académico e investigativo donde basar la toma de decisiones regulatorias.

¹³ Plataforma de cooperación internacional conformada por 23 organismos reguladores de telecomunicaciones de Latinoamérica y de Europa. En el sector de las telecomunicaciones, Regulatel es un punto de encuentro para el intercambio de experiencias entre sus miembros.

3.3.7.3 Recomendaciones

Participación de todos los comisionados en los escenarios nacionales e internacionales, para el aprovechamiento de sus fortalezas y conocimientos específicos. También es importante que, a nivel interno, se conozcan las actividades de acompañamiento e intercambio de experiencias que se tienen con los diferentes organismos internacionales y que, a su vez, los asesores aporten en los grupos de trabajo su conocimiento y buenas prácticas.

3.3.8 Gobierno y Análisis de Datos

En términos de gobierno y análisis de datos, la gestión se enfoca en la disponibilidad, calidad, accesibilidad y difusión de los datos e información de la CRC, para fortalecer la toma de decisiones y consecución de los objetivos estratégicos, a través de la continua aplicación de procesos de adquisición, recolección, almacenamiento, procesamiento y síntesis. De igual forma, se realiza la evaluación expost de la normatividad expedida por la CRC, que busca determinar el impacto de las medidas regulatoria en el mercado y en los consumidores.

A continuación se presentan los temas relevantes relacionados con gobierno y análisis de datos, su estado actual, logros y recomendaciones.

3.3.8.1 Portal de intercambio de datos - Postdata

Postdata es una plataforma web diseñada por la CRC con el propósito de reducir carencias de información, 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 ésta. Como parte de su actividad regulatoria, la Comisión recolecta datos y produce información referente a los servicios de comunicaciones (TIC, TV y Postal), y al seguimiento a temas como el avance de medidas adoptadas por la CRC.

Para el año 2020, se realizó el lanzamiento de la versión 2.0 de la plataforma, en la cual es posible acceder a diversos conjuntos de datos en formatos estandarizados, tableros interactivos de presentación de los datos e informes elaborados por la CRC con base en los datos.

Esta plataforma cuenta con información abierta al público (sin restricción para ser consultada), 2.350 usuarios registrados, 119 sets de datos públicos y diferentes tipos de contenidos, tales como Conjuntos de datos, informes, Dashboards, Data Flash y ofertas básicas de interconexión y de Acceso y Uso de Infraestructura.

En la plataforma los datos se clasifican por las categorías de TIC, Postal, Valores de remuneración regulados por la CRC¹⁴, Usuarios, Calidad, Contenidos audiovisuales. Esta información se actualiza

¹⁴ Los valores de remuneración regulados comprenden los cargos de acceso a redes fijas y móviles, valores de remuneración de infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones, tarifa mínima del

de forma periódica, para lo cual se diseñó un calendario de publicaciones en el que se encuentran caracterizados los diferentes tipos de contenidos como Recursos de datos¹⁵, Data Flash, DashBoards con su respectivo responsable y fechas de actualización; esto con el objetivo de mantener siempre los datos con la información más reciente y de calidad, disponible al público.

Logros

- Lanzamiento en mayo de 2020 de Postdata 2.0, en la que se integró e implementó nueva tecnología, infraestructura y plataformas de código abierto que ofrece escalabilidad y diferentes alternativas para publicar información estructurada, en un formato lógico y agradable para la exploración del usuario.
- Se estableció un proceso de federación entre las plataformas Postdata y www.datos.gov.co; con esta federación se logra que la plataforma de datos del Estado Colombiano consuma la API¹⁶ de Postdata y los conjuntos de datos que se publiquen o actualicen en Postdata, queden también publicados de forma automática en el portal Datos.gov.
- En la plataforma Postdata se cuenta con 119 recursos (sets de datos) para consulta y descarga de los ciudadanos; adicionalmente, el 80% de estos recursos se encuentran en formato de datos abiertos (formatos CSV separados por punto y coma), permitiendo realizar un mejor procesamiento y reutilización de la información.
- Mejora en la calidad de datos implementando técnicas y herramientas para la extracción, transformación, estructuración y visualización de datos; para orientar al usuario de la plataforma Postdata y obtener un mayor entendimiento de los datos, se incluyeron en las publicaciones los diccionarios de datos.
- Postdata cuenta con un promedio de 1.161 visitas mensuales a alguno de los conjuntos de datos publicados en la plataforma¹⁷.

3.3.8.2 Data Jam

Con ocasión del relanzamiento del portal de intercambio de datos PostData reseñado anteriormente, y como estrategia de promoción de la oferta de información disponible en dicho portal, fue realizado el denominado *DataJam CRC 2020*, como una iniciativa de innovación abierta. El ejercicio se desarrolló en torno a 2 retos propuestos por la Comisión, el primero de los cuales buscó la identificación de problemáticas regionales asociadas al desarrollo, uso y apropiación de las TIC, mientras que el segundo, un poco más específico, buscó posibles factores impulsores de la portabilidad numérica móvil en el país.

Logros

servicio minorista y de la interconexión entre operadores del servicio de mensajería expresa masiva, tarifas minoristas para los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, entre otros.

¹⁵ Es la fuente de datos que se publica y que el usuario podrá descargar; esta fuente de datos corresponde a archivos en formato de hoja de cálculo, CSV, TXT, Word, PDF, imagen, entre otros.

¹⁶ Una API (*Application Programming Interface*) permite realizar el consumo de datos a través de aplicaciones que se conectan directamente a Postdata.

¹⁷ Cifra calculada con datos obtenidos de Google Analytics para el periodo comprendido entre el 01 de junio 2020 y el 31 de diciembre 2021)

- Inscripción de 123 participantes, y en especial, el esfuerzo realizado por 14 grupos, que dentro del plazo establecido para la entrega de las propuestas, presentaron soluciones a los citados planteamientos.

3.3.8.3 Evaluación expost

Determinar el impacto de las medidas regulatorias expedidas por la CRC y brindar insumos para futuros proyectos regulatorios sobre los temas analizados. Adicionalmente, desde esta actividad se apoya continuamente a los equipos responsables de la expedición de la regulación general en el diseño de la evaluación expost 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.

Logros

- En el año 2020, se realizó la evaluación de impacto de la Resolución CRC 5161 de 2017, que redefinió la banda ancha e introdujo la definición de ultra banda ancha en Colombia¹⁸.
- Durante 2020, también se adelantó la evaluación de impacto de la Resolución CRC 5406 de 2018, de condicionamientos a equipos terminales móviles¹⁹.

3.3.8.4 Medición objetiva y subjetiva de la Calidad de los servicios

La CRC ha formulado estrategias regulatorias en materia de calidad de los servicios de telecomunicaciones, que propenden por garantizar la protección de los derechos de los usuarios. En el marco de estas estrategias se han venido adelantando mediciones que a través de un componente objetivo (cuantitativo) y un componente subjetivo (cualitativo) permiten valorar el nivel de calidad de dichos servicios.

Conforme a lo anterior, la CRC cada año lleva a cabo la medición de calidad de la experiencia (objetiva) y la medición de percepción de calidad (subjetiva), y pone a disposición de los agentes interesados los resultados a través de la citada plataforma Postdata (<https://www.postdata.gov.co/>), adicional a la publicación de los resultados en la página web de la CRC.

Logros

- En agosto del año 2020, se llevó a cabo la publicación de los resultados de las mediciones de calidad del año 2019, las cuales se desarrollaron en el segundo semestre del 2019. Para el caso de las mediciones objetivas, los parámetros se basaron en el rendimiento del servicio (indicadores de calidad y mediciones de campo) y fueron aplicadas para servicios móviles y para

¹⁸ Esta evaluación de impacto puede ser consultada en la plataforma de intercambio de datos Postdata en el siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/story/evaluaci%C3%B3n-de-impacto-de-la-resoluci%C3%B3n-crc-5161-de-2017-redefinici%C3%B3n-de-banda-ancha>

¹⁹ Dicha evaluación de impacto fue publicada en enero de 2021 y está disponible para consulta en el siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Resultados%20evaluaci%C3%B3n%20expost%20Resoluci%C3%B3n%20CRC%205406%20de%202018.pdf>.

el servicio de Internet fijo en distintas ciudades del país. Por su parte, las mediciones subjetivas se enfocaron en las expectativas y percepción de los usuarios.

- También para el año 2020, la Comisión contrató los servicios de una consultoría experta en el levantamiento, depuración, procesamiento y análisis de datos estadísticos, con el fin de medir el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e internet, así como del servicio de televisión (televisión por suscripción y televisión abierta). Dicha encuesta midió 6 servicios en total: 1) telefonía fija, 2) telefonía móvil, 3) internet fijo (acceso dedicado banda ancha segmento residencial), 4) internet móvil (por suscripción y por demanda) incluidos los operadores móviles virtuales y entrantes, 5) televisión por suscripción y 6) televisión abierta. Los resultados del estudio fueron entregados a la Comisión en el mes de diciembre de 2020 y serán publicados en el primer semestre de 2021.

3.3.8.5 Publicaciones de Data Flash

Los Data Flash son informes cortos en los cuales se presenta 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.

Estos informes se elaboran principalmente con información que es reportada por los agentes regulados (PRST, operadores postales, operadores de televisión abierta), y en algunos casos con información externa a la Comisión. Así, el principal objetivo es que los usuarios apropien la información de los diferentes sectores que regula la CRC.

Logros

- Durante el año 2020, se publicaron en Postdata 7 Data Flash, con información del servicio de Internet móvil, roaming automático nacional, calidad de los servicios postales, portabilidad numérica móvil, mercado de los servicios postales y reportes de televisión abierta.

3.3.8.6 Reporte de Industria

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 2020 se publicó la novena edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal del año 2019.

Logros

- Revisión de las Tendencias del Sector TIC: Permitió analizar de una manera integrada las tendencias de los sectores de telecomunicaciones y Postal a nivel mundial y las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia.
 - Conocimiento del desarrollo y crecimiento de los sectores TIC: La CRC a través de este informe dio a conocer el desarrollo y crecimiento de los sectores de 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.

- Facilidad de Acceso a la información del sector TIC: Uno de los grandes beneficios de la publicación de este reporte, se enfoca en facilitar el acceso de todos los agentes del ecosistema digital y otros interesados a la información recolectada por la CRC, posibilitando a la vez consultas interactivas en línea que permiten explorar de forma personalizada y detallada los datos empleados.

3.3.8.7 Reporte de Internet

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 555 de 2020 y, con el propósito de monitorear el tráfico de Internet en Colombia durante la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada de la COVID-19, se realizó el seguimiento a la información de tráfico de Internet reportada por los PRST.

Logros

- Hasta febrero de 2021, se desarrollaron y publicaron 27 reportes, que contienen información sobre la evolución del tráfico de Internet en Colombia desde enero de 2020.
- Se desarrolló un tablero de visualización de datos, publicado en Postdata, que muestra información actualizada cada dos días del comportamiento del tráfico del internet fijo y móvil en el país.
- Tanto los reportes periódicos como el tablero tienen el objetivo informar a la opinión pública en general y a las demás autoridades sobre aspectos tales como: a) variación de tráfico mensual, quincenal y semanal; b) comportamiento del tráfico por día de la semana; y c) variación de tráfico en hora pico y por destino (por enlaces internacionales, por tráfico local - servidores de contenidos o aplicaciones alojados en Colombia-, por acuerdos de tránsito o peering directo, y por conexión NAP-Colombia).
- De acuerdo con la información reportada por los proveedores, pese al aumento de tráfico generado por el aislamiento preventivo a causa del COVID-19, el mismo ha sido gestionado por los PRST y el servicio de Internet ha estado disponible la redes, lo que ha permitido que los colombianos suplan sus necesidades de conexión a la red. Así mismo, no ha sido necesario para los PRST acudir al mecanismo de priorización de tráfico, salvaguardado la neutralidad de la red y evidenciando la efectividad de las demás medidas adoptadas para garantizar el servicio de Internet

3.3.8.8 Análisis de tarifas y planes de los servicios de telecomunicaciones

A partir del primer trimestre de 2020, se inició el seguimiento a las tarifas de paquetes de servicios móviles ofrecidas por 7 operadores móviles, a partir de la técnica de web scraping, la cual toma información diariamente de las páginas de Internet de los paquetes disponibles en pospago y prepago. La información recolectada está relacionada con características tales como precio, cantidades ofrecidas de los servicios de voz, SMS y navegación según sea el caso, vigencia de los paquetes y beneficios respecto del uso o acceso a aplicaciones.

Logros

La CRC cuenta con disponibilidad diaria de las tarifas de los servicios móviles, mediante las cuales es posible realizar seguimiento a la evolución de los precios y características de los planes ofrecidos por los operadores. A partir de esta información, la CRC desarrollará un comparador de tarifas, con el fin de dar transparencia de la información al usuario final, quien puede tomar decisiones de consumo informadas.

3.3.8.9 Retos

- Aumentar la participación en las siguientes ediciones de Data Jam incluyendo nuevos retos que incluya los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales.
 - Ampliar la oferta de información en Postdata para hacer que las siguientes ediciones cuenten con más recursos de análisis que incentiven la participación de otros agentes del sector.
 - Durante el año 2021 se debe adelantar el estudio del impacto del marco regulatorio de la CRC para el periodo 2018-2020, según lo establecido en el artículo 13 del Decreto 2696 de 2004. Para esta actividad se llevará a cabo la contratación de un consultor que adelantará las evaluaciones de impacto de las Resoluciones 4930 de 2016, 5108 de 2017, 5111 de 2017, 5283 de 2017 y 5321 de 2018.
 - La Comisión procesará y analizará los resultados obtenidos de las mediciones de calidad del año 2020, para poner a disposición a través de la plataforma Postdata, los resultados obtenidos de esta medición serán publicados para conocimiento de todos los interesados en el primer semestre de 2021.
 - Con el fin de seguir ejecutando año tras año estas estrategias, la CRC realizará la gestión necesaria para desarrollar las mediciones objetivas y subjetivas del año 2021, para que el usuario disponga de información que le permita conocer la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
 - Incentivar, desarrollar y fortalecer capacidades para la captura, transformación y publicación de datos abiertos de otras coordinaciones, con el objetivo de integrarlas a postdata.
 - Generar interoperabilidad con otras herramientas a nivel interno y externo para ayudar a la generación de nuevos conocimientos con datos combinados.
 - En cuanto a Data Flash, los retos están enmarcados en el análisis de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales, y buscan generar nuevas perspectivas y herramientas que vinculen de manera asertiva a los usuarios de información y los agentes regulados a los proyectos e iniciativas que desarrolle esta Comisión.
 - Para el año 2021, el objetivo propuesto es posicionar a la CRC y a su décima edición de su reporte de industria como insumo que pueda empoderar a todos los agentes del ecosistema digital a través de una información confiable, veraz y transparente que sea de impacto a nivel internacional entre los agentes del sector.
 - Continuar en 2021 con el proceso de monitoreo del tráfico, de forma que con el conocimiento oportuno de las cifras se puedan tomar decisiones tendientes a garantizar el acceso a Internet por parte de los ciudadanos durante el período de la Emergencia
-

Sanitaria y con ello, mostrar nuevos análisis o propuestas de visualización que permitan transmitir los hallazgos de forma clara para todos los grupos de interés.

- Optimizar la herramienta o técnica de webscraping, de forma que se eliminen las barreras encontradas frente a los servicios fijos y se logre la recopilación de información de interés para la CRC.

3.3.8.10 Recomendaciones

- Planear Data Jam 2021 con tiempo suficiente para garantizar el logro de los retos que se propondrán para los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales.
- A partir de las lecciones aprendidas con las evaluaciones expost adelantadas durante el año 2020 se recomienda que las evaluaciones sigan un formato estándar para su publicación de acuerdo con lo definido en la estructura de la evaluación de impacto de la Resolución 5161 de 2017 (incluyendo las realizadas por el equipo expost de la CRC).
- Implementar estrategias de divulgación de la plataforma tanto a nivel interno como externo para permitir: (i) Conocer para qué sirve, (ii) Qué se tiene publicado, (iii) Quiénes publican la información y (iv) Cuáles son las fuentes de dicha información; esto para incentivar su uso e indicar que es una fuente que ayuda para resolver inquietudes puntuales y posteriormente colabora en la toma de decisiones.
- Diseñar estrategias para implementar tecnología o funcionalidades que colaboren en la usabilidad de la plataforma; esto pensando en población que posea discapacidad visual o auditiva.
- Es importante mejorar la difusión de estas iniciativas a través del portal de datos abiertos y redes sociales, para llegar a más usuarios y agentes que buscan estar actualizados frente a los comportamientos de los servicios TIC, postales y de contenidos audiovisuales
- Para el nuevo reporte de industria se recomienda incentivar y buscar nuevos mecanismos para su divulgación con el fin alcanzar un mayor impacto a todo el territorio colombiano, para que sea una instrumento rápido y conciso de los sucesos más importantes de la industria de las comunicaciones durante el año 2020.
- Complementar el monitoreo del Tráfico del Internet con otras fuentes de información que permitan relacionar las variaciones del tráfico con datos de medición de calidad o uso de OTT.

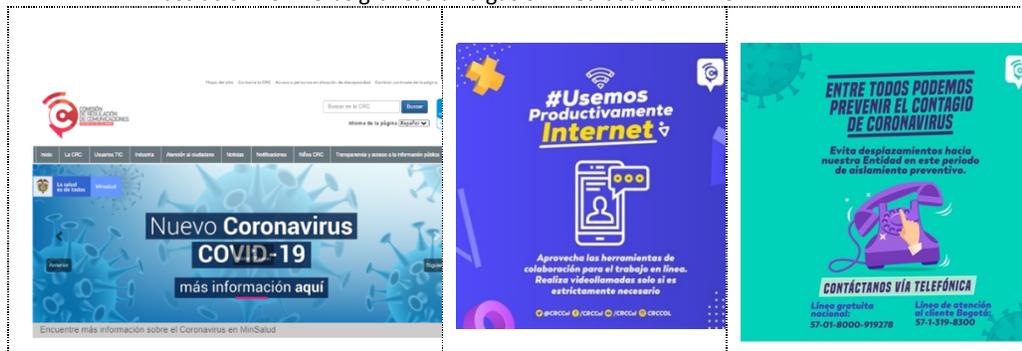
3.3.9 Comunicación Externa, Interna y Digital

Durante el periodo del presente informe, se continuó mejorando el proceso de comunicaciones a través del diseño y ejecución de una estrategia integral que abordó tres ámbitos: i) Interna ii) Externa y iii) Digital, incluyendo el diseño gráfico y la realización audiovisual como procesos transversales y protagonistas de las tácticas de comunicación diseñadas para los diferentes grupos de valor de la CRC.

3.3.9.1 Logros

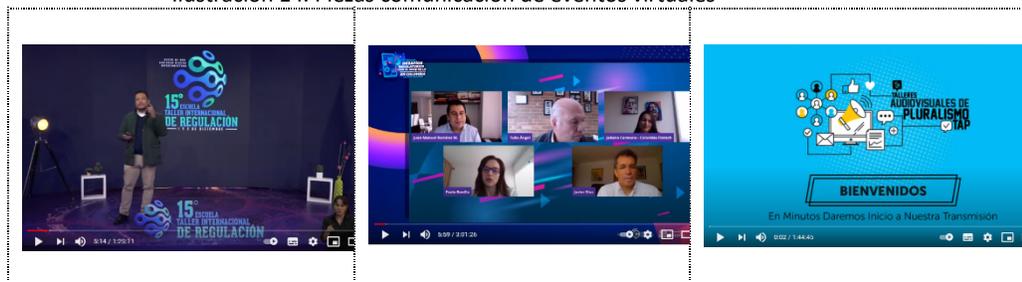
- **Robustecimiento del equipo:** Con la llegada al equipo de un realizador audiovisual, se conformó un equipo integral que permitió el desarrollo de contenidos audiovisuales que generó un mayor impacto y alcance de nuestra estrategia.
- **Desarrollo de contenidos y publicación en tiempo récord para la divulgación de medidas por COVID-19:** Se gestionó la publicación, en la página web de la CRC, de más de veinticuatro (24) medidas para aportar, desde sus funciones, a la mitigación de la propagación del coronavirus COVID-19, y la divulgación de estas, para lo cual también se desarrollaron más de noventa (90) piezas gráficas, cinco (5) presentaciones y un (1) documento.

Ilustración 13. Piezas gráficas divulgación medidas COVID-19



- **Convocatoria y cobertura de eventos virtuales:** Con la convocatoria a través de redes sociales y una estrategia de mailing, se logró una participación relevante en los veintinueve (29) eventos virtuales desarrollados por la Entidad desde el inicio de la pandemia.

Ilustración 14. Piezas comunicación de eventos virtuales



A continuación, se relacionan los eventos virtuales que realizó la CRC en el año 2020:

Tabla 43. Eventos virtuales realizados por la CRC

| NOMBRE DEL EVENTO | FECHAS DE LOS EVENTOS | PARTICIPANTES |
|-------------------|-----------------------|---------------|
|-------------------|-----------------------|---------------|

| | | |
|---|------------|--|
| RELANZAMIENTO POSTDATA | 20/05/2020 | Plataforma: 142 Facebook: 569 YouTube: 112 Twitter: 82 Total: 905 |
| PREMIACIÓN DATAJAM | 1/07/2020 | Plataforma: 226 Facebook: 216 YouTube: 24 Twitter: 628 Total: 1.024 |
| MESA DE TRABAJO CON NAISP | 8/07/2020 | Plataforma: 152 Facebook: 11 YouTube: 415 Total: 578 |
| MESA DE TRABAJO CON ASOTIC | 15/07/2020 | Plataforma: 67 Facebook: 454 YouTube: 203 Total: 724 |
| CRC AL DÍA 1 EMISIÓN | 05/07/2020 | Facebook: 495 YouTube: 430 Twitter: 4223 Total: 5.148 |
| AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS | 2/10/2020 | Facebook: 4600 YouTube: 234 Canal Institucional: 49.670 Total: 54.504 |
| MESA DE TRABAJO CON LOS VOCALES DE CONTROL | 24/07/2020 | Plataforma: 91 Facebook: 315 YouTube: 707 Total: 1.113 |
| CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE TV COMUNITARIA | 21/08/2020 | Plataforma: 60 Facebook: 245 YouTube: 158 Total: 463 |
| CRC AL DÍA 2 EMISIÓN | 23/09/2020 | Facebook: 446 YouTube: 288 Twitter: 956 Total: 1.690 |
| CICLO DE FOROS VIRTUALES CON OBSERVACOM: WEBINAR MULTISECTORIAL | 16/09/2020 | Plataforma: 129 Facebook: 186 YouTube: 158 Total: 473 |
| CICLO DE FOROS VIRTUALES CON OBSERVACOM: WEBINAR ACADÉMICA | 23/09/2020 | Plataforma: 69 Facebook: 100 YouTube: 426 Total: 595 |
| CICLO DE FOROS VIRTUALES CON OBSERVACOM: WEBINAR REGULATORIA | 30/09/2020 | Plataforma: 56 Facebook: 113 YouTube: 318 Total: 487 |

| | | |
|--|-----------------------------|---|
| CICLO DE FOROS VIRTUALES CON OBSERVACOM: WEBINAR DE INDUSTRIA | 7/10/2020 | Plataforma: 101 Facebook: 105 YouTube: 162 Total: 368 |
| WEBINAR: IMPLEMENTACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 5890 | 23/09/2020 | Plataforma: 78 Facebook: 316 YouTube: 29 Total: 423 |
| WEBINAR: IMPLEMENTACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 5890 | 24/09/2020 | Plataforma: 79 Facebook: 127 YouTube: 29 Total: 235 |
| WEBINAR: IMPLEMENTACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 5890 | 25/09/2020 | Plataforma: 68 Facebook: 195 YouTube: 15 Total: 278 |
| MESA DE TRABAJO CON NAISP 2 | 8/10/2020 | Plataforma: 294 Facebook: 564 YouTube: 166 Total: 1.024 |
| FORO REGIONAL DE DESARROLLO PARA LA REGIÓN AMÉRICAS (FDR-AMS) DE LA UIT Y LA 37° REUNIÓN DEL CCP.I | 26/10/2020 al 30/10/2020 | Plataforma: 1.826 Total: 1.826 |
| CRC AL DÍA 3 EMISIÓN | 3/11/2020 | Facebook: 32 YouTube: 407 Twitter: 884 Total: 1.323 |
| CICLO DE CHARLAS CON LA UNIVERSIDAD DEL ROSARIO | 11/11/2020 al 13/11/2020 | Plataforma: 332 Facebook: 3149 YouTube: 159 Twitter: 2500 Total: 6.140 |
| FOROS VIRTUALES CON CERTAL | 17/11/2020 y 18/11/2020 | Plataforma: 510 Facebook: 300 YouTube: 39 Total: 849 |
| ESCUELA TALLER 2020 (15° TALLER INTERNACIONAL DE REGULACIÓN) | 1/12/2020 y 2/12/2020 | Plataforma: 489 Facebook: 121 YouTube: 212 Total: 822 |
| TAP 1 y 2 | 26/11/2020 y 10/12/2020 | Plataforma: 470 Facebook: 121 YouTube: 271 Total: 862 |
| ASAMBLEA DE LA PRAI | 30/11/2020 | Plataforma: 157 Total: 157 |
| CRC AL DÍA 4 EMISIÓN | 21/12/2020 | Facebook: 140 YouTube: 143 Twitter: 450 Total: 733 |
| ASAMBLEA DE REGULATEL | 10/12/2020 | Plataforma: 204 Total: 204 |

| | | |
|----------------------|------------|--|
| CRC AL DÍA 5 EMISIÓN | 24/12/2020 | Facebook: 193 YouTube: 191 Twitter: 416 Total: 800 |
|----------------------|------------|--|

- **Posicionamiento de la marca en televisión:** Durante el año 2020, se logró un gran posicionamiento de la marca CRC, en uno de los canales de comunicación con mayor alcance, como resultado de la divulgación de los espacios institucionales con la “colilla” construida con el logo de la CRC, a través de los canales de televisión públicos, regionales y privados nacionales. En el año 2020 se aprobaron 184 Espacios Institucionales, los cuales se incluyeron en los planes de emisión semanales que son remitidos a los canales de televisión públicos y privados.

Ilustración 15. Logo CRC para Televisión



- **Divulgación masiva de las noticias emitidas desde la CRC:** Durante el año 2020, la CRC tuvo más de mil doscientos ocho (1.208) menciones en los diferentes medios de comunicación. Se multiplicó el alcance y conocimiento de las noticias que emitió la entidad, a través de medios de comunicación masiva. Por ejemplo, a nivel nacional se publicó la información de la CRC en más de 47 medios, a nivel regional en más de 67 medios y a nivel internacional en más de 12 medios.
- **Fortalecimiento de los canales digitales:** La comunidad en las Redes Sociales de la CRC creció gracias a la implementación de tácticas de comunicación de doble vía, con las que se motivó la interacción y se logró un mayor tráfico en el sitio web; todo esto para lograr el objetivo de visibilizar e informar a los usuarios interesados en el sector TIC, Postal y de contenidos audiovisuales.

Tabla 44. Interacciones canales digitales CRC

| Red Social | Usuarios febrero 2020 | Usuarios febrero 2021 |
|------------|-----------------------|-----------------------|
| Twitter | 21.500 | 23.645 |
| Facebook | 14.450 | 16.688 |
| Instagram | 1.226 | 1.655 |
| YouTube | 2.030 | 2.650 |
| LinkedIn | 1.300 | 2.062 |
| Total | 40.506 | 46.700 |

- **Programa CRC al Día:** Se diseñó y produjo un programa en línea dirigido a los usuarios de servicios de comunicaciones y ciudadanos para informarlos y darles a conocer la gestión de la Entidad. Desde el mes de agosto se produjeron y emitieron cinco (5) ediciones del programa que obtuvieron más de tres mil trescientos (3.300) reproducciones.

Ilustración 16. CRC al día



- **Producción de Videos:** Durante este periodo se desarrollaron más de ciento veinte (120) piezas audiovisuales, entre ellas, piezas animadas para redes sociales, fotografías y videos realizados antes de la contingencia sanitaria, gráficas animadas para complementar videos más complejos y/o eventos virtuales de la CRC, grabación y postproducción de videos completos de la CRC, videos para medios por parte de los Comisionados y videos animados completos de comunicación interna y externa de la CRC.

Ilustración 17. Piezas de video CRC



- **Diseño gráfico:** Con el diseño de más de mil (1.000) 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 que hacer regulatorio.

Ilustración 18. Piezas ejemplo diseño gráfico CRC



- **Mejoramiento de canales de comunicación interna:** La actualización y mejora de la estructura y diseño de la Intranet, aumentó la consulta de información sobre el Sistema Integral de Gestión. Por ejemplo, en último trimestre del año 2020 se obtuvo una cifra cercana a las 390 visitas y 75 visitantes, para un promedio de 11 personas diarias ingresando a dicha sección. De igual forma, la implementación de la plataforma de mailing para el envío de los boletines de comunicación interna, permitió hacer seguimiento al impacto de los contenidos y hacer las mejoras necesarias para aumentar la lectura.

3.3.9.2 Retos

Posicionar en 2021 a la CRC como una Autoridad Regulatoria Independiente que contribuye a la reactivación económica a través de la digitalización, simplificación y actualización regulatoria de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, para que los ciudadanos gocen de mejores servicios de comunicaciones, como estrategia que responde a la situación actual del país, enfocada en dar a conocer el nuevo direccionamiento estratégico de la Entidad y la eficiente ejecución de la Agenda Regulatoria 2021 – 2022.

Para el caso de la comunicación interna, se propone para el año 2021 implementar un nuevo canal de comunicación y la redistribución de los contenidos de tal manera que aumente la consulta de la información y mejorar la interacción del equipo de trabajo.

3.3.9.3 Recomendaciones

La implementación del plan piloto para el desarrollo de un comité mensual de comunicaciones fue un gran logro para el proceso, gracias a lo cual se cuenta con realimentación y direccionamiento en las acciones estratégicas a desarrollar, permitiendo también planear nuevas estrategias con tiempo de anticipación de acuerdo con las necesidades de las directivas de la Entidad. Dada la importancia de esta reunión, se considera indispensable continuar con dicho ejercicio.

Desarrollar habilidades que permitan a los líderes de proyectos entregar la información de manera precisa y clara para el desarrollo de comunicados y campañas de divulgación. Así

mismo, insistir en la importancia del equipo de comunicaciones como apoyo para la divulgación efectiva de los logros de su trabajo, por lo cual la entrega de información a tiempo debe estar contemplado dentro de sus planes de trabajo.

3.3.10 Tecnologías y sistemas de información

El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información tiene como propósito gestionar continuamente de manera eficaz y eficiente los recursos tecnológicos de la CRC, para apalancar la estrategia de la entidad, con el fin de entregar valor a los grupos de interés, apoyado en las capacidades tecnológicas.

En cumplimiento a sus funciones, las actividades y proyectos ejecutados durante el 2020 se apalancaron 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 el empoderamiento de los usuarios TIC”

3.3.10.1 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Bajo la iniciativa del Gobierno Nacional de desarrollar e implantar un Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y una política de Gobierno Digital, como eje transversal de la planeación y gestión que permitan la habilitación tecnológica en las entidades del estado orientadas al cumplimiento estratégico de sus procesos, la CRC cuenta con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las comunicaciones – PETI, el cual fue actualizado en el 2020, para una vigencia a 4 años (2019-2022), alineado a las necesidades de la entidad y a las nuevas directrices del gobierno en la materia.

3.3.10.2 Proyecto de Inversión de Tecnología y Sistemas de Información

Para la vigencia 2020, se asignó, a través del proyecto de inversión “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”, un total de \$5.378.000.000, de los cuales se ejecutaron \$5.341.000.000, equivalentes al 99,31%. Las actividades desarrolladas dentro de los objetivos del proyecto se discriminan en la siguiente tabla:

Tabla 45. Ejecución Proyecto de Inversión de Tecnología y Sistemas de Información

| Ejecutado por Actividad | Valor |
|------------------------------------|---------------------|
| Fortalecimiento Infraestructura | \$ 1.781.453.693,18 |
| Desarrollo Sistemas de información | \$ 1.592.464.697,92 |
| Asesorías y Herramientas | \$ 465.950.903,19 |
| Gobierno Digital | \$ 1.501.165.353,00 |

Fuente: Elaboración propia CRC

3.3.10.3 Renovación de las Capacidades de la Infraestructura Tecnológica

A través de los Acuerdos Marco de Precios de Nube Pública, la Entidad fortaleció las capacidades de Cloud Computing, así como el despliegue de estrategias de migración e infraestructura híbrida, con miras a garantizar y soportar los sistemas de información misionales a partir de características técnicas adecuadas para el desempeño, optimizando criterios como disponibilidad, confiabilidad y seguridad. En línea con lo anterior, se desarrolló un proyecto que implementó la estrategia de respaldo y recuperación que permite garantizar custodia y preservación de los datos críticos de la Entidad.

En el ámbito de redes y telecomunicaciones, se garantizaron los servicios de conectividad con redundancia para los servicios de navegación hacia Internet y las conexiones entre el data center de la CRC y la Nube Azure, se implementó la migración de los servicios telefónicos VoIP y colaboración de Skype Empresarial Server a Microsoft Teams, así como el proyecto de adopción del protocolo IPv6, el cual culminó con una implementación del 84% de los activos informáticos, puesto que algunos proveedores de servicios tecnológicos no soportan aún IPV6.

Con el fin de seguir ofreciendo alta disponibilidad de los servicios tecnológicos, se adquirió e instaló una nueva UPS modular, que respalda la operación del Data Center OnPremise, así como los servicios de usuario final; para los cuales también se adquirieron y renovaron equipos portátiles, que incluyeron monitores, teclados, mouse y bases refrigerantes, que contribuyen al mejor desempeño y ergonomía de los funcionarios.

Todo el despliegue de la infraestructura híbrida está alineado a la estrategia de seguridad de la Entidad; por cuanto se renovaron los licenciamientos y contratos de soporte requeridos para garantizar los servicios de seguridad perimetral (Firewall y WAF) que protegen y mitigan los posibles riesgos informáticos. Un nuevo circuito cerrado de televisión CCTV y tarjetas de acceso para el sistema biométrico, dan cuenta de la gestión de la seguridad física de la CRC.

De igual manera, y con el objeto de mantener una infraestructura informática robusta, segura y de última generación que permita salvaguardar la información de la entidad, se renovaron todos los licenciamientos requeridos relacionados con software base, antivirus, Office 365, bases de datos, herramientas analíticas y de gestión requeridos para la operación de la Entidad.

3.3.10.4 Desarrollo de sistemas y aplicativos requeridos para la gestión institucional segura y eficiente

- **Sistema de Información de Contribuciones Fase I**

De acuerdo con la normatividad vigente y por las nuevas necesidades funcionales de la CRC, en febrero de 2020 se inició la actualización del Sistema de Información de Contribuciones cuyo objetivo es buscar la mejora de los procesos de la entidad y la renovación de la arquitectura de dicho sistema, con el fin de brindar una mejor experiencia del servicio para los grupos de valor. Los avances logrados a diciembre de 2020 son:

- Actualización de toda la Arquitectura aplicando los lineamientos de la política de Gobierno Digital.
-

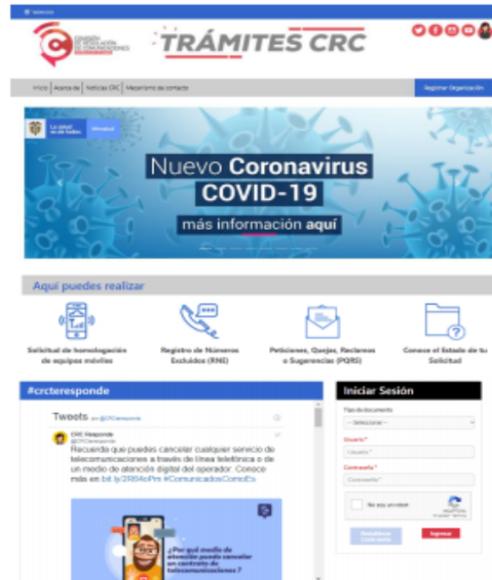
- Integración con el nuevo sistema de Información Trámites CRC
 - Implementación del módulo de autoliquidación de la Contribución
 - Implementación de la Fase I del módulo de Fiscalización
 - Interoperabilidad con Confecámaras para el acceso a la información de las empresas
 - Implementación del módulo de Cartera y Contabilidad
 - Implementación del módulo de Pagos
 - Avances en las actividades de Migración y calidad de los datos del Sistema de Información SIUST al nuevo sistema de Contribuciones
- **Actualización y mejoras en el Sistema de Información de Trámites de la CRC**

Como parte de la estrategia de transformación digital, en el 2020, la CRC implementó la Fase I del nuevo Sistema de Información de Trámites CRC, con el propósito de facilitar los trámites y servicios realizados por parte de los ciudadanos y demás grupos de valor. Con este nuevo portal, disponible desde el 12 de octubre de 2020, se presentan mejoras significativas que benefician a los usuarios, facilitando la interacción con los agentes de sector y 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.

El nuevo portal de Trámites de la CRC www.tramitescrcom.gov.co incorpora en su primera fase, funcionalidades, trámites y servicios tales como:

- Homologación de equipos Móviles
- Registro de Números Excluidos (RNE)
- Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS)
- Registro de Empresas con componentes de interoperabilidad con el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC) y Confecámaras.
- Estado de las solicitudes

Ilustración 19. Portal de trámites CRC



El Sistema de Información de Trámites CRC, se encuentra disponible en los diferentes dispositivos tecnológicos, tales como; Computador Portátil (PC), móvil o tableta, garantizando una mejor experiencia durante la interacción con el sistema.

- **Herramienta de Gestión Estratégica**

Durante el 2020, se realizó la implementación de mejoras en el flujo de cierre y evaluación del módulo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC); y se implementó en el ambiente de pruebas la Fase I de la actualización del módulo de Riesgos de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

- **Sistema de Gestión Documental ONBASE**

En 2020, se realizó la migración de los servidores OnPremise a servidores en la nube Microsoft Azure, igualmente, se llevó a cabo la actualización de la versión de este sistema de gestión documental, pasando de la 16 a la versión 19 Foundation EP2, sobre la cual se tiene acceso a las últimas funcionalidades del Sistema de Gestión Documental Onbase.

Así mismo, se implementaron nuevos flujos de trabajo, actualización y mejoras en las funcionalidades del sistema y generación de nuevos reportes de acuerdo con las necesidades de la CRC, generando valor agregado a la gestión de los colaboradores de la entidad.

- **Asistente Virtual (Sofia) y Chat**

Durante el 2020 se realizó la migración del servidor de aplicaciones y base de datos hacia los nuevos servidores en la Nube de Microsoft Azure, de acuerdo con el plan de migración del 2020 definido por el equipo de Servicios Tecnológicos. Por otra parte, se realiza la permanente actualización de la

base de conocimiento y se envían los reportes mensuales con las estadísticas de las respuestas dadas por el Bot, así como las sesiones que fueron transferidas a apoyo humano.

- **Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI)**

De acuerdo con la Circular 127 y Resolución 5968 del 2020 expedida por la CRC, se realizan las siguientes actividades para la actualización del Sistema de Información:

- Identificación y priorización de necesidades de acuerdo con la Resolución.
- Levantamiento de requerimientos con los líderes funcionales para el proceso de desarrollo del software.
- Se ejecutan las pruebas del primer entregable asociado a la actualización de la Normatividad de la resolución.

- **Plataforma E-Learning**

Mediante convenio Interadministrativo suscrito con la Universidad Nacional, durante la vigencia 2020 se implementó la plataforma Moodle para aprendizaje, la cual fue diseñada para proporcionarle a los usuarios y demás grupos de valor de la CRC un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados Moodle.

- **Plan de Recuperación de Desastres y Continuidad del Negocio DRP-BCP**

Durante el 2020, la CRC desarrolló un proyecto con el objetivo de apropiarse e implementar un Plan de Recuperación de Desastres DRP y Continuidad del Negocio BCP, el cual contempló las siguientes Fases para los 17 procesos de la CRC²⁰, establecidos dentro del Sistema Integral de Gestión de la entidad:

- **Fase 0: Planeación.** Definir y planear la estructura y gestión del proyecto para su adecuado cumplimiento.
- **Fase 1: Entendimiento Organizacional.** Identificar los servicios tecnológicos que soportan los procesos de la CRC y su afectación en caso de un desastre.
- **Fase 2: Análisis de Impacto de Negocio.** Construir el BIA para todos los procesos de la entidad.
- **Fase 3: Escenarios y estrategias.** Generar los escenarios de riesgos, teniendo en cuenta los resultados del BIA y las brechas identificadas.
- **Fase 4: Plan de Continuidad.** Definir y documentar los planes de trabajo que se requieren para el desarrollo de una de las estrategias definidas en la fase 3 para el fortalecimiento del gobierno, gestión e implementación de la continuidad del negocio.
- **Fase 5: Organización de Continuidad del Negocio.** Definir el Modelo del Gobierno del proceso del sistema de gestión de continuidad del negocio para la CRC.
- **Fase 6: Pruebas BCP.** Establecer y construir el plan de pruebas del escenario que se defina en conjunto con la CRC.

²⁰ El Sistema Integral de Gestión de la entidad tiene establecidos 17 procesos así: dos procesos Estratégicos, un proceso de evaluación, siete procesos misionales y siete procesos transversales.

- **Fase 7: Gestión del proyecto y uso y apropiación del proyecto.** Monitoreo y seguimiento del proyecto, al igual de ejecutar el plan de uso y apropiación y gestión de cambio del proyecto.

- **Hardening de Infraestructura**

La CRC implementó en su Infraestructura Tecnológica diferentes plantillas de aseguramiento para elevar el nivel de protección de los sistemas operativos que soportan los servidores de la CRC, de las bases de datos, aplicaciones, dispositivos de comunicaciones, elementos de seguridad y componentes inalámbricos, mediante ajustes en su configuración actual tendientes a mitigar la probabilidad de explotación de las vulnerabilidades técnicas.

- **Ethical Hacking a los servicios tecnológicos de la Comisión**

Se contrató el servicio especializado para la Asesoría Técnica de un Ethical Hacking y la realización de pruebas de penetración, con el fin de identificar debilidades de seguridad de los servicios tecnológicos de la CRC ante un ataque interno o externo, del cual se genera un informe detallado con las vulnerabilidades detectadas en la infraestructura tecnológica de la CRC, así como el nivel de riesgo de estas. Igualmente se desarrollan actividades de acompañamiento especializado en la remediación de las vulnerabilidades de mayor impacto de acuerdo con plan propuesto por el proveedor.

- **Sistema de Gestión de Seguridad Digital y de la Información**

Se contrató una herramienta para la gestión de la Seguridad de la Información para la gestión de activos de información, gestión de riesgos y plan de tratamiento de riesgos, con evaluación de controles y de acuerdo con la metodología planteada por el DAFP.

- **Sistema de Gestión de Propiedad, Planta y Equipo e Inventarios**

Se renovó el contrato del sistema Novasoft con el que se apoya la gestión de los activos fijos, propiedad, planta y equipo de la Comisión, así como el control de los inventarios de la CRC.

- **Sistema de Nómina, bienestar y gestión del talento humano**

Se renovó y robusteció el contrato del sistema Humano con el que se apoya la liquidación de nómina, administración de la planta de personal, gestión del recurso humano, bienestar social y capacitación de los funcionarios de la CRC.

- **Herramientas Informáticas**

Se adquirieron nuevas herramientas informáticas que apoyan la gestión de la CRC:

- ✓ Sistema de Mailing
 - ✓ Editor de PDF
-

- ✓ Detector de Plagio
- ✓ Power BI
- ✓ Microsoft Project

- **Firmas Digitales y Certificados SSL para los sitios web de la CRC:**

Durante el 2020, la CRC continuó con la implementación de mecanismos que apoyan el cumplimiento de lineamientos en seguridad digital, por lo que renovó y adquirió seis (6) nuevos certificados digitales.

Igualmente, con el fin de proteger los sitios web de la entidad, se renovaron y adquirieron nuevos certificados SSL, que permiten contar con un cifrado seguro en las comunicaciones de las aplicaciones web expuestas al público.

- **Portales Web de la CRC:**

En búsqueda de la flexibilidad para responder a las necesidades de publicación de información pública, de conformidad con la Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014, en el 2020 se definieron las condiciones técnicas y se realizó el estudio de mercado para la implementación del nuevo Portal Web de la CRC que busca mejorar la experiencia con el usuario, permitir la gestión de contenido multimedia, optimizar el posicionamiento en motores de búsqueda, gestionar roles de usuario, realizar la programación y moderación de contenidos y cumplir con los lineamientos del Gobierno.

3.3.10.5 Fortalecimiento del Gobierno Digital

Durante el 2020, se realizaron las actividades necesarias para la implementación 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 de la evaluación de los escenarios de riesgos de seguridad digital.
 - ✓ Creación y propuesta de plan de tratamiento de riesgos para los escenarios en estado mayor y catastrófico.
 - ✓ Certificación en el nivel 1 y 2 de Lenguaje Común de Intercambio de Información entre entidades.
 - ✓ Automatización del Trámite de Mensajes Cívicos y Espacios Institucionales y la solución de interoperabilidad con RTVC, el cual se encuentra en etapa de pruebas.
 - ✓ Despliegue del bus de interoperabilidad XROAD y módulos de seguridad en la CRC.
 - ✓ Implementar la trazabilidad, la auditoria de transacciones o acciones para el registro de eventos de los sistemas de información de la entidad.
 - ✓ Levantamiento de catálogos de información de 3 procesos (Relacionamiento con Agentes, Gestión Tecnológica y Gestión Documental).
-

- ✓ Capacitaciones avanzadas de: Arquitectura empresarial, Transformación digital, Acceso a la Información.
- ✓ Implementación de un ejercicio de Arquitectura Empresarial (AE) para el proceso de TSI.

3.3.10.6 Transformación Digital

La CRC en su Agenda Regulatoria para el año 2020, incorporó en el eje de Innovación, incentivar el uso de tecnologías emergentes que brinden apoyo en la solución de problemas, que contribuyan en la mitigación de riesgos en la gestión de sus procesos, mediante el manejo apropiado de la información y la calidad de los datos, de manera que permita tener más confianza en la toma de decisiones estratégicas en la entidad.

En ese contexto, la entidad realizó dos pruebas de concepto para la incorporación de este tipo de tecnologías. La primera asociada a la automatización robótica de procesos – RPA, en el trámite para homologar equipos terminales móviles; y la segunda, se asoció al uso de Inteligencia Artificial – IA para hacer analítica de textos que permita la comparación de documentos.

3.3.10.7 Logros

- ✓ **Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica.** Durante el 2020 se fortalece la infraestructura tecnológica de la CRC, logrando migrar a la Nube Azure el 90% de los servicios tecnológicos y manteniendo una infraestructura híbrida que garantiza la seguridad y disponibilidad de los sistemas de información misionales de la Entidad; así mismo se implementó una estrategia de respaldo y recuperación para la custodia y preservación de los datos críticos de la Entidad en la Nube; migración de la herramienta de colaboración a Microsoft Teams y adopción del protocolo IPv6.
- ✓ **Nuevo portal de trámites de CRC.** Se puso en marcha un nuevo Sistema de Información de Trámites de la CRC Fase I (<https://tramitescrrcom.gov.co/tramitesCRC/>), el cual es un portal habilitado para todos los grupos de valor de la entidad, que tiene como propósito facilitar el acceso a los diferentes servicios y trámites que dispone la CRC.
- ✓ **Virtualidad 100%.** En marzo del 2020 y debido a la pandemia, la CRC fue una de las primeras entidades del Estado que logró iniciar el trabajo remoto 100% gracias la arquitectura tecnológica que tiene implementada la entidad.
- ✓ **Interoperabilidad.** Se inició la automatización del trámite de Mensajes Institucionales y en conjunto con RTVC, se crearon los mecanismos de interoperabilidad que permite a las entidades interesadas tramitar la autorización de un espacio institucional o mensaje cívico, con unos tiempos mínimos de respuesta que generan impacto en los grupos de valor.

Por otro lado, a través del Sistema de Información de Trámites CRC, se logró la interoperabilidad con CONFECAMARAS, con el objetivo de poder consultar de las bases de datos primarias la información de Empresas que de una u otra manera interactúan con la CRC.

- ✓ **Herramienta AnallsA.** En el segundo semestre del 2020, se implementó una herramienta basada en Inteligencia Artificial (IA) y el aprendizaje de máquina Machine Learning (ML), llamada **AnallsA**, la cual permite la comparación de documentos no estructurados que reposan en un banco de conocimiento, con el objetivo específico de prevenir el daño antijurídico.
- ✓ **DevOps – Herramienta de Automatización.** La CRC ha explorado herramientas que son tendencia en el camino del DevOps como Azure y Ansible, y con ellas ha logrado automatizar, estandarizar y facilitar las labores de despliegue y configuración de soluciones de tipo CMS, con miras a integrar otro tipo de herramientas enfocadas en agilizar los procesos de construcción de software generando valor continuo a la misionalidad de la Entidad.

3.3.10.8 Retos

- Apalancar la transformación misional de la CRC para generar innovación y valor agregado a los procesos misionales y de apoyo a la entidad. Se espera en el 2021 el desarrollo de la nueva Página Web de la CRC que busca mejorar la experiencia con el usuario, permitir la gestión de contenido multimedia, optimizar el posicionamiento en motores de búsqueda, gestionar roles de usuario, realizar la programación y moderación de contenidos y cumplir con los lineamientos del Gobierno.
- Continuar con la incorporación de Tecnologías Emergentes en los procesos o actividades de la entidad que generen impacto hacia los usuarios y grupos de valor, reducción de tiempos y retorno de inversión.
- Implementar y apropiar herramientas de última generación que permitan la explotación de datos estructurados y no estructurados para la analítica de la información no solo Descriptiva y Diagnóstica, sino también Predictiva y Prescriptiva con datos internos y externos que permitan mejorar los procesos de regulación y la toma de decisiones de la entidad.
- Salida a producción del nuevo Sistema de Contribuciones y la salida del pago de la Cuota 2 sobre esta nueva herramienta, así como la puesta en producción del Sistema de Trámites CRC en su Fase II y Fase III, logrando así apagar las funcionalidades del SIUST alojadas en MINTIC, en lo que respecta a los Trámites y las Contribuciones de la CRC.

3.3.10.9 Recomendaciones

- Seguir apoyando las iniciativas relacionadas con la incorporación de tecnologías emergentes en los procesos de la CRC.
 - Apalancar la explotación de datos estructurados y no estructurados con tecnologías como BigData.
-

- Apoyar desde la Alta Dirección la implementación formal al interior de la CRC del Plan de Continuidad del Negocio BCP que garantice la disponibilidad operativa de la entidad en caso de una eventualidad mayor o desastre.
- Apalancar desde la Alta Dirección la implementación de la Arquitectura Empresarial en toda la entidad y liderada desde la Coordinación de Planeación Estratégica.

4 Gestión Organizacional

Finalmente, en la siguiente sección se relacionará la gestión organizacional de la CRC, dentro de la cual se hará referencia a la planta de personal con que cuenta la entidad, las actividades de Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y Contractual, así como el cumplimiento a los planes de acción y anticorrupción 2020, la austeridad en el gasto, el Sistema Integral de gestión y la gestión de riesgos, entre otros.

4.1 Gestión Contractual

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 II²¹ y de la tienda virtual. El proceso ha cumplido íntegramente las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en cumplimiento de las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

4.1.1 Estado Actual

La gestión contractual durante el periodo se presenta con dos cortes: (i) a diciembre de 2020 y (ii) entre enero y febrero de 2021.

Durante toda la vigencia de 2020, se suscribieron 154 contratos, por un valor total de COP 27.307 millones, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 46. Gestión contractual por modalidad CRC 2020

| Modalidad de contratación | Cantidad de procesos | Part (%) | Valor | Part (%) |
|---|----------------------|----------|---------------|----------|
| Concurso de Méritos | 10 | 6% | 3.829.394.081 | 14% |
| Contratación Directa persona natural | 61 | 40% | 6.419.177.461 | 24% |
| Contratación Directa persona jurídica | 35 | 23% | 3.600.061.204 | 13% |
| Contratación Directa Interadministrativos | 5 | 3% | 7.690.705.371 | 28% |
| Licitación Pública | 4 | 3% | 3.518.880.383 | 13% |
| Mínima Cuantía | 18 | 12% | 106.969.080 | 0% |

²¹ Todos los datos de la gestión contractual de la CRC pueden ser consultados en el link: https://crcom-my.sharepoint.com/:x/g/personal/lucero_castellanos_crcom_gov_co/EZYIGBIqo4RIquzQI9mhBh8BDrTdu9JslW52q7NZindCSQ?e=4%3ArZuhoz&at=9&CID=89B37479-71AC-4E92-BB9D-07CB60CE7DFA&wdLOR=c5394FFE3-62B4-4C6A-9A07-78247CC9A569

| | | | | |
|---|------------|-------------|-----------------------|-------------|
| Selección Abreviada de Menor Cuantía | 4 | 3% | 247.234.261 | 1% |
| Selección Abreviada- Por Acuerdo Marco de Precios | 17 | 11% | 1.895.069.802 | 7% |
| Total contratos | 154 | 100% | 27.307.491.643 | 100% |

Entre el 26 de febrero y el 31 de diciembre de 2020, se suscribieron 96 contratos por valor de COP 19.848, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 47. Gestión contractual por modalidad CRC Febrero - Diciembre 2020

| Modalidad de contratación | No. procesos | Part (%) | Valor | Part (%) |
|---|--------------|-------------|-----------------------|-------------|
| Concurso de Méritos | 10 | 10% | 3.829.394.081 | 19% |
| Contratación Directa persona natural | 22 | 23% | 2.230.371.000 | 11% |
| Contratación Directa persona jurídica | 27 | 28% | 2.548.920.059 | 13% |
| Contratación Directa Interadministrativos | 4 | 4% | 6.759.505.371 | 34% |
| Licitación Pública | 4 | 4% | 3.518.880.383 | 18% |
| Mínima Cuantía | 14 | 15% | 72.770.009 | 0% |
| Selección Abreviada de Menor Cuantía | 4 | 4% | 247.234.261 | 1% |
| Selección Abreviada- Por Acuerdo Marco de Precios | 11 | 11% | 641.625.697 | 3% |
| Total contratos | 96 | 100% | 19.848.700.861 | 100% |

Es de señalar, que la CRC logró la adjudicación del 98% de los procesos adelantados en 2020, y sólo 3 se declararon desiertos, correspondiendo todos estos últimos Selecciones Abreviadas de Menor Cuantía, relacionadas con el monitoreo de noticias, la página web y el mantenimiento de periféricos, demostrando el fortalecimiento de los procesos precontractuales.

En línea con lo anterior, la CRC en el marco de la mejora continua dentro del Sistema Integrado de Gestión, fortaleció sus instrumentos internos como formatos, manuales, y procedimientos, entre otros, y trabajó en lograr mejor interacción entre las diferentes áreas de la entidad.

Con relación a la vigencia 2021, a 26 de febrero de 2021 la CRC ha suscrito 46 contratos por COP 8.154 millones en las siguientes modalidades:

Tabla 48. Gestión contractual por modalidad CRC Enero - Febrero 2021

| Modalidad de contratación | No. procesos | Part (%) | Valor | Part (%) |
|---|--------------|-------------|----------------------|-------------|
| Contratación Directa persona natural | 37 | 69% | 4.225.788.318 | 51,82% |
| Contratación Directa persona jurídica | 10 | 19% | 1.825.414.855 | 22,39% |
| Contratación Directa Interadministrativos | 3 | 4% | 1.992.431.610 | 24,43% |
| Mínima Cuantía | 3 | 6% | 21.077.400 | 0,26% |
| Selección Abreviada- Por Acuerdo Marco de Precios | 2 | 4% | 89.500.000 | 1,10% |
| Total contratos | 54 | 100% | 8.154.212.183 | 100% |

4.1.2 Principales logros

- La CRC adjudicó el 98% de los procesos adelantados en 2020, sólo 3 se declararon desiertos.
- Se fortaleció la interacción de los supervisores con el SECOP II, al vincularlos desde la creación de los procesos de contratación en la plataforma.
- Se creó el modelo tipo para Concursos de méritos.
- Se creó el modelo tipo para solicitudes de modificación de contratos.
- Se estableció el Formato informe final de supervisión.
- Se estableció el modelo tipo de cierre de expediente contractual.
- Se fortaleció el Acta de liquidación de contratos.
- Se crearon los modelos de Estudios previos por diferente modalidad de contratación.

4.1.3 Retos

- Garantizar adecuada ejecución presupuestal de la entidad, mediante la contratación efectiva de los bienes y servicios para la vigencia 2021 por las diferentes modalidades de contratación.
- Cumplimiento de los tiempos estipulados por los procesos para la adquisición de bienes y servicios.
- Fortalecer los diferentes procesos de contratación a través de la parametrización de los documentos.
- Apoyar y soportar a las áreas en la gestión de sus procesos contractuales.

4.1.4 Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo, a través de sensibilizaciones y capacitaciones, las diferentes responsabilidades de los funcionarios de la entidad respecto a los procesos de contratación en sus fases precontractual, contractual y postcontractual.
- Revisión y parametrización de otros documentos del proceso de contratación, lo que permitirá eficiencias tanto en los aspectos técnicos como en los financieros y jurídicos.
- Estandarizar los tiempos para la firma y creación de las actas de inicio.
- Verificar permanentemente la normatividad y circulares de Colombia Compra Eficiente.
- Garantizar el acompañamiento de todo el proceso contractual a las áreas misionales y se soporte de la comisión.

4.2 Gestión del Talento Humano

4.2.1 Estado Actual

La Gestión estratégica del Talento Humano está compuesta por 6 planes a saber:

- Plan Estratégico de Talento Humano.
-

- Plan anual de vacantes.
- Plan de Previsión.
- Plan Institucional de Capacitación.
- Sistema de Bienestar Social e Incentivos.
- Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Es importante señalar que en desarrollo de los planes para el 2020, si bien se formularon la mayoría de actividades a desarrollar de manera presencial, en razón a la situación de pandemia por Covid – 19, se adelantaron las gestiones pertinentes para la ejecución de actividades virtuales, buscando darle continuidad a los planes trazados, con el fin de no generar traumatismos en el desarrollo de los mismos; para lo cual se robustecieron las relaciones con la ARL, la Caja de Compensación Familiar y el Departamento Administrativo de la Función Pública, logrando así un mayor impacto de la estrategia de bienestar social.

En efecto, de manera rápida se tomaron medidas con el fin que la adaptación al trabajo virtual en casa fuera lo menos traumático posible para los servidores y fue así como se expidió una Circular 04 del 1 de junio de 2020, denominada Equilibrio Trabajo – Vida Familiar, mediante la cual se hicieron una serie de recomendaciones encaminadas a llevar de la mejor manera la actividad laboral dentro del hogar.

Así mismo, la CRC implementó espacios para fortalecer la relación entre los servidores y sus familias, el trabajo en equipo en un ambiente distinto al que estaban acostumbrados los colaboradores, con el fin de motivar y acompañar esta nueva forma de trabajo virtual desde la casa.

Dentro de estos espacios se pueden citar encuentros como los días de la familia, llevados a cabo, el primero, en el primer semestre del 2020, en el que de manera virtual, mediante una charla en el marco del humor, se reconocieron las condiciones de la nueva vida laboral en casa, y se invitó a reflexionar sobre esta nueva realidad, igualmente, y el segundo en el mes de octubre, en el cual se adelantó un taller denominado Taller de Pastelería en familia, cuyo propósito era integrar a los miembros de cada familia en la actividad, con el fin de fortalecer lazos familiares y de vínculo con la Entidad.

Igualmente, la actividad adelantada en el mes de septiembre denominada, “Compartamos un café entre amigos CRC”, permitió que se generara un espacio de camaradería entre los compañeros buscando la integración entre colaboradores que usualmente no hacen parte del mismo equipo de trabajo, para afianzar los lazos relacionales entre los colaboradores.

En esta nueva forma de trabajo virtual desde casa que se implementó, la CRC identificó que las crisis representan grandes oportunidades, pues se evidenció que algunos de los roles de funcionarios que se consideraban 100% presenciales pueden optimizarse y funcionar desde la virtualidad, disponiendo de las herramientas y el acompañamiento necesarios. Además, en 2020, el trabajo desde casa mostró que se pueden generar muy buenos resultados a través del trabajo remoto, y que el compromiso y el liderazgo juegan un papel importante en esta

nueva realidad. Prueba de ello son los resultados que tanto en la actividad regulatoria, como administrativa y de ejecución presupuestal obtuvo la CRC en esta vigencia.

Para el 2021, la CRC formuló los planes de talento humano a partir de datos diagnósticos de mediciones e informes de 2020, que permitieron definir ejes temáticos indicados por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. En materia de capacitación y bienestar social se tuvo en cuenta los efectos post pandemia en el talento humano en la CRC, lo que se suma a lo definido en el eje transversal de transformación digital cuyo propósito es la generación de cambios en la cultura organizacional que vienen siendo trabajados desde años anteriores.

La Ley 1978 de 2019, en el párrafo del artículo 18, también le otorgó a la CRC la facultad para adoptar su estructura y planta de personal para el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en dicha ley, para lo cual le dio un término de seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la misma, prorrogable hasta por seis (6) meses adicionales. En este sentido, se dio inicio en el segundo semestre de 2019, a los trámites correspondientes para lograr una ampliación de planta que le permitiera a la CRC, asumir de manera adecuada las nuevas funciones encomendadas.

Es así como mediante las resoluciones CRC 5878 y 6026 de 2020, la entidad logró una ampliación de planta en 36 cargos de distintos niveles, quedando conformada la planta de personal de la CRC, a diciembre 31 de 2020, de la siguiente manera:

Tabla 49. Planta de personal CRC 2020

| 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 Técnico | 4 |
| Nivel Asistencial | 12 |
| Total Empleados Públicos | 117 |

Con esta nueva planta de personal a continuación se identifican las vacantes tanto a 31 de diciembre de 2020, como al 26 de febrero de 2021

Tabla 50. Vacantes CRC a febrero de 2021

| Cargo | Código | GRADO | Cantidad | Vacancia definitiva | En carrera | No provistos a 31 de dic/2020 | No provistos a 26 de febrero/21 |
|--------------------------------|--------|-------|----------|---------------------|------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Experto de Comisión Reguladora | 90 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 24 | 3 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 23 | 3 | 3 | 0 | 1 | 0 |

| | | | | | | | |
|---------------------------|------|----|------------|-----------|----------|-----------|----------|
| Profesional Especializado | 2028 | 22 | 10 | 9 | 1 | 3 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 21 | 9 | 9 | 0 | 2 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 19 | 6 | 6 | 0 | 3 | 2 |
| Profesional Especializado | 2028 | 18 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 17 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 14 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 11 | 9 | 9 | 0 | 5 | 3 |
| Profesional Universitario | 2044 | 8 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 5 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 2 | 4 | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Administrativo | 3124 | 18 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Secretario Ejecutivo LNR | 4210 | 24 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretario Ejecutivo | 4210 | 24 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Conductor Mecánico LNR | 4103 | 19 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Conductor Mecánico | 4103 | 19 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Asesor | 1020 | 18 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Asesor | 1020 | 17 | 9 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Asesor | 1020 | 16 | 7 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Asesor | 1020 | 15 | 7 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Asesor | 1020 | 14 | 5 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Asesor | 1020 | 12 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Asesor | 1020 | 9 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Asesor | 1020 | 7 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL | | | 117 | 57 | 8 | 26 | 5 |

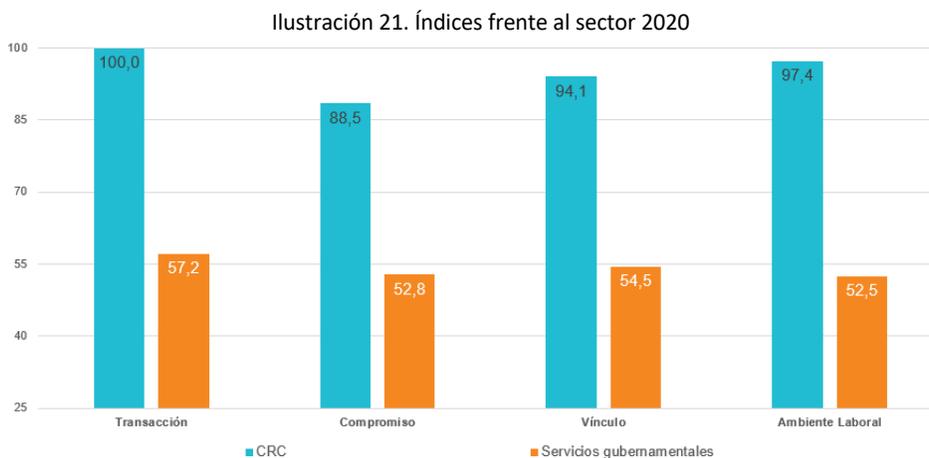
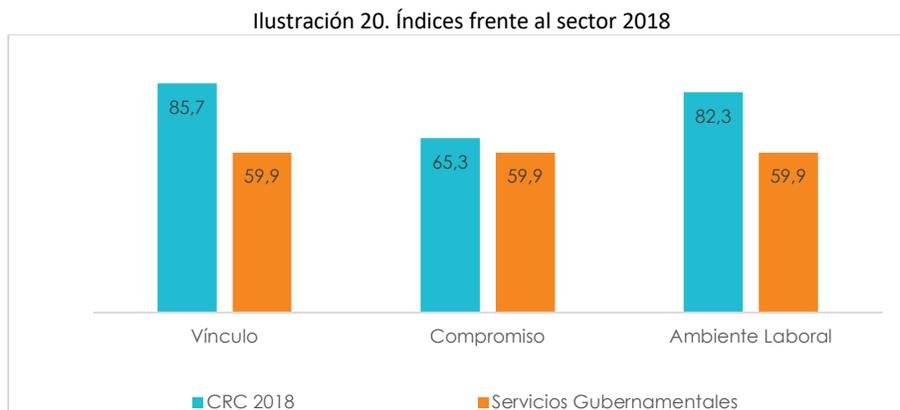
Por otro lado, en 2020 se dio inicio al proceso de concursos para proveer los cargos en vacancia definitiva de la Planta de Personal de la CRC, cuya publicación procedió el 29 de enero de 2021, quedando pendiente las instrucciones y autorización de la Comisión Nacional del Servicio Civil, para adelantar el proceso de concurso.

4.2.2 Principales logros

Respecto al Clima Laboral, el 2020 representó un gran reto debido a la modalidad de trabajo virtual desde casa que se impuso por la pandemia, lo cual conllevó a la CRC a adelantar una serie de acciones encaminadas a hacer un acompañamiento virtual a sus colaboradores para generar cercanía y afianzar el concepto de Familia CRC en esta situación de anormalidad. Uno de los principales objetivos fue desarrollar estrategias que motivaran el equilibrio entre la

familia y el trabajo, garantizando la productividad, pero ante todo el bienestar social y emocional de los colaboradores, fundamentados en la relación y comunicación constante.

Lo anterior, produjo resultados tangibles para la entidad, tal y como quedó evidenciado en la Medición de Clima Organizacional, encuesta aplicada en diciembre de 2020, bajo la metodología Great Place to Work - GPTW, en la cual se obtuvo una puntuación sobresaliente y superior a la obtenida en el 2018, respecto a los organismos gubernamentales²², como se muestra a continuación:



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

Al comparar la medición de la vigencia 2020, respecto a la aplicada en el 2018. se presenta un incremento en la mayoría de las dimensiones, con valoraciones de “excelente” en la mayoría de las dimensiones evaluadas:

Tabla 51. Índice del ambiente laboral

²² Organismos Gubernamentales: Hace referencia a las entidades de gobierno que aplican esta metodología y por consiguiente hacen parte de la medición.

| Dimensión | Valoración | | Tendencia |
|------------------------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | Previa | Actual | |
| Credibilidad | Excelente | Excelente | Estable |
| Respeto | Muy alta | Excelente | Favorable |
| Imparcialidad | Media (+) | Excelente | Muy favorable |
| Camaradería | Media (+) | Excelente | Muy favorable |
| Orgullo | Media (+) | Muy Alta | Muy favorable |
| Apreciación general | Media (+) | Excelente | Muy favorable |
| Índice del Ambiente Laboral | 82.3 | 97.4 | Muy favorable |
| Estado de Valoración | Sobresaliente | Excelente | |

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

Frente a estos resultados, Great Place To Work hizo un reconocimiento a la CRC, por lograr un estadio Excelente, señalando que esta entidad ha adoptado políticas de Ambiente Laboral que generan confianza y compromiso organizacional, lo cual redundó en un nivel de bienestar identificado por los colaboradores, clasificando a la CRC dentro de los 10 mejores lugares para trabajar en Colombia, logro que contribuye a hacer de Colombia un mejor país.

Ilustración 22. Certificación estadio excelente Great Place to Work



Así mismo es de destacar en este punto, que en febrero de 2020 el DANE publicó los resultados de la Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) -DANE 2019, donde la CRC obtuvo una valoración muy favorable sobre todo en los criterios de Ambiente institucional, Credibilidad de las políticas y Rendición de Cuentas.

Tabla 52. Resultados CRC encuesta EDI-DANE

|  RESULTADOS DANE 2019 ENCUESTA SOBRE AMBIENTE Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL NACIONAL EDI - 2019 | | |
|--|----------------------|-------|
| | PROMEDIO ENTIDADES % | CRC % |
| AMBIENTE INSTITUCIONAL | 82.5 | 91.4 |
| DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | 78.3 | 86.6 |
| CREDIBILIDAD EN LAS REGLAS | 81.7 | 88.7 |
| CREDIBILIDAD EN LAS POLÍTICAS | 83.3 | 93.5 |
| SUFICIENCIA DE RECURSOS Y PREVISIBILIDAD | 81.2 | 92.9 |
| GESTIÓN POR RESULTADOS | 81.7 | 87.1 |
| RENDICIÓN DE CUENTAS | 84.3 | 93.6 |
| BIENESTAR LABORAL | 67.5 | 78.9 |
| PREVENCIÓN PRÁCTICAS IRREGULAR | 80.9 | 87.4 |

4.2.3 Retos

- Mantener los índices alcanzados en las mediciones de clima organizacional y ambiente institucional, en un contexto de pandemia por Covid -19 en 2021.
- Asumir con eficiencia y asertividad los procesos de cambio derivados de los ajustes en la planta y la convocatoria de concursos de méritos para proveer vacantes definitivas.

4.2.4 Recomendaciones

- Continuar con la ejecución de los planes y programas de bienestar social y capacitación formulados para 2021, que tienen como base las mediciones realizadas sobre clima y ambiente laboral.
- Brindar acompañamiento a los funcionarios en provisionalidad, en el marco de un programa de desvinculación asistida que impacte positivamente el proceso de participación en el concurso de méritos para proveer vacantes definitivas de la planta de personal de la CRC.

4.3 Gestión financiera

4.3.1 Contabilidad

Estado a 31 de diciembre de 2020

Recursos Financieros:

Tabla 53. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2020

| Corte a 31 de diciembre de 2020 (\$ Pesos) | | | |
|--|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Activo total | \$38.320.843.750,69 | Ingresos Operacionales | \$23.024.824.598,65 |
| Corriente | \$28.122.145.971,08 | Otros Ingresos | \$9.568.520,25 |
| No corriente | \$10.198.697.779,61 | Gastos Operacionales | \$38.726.417.481,27 |
| Pasivo total | \$14.932.428.660,70 | Otros gastos | \$18.650.706,93 |
| Corriente | \$14.932.428.660,70 | Excedente operacional | -\$15.701.592.882,62 |
| No corriente | \$ 0 | | |
| Patrimonio | \$23.388.415.089,99 | Excedente ejercicio | -\$15.710.675.069,30 |

De acuerdo con el análisis efectuado a los estados financieros de la CRC con corte a 31 de diciembre de 2020, se concluye:

- Que los saldos de los estados financieros revelan los hechos, transacciones y operaciones realizados por la UAE – Comisión de Regulación de Comunicaciones, fueron tomados de los libros de contabilidad generados por el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación, y elaborados conforme a lo señalado en el marco normativo para entidades de gobierno adoptado mediante Resolución 533 de 2015 expedido por la UAE – Contaduría General de la Nación.
- Que los activos representan un potencial de servicios y a la vez los pasivos representan hechos pasados que implican salida de recursos, en desarrollo de las funciones de cometido estatal de la UAE – Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- Que en los estados contables básicos de la UAE – Comisión de Regulación de Comunicaciones, revelan el valor total de activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos y cuentas de orden, reportados en el libro mayor generado por el SIIF Nación.
- Que la CRC adoptó las medidas de Emergencia Económica, Social y Ecológica COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional conforme al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y Circular Externa 001 de 2020 de la Contaduría General de la Nación.

Bienes Muebles e Inmuebles:

Con corte a 31 de diciembre de 2020, se llevó a cabo el inventario físico de los Bienes de la CRC, tanto puestos de trabajo, como las salas de juntas, se verificó y ajustó el inventario asignado a cada uno de los funcionarios, haciendo entrega a cada funcionario del documento respectivo del inventario final correspondiente.

Monto total del inventario: **\$9.742.614.741,30**

Discriminación de los activos:

Tabla 54. Propiedad, planta y equipo a 31 de diciembre de 2020

| PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO CRC. | |
|---|-------------------------|
| EDIFICACIONES | |
| Sede CRC Edificio Link 7-60 | 9.764.621.482,05 |
| REDES, LÍNEAS Y CABLES | |
| Redes de aire | 9.672.832,00 |
| Redes de alimentación y gas | 9.481.177,00 |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | |
| Maquinaria Industrial | 6.852.781,34 |
| Herramienta y Accesorios | 2.345.193,15 |
| MUEBLES ENSERES Y EQUIPO | |
| Muebles y Enseres | 442.189.064,04 |
| Equipo Y Maquinaria de Oficina | 23.105.492,00 |
| EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO | |
| Equipo de Comunicación | 461.936.752,37 |
| Equipo de Computo | 831.901.225,90 |
| EQUIPO DE TRANSPORTE | |
| Terrestre | 377.596.480,00 |
| EQUIPO DE COMEDOR | |
| Maquinaria Equipo Restaurante y Cafetería | 24.941.983,88 |
| DEPRECIACION ACUMULADA | -2.212.029.722,43 |
| TOTAL ACTIVOS DICIEMBRE 31 2020 | 9.742.614.741,30 |

La CRC realizó la verificación de su inventario de activos fijos, con un total de costo de adquisición de \$11.954.644.463,73 y un neto en libros de \$9.742.614.741,30, con corte a 31 de diciembre de 2020.

4.3.2 Contribuciones

Obtención recursos presupuestales 2020

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 establece 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. (...)

Así mismo, el legislador estableció en el artículo 19 A 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.

Así las cosas, mediante la Resolución CRC 5874 del 27 de diciembre de 2019, la Comisión fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2020 en el 0.0885%, la cual debían pagar sus regulados, de conformidad con la ley.

Ahora bien, como se señaló antes, para la vigencia 2020 le fue aprobado a la CRC, un presupuesto por valor de \$45.926.101.000, de los cuales tenía estimado recaudar por concepto de contribución la suma de \$25.934.691.290, y el valor restante se obtendría a través de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$19.991.409.710.

No obstante, gracias a la gestión realizada se logró obtener a 31 de diciembre de 2020, un recaudo por concepto de contribución por valor de \$26.657.364.236, esto es \$722.673.236 más de las proyecciones realizadas inicialmente, recursos que una vez en firme serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la entidad en vigencias posteriores.

Gestión de Fiscalización

Dentro del proceso de fiscalización adelantado durante el año 2020, se realizaron las siguientes gestiones:

- Se realizaron 700 auditorías de la vigencia 2017.
- Se profirieron 36 emplazamientos para corregir, de los cuales 8 operadores aceptaron y corrigieron recaudando \$58.815.000.
- Se profirieron 20 requerimientos especiales de los cuales 1 operador acepto y corrigió.
- Se expedieron 9 autos de archivo de procesos de fiscalización.
- Se realizaron 4 visitas de inspección tributaria y contable.

Gestión de Omisos:

La CRC realizó acciones de cobro persuasivo para declarar la contribución con los operadores registrados en MinTIC, es así como durante el 2020, se enviaron 625 oficios persuasivos para declarar, lo que ha permitido obtener mayores recaudos con relación al año anterior.

Efectivamente, como resultado de esta gestión, 325 operadores se registraron y pagaron la contribución a la CRC; los 300 restantes se encuentran en verificación para determinar si efectivamente no se encuentran obligados o, si no han generado ingresos.

Gestión de Cartera:

De la gestión realizada en el 2020 a la cartera por cobrar, se enviaron 215 cartas de cobros persuasivos de las cuales pagaron 98 operadores recaudando \$135.302.373.

- Se profirieron 2 Resoluciones de Apertura de cobro coactivo.
- Se profirieron 2 mandamientos de pagos.
- Se profirieron 2 Resoluciones de Embargo
- Se enviaron 125 cartas a banco para embargar los productos financieros de contenido crediticio que se encuentren a nombre de los operadores en cobro coactivo,
- Se profirieron 3 Resoluciones de levantamiento de medidas de Embargo.

Gestión de Cobro Coactivo: Durante el año 2020 dentro del proceso de cobro coactivo se recaudó lo detallado en la siguiente tabla:

Tabla 55. Recaudo por cobros coactivos y persuasivos 2020

| RECAUDO | VALOR |
|--|----------------------|
| Cobro Coactivo - Acuerdos de Pago | \$22.869.000 |
| Cobro Coactivo - Títulos Judiciales | \$15.857.100 |
| Cobro coactivo – liquidación judicial | \$25.166.436 |
| Cobro Persuasivo – Evitar cobro coactivo | \$56.975.000 |
| TOTAL | \$120.867.536 |

Para la vigencia 2021, la CRC elaboró su anteproyecto de presupuesto por valor de COP 43.817.472.000 de los cuales COP 3.254.420.887 serán cubiertos con los excedentes de años anteriores y COP 40.563.051.237 con el valor de la contribución recaudada en el año. Así las cosas, mediante Resolución 6114 del 9 de diciembre de 2020, la CRC fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2021 en el 0.1357%.

El recaudo de la primera cuota de contribución al 26 de febrero de 2021 fue de COP 18.650.314.806.

4.3.3 Presupuesto CRC 2020 y 2021

4.3.3.1 Presupuesto 2020

Para la vigencia 2020, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 2411 del 30 de diciembre de 2019, le apropió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$45.926.101.000 incluido previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

Tabla 56. Presupuesto CRC vigencia 2020

| Rubro | Valor |
|---|-------------------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$17.889.881.000 |
| GASTOS DE PERSONAL | \$12.350.262.000 |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$1.252.789.000 |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$4.175.590.000 |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$111.240.000 |
| INVERSIÓN | \$28.036.220.000 |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$22.657.520.000 |
| 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 | \$5.378.700.000 |
| TOTAL | \$45.926.101.000 |

Fuente: elaboración propia CRC

De otra parte, se tramitó levantamiento de la leyenda PREVIO CONCEPTO DGPPN del objeto de gasto “Transferencias Corrientes - Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes”, por valor de COP 3.725,8 millones. Adicionalmente, se gestionó un traslado presupuestal por la suma de \$37,3 millones los cuales fueron apropiados en el objeto de gasto “Gastos Por Tributos, Multas, Sanciones E Intereses De Mora”.

Tabla 57. Apropiación presupuesto CRC 2020

| Descripción | Decreto 2411 de 2019 - apropiación inicial | Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos | Apropiación final 2020 |
|---|---|--|---------------------------|
| FUNCIONAMIENTO | 17.889.881.000 | 0 | 17.889.881.000 |
| GASTOS DE PERSONAL | 12.350.262.000 | 3.725.800.000 | 16.076.062.000 |
| SALARIO | 8.293.136.000 | 2.016.520.000 | 10.309.656.000 |
| REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL | 669.472.000 | 1.266.781.000 | 1.936.253.000 |
| CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA | 2.853.563.000 | 976.590.000 | 3.830.153.000 |
| OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN | 534.091.000 | -534.091.000 | 0 |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | 1.252.789.000 | -37.342.000 | 1.215.447.000 |
| ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS | 185.400.000 | -172.342.000 | 13.058.000 |
| ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS | 1.067.389.000 | 135.000.000 | 1.202.389.000 |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 4.175.590.000 | -3.725.800.000 | 449.790.000 |
| A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN | 4.125.590.000 | -3.725.800.000 | 399.790.000 |
| PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES) | 50.000.000 | 0 | 50.000.000 |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | 111.240.000 | 37.342.000 | 148.582.000 |
| IMPUESTOS | 59.225.000 | 0 | 59.225.000 |
| TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS | 515.000 | 0 | 515.000 |
| CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE | 51.500.000 | 37.342.000 | 88.842.000 |
| GASTOS DE INVERSIÓN | 28.036.220.000 | 0 | 28.036.220.000 |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | 22.657.520.000 | 0 | 22.657.520.000 |
| 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 | 5.378.700.000 | 0 | 5.378.700.000 |
| TOTAL | 45.926.101.000 | 0 | 45.926.101.000 |

Fuente: elaboración propia CRC

4.3.3.1.1 Ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2020

Al 31 de diciembre de 2020, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia fue de \$43.028.015.831, correspondiente al 93,7%. La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$17.889.881.000 con una ejecución de \$15.114.066.848 equivalente al 84,5%.

Por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$28.036.220.000 con una ejecución de \$27.913.948.983 equivalente al 99,6%.

Tabla 58. Ejecución presupuestal CRC 2020

| DESCRIPCIÓN | Apropiación final 2020 | Ejecución al 31 diciembre 2020 | % Ejecución |
|--|---------------------------|-----------------------------------|----------------|
| FUNCIONAMIENTO | 17.889.881.000 | 15.114.066.848 | 84,5% |
| GASTOS DE PERSONAL | 16.076.062.000 | 13.975.687.334 | 86,9% |
| SALARIO | 10.309.656.000 | 9.002.516.221 | 87,3% |
| REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL | 1.936.253.000 | 1.755.759.835 | 90,7% |
| CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA | 3.830.153.000 | 3.217.411.278 | 84,0% |
| OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN | 0 | 0 | 0,0% |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | 1.215.447.000 | 991.304.175 | 81,6% |
| ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS | 13.058.000 | 3.020.000 | 23,1% |
| ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS | 1.202.389.000 | 988.284.175 | 82,2% |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 449.790.000 | 175.464 | 0,0% |
| A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN | 399.790.000 | 0 | 0,0% |
| PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES) | 50.000.000 | 175.464 | 0,4% |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | 148.582.000 | 146.899.874 | 98,9% |
| IMPUESTOS | 59.225.000 | 58.058.308 | 98,0% |
| TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS | 515.000 | 0 | 0,0% |
| CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE | 88.842.000 | 88.841.566 | 100,0% |
| GASTOS DE INVERSIÓN | 28.036.220.000 | 27.913.948.983 | 99,6% |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | 22.657.520.000 | 22.572.914.336 | 99,6% |
| 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 | 5.378.700.000 | 5.341.034.647 | 99,3% |
| TOTAL | 45.926.101.000 | 43.028.015.831 | 93,7% |

Fuente: elaboración propia CRC

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 el cupo de vigencias futuras para la asunción de obligaciones, que fueron autorizadas por valor de COP 147 millones para la vigencia 2021 y COP 84 millones para el año 2022, con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

4.3.3.2 Presupuesto 2021

Para la vigencia 2021, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 1805 del 31 de diciembre de 2020, le apropió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones un presupuesto total por valor de \$43.817.472.000 incluido previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

Tabla 59. Presupuesto CRC 2021

| Rubro | Valor |
|---|-------------------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$24.327.089.000 |
| GASTOS DE PERSONAL | \$15.754.406.000 |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$1.252.789.000 |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$7.180.394.000 |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$139.500.000 |
| INVERSIÓN | \$19.490.383.000 |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$15.412.986.000 |
| 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 | \$4.077.397.000 |
| TOTAL | \$43.817.472.000 |

Fuente: elaboración propia CRC

4.3.3.2.1 Ejecución presupuestal al 26 de febrero de 2021

Al 26 de febrero de 2021, se presenta una ejecución presupuestal del 19,7% con respecto a compromisos correspondiente a COP 8.627 millones, y una ejecución del 2.4% en obligaciones correspondiente a COP 1.044 millones, según el siguiente detalle:

Tabla 60. Ejecución presupuestal a 26 de febrero de 2021

| DESCRIPCIÓN | Decreto 1805 de 2020 | Compromisos al 26 febrero 2021 | % Ejecución | Obligaciones al 26 febrero 2021 | % Ejecución |
|---------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------------|---------------|
| FUNCIONAMIENTO | 24.327.089.000 | 2.595.223.559 | | 2.050.872.889 | 8,43% |
| GASTOS DE PERSONAL | 15.754.406.000 | 1.956.517.697 | 12,42% | 1.956.517.697 | 12,42% |
| SALARIO | 9.802.697.000 | 1.499.514.946 | 15,30% | 1.499.514.946 | 15,30% |
| CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA | 3.541.743.000 | 279.111.742 | 7,88% | 279.111.742 | 7,88% |

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|---------------|----------------------|--------------|
| REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL | 1.863.057.000 | 177.891.009 | 9,55% | 177.891.009 | 9,55% |
| OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN | 546.909.000 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | 1.252.789.000 | 638.705.863 | 50,98% | 94.355.193 | 7,53% |
| ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS | 185.400.000 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS | 1.067.389.000 | 638.705.863 | 59,84% | 94.355.193 | 8,84% |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 7.180.394.000 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN | 7.129.194.000 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES) | 51.200.000 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | 139.500.000 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| IMPUESTOS | 67.500.000 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE | 72.000.000 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| GASTOS DE INVERSIÓN | 19.490.383.000 | 9.332.143.269 | 47,88% | 499.572.023 | 2,56% |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | 15.412.986.000 | 7.864.958.210 | 51,03% | 421.058.243 | 2,73% |
| 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 | 4.077.397.000 | 1.467.185.059 | 35,98% | 78.513.780 | 1,93% |
| TOTAL | 43.817.472.000 | 11.927.366.829 | 27,22% | 2.550.444.913 | 5,82% |

Fuente: elaboración propia CRC

4.3.4 Principales logros

4.3.4.1 Contabilidad

- Adaptación de manera fácil y rápida a la virtualidad, con el fin de cumplir eficaz y oportunamente con las actividades de la oficina, y con los requerimientos tanto de la coordinación de Gestión Administrativa y Financiera, como de las demás coordinaciones.
- Cumplimiento oportuno en el pago de las declaraciones tributarias, y envíos de información contable a la Contaduría General de la Nación.

4.3.4.2 Contribuciones

Gestión de Fiscalización: Dentro del proceso de fiscalización adelantado durante en el periodo de febrero de 2020 a febrero de 2021 se adelantaron las siguientes gestiones:

- Se realizaron 700 auditorías de la vigencia 2017
- Se enviaron 2 autos inadmisorios.
- Se profirieron 36 emplazamientos para corregir de los cuales 8 operadores aceptaron y corrigieron recaudando \$58.815.000
- Se profirieron 20 requerimientos especiales de los cuales 1 operador acepto y corrigió
- Se realizó 9 autos de archivo de procesos de fiscalización
- Se realizaron 4 visitas de inspección tributaria y contable

Gestión de Omisos: La CRC realizó acciones de persuasivo para declarar la Contribución con los operadores registrados en MinTIC, es así como durante el 2020 se enviaron 625 oficios persuasivos para declarar, lo que ha permitido obtener mayores recaudos con relación al año anterior. Como resultado de esta gestión 325 operadores se registraron y pagaron la contribución a la CRC. Los demás se encuentran en verificación para determinar si efectivamente no se encuentran obligados o si no han generado ingresos.

Gestión de Cartera: De la gestión realizada en el periodo de febrero de 2020 a febrero de 2021 a la cartera por cobrar de la CRC se enviaron 215 cartas de cobros persuasivos de las cuales pagaron 98 operadores recaudando \$135.302.373.

Durante el periodo de febrero de 2020 a febrero de 2021 dentro del proceso de cobro coactivo se recaudó:

Tabla 61. Recaudo CRC 2020-2021

| Recaudo | Valor |
|--|----------------------|
| Cobro Coactivo - Acuerdos de Pago | \$22.869.000 |
| Cobro Coactivo - Títulos Judiciales | \$15.857.100 |
| Cobro Coactivo – Liquidación Judicial | \$25.166.436 |
| Cobro Persuasivo – Evitar Cobro Coactivo | \$55.775.000 |
| Total | \$119.667.536 |

4.3.4.3 Presupuesto

- Durante el periodo febrero 2020 – febrero 2021, la Dirección General del Presupuesto Público Nacional – DGPPN del Ministerio de Hacienda, emitió viabilidad presupuestal para modificar la planta de personal de la Entidad consistente en la creación de siete (7) cargos del nivel asesor y diecinueve (19) del nivel profesional, correspondientes a la fase II, quedando conformada por 117 cargos.

- A partir de 2021, y de acuerdo con las recomendaciones del proyecto de planeación estratégica ejecutado el año anterior, se hizo la migración de los reportes de ejecución y seguimiento presupuestal a *dashboards* inteligentes. En tal sentido, se diseñó un *dashboard* en PowerBi, que permite realizar entre otros, filtros dinámicos en tiempo, coordinación, tipo de presupuesto. Este tablero se actualiza automáticamente con una periodicidad diaria y es posible su acceso vía remota.



4.3.5 Retos

4.3.5.1 Contabilidad

- Cambio del aplicativo donde se administra la propiedad, planta y equipo, e inventarios.
- Depurar la cuenta contable de propiedad, planta y equipo, y realizar los ajustes correspondientes, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Atender los requerimientos contables de la Contraloría General de la República, buscando el fenecimiento de la cuenta fiscal.
- Optimizar las actividades de recepción, revisión documental, liquidación y causación de facturas y cuentas de cobro de proveedores y contratistas.

4.3.5.2 Contribuciones

- Dentro de los principales retos para el 2021 se encuentra la entrada en producción del nuevo aplicativo de contribuciones con la socialización a los operadores.
- Seguir con el procedimiento de fiscalización de 2017 liquidaciones Oficiales de Revisión.
- Realizar auditorías y empezar con el procedimiento de Fiscalización de la vigencia 2018.
- Proferir Resolución Sanción y Aforo a Servibanca para la vigencia 2016
- Formalizar los recursos por la adjudicación del porcentaje reconocido del inmueble a favor de la CRC dentro del proceso de liquidación judicial de Comunicaciones Dime.

- Recaudar la totalidad de los recursos para la financiación del presupuesto 2021 de la entidad.

4.3.5.3 Presupuesto

- Obtener la aprobación del levantamiento del concepto previo y de las vigencias futuras que permitan iniciar la adecuación de las instalaciones físicas de la entidad, con el fin de tenerla lista para cuando todos los funcionarios vuelvan a trabajar de manera presencial, una vez se haya superado la pandemia.

4.3.6 Recomendaciones

4.3.6.1 Contabilidad

- Próximamente entrará en vigor la validación de la facturación electrónica, recepcionada por las entidades públicas y validada ante la DIAN por parte de la administración SIIF del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. En este proceso, el supervisor desempeñará un papel importante, y del cual se dependerá para el inicio en el trámite de pago de facturas.
Por lo anterior, se recomienda que cada supervisor se anticipe a este proceso, y empiece a tener más conocimiento del tema, con el fin de tener un empalme rápido y sin traumatismo.

4.3.6.2 Contribuciones:

- Una vez implementada la fase I del aplicativo de contribuciones, se debe continuar con la fase II para garantizar la integridad del sistema con los procesos de fiscalización y cobro coactivo.

4.3.6.3 Presupuesto

- Planear y proyectar el presupuesto, priorizando las necesidades con el propósito de alcanzar altos niveles de ejecución, radica en que, si se efectúa un estudio temprano de los problemas y necesidades a satisfacer, tomando en cuenta las prioridades del gasto y los resultados que se puedan alcanzar, convierten a la entidad en una institución en la que los resultados se vean reflejados en los altos niveles de ejecución. Por otra parte, existen herramientas dentro de las cuales se encuentra la planeación asertiva la cual evita asumir riesgos innecesarios.
 - La CRC actualmente posee algunas estrategias, las cuales se recomienda mantener como son:
 - Seguimiento permanente a la ejecución presupuestal, con el fin de lograr una ejecución eficiente durante la vigencia.
 - Conservar la política del disfrute de vacaciones las cuales no deben ser acumuladas ni interrumpidas, solo cuando sea estrictamente necesario.
-

- Adoptar medidas para garantizar la austeridad de los gastos que generen las comisiones al interior o al exterior del país por concepto de viáticos, teniendo en cuenta los montos máximos fijados anualmente para cada rango salarial en el decreto de viáticos correspondiente.

4.4 Gestión del riesgo en la CRC

4.4.1 Estado Actual

La CRC con corte a 31 de diciembre de 2020, tenía identificados 64 riesgos de gestión y 12 de corrupción en los 17 procesos, sobre los cuales realiza gestión permanente, para evitar que su materialización pueda afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. Es así como se obtuvo un resultado de efectividad de los controles del 100%, toda vez que no se presentó materialización de ninguno de los riesgos tanto de Gestión, como de corrupción identificados. Lo anterior se logró gracias al compromiso de los colaboradores, al monitoreo por parte de los Coordinadores de los Grupos de Trabajo que lideran cada proceso y al compromiso y seguimiento trimestral que se realiza desde la Alta Dirección.

4.4.2 Principales logros

Es de mencionar que, durante la vigencia de este informe, la CRC realizó un ejercicio de actualización y adecuación de los riesgos de Gestión, basado en los parámetros establecidos por la Guía de Administración del Riesgo expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el 2018, logrando de esta manera fortalecer los controles que contribuyen al mejoramiento continuo de las actividades de cada proceso y apoyar el cumplimiento de la gestión de la Entidad.

En los anteriores términos la CRC rinde su informe de gestión correspondiente a la vigencia 2020, de acuerdo con lo establecido en la Resolución Orgánica 6289 de 2011 *“Por la cual se establece el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – “SIRECI”, que deben utilizar los sujetos de control fiscal para la presentación de la Rendición de Cuenta e Informes a la Contraloría General de la República.”* y en la Resolución Conjunta CGR 6445 de 2012 *“Por la cual se modifica parcialmente la Resolución Orgánica número 6289 del 8 de marzo de 2011.”*

4.4.3 Retos

Para el 2021 la CRC debe efectuar revisión y actualización de las dos matrices de riesgos y ajustar los aspectos que correspondan, así como incluir los nuevos que se identifiquen. De otra parte, la Entidad debe ajustar la política de gestión de riesgos, con el fin de dejar claramente definidas las líneas de defensa para su diseño, implementación y seguimiento.

4.4.4 Recomendaciones

Revisar la alineación de los riesgos de la entidad con los mapas de aseguramiento de cada uno de los procesos, permitirá una adecuada gestión del control interno en las diferentes líneas de defensa

4.5 Plan de Acción

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

Para la Construcción del Plan de Acción 2020, la CRC se basó en las 7 dimensiones y 16 políticas que estaban definidas en su momento dentro del MIPG, para lo cual establecieron 65 actividades a ejecutar dentro de la vigencia, entre estas se vincularon en las políticas correspondientes, la elaboración y seguimiento a los 12 planes que establece el Decreto 612 de 2018.

Dentro de este plan la CRC también estableció actividades relacionadas con el cumplimiento de su Agenda Regulatoria, cumplimiento de los objetivos e indicadores del plan estratégico de la entidad, la ejecución presupuestal tanto de funcionamiento como de inversión, percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados por la entidad y fomento de la gestión del conocimiento e innovación, entre otros.

Para garantizar una adecuada ejecución de este plan, la CRC realizó seguimiento de manera trimestral, contando, con corte a 31 de diciembre de 2020, con un cumplimiento del 98%, el cual considera la CRC como sobresaliente. Los resultados por cada una de las dimensiones fue la siguiente:

Tabla 62. Resultados Plan de acción 2020 por dimensiones de MIPG

| Dimensión | Peso | Resultado |
|---|-------------|------------|
| Talento Humano | 20% | 20,00% |
| Direccionamiento Estratégico y Planeación | 15% | 13,80% |
| Gestión con valores y resultados | 20% | 19,80% |
| Evaluación de resultados | 10% | 10,00% |
| Información y Comunicación | 20% | 19,74% |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación | 10% | 10,00% |
| Control Interno | 5% | 5,0% |
| Cumplimiento del Plan | 100% | 98% |

Para la vigencia 2021, la CRC formuló y publicó en su página web, el plan de acción para la vigencia 2021, basado en las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al cual se le realizará seguimiento de manera trimestral.

4.6 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La CRC formuló para el 2020 el plan anticorrupción y atención al Ciudadano, el cual estaba conformado por 6 componentes, los cuales se enfocan en la gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, los cuales se desagregan en 23 subcomponentes y 43 actividades. La entidad, desde la Alta Dirección, realizó seguimiento trimestral al cumplimiento de este plan, y la Coordinación de Control Interno de la CRC realizó 3 seguimientos al desarrollo de este, logrando un cumplimiento del 95%. Los seguimientos al plan fueron publicados en la página web de la CRC, en el siguiente enlace: <https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/plan-anti-corrupci-n-crc>.

A continuación, se muestra el cumplimiento por cada uno de los 6 componentes que integraron el plan, con corte a 31 de diciembre de 2020:

Tabla 63. Cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| COMPONENTE | META | RESULTADO |
|---|-------------|------------|
| Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción. | 100% | 100% |
| Racionalización de trámites. | 100% | 100% |
| Rendición de cuentas. | 100% | 94% |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. | 100% | 99,7% |
| Mecanismos para la transparencia y acceso a la información. | 100% | 88% |
| Iniciativas adicionales. | 100% | 100% |
| TOTAL CUMPLIMIENTO | 100% | 95% |

Como puede apreciarse, se presentaron brechas en los componentes de Rendición de Cuentas, debido a que, por la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, no fue posible realizar la convocatoria a través de carteles y volantes en los SuperCades de Bogotá para la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2019.

En cuanto al componente de mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se declaró desierto el proceso contractual a partir del cual se realizaría la actualización de la Página Web, toda vez que ninguno de los proponentes que presentaron oferta cumplieron con los requisitos mínimos habilitantes, por lo que esta actividad está prevista para ser adelantada durante la vigencia 2021.

Al igual que el plan de acción, para la vigencia 2021, la CRC formuló y publicó en su página web, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, al cual se le realizará seguimiento de manera trimestral.

4.7 Temas adicionales relevantes de la gestión organizacional

Como parte de la gestión, la Dirección abordó temas de alto nivel de importancia para la entidad relacionados con: (i) La asignación de las funciones de control interno disciplinario a la Coordinación Ejecutiva y (ii) el plan definido para preparar la visita de la contraloría en 2021.

4.7.1 Asignación funciones de Control Interno Disciplinario a la Coordinación Ejecutiva de la CRC

El artículo 10 de la Resolución CRC 5918 de 2020 *“Por medio de la cual se establece la estructura de la Comisión de Regulación de Comunicaciones”*, establece dentro de las funciones del Director Ejecutivo, *ejercer las funciones del control interno disciplinario de la CRC, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 734 de 2002 y demás normas sobre la materia, preservando la segunda instancia.*

En concordancia con lo dispuesto en la Constitución y en la Ley en materia de delegaciones, el numeral 11 del artículo 10 de la Resolución CRC 5918 antes citada, indica que corresponde al Director Ejecutivo de la CRC, en su calidad de cabeza de la Unidad Administrativa Especial con personería jurídica asignar, delegar o distribuir competencias entre los funcionarios y grupos internos de trabajo, para lograr un eficiente desempeño de la entidad.

Por su parte, la Corte Constitucional señala que cuando se trata de delegación de funciones, lo que se busca es facilitar y agilizar la gestión de los asuntos administrativos, con el único objetivo de desarrollar y realizar los fines del Estado en beneficio de los administrados y buscar la racionalización de la función administrativa basándose en los principios de eficiencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad e igualdad, mediante la delegación de funciones.

Es así como en el mes de febrero de 2021, a través de la Resolución 056, se asignaron las funciones de Control Interno Disciplinario a la Coordinación Ejecutiva, lo anterior de acuerdo con lo establecido en la Ley 1952 de 2019, que dispone que *“[t]oda entidad u organismo del Estado, con excepción de las competencias de la Comisión Nacional de Disciplina Judicial y las Comisiones Seccionales de Disciplina Judicial, o quienes haga sus veces, debe organizar una unidad u oficina del más alto nivel, cuya estructura jerárquica permita preservar la garantía de la doble instancia, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra sus servidores. Si no fuere posible garantizar la segunda instancia por razones de estructura organizacional conocerá del asunto la Procuraduría General de la Nación de acuerdo a sus competencias*

Esta norma también establece que debe entenderse por oficina del más alto nivel, a aquella *“conformada por servidores públicos mínimo del nivel profesional de la administración. El jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien deberá ser abogado, pertenecerá al nivel directivo de la entidad.”* Y que la *“segunda instancia será de competencia del nominador, salvo disposición legal en contrario. En aquellas entidades donde no sea posible organizar la segunda instancia, será competente para ello el funcionario de la Procuraduría a quien le corresponda investigar al servidor público de primera instancia.”*

Con lo anterior se garantiza dar cumplimiento a la Ley antes citada, toda vez que el cargo de Coordinador Ejecutivo se encuentra en el más alto nivel de la organización institucional de la CRC, y de acuerdo con el Manual de Funciones y Competencias Laborales, dicho cargo sólo podrá ser desempeñado por un profesional en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento en Derecho y afines.

4.7.2 Agenda de trabajo visita de la Contraloría General de la Nación 2021

Teniendo en cuenta la visita estimada de la Contraloría General de la Nación en 2021, la Dirección adelantó acciones orientadas a definir un plan que permita la preparación documental, técnica, financiera, jurídica y contractual que permita contar con la información necesaria para abordar este proceso con éxito. En tal sentido ha definido una agenda para seis (6) áreas que incluyen los temas a revisar y la meta a alcanzar.

Tabla 64. Plan preparación visita CGN 2021

| Area | Temas a revisar | Meta |
|-------------------------|--|--|
| Contabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Estados financieros mensuales publicados 2019 y 2020 Informes a la Contaduría Soportes de las operaciones contables adelantadas | <ul style="list-style-type: none"> A 30 de marzo todo revisado y digitalizado A 30 de mayo con verificación de control interno |
| Presupuesto y tesorería | <ul style="list-style-type: none"> Ejecución presupuestal 2019 y 2020 Cuentas por pagar y reservas presupuestales (MSL y Agencia Nacional Digital) Trámites de Vigencias Futuras Gestión de la caja menor y soportes mensuales Registros de pagos y soportes SIIF | <ul style="list-style-type: none"> A 20 de febrero entrega de carpetas con soportes de las reservas A 28 de febrero todo revisado y digitalizado A 30 de abril con verificación de control interno |
| Ingresos contribución | <ul style="list-style-type: none"> Gestión de fiscalización 2019 y 2020 Recaudo de contribución de las vigencias 2019 y 2020 Auditorías a los contribuyentes Gestión de Omisos | <ul style="list-style-type: none"> A 30 de marzo todo revisado y digitalizado A 30 de mayo con verificación de control interno |
| Contratación | <ul style="list-style-type: none"> Procesos de contratación 2019 y 2020 Liquidaciones de los procesos de contratación Se van a alistar las carpetas físicas y digitales Chequeo cruzado de carpetas entre abogados | <ul style="list-style-type: none"> A 30 de marzo todo revisado y digitalizado (2019-2020) A 30 de mayo con verificación de control interno Se seguirá avanzando a vigencias anteriores en la medida que se vaya avanzando en las revisiones |
| Talento humano | <ul style="list-style-type: none"> Ampliación de planta Soportes de nombramientos y procesos de meritocracia Hojas de vida en el DAFP | <ul style="list-style-type: none"> A 30 de marzo todo revisado y digitalizado A 30 de abril con verificación de control interno |
| Agenda regulatoria | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las Agendas Regulatorias 2019 y 2020 Modificaciones a las Agendas Regulatorias Estudios que soportan las decisiones regulatorias | <ul style="list-style-type: none"> A 30 de abril todo revisado |

| Area | Temas a revisar | Meta |
|------|--|------|
| | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la normatividad (Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.13.2.1, 2.2.13.2.2.) | |

4.7.3 Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

Respecto a este Plan, el mismo cobró gran importancia en el 2020, principalmente por causa de la pandemia; en efecto, durante los meses de enero a marzo, el plan se enfocó en actividades encaminadas a dar información a todos los colaboradores de la entidad sobre los signos y prevención en relación con el Coronavirus, para lo cual, se divulgó por los diferentes medios de comunicación interna, información enviada por la ARL sobre el tema en mención. Igualmente, se sensibilizó a los colaboradores sobre la técnica de lavado adecuado de manos incluyendo infografía en los baños de la entidad y enviando videos por comunicación interna.

Así mismo en la vigencia 2020, dentro del marco de la SST y teniendo en cuenta la normatividad expedida por los Ministerios de Trabajo, de Salud y Seguridad Social, la Presidencia de la República, el DAFP, entre otros, la CRC, expidió la Circular 01 con medidas de prevención para la preparación, respuesta y atención frente al covid-19; la Circular 02 sobre recomendaciones de bioseguridad frente al covid-19/fase I trabajo en casa; la Circular 04 relacionada con el balance entre la vida personal y lo laboral; y la Circular 05 sobre el retorno gradual y seguro al trabajo presencial.

De otra parte, a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST se aplicó una encuesta en julio 2020 (enviada por correo electrónico), sobre condiciones del puesto de trabajo en casa, con el propósito de conocer qué funcionarios requerían retirar de las oficinas (con previa autorización y firma de compromiso) ciertos elementos como la silla, pantalla, teclado o mouse para mejorar las condiciones de trabajo en casa.

La CRC continuó con el Programa Entorno Laboral Saludable (programa liderado por el DAFP, MinTransporte y la Universidad Santo Tomas) con la realización de jornadas de Actividad física en vivo a través de la herramienta Teams, de 15 minutos los días martes, miércoles y jueves.

También se llevó a cabo la Semana de la salud del 26 al 28 de octubre de 2020, en la que se realizaron diversas actividades de manera virtual, tales como: (i) Taller de bienestar y armonía -automasaje cara y cuello con el fin de conseguir alivio a tensiones y relajación; (ii) Capacitación en Higiene Postural -adopción de posturas adecuadas durante el desarrollo de las actividades laborales y cotidianas para prevenir lesiones o dolores osteomusculares; y (iii) NUTRICHEF-Taller de alimentación saludable (Fomentar hábitos de alimentación saludable).

4.7.4 Plan de Gestión Ambiental

La CRC tiene implementados los siguientes programas ambientales:

- *Programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía:* mediante el cual se han implementado mecanismos de ahorro y uso eficiente del recurso hídrico y energético.
- *Programa de gestión integral de residuos sólidos:* mediante el cual se han implementado mecanismos para el adecuado manejo integral de los residuos orgánicos e inorgánicos y de los residuos aprovechables, garantizando el aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final de los mismos a través de acuerdos de corresponsabilidad con Organizaciones Recicladoras de Oficio – ORAS y el apoyo a fundaciones.
- *Programa de gestión integral de residuos peligrosos:* mediante el cual se realiza la gestión adecuada de los residuos peligrosos (Respel – RAAE) generados por CRC, garantizando el correcto almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y/o disposición final.
- *Programa de contratación sostenible:* mediante el cual se busca que la Entidad gestione sus procesos de contratación de bienes y servicios, bajo criterios de sostenibilidad ambiental.

En 2020, la entidad logró dar cumplimiento a la política y objetivos ambientales, así como a la normatividad aplicable en la materia; lo anterior a través de la participación de los colaboradores de la entidad en las capacitaciones y campañas que se han desarrollado, tales como la entrega de 13,7 kg de tapas, a la Fundación María José, para apoyar el programa que tienen implementado “GIRA LA TAPA Y AYUDA A LA LATA”, así como a la ejecución de los programas ambientales.

Del 14 al 17 de septiembre de 2020, se realizó la primera semana del medio ambiente virtual en la CRC, semana en la que se desarrollaron las siguientes actividades:

- Manualidades con material reciclable
- Mi huerta en casa
- Charlas virtuales: Lo que hay más allá del residuo; Programa post consumo y Prácticas sostenibles.
- Caminatas ecológicas virtuales: con el apoyo de la Secretaría Distrital de Ambiente para conocer territorios ambientales de Bogotá.

4.7.5 Austeridad en el Gasto

De acuerdo con lo previsto en el Decreto 1009 de 2020, “*Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto*”, la CRC estableció estrategias de racionalización de gastos en diferentes rubros, y procedió a realizar los reportes establecidos por la Presidencia de la República, de manera oportuna. Sin embargo, es importante resaltar que la CRC tuvo un incremento significativo en su presupuesto de la vigencia 2020, comparado con el 2019, pasando de 29.339.729.924 a \$45.926.101.000 de una vigencia a otra.

Lo anterior, en razón a que por las nuevas funciones asignadas a esta entidad mediante la Ley 1978 de 2019, el presupuesto de la CRC se incrementó de manera significativa a partir de la vigencia 2020, tal y como se evidenció en el acápite de presupuesto de este Informe, por lo que algunos rubros que hacen parte del plan de austeridad en el gasto establecido por el Gobierno Nacional, dentro de los cuales se pueden resaltar: apoyo a la gestión, bienes muebles específicos, eventos, telefonía y papelería, útiles de escritorio y oficina se incrementaron, impidiendo una adecuada comparación de austeridad en el gasto entre las vigencias 2019 y 2020.

No obstante, la anterior aclaración, es de anotarse que rubros como horas extras, indemnización por vacaciones, adquisición y mantenimiento de bienes inmuebles, tiquetes, viáticos, sostenibilidad ambiental y consumo de energía tuvieron una disminución respecto de la vigencia 2019, la cual fue generada principalmente por las medidas de aislamiento adoptadas por el Gobierno Nacional en virtud de la Pandemia generada por el Covid-19.

La CRC considera que, a partir del 2021, estos valores podrán ser de nuevo comparables, dado que se estará trabajando sobre una base presupuestal similar, y con una ejecución acorde con las nuevas responsabilidades de la entidad.

4.7.6 Sistema Integral de Gestión

La CRC desde el año 2003 se encuentra certificada en todos sus procesos bajo la Norma NTC ISO 9001, actualmente versión 2015. Este compromiso ha sido confirmado año tras año, con el mantenimiento de las certificaciones en las normas antes mencionadas.

En el año 2020, se llevó a cabo el proceso de auditoria de seguimiento a la certificación en la Norma NTC ISO 9001 por parte del ICONTEC, la cual tuvo resultado satisfactorio. En dicho proceso fueron identificadas como fortalezas que hacen de este un sistema robusto: Seguimiento trimestral a la gestión de la Entidad, la madurez del sistema, la elaboración de videos guía en el trámite de homologación, la madurez para el desarrollo de los proyectos regulatorios, así como el buen control de los riesgos en las diferentes etapas de los proyectos.

Es de anotar que el ente certificador no identificó No Conformidades en los procesos auditados.

5 Reglamentos y manuales

Durante el periodo febrero de 2020 y febrero de 2021 la CRC cuenta con 20 documentos entre manuales y reglamentos que se encuentran con vigencia. Entre dichos documentos se encuentran resoluciones, circulares y otros, a través de los cuales se han adoptado diferentes lineamientos y recomendaciones para el correcto funcionamiento de la Entidad.

Tabla 65. Procedimientos vigentes CRC 2020 - 2021

| Denominación Del Procedimiento | Descripción | Mecanismo De Adopción Y Vigencia | Nº. De Acto Administrativo De Adopción | Fecha De Adopción O Vigencia |
|--|---|--|--|------------------------------|
| Manual de Calidad | Especifica los aspectos fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001. | Procedimiento del Sistema Integral de Gestión. | Versión 36 | 10/12/2020 |
| Manual específico de funciones y de competencias | Manual de funciones adoptado por la entidad de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley. | Resolución Interna | Res 352 | 06/12/2020 |

| Denominación Del Procedimiento | Descripción | Mecanismo De Adopción Y Vigencia | Nº. De Acto Administrativo De Adopción | Fecha De Adopción O Vigencia |
|--|--|--|--|------------------------------|
| laborales de los empleos de la planta de personal de la CRC | | | | |
| Política de Administración de Riesgos | Documento que busca facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la prevención y administración de los riesgos, mediante una política que defina la metodología de valoración, seguimiento y control de estos, así como el plan de contingencia a seguir en caso de que alguno de ellos se materialice. | Documento del Sistema Integral de Gestión. | Versión 1 | 29/04/2020 |
| Resolución 073 de 2020 | Por la cual se establecen las condiciones provisionales tendientes a la contención, prevención, autoprotección y cuidado colectivo ante el COVID 19. | Resolución Interna | Resolución 073 | 13/03/2020 |
| Resolución CRC 5917 | Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. | Resolución | Resolución CRC 5917 | 18/02/2020 |
| Manual de Gestión de Comité de Conciliación | El documento se crea con el fin de establecer la metodología de evaluación del cumplimiento del Comité, así como la forma de hacer seguimiento a las actividades, procedimientos, lineamientos, protocolos o instrucciones en materia de defensa judicial, gestión del conocimiento y daño antijurídico. | Documento aprobado Comité de Conciliación. | Versión 1 | 06/08/2019 |
| Por la cual se modifica la Resolución Interna 244 de 2019. | Proyecto de Resolución por medio de la Cual se modifica la Resolución 244 de 2019, a través de la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones- CRC. | Resolución Interna | Res 298 | 2020 |
| Manual Política de Gestión de la Seguridad de la Información | Establece la directriz general de la entidad frente al tratamiento de los riesgos que se generan y la afectación de la confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información de la Entidad. | Documento del Proceso de Gestión Tecnológica | Versión 4 | 06/02/2019 |
| Manual de Contratación | Herramienta para garantizar la eficiencia del proceso de contratación, y el cumplimiento de los principios de transparencia, economía, | Documento del Proceso de Contratación | Versión 4 | 15/11/2018 |

| Denominación Del Procedimiento | Descripción | Mecanismo De Adopción Y Vigencia | Nº. De Acto Administrativo De Adopción | Fecha De Adopción O Vigencia |
|--|---|--|--|------------------------------|
| | responsabilidad entre otros, así como del deber de selección objetiva y los demás propios de la función administrativa. | | | |
| Política de Tratamiento de Información Personal. | Se establecen los criterios para la gestión y manejo de la información personal de Titulares. | Documento transversal | Versión 2 | 06/11/2018 |
| Manual de Criterios ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo. | El documento se crea con el propósito de mejorar el desempeño ambiental y de seguridad y salud en el Trabajo y los requisitos que debe cumplir la Entidad en estos temas. | Documento de los procesos de Talento Humano y de Gestión Ambiental, Bienes y Servicios | Versión 1 | 24/09/2018 |
| Manual de Políticas Contables | El documento se crea para dejar documentadas las Políticas Contables-Resolución 533 de 2015. | Documento aprobado por el Comité de Sostenibilidad Contable. | Versión 2 | 30/06/2018 |
| Manual de Supervisión | Describe las condiciones de seguimiento y control que deben realizar quienes desempeñan la labor de supervisión de los contratos celebrados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC, para verificar la acción del contratista, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. | Documento del Proceso de Contratación | Versión | 28/03/2018 |
| Política de Software Legal de la CRC | El documento contiene las directrices definidas en la CRC para el cumplimiento del marco legal y regulatorio relacionado con Propiedad Intelectual y Derechos de autor en el uso del software requerido por la entidad, | Documento de Tecnologías y sistemas de Información que aplica a toda la entidad. | Versión 3 | 28/02/2018 |
| Política de Backup | Establece las directrices para la gestión de las copias de respaldo requeridas por los Sistemas de Información de la CRC. | Documento transversal | Versión 3 | 28/02/2018 |
| Instructivo para la Instalación y retiro de Equipos de cómputo. | Establece lineamientos para la instalación y retiro de los equipos de Cómputo de los colaboradores de la Entidad. | Documento del Proceso de Gestión Tecnológica | Versión 2 | 28/02/2018 |
| Instructivo para el Manejo y buen uso de Contraseñas en la CRC | Establece los lineamientos para el manejo de las contraseñas de los usuarios en la CRC. | Documento del Proceso de Gestión Tecnológica | Versión 3 | 28/02/2018 |

| Denominación Del Procedimiento | Descripción | Mecanismo De Adopción Y Vigencia | Nº. De Acto Administrativo De Adopción | Fecha De Adopción O Vigencia |
|---|--|--|--|------------------------------|
| Política de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y sustancias Psicoactivas | Es el compromiso de la CRC con la Seguridad y Salud en el trabajo en materia de prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas. | Documento del Proceso de Talento Humano. | Versión 0 | 31/07/2017 |

En 2021 la Entidad debe efectuar revisión de los manuales y políticas de los años 2017, 2018 y 2019, con el fin de revisar posibles actualizaciones.

6 Anexos

Anexo 1. Decisiones de solución de controversias adoptadas por la CRC febrero 2020 – Febrero 2021

| | Resolución | Trámite |
|----|------------|---|
| 1 | 5412 | Conflicto surgido entre ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. por el cobro del servicio de coubicación |
| 2 | 5413 | ARIATEL - ETB INTERCONEXIÓN |
| 3 | 5414 | Cargos de acceso - Comcel - ETB |
| 4 | 5416 | Cargos de acceso - Comcel - ETB |
| 5 | 5415 | Comcel - ETB Cargos de acceso |
| 6 | 5411 | Conflicto SSC - TELMEX Interconexión |
| 7 | 5537 | Cargos de acceso - Comcel (Celcaribe) - ETB |
| 8 | 5571 | Conflicto Cargos de Acceso SMS Coltel - Avantel |
| 9 | 5534 | Conflicto COLTEL-COMCEL: Acceso a RAN de datos 4G |
| 10 | 5535 | ACTUACIÓN COLOMBIA MÓVIL - ETB |
| 11 | 5536 | Desconexión COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - LIBRE TECNOLOGIAS |
| 12 | 5572 | Conflicto COLTEL - Avantel - Cargos de acceso LDI |
| 13 | 5573 | Desconexión Cellvoz - Une |
| 14 | 5574 | Desconexión Cellvoz - Metrotel |
| 15 | 5570 | ARIATEL - ETB INTERCONEXIÓN |
| 16 | 5597 | Coltel - Comcel RAN - Cobertura Adyacente |
| 17 | 5594 | CONTROVERSIA COMCEL-UNE (Incump. Ob contractuales) |
| 18 | 5593 | CONFLICTO AVANTEL SAS - TELMEX S.A. - CARGOS DE ACCESO LDI |
| 19 | 5595 | COMCEL- ETB (2002-2006) |
| 20 | 5591 | Cargos de acceso RAN AVANTEL- COMCEL (VOZ MOVIL Y SMS) |
| 21 | 5628 | CONFLICTO COLOMBIA MÓVIL - AVANTEL |
| 22 | 5629 | Sistemas Satelitales de Colombia - Colombia Telecomunicaciones (Separación de rutas de interconexión, dimensionamiento, nodos de interconexión) |
| 23 | 5598 | CONFLICTO RELACIONADO CON LA SOLICITUD DE SUMINISTRO DE INSTALACIONES ESENCIALES DE ÁREAS Y ENERGÍA, ENTRE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y TELMEX COLOMBIA S.A., DERIVADO DE LA NEGATIVA DE ESTE OPERADOR A OFRECER INSTALACIONES ESENCIALES |
| 24 | 5590 | CREDIBANCO-COMCEL Remuneración SMS |
| 25 | 5635 | COMCEL - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - CARGO DE ACCESO RAN EN SITIOS ALEDAÑOS |
| 26 | 5592 | Conflicto AVANTEL SAS - INFRACEL S.A. - CARGOS DE ACCESO LDI |
| 27 | 5627 | CONFLICTO AVANTEL S.A.S - COLOMBIA MÓVIL S.A. - CARGO DE ACCESO VOZ, LDI Y SMS |
| 28 | 5596 | Cargos de acceso - Comcel (Celcaribe) - ETB |
| 29 | 5625 | Conflicto COLTEL-COMCEL: Acceso a RAN de datos 4G |
| 30 | 5626 | ACTUACIÓN COLOMBIA MÓVIL - ETB |
| 31 | 5806 | CELCARIBE-ETB (2002-2006) |
| 32 | 5760 | COMCEL-ETB |
| 33 | 5761 | COMCEL (COMO OPERADOR DE TRÁNSITO DE INFRACEL)-ETB por cargos de acceso para LDI |

| | Resolución | Trámite |
|----|-----------------|--|
| 34 | 5759 | TELMEX -ETB - CARGOS DE ACCESO LDI |
| 35 | 5803 | Solicitud de solución de conflicto para la fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión para la ampliación de la interconexión incorporando la numeración asignada por la Resolución 5402 de 2018 a la interconexión existente entre COMCEL y SSC. |
| 36 | 5802 | Conflicto LIBRE TECNOLOGÍAS - TIGO. Acceso OMV FULL |
| 37 | 5799 | COMCEL-ICN (Instalación esencial de coubicación) |
| 38 | 5762 | TELMEX - ENERTOLIMA |
| 39 | 5763 | DESCONEXIÓN UFF |
| 40 | 5804 | Conflicto SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA - AVANTEL para determinar la capacidad mínima de una ruta para la interconexión existente. |
| 41 | 5800 | DESCONEXIÓN CELLVOZ - TELMEX |
| 42 | 5801 | DESCONEXIÓN CELLVOZ - EMCALI |
| 43 | 5805 | DESCONEXIÓN COMCEL-ICN |
| 44 | 5751 | Conflicto Cargos de Acceso SMS Coltel - Avantel |
| 45 | 5752 | Conflicto COLTEL - Avantel - Cargos de acceso LDI |
| 46 | 5757 | CONTROVERSIA COMCEL-UNE (Incump. Ob contractuales) |
| 47 | 5755 | Conflicto AVANTEL SAS - INFRACEL S.A. - CARGOS DE ACCESO LDI |
| 48 | 5756 | CONFLICTO AVANTEL SAS - TELMEX S.A. - CARGOS DE ACCESO LDI |
| 49 | 5758 | COMCEL- ETB (2002-2006) |
| 50 | 5754 | Cargos de acceso RAN AVANTEL- COMCEL (VOZ MOVIL Y SMS) |
| 51 | 5753 | CREDIBANCO-COMCEL Remuneración SMS |
| 52 | 5817 | Solución de Controversias entre Hablame S.A. - Colombia Móvil |
| 53 | 5820 | Conflicto SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA - VIRGIN. Apertura de numeración a asignada a SSC. |
| 54 | 5848 | Solicitud de Solución de Conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y AVANTEL S.A.S., relacionado con la aplicación de la Resolución CRC 5107 del 23 de febrero de 2017 |
| 55 | 5847 | Solución de controversia entre Colombia Móvil y Avantel por la información y la tarifa de remuneración por el uso del RAN para el servicio de voz, datos y SMS |
| 56 | 5819 | CONFLICTO ARIA TEL - TELMEX |
| 57 | 5818 | DESCONEXIÓN CELLVOZ Y ETB |
| 58 | 5811 | CONFLICTO AVANTEL S.A.S - COLOMBIA MÓVIL S.A. - CARGO DE ACCESO VOZ, LDI Y SMS |
| 59 | 5814 | COMCEL-ETB |
| 60 | 5812 | CONFLICTO COLOMBIA MÓVIL - AVANTEL |
| 61 | 5815 | COMCEL (COMO OPERADOR DE TRÁNSITO DE INFRACEL)-ETB por cargos de acceso para LDI |
| 62 | 5813 | TELMEX -ETB - CARGOS DE ACCESO LDI |
| 63 | 5816 | TELMEX - ENERTOLIMA |
| 64 | 5892 | DESCONEXIÓN GILAT - COMCEL, COLOMBIA MÓVIL, TELEFÓNICA, ETB Y COLTEL |
| 65 | 5867 | CELCARIBE-ETB (2002-2006) |
| 66 | 5869 | Solución de Controversias entre Hablame S.A. - Colombia Móvil |
| 67 | Sin información | Solicitud de solución de conflicto para la fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión para la ampliación de la interconexión incorporando la numeración asignada por la Resolución 5402 de 2018 a la interconexión existente entre COMCEL y SSC. |

| | Resolución | Trámite |
|----|-----------------|---|
| 68 | Sin información | Conflicto LIBRE TECNOLOGÍAS - TIGO. Acceso OMV FULL |
| 69 | 5871 | Solicitud de Solución de Conflicto entre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y AVANTEL S.A.S., relacionado con la aplicación de la Resolución CRC 5107 del 23 de febrero de 2017 |
| 70 | 5868 | CONFLICTO ARIA TEL - TELMEX |
| 71 | 5870 | Solución de controversia entre Colombia Móvil y Avantel por la información y la tarifa de remuneración por el uso del RAN para el servicio de voz, datos y SMS |
| 72 | 5926 | Conflicto INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A.S - VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. relacionada con la "determinación de las condiciones de acceso – REMUNERACIÓN – para la fijación de a tarifa de SMS de acuerdo a lo establecido en la regulación vigente." |
| 73 | 5885 | COLTEL - COMCEL- Apertura de numeración del OMV VIRGIN, para el servicio de RAN |
| 74 | 5931 | HABLAME COLOMBIA S.A.S. vs. COLOMBIA MOVIL S.A. ESP. - PRUEBA DE ENTREGA SMS |
| 75 | 5943 | COLTEL - COMCEL RELACIONADO CON LA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 8 DE LA RES. 3101 DE 2011 |
| 76 | 5927 | Conflicto COLTEL vs COMCEL - TARIFA DE RAN NEGOCIADO |
| 77 | 5925 | SSC VS. COLTEL APERTURA DE NUMERACIÓN REDES - ANTECEDENTE CONFLICTO 3000-86-29 |
| 78 | 5896 | SERVIDUMBRE PROVISIONAL VIRGIN VS COMCEL |
| 79 | 5889 | CONFLICTO DE REDEBAN MULTICOLOR S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE OCCIDENTE S.A. y BANCO CAJA SOCIAL S.A., EN CONTRA DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. |
| 80 | 5923 | CONFLICTO SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. |
| 81 | 5924 | Solicitud de apertura de numeración 800-0 SSC - AVANTEL |
| 82 | 5887 | Solución de controversia entre Colombia móvil y Comunicación Celular |
| 83 | 5922 | DESCONEXIÓN CELLVOZ-COMCEL |
| 84 | 5897 | Actuación administrativa relacionada con la conciliación del tráfico en sentido móvil generado entre la red MTC de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES y la red TPBCL de ARIATEL en Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales |
| 85 | 5888 | Conflicto SSC - Avantel (Apertura de numeración Rsl 5402 de 2018) |
| 86 | 5932 | Conflicto SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA - VIRGIN. Apertura de numeración a asignada a SSC. |
| 87 | 5966 | DESCONEXIÓN CELLVOZ- AVANTEL |
| 88 | 5981 | COLTEL - COMCEL- Apertura de numeración del OMV VIRGIN, para el servicio de RAN |
| 89 | 5996 | Solicitud de apertura de numeración 800-0 SSC - AVANTEL |
| 90 | 5999 | COLTEL - COMCEL RELACIONADO CON LA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 8 DE LA RES. 3101 DE 2011 |
| 91 | 5998 | Conflicto COLTEL vs COMCEL - TARIFA DE RAN NEGOCIADO |
| 92 | 5997 | SSC VS. COLTEL APERTURA DE NUMERACIÓN REDES - ANTECEDENTE CONFLICTO 3000-86-29 |
| 93 | 5982 | SERVIDUMBRE PROVISIONAL VIRGIN VS COMCEL |
| 94 | 6062 | Conflicto relacionado con el subdimensionamiento en que se encuentran las rutas que cursan tráfico entre la red LDI de SSC y la red móvil de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES de conformidad con el artículo 4.3.2.16 de la Resolución |
| 95 | 6039 | Conflicto SSC - TIGO Solicitud apertura de numeración para municipios de Cali, Medellín y Barranquilla por intermedio de interconexión existente en nodo de Bogotá. |
| 96 | 6038 | Compartición de infraestructura telco UNE-Comcel |
| 97 | 6041 | Conflicto SSC- UNE |

| | Resolución | Trámite |
|-----|------------|---|
| 98 | 6040 | Conflicto SSC - COMCEL |
| 99 | 6092 | Partners - UNE Acceso e interconexión |
| 100 | 6091 | PTC Vs TIGO (RAN e interconexión) |
| 101 | 6093 | Conflicto Partners Vs Comcel (OBI - RAN) |
| 102 | 6122 | Autorización para terminación de relación de acceso a RAN (Tigo-Avante!) |
| 103 | 6090 | COMCEL- UNE. Costos de transmisión. |
| 104 | 6107 | Inalambria - TIGO. Bloqueo código corto. |
| 105 | 6120 | Directv - Claro RAN |
| 106 | 6089 | COLTEL-COMCEL_RAN |
| 107 | 6108 | Conflicto COMCEL Vs ENEL (Infraestructura) |
| 108 | 6088 | CONFLICTO SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. |
| 109 | 6118 | Conflicto relacionado con el subdimensionamiento en que se encuentran las rutas que cursan tráfico entre la red LDI de SSC y la red móvil de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES de conformidad con el artículo 4.3.2.16 de la Resolución |
| 110 | 6116 | Conflicto SSC - TIGO Solicitud apertura de numeración para municipios de Cali, Medellín y Barranquilla por intermedio de interconexión existente en nodo de Bogotá. |
| 111 | 6119 | COMCEL- UNE. Costos de transmisión. |
| 112 | 6109 | Compartición de infraestructura telco UNE-Comcel |
| 113 | 6117 | Conflicto SSC- UNE |
| 114 | 6126 | Partners - UNE Acceso e interconexión |
| 115 | 6125 | PTC Vs TIGO (RAN e interconexión) |
| 116 | 6127 | Conflicto Partners Vs Comcel (OBI - RAN) |

Anexo 2. Estado procesal CRC

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapas |
|-----|----------------------------------|--|---|--|--------------------|
| 1 | 2003-1005 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 632 de 2003 y 756 de 2006 - (Dimensionamiento) | Fallo II instancia |
| 2 | 2003-391 y 2003-411 (acumulados) | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 541 de 2002 y 584 de 2002 (Cargos de Acceso por capacidad) | Fallo II instancia |
| 3 | 2004-173 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresas Públicas De Medellín EPM S.A. E.S.P. | Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 728 de 2003 y 825 de 2003. | Fallo II instancia |
| 4 | 2004-205 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresas Públicas De Medellín EPM S.A. E.S.P. | Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 663 de 2003 y 822 de 2003. | Fallo II instancia |
| 5 | 2004-310 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Unitel S.A. E.S.P. | Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 831 de 2003 y 913 de 2003. | Fallo II instancia |
| 6 | 2005-1152 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 1148 de 2005 y 1139 de 2005. | Fallo II instancia |

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapas |
|-----|-----------------------|--|---|--|---|
| 7 | 2006-215 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Telecom S.A. E.S.P. | Declaratoria de nulidad de las Resoluciones CRT 1295 de 2005 y 1346 de 2005. | Fallo II instancia |
| 8 | 2006-328 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Declaratoria de nulidad de las Resoluciones 1305 de 2005 y 1375 de 2005. | Fallo II instancia |
| 9 | 2006-561 | Acción de grupo | Claudia Esneda León Ortega Y Otros (AVANTEL) | Resolución 1296 de 2005. Acción de Grupo. | Etapas probatoria |
| 10 | 2010-342 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Resoluciones CRC 2255 de 2009 y 2499 de 2010. | Fallo I instancia |
| 11 | 2009-521 | Nulidad simple | Comisión Nacional de Televisión | Acción de Nulidad contra la Resolución CRT 1940 de 2008 (Nulidad parcial de Reportes de información sobre IPTV) | Fallo única instancia |
| 12 | 2011-114 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Telefónica Móviles | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 2546 y 2589 de 2010 Cargos de acceso entre TELEFONICA MÓVILES Y COLOMBIA MÓVIL. | Fallo II instancia |
| 13 | 2010-344 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa De Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 2228 de 2009 y 2346 de 2010. | Radicados los alegatos de conclusión- Fallo II instancia |
| 14 | 2010-343 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 2256 de 2009 y 2497 de 2010. | Fallo II instancia |
| 15 | 2011-00187 | Reparación directa | EMCALI EICE | Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. (UNE) | Fallo II instancia |
| 16 | 2011-0185 2014-024 | Reparación directa | EMCALI EICE | Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. (ETB) | Fallo I instancia- apelación del fallo, y ETB solicitó declarar desierto el recurso |
| 17 | 2011-184 | Reparación directa | EMCALI EICE | Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. (Comcel) | Fallo I instancia |
| 18 | 2011-182 | Reparación directa | EMCALI EICE | Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. (ERT) | Fallo II instancia |
| 19 | 2011-584 | Nulidad y restablecimiento del derecho | EdateL S.A. E.S.P. | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 3015 y 3045 de 2011. Por definición de cargos de acceso. Falta de competencia de la CRC. | Fallo I instancia |

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapas |
|-----|----------------------|--|--|---|--|
| 20 | 2011-186 | Reparación directa | EMCALI EICE | Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. (COLTEL) | Fallo II instancia |
| 21 | 2012-324 | Nulidad y restablecimiento del derecho | EdateL S.A. E.S.P. | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución CRC 3534 de 2012, que modificó la Res. 1763. | Fallo I instancia |
| 22 | 2010-2359 | Acción popular | Jorge Eduardo Vallejo Bravo | Acción popular contra COMCEL, COLOMBIA MÓVIL, TELEFONICA, persigue devolución de dinero a los usuarios por concepto de servicios prestados que no fueron autorizados previamente. | Fallo II instancia |
| 23 | 2011-181 | Reparación directa | EMCALI EICE | Acción de reparación directa. Se solicita que la CRC pague las sumas de dinero que debe reintegrar por cargos de acceso con motivo de la nulidad que declaró el CE sobre artículos de la Resoluciones CRT 489 de 2002; 087 de 1997 y 463 de 2001. (TIGO) | Fallo I instancia |
| 24 | 2013-00618 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Sistemas Satelitales de Colombia | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 3857 y 3979 de 2012, que desataron un conflicto entre PRST en materia de garantías de interconexión. | Fallo II instancia |
| 25 | 2013-973 2014-821 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Compañía General De Inversiones S.A.S. | Acción contractual contra la CNTV en liquidación, ANTV y CRC. | Fallo II instancia |
| 26 | 2013-190 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Edgar Emiro Rincón Duarte | Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012. | Fallo II instancia |
| 27 | 2013-517 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Angela Katherine Piñeros | Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012. | Fallo I instancia-se negó adición y aclaración |
| 28 | 2013-1582 | Acción de grupo | Sandra Milena Mejía | Dilucidar si la CRC ha quebrantado o no los derechos de los usuarios de comunicaciones en general, en razón a que el día 25 de septiembre de 2013, la señal de COMCEL S.A. se vio interrumpida por un término aproximado de cuatro horas entre las 4:00 a.m y las 8:00 a.m originando perjuicios individuales para los consumidores del producto en mención. | Fallo II instancia |
| 29 | 2013-5097 | Nulidad y restablecimiento del derecho | José Enoc Cano | Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012. | Fallo I instancia-traslado de alegatos |
| 30 | 2014-178 | Controversia contractual | Jahv Mcgregor S.A. Auditores y Consultores | Nulidad de la Resolución por medio de la cual se adjudicó el contrato de consultoría. | Fallo I instancia |
| 31 | 2014-013 | Nulidad simple | Pedro Leonardo Pacheco Jiménez | Medio de control de nulidad instaurado contra la siguiente Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la CRC: la 4296 de 16 de agosto de 2013; por medio de la cual se establecen condiciones para la compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones y se dictan otras disposiciones con solicitud de suspensión provisional. | Audiencia de pruebas |

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapas |
|-----|---------------------|--|---------------------------------------|---|---|
| 32 | 2014-784 | Acción popular | Álvaro Otálora Barriga | Se solicita que se ordene por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones la inmediata expedición de un acto administrativo por medio del cual se restablezcan plenamente las obligaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles previstas en el artículo 1 de la Resolución 4001 de 2012 mediante la cual se ordena a construir un fondo, con los recursos allí establecidos y transferir a los usuarios a la reducción de los cargos de acceso a las redes móviles. | Fallo I instancia |
| 33 | 2014-817 | Nulidad y restablecimiento del derecho | EdateL S.A. E.S.P. | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4034 DE 2012 y 4073 de 2013. | (1) audiencia inicial (2) medios de impugnación |
| 34 | 2014-688 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. | Medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho instaurado contra las siguientes Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones: 4419 de 21 de febrero de 2014; y 4508 de 22 de mayo de 2014. | Audiencia inicial |
| 35 | 2015-138 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Colombia Móvil | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución CRC 4420 de 2014 y Resolución 4509 de 2014. | Fallo I instancia |
| 36 | 2015-230 | Nulidad simple | Colombia Telecomunicaciones | Medio de control de nulidad instaurado contra la Resolución 4458 de 14 de abril de 2014, proferida por la Comisión Regulación de Comunicaciones, por medio de la cual se modifican las resoluciones CRC 3066, 3496, 3500 y 3501 de 2011 y se dictan otras disposiciones. | Notificación y contestación demanda |
| 37 | 2015-657 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Colombia Telecomunicaciones | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4511 de 2014 Y 4570 DE 2014. | Audiencia pruebas |
| 38 | 2015-1321 | Acción popular | Jaime Omar Jaramillo | Derechos Afectados: moralidad administrativa, defensa de patrimonio público y libre competencia. | Fallo II instancia-En despacho recurso de apelación |
| 39 | 2013-420 | Nulidad y restablecimiento del derecho | María Clara Numa Venegas | Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012. | Fallo II instancia |
| 40 | 2015-918 - 2019-007 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Colombia Móvil | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4571 de 2014 y 4624 DE 2014. | Fallo I instancia |
| 41 | 2014-319 | Nulidad simple | Álvaro Otálora Barriga | Medio de control de nulidad instaurado contra el artículo 4 de la Resolución 4190 de 2013; expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en lo relativo a la supresión de las autorizaciones previas por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones y por la CRC para el traslado de beneficios a los usuarios y a la abolición de la constitución del fondo de que trata el numeral ii del artículo 1 de la resolución 4001 de 2012 expedida por la CRC con solicitud de suspensión provisional. | Fallo I instancia |

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapas |
|-----|-------------|--|----------------------------------|---|-------------------------------------|
| 42 | 2015-2227 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4689 de 2015 y 4737 de 2015. | Fallo I instancia |
| 43 | 2016-160 | Nulidad simple | Ricardo Hoyos | Medio de control de nulidad instaurado contra la siguiente Resolución expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones: la 4776 de 2015, por medio de la cual se definen condiciones para publicidad de las ofertas en el mercado portador. | Audiencia inicial |
| 44 | 2013-230 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Juan Carlos Garzón | Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012. | Fallo I instancia |
| 45 | 2016-295 | Nulidad simple | RCN Televisión | Demanda presentada por RCN TELEVISIÓN S.A. Contra la Resolución CRC 4786 del 08 de septiembre de 2015, por medio de la cual se suspenden los efectos del reglamento técnico para redes internas de telecomunicaciones, con suspensión provisional. | Fallo única instancia |
| 46 | 2016-823 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento. Resoluciones 4729 de 2015 y 4777 de 2015. | Fallo I instancia |
| 47 | 2016-1355 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y el restablecimiento del derecho. Resolución 4794 de 2015 y la 4847 de 2015. | Fallo I instancia |
| 48 | 2016-1650 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4796 de 2015 y 4849 de 2015. | Audiencia inicial |
| 49 | 2016-1510 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4780 de 2015 y Resolución 4874 de 2016. | Notificación y contestación demanda |
| 50 | 2016-1583 | Nulidad y restablecimiento del derecho | AVANTEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4829 del 15 de diciembre de 2015. | Fallo I instancia |
| 51 | 2016-1646 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 4795 de 2015 y 4848 de 2015. | Audiencia inicial |
| 52 | 2016-1317 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Colombia Telecomunicaciones | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4779 de 2015 y la 4827 de 2015. | Fallo I instancia |
| 53 | 2016-1356 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción Nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4792 de 2015 y la 4845 de 2015. | Fallo I instancia |
| 54 | 2013-6800 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Wilson Miguel Gil Díaz | Reintegro de ex funcionaria de la CNTV en cualquiera de las entidades que asumieron funciones en materia del servicio de televisión, según la Ley 1507 de 2012. | Audiencia inicial |
| 55 | 2016-1404 | Nulidad y restablecimiento de derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción Nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4782 de 2015 y la 4844 de 2015. | Fallo I instancia |
| 56 | 2016-1679 | Nulidad y restablecimiento de derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de Nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 4781 de 2015 y la 4843 de 2015. | Contestación reforma demanda |
| 57 | 2016-1446 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de Nulidad y el restablecimiento del derecho. Resolución 4793 de 2015 y la 4846 de 2015. | Audiencia inicial |

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapas |
|-----|-------------|--|---|---|-------------------------------------|
| 58 | 2016-286 | Nulidad simple | RCN TELEVISIÓN | Nulidad de la Resolución 4841 del 30 de diciembre de 2015. | Alegatos de conclusión |
| 59 | 2017-1321 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución CRC 5107 de 2017. | Audiencia de pruebas |
| 60 | 2017-014 | Nulidad simple | AVANTEL S.A.S. | Resoluciones CRC 4910 y 4996 de 2016; por medio de las cuales se resuelve un conflicto y un recurso entre AVANTEL y COLOMBIA MÓVIL. | Audiencia de pruebas |
| 61 | 2015-1477 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 4660 de 2014 (artículo 1 y 2) y 4690 de 2015. | Audiencia de pruebas |
| 62 | 2017-061 | Nulidad simple | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Nulidad Resoluciones 4909 Y 4993 DE 2016. | Notificación y contestación demanda |
| 63 | 2013-035 | Reparación directa | Energy Electronics | Acción contractual contra la CNTV en liquidación, ANTV y CRC. | Audiencia inicial |
| 64 | 2017-1367 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 5108 DE 2016. | Audiencia inicial |
| 65 | 2017-194 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resolución 5107 DE 2016. | Audiencia inicial |
| 66 | 2017-1710 | Acción popular | Andrés Sanín | Vulneración derechos colectivos por las medidas de hurto implementadas. | Etapas probatoria |
| 67 | 2018-025 | Acción popular | Defensoría del Pueblo | Solicitan la construcción e instalación de una antena de telecomunicaciones. | Etapas probatoria |
| 68 | 2017-013 | Nulidad simple | AVANTEL S.A.S. | Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones: la 4912 del 11 de abril de 2016; y la 4998 del 11 de agosto de 2016; por medio de las cuales se resuelve un conflicto y un recurso entre AVANTEL S.A.S. Y comunicación celular S.A. Comcel S.A. | Audiencia inicial |
| 69 | 2017-120 | Nulidad simple | Cooperativa Multiactiva de Taxistas de Manizales | Nulidad instaurada contra el artículo 56 de la Ley 1450 del 16 de diciembre del 2011; la Resolución 3502 expedidos por la nación-Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia y la Comisión de Regulación de Comunicaciones; la Ley 1753 de junio 09 del 2015 por la cual se expidió el plan nacional de desarrollo 2014- 2018. | Audiencia inicial |
| 70 | 2018-021 | Acción popular | Álvaro Archbold | Protección del derecho colectivo al acceso a los servicios públicos, en este caso al internet y en general, al acceso de tecnologías de la información; y a que su prestación sea eficiente y oportuna. | Etapas probatoria |
| 71 | 2017-5060 | Nulidad y restablecimiento de derecho | Nicolás Lezaca | Extralimitación de funciones en declarar insubsistente a un cargo de libre nombramiento y remoción. | Fallo I instancia |
| 72 | 2018-307 | Acción popular | Personería Municipal De Vistahermosa | Solicitan la construcción e instalación de una antena de telecomunicaciones. | Audiencia de pacto de Cumplimiento |
| 73 | 2018-1017 | Nulidad y restablecimiento de derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Acción de nulidad y restablecimiento y del derecho. Resoluciones 5271 de 2017 confirmada por la Res. 535 de 2018. | Audiencia de pruebas |
| 74 | 2018-640 | Acción popular | Robinson Cardozo Yara y Otros | Solicitan la construcción e instalación de una antena de telecomunicaciones. | Audiencia de pacto de cumplimiento |

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapas |
|-----|-------------|--|--|---|--|
| 75 | 2018-348 | Nulidad y restablecimiento de derecho | AVANTEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho contra el numeral 4.7.4.1.1 del artículo 4.7.4.1 del capítulo 7 título IV de la Resolución CRC 5050 DE 2016, adicionado por el artículo 6 de la Resolución CRC 5107 del 23 de febrero de 2017. | Notificación y contestación demanda |
| 76 | 2019-048 | Reparación directa | David Majana Navarro Y Otros | Demanda que busca declarar responsable extracontractualmente a la CRC, en los términos del artículo 90 de la Constitución Política, por serle imputable los presuntos daños sufridos a los demandantes por cuenta de la publicación de la nota periodística cuyo título es "Concejal de Medellín denuncia cartel de "Batas Blancas" en cuyas manos han muerto 13 pacientes de cirugía plástica" emitida el 18 de diciembre de 2016 por parte de Noticias Uno. | Notificación y contestación demanda |
| 77 | 2018-496 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Comunicación Celular S.A. COMCEL | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 5371 y 5416 de 2018. (Conflicto COMCEL - ETB). | Audiencia inicial |
| 78 | 2017-012 | Nulidad simple | AVANTEL | Demanda contra la Resoluciones CRC 4199 y 4997 de 2016; por medio de las cuales se resuelve un conflicto y un recurso entre Avantel y Coltel. | Notificación y contestación demanda |
| 79 | 2019-054 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Colvatec | Demanda contra la Resolución CRC 280, mediante la cual se profirió la liquidación oficial de Revisión, por la contribución a la CRC correspondiente al año gravable 2014 de COLVATEC, y contra la Resolución CRC 312, por la cual se resolvió el recurso de reposición interpuesto por COLVATEC contra la Resolución 280 de fecha 6 de septiembre de 2017. | Fallo I instancia |
| 80 | 2018-481 | Reparación directa | Daniel Andrés Correa | Demanda que busca declarar responsable extracontractualmente a la CRC, en los términos del artículo 90 de la Constitución Política, por serle imputable los presuntos daños sufridos a los demandantes por cuenta de la publicación de la nota periodística cuyo título es "Concejal de Medellín denuncia cartel de "Batas Blancas" en cuyas manos han muerto 13 pacientes de cirugía plástica" emitida el 18 de diciembre de 2016 por parte de Noticias Uno. | Notificación y contestación demanda |
| 81 | 2019-059 | Nulidad simple | Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC | Medio de control de nulidad contra el artículo 34 de la Resolución 0026 de 12 de enero de 2018 expedida por la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV, "por la cual se reglamenta la prestación del servicio de televisión por suscripción" (deroga los artículos 1 al 50 del acuerdo CNTV número 010 de 2006). | Notificación y contestación demanda de la ANTV |
| 82 | 2019-048 | Reparación directa | Clínica de Especialistas del Poblado | Demanda que busca declarar responsable extracontractualmente a la CRC, en los términos del artículo 90 de la Constitución Política, por serle imputable los presuntos daños sufridos a los demandantes por cuenta de la publicación de la nota periodística cuyo título es "Concejal de Medellín denuncia cartel de "Batas Blancas" en cuyas manos han muerto 13 pacientes de cirugía plástica" emitida el 18 | Notificación y contestación demanda |

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapa |
|-----|-------------|--|---|---|-------------------------------------|
| | | | | de diciembre de 2016 por parte de Noticias Uno. | |
| 83 | 2019-190 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa De Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Demanda contra la Resoluciones CRC 5433 del 28 de agosto de 2018, modificada por la Resolución 5568 del 7 de diciembre de 2018, por la cual se aprobó la oferta básica de interconexión OBI de la empresa ETB. | Notificación y contestación demanda |
| 84 | 2019-328 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa De Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 2413 y 5570 del 11 de diciembre de 2018. | Notificación y contestación demanda |
| 85 | 2019-084 | Reparación directa | Lisbeth Rosario Vicent y otros | Demanda que busca declarar responsable extracontractualmente a la CRC, en los términos del artículo 90 de la Constitución Política, por serle imputable los presuntos daños sufridos a los demandantes por cuenta de la publicación de la nota periodística cuyo título es "Concejal de Medellín denuncia cartel de "Batas Blancas" en cuyas manos han muerto 13 pacientes de cirugía plástica" emitida el 18 de diciembre de 2016 por parte de Noticias Uno. | Notificación y contestación demanda |
| 86 | 2005-373 | Nulidad simple | Juan Carlos Gómez Jaramillo | Que se declare la nulidad de los artículos 2 y 4 del acuerdo 004 de 2005 proferido por la CNTV. | Fallo Única Instancia |
| 87 | 2007-021 | Nulidad simple | Red Papaz | Que se declare la nulidad del acto administrativo 0005 del 19 de abril de 2019 expedida por la Oficina de Regulación de Competencia de la CNTV, que presentó queja al concesionario RCN Televisión con ocasión de la presentación los días 5 junio y 18 de diciembre de 2004, del largometraje "Amorosamente tuya". | Fallo Única Instancia |
| 88 | 2008-237 | Nulidad simple | Diego Alejandro Pérez Parra | Que se declare la nulidad de la expresión "y durante la transmisión del evento deportivo o cultural que se promueve, patrocina o denomina" contenida en el literal A del artículo 001 del 21 de abril de 2006, proferido por la Junta Directiva de la CNTV. | Etapa Probatoria |
| 89 | 2011-054 | Nulidad simple | Caracol Televisión y otros | Demanda de nulidad parcial del acuerdo 02 del 2011 expedido por la CNTV. | Fallo Única Instancia |
| 90 | 2012-064 | Nulidad simple | ASOMEDIOS | Que se declare la nulidad del acuerdo 001 de 2012 expedido por la CNTV. | Audiencia inicial |
| 91 | 2014-189 | Nulidad simple | Hernando Morales Plaza | Que se declare la nulidad del Capítulo II artículos 42 al 46 del acuerdo 10 de 2006 expedido por la CNTV. | Fallo Única Instancia |
| 92 | 2015-220 | Nulidad simple | Gerardo Alonso Jiménez | Que se declare la nulidad del artículo 3 del acuerdo 002 de 2012 y que se declare la nulidad de las definiciones del artículo 4 del acuerdo 002 de 2012. Que se declare la nulidad de los arts. 6, 12, 14, 15, 16,18,19,21,23,24 y 26 del acuerdo 002 de 2012. | Fallo Única Instancia |

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapas |
|-----|-------------|--|---|--|--|
| 93 | 2015-391 | Nulidad simple | Danilo Mauricio Vergara Ospina | Que se declare la nulidad de los artículos 1 y 2 de la Resolución 2291 del 22 de septiembre de 2014 proferida por la ANTV. | Audiencia Inicial |
| 94 | 2015-328 | Nulidad simple | Esteban Alonso Rua Giraldo | Que se declaren nulas las expresiones del Literal E del artículo 6 y los artículos 10, 13, y 15 del acuerdo 002 de 2012. | Etapas Probatoria |
| 95 | 2017-256 | Nulidad simple | Filipo Ernesto Burgos Guzmán | Que se declare la nulidad del inciso segundo del artículo 2 de la Resolución 2291 del 22 de septiembre de 2004 proferida por la ANTV. | Notificación y contestación de demanda |
| 96 | 2010-033 | Nulidad simple | Juan Carlos Gómez Jaramillo | Demanda de nulidad parcial del acta No 1443 del 28 de agosto de 2008 expedida por la CNTV. | Fallo Única Instancia |
| 97 | 2017-907 | Acción Popular | Germán Humberto Rincón Perfetti | Pretende que se presenten comerciales de "Postday" explicando su uso responsable. | Etapas probatoria |
| 98 | 2011-062 | Nulidad simple | Juan Manuel Díaz Guerrero | Acción de nulidad instaurada contra el acuerdo 006 del 15 de diciembre de 2010 expedido por la CNTV. | Fallo Única Instancia |
| 99 | 2019-704 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Avantel | Que se declare la nulidad de las Resoluciones CRC 5627 y 5811 de 2019, por la cual se resuelve un conflicto entre Avantel y Colombia Móvil, relacionado con cargos de acceso aplicables al tráfico de llamadas de voz móvil LDI y SMS. | Notificación y contestación demanda |
| 100 | 2012-267 | Nulidad simple | Casa Editorial del Tiempo | Acción de nulidad contra el acuerdo 002 de 2012 el cual reglamenta el servicio de TV abierta radiodifundida digital terrestre. | Fallo Única Instancia |
| 101 | 2016-432 | Nulidad simple | Credivalores - Crediservicios SAS | Acción de nulidad instaurada contra la Resolución 31229 del 25 de mayo de 2016, por medio de la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles y el artículo 4 de la Resolución 4444 de 2014, expedida por la CRC. | Audiencia inicial |
| 102 | 2019-292 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Empresa De Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 5535 y 5626 por la cuales se resuelve el conflicto entre Colombia Móvil y ETB. | Notificación y contestación demanda |
| 103 | 2019-305 | Acción Popular | Multifamiliares el Barzal y otros | Vulneración de derechos colectivos por la instalación de una antena de Telecomunicaciones | Etapas probatoria |
| 104 | 2019-207 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Avantel | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones CRC 5755 y 5592, por medio de las cuales se resuelve un conflicto relacionado con cargos de acceso aplicables al tráfico de LDI. | Notificación y contestación demanda |
| 105 | 1997-4923 | Acción contractual | Empresa De Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. | Conflicto ETB – Telecom | Fallo II instancia |
| 106 | 2019-1063 | Acción Popular | Red Papaz | Protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes con relación a las bebidas azucaradas | Audiencia de pacto de |

| No. | No. Proceso | Clase de proceso | Identificación del demandante | Objeto de la pretensión de litis | Etapas |
|-----|-------------|--|---|--|---|
| | | | | | cumplimiento-Fallida |
| 107 | 2015-034 | Acción popular | Personería Municipal de Nunchía | Protección de derechos de los consumidores y usuarios, en razón a que los habitantes del municipio de Nunchía no cuentan con el servicio de televisión pública gratuita. | Fallo II instancia |
| 108 | 2019-059 | Nulidad electoral | Danesis Arce | Medio de control de nulidad contra los actos de designación de los doctores Mabel López segura como gerente de Teleantioquia, Darío Montenegro Trujillo como gerente de canal capital, Juan Manuel Buelvas Díaz como gerente de Telecaribe, César Galvis Molina como gerente de Telepacífico, Emiliana Bernard como gerente de Teleislas, Gloria Beatriz Giraldo Hincapie como gerente de Telecafé, Geoffrey Ortíz Pérez gerente del canal Tro, Gina Albarracín Barrera como gerente del canal Trece, Mariana Viña Castro como comisionada de la sesión audiovisual de la comisión de regulación de comunicaciones | Notificación y contestación demanda |
| 109 | 2017-675 | Nulidad y restablecimiento del derecho | Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. | Acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Resoluciones 085 de 2015 y la 215 de 2016. | Notificación y contestación demanda |
| 110 | 2020-537 | Acción de cumplimiento | Comunicaciones Celular S.A. COMCEL S.A. | COMCEL solicita que el Tribunal Administrativo de Cundinamarca ordene a la CRC cumplir lo previsto en (i) el artículo 3 de la Resolución CRT 2058 de 2009, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016 bajo el artículo 3.1.1.3; (ii) el párrafo 2º del artículo 9 y el artículo 11 de la Resolución CRT 2058 de 2009, compilados bajo los artículos 3.1.2.5 y 3.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016; y (iii) el párrafo 1º del artículo 3 de la Resolución CRC 4002 de 2012. | FALLO I INSTANCIA |
| 111 | 2020-825 | Acción Popular | Adadier Perdomo Urquijo | Por medio de esta acción popular se busca que se suministre los servicios públicos de internet, televisión TDT, telefonía móvil a los habitantes de Acevedo Huila. | Notificación y contestación de la demanda |

Anexo 3. Eventos presenciales con participación activa de la CRC

| Fecha | Organizador | Evento | Vocero |
|--------------|-----------------------------------|--|---|
| Febrero 2020 | Universidad Externado de Colombia | XIII Congreso Jurídico de Servicios Públicos: "Retos y expectativas del sector de los servicios públicos después de 25 años de la Ley 142 de 1994" | Carlos Lugo |
| | Universidad de los Andes | Foro Reguladores | Carlos Lugo |
| | Universidad Externado de Colombia | Desafíos regulatorios de los nuevos modelos de negocio en la era digital | Ernesto Orozco |
| Marzo 2020 | Andina Link | Andina Link, Expo 2020 | Carlos Lugo Silva Nicolás Silva Mariana Viña Fernando Parada Ernesto Orozco |
| | Universidad Externado de Colombia | Contenido colombiano en plataformas de video bajo demanda (OTT) | Mariana Viña |
| | FICCI | Festival Internacional de Cine de Cartagena de Indias | Carlos Lugo Ernesto Orozco Fernando Parada |

Anexo 4. Eventos virtuales con participación activa de la CRC

| Fecha | Organizador | Evento | Vocero |
|------------|---|--|--|
| Marzo 2020 | COMTELCA | 154 Reunión Ordinaria de la Junta Directiva de COMTELCA- Taller de: Política Pública para la Transformación Digital | Carlos Lugo |
| Abril 2020 | CITEL | 1a. Edición en español de la mesa redonda "el estado de internet en el contexto del COVID-19 - construyendo una agenda colaborativa. | Carlos Lugo |
| | UIT | Online dialogues on "Digital Cooperation in the COVID19 Crisis" - "Connectivity: Situation Assessment". | Carlos Lugo |
| | CITEL | 2a. Edición en español de la mesa redonda "el estado de internet en el contexto del COVID-19 - construyendo una agenda colaborativa. | Carlos Lugo Paola Bonilla |
| | CITEL | 36 Reunión del CCP.I | Carlos Lugo Sergio Martínez |
| | OCDE | CDEP y Working Parties | Nicolás Silva |
| | AmCham Perú | Conferencia sobre las medidas para fomentar la conectividad en la situación del COVID-19: Experiencia Colombia | Carlos Lugo |
| | Universidad Externado de Colombia | Conferencia: Regulación en materia de las TIC en medio del Covid-19 | Carlos Lugo |
| | ProColombia | Seminario Web "Facilitación de Comercio en E-commerce durante COVID-19", | Nicolás Silva |
| | Universidad Externado de Colombia | Panel: Regulación en materia de las TIC en medio del Covid-19 | Sergio Martínez |
| Mayo 2020 | DPL | LatamDigitalNow | Carlos Lugo |
| | CITEL | Diálogos CITEL | Nicolás Silva |
| | ISOC | Semana Del Internet | Carlos Lugo |
| | COMTELCA y ANDINALINK | Los Desafíos Regulatorios Post-COVID-19 | Carlos Lugo |
| | Universidad de la Sabana | Webinar "Consumo digital y plataforma en Colombia" | Carlos Lugo |
| | Universidad EAN | IV foro Internacional de investigación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje. | Carlos Lugo |
| | CRC | Relanzamiento de Postdata | Carlos Lugo Sergio Martínez |
| Junio 2020 | Prix Jeunesse | Evento de niñez y adolescencia a nivel mundial | Fernando Parada |
| | Instituto Federal de Telecomunicaciones | Webinar Sandbox Regulatorio Mejores Prácticas. | Nicolás Silva |
| | PRAI | Mesa de Trabajo sobre Actualización regulatoria e Impacto de la pandemia #COVID19 | Carlos Lugo Mariana Viña Fernando Parada Ernesto Orozco |
| | Fundación Educativa Saberes | Conferencia - Retos que enfrenta la educación en la era digital. | Carlos Lugo |
| | IGAC | Fblive- " Catastro multipropósito". | Carlos Lugo |
| | Canal TRO | 2do FORO Canal TRO. LA TV POST PANDEMIA | Mariana Viña |
| | LAC-ISP | Seminario Web "Regulación de Éxito en América Latina para los Proveedores de Internet" | Nicolás Silva |
| | BID | Reunión virtual del grupo 3 "modernización regulatoria" | Carlos Lugo |
| | OCDE | Keeping the Internet up and running in times of crisis: Insights for Latin America and the Caribbean | Nicolás Silva |
| | CITEL | Foro post-covid y recomendaciones CITEL | Carlos Lugo |
| | Universidad Externado | Oportunidades en Comercio Electrónico: Retos y perspectivas del borrador CONPES | Carlos Lugo |
| | Universidad Externado | WEBINAR: "comunidad andina: retos en la transformación digital" - must carry | Ernesto Orozco |

| Fecha | Organizador | Evento | Vocero |
|-----------------|---|--|------------------------------------|
| Julio 2020 | Universidad Externado | WEBINAR "El impacto del servicio postal de pago en la mitigación de los efectos negativos del COVID-19 y su incidencia en la reactivación económica del país". | Paola Bonilla |
| | CampusParty | Diálogo con Ganadores Data Jam. | Sergio Martínez |
| | CampusParty | Agenda Regulatoria Contenidos Audiovisuales. | Ernesto Orozco |
| | CampusParty | El papel de las comunicaciones 5G en el desarrollo de Ciudades inteligentes. | Nicolás Silva |
| | CampusParty | Regulatory sandbox: instrumento para el desarrollo de la economía digital. | Paola Bonilla |
| | CRC | Conoce la normatividad de la CRC relacionada con la TV | Paola Bonilla |
| | Canal UNO | Defensor del Televidente del Canal Uno | Ernesto Orozco |
| | CRC y BAM | Panel Producción Post COVID | Fernando Parada |
| | Centro de Estudio en Derecho del Entretenimiento, Tecnología e Información -CENTI | Conectividad ante el confinamiento: Productividad y Priorización de Tráfico | Nicolás Silva |
| | CRC y BAM | Pluralismo informativo y diversidad de contenidos) | Ernesto Orozco |
| | CRC y BAM | Panel ¿Cómo quedó la foto? Un año de la Ley 1978 de 2019 - Cambios normativos para la Industria Audiovisual | Mariana Viña |
| Agosto 2020 | PRAI | Presentación de la Ley 1978 de 2019 | Ernesto Orozco |
| | DPL Consulting | Colombia 5G. | Carlos Lugo |
| | PRAI | Medidas Covid en temas audiovisuales | Mariana Viña |
| | RutaN | #Ruta Live: Modelo de negocio creativos y culturales | Fernando Parada |
| | MINTIC | Reunión MINTIC, CRC Y ANE con los alcaldes | Carlos Lugo |
| | Universidad del Área Andina | Futuro de la TV frente al reto de las nuevas transformaciones digitales | Mariana Viña |
| | ImpactoTIC | Panel ¿cómo acelerar despliegue de 5G? | Carlos Lugo |
| Septiembre 2020 | CNACC | Reunión Consejo Nacional de las Artes y la Cultura en Cinematografía | Ernesto Orozco |
| | Comisión VI de la Cámara | Debate de Control Político Comisión VI de la Cámara | Carlos Lugo |
| | CINTEL | ANDICOM 2020 | Carlos Lugo |
| | Universidad Externado | Desafíos económicos para las comisiones de regulación en la nueva realidad para el sector de los servicios públicos | Carlos Lugo |
| | Universidad de Cartagena | Conversatorio "Redes 5G y Seguridad de la Información" | Carlos Lugo |
| | CRC -OBSERVACOM | #Nivelando el Terreno promoviendo el pluralismo ¿Cómo habilitar la convivencia de todos los agentes de la industria audiovisual sin desestimar la innovación y protegiendo derechos fundamentales? | Fernando Parada |
| | Universidad Javeriana | Primer año Ley 1978 Balance y perspectivas para el sector Audiovisual Colombiano | Sergio Martínez Fernando Parada |
| | Ministerio de Cultura | Presentación de estudio Monitoreo de Tendencias Tecnológicas y de Consumidores | Carlos Lugo |
| | CRC -OBSERVACOM | El rol de la Academia ¿Cuáles son los aportes de la academia para pensar la transformación del sector audiovisual en Internet? | Mariana Viña |
| | ASOCEC | Congreso RC 4.0. Conferencia "Reglamentos Técnicos en la Construcción" | Nicolás Silva |
| | CRC | Futuro de la infraestructura y servicios TIC para el desarrollo de las regiones | Carlos Lugo Sergio Martínez |
| | CRC -OBSERVACOM | Los desafíos regulatorios de las plataformas OTT: avances y desafíos ¿Qué avances se han logrados en Iberoamérica en la regulación de plataformas OTT y que desafíos se deben asumir en los próximos años? | Ernesto Orozco |
| | UIT | Heads of Regulators Executive Roundtable. -GSR- | Carlos Lugo |
| | IFT/PRAI/OTI | Panel "Consumo de Medios y Contenidos Durante la Emergencia sanitaria". | Mariana Viña |
| | COMTELCA | Iberoamerica Transformación Digital Now. | Carlos Lugo |

| Fecha | Organizador | Evento | Vocero |
|----------------------------|---|---|---|
| Octubre 2020 | ASJET | Sesión Flash Foro Virtual Iberoamérica Transformación Digital Now - "El Sand Box regulatorio y la política pública innovadora en marcha" | Carlos Lugo |
| | UIT | Coloquio UIT de Políticas y Economía IPEC 2020 | Nicolás Silva |
| | REGULATEL | Seminario Internacional La Regulación en tiempos de COVID | Carlos Lugo |
| | UIT | Foro Regional de Desarrollo para las Americas (FRD-AMS) de la UIT. Roundtable: How to deal with COVID 19 aftermath in terms of Meaningful Connectivity | Carlos Lugo |
| | CITEL-CRC | CCP.1 N°37 | Paola Bonilla Carlos Lugo Nicolás Silva |
| | ASIER | Primer Congreso Nacional de Regulación y Mejora Regulatoria | Paola Bonilla |
| | CCIT | Webinar sobre infraestructura y ciudades inteligentes | Sergio Martínez |
| | Universidad Externado | Webinar Mujeres TIC. "Medidas adoptadas por el sector, suficientes, apropiadas, Una mirada critica sobre su alcance..." | Paola Bonilla |
| | CRC -OBSERVACOM | Webinar Industria. El nuevo ecosistema audiovisual ¿Cómo cambió el sector audiovisual con la llegada de las Plataformas OTT? | Paola Bonilla |
| | ANDESCO | Primer Congreso Virtual de Servicios Públicos, Panel Retos existentes para el cierre de la brecha digital | Carlos Lugo |
| | Universidad de los Andes | Webinar: Ponencia El ciclo de la política y los mecanismos de regulación para enfrentar los momentos de crisis: ¿Cómo ha sido la experiencia en Colombia? | Carlos Lugo |
| | CTA | El poder de la investigación de cara a la 4a Revolución Industria | Carlos Lugo |
| | WE CAN FEST | Inclusión desde industria cinematográfica y contenidos en comunicaciones audiovisuales | Fernando Parada. |
| Universidad de Bucaramanga | Conferencia sobre La regulación de contenidos en medios audiovisuales en Colombia | Fernando Parada. | |
| Noviembre 2020 | OSIPTEL | Seminario Internacional "El rol de las telecomunicaciones hacia un Ecosistema y Economía Digital" | Sergio Martínez |
| | ConectaLatam | Panel Pronostico de Evolución de los Servicios de Telecomunicaciones para el 2021 y Actualizaciones de las Normativas. | Carlos Lugo |
| | CRC | Asamblea de la PRAI | Ernesto Orozco |
| | DPL | Latin America Digital All Stars. | Paola Bonilla Carlos Lugo |
| | MINTIC | Radiofest 2020 | Carlos Lugo |
| | CRC y la Universidad del Rosario | El futuro de la regulación de las TIC en Colombia | Carlos Lugo |
| | CRC y la Universidad del Rosario | El impacto de la regulación en los negocios digitales en Colombia | Paola Bonilla |
| | CRC y la Universidad del Rosario | El impacto de la regulación en los negocios digitales en Colombia | Carlos Lugo |
| | CERTAL y CRC | La nueva realidad audiovisual en la postpandemia | Mariana Viña Ernesto Orozco |
| | CERTAL y CRC | El mercado de contenidos audiovisuales en Latinoamérica | Fernando Parada Ernesto Orozco |
| | Universidad Externado | Agendas Regulatorias para el 2021-2022, la regulación para la nueva realidad | Carlos Lugo |
| | Ministerio de Cultura | Encuentro Nacional de Infancia Juventud y Medios Conversatorio | Fernando Parada |
| Diciembre 2020 | BID | Panel "regulación de la competencia en la cuarta revolución industrial, visión de los reguladores" | Paola Bonilla. |
| | IIC | Annual Washington DC Conference. | Carlos Lugo |
| | UIT | Second high-level Roundtable co-hosted by the World Bank, the International Telecommunication Union (ITU), GSMA and the World Economic Forum. | Carlos Lugo |
| | CRC | 23° Asamblea Plenaria de REGULATEL | Carlos Lugo |
| | COMTELCA | Conversatorio Innovación regulatoria | Carlos Lugo |
| | CRC | 15° Escuela Taller Internacional de Regulación | Carlos Lugo |
| | Universidad de los Andes | Mesas redondas 1: Agenda actual principales logros y retos, Curso de telecomunicaciones básico | Carlos Lugo |

| Fecha | Organizador | Evento | Vocero |
|--------------|--------------------------|---|-----------------------------------|
| | Universidad de los Andes | Mesa redonda 2: Futuro de las TIC en Colombia desde la perspectiva de la CRC | Carlos Lugo |
| | Universidad Externado | Conversatorio No. 7. Retos del consumidor digital | Carlos Lugo |
| | CRC | Talleres Audiovisuales de Pluralismo – TAP | Ernesto Orozco Fernando Parada |
| Enero 2021 | TELESEMANA | Panel Modernización regulatoria para fomentar la inversión. | Paola Bonilla |
| | OSIPTEL | Empoderamiento Digital en las Telecomunicaciones, usuarios más satisfechos | Carlos Lugo |
| Febrero 2021 | Global Voice Group | Mesa Redonda: Regulación y Digitalización de las Telecomunicaciones en América Latina | Carlos Lugo |