

## INFORME DE GESTIÓN 2021

Marzo de 2022

— [www.crccom.gov.co](http://www.crccom.gov.co) —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

## TABLA DE CONTENIDO

<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1. QUE HACE LA CRC/ QUIÉNES SOMOS</b> .....	9
<b>1.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CRC</b> .....	9
<b>1.3. PLAN ESTRATÉGICO 2021 – 2025</b> .....	10
<b>1.4. MISIÓN</b> .....	11
<b>1.5. VISIÓN</b> .....	11
<b>1.6. PROPÓSITO SUPERIOR</b> .....	11
<b>1.7. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO</b> .....	12
<b>2. GESTIÓN MISIONAL</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1. AGENDA REGULATORIA</b> .....	15
2.1.1. Promoción de la competencia.....	15
2.1.2. Protección de Usuarios y Audiencias.....	34
2.1.3. Calidad de los Servicios.....	40
2.1.4. Innovación.....	45
2.1.5. Explotación de Datos.....	52
2.1.6. Pluralismo Informativo.....	56
<b>2.2. ACTIVIDADES CONTINUAS MISIONALES</b> .....	60
2.2.1. Comunicación externa, interna y digital.....	60
2.2.2. Atención a Consultas, Solicitudes y Trámites.....	65
2.2.3. Asesoría al Congreso de la República.....	69
2.2.4. Gestión Internacional y Nacional.....	70
2.2.5. Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones.....	71
2.2.6. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.....	76
2.2.7. Gestión de Conocimiento e Innovación.....	77
2.2.8. Gobierno y Análisis de Datos.....	81
2.2.9. Actividades estratégicas desarrolladas para mitigar la propagación del coronavirus COVID-19 en el marco de las competencias de la CRC.....	86
<b>3. GESTIÓN TRANSVERSAL</b> .....	<b>87</b>

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 2 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

<b>3.1. GESTIÓN TECNOLÓGICA</b> .....	87
3.1.1. Gobierno Digital.....	88
3.1.2. Seguridad Digital.....	89
3.1.3. Proyectos TSI 2021.....	90
<b>3.2. COORDINACIÓN EJECUTIVA</b> .....	99
3.2.1. Sesión de Comisión.....	99
3.2.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.....	100
3.2.3. Planta de Personal .....	101
3.2.4. Situación de los recursos .....	103
3.2.5. Contratación.....	112
3.2.6. Austeridad en el Gasto .....	114
3.2.7. Reglamentos y manuales .....	114
<b>ANEXOS</b> .....	<b>115</b>

### ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Índices GPTW de la CRC frente a entidades de Servicios Gubernamentales 2021 .....	13
Gráfica 2. Duración actuaciones administrativas con dificultad alta.....	74
Gráfica 3. Duración actuaciones administrativas con dificultad media .....	75
Gráfica 4. Duración actuaciones administrativas con dificultad baja .....	75
Gráfica 5. Duración actuaciones administrativas de recursos de reposición .....	76
Gráfica 6. Ejecución Presupuesto de inversión 2021 .....	87
Gráfica 7. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación.....	113

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la Valoración de la CRC en 2021 .....	13
Tabla 2. Crecimiento de usuarios en redes sociales durante 2021 .....	63
Tabla 3. Tiempo Medio de Respuesta Trimestral – Año 2021 .....	67
Tabla 4. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites.....	68
Tabla 5. Actuaciones Administrativas en curso .....	72
Tabla 6. Actuaciones administrativas finalizadas.....	73
Tabla 7. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2021 .....	73
Tabla 8. Resultados Plan de Acción por Dimensiones de MIPG .....	100
Tabla 9. Planta de personal de la CRC.....	102
Tabla 10. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2021.....	102
Tabla 11. Presupuesto apropiado 2021.....	103
Tabla 12. Desagregación presupuestal 2021 .....	104
Tabla 13. Ejecución presupuestal 2021.....	106

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Índice de Gobierno Digital .....	88
Ilustración 2. Logros en 2021 de la política de Gobierno Digital .....	88
Ilustración 3. Resultados de FURAG 2020 .....	89

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Plan Estratégico CRC .....	11
Imagen 2. Certificación Great Place To Work .....	14
Imagen 3. Ejemplos de algunas piezas con contenidos sobre el nuevo esquema de marcación .....	61
Imagen 4. Ejemplos de convocatoria y cobertura de eventos virtuales .....	62
Imagen 5. Programa CRC al día .....	64
Imagen 6. Producción de videos .....	64
Imagen 7. Diseño gráfico .....	65
Imagen 8. Aula CRC .....	78

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión .....	115
Anexo 2. Eventos virtuales realizados por la CRC .....	118
Anexo 3. Actividad legislativa CRC .....	121
Anexo 4. Solución de Controversias en curso .....	126
Anexo 5. Solicitud de Autorizaciones de Desconexión en curso .....	127
Anexo 6. Solución de Controversias finalizadas .....	128
Anexo 7. Desconexiones finalizadas .....	132
Anexo 8. Actos administrativos expedidos – despliegue de infraestructura de comunicaciones .....	134
Anexo 9. Reglamentos y manuales vigentes a 31 de diciembre de 2021 .....	140

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 4 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## INTRODUCCIÓN

Durante la vigencia 2021 la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC – adelantó diferentes acciones estratégicas encaminadas a consolidarse como el ente regulador único e independiente del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), Postal y de Contenidos Audiovisuales en Colombia. Para ello las dos Sesiones de Comisión han trabajado para estructurar y consolidar una Entidad robusta, con participación y liderazgo en escenarios nacionales e internacionales del sector, definiendo lineamientos innovadores que permitan el dinamismo del mercado y consolidando un equipo de altas capacidades técnicas dentro de la misma.

Los avances constantes en términos de desarrollo tecnológico y de dinámicas que transforman los modelos de negocio en el sector, requieren de un ente regulador activo, eficiente y propositivo que permita el desarrollo de los mercados y la optimización de los recursos técnicos, administrativos y financieros de la Entidad. Para ello, se adelantaron y ejecutaron acciones en tres ámbitos de trabajo, así: i. Gestión Institucional, que contempla todas las actividades relacionadas con el fortalecimiento de la arquitectura de la Entidad; ii. Gestión Misional, que comprende el desarrollo regulatorio y normativo, y iii. Gestión Administrativa, que comprende las actividades propias de gestión de personal y presupuestal.

En relación con el ámbito de **Gestión Institucional** podemos señalar que se incorporaron todos los cambios institucionales requeridos para asumir los ajustes estructurales que suscitó la Ley 1978 de 2019, denominada Ley de modernización del sector TIC. Así mismo, se redefinió el Plan Estratégico de la Entidad modificando las declaraciones que orientan el mandato de esta, como lo son la misión, visión, propósito superior, pilares y objetivos estratégicos, de manera conjunta con un equipo interdisciplinario que cuenta con las mejores calidades técnicas y humanas.

Así mismo, la Comisión dio continuidad a su política de transición hacia un ente regulador enfocado en la innovación y es así como se dio apertura a la convocatoria del primer Sandbox Regulatorio en servicios de comunicaciones, producto de este ejercicio se obtuvieron resultados destacados, recibiendo 23 propuestas e iniciativas a adelantar en el marco de flexibilización normativa. Una vez analizadas por parte de la CRC con el apoyo de la Universidad Nacional, 10 iniciativas ingresaron a la fase de evaluación y 3 fueron admitidas.

De igual manera se adelantó y adjudicó la convocatoria del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (MinCiencias) en la cual se cofinanciarán 11 proyectos con el objetivo de generar nuevo conocimiento e innovación y, promover a través del uso de las tecnologías emergentes, el desarrollo de

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 5 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

herramientas que permitan mejorar los procesos regulatorios de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales.

De otra parte, se avanzó en los proyectos asociados a analítica de datos, específicamente PostData, migrando a un sistema de información robusto líder en el sector y totalmente independiente. Dicho sistema consolidó la visión de tener una Entidad autónoma y referente en información para el sector, lo que implicó un esfuerzo técnico y administrativo para la CRC.

El siguiente ámbito para considerar es la **Gestión Misional**, en la que durante la vigencia 2021, se conformó una Agenda Regulatoria compuesta por 42<sup>1</sup> iniciativas entre proyectos y estudios, encaminados a asegurar que el marco regulatorio respondiera a las necesidades emergentes de la industria y los ciudadanos durante la pandemia, sumado al enfoque de simplificación normativa, promoción de la competencia y fomento de la inversión.

En el marco de los 6 ejes estratégicos en los que se articuló la Agenda Regulatoria CRC 2021 – 2022, se ejecutaron múltiples proyectos regulatorios que retomaron diferentes discusiones del sector en temas de alto impacto entre los agentes involucrados de forma directa o indirecta en el mercado. Es así, como desde la máxima instancia de decisión se propuso volver a generar desarrollo de temas regulatorios esenciales, incluyendo por ejemplo, la digitalización del régimen de protección al usuario cuyo objetivo es la promoción del uso eficiente de las TIC en el desarrollo de las interacciones entre los usuarios y el operador, promoviendo canales digitales y fomentando el uso y apropiación de las TIC por parte de los usuarios del sector. Igualmente, se emitió el nuevo régimen de reportes de información, para que los operadores generen información alineada con las nuevas tendencias de los mercados de comunicaciones. En esta línea se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 1978 de 2019, donde se definieron las condiciones para la 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.

De la misma manera, se adelantaron modificaciones importantes al régimen regulatorio vigente, entre las cuales se puede mencionar la focalización de la tarifa regulada cuando los operadores establecidos hacen uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, la cual es aplicable en 460 municipios del país, con lo que se promueve de manera simultánea la competencia en infraestructura y en servicios y se da una señal clara de inversión en despliegue de redes. Simultáneamente, se avanzó en la modificación del régimen de acceso, uso e interconexión, el cual tenía cerca de 10 años de vigencia y requería de cambios estructurales que propendieran por la definición de condiciones que busquen la

<sup>1</sup> La agenda regulatoria 2021 – 2022 estuvo conformada por 42 iniciativas y 25 hitos.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 6 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

modernización atendiendo el rápido avance en términos de desarrollo tecnológico y de dinámicas que transforman los modelos de negocio.

Por otro lado, en temas de competencia la CRC cerró diferentes actuaciones particulares con lineamientos claros y precisos. Respecto al enfoque de simplificación normativa se trabajó en temas como compilación de normas de TV y se adelantaron ejercicios rigurosos de regulación para servicios postales.

Es importante anotar que el 84%<sup>2</sup> de los proyectos o iniciativas contenidas en la agenda regulatoria se adelantaron de acuerdo con los cronogramas y alcances previstos en el documento propuesto al sector para la vigencia en mención, dejando en curso 4 iniciativas que se prevé culminar en el primer semestre de 2022.

Por último, y no menos importante, está el ámbito de **Gestión Administrativa** en la que se analiza, evalúa y toma decisiones para la correcta ejecución y funcionamiento de la Entidad. En el año de reporte, se obtuvo una ejecución presupuestal del 90%, de los cuales el 98% corresponde a los recursos de inversión y el 83% corresponde a los recursos de funcionamiento de la Entidad. Así mismo, se construyeron los estudios, diseños y esquema financiero para adelantar el proceso contractual necesario para que la CRC cuente con instalaciones físicas que respondan a las necesidades de su nueva estructura organizacional, con la capacidad de albergar a su nueva planta de personal y que permita la atención a los usuarios acorde a las realidades del país después de la pandemia, garantizando el bienestar de los usuarios y de los funcionarios de la Entidad.

Así mismo, se implementó un sistema de contribuciones robusto e independiente que facilita el recaudo de la contribución por regulación señalada en la Ley 1978 de 2019. Dicha herramienta diseñada bajo los principios de eficacia y eficiencia permite el monitoreo constante a los recursos y la generación de información clara y oportuna para la toma de decisiones presupuestales.

Habría que mencionar también, los grandes avances en los temas de gobierno digital a fin de contar con procesos, trámites y herramientas actualizados dentro de la CRC, buscando ser en el mediano plazo la Entidad referente en materia digital del País.

Ahora bien, en el marco de la política de transparencia y lucha contra la corrupción, la CRC adelantó todos los ejercicios de rendición de cuentas, informes, reportes y publicaciones con el objeto de brindar

<sup>2</sup> El porcentaje alcanzado se encuentra calculado sobre el número total de hitos programados para la vigencia 2021 y los hitos cumplidos. Se alcanzaron 21 de los 25 hitos programados.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 7 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

transparencia frente a sus grupos de valor y al sector, garantizando así la participación en la toma de decisiones de la Entidad y la efectiva ejecución de los recursos públicos.

Todo lo anterior, se presenta a continuación en los capítulos de información general de la Entidad, Gestión Misional y Gestión Transversal en los que se detallan las gestiones y logros de la Comisión durante la vigencia 2021.

Finalmente, es importante subrayar que toda la gestión en avances y compromisos con el sector y el país fueron reconocidos por instituciones como el Departamento Nacional de Planeación – DNP – y el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF que le otorgaron 6 premios a la Comisión; cuatro en primer puesto y dos en segundo puesto, en temas como análisis normativo, simplificación normativa, consulta pública y uso de tecnologías emergentes para los desarrollos regulatorios, lo que posiciona a la Entidad como referente regulatorio no solo a nivel nacional sino también regional.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente informe se rinde, atendiendo los lineamientos de la Contraloría General de la República, y del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI, por lo que en los siguientes numerales se abordan las diferentes temáticas que reflejan la gestión de la CRC durante la vigencia 2021.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 8 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, durante la vigencia fiscal 2021, adelantó diferentes actividades, diseño de instrumentos y construcción de herramientas que permitieron cumplir con los objetivos estratégicos de la Entidad, desarrollando con éxito cada uno de los proyectos propuestos en la Agenda Regulatoria y obteniendo una ejecución óptima del plan de acción y los recursos de los proyectos de inversión. A continuación, se presentan los principales logros y avances en la gestión desde tres ámbitos de trabajos planteados por esta administración.

### 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

#### 1.1. Que hace la CRC/quiénes somos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

#### 1.2. Planeación Estratégica de la CRC

Durante la vigencia 2021, la Comisión desarrolló sus actividades enmarcadas dentro del Plan Estratégico definido para el período 2021-2025, el cual fue formulado en el año 2020 como parte de los ejercicios de planeación estratégica adelantados por la CRC y de acuerdo con su evolución al convertirse en el regulador único e independiente del sector de Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC), el cual se encuentra soportado en 5 pilares estratégicos a saber:

- **Bienestar y derechos de usuarios y audiencias:** empoderar a los usuarios y las audiencias, a través de herramientas que les permitan ejercer sus derechos de forma adecuada y, mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones en Colombia, de forma que todos puedan aprovechar los beneficios de la era digital, garantizando el pluralismo e imparcialidad informativa en el sector audiovisual en Colombia.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 9 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- **Mercado y competencia:** fomentar la competitividad de los mercados de servicios de comunicaciones a través de políticas regulatorias que promuevan la inversión, la oferta de servicios y el despliegue de infraestructura, promoviendo que el marco regulatorio refleje las realidades del mercado y promueva la competencia, la inversión y la reducción de barreras de entrada.
- **Innovación y mejora regulatoria:** desarrollar su política regulatoria, que permita la aplicación de los criterios de mejora normativa, así como la aplicación de un ciclo regulatorio flexible, transparente y participativo que promueva la innovación sectorial, así como consolidar el marco de gobernanza de datos y la toma de decisiones basada en evidencia a través de sus actividades y proyectos.
- **Gestión de grupos de valor:** fortalecer el posicionamiento como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales, a través de la caracterización de todos los agentes y grupos de valor involucrados y la mejora en sus procesos de comunicación, participación e interacción con cada uno de ellos.
- **Fortalecimiento institucional:** desarrollar capacidades internas que permitan a la Entidad modernizar y agilizar sus procesos, mejorar la toma de decisiones, así como digitalizar y simplificar las interacciones y trámites de los grupos de valor ante la Comisión.

### 1.3. Plan Estratégico 2021 – 2025

La CRC con la expedición de la Ley 1978 de 2019 tuvo como uno de sus objetivos centrales actualizar su Plan Estratégico Institucional, con el fin de modificar las declaraciones que orientan el cumplimiento de los mandatos de la Entidad que permita materializar su estrategia, estableciendo objetivos e indicadores con metas claras que posibilite evaluar su cumplimiento y crear una alineación organizacional que garantice que toda la Entidad esté encaminada en la misma dirección. Teniendo en cuenta lo anterior y como resultado de una consultoría realizada durante el año 2020, en abril de 2021 la CRC redefinió su Plan Estratégico Institucional.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 10 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### Imagen 1. Plan Estratégico CRC



Fuente: Plan Estratégico 2021 – 2025 CRC

#### 1.4. Misión

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

#### 1.5. Visión

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

#### 1.6. Propósito Superior

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

## 1.7. Gestión Estratégica del Talento Humano

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.

La Gestión Estratégica de Talento Humano en la CRC, se constituyó en el 2021, en un eje fundamental para el logro de los objetivos institucionales, debido al trabajo permanente en el fortalecimiento de los procesos que permitieran proporcionar un talento humano competente y comprometido con la organización.

Lo anterior, pese a los desafíos presentados en los dos últimos años, las condiciones distintas y retadoras que ha planteado el aislamiento, la virtualidad e incluso el ingreso de nuevos integrantes durante un periodo atípico, que han generado que en materia de empleo público y de gestión del talento humano, se hayan tenido que idear nuevas estrategias con el fin de dar continuidad a los diferentes planes y programas. Es así como, en el 2021, se dio continuidad a las directrices impartidas por la CRC en la Circular CRC 04 de 2020, en la cual se establecieron lineamientos para equilibrar la vida laboral y personal.

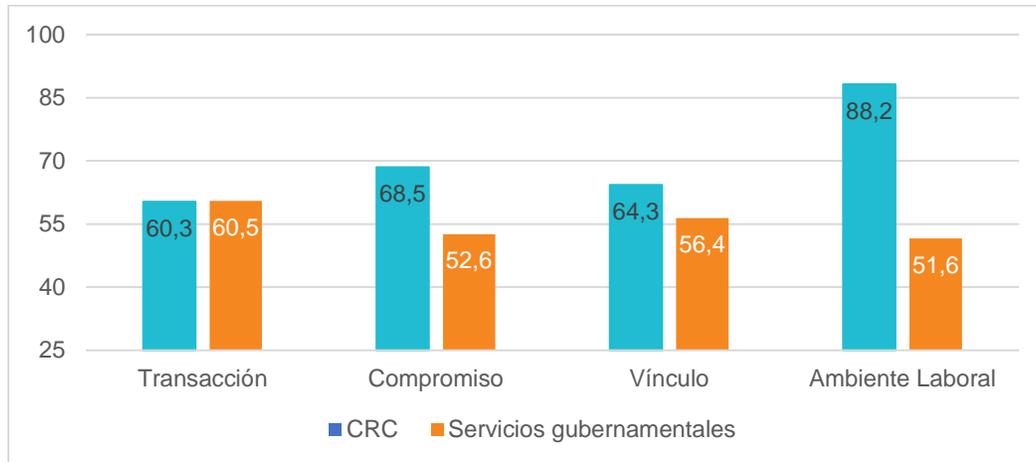
Así mismo, la CRC propició espacios de alternancia y reencuentros presenciales, con el fin de trabajar por el adecuado ambiente laboral y salud mental de sus colaboradores. Con estos encuentros presenciales y virtuales denominados *día de la familia*, *septiembre de reencuentro*, *jornada de inducción y reinducción*, *cierre de plan de fortalecimiento institucional* y *novena "familia CRC"*, entre otros, se buscó activar el vínculo emocional y de pertenencia con la organización en estas condiciones de aislamiento que para algunos ha significado pasar por tiempos difíciles.

Con relación al Clima Laboral, el 2021 representó un gran reto para la CRC dada la continuidad en las condiciones de virtualidad para el desempeño de las funciones, lo cual requirió de la implementación de distintas estrategias para propiciar y contribuir a un ambiente laboral sano dentro del entorno de cada uno de los colaboradores. Es así, como desde el área de talento humano se desarrollaron diferentes actividades con el propósito que los integrantes del equipo humano se sintiesen acompañados y como miembros activos de la entidad.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 12 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En el mes de diciembre de 2021, la entidad aplicó la **Medición de Clima Organizacional**, a través de la metodología Great Place to Work – GPTW, cuyos resultados se presentan en la Gráfica 1 y en la Tabla 1:

**Gráfica 1. Índices GPTW de la CRC frente a entidades de Servicios Gubernamentales 2021**



Fuente: People´s Voice

**Tabla 1. Resultados de la Valoración de la CRC en 2021**

Valoración	Actual
Excelente	12
Muy alta	3
Alta	5
Media (+)	2
Media (-)	2
Baja	0
Muy baja	1
Crítica	0
<b>Índice del Ambiente Laboral (IAL)</b>	<b>88.2</b>
Brecha frente a la Excelencia	4.8
Valoración del Ambiente Laboral	<b>Muy sobresaliente</b>

Fuente: People´s Voice

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

## Imagen 2. Certificación Great Place To Work



Fuente: People's Voice

El plan de trabajo recomendado por Great Place to Work frente a los resultados obtenidos en la medición 2021, está orientado a continuar robusteciendo los planes y programas adoptados, compartir estos resultados, apropiarlos y fortalecer la participación de los colaboradores en la evaluación, así como trabajar en los vínculos de líderes con sus equipos de trabajo, el componente afectivo y orgullo por la organización.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 14 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 2. GESTIÓN MISIONAL

### 2.1. Agenda Regulatoria

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 de 2015, la CRC define anualmente su Agenda Regulatoria, en donde se incluyen las temáticas que serán abordadas en ejercicio de sus funciones. La Agenda Regulatoria 2021 - 2022 incluyó 42 iniciativas – entre proyectos y estudios regulatorios – que se enmarcan en seis (6) ejes estratégicos:

- (i) Protección de usuarios y audiencias.
- (ii) Calidad de Servicio.
- (iii) Competitividad y Desarrollo Económico.
- (iv) Innovación.
- (v) Explotación de datos.
- (vi) Pluralismo informativo.

La agenda propuesta y ejecutada para el 2021, guarda una relación directa con los pilares estratégicos de la Entidad, y reconoce que la crisis derivada de la pandemia por el COVID-19 hizo evidente el papel fundamental de los servicios de comunicaciones, que han soportado la actividad productiva del país en esta situación de emergencia sanitaria. En este sentido, el actuar de la Comisión ha tomado en consideración el desarrollo de iniciativas encaminadas a asegurar que el marco regulatorio responda a las necesidades emergentes de la industria y los ciudadanos durante la pandemia, sumado ello al enfoque de simplificación normativa, promoción de la competencia y fomento a la inversión.

#### 2.1.1. Promoción de la competencia

##### 2.1.1.1. Estudio Condiciones de prestación de Internet en San Andrés

<b>Objetivo</b>	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.
<b>Fecha de Inicio</b>	Diciembre de 2019
<b>Actividades /Logros</b>	Debido a que el servicio portador en San Andrés Islas es prestado desde 2010 por una única empresa (Energía Integral Andina-EIA) y se realiza a través de un cable submarino con dos cabeceras, una en Tolú, Sucre y la otra en la Isla de San Andrés, la CRC en ejercicio de sus competencias, ha monitoreado las condiciones de prestación de Internet en San Andrés y ha publicado sus hallazgos en los documentos "Revisión del mercado relevante de Datos y Acceso a Internet" (2011),

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 15 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

"Análisis del mercado de Internet fijo en San Andrés" (2017) y "Análisis del servicio de acceso a Internet en la Isla de San Andrés" (2021).

Con el fin de actualizar el estudio realizado por la Comisión en el año 2017, se presentó ante el Comité de Comisionados de Comunicaciones del 8 de febrero de 2019 el alcance del estudio a realizar. Así mismo, en Sesión de Comisión del 20 de febrero de 2019, se presentó el objetivo del estudio y la necesidad de revisar el estado actual no solo de la demanda minorista sino también de la demanda de capacidad del cable submarino por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que operan en la Isla.

Dentro del estudio se realizó un análisis detallado de información financiera que el proveedor Energía Integral Andina-EIA presenta a la Comisión anualmente, en virtud del monitoreo ordenado por las resoluciones CRC 3776 de 2012 y 4105 de 2013.

Durante el año 2020 se construyó el documento de 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.

Este estudio, que 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 con Colombia continental, 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 análisis del Cable propiamente dicho incluyendo la actualización del modelo financiero y las condiciones competitivas del mercado minorista de Internet en la Isla, para finalmente llegar, entre otras, a las siguientes conclusiones:

- La penetración del servicio de Internet fijo residencial es 15,7%. Porcentaje inferior al promedio de municipios similares.
- San Andrés es de lejos el municipio con el Mbps promedio de descarga más costoso del país.
- Las velocidades de descarga ofrecidas son homogéneas en un nivel bajo: registrando un valor máximo de apenas 6 Mbps.
- Se estimó, a través de un modelo financiero, que las tarifas de transmisión deberían ser inferiores a las identificadas para el tercer trimestre de 2020.

El documento denominado "Análisis del servicio de acceso a Internet en la isla de San Andrés" fue publicado el 19 de marzo de 2021 para comentarios del sector y los interesados hasta el 23 de abril del mismo año.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 16 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

	Si bien el estudio concluyó con la publicación del documento de análisis, la CRC continuará con el estudio de la problemática del acceso a Internet en San Andrés en el marco del proyecto "Revisión del mercado Portador 2021".
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento denominado "<i>Análisis del servicio de acceso a Internet en la isla de San Andrés</i>".</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-2">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-2</a>

**2.1.1.2.** Actuación Particular que tiene por objeto constatar la posición dominante del proveedor COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL S.A. (CLARO) en el mercado relevante de "Servicios Móviles".

<b>Objetivo</b>	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.
<b>Fecha de Inicio</b>	Febrero de 2017
<b>Actividades /Logros</b>	<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, comprendidos en aproximadamente 4.142 folios en las 19 carpetas que contiene el expediente. Lo anterior, sin mencionar el análisis de los argumentos formulados por COMCEL en las comunicaciones y demás solicitudes de pruebas que fueron denegadas en aplicación del debido proceso.</p> <p>Entre los meses de septiembre y octubre de 2020 el Comité de Comisionados de Comunicaciones, conformado en febrero de 2020 a partir de la expedición de la Ley 1978 de 2019, revisó el proyecto de resolución 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>De esta manera, el 28 de enero de 2021, la Sesión de Comisión de Comunicaciones, expidió la Resolución CRC 6146 de 2021 "<i>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.</i>". En este acto administrativo, la Sesión constató en primera instancia que el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR</p>

	<p>S.A. COMCEL S.A. tiene posición dominante en el mercado relevante susceptible de regulación ex ante "Servicios Móviles"; no impuso ninguna de las medidas previstas inicialmente en la Resolución CRC 5110 de 2017; y previó el desarrollo de un monitoreo al mercado de servicios móviles durante un período de dos años contados a partir de la firmeza de la decisión.</p> <p>Dado que el 29 de enero de 2021 la Comisión notificó a COMCEL la Resolución CRC 6146 de 2021, el 12 de febrero de 2021 dicho proveedor interpuso recurso de reposición en contra de esta. Luego de decidir sobre las solicitudes probatorias elevadas por COMCEL en su recurso de reposición y de surtir la respectiva etapa probatoria, el 8 de septiembre de 2021, la Sesión de Comisión de Comunicaciones expidió la Resolución CRC 6380 de 2021 <i>"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6146 de 2021"</i> en la que, entre otras cosas, negó la revocatoria de la Resolución CRC 6146 y consecuentemente confirmó las decisiones allí adoptadas.</p>
<b>Publicación</b>	No aplica
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

### 2.1.1.3. Régimen de Acceso, Uso e Interconexión

<b>Objetivo</b>	Revisar el Régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones con el fin de actualizarlo teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de su aplicación, la evolución tecnológica, la transformación del ecosistema del negocio TIC y el enfoque de simplificación normativa.
<b>Fecha de Inicio</b>	Septiembre de 2019
<b>Actividades /Logros</b>	<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 revisó antecedentes, experiencias internacionales y tendencias tecnológicas e identificó el siguiente problema: <i>"El Régimen de Acceso e Interconexión existente no responde a las necesidades actuales de interacción entre los agentes"</i>. En este sentido, el 27 de diciembre de 2019, se publicó para comentarios del sector el documento contentivo de esta formulación del problema y un cuestionario de preguntas para los agentes interesados que tenía como principal fin validar el citado árbol del problema.</p> <p>Una vez culminado el plazo de comentarios, se procedió a evaluar los argumentos de los agentes 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 en dónde el único cambio correspondió a la inclusión de la consecuencia</p>

	<p>denominada “Limitantes a la inversión”. De igual manera, en el documento precitado también se expusieron tanto el objetivo general como los objetivos específicos del proyecto regulatorio.</p> <p>Luego de análisis y revisiones internas y siguiendo con el enfoque de Análisis de Impacto Normativo antes mencionado, la CRC identificó las posibles alternativas y las publicó el 2 de febrero de 2021 para la evaluación y calificación de los agentes. Lo anterior con el fin de realizar un proceso de construcción conjunta de la actualización y mejoras normativas respecto del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión.</p> <p>El 7 de mayo de 2021, la CRC publicó el documento soporte y la propuesta regulatoria asociada al referido proyecto que busca implementar mejoras tendientes a la actualización del régimen de acceso e interconexión vigente.</p> <p>Ambos documentos recogen la síntesis de los análisis realizados a partir de la revisión de antecedentes en materia de solución de conflictos, entrevistas semiestructuradas a agentes del sector, experiencias internacionales y tendencias tecnológicas sobre las temáticas seleccionadas, así como la evaluación de las alternativas aplicando metodologías de mejora regulatoria (que involucra dentro de sus pilares la aplicación de la metodología de AIN y el enfoque de simplificación normativa). El estudio publicado contiene los análisis en relación con 21 problemáticas de diversa índole, para cada una de las cuales fueron planteadas al menos 2 alternativas de solución frente a las causas que contribuyen al problema identificado en las etapas previas del proyecto.</p> <p>Posteriormente, la CRC surtió el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio y preparó el documento que contiene las respuestas a las observaciones presentadas por los agentes interesados, así como el proyecto de resolución definitivo. Estos documentos fueron aprobados por el Comité de Comisionados de Comunicaciones en diciembre de 2021 para su presentación en la Sesión de Comisión de Comunicaciones en el primer trimestre de 2022, donde se tiene previsto tomar una decisión regulatoria.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de alternativas regulatorias.</li> <li>• Instructivo de calificación de alternativas.</li> <li>• Documento soporte.</li> <li>• Proyecto de resolución.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-4">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-4</a></p>

#### 2.1.1.4. Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 19 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

<b>Objetivo</b>	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.
<b>Fecha de Inicio</b>	Diciembre de 2019
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Tomando como punto de partida una serie de análisis realizados durante el año 2019 en relación con el uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional (RAN), la CRC inició en 2020 un proyecto para revisar los valores de remuneración por el acceso a dicha la instalación esencial.</p> <p>Es así como en julio de 2020, se publicó el documento que describe los objetivos del proyecto y las posibles alternativas regulatorias sobre esta materia, a partir del árbol de problema identificado, con sus causas y consecuencias, relativas a que <i>"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"</i>. Así, se evidenció la necesidad de <b>i)</b> analizar el comportamiento del servicio mayorista de RAN luego de la expedición de la Resolución CRC 5107 de 2017, en contraste con el comportamiento de los mercados minoristas de servicios móviles y la evolución del uso de la infraestructura que soporta el acceso a dicha instalación esencial, y <b>ii)</b> determinar las condiciones de remuneración en las que el acceso a la instalación esencial de RAN por parte de los proveedores establecidos pueden continuar incentivando el uso eficiente de la infraestructura, la inversión y la competencia en los mercados de servicios móviles. En línea con ello, se tomó en consideración que el RAN debe emplearse cuando sea estrictamente necesario, lo cual deja de suceder cuando el proveedor solicitante de RAN ya cuenta con la infraestructura propia y la cobertura suficiente para prestar sus servicios de voz, SMS o datos.</p> <p>Con los comentarios recibidos al documento de objetivos y alternativas regulatorias, la CRC continuó con sus análisis, a partir de los cuales el 29 de diciembre de 2020 se publicó una propuesta regulatoria en la que se planteó, entre otros aspectos, modificar la aplicación de los valores regulados por el acceso a la instalación esencial de RAN por parte de operadores establecidos, de manera que tales valores puedan aplicarse en un conjunto de municipios del país, dejando a la negociación entre las partes la definición de las tarifas en los ámbitos geográficos que no hagan parte de dicho conjunto de municipios.</p> <p>Luego de recibir observaciones a la propuesta regulatoria publicada, la CRC adelantó las actividades necesarias para adoptar la decisión regulatoria correspondiente -destacándose la elaboración del documento de respuestas a los</p>

	<p>comentarios formulados a dicha propuesta-, lo cual se materializó con la expedición de la Resolución CRC 6298 del 14 de mayo de 2021.</p> <p>Con esta resolución, a partir del 1 de enero de 2022 se introduce un cambio en la manera como debe darse la remuneración por el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, optimizando su uso como instalación esencial y buscando promover de manera simultánea el despliegue de infraestructura y el aprovechamiento de la infraestructura existente: la tarifa mayorista que se encuentra definida en la regulación es aplicable ahora exclusivamente en <u>460 municipios</u>, que se eligieron con observancia a criterios tales como la cantidad de infraestructura desplegada, los niveles de tráfico, el número de proveedores presentes en cada municipio así como las condiciones sociodemográficas y geográficas. En el resto de municipios del país, los proveedores de redes y servicios deberán negociar y acordar el valor de remuneración por el acceso a la instalación esencial.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de respuestas a comentarios.</li> <li>• Resolución CRC 6298 de 2021.</li> <li>• Base del clúster.</li> <li>• Código desarrollado en el programa de análisis estadístico "R Studio".</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-4-2">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-4-2</a>

#### 2.1.1.5. Análisis del mercado de envíos postales masivos

<b>Objetivo</b>	Realizar el análisis de competencia del mercado relevante de envíos masivos, así como la consecuente revisión de las medidas regulatorias vigentes, para su eventual modificación o actualización, según corresponda.
<b>Fecha de Inicio</b>	Junio de 2020
<b>Actividades /Logros</b>	<p>El 25 de junio de 2020, la Entidad publicó 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 <i>"La regulación vigente no se adapta a las dinámicas de competencia actuales del mercado de envíos masivos"</i>.</p> <p>Posteriormente, el 17 de marzo de 2021 se realizó la publicación del árbol del problema definitivo, así como los objetivos del proyecto regulatorio, para conocimiento de los agentes interesados. Así mismo, el 18 de mayo del mismo año se realizó la publicación de las alternativas regulatorias, y se desarrolló una reunión de socialización de estas alternativas con los agentes del sector, la cual fue realizada el 1 de junio de 2021.</p> <p>La publicación del documento soporte y propuesta regulatoria se realizó en octubre de 2021. Como resultado de la evaluación y selección de la mejor alternativa</p>

	<p>regulatoria y con base en los resultados del modelo de costos, se propuso la definición de una tarifa mínima para los servicios de correo y mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, para el ámbito local, y una tarifa mínima para la provisión de los mismos servicios en los demás ámbitos. De igual forma, se propone una tarifa mínima para la interconexión de ámbito local entre operadores postales, que incluye a los operadores de los servicios de correo mensajería expresa, y una tarifa mínima para la interconexión en los demás ámbitos.</p> <p>Con esta medida regulatoria la CRC busca promover la competencia y la inversión, aumentar el bienestar de los consumidores que podrán acceder a tarifas más bajas o a servicios de mayor calidad y equiparar las condiciones de competencia entre los agentes que participan en el mercado. La decisión regulatoria se encuentra prevista para el mes de abril de 2022.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbol de problema definitivo y objetivos.</li> <li>• Documento de alternativas regulatorias.</li> <li>• Documento soporte.</li> <li>• Proyecto de resolución.</li> <li>• Modelo de costos servicios físicos.</li> <li>• Datos consolidados modelo servicios físicos.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-7">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-7</a>

#### 2.1.1.6. Mercado de Giros Postales

<b>Objetivo</b>	Analizar la estructura y funcionamiento de los mercados relevantes de envío de dinero en los que participa el servicio de Giros Postales Nacionales con el fin de identificar la existencia de problemas de competencia para, en caso de ser necesario, adoptar las medidas encaminadas a eliminar o reducir sus causas y consecuencias; así como realizar una revisión sobre las potencialidades de los servicios postales de pago como un instrumento de promoción de la inclusión financiera y el comercio electrónico en Colombia.
<b>Fecha de Inicio</b>	Agosto de 2018
<b>Actividades /Logros</b>	<p>La Comisión adelantó 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>En desarrollo del proyecto, se realizaron reuniones con los operadores postales, gremios, DNP, MinTIC, Presidencia de la República y entidades del sector financiero</p>

	<p>con el fin de conocer de primera mano las políticas, los análisis y las estrategias que permitan facilitar el uso de las redes postales y de los servicios postales de pago para promover la adopción y permitir la participación del sector postal en el comercio electrónico y la inclusión financiera.</p> <p>El 4 de junio de 2021, la Comisión publicó el documento de conclusiones del proyecto <i>"Revisión del mercado de giros postales nacionales y el aprovechamiento de la red de giros para promover el desarrollo del comercio electrónico y la inclusión financiera en Colombia"</i> donde se hace un análisis integral de la oferta y demanda de los Giros Postales Nacionales (GPN) con el fin de considerar la evolución de los principales factores que influyen en la prestación de este servicio y caracterizar los hábitos, usos y preferencias de los usuarios.</p> <p>De igual manera, en el estudio se desarrolla un análisis de competencia de los mercados de envío de dinero definidos por la Comisión mediante la Resolución CRC 5900 de 2020, con el propósito de identificar posibles fallas de mercado o problemas de competencia y se realiza una revisión sobre las potencialidades de los servicios postales de pago como un instrumento para la promoción de la inclusión financiera y el comercio electrónico en Colombia</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento final del estudio.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-14">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-14</a>

#### 2.1.1.7. Despliegue de infraestructura - Acreditación de Municipios libres de barreras

<b>Objetivo</b>	Promover la remoción de barreras que frenan el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones en los municipios, a través del desarrollo de una estrategia con enfoque regional, que brinde información técnica y jurídica relevante a las autoridades territoriales y les permita realizar las actualizaciones normativas requeridas para apoyar el acceso de todos los ciudadanos a las TIC y sus beneficios.
<b>Fecha de Inicio</b>	Marzo de 2016 – Actividad Continua
<b>Actividades /Logros</b>	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 2021, las principales fueron:

	<p><u>Conceptos de acreditación o existencia de barreras en municipios:</u> A cierre del año 2021, la Comisión ha expedido 581 acreditaciones a entidades territoriales que no presentan barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, que corresponde al 51.7% de los municipios de 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 telecomunicaciones. De igual forma, se emitieron conceptos de existencia de barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones a otros 250 municipios del país, donde se les señalaron los apartes normativos que impiden o dificultan el despliegue, las consecuencias de estas barreras y como proceder para removerlas y promover el despliegue.</p> <p><u>Índice de favorabilidad al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones:</u> este índice es utilizado en 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. En diciembre de 2021 se llegó a 11 capitales del país acreditadas, y se observaron cambios positivos en el índice para ciudades como Santa Marta, San José del Guaviare, Florencia, Yopal, Leticia, Puerto Carreño, Mocoa, Tunja, Popayán y Manizales. Vale la pena mencionar que este índice es actualizado periódicamente a medida que las capitales del país van eliminando barreras al despliegue y acreditándose como territorios libres de estas.</p> <p><u>Mesas de trabajo con autoridades territoriales, gremios, ministerios y otras entidades:</u> se desarrollaron mesas de trabajo con las autoridades de diferentes entidades territoriales tales como Bogotá, Chía, Cartagena, Zipaquirá, Barrancabermeja, Bucaramanga, Pasto, Pereira, Barranquilla, Montería, Sincelejo, Neiva, Ibagué, Riohacha y San Andrés.</p> <p>Finalmente, para apoyar el conocimiento de las condiciones propicias de despliegue para redes y prestación de servicios de telecomunicaciones, se desarrolló un curso virtual autogestionado, disponible al público en la plataforma AULA CRC.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditaciones municipios</li> <li>• Conceptos de Barreras</li> <li>• Curso virtual en AULA CRC</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Micrositio: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura">https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura</a></p> <p>Curso virtual: <a href="https://aula.crcom.gov.co/enrol/index.php?id=21">https://aula.crcom.gov.co/enrol/index.php?id=21</a></p>

**2.1.1.8. Nuevo Esquema de Numeración fija- Comité Técnico de Seguimiento de Numeración (CTSN)**

<b>Objetivo</b>	Realizar el acompañamiento y apoyo a la articulación de los Proveedores de Redes de Servicios y de Telecomunicaciones (PRST) en el proceso de implementación técnica y divulgación de las medidas de cambio de numeración y marcación en redes fijas en Colombia, según lo dispuesto en la Resolución CRC 5826 de 2019.
<b>Fecha de Inicio</b>	Septiembre de 2019 – Actividad Continua
<b>Actividades /Logros</b>	<p>La Resolución CRC 5826 de 2019, actualizó el esquema de remuneración del servicio de telefonía fija a nivel mayorista, reduciendo el valor de los pagos entre los proveedores y eliminando los costos asociados a la distancia, y a su vez adoptó el cambio del esquema de numeración y marcación de redes fijas en Colombia; dicha resolución fue el punto de partida del plan de implementación para que desde la CRC se articulara con los PRST el desarrollo de las disposiciones allí contempladas.</p> <p>La etapa de preparación de la marcación única nacional, en la que los PRST llevaron a cabo la adecuación de las redes y que finalizaba originalmente en agosto de 2020, fue ampliada 12 meses mediante Resolución CRC 5967 de 2020 dada la emergencia sanitaria por COVID-19, por lo tanto, la etapa en la que los esquemas de marcación funcionaban de manera paralela, inició el 1 de septiembre de 2021.</p> <p>En el 2021 se realizaron 5 sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración (CTSN) con todos los PRST de redes fijas y móviles, y se realizó la solicitud, revisión y seguimiento de cronogramas de implementación y matrices de riesgos reportadas por todos los PRST, así como la realización de mesas técnicas de trabajo individuales para seguimiento detallado de las adecuaciones técnicas; y la articulación con el Ministerio TIC y la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC para acompañar este seguimiento.</p> <p>De otro lado, en junio de 2021 se inició la campaña de sensibilización y pedagogía dirigida a usuarios a nivel nacional sobre el cambio de marcación, a fin de permitir de manera adecuada educar a la ciudadanía sobre los cambios que se presentarían, las fechas en los que ambos sistemas coexistirían y redirigir a la página (<a href="http://www.cambiala.gov.co">www.cambiala.gov.co</a>) en donde se puso a disposición el detalle de los cambios de marcación, respuestas a preguntas frecuentes y del seguimiento técnico del CTSN. Para facilitar la experiencia de usuario se lanzó la aplicación gratuita denominada "Cámbiala", que permite realizar la actualización masiva de contactos de números fijos en el directorio de los teléfonos móviles inteligentes.</p> <p>El cambio de marcación se realizó a partir del 1 de septiembre de 2021 y desde el 1 de diciembre del mismo año se inició la etapa final de establecimiento de manera</p>

	exitosa. Para las llamadas internacionales entrantes a teléfonos fijos, la coexistencia fue prevista por un período de 5 meses hasta el 31 de enero de 2022. El nuevo esquema de marcación en el país beneficiará a los usuarios con la unificación del proceso de marcación asemejando el servicio de telefonía fija, desde la experiencia de usuario en marcación a teléfonos móviles, incentivando además a futuro la incorporación en el mercado de planes que incluyan el servicio de telefonía fija sin cobros diferenciales en función de la distancia y con llamadas locales y nacionales ilimitadas.
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas CTSN</li> <li>• Aplicación móvil “Cámbiala” disponible en Play store (Android) y Apple store (iOS).</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	La información de los cambios de marcación y del seguimiento técnico del CTSN se encuentra disponible en el sitio <a href="http://www.cambiala.gov.co">www.cambiala.gov.co</a> <a href="https://cambiala.gov.co/informacion-medida">https://cambiala.gov.co/informacion-medida</a>

### 2.1.1.9. Implementación del Régimen de Administración de Recursos de Identificación

<b>Objetivo</b>	Desarrollar las actividades requeridas por la Resolución CRC 5968 de 2020 que permitan la implementación del trámite único de recursos de identificación y los reportes asociados a los recursos de identificación gestionados por la CRC.
<b>Fecha de Inicio</b>	Agosto de 2020
<b>Actividades /Logros</b>	<p>La CRC expidió la 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>, y dadas las medidas adoptadas dicho acto administrativo de carácter general, en especial lo establecido en su artículo 12 de vigencias, surgió la necesidad de hacer un acompañamiento a la industria en relación con su implementación. Específicamente en el numeral 12.1, se otorgó 1 año desde la entrada en vigor de la norma para implementar lo relacionado con el Trámite único de recursos de identificación – TURI, el reporte de información asociado a la base de datos de enrutamientos 1XY (Formato 5.7) y lo correspondiente a la numeración para el acceso a los servicios suplementarios de marcación abreviada #ABB (Formato 5.8).</p> <p>En el año 2021 se finalizaron los desarrollos, se actualizó la herramienta de cargue al sistema de información de trámites, se llevaron a cabo pruebas del registro de empresas en el sistema, y se realizaron 4 rondas de capacitaciones dirigidas a PRST, Operadores de TDT y PCA, con participación de 115 empresas.</p> <p>Se recopiló la información de enrutamientos hacia la numeración para el acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados con marcación 1XY con la que contaba la CRC al momento de iniciar el proceso de implementación (últimos 6 años) y se consolidó una base de datos de los números de enrutamiento de los</p>

	<p>números habilitados para todos los municipios del país, que fue compartida con los PRST.</p> <p>De igual forma, se llevó a cabo un requerimiento de información a la industria que permitió consolidar datos relacionados con los servicios de marcación abreviada bajo la estructura #ABB y se requirió a todos los PRST móviles para que realizaran la respectiva intermediación, de modo que las personas jurídicas que vienen haciendo uso de los números para el acceso a #ABB, realizaran por intermedio suyo las solicitudes formales de dichos recursos, así como los ajustes necesarios para consolidar el directorio definido en la regulación general para este recurso de identificación.</p> <p>Adicionalmente, se inició la transición de la identificación de los dispositivos del ecosistema IoT en el país para garantizar la suficiencia de identificadores para la demanda proyectada de estos dispositivos, se implementó el Trámite Único de Recursos de Identificación mediante el que, a través de una única plataforma y un único acceso, se podrán hacer solicitudes de asignación y devolución de los recursos de identificación que administra la CRC; y se consolidó el primer reporte de implementación de códigos de punto de señalización que ayudará a actualizar en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación la información de los elementos activos de las redes de telecomunicaciones que hacen parte de la red de señalización nacional.</p> <p>Finalmente se desarrolló la consolidación del directorio de empresas que hacen uso de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB y la base de datos unificada para administrar los enrutamientos hacia los números de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY a nivel nacional. Se dieron por finalizadas las tareas asociadas a la implementación y se continúa con la gestión correspondiente desde el proceso de administración de los recursos de identificación que realiza la entidad de manera continua.</p>
<b>Publicación</b>	No aplica
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

#### 2.1.1.10. Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora

<b>Objetivo</b>	Caracterizar el sector de radiodifusión sonora identificando las necesidades regulatorias del sector.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	La Ley 1978 de 2019, mediante la cual se modificó la Ley 1341 de 2009, incluyó el servicio de radiodifusión sonora dentro de los servicios de telecomunicaciones

	<p>regulados por la CRC, un servicio que hasta esa fecha estaba por fuera de las competencias de esta Comisión, y que era regulado exclusivamente a través de las reglas definidas en la Resolución 415 de 2010 expedida por MinTIC.</p> <p>Teniendo en cuenta el impacto que la pandemia global del Coronavirus (COVID-19) ha tenido y pueda seguir teniendo sobre la demanda de los servicios de telecomunicaciones, se observó de nuevo una especial relevancia en el uso de los servicios de telecomunicaciones radiodifundidos - radio y televisión - , y en concordancia con las funciones definidas en la Ley 1978 de 2019, esta Comisión encontró fundamental entender como es la cadena de valor del sector de radiodifusión sonora, y cuáles son las necesidades regulatorias del este sector.</p> <p>Para tal fin, en el primer semestre de 2021 se estructuró el proyecto y se realizó el proceso de concurso de méritos para realizar el estudio que permitiera identificar las posibles necesidades y acciones regulatorias que fomenten el desarrollo del sector de radiodifusión sonora, planteando medidas dirigidas hacia una regulación por mercados para este último. El estudio fue adjudicado en junio y se desarrolló durante el segundo semestre del año, obteniendo como resultado, entre otros, la caracterización del sector de radiodifusión sonora, su cadena de valor, identificación de tendencias tecnológicas en otros países y la identificación de las principales necesidades que desde el punto de vista regulatorio y del mismo sector debieran ser abordadas para fomentar el desarrollo de este medio de comunicación en Colombia.</p> <p>La publicación y divulgación de los principales resultados y conclusiones del estudio se deberán realizar en el primer trimestre del 2022.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialización del Estudio del Sector de Radiodifusión Sonora (evento en línea).</li> </ul>
<b>Enlace</b>	Webinar: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=W3f3JpAJiAY&amp;t=5s">https://www.youtube.com/watch?v=W3f3JpAJiAY&amp;t=5s</a>

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

<b>Objetivo</b>	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 del orden nacional en el sector de telecomunicaciones, y de los factores determinantes que inciden en su materialización.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2020
<b>Actividades /Logros</b>	La creación del Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones surge de la necesidad de conocer y analizar las cifras de inversión, identificar sus factores determinantes y su relación con las decisiones regulatorias, de política pública o

	<p>con las situaciones externas que pueden afectarla, estas cifras serán insumo para la elaboración de estudios y facilitarán la toma de decisiones regulatorias y de política pública.</p> <p>Es así como a partir del estudio desarrollado durante los dos últimos años, el 25 de mayo de 2021, la CRC publicó las cifras que dan cuenta de la inversión anual total de los operadores, la inversión en espectro y la inversión de las entidades públicas, en la ampliación de la cobertura y mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios de telecomunicaciones para el periodo 2015 – 2019.</p> <p>En el segundo semestre del 2021, la información fue actualizada para el año 2020 en una publicación realizada en diciembre de 2021.</p> <p>Estas cifras del observatorio permitieron hacer comparativos con países miembros de la OCDE, no solo frente a temas de inversión ejecutada cada año, sino también sobre la proporción de los ingresos operacionales que son destinados por los operadores a este rubro, además se recopiló y publicó la información disponible de la inversión en infraestructura de telecomunicaciones ejecutada por entidades públicas en el país.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Flash 2021-012.</li> <li>• Data Flash 2021-034.</li> <li>• Documento final Consultoría Impacto COVID – 19.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC:</p> <p><a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-1">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-1</a>  <a href="https://postdata.gov.co/story/observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones">https://postdata.gov.co/story/observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones</a></p>

#### 2.1.1.12. Revisión de los esquemas de remuneración móvil

<b>Objetivo</b>	Revisar las condiciones de remuneración a nivel mayorista con el propósito de considerar las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles y su evolución tecnológica y determinar si dichas condiciones de remuneración se deben modificar, actualizar o complementar.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	El 15 de julio de 2021, se publicó para comentarios del sector el documento de formulación del problema en donde se presentan los antecedentes más importantes de las temáticas objeto de estudio, una selección de experiencias internacionales relacionadas con la materia, la descripción de la evolución del servicio de voz móvil hasta 2020 y finalmente se plantea como problema que " <i>Las condiciones de remuneración a nivel mayorista no reflejan las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles</i> ", junto con sus causas y consecuencias.

	<p>Luego de la participación sectorial en las etapas de formulación del problema (entre julio y agosto de 2021) y de alternativas regulatorias (octubre y noviembre de 2021), la CRC presentó en diciembre de 2021 la propuesta regulatoria para el proyecto regulatorio "Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de Voz Saliente Móvil", construida como resultado de este proceso.</p> <p>Esta propuesta ofrece aspectos favorables, como nuevos y menores cargos de acceso entre operadores acordes con la realidad del mercado de telefonía móvil. Así mismo, promueve la inversión, especialmente en municipios con bajo desarrollo de los mercados de telecomunicaciones e incentiva la operación de los operadores móviles virtuales y a la entrada de nuevos competidores bajo esta modalidad.</p> <p>El proyecto se publicó para comentarios de los interesados hasta el 11 de febrero de 2022 y la decisión regulatoria se tiene prevista para el segundo trimestre de 2022.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de formulación de problema.</li> <li>• Documento de alternativas regulatorias.</li> <li>• Documento soporte.</li> <li>• Proyecto de resolución.</li> <li>• Anexo 01 WACC.</li> <li>• Manual del Modelo Móvil 2021.</li> <li>• Modelo Empresa Eficiente Móvil 2021.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-2">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-2</a>

### 2.1.1.13. Revisión de los mercados de servicios fijos

<b>Objetivo</b>	Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios fijos minoristas y mayoristas, con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla, con observancia de lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1. y 3.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	En atención a la continua evolución tecnológica que caracteriza al sector TIC, el cambio en los hábitos de consumo de los usuarios, la consolidación de la convergencia de redes y servicios de telecomunicaciones y el surgimiento de nuevos modelos de negocios producto de la transformación digital, en la Agenda Regulatoria 2021-2022 la CRC identificó la pertinencia de adelantar un estudio en el que se realizara la revisión de los mercados relevantes de los servicios de telecomunicaciones fijos minoristas y mayoristas definidos por la Comisión, con el fin de evaluar el impacto que tienen los factores mencionados en esos mercados.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 30 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

	<p>El estudio se divide en dos (2) fases: la primera que se viene desarrollando desde 2021 abarca exclusivamente la revisión y actualización de los mercados relevantes definidos tanto mayoristas como minoristas; y la segunda, que será llevada a cabo a partir de 2022, que tiene como objetivo desarrollar los análisis de competencia de que trata el artículo 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 de los mercados relevantes definidos la primera fase.</p> <p>Con respecto a la primera fase, el 16 de julio de 2021 se publicó el documento de formulación del estudio "Revisión de los mercados de servicios fijos" que contiene los antecedentes de los mercados relevantes de los servicios de comunicaciones fijos definidos por la CRC, a saber: (i) Voz (fija y móvil) saliente local; (ii) Datos (acceso a Internet de Banda Ancha) residencial; (iii) Datos (acceso a Internet de Banda Ancha) corporativo; (iv) Paquete de servicios dúo play 1 (Telefonía fija más Internet de Banda Ancha) para el sector residencial; (v) Paquete de servicio dúo play 2 (Televisión por suscripción más Internet de Banda Ancha) para el sector residencial; (vi) Paquete de servicios dúo play 3 (Televisión por Suscripción más Telefonía Fija) para el sector residencial; (vii) Paquete de servicios triple play (Televisión por Suscripción + Internet de Banda Ancha + Telefonía Fija) para el sector residencial; (viii) Televisión multicanal; (ix) Voz saliente (fija y móvil) de larga distancia nacional; (x) Voz saliente de larga distancia internacional; (xi) Terminación de llamadas fijo-móvil; (xii) Terminación de llamadas fijo-fijo; (xiii) Terminación de llamadas móvil-fijo; y (xiv) Terminación de llamadas de larga distancia internacional. En el documento también se definen los objetivos del estudio, su alcance y se identifican los grupos de valor con su interés e impacto, entre otros aspectos.</p> <p>Durante el segundo semestre del año 2021 se aplicaron encuestas y se procesó la información recopilada en el marco del Contrato 74 de 2021 suscrito con el Centro Nacional de Consultoría. La publicación de la propuesta regulatoria y decisión final se tiene prevista para el primer semestre de 2022.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de formulación del estudio.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3</a>

#### 2.1.1.14. Compartición de infraestructura de otros sectores fase II

<b>Objetivo</b>	Reducir obstáculos para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones en Colombia a través de la identificación y evaluación de alternativas regulatorias en materia de compartición de infraestructuras típicas pertenecientes a otros sectores de la economía colombiana y al sector de telecomunicaciones.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021

<b>Actividades /Logros</b>	<p>Como parte de la Agenda Regulatoria 2021-2022, la CRC dio inicio el proyecto denominado "Compartición de infraestructura de otros sectores Fase II" con el objeto de adelantar la revisión de las condiciones de compartición de infraestructura perteneciente a otros sectores susceptible de ser utilizada por agentes del sector de telecomunicaciones, lo que comporta la caracterización y evaluación inicial de la situación de la compartición de las infraestructuras de sectores distintos a los tradicionalmente regulados (sector telecomunicaciones y eléctrico) para ser utilizadas en la instalación y ampliación de las redes de telecomunicaciones. Así mismo, en el marco de esta revisión también se encuentra contemplado el análisis de algunas condiciones de compartición de infraestructura soporte del mismo sector de telecomunicaciones.</p> <p>Durante las etapas iniciales del proyecto la CRC realizó la denominada <i>Gran Consulta Pública sobre Compartición de Infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones</i>, que fue respondida por un total de 50 interesados entre agentes no sólo del sector de telecomunicaciones, sino también de otros sectores identificados a partir de las experiencias internacionales y de la investigación del equipo consultor apoyó el desarrollo de este proyecto.</p> <p>En desarrollo de esta iniciativa se publicó el documento de formulación de problema el 13 de diciembre de 2021, en donde se planteó como problema la "<i>Existencia de obstáculos para la compartición de infraestructura soporte para el despliegue de redes de telecomunicaciones</i>". Para el primer trimestre de 2022, se tiene previsto publicar el documento de alternativas regulatorias, mientras que la propuesta regulatoria que contenga el resultado de la evaluación de las alternativas sometidas a consideración del sector se presentará en el segundo trimestre de 2022, con miras a adoptar la correspondiente decisión regulatoria en el tercer trimestre del mismo año.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gran Consulta Pública sobre Compartición de Infraestructura.</li> <li>• Documento de formulación de problema.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b</a></p>

#### 2.1.1.15. Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso

<b>Objetivo</b>	<p>Establecer medidas regulatorias diferenciales dirigidas a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tengan menos de 30 mil usuarios, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del Artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, incorporado por el Artículo 6 de la Ley 2108 de 2021.</p>
<b>Fecha de Inicio</b>	<p>Septiembre de 2021</p>

<b>Actividades /Logros</b>	<p>Teniendo en cuenta el plazo perentorio de diez (10) meses que señala el parágrafo 1 del Artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 -incorporado por el Artículo 6 de la Ley 2108 de 2021-, para que la CRC establezca un paquete de medidas regulatorias diferenciales a proveedores que tengan menos de 30 mil usuarios y provean el servicio de internet fijo en zonas apartadas y de difícil acceso, se incorporó este proyecto dentro de la modificación de la Agenda Regulatoria 2021 – 2022, que se realizó en septiembre de 2021.</p> <p>Luego, a partir de los diferentes análisis realizados por la CRC, así como de la información obtenida en la consulta sectorial realizada entre el 17 de noviembre y el 17 de diciembre de 2021<sup>3</sup>, se identificaron las potenciales temáticas de intervención, que permitirán generar las medidas diferenciales que ordena la ley.</p> <p>En febrero de 2022 se publicará el documento de alternativas regulatorias y la decisión regulatoria de este proyecto será expedida durante el segundo trimestre de 2022.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta pública: Internet como servicio esencial</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC (incluido el video instructivo): <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7</a>

#### 2.1.1.16. Revisión del mercado portador 2021

<b>Objetivo</b>	Analizar la dimensión producto y geográfica del mercado mayorista Portador hoy incluido en el anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, para determinar si la definición del mercado debe ser modificada; y, posteriormente, realizar el análisis de competencia de que trata el artículo 3.1.2.3. de la mencionada Resolución CRC 5050 de 2016.
<b>Fecha de Inicio</b>	Agosto de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	Este proyecto se inició en agosto de 2021 y en desarrollo del mismo se ha realizado la revisión de experiencias internacionales relevantes sobre la materia, adicionalmente se han revisado los planes de política pública y demás iniciativas del Gobierno Nacional que tienen una incidencia con este mercado y se realizó un requerimiento de información a la totalidad de operadores que proveen capacidad mayorista a terceros de manera que se pudieran identificar las condiciones de prestación del servicio.

<sup>3</sup> La consulta sectorial se realizó con el fin de conocer, a criterio de los proveedores del servicio de Internet (ISP) con participación inferior al 1% de accesos residenciales a nivel nacional, cuáles son las normas de la Resolución CRC 5050 de 2016 que consideran pueden ser objeto de flexibilización y las razones que podrían justificar la misma. Para esta consulta se contó con la participación de 359 operadores.

	<p>Adicionalmente, entre el 17 de noviembre y el 17 de diciembre de 2021 se realizó una consulta sectorial con el fin de contar con información financiera y general de prestación del servicio portador a los proveedores del servicio de Internet (ISP) con participación inferior al 1% de accesos residenciales a nivel nacional. Para esta consulta se contó con la participación de 359 operadores.</p> <p>Con la información obtenida en la mencionada consulta, así como los análisis realizados por la CRC, se procedió a identificar las potenciales temáticas de intervención, que permitirán generar las medidas diferenciales que ordena la ley. En el 2022 se prevé publicar el documento de alternativas regulatorias, así como la correspondiente propuesta y decisión regulatoria.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta pública: Mercado Portador</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>En el siguiente enlace se encuentra la Guía (incluido el video instructivo) utilizada para orientar la consulta: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-6">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-6</a></p>

## 2.1.2. Protección de Usuarios y Audiencias

### 2.1.2.1. Digitalización del Régimen de Protección a usuarios

<b>Objetivo</b>	<p>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.</p>
<b>Fecha de Inicio</b>	<p>Julio de 2019</p>
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Durante el tercer trimestre de 2019, la CRC haciendo uso de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), desarrolló el documento de Formulación del Problema del proyecto "Digitalización del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones", en el cual se identificó que los medios de atención utilizados en las interacciones entre usuarios de servicios de comunicaciones y operadores no están aprovechando en su totalidad las eficiencias de las TIC.</p> <p>En el tercer trimestre del año 2020, se publicó el documento azul del proyecto donde se expuso el árbol del problema y las alternativas del proyecto regulatorio. Además, se realizaron mesas de trabajo, en el mes de septiembre, con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en la cual fueron socializadas las alternativas regulatorias objeto de medición en el Análisis de Impacto Normativo.</p>

	<p>Posteriormente, se realizaron requerimientos de información a los distintos proveedores de redes y servicios de comunicaciones y se procedió a determinar las alternativas que podrían ser implementadas, ponderando y evaluando las mismas de acuerdo con los objetivos planteados.</p> <p>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. Posterior al análisis de las observaciones allegadas y la elaboración del respectivo documento de respuesta a comentarios, el 12 de marzo de 2021 fue expedida la Resolución CRC 6242 de "Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de respuesta a comentarios.</li> <li>• Resolución CRC 6242 de 2021.</li> <li>• Contrato Pospago Móvil.</li> <li>• Condiciones Prepago Móvil.</li> <li>• Contrato único de servicios fijos.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-18">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-18</a>

### 2.1.2.2. Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados Fase II.

<b>Objetivo</b>	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.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2019
<b>Actividades /Logros</b>	<p>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 recopilaron y revisaron 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.</p> <p>Acto seguido, 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</p>

	<p>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.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC durante el primer semestre de 2021, procedió a estudiar los comentarios allegados por el sector con el propósito de estructurar una propuesta regulatoria que y al mismo tiempo una a propuesta de modificación de los decretos 1078 y 2025 de 2015 que adelante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC. Así, con el ánimo de armonizar las condiciones normativas para la implementación de la medida regulatoria, la CRC extendió solicitud de modificación de los mencionados decretos al MinTIC, la cual fue acompañada de sugerencias de modificación que permitirían implementar el marco regulatorio propuesto. Dichas propuestas fueron compartidas el 26 de marzo de 2021 y discutidas en espacios de participación articulados entre las entidades involucradas<sup>4</sup>.</p> <p>El 29 de noviembre de 2021, la CRC publicó la propuesta regulatoria para comentarios del sector en donde se realizaron análisis de las medidas regulatorias vigentes relacionadas con el hurto de equipos terminales móviles y se evaluó la incidencia de cada una de las medidas adoptadas por la CRC sobre los niveles de hurto a nivel nacional, permitiendo así la formulación de alternativas regulatorias y la identificación de aquella que permitiría en mayor medida simplificar la aplicación del régimen existente en materia de hurto de celulares para los usuarios, PRST y las autoridades nacionales involucradas; todo lo anterior manteniendo la eficiencia de dicho régimen.</p> <p>Es de mencionar que, para la expedición de la Decisión final se requiere contar con la modificación por parte de MinTIC a los decretos previamente citados.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento soporte.</li> <li>• Proyecto de resolución.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Los documentos publicados en el marco del presente proyecto se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-17">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-17</a></p>

### 2.1.2.3. Medidas de localización de menores de edad

<b>Objetivo</b>	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.
-----------------	---

<sup>4</sup> Espacios de reunión celebrados el 7 y del 18 de mayo de 2021.

<b>Fecha de Inicio</b>	Septiembre de 2019
<b>Actividades /Logros</b>	<p>La Comisión 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, comenzó el estudio con el fin de establecer las reglas para la implementación de una alerta nacional.</p> <p>Para la definición de esta reglamentación, la CRC 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. Posteriormente, en desarrollo del Análisis de Impacto Normativo, se definió cuál resultaba 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 equipos celulares de los usuarios en áreas geográfica delimitadas, permitiendo de igual forma que otros medios masivos de comunicación puedan participar voluntariamente en dicho sistema difundiendo estos mensajes. La implementación de la Alerta será exigible a los operadores móviles una vez transcurran doce (12) meses contados a partir de la fecha en la que la CRC informe a dichos proveedores que se han iniciado las actividades de implementación de la Plataforma de Agregación<sup>5</sup>.</p> <p>Con posterioridad a la expedición de la citada regulación, la CRC ha hecho seguimiento de las actividades adelantadas por las autoridades competentes en materia de definición del protocolo aplicable y la definición y selección del agregador de alertas. En diciembre de 2021, la Policía Nacional<sup>6</sup> informó a la CRC que se encuentra realizando la actualización del protocolo y de la ruta de Alerta urgente de manera conjunta con la Fiscalía General de la Nación y el Instituto Nacional de Medicina Legal Ciencias Forenses; así como adelantando desarrollos tecnológicos que lo soporten.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de respuesta a comentarios.</li> <li>• Resolución CRC 6141 de 2021.</li> <li>• Resolución CRC 6152 de 2021.</li> </ul>

<sup>5</sup> La Plataforma de Agregación está definida como el conjunto de elementos físicos y lógicos operados por el Agregador de Alertas, que le permiten recibir de la Autoridad de Activación el mensaje de Alerta Nacional, enviarlo electrónicamente a los medios masivos de comunicación para su difusión a los usuarios, y almacenarlo en una base de datos.

<sup>6</sup> Radicado 2021817318 del 22/12/21

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 37 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados en el marco del presente proyecto se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-5">https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-5</a>
--------------------------	--

#### 2.1.2.4. Estudio Impacto Sistemas de Acceso Discapacidad Auditiva

<b>Objetivo</b>	Evaluar el impacto de los sistemas implementados para permitir el acceso de la población con discapacidad auditiva a los servicios audiovisuales, y en particular al servicio de televisión, se pretende medir las condiciones de efectividad y satisfacción de dichos sistemas de acuerdo con las necesidades y expectativas de esta población.
<b>Fecha de Inicio</b>	Febrero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	Este estudio fue incluido en la Agenda Regulatoria 2021-2022 y se adelantaron algunas actividades precontractuales, como la proyección de estudios previos, los análisis de estudio de mercado y gestiones interinstitucionales para la consecución de apoyo externo con el Instituto Nacional para Sordos, INSOR. Sin embargo, debido a las condiciones generadas por la pandemia del COVID-19 que dificultan el trabajo de campo con la población con discapacidad auditiva, dado que se incluye la realización de encuestas presenciales y reuniones de grupos focales, fue aplazado para la vigencia 2022-2023. Sus conclusiones se publicarán en el cuarto trimestre del año 2022.
<b>Publicación</b>	No aplica
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

#### 2.1.2.5. Pedagogía ciudadana en el Ecosistema Audiovisual

<b>Objetivo</b>	Sensibilizar y movilizar al sector de producción de contenidos audiovisuales, a los padres o cuidadores y a la niñez colombiana sobre la importancia de ofrecer contenidos de calidad para el público infantil colombiano y de consumir estos contenidos de una manera adecuada y responsable.
<b>Fecha de Inicio</b>	Marzo de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	Se diseñó y produjo, con apoyo de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, una serie de contenidos comunicativos desarrollados en dos videos protagonizados por niños y tres infografías, para divulgar en redes sociales y espacios académicos las principales recomendaciones y herramientas de mediación parental que brinda el <i>Manual de buenas prácticas en mediación parental, televisión y contenidos audiovisuales en múltiples dispositivos "Viviendo Juntos"</i> , así como los principales resultados del <i>Estudio sobre infancia y medios audiovisuales en Colombia: apropiación, usos y actitudes</i> .

	<p>Además, se gestionó la participación de los comisionados de la Sesión de Contenidos Audiovisuales en diferentes espacios y eventos del sector de la producción de contenidos audiovisuales en Colombia, para socializar y motivar la apropiación de las recomendaciones de los dos documentos y generar un debate amplio y constructivo frente a los contenidos audiovisuales que las niñas y niños están consumiendo, teniendo como referencia los resultados del estudio.</p> <p>Algunos espacios de socialización fueron: FICCI, BAM, ComKids Latinoamérica, Observacom, Festival de Cine infancia y adolescencia, Segundo encuentro nacional de infancia, juventud y medios del Ministerio de Cultura y Oficina de innovación educativa del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Los documentos socializados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinco infografías animadas sobre el estudio de infancia.</li> <li>• Dos mensajes institucionales sobre acompañamiento parental.</li> </ul>
<b>Publicación</b>	No aplica
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

#### 2.1.2.6. Talleres Audiovisuales de Pluralismo - TAP 2021

<b>Objetivo</b>	Generar espacios pedagógicos de interacción para fortalecer, en los agentes de interés y la ciudadanía, el pluralismo informativo y la participación ciudadana.
<b>Fecha de Inicio</b>	Marzo de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Desde marzo hasta diciembre de 2021, con el apoyo del consultor Universidad Nacional (supervisado por la coordinación de Investigación, Desarrollo e Innovación) se diseñó, desarrolló e implementó en la plataforma Aula CRC el Curso Desinformación y audiovisual.</p> <p>Además, se realizó un Taller Audiovisual de Pluralismo (TAP) sobre Pluralismo Editorial en el cubrimiento informativo de las protestas sociales, llevado a cabo el 30 de junio de 2021.</p> <p>En esta misma línea de trabajo se llevaron a cabo 3 talleres - TAP virtuales sobre Estatuto de la Oposición para agentes específicos: operadores públicos y privados del servicio de televisión abierta y Unidades de Trabajo Legislativo del Congreso los días 22 y 25 de noviembre de 2021.</p> <p>El proyecto culminó con la realización de un TAP sobre Desinformación el 25 de noviembre de 2021, dirigido a canales regionales, en el que se contó con la asistencia de equipos informativos de cinco de los ocho canales regionales.</p>

<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curso virtual Desinformación y audiovisual.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Curso Desinformación y audiovisual: <a href="https://aula.crcom.gov.co/enrol/index.php?id=16">https://aula.crcom.gov.co/enrol/index.php?id=16</a></p> <p>Taller sobre Pluralismo editorial <a href="https://www.youtube.com/watch?v=b-c_9HyLWYq&amp;t=2260s">https://www.youtube.com/watch?v=b-c_9HyLWYq&amp;t=2260s</a></p>

### 2.1.2.7. Infancia y medios audiovisuales en Colombia

<b>Objetivo</b>	Caracterizar el consumo y generación de contenidos audiovisuales en diversas plataformas y servicios audiovisuales en Colombia, por parte de la población infantil y adolescente (6 a 17 años), así como la actitud de padres y cuidadores respecto de dicho consumo.
<b>Fecha de Inicio</b>	Abril de 2020
<b>Actividades /Logros</b>	En 2020, con apoyo del consultor Brandstrat S.A.S., se llevó a cabo un estudio en el que se caracterizaron 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, y las dinámicas de prosumo audiovisual en el grupo etario propuesto en el estudio. Con base en el informe final de la consultoría, en el primer trimestre de 2021 se publicaron los datos relevantes derivados del estudio, y se elaboró y publicó el informe ejecutivo.
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe del consultor e informe ejecutivo de CRC "Infancia y Medios Audiovisuales. Apropiación usos y Actitudes".</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Enlace a postdata: <a href="https://postdata.gov.co/story/estudio-infancia-y-medios-audiovisuales-apropiacion-usos-y-actitudes">https://postdata.gov.co/story/estudio-infancia-y-medios-audiovisuales-apropiacion-usos-y-actitudes</a></p> <p>Enlace CRC : <a href="https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-infancia-y-medios-audiovisuales-apropiacion-usos-y-actitudes-informe">https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-infancia-y-medios-audiovisuales-apropiacion-usos-y-actitudes-informe</a></p>

### 2.1.3. Calidad de los Servicios

#### 2.1.3.1. Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales

<b>Objetivo</b>	Actualizar el régimen de calidad de los servicios postales para que se adecúe a las actuales condiciones de su prestación y promueva el mejoramiento en la calidad del servicio.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021

<p><b>Actividades /Logros</b></p>	<p>A partir del diagnóstico realizado en el marco de la primera fase<sup>7</sup> del proyecto regulatorio realizada entre 2018 y 2019, frente al indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa, así como de los resultados de la revisión del comportamiento de los indicadores de velocidad y confiabilidad del servicio de mensajería expresa, el indicador de velocidad del servicio de giros postales nacionales y los comentarios recibidos de los agentes regulados en los espacios de participación de los proyectos regulatorios "<i>Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y Hoja de ruta</i>", "<i>Actualización del Régimen Integral de Reporte de Información periódica</i>", "<i>Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal</i>" y "<i>Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales</i>", se identificaron algunas problemáticas relacionadas con la calidad en la prestación de estos servicios, lo que llevó a la formulación del problema.</p> <p>Para abrir el espacio de discusión frente al problema planteado y los objetivos propuestos en el marco del proyecto regulatorio, se desarrolló una consulta sectorial para que los agentes interesados remitieran a la CRC sus respuestas y comentarios adicionales, la cual se desarrolló entre el 4 y el 25 de junio de 2021. Con los insumos recibidos de la consulta sectorial en relación con la formulación del problema y demás información recabada por la CRC entre el 3 y el 5 de agosto de 2021 se socializaron las alternativas regulatorias en mesas de trabajo con operadores y el 26 de octubre del mismo año se publicó la propuesta regulatoria en donde se propone la definición de indicadores de calidad que reconocen las diferencias logísticas y geográficas en el acceso a los municipios del país y metas con sendas de mejoramiento. De igual forma, se busca promover el uso de herramientas tecnológicas para la prestación de los servicios postales y la entrega efectiva de los envíos y el cumplimiento de los indicadores de velocidad y confiabilidad.</p> <p>Para este proyecto, se tiene previsto expedir la decisión regulatoria en el primer trimestre de 2022.</p>
<p><b>Publicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de formulación de problema.</li> <li>• Documento de alternativas regulatorias.</li> <li>• Documento soporte.</li> <li>• Proyecto de resolución.</li> </ul>
<p><b>Enlace Micrositio</b></p>	<p>Los documentos publicados en el marco del presente proyecto se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-10">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-10</a></p>

<sup>7</sup>“Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, de forma que dichos servicios se adecuaran a las nuevas dinámicas y retos del mercado postal, especialmente frente a la necesidad de convertirse en un eslabón estable y confiable para el desarrollo de comercio electrónico”.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 41 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 2.1.3.2. Medición de calidad como dimensión de la competencia

<b>Objetivo</b>	<p>La CRC ha formulado estrategias regulatorias en materia de calidad de los servicios de telecomunicaciones, que, entre otras, propenden por garantizar la protección de los derechos de los usuarios, y la promoción de la competencia al contar con incentivos para la mejora de indicadores de disponibilidad del servicio y de la calidad en las comunicaciones y satisfacción 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.</p> <p>Conforme con 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 su plataforma de datos Postdata (<a href="http://www.postdata.gov.co">www.postdata.gov.co</a>).</p>
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>En agosto del año 2021 se publicaron los resultados de la medición de percepción de calidad del año 2020, con base en las encuestas desarrolladas en 18 ciudades del país<sup>8</sup>, y se enfocaron en las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e Internet, así como del servicio de televisión por suscripción y televisión abierta.</p> <p>También para el año 2021, la Comisión contrató los servicios de una consultoría para la medición de percepción de calidad de ese año. Los resultados del estudio fueron entregados a la Comisión en el mes de diciembre de 2021 y serán publicados en el primer semestre de 2022.</p> <p>Para el caso de las mediciones objetivas, se publicaron 2 reportes<sup>9</sup> sobre las mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de los servicios de Internet móvil e Internet fijo, utilizando para ello información proveniente de la plataforma de colaboración colectiva Speedtest®, desarrollada por la empresa Ookla®.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe</li> <li>• Medición de percepción de calidad 2020</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Disponible en <a href="https://postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2020">https://postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2020</a></p>

<sup>8</sup> Disponible en <https://postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2020>

<sup>9</sup> Disponibles en: <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-015-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario> y <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-027-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario>

### 2.1.3.3. Implementación del Reglamento de Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL

<b>Objetivo</b>	Desarrollar actividades de promoción y divulgación del RITEL, así como acompañamiento técnico, que favorezcan su adecuada adopción en el país por parte de los agentes involucrados
<b>Fecha de Inicio</b>	Septiembre de 2019
<b>Actividades /Logros</b>	<p>La CRC acompañó el proceso que apoya la adopción del RITEL a nivel nacional para lo cual realizó seguimiento con el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), el cual informó que a diciembre de 2021 existen siete (7) organismos acreditados para la inspección y certificación de RITEL a nivel nacional. En 2021 se actualizaron las guías técnicas como material de apoyo en el micrositio de RITEL, y se respondieron más de 100 consultas de profesionales y empresas sobre el RITEL.</p> <p>El directorio de profesionales capacitados para trabajar en RITEL publicado, contiene 204 personas capacitadas para certificar la red de soporte y 86 personas para certificar la red TDT.</p> <p>Se realizaron 3 reuniones y capacitaciones sobre el Reglamento a nivel nacional, así como seguimiento de los procesos de acreditación con ASOCEC para responder las inquietudes de sus asociados. Igualmente, se adelantaron 2 reuniones con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en su calidad de encargada de la vigilancia de los reglamentos técnicos, para implementar una estrategia de comunicaciones conjunta y resolver todas las dudas de implementación y aplicación que esta entidad tiene sobre el reglamento.</p> <p>Finalmente, la CRC desarrolló un curso virtual sobre el Reglamento disponible en Aula CRC<sup>10</sup>, en el cual todos los interesados podrán conocer qué es RITEL y las ventajas de su correcta implementación, así como, ejemplos de diseño de la red soporte y de la Red TDT.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de guía técnica.</li> <li>• Conceptos emitidos sobre aplicación RITEL.</li> <li>• Curso virtual disponible AULA CRC.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Micrositio <a href="https://cocom.gov.co/es/micrositios/ritel">https://cocom.gov.co/es/micrositios/ritel</a></p> <p>Guía: <a href="https://cocom.gov.co/sites/default/files/webcrc/micrositios/documents/GUIA-TECNICA-PARA-IMPLEMENTACION-DEL-RITEL.pdf">https://cocom.gov.co/sites/default/files/webcrc/micrositios/documents/GUIA-TECNICA-PARA-IMPLEMENTACION-DEL-RITEL.pdf</a></p> <p>Curso virtual: <a href="https://aula.cocom.gov.co/enrol/index.php?id=17">https://aula.cocom.gov.co/enrol/index.php?id=17</a></p>

<sup>10</sup> <https://aula.cocom.gov.co>

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 43 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

#### 2.1.3.4. Revisión de las condiciones de calidad de servicios de telecomunicaciones

<b>Objetivo</b>	Identificar los aspectos susceptibles de mejora e innovación relacionados con las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones, a fin de actualizar el régimen de calidad de cara a los nuevos retos, tendencias y dinámicas de la tecnología y el mercado, de manera que atienda las necesidades de calidad frente a los cambios en los servicios, hábitos de consumo y adopción de tecnologías emergentes.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Durante el primer trimestre de 2021 se analizó toda la información disponible y se efectuó un diagnóstico integral respecto de las condiciones de calidad para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en Colombia. En el segundo trimestre, a partir de los hallazgos arrojados por el diagnóstico, la CRC identificó problemáticas asociadas a la medición de la calidad, el reporte de afectaciones y la mejora continua frente a los cambios en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones producto de la evolución tecnológica, la modernización de las redes y los cambios en los hábitos de consumo de los usuarios, específicamente respecto de los servicios de telefonía e Internet fijos y móviles y televisión.</p> <p>Con base en lo anterior, se desarrolló el documento de formulación del problema, en el cual se ponen de presente las evidencias que sustentan cada una de sus causas y consecuencias, así como los objetivos del proyecto regulatorio, el cual fue publicado el 30 de junio de 2021 para conocimiento y comentarios de los agentes interesados. Posteriormente, en septiembre del mismo año se realizó la publicación de las alternativas regulatorias, con lo cual la Comisión evaluará las medidas necesarias y pertinentes para garantizar la calidad de los servicios en el país y se espera lograr un impacto positivo en los niveles de calidad y satisfacción de los usuarios con los servicios brindados por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones, monitorear con eficacia el estado de la calidad y fortalecer las herramientas para el adecuado desarrollo de la función de inspección, vigilancia y control de los requisitos de calidad por parte de las autoridades competentes.</p> <p>Se tiene prevista la publicación de la propuesta regulatoria para el primer trimestre y la decisión regulatoria para el segundo semestre de 2022.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de formulación de problema.</li> <li>• Documento de alternativas regulatorias.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC <a href="https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-1">https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-1</a>

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 44 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 2.1.4. Innovación

### 2.1.4.1. El rol de los Servicios OTT en un entorno convergente

<b>Objetivo</b>	Analizar el comportamiento de los patrones de consumo y preferencias de los usuarios frente a aplicaciones OTT y su impacto en los servicios de comunicaciones tradicionales.
<b>Fecha de Inicio</b>	Marzo de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>La CRC ha realizado dos publicaciones que analizan el comportamiento de los patrones de consumo y preferencias de los usuarios frente a aplicaciones OTT y servicios tradicionales audiovisuales, de voz móvil y de mensajería móvil. Debido a las condiciones derivadas de la emergencia económica y social producto del COVID-19, la medición de campo inicialmente prevista para el año 2020 se postergó para el año 2021.</p> <p>En 2021 se iniciaron las labores enfocadas a la tercera medición de campo a nivel nacional. A través de diversos ejercicios econométricos se pudieron caracterizar las preferencias y patrones de comportamiento de los colombianos. Lo anterior, con el fin de validar cómo dichos hábitos de consumo de servicios OTT interactúan con la provisión de los servicios de comunicaciones tradicionales.</p> <p>Para este ejercicio se consideraron por primera vez preguntas relacionadas con servicios usados desde aplicaciones para servicios de radio y mensajería de documentos y paquetes, que permitan conocer la dinámica en dichos servicios. Adicionalmente, se consideraron preguntas asociadas con el uso de voz fija y su relación con el uso de aplicaciones para llamadas nacionales e internacionales. Esta tercera medición de campo a nivel nacional permite empezar a construir series de tiempo para un mejor análisis, y contar con datos que evidencien la evolución de los diferentes servicios y preferencias.</p> <p>La contratación para la medición de campo fue adelantada por el Centro Nacional de Consultoría. Los resultados y análisis se obtuvieron al finalizar 2021 para ser posteriormente publicados en el 1T de 2022, para conocimiento de todos los agentes interesados en la materia.</p>
<b>Publicación</b>	No aplica
<b>Enlace Micrositio</b>	No Aplica.

### 2.1.4.2. Implementación Sandbox Regulatorio

<b>Objetivo</b>	Adelantar el proceso de selección de los proponentes que serán admitidos al Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5980 de 2020.
<b>Fecha de Inicio</b>	Agosto de 2020
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Esta Comisión expidió la Resolución CRC 5980 de mayo de 2020, donde se establecieron las condiciones y reglas generales para el desarrollo e implementación para Colombia del primer Sandbox Regulatorio en los sectores TIC y postal en el mundo, que busca promover la innovación mediante la experimentación y flexibilización regulatoria en un espacio y tiempo controlados, previamente aprobados por el regulador.</p> <p>Así, durante el mes de abril de 2021 se dio apertura a la convocatoria y se publicó el documento de convocatoria y cronograma de las diferentes fases del proceso de selección. Es de señalar que la fase de aplicación del Sandbox Regulatorio se desarrolló entre el 5 de abril y el 12 de mayo de 2021, al cierre de la cual se recibieron veintitrés (23) iniciativas que plantearon su interés en desarrollar proyectos en el marco de flexibilización normativa en el Sandbox Regulatorio para servicios TIC y postal; siendo este un resultado altamente positivo que demuestra la confianza en este tipo de herramientas de innovación regulatoria. Las propuestas se separan en dieciocho (18) provenientes de PRST, tres (3) de operadores postales y dos (2) de proveedores de contenidos y aplicaciones, de diecisiete (17) departamentos del país.</p> <p>Una vez analizadas estas iniciativas por parte de la CRC con el apoyo del LAB 101 de la Universidad Nacional de Colombia, se determinó que diez (10) de ellas pasarían a la fase de evaluación, teniendo en cuenta cuatro (4) criterios de selección, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Innovación respecto de la oferta disponible en el mercado,</li> <li>b) Beneficios para los ciudadanos,</li> <li>c) Necesidad, es decir que requiere de flexibilización normativa para ser implementada, y</li> <li>d) Capacidad de implementar de manera satisfactoria el proyecto.</li> </ol> <p>Bajo este contexto, la CRC admitió tres (3) de las propuestas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Colombia Telecomunicaciones – “Plataforma Service Operation Center (SOC) para mediciones de calidad móvil.”</li> <li>2) Colombia Telecomunicaciones – “OPEN RAN para cobertura en zonas rurales y periurbanas.”</li> </ol>

	<p>3) TIGO UNE – “Contrato único convergente de servicios.”</p> <p>A partir del mes de octubre del 2020 se desarrollaron mesas de trabajo con los proveedores para cada proyecto, en el que se definen aspectos tales como riesgos y salvaguardas, indicadores de éxito protocolos de información y plan de salida; aspectos que ya habían sido incluidos en las propuestas pero que requieren ser acordados al detalle con la CRC, y el acompañamiento de la DVIC de MINTIC y la SIC para asegurar una fase de experimentación exitosa. Ello dado que, dicha información servirá a la CRC como insumo para la construcción de los actos administrativos de autorización para el inicio de la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio que deberán ser expedidas para cada uno de los proyectos, conforme lo establecido en la Resolución CRC 5980 de 2020.</p> <p>Es de anotar que Colombia Telecomunicaciones a fin de año solicitó a la CRC la suspensión temporal del proyecto de OPEN RAN debido a directrices internas, a lo cual la CRC concedió un mes de plazo, correspondiente al mes de enero de 2022.</p> <p>En el primer trimestre de 2022 se expedirán las autorizaciones pertinentes para así poder comenzar la fase de experimentación y permitir que los productos, servicios y soluciones propuestos por los proveedores puedan desarrollarse dentro de un ambiente de pruebas controlado por el regulador.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatoria al primer Sandbox Regulatorio de Comunicaciones, y modificaciones al cronograma.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox">https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox</a>

#### 2.1.4.3. Sandbox Regulatorio para contenidos audiovisuales

<b>Objetivo</b>	Estudiar la viabilidad de generar un espacio para que operadores, licenciarios y habilitados del ecosistema audiovisual, propongan proyectos e iniciativas innovadoras que puedan ser puestas a prueba en el Sandbox Regulatorio para Contenidos Audiovisuales.
<b>Fecha de Inicio</b>	Febrero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	En el 2021, la Sesión de Contenidos Audiovisuales desarrolló el análisis de la viabilidad de generar un entorno de Sandbox Regulatorio aplicable a las temáticas de su competencia, para lo cual fue publicado en octubre de ese año un Documento Técnico cuya conclusión determinó la viabilidad jurídica para su estructuración y desarrollo. Se determinó que se unificarán los términos con los del Sandbox de Comunicaciones, para continuar en un solo proceso y evaluar la viabilidad de una futura convocatoria conjunta, siempre dentro de la independencia de las sesiones.

<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Técnico y de Análisis de Viabilidad del Sandbox para Contenidos Audiovisuales.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<a href="https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-2-12">https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-2-12</a>

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

<b>Objetivo</b>	Aunar esfuerzos con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, que le permitan a la CRC en desarrollo de sus funciones, y con el apoyo del sistema de ciencia, tecnología e innovación del país, desarrollar investigaciones y productos que aporten de forma innovadora a nuestro sector y a la mejora de nuestra gestión mediante nuevas metodologías o soluciones con tecnologías emergentes.
<b>Fecha de Inicio</b>	Junio de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Para el desarrollo del objetivo planteado, se estructuró una convocatoria para que grupos de investigación a nivel nacional, en alianza con agentes de los sectores regulados, apoyen la solución de las iniciativas que se plantean desde CRC, en coordinación con MinCiencias. La convocatoria fue estructurada en el primer semestre de 2021 y fue lanzada el 30 de junio de 2021; y estuvo dirigida a grupos, centros e institutos de investigación y de desarrollo tecnológico, innovación y productividad, parques científicos, organizaciones, empresas, academia, entidades de Gobierno, gremios y ciudadanía en general.</p> <p>Las modalidades cubiertas fueron: i) Investigación para ampliar la frontera del conocimiento en materia regulatoria para los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales y; ii) Tecnologías emergentes aplicadas a la mejora regulatoria en contenidos audiovisuales. Contó con la presentación de 25 propuestas que abarcaron todas las líneas temáticas y compitieron para lograr la financiación en 2 modalidades: la número 1 -proyectos de investigación -, hasta por \$ 500.000.000 y la número 2 -proyectos de desarrollo tecnológico e innovación-, hasta por \$467.000.000.</p> <p>Una vez realizada la evaluación, 15 proyectos fueron calificados como viables y fueron incluidos en el banco de elegibles publicado por MinCiencias el 30 de noviembre de 2021. Según los recursos destinados, en primer lugar, se aprobó la cofinanciación de 9 proyectos, y posteriormente MinCiencias dispuso recursos adicionales para cofinanciar 2 proyectos en orden de elegibilidad, para un total de 11 seleccionados a ser cofinanciados, de acuerdo con las reglas de asignación dispuestos en los términos de referencia.</p> <p>En el mes de diciembre, las universidades seleccionadas remitieron la documentación para el trámite de suscripción de los contratos con la Fiduprevisora</p>

	<p>y MinCiencias para la ejecución de los proyectos. Adicionalmente se seleccionó la firma para seguimiento, PriceWaterhouse Coopers.</p> <p>La fase de desarrollo de los proyectos, durará 12 meses para 3 proyectos y 18 meses para 8 proyectos.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatoria No. 908 de 2020 (Documentos y cronograma) CRC y MinCiencias.</li> <li>Foro abierto de socialización (virtual)</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Convocatoria: <a href="https://minciencias.gov.co/convocatorias/innovacion-y-productividad/convocatoria-nuevo-conocimiento-desarrollo-tecnologico-e">https://minciencias.gov.co/convocatorias/innovacion-y-productividad/convocatoria-nuevo-conocimiento-desarrollo-tecnologico-e</a></p> <p>Micrositio CRC: <a href="https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias">https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias</a></p> <p>Secop: <a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-22-21890&amp;g-recaptcha-response=03AGdBq25sXNQ54KJRDtGbub0rp">https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-22-21890&amp;g-recaptcha-response=03AGdBq25sXNQ54KJRDtGbub0rp</a></p> <p>Foro: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=kjm_dVeXzvc">https://www.youtube.com/watch?v=kjm_dVeXzvc</a></p>

#### 2.1.4.5. Estudio de las condiciones de neutralidad de red en Colombia

<b>Objetivo</b>	Elaborar un estudio sobre neutralidad de red en el país que permita validar si la regulación vigente responde a los cambios tecnológicos y desafíos del mercado.
<b>Fecha de Inicio</b>	Mayo de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Mediante la Resolución 3502 de 2011 la CRC estableció las condiciones regulatorias relativas a la Neutralidad en Internet en Colombia, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011. Dicha resolución constituye un marco regulatorio claro y robusto para garantizar el respeto por la Neutralidad de Red en Colombia, sin embargo, al pasar el tiempo y evolucionar el sector, han emergido nuevas tendencias de mercado, tecnologías y se han dado cambios en las dinámicas de la economía digital. Por ello se consideró pertinente elaborar un estudio en 2021 que permitiera conocer el estado del arte nacional e internacional en la materia e identificar si la regulación vigente sigue respondiendo a los cambios tecnológicos y desafíos del mercado.</p> <p>Para lo anterior se elaboró un documento de consulta, el cual fue publicado del 6 al 31 octubre de 2021, el cual presentó las nuevas tendencias a nivel nacional y mundial, en materia de neutralidad de red y planteó inquietudes abiertas a todos los grupos de valor para conocer la opinión frente al estado de la neutralidad de red de cara a los dispuesto en la regulación vigente en Colombia y el entorno actual. Para acompañar dicha actividad se realizaron 4 mesas de trabajo con los diferentes agentes del sector TIC, que permitieron profundizar en sus diferentes apreciaciones.</p>

	En el cuarto trimestre del año 2021, se recopiló la información de la consulta y las mesas de trabajo, y se elaboró y finalizó el estudio de neutralidad de red en el país. El documento se someterá a aprobación para su publicación en el primer trimestre de 2022.
<b>Publicación</b>	Consulta: <a href="https://www.crcm.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/consulta-neutralidad-red-2021">https://www.crcm.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/consulta-neutralidad-red-2021</a>
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

#### 2.1.4.6. Establecimiento del sistema de publicaciones de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI)

<b>Objetivo</b>	Contribuir a la generación y el uso del conocimiento institucional, además, de ser un instrumento de divulgación para el cumplimiento de su misión institucional
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades / Logros</b>	<p>La CRC tiene el propósito de contribuir en el ámbito del sistema nacional de ciencia tecnología e innovación, a través de la generación y el uso del conocimiento institucional mediante publicaciones técnicas. Asimismo, es una herramienta adecuada para dar a conocer el trabajo regulatorio y de investigación que aporte al ecosistema de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>El manual editorial de la CRC sirve de base para la articulación con las publicaciones en materia de CTI que se gestionará con MinCiencias para que, de manera formal y estructurada, el trabajo desarrollado desde la Comisión pueda contribuir al sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación. La publicación se encuentra disponible para consulta de los colaboradores en la intranet de la CRC, particularmente, en la sección de la Coordinación de Investigación, Desarrollo e Innovación.</p> <p>En 2021, además de haberse configurado el perfil institucional de la CRC en el InstituLAC del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, también se llevó a cabo una convocatoria interna para conformar el grupo de investigación de la Entidad. Se realizó una campaña interna, en la que se invitó a todos los funcionarios y colaboradores a inscribirse. Finalmente, se cerró con diez participantes y se procedió al registro oficial del GrupLAC con el nombre del grupo, igualmente, resultado de un concurso interno convocado por medio de la misma herramienta.</p>
<b>Publicación</b>	No aplica
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

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

<b>Objetivo</b>	Incorporar tecnologías de cuarta Generación como la inteligencia artificial y el aprendizaje de máquina, con el fin de apoyar la gestión de procesos operativos en la Entidad permitiendo agilizar las actividades rutinarias de los colaboradores, mejorando la productividad, minimizando costos de operación y apalancando a su vez la Transformación Digital de la CRC.
<b>Fecha de Inicio</b>	Primera Fase 5/10/2020 Segunda Fase 28/07/2021
<b>Actividades /Logros</b>	Implementación de la herramienta <i>Analisa</i> , que usa la inteligencia artificial y el aprendizaje de máquina para comparar documentos que se están desarrollando ya sean regulatorios o legales, con el fin de asegurar que se siga la línea regulatoria y/o decisoria de la Entidad, mejorando los tiempos de operatividad y la gestión del conocimiento de los colaboradores. Se vincularon los procesos de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias, Diseño Regulatorio y Contenidos Audiovisuales, y adicionalmente se apalancó la política de Prevención del Daño Antijurídico de la CRC.
<b>Publicación</b>	Sitio publicado y en línea

#### 2.1.4.8. Compilación y simplificación en materia de Televisión

<b>Objetivo</b>	Contar con un marco normativo consolidado y simplificado en materia de televisión y contenidos, que facilite su consulta y actualización.
<b>Fecha de Inicio</b>	Marzo de 2020
<b>Actividades /Logros</b>	En el desarrollo de este proyecto se realizó 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.  Posteriormente, se desarrolló el documento de formulación del problema del proyecto, en el cual se identificó como problema a resolver que la " <i>Dispersión del marco regulatorio en materia de televisión y el desuso de algunas disposiciones</i> " y se identificaron sus causas y consecuencias. Documento publicado en julio de 2020 para comentarios, y posterior a la recepción de estos se procedió a establecer el problema definitivo, así como las causas, consecuencias y objetivos del proyecto regulatorio.

	<p>El 8 de julio de 2021 se publicó la propuesta regulatoria, con la cual se buscó contar con un marco normativo consolidado y simplificado en materia de televisión, que facilite su consulta y actualización.</p> <p>Finalmente, el 9 de septiembre de 2021 se expidió la Resolución CRC 6383 de 2021 por medio de la cual se suprimen del marco regulatorio aquellas medidas que se encuentran en desuso bien sea por evolución de mercado, evolución tecnológica, duplicidad normativa y norma transitoria.</p> <p>Se tiene previsto para el 2022 la publicación de una hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio de televisión que permita a la CRC realizar un análisis a profundidad de la regulación vigente y la pertinencia de su modificación o simplificación.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Árbol de problema definitivo.</li> <li>• Proyecto de resolución.</li> <li>• Documento soporte.</li> <li>• Documento de respuestas a comentarios.</li> <li>• Resolución CRC 6383 de 2021.</li> <li>• Consulta "Temáticas objeto de Simplificación en materia de TV"</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	Los documentos publicados, se encuentran en el siguiente enlace de la página web de la CRC: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-6">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-6</a>

## 2.1.5. Explotación de Datos

### 2.1.5.1. Revisión del Régimen de Reportes de Información

<b>Objetivo</b>	Actualizar el Régimen de Reportes de Información de la CRC con un enfoque de simplificación normativa.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>Con la Resolución CRC 6333 de 2021 se simplifican las obligaciones de reporte de información para las empresas reguladas y se agiliza la captura y publicación de la información de los precios ofertados.</p> <p>La resolución expedida tuvo, entre otros objetivos, el reducir el número de formatos mediante la integración o su eliminación, así como mejorar la calidad de la información, permitiendo además implementar un sistema de captura de información tarifaria desde los sitios web de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a través de soluciones que operan bajo la técnica denominada <i>web scraping</i>, con lo que la Comisión pondrá a disposición de los colombianos, un comparador de tarifas que les permitirá analizar las opciones de planes y servicios que mejor se adapten a sus necesidades, lo cual se alinea con la</p>

	<p>política de "Estado Simple: menos trámites, regulación clara y más competencia" del Plan Nacional de Desarrollo. El lanzamiento del comparador se realizará en el primer semestre de 2022 una vez los operadores obligados a implementar las recomendaciones técnicas hayan superado las pruebas de funcionalidad.</p> <p>El uso de tecnologías emergentes es una de las estrategias establecidas para acelerar la transformación digital de la Comisión que le ha permitido consolidarse a la CRC como referente. Ejemplo de ello, es el reconocimiento otorgado por CAF - Banco de Desarrollo de América Latina en el que el proyecto "Revisión del Régimen de reportes de Información Periódica" como ejemplo de estado ágil de América Latina.</p> <p>Con este trabajo, además de disminuir los costos administrativos de entrega de información periódica al regulador, se beneficia a las diferentes autoridades del sector que hacen parte del Sistema Colombia TIC, quienes contarán con información de calidad, oportuna y necesaria para el ejercicio de sus funciones, lo que a la vez robustece los estudios y análisis regulatorios y de política sectorial, fortalece los análisis de impacto normativo e incrementa la eficiencia en las decisiones regulatorias. Así mismo, proveer acceso a información detallada de manera oportuna por parte de los diferentes agentes del sector a través de la plataforma de datos abiertos Postdata, coadyuba para la promoción de la competencia, la inversión en el sector y la protección de los derechos de los usuarios, como los principales objetivos del regulador del sector de comunicaciones.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento soporte y Proyecto de Resolución (19/Mar/2021)</li> <li>• Resolución 6333 de 2021 (19/Jul/2021)</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p>Proyecto regulatorio: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-15">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-15</a></p> <p>Micrositio: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/reportes-informacion">https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/reportes-informacion</a></p>

#### 2.1.5.2. Observación sistemática de contenidos audiovisuales

<b>Objetivo</b>	Realizar la observación metódica de contenidos televisivos requerida en procesos administrativos sancionatorios, con el fin de generar, de manera fidedigna y sistemática, información que permita evaluar el cumplimiento de la normativa vigente en contenidos.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021 – Actividad Continua

<b>Actividades /Logros</b>	A continuación, se presenta la lista de los procesos de observación que en materia de vigilancia y control se adelantaron durante la gestión de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales en la vigencia 2021:																																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Operador</th> <th>Programa</th> <th>Fecha de emisión del contenido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caracol Televisión</td> <td>Programación general</td> <td>4 al 27 de marzo de 2019</td> </tr> <tr> <td>Caracol Televisión</td> <td>Programación general</td> <td>23 y 24 de abril de 2019</td> </tr> <tr> <td>Caracol Televisión</td> <td>Los Informantes</td> <td>19 de enero del 2020</td> </tr> <tr> <td>Rcn Televisión</td> <td>Película Fuego cruzado</td> <td>8 de diciembre del 2020</td> </tr> <tr> <td>Tvc</td> <td>Impacto magazín</td> <td>3 de septiembre del 2020</td> </tr> <tr> <td>Canal Capital</td> <td>Cultura en casa</td> <td>9 de julio del 2020</td> </tr> <tr> <td>Telhers</td> <td>Parrillas de programación</td> <td>Noviembre y diciembre del 2020</td> </tr> <tr> <td>Telecafé</td> <td>Corrida de toros</td> <td>10 de octubre del 2020</td> </tr> <tr> <td>Canal Uno</td> <td>Espacios institucionales y mensajes cívicos</td> <td>31 de agosto, y 13 y 14 de octubre del 2020</td> </tr> <tr> <td>Rcn Televisión</td> <td>Película Cautiva</td> <td>17 de enero del 2021</td> </tr> <tr> <td>Rcn Televisión</td> <td>Película Gente de bien</td> <td>09 de enero del 2021</td> </tr> <tr> <td>Rcn Televisión</td> <td>Película Yo soy furia</td> <td>20 de febrero del 2021</td> </tr> <tr> <td>N/a</td> <td>Comercial Offi-esco</td> <td>7 de marzo del 2021</td> </tr> <tr> <td>N/a</td> <td>Comercial Vence tus miedos</td> <td>29 de marzo del 2021</td> </tr> <tr> <td>N/a</td> <td>Comercial Wom</td> <td>08 de abril del 2021</td> </tr> <tr> <td>City Tv</td> <td>Nota periodística</td> <td>24 de enero del 2021</td> </tr> <tr> <td>N/a</td> <td>Comercial Tukol - D</td> <td>5 de mayo del 2021</td> </tr> <tr> <td>Canal 2</td> <td>Especiales informativos paro nacional</td> <td>28 de mayo del 2021</td> </tr> <tr> <td>Caracol Televisión</td> <td>La reina del flow</td> <td>27 y 28 de abril, 11 de mayo y 8 de junio del 2021</td> </tr> <tr> <td>Caracol Televisión</td> <td>Intereses comerciales - Noticia Caracol</td> <td>1° de junio del 2021</td> </tr> <tr> <td>N/a</td> <td>Comercial Wom</td> <td>30 de junio del 2021</td> </tr> <tr> <td>N/a</td> <td>Espacios de protección al consumidor</td> <td>Abril a noviembre del 2021</td> </tr> </tbody> </table>		Operador	Programa	Fecha de emisión del contenido	Caracol Televisión	Programación general	4 al 27 de marzo de 2019	Caracol Televisión	Programación general	23 y 24 de abril de 2019	Caracol Televisión	Los Informantes	19 de enero del 2020	Rcn Televisión	Película Fuego cruzado	8 de diciembre del 2020	Tvc	Impacto magazín	3 de septiembre del 2020	Canal Capital	Cultura en casa	9 de julio del 2020	Telhers	Parrillas de programación	Noviembre y diciembre del 2020	Telecafé	Corrida de toros	10 de octubre del 2020	Canal Uno	Espacios institucionales y mensajes cívicos	31 de agosto, y 13 y 14 de octubre del 2020	Rcn Televisión	Película Cautiva	17 de enero del 2021	Rcn Televisión	Película Gente de bien	09 de enero del 2021	Rcn Televisión	Película Yo soy furia	20 de febrero del 2021	N/a	Comercial Offi-esco	7 de marzo del 2021	N/a	Comercial Vence tus miedos	29 de marzo del 2021	N/a	Comercial Wom	08 de abril del 2021	City Tv	Nota periodística	24 de enero del 2021	N/a	Comercial Tukol - D	5 de mayo del 2021	Canal 2	Especiales informativos paro nacional	28 de mayo del 2021	Caracol Televisión	La reina del flow	27 y 28 de abril, 11 de mayo y 8 de junio del 2021	Caracol Televisión	Intereses comerciales - Noticia Caracol	1° de junio del 2021	N/a	Comercial Wom	30 de junio del 2021	N/a	Espacios de protección al consumidor	Abril a noviembre del 2021
	Operador	Programa	Fecha de emisión del contenido																																																																				
	Caracol Televisión	Programación general	4 al 27 de marzo de 2019																																																																				
	Caracol Televisión	Programación general	23 y 24 de abril de 2019																																																																				
	Caracol Televisión	Los Informantes	19 de enero del 2020																																																																				
	Rcn Televisión	Película Fuego cruzado	8 de diciembre del 2020																																																																				
	Tvc	Impacto magazín	3 de septiembre del 2020																																																																				
	Canal Capital	Cultura en casa	9 de julio del 2020																																																																				
	Telhers	Parrillas de programación	Noviembre y diciembre del 2020																																																																				
	Telecafé	Corrida de toros	10 de octubre del 2020																																																																				
	Canal Uno	Espacios institucionales y mensajes cívicos	31 de agosto, y 13 y 14 de octubre del 2020																																																																				
	Rcn Televisión	Película Cautiva	17 de enero del 2021																																																																				
	Rcn Televisión	Película Gente de bien	09 de enero del 2021																																																																				
	Rcn Televisión	Película Yo soy furia	20 de febrero del 2021																																																																				
	N/a	Comercial Offi-esco	7 de marzo del 2021																																																																				
	N/a	Comercial Vence tus miedos	29 de marzo del 2021																																																																				
	N/a	Comercial Wom	08 de abril del 2021																																																																				
	City Tv	Nota periodística	24 de enero del 2021																																																																				
	N/a	Comercial Tukol - D	5 de mayo del 2021																																																																				
	Canal 2	Especiales informativos paro nacional	28 de mayo del 2021																																																																				
	Caracol Televisión	La reina del flow	27 y 28 de abril, 11 de mayo y 8 de junio del 2021																																																																				
Caracol Televisión	Intereses comerciales - Noticia Caracol	1° de junio del 2021																																																																					
N/a	Comercial Wom	30 de junio del 2021																																																																					
N/a	Espacios de protección al consumidor	Abril a noviembre del 2021																																																																					
Fuente: Elaboración propia CRC con base en las fichas de observación realizadas en 2021.																																																																							
<b>Publicación</b>	No aplica																																																																						
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica																																																																						

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

<b>Objetivo</b>	Determinar el impacto de las medidas regulatorias expedidas por la CRC y brindar insumos para futuros proyectos regulatorios sobre los temas analizados. 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.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021

<b>Actividades / Logros</b>	<p>En cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 del Decreto 2696 de 2004, compilado en el artículo 2.2.13.4.1 del Decreto 1078 de 2015, en el cual se estipula que cada tres años las comisiones de regulación deben presentar un informe que resuma los efectos del marco regulatorio expedido sobre la sostenibilidad, viabilidad y la dinámica del sector, por lo que la CRC realizó la evaluación de cinco medidas relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifas mayoristas para Operadores Móviles virtuales. Resoluciones CRC 5108 de 2017 y 5827 de 2019.</li> <li>• Calidad de los servicios de telecomunicaciones. Resolución CRC 5321 de 2018.</li> <li>• Compartición de infraestructura en el sector de telecomunicaciones. Resolución CRC 5283 de 2017.</li> <li>• Cláusulas de permanencia para servicios de telecomunicaciones de acceso fijo. Resolución CRC 4930 de 2016.</li> <li>• Efectos conjuntos de las resoluciones CRC 4930 de 2016 y 5283 de 2017</li> </ul> <p>“ESTUDIO DE IMPACTO DEL MARCO REGULATORIO 2018 - 2020” a publicarse en el primer trimestre de 2022.</p> <p>De forma complementaria al estudio en mención, y conforme a nuestro ciclo de política regulatoria, la cual incluye parámetros para la evaluación de las medidas regulatorias adoptadas por la CRC, permitió que recurso humano de la entidad llevase a cabo las evaluaciones ex post de las resoluciones CRC 5586 de 2019 y 5589 de 2019. Así mismo, realizó el levantamiento de información para la evaluación de la Resolución CRC 5569 de 2018.</p>
<b>Publicación</b>	No aplica
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

#### 2.1.5.4. Revisión del Régimen de Reportes de Información para contenidos

<b>Objetivo</b>	Diseñar un sistema más eficiente de reporte de información que alivie la carga administrativa de los operadores, evite duplicidad y permita la recolección de toda la información que sea necesaria para el ejercicio de las actividades administrativas, respondiendo de esta forma al sentido convergente de la regulación.
<b>Fecha de Inicio</b>	Febrero de 2021

<b>Actividades /Logros</b>	<p>Durante el año 2021 se realizaron las etapas señaladas por la metodología de Análisis de Impacto Normativo respecto de la revisión de antecedentes y contexto; articulación interna y externa con grupos de valor y entidades relacionadas con el tema, tales como MinTIC y Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>Conforme a dicho procedimiento, se elaboró el documento de formulación del problema y se adelantaron consultas sectoriales respecto de este. También de acuerdo con el AIN, se generó un documento de alternativas regulatorias que también fue publicado para comentarios del sector, que fueron recibidos y analizados con miras a fortalecer la propuesta regulatoria.</p> <p>Finalmente, en diciembre de 2021 se elaboró el documento soporte y la propuesta regulatoria, para poner en consideración del Comité de Comisionados de Contenidos Audiovisuales en el primer trimestre del 2022. Así mismo, se prevé publicar la Resolución definitiva en el transcurso de la vigencia fiscal 2022.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Árbol de problema y documento azul.</li> <li>• Consulta del árbol del problema y comentarios del sector.</li> <li>• Consulta de valoración sectorial respecto de sus obligaciones y comentarios al respecto.</li> <li>• Documento de alternativas regulatorias y comentarios del sector.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<p><a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-4">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-4</a></p>

## 2.1.6. Pluralismo Informativo

### 2.1.6.1. Compilación Normativa en materia de Contenidos

<b>Objetivo</b>	<p>Llevar a cabo la compilación y simplificación de las normas vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión y Autoridad Nacional de Televisión, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC.</p>
<b>Fecha de Inicio</b>	<p>Febrero de 2020</p>
<b>Actividades /Logros</b>	<p>El proyecto regulatorio inició en el segundo trimestre de 2020 con el objetivo de compilar, en un solo cuerpo normativo, la regulación vigente sobre contenidos audiovisuales y encargada por ley dentro de las funciones de la Sesión de Contenidos de la CRC. El mismo fue consultado con el sector a finales de dicho año.</p> <p>En el primer trimestre de 2021 se revisaron los comentarios y se realizaron las modificaciones que se consideraron pertinentes para el proyecto a la luz del Análisis Normativo, al cabo de lo cual la Comisión expidió la Resolución CRC 6261 de marzo</p>

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 56 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

	de 2021, la cual fue aprobada por la Sesión de Contenidos Audiovisuales e incorporada en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016.
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de formulación del problema.</li> <li>• Documento de definición de alternativas regulatorias.</li> <li>• Propuesta regulatoria para comentarios del sector y la ciudadanía.</li> <li>• Resolución CRC 6261 de 2021.</li> <li>• Hoja de ruta de actualización normativa.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-4-1">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-4-1</a>

### 2.1.6.2. Actualización y Mejora Normativa en materia de Contenidos

<b>Objetivo</b>	Actualizar la regulación vigente en materia de protección al televidente y participación ciudadana, propendiendo por el pluralismo y la imparcialidad informativa.
<b>Fecha de Inicio</b>	Abril de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>El proyecto derivó de la hoja de ruta generada a partir de la Compilación Normativa en materia de Contenidos, finalizada en el primer trimestre de 2021. De acuerdo a los análisis hechos en ese proyecto, se determinó que se requería una actualización normativa y que esta estaría guiada por la promoción del pluralismo informativo y la defensa de los derechos del televidente.</p> <p>El primer proyecto derivado de dicha Hoja de Ruta es el de Actualización y Mejora Normativa en materia de Contenidos en lo atinente a Defensa del televidente y Participación Ciudadana.</p> <p>En desarrollo de dicho proyecto regulatorio, el 29 de junio de 2021 se formuló el problema y posteriormente se recibieron comentarios de diferentes agentes del sector.</p> <p>Posteriormente, el 28 de julio de 2021, se lanzó una consulta pública dirigida a los operadores de televisión abierta, televisión cerrada, universidades y asociaciones de consumidores, y en octubre se publicaron las alternativas regulatorias. Asimismo, en octubre de 2021, se publicaron las alternativas regulatorias y se recibieron comentarios de los diferentes agentes del sector, y en diciembre de 2021, revisados los comentarios recibidos, se socializó la propuesta regulatoria y el documento soporte correspondiente.</p> <p>Durante enero de 2022, se recibirán y analizarán los comentarios a la propuesta publicada con el fin de presentar ante comité de comisionados la decisión regulatoria antes del 31 de marzo de 2022.</p>

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 57 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de formulación del problema y objetivos del proceso.</li> <li>• Documento Alternativas Regulatorias.</li> <li>• Propuesta regulatoria y documento soporte para comentarios del sector y la ciudadanía.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-3">https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-38-3-3</a>

### 2.1.6.3. Estudio sobre Representación en los contenidos audiovisuales en Colombia.

<b>Objetivo</b>	Caracterizar y analizar las representaciones sociales que actualmente la televisión abierta en Colombia produce o emite en relación con tres grupos poblacionales específicos: mujeres, personas en condición de discapacidad y personas que hacen parte de la cultura rural colombiana.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	Tras surtir todas las etapas de la contratación pública, se suscribió el contrato 94 de 2021 con la consultora Brandstrat S.A.S., con el objetivo de realizar un estudio sobre la representación de los contenidos audiovisuales en Colombia.  El estudio reveló las principales representaciones en pantalla de las poblaciones observadas, en términos de presencia, rol y relaciones de poder. Esto permitió confirmar hipótesis sobre los estereotipos más comunes en la TV colombiana y determinar las fortalezas y desafíos del servicio en dichos temas. Durante el primer trimestre de 2022 se elaborará el informe ejecutivo, para publicar, según agenda regulatoria, el 31 de marzo de 2022.
<b>Publicación</b>	No aplica.
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

### 2.1.6.4. Estudio sobre Industria de Contenidos Audiovisuales

<b>Objetivo</b>	Hacer un diagnóstico del sector de contenidos audiovisuales en Colombia, que dé a conocer la evolución de las industrias creativas y culturales, la normativa que rige la difusión de contenidos en el servicio de televisión y en plataformas SVOD, la revisión de la cadena de valor de la industria audiovisual actual y los aspectos claves para alternativas de evaluación del pluralismo informativo.
<b>Fecha de Inicio</b>	Marzo de 2020

<b>Actividades /Logros</b>	<p>En 2020, con apoyo del consultor UT Econometría-BlueNote, se llevó a cabo un estudio en el cual se analizaron 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, se desarrolló una propuesta metodológica para la evaluación del pluralismo informativo en dichos medios.</p> <p>En el primer trimestre de 2021 se llevó a cabo la socialización en Comité de Comisionados de Contenidos Audiovisuales de los principales resultados del estudio finalizado por el consultor en diciembre de 2020.</p> <p>Posteriormente, con base en el informe de consultoría generado en 2020, se realizó la construcción y publicación del informe ejecutivo elaborado por el equipo CRC, así como el documento final entregado por el consultor.</p>
<b>Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe del consultor e Informe Ejecutivo CRC.</li> </ul>
<b>Enlace Micrositio</b>	<a href="https://crc.com.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-sobre-industria-contenidos-audiovisuales-colombia">https://crc.com.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-sobre-industria-contenidos-audiovisuales-colombia</a>

#### 2.1.6.5. Actuaciones sancionatorias Televisión

<b>Objetivo</b>	Cumplir las funciones establecidas para la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC en la Ley 1978 de 2019, referentes a “vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente”.
<b>Fecha de Inicio</b>	Enero 2021 – Actividad Continua
<b>Actividades /Logros</b>	De acuerdo con el objetivo del proyecto, durante el 2021 se expedieron 20 actos administrativos en total, relacionados con, autos de trámite, autos de no mérito (que indica que no hay elementos jurídicos para proceder a sanciones contra el operador) y decisiones o resoluciones respecto de los casos objeto de investigación.
<b>Publicación</b>	Los actos administrativos expedidos de los procesos sancionatorios en materia de televisión, pueden ser revisados en el <b>Anexo 1</b> del presente documento
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

#### 2.1.6.6. Evaluación de pluralismo informativo –Industria audiovisual Fase II

<b>Objetivo</b>	Realizar la medición de los riesgos al pluralismo informativo y a la independencia de los medios de comunicación del servicio de televisión abierta radiodifundida en Colombia, determinando la tipología, los factores y el nivel de riesgo.
-----------------	---

<b>Fecha de Inicio</b>	Abril de 2021
<b>Actividades /Logros</b>	<p>A partir de los resultados del Estudio de Industria Audiovisual en Colombia, finalizado en diciembre de 2020 y cuyos informes fueron publicados en marzo de 2021, se generó una propuesta metodológica para evaluar y medir los riesgos al pluralismo en la televisión abierta colombiana.</p> <p>En abril de 2021, con apoyo del consultor Econometría S.A.S., se complementó y refinó la metodología y se inició dicha evaluación y medición, que propone un mapa de riesgos para el pluralismo e independencia de medios identificando la tipología, factores y niveles de riesgo bajo el enfoque de criterio de experto.</p> <p>Este mapa de riesgos se complementó con información relativa a la observación de contenidos en programas informativos y de opinión (características), y caracterización de la estructura de propiedad y financiación de los operadores del servicio de TV abierta radiodifundida.</p> <p>En el primer trimestre de 2022 se realizará la publicación de los resultados y del informe ejecutivo, el cual permitirá, proveer información a los agentes del sector, así como establecer un marco de interlocución con los diferentes agentes.</p>
<b>Publicación</b>	No aplica.
<b>Enlace Micrositio</b>	No aplica

## 2.2. Actividades Continuas Misionales

### 2.2.1. Comunicación externa, interna y digital

En el año 2021 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.

#### 2.2.1.1. Principales logros

**Desarrollo de contenidos y publicación de la pedagogía para que los colombianos adoptaran el nuevo esquema de marcación nacional:** Se gestionó la publicación, en la página web, redes sociales y otros canales digitales, de más de setenta (70) mensajes y más de ciento sesenta (160) piezas gráficas con información para orientar a la ciudadanía sobre el cambio de marcación a teléfonos fijos, a través de la campaña de comunicación "La forma de marcar cambia". Así mismo, se ejecutó un plan de medios desde junio a diciembre de 2021 para la divulgación de la estrategia pedagógica de marcación

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 60 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

única nacional dirigida a los usuarios del servicio de telefonía y a los colombianos en general. A través de este plan, se amplificó la información sobre los cambios al Plan de Numeración y Marcación en Colombia.

Esta estrategia contó con un alcance en medios digitales y ATL (medios tradicionales). En cuanto a lo digital se realizó la pedagogía a través de Facebook, Instagram, YouTube, emisoras digitales, portales premium, Google Display, Publimetro, Google Search, Pulzo, TikTok y la red de portales de la Casa Editorial El Tiempo. Para los medios ATL, el plan se ejecutó a través de radio regional, radio nacional y radio musical en 19 emisoras en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Popayán, Pasto, Montería, Valledupar, Riohacha, Santa Marta, Sincelejo, Manizales, Armenia Arauca, Cúcuta, Leticia, Tunja, Yopal, Florencia, San Jopé del Guaviare, Inírida, Neiva, Villavicencio, Ibagué, Mocoa, San Andrés, Mitú y Puerto Carreño.

Así mismo, se contó con una valla rotativa en Bogotá y nueve carros valla con información de la campaña que rodaron por diferentes calles de las ciudades de Bogotá, Medellín, Tunja, Armenia, Pasto, Villavicencio, Cúcuta, Barranquilla y Santa Marta. Adicionalmente, se contó con estrategia de *pop man* en Bogotá, Medellín y Cali y se ubicaron bastidores en las estaciones de transporte de masivo del metro de Medellín y en 5 estaciones de Transmilenio en Bogotá. También se brandeó un bus del sistema MIO en Cali con la imagen de la campaña. Adicionalmente, el plan incluyó una estrategia de perifoneo en los departamentos de Cauca, Chocó, Boyacá, Caquetá, Casanare, Cesar, Córdoba, y Putumayo, impactando a 124 municipios de dichos departamentos.

La ejecución de este plan de medios permitió lograr un alcance de más de 23 millones de personas, sumando las acciones adelantadas desde ATL y digital. A través de las acciones digitales se impactó un total de 12.005.322 personas, mientras que los medios tradicionales permitieron impactar a 23.175.636 usuarios.

### Imagen 3. Ejemplos de algunas piezas con contenidos sobre el nuevo esquema de marcación

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 61 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



Fuente: Elaboración propia CRC

**Convocatoria y cobertura de eventos virtuales:** Con la convocatoria a través de redes sociales y una estrategia de mailing, se logró una participación de al menos 100 participantes en cada uno de los veintisiete (27) eventos virtuales desarrollados por la Entidad durante el 2021. En el **Anexo 2** del presente documento, se relacionan los eventos virtuales realizados por la CRC en el año 2021.

#### Imagen 4. Ejemplos de convocatoria y cobertura de eventos virtuales



Fuente: Elaboración propia CRC

**Posicionamiento de la marca en televisión:** Durante el año 2021, se logró un 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 2021, se aprobaron 219 Espacios Institucionales, los cuales se incluyeron en los planes de emisión semanales que son remitidos a los canales de televisión públicos y privados.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 62 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respecto a los espacios institucionales desarrollados por la CRC, en total se incluyeron ocho (8) en los planes de emisión sobre los siguientes temas: Socialización y ampliación de la Convocatoria CRC y MinCiencias, Aula CRC, explicación sobre las funciones de la CRC, marcación única nacional, invitación al sitio Cámbiala (marcación única nacional), mensajes de texto falsos y Vi-viendo Juntos.

**Divulgación masiva de las noticias emitidas desde la CRC:** Durante el año 2021, la CRC tuvo 2.799 menciones en los diferentes medios de comunicación. Se multiplicó el alcance y conocimiento de las noticias que emitió la entidad, a través de medios masivos de comunicación. A manera de referencia, a nivel nacional, regional e internacional se publicó la información de la CRC en al menos 76, 181 y 18 medios, respectivamente.

**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 2. Crecimiento de usuarios en redes sociales durante 2021**

Red Social	Usuarios enero 2021	Usuarios diciembre 2021
Twitter	23.436	24.779
Facebook	15.130	15.788
Instagram	1.623	2.122
YouTube	2.580	3.570
LinkedIn	2.037	2.557
<b>Total</b>	<b>44.806</b>	<b>48.816</b>
<b>Total de Interacciones: 1.587.467</b>		

*Fuente: Elaboración propia CRC*

**Programa CRC al Día:** Se continuó con la producción de 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. En los meses de septiembre, octubre y diciembre se produjeron y emitieron tres (3) ediciones del programa que obtuvieron mil 1.057 reproducciones. Los temas que se desarrollaron en estos programas fueron marcación única, digitalización de trámites, Sandbox Regulatorio, marcación única nacional, estudio de infancia y medios audiovisuales, como los más destacados.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 63 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

**Imagen 5. Programa CRC al día**



*Fuente: Elaboración propia CRC*

**Producción de Videos:** Durante el año 2021 se desarrollaron 472 piezas audiovisuales, entre ellas, videos cortos animados para redes sociales, fotografías y videos, gráficas animadas para complementar videos más complejos y/o eventos virtuales de la CRC, grabación y postproducción de videos de la CRC, videos para medios por parte de los Comisionados y videos animados de comunicación interna y externa de la CRC.

**Imagen 6. Producción de videos**



*Fuente: Elaboración propia CRC*

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 64 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

**Diseño gráfico:** Con el diseño de novecientas cuatro (904) piezas gráficas como informes, banners, piezas para redes, mailing, gifs, infografías, presentaciones, mockups, botones web, ambientes virtuales, logos y diagramación para vídeos, se aportó al mejoramiento visual y simplificación de contenidos que facilitan la comprensión del quehacer regulatorio.

### Imagen 7. Diseño gráfico



Fuente: Elaboración propia CRC

**Mejoramiento de canales de comunicación interna:** Durante el 2021 se lograron 6.667 visitas en la Intranet de la entidad y 22.515 visualizaciones, con un promedio mensual de 555 visitas y 1.876 visualizaciones. Las secciones más visitadas fueron “Información de la semana” con 5.674 visualizaciones, “Sistema integral de Gestión” con 2.445 y “herramientas en línea con 2.099.

Durante el 2021 se implementó la herramienta Yammer como nuevo y principal canal de comunicación interna; el correo electrónico se utilizó como complemento, del canal anterior, para divulgar la información a los colaboradores de la CRC. Con la implementación de Yammer se alcanzó una mejor interacción entre los colaboradores de la Entidad, logrando más de 80 publicaciones a lo largo del 2021, y permitiendo compartir temas de interés para toda la comunidad de la CRC.

#### 2.2.2. Atención a Consultas, Solicitudes y Trámites

Uno de los objetivos fundamentales de la CRC es responder oportunamente con calidad y claridad los requerimientos de sus grupos de valor, para lograr la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de estos. Por esto, la Entidad ha tenido una evolución constante mejorando y fortaleciendo estos temas, los cuales han involucrado la revisión de todos los procedimientos y un análisis del comportamiento de

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 65 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

los usuarios de los servicios que presta (PQRSD interpuestas contra operadores, Solicitudes de Información, Conceptos, Consultas, Trámites de Homologación de Equipos Terminales Móviles, Trámites de Recursos de Identificación, entre otros), los cuales son radicados a través de los canales de comunicación con los que cuenta la CRC.

Es así como, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021, la CRC recibió un total de **30.276** solicitudes, las cuales se atendieron en un tiempo medio de repuesta de **3,89** días hábiles. Lo anterior, evidencia la alta eficiencia de esta entidad en sus procesos, teniendo en cuenta que este tiempo se encuentra por debajo de los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De manera descriptiva, los tipos de solicitud que radican ante la CRC los diferentes grupos de valor son los siguientes:

PQR 1: Son solicitudes que se atienden con respecto al Régimen de Protección a Usuarios, Tipologías de bloqueo de Equipos Terminales Móviles, Peticiones Frente a la funcionalidad Operativa frente al Portal de Trámites de la CRC y Quejas contra los funcionarios de la Entidad.

PQR 2: Son Conceptos, Consultas, Solicitudes de Información y temas no recurrentes del Régimen de Protección a Usuarios.

Trámite de Numeración: Proceso que consiste en la autorización de uso o aceptación de devolución, de rangos de numeración telefónica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son utilizados para la identificación de sus usuarios dentro de las redes de telecomunicaciones del país y del mundo.

Trámite de Homologación: Es un trámite por medio del cual la CRC busca que los dispositivos que ingresan al país cumplan con las normas técnicas adoptadas en Colombia, que garanticen la seguridad de los usuarios respecto a los límites de exposición establecidos a nivel mundial y que garanticen el correcto funcionamiento de los dispositivos en las redes móviles del país.

Trámite de Códigos Cortos: Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). La naturaleza de esta numeración está circunscrita al posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 66 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

**Trámite de Puntos de Señalización:** Proceso que consiste en la autorización de uso o aceptación de devolución, de códigos de punto de señalización a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son utilizados para la identificación de sus centrales de conmutación en las redes propias o en las redes de otros proveedores.

**Espacios Institucionales:** Son aquellos reservados en todos los canales de televisión abierta para la radiodifusión de contenidos realizados por entidades del Estado, o cuya producción haya sido contratada por éstas con terceros, con el fin de informar a la ciudadanía acerca del ejercicio propio de sus funciones, y destinados a la promoción de la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.

**Trámite de Mensajes Cívicos:** Son aquellos a través de los cuales las entidades estatales o entidades sin ánimo de Lucro, divulgan campañas sociales de interés público para beneficio de la comunidad.

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

**Tabla 3. Tiempo Medio de Respuesta Trimestral – Año 2021**

TIPO DE SOLICITUD	AÑO 2021									
	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE		TOTAL 2021	
	No. DE CONSULTAS	TMR								
PQR'S 1	3.281	1,61	3.006	2,07	4.022	2,23	4.388	2,85	<b>14.697</b>	<b>2,19</b>
PQR'S 2	491	3,46	457	4,99	423	5,50	199	16,80	<b>1.570</b>	<b>7,69</b>
Trámite de Homologación de equipos	2.818	1,72	2.230	1,57	2.629	1,41	5.851	2,61	<b>13.528</b>	<b>1,83</b>
Trámite de Solicitud de Numeración	28	5,09	18	5,50	44	7,44	56	6,00	<b>146</b>	<b>6,01</b>
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	33	5,96	16	5,60	16	4,52	11	4,33	<b>76</b>	<b>5,10</b>
Trámite de Solicitud de puntos de señalización	2	4,00	0	0,00	0	0,00	7	7,28	<b>9</b>	<b>5,64</b>
Trámite de Espacios Institucionales	42	1,47	42	1,21	73	1,20	62	1,13	<b>219</b>	<b>1,25</b>
Trámite de Mensajes Cívicos	3	1,00	5	2,00	6	1,11	17	1,59	<b>31</b>	<b>1,43</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.698</b>	<b>3,04</b>	<b>5.774</b>	<b>2,87</b>	<b>7.213</b>	<b>2,93</b>	<b>10.591</b>	<b>5,32</b>	<b>30.276</b>	<b>3,89</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

Teniendo en cuenta estos resultados, se midió también, para el periodo en comento, la percepción de los grupos de valor a través de 6.779 encuestas de satisfacción, teniendo como resultado una calificación promedio de **4,81** en una escala de cero (0) a cinco (5).

**Tabla 4. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL 2021				
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
<b>ATENCION TELEFONICA</b>	4,86	5,00	4,81	4,96	<b>4,91</b>
<b>ATENCION PERSONAL</b>	4,96	4,88	5	4,84	<b>4,92</b>
<b>ATENCION CORRESPONDENCIA</b>	4,63	4,64	4,61	4,55	<b>4,61</b>
<b>TOTAL POR TRIMESTRE</b>	<b>4,82</b>	<b>4,84</b>	<b>4,81</b>	<b>4,78</b>	<b>4,81</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

#### 2.2.2.1. Principales logros:

**Atención oportuna durante el tiempo de COVID-19:** Durante la emergencia económica, social y sanitaria producto del COVID-19, la CRC para el 2021 continuó atendiendo 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 en el 2021 con el servicio de su Centro de Contacto, el cual atendió 15.403 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 duplicados, consultas referentes al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, entre otros.

**Terminales Homologados:** El trámite de homologación permite garantizar el cumplimiento de las normas técnicas y legales de los equipos móviles que funcionan en el país para el correcto funcionamiento de los servicios de comunicaciones. En cumplimiento de esta función, la CRC en el 2021 realizó la homologación de **1.148** Dispositivos Terminales Móviles.

**Nuevas funcionalidades del Portal de Trámites de CRC:** A partir de la puesta en producción en el año 2020 del nuevo Sistema de Información de Trámites de la CRC (disponible en <https://tramitescocom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>), en el año 2021 se adicionaron nuevas funcionalidades en materia de:

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 68 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Registro e Inscripción de Empresas ante la CRC.
- Portal para el Trámite de Asignación de los Recursos de Identificación.
- Consulta y expedición del Certificado de Dispositivos Terminales Móviles homologados en Colombia.
- Portal para el pago de Contribución a la CRC.

### **Interoperabilidad con RTVC y Formulario para Solicitud de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos en el Portal de Trámites de CRC.**

En el año 2021, se realizaron 7 mesas de trabajo con RTVC, para la puesta en marcha de la interoperabilidad que permita a las entidades interesadas, tramitar la Autorización de un Espacio Institucional o de un Mensaje Cívico, así como realizar el trámite de codificación de estos contenidos audiovisuales de una manera más fácil y sencilla, con unos tiempos mínimos de respuesta, a través de un formulario unificado en el Sistema de Información de Trámites de la CRC. Así las cosas, se realizó la integración de los servicios en ambiente de pruebas y se tiene previsto desarrollar unas actividades técnicas para realizar dicha 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 del formulario en este portal durante el año 2022.

#### **2.2.3. Asesoría al Congreso de la República**

La CRC realiza un seguimiento continuo a la actividad legislativa relacionada con los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, a través de la presentación de comentarios a los distintos proyectos de ley que son de interés para la entidad. De la totalidad de los proyectos de ley radicados en el Congreso de la República en la vigencia 2021, se identificaron 36 relacionados con el sector TIC y algunos relacionados específicamente con las funciones de la CRC. Frente a estos últimos, se les efectuó el seguimiento respectivo y se presentaron comentarios a 15 iniciativas de ley.

Así mismo, la CRC, a través de su Director Ejecutivo y los Comisionados de Comunicaciones, durante la vigencia 2021, atendió audiencias públicas, debates de control político, discusiones sobre iniciativas legislativas a las que fue citada la entidad por las Cámaras Legislativas. Así mismo, se realizaron reuniones con parlamentarios y miembros de UTL para debatir temas del Sector y también se dio respuesta a derechos de petición, solicitudes de información y cuestionarios radicados por los miembros del Congreso de la República, los cuales se relacionan en el **Anexo 3** de este documento.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 69 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 2.2.4. Gestión Internacional y Nacional

Durante el año 2021, la virtualidad estuvo presente en la gran mayoría de eventos, reuniones y actividades; la CRC participó en 111 escenarios nacionales e internacionales.

### 2.2.4.1. 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.

Entre las actividades a destacar están las presidencias que ejerció la CRC en la PRAI y en REGULATEL, liderando estos dos importantes organismos internacionales con el objetivo de intercambiar experiencias y realizar una cooperación flexible y eficiente basada en las infraestructuras nacionales existentes. Se cumplieron con los planes de trabajo, los cuales estuvieron 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.

Entre los eventos virtuales se destaca la organización de la Cumbre Regulatel – Berec, la Cumbre Regulatel – Comtelca, la Cumbre Regulatel – PRAI, las Jornadas Abiertas de la PRAI sobre la Desinformación de Vacunas Covid – 19 y sobre los contenidos dedicados a infancias y adolescencias. Frente a los eventos presenciales, se resalta la realización de dos Foros para socializar las propuestas regulatorias de los servicios postales y el estudio del sector de radiodifusión sonora, así como un evento para divulgar la experiencia del regulador convergente en cómo desarrollar capacidades de innovación en el Estado.

Adicionalmente, por la coyuntura de la pandemia, se realizó la versión 16° del Taller Internacional de Regulación de manera virtual, en el cual se abordaron diversas temáticas, enfocadas en identificar las mejores prácticas para la construcción de ciudades inteligentes desde el componente social, el desarrollo económico y la sostenibilidad.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 70 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Adicionalmente, los Comisionados de Comunicaciones y de Contenidos Audiovisuales de la CRC participaron en otros escenarios nacionales e internacionales virtuales, en calidad de panelistas y conferencistas, como los organizados por la UIT, el BID, CAF, CITEI, UPAEP, COMTELCA, GSMA, el International Institute of Communications (IIC), 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), ANDICOM, NAISP, Andinalink, FICCI, la Universidad Externado de Colombia, la Universidad de los Andes, la Universidad del Rosario, el Ministerio de Cultura y el Bogotá Audiovisual Market, entre otros.

### 2.2.5. Solución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones

De acuerdo con el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, corresponde a la CRC *"Resolver las controversias, en el marco de sus competencias, que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. Ningún acuerdo entre proveedores podrá menoscabar, limitar o afectar la facultad de intervención regulatoria, y de solución de controversias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, así como el principio de la libre competencia"*. Esta facultad constituye una manifestación de la intervención del Estado en la economía, a través de la cual la CRC adelanta actuaciones administrativas de solución de controversias en los términos de los artículos 42 a 49 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y producto de ellas, mediante regulación particular, genera condiciones de acceso, uso e interconexión, y de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.

Así mismo, en relación con el alcance de las competencias legales atribuidas a esta Comisión en materia de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones, es de mencionar que el mismo está dado por la facultad de establecer requisitos o términos bajo los cuales los operadores utilizan las redes existentes o las instalaciones esenciales de cualquier otro operador de telecomunicaciones, términos dentro de los cuales sólo de manera excepcional se prevé la posibilidad de desconexión de las relaciones de acceso, previa autorización de la CRC. Sobre la posibilidad excepcional de desconexión, el artículo 4.1.7.5. de la Resolución 5050 de 2016 determina que *"Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso y/o de interconexión, podrá dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios"*. En el marco de lo anterior, la CRC adelanta actuaciones administrativas en las cuales resuelve solicitudes de autorización por parte de proveedores de redes y servicios de comunicaciones u otro tipo de agentes regulados, a efectos de verificar si hay lugar a autorizar que éstos den por terminadas sus relaciones de acceso o interconexión.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 71 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 2.2.5.1. Actuaciones en curso 2021

Con corte a 31 de diciembre de 2021, las actuaciones administrativas que se encuentran en curso son 23, se relaciona a continuación el listado desagregado por tipo de actuación:

**Tabla 5. Actuaciones Administrativas en curso**

Actuaciones Administrativas	No.	No. Expediente	Anexo de referencia
Solución de Controversias	7	3000-32-13-25 3000-32-13-26 3000-32-13-27 3000-32-13-28 3000-32-13-29 3000-32-13-30 3000-32-13-31	<b>Anexo 4</b>
Solicitud de autorización de desconexión	16	3000-32-2-10 3000-32-2-12 3000-32-2-13 3000-32-2-14 3000-32-2-15 3000-32-2-16 3000-32-2-17 3000-32-2-18 3000-32-2-19 3000-32-2-20 3000-34-15-1 3000-34-15-2 3000-34-15-4 3000-34-15-5 3000-34-15-6 3000-34-15-7	<b>Anexo 5</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

### 2.2.5.2. Actuaciones Finalizadas en 2021

Durante el periodo de análisis del presente informe, se adelantaron 17 actuaciones administrativas asociadas a la función de solución de controversias, la desagregación por actuación y anexo de referencia se presenta a continuación.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 72 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

**Tabla 6. Actuaciones administrativas finalizadas**

Actuaciones Administrativas	No.	No. Expediente	Anexo de referencia
Solución de Controversias	11	3000-32-13-9 3000-32-13-10 3000-32-13-13 3000-32-13-15 3000-32-13-16 3000-32-13-18 3000-32-13-19 3000-32-13-20 3000-32-13-21 3000-32-13-23 3000-32-13-24	Anexo 6
Desconexiones	6	3000-32-2-4 3000-32-2-5 3000-32-2-6 3000-32-2-7 3000-32-2-8 3000-32-2-11	Anexo 7

Fuente: Elaboración propia CRC

### 2.2.5.3. Principales logros

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, la CRC mide el tiempo de duración de cada una de las actuaciones y define metas de gestión interna, según el 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. En la Tabla 7 se exponen los resultados obtenidos para la vigencia 2021.

**Tabla 7. Tiempo de duración de actuaciones CRC 2021**

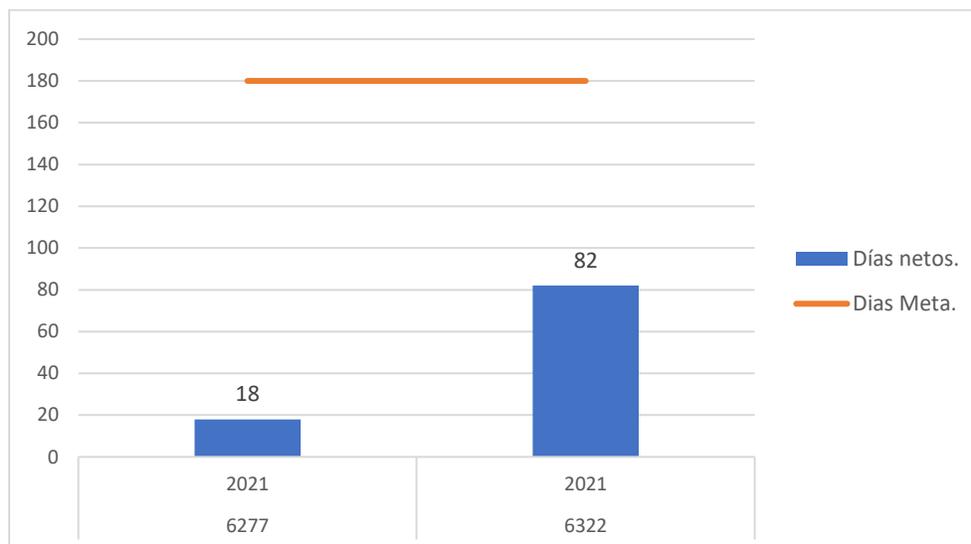
Dificultad	Tiempo promedio (meses)	Meta (meses)
Alta	1,6	6
Media	2,037	4

Dificultad	Tiempo promedio (meses)	Meta (meses)
Baja	0,92	3
Recursos de Reposición	1,59	2

Fuente: Elaboración propia CRC

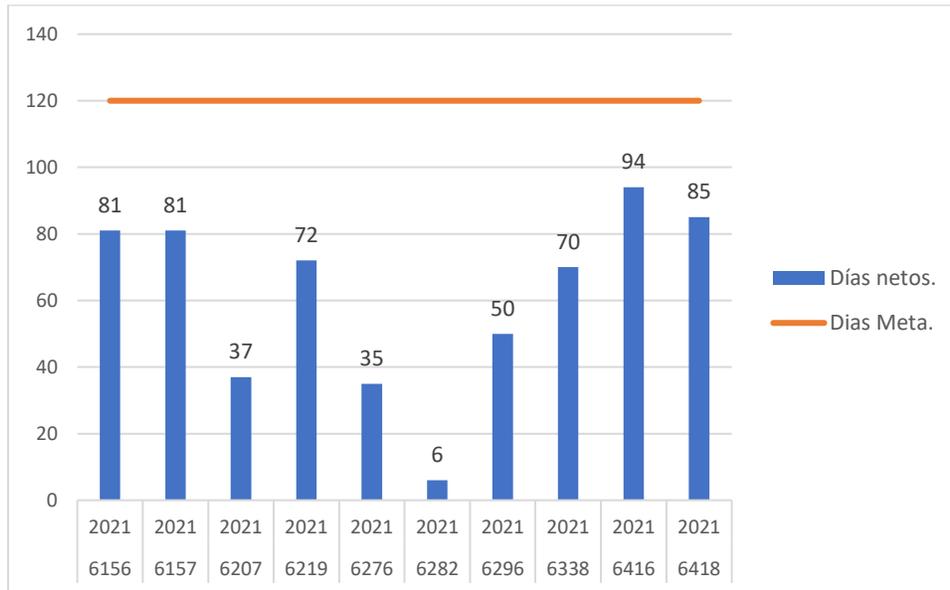
Como lo registrado en la tabla anterior, se resalta que los tiempos de duración de las actuaciones fueron menores a los promedios establecidos como metas, lo que significó desafíos para el equipo CRC responsable del proceso que incluyeron, entre otros aspectos, la adopción de decisiones que permitieron el acceso de un nuevo agente al mercado y la definición de condiciones de las diferentes relaciones de acceso, uso e interconexión, para todos los trámites de solución de controversias sometidos a decisión de la Comisión.

### Gráfica 2. Duración actuaciones administrativas con dificultad alta.



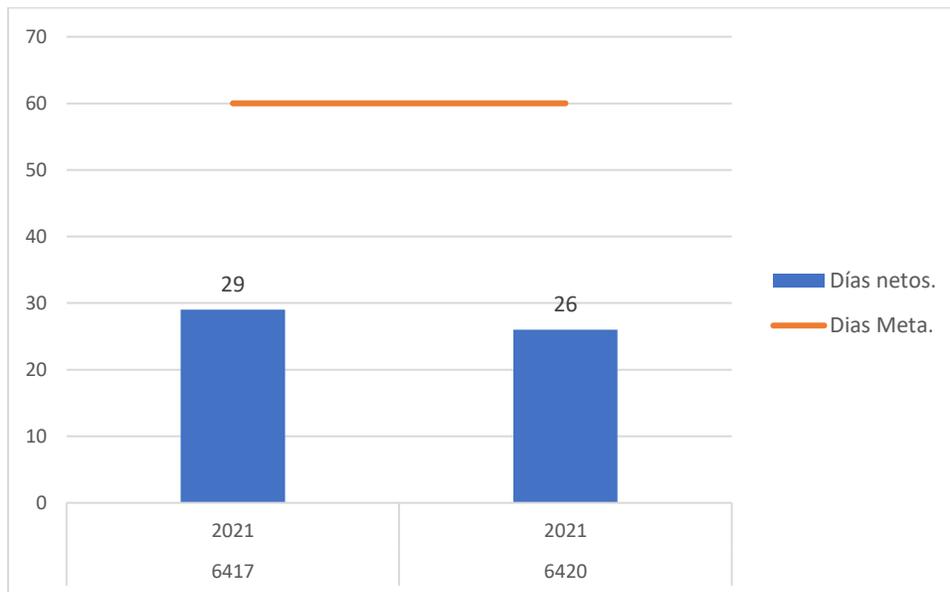
Fuente: Elaboración propia CRC

**Gráfica 3. Duración actuaciones administrativas con dificultad media**



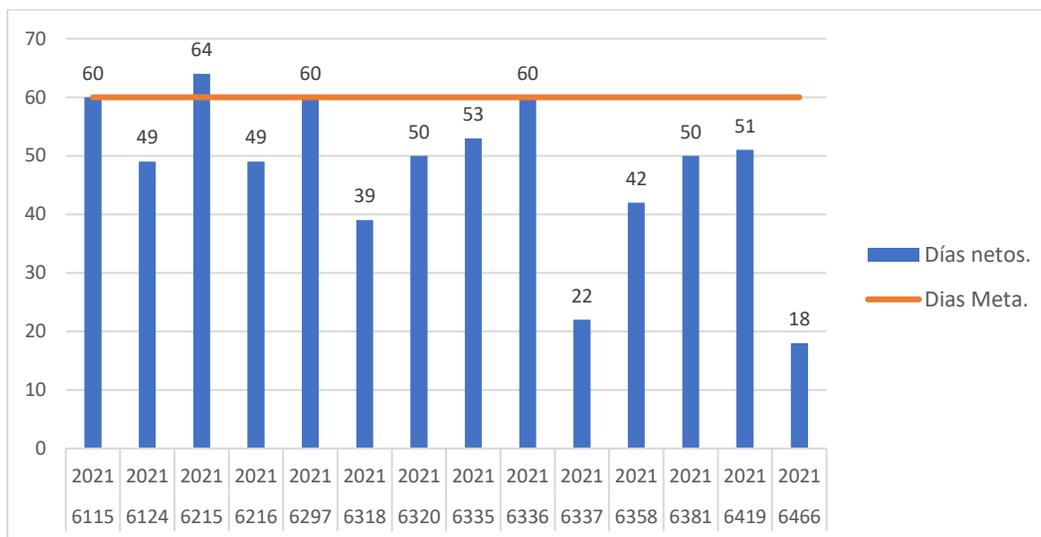
Fuente: Elaboración propia CRC

**Gráfica 4. Duración actuaciones administrativas con dificultad baja**



Fuente: Elaboración propia CRC

**Gráfica 5. Duración actuaciones administrativas de recursos de reposición**



Fuente: Elaboración propia CRC

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

De conformidad con lo establecido en el numeral 18 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, es una función a cargo de la CRC la concerniente a "Resolver recursos de apelación contra actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora".

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

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 76 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Así pues, en desarrollo de la función legal antes descrita, durante la vigencia 2021 la CRC expidió 58 resoluciones en las que se analizó la procedencia de los recursos interpuestos y cuando hubo lugar a ello, verificó la legalidad de la decisión recurrida, consolidando una línea decisoria robusta en los casos fáctica y jurídicamente análogos, que permitió optimizar tiempos en el trámite de los recursos asociados a esta materia. El detalle de la información puede ser consultado en el **Anexo 8** del presente documento.

### 2.2.7. Gestión de Conocimiento e Innovación

La política de gestión de conocimiento e innovación en la CRC reconoce que el conocimiento que se genera en una entidad es clave para su funcionamiento. También dinamiza el ciclo de política pública, facilita la adaptación a las nuevas tecnologías (análogas y digitales), conecta el conocimiento entre los servidores y promueve buenas prácticas de gestión. Es así como las diferentes iniciativas adelantadas en los ejes de investigación, desarrollo e innovación han permitido contar con resultados concretos que son de utilidad para nuestros grupos de valor y para la entidad en desarrollo de sus funciones.

#### 2.2.7.1. AULA CRC

En 2021 se realizó en lanzamiento, acondicionamiento y mejora de los contenidos virtuales realizados a la medida en la plataforma de autoaprendizaje virtual denominada "AULA CRC", 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 a la Comisión tener alcance a nivel nacional a través de la virtualidad.

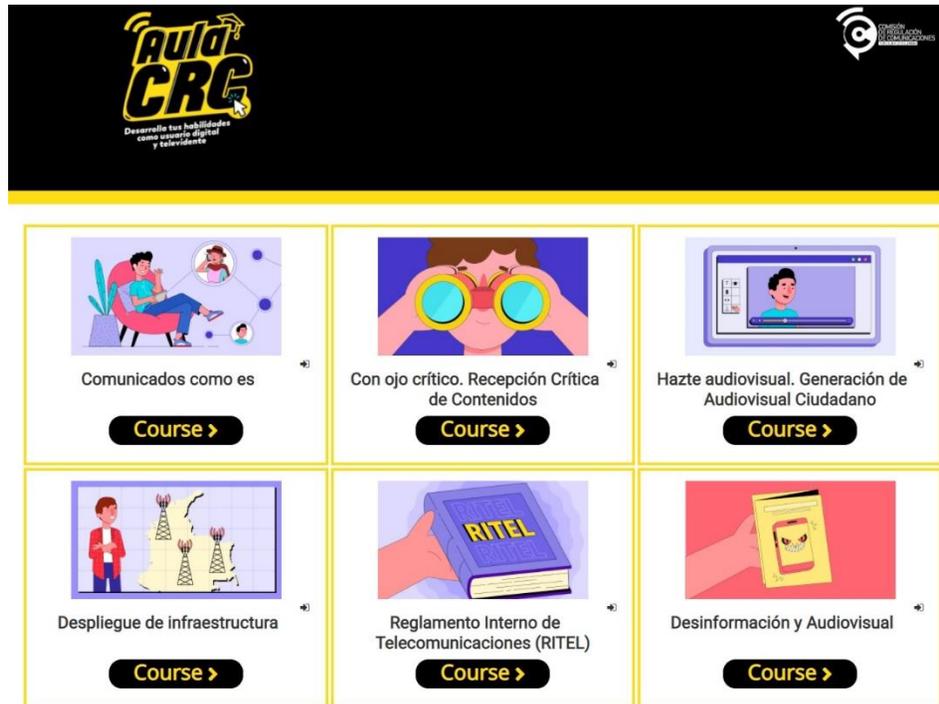
De igual forma se incluyeron todas las disposiciones necesarias en materia de accesibilidad visual y auditiva mediante manejo especial de diseño de color y uso de lengua de señas colombiana en todos los materiales para un mayor alcance a toda la ciudadanía.

Los contenidos desarrollados y publicados son:

1. Recepción Crítica de Contenidos Audiovisuales
2. Generación de material audiovisual – enfoque Ciudadano
3. Comunicados como es- derechos de los usuarios de servicios TIC
4. Curso introductorio al Reglamento Interno de Telecomunicaciones – RITEL
5. Aspectos básicos del Despliegue de Infraestructura
6. Desinformación y Audiovisual

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 77 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### Imagen 8. Aula CRC



Fuente: Elaboración propia CRC

Esta plataforma permite a la CRC:

- Avanzar en la transformación digital de la de la institución, mediante el uso de herramientas que apoyan la mejora continua y la transferencia de conocimiento del ámbito regulatorio hacia sus grupos de valor.
- Generar 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.
- Incluir a toda la ciudadanía con el despliegue de contenidos desarrollados con enfoque diferencial y diseño universal. Los personajes responden a la geografía del país e incluyen particularidades de características propias de la población colombiana. Igualmente, se realizaron con enfoque de accesibilidad, considerando que personas con discapacidad visual o auditiva tengan la posibilidad de acceder al material.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 78 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Ofrecer contenidos disponibles 7x24 con posibilidad de trabajo autónomo, consulta de material, recursos interactivos animados, actividades a desarrollar, 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.

Vínculo a la plataforma:

<https://aula.crcm.gov.co/login/index.php>

### 2.2.7.2. Foro académico Innovación abierta

El 24 de noviembre de 2021, la CRC en colaboración con la Universidad Nacional a través del LAB 101, organizó el foro denominado **"¿Cómo generar capacidades de innovación en el Estado? La experiencia del Regulador convergente"**

Este foro tuvo como objetivo compartir las ventajas y los beneficios que genera la innovación en el quehacer de las entidades del Estado, con lo cual se logra maximizar el beneficio para los ciudadanos, en este caso, en el marco de las competencias de la CRC como regulador convergente del sector de las comunicaciones. Así, en este foro se desarrollaron los siguientes temas:

1. Sandbox Regulatorio en el sector de comunicaciones, materializado a partir de la expedición de la Resolución CRC 5980 de 2020, como mecanismo alternativo de regulación que fomenta la innovación y disminuye las potenciales barreras que la regulación genera al implementarse nuevas tecnologías o modelos de negocio en los mercados de comunicaciones en Colombia.
2. Prototipo de analítica de datos adoptado por el regulador, el cual permite automatizar los procesos de recopilación, validación y análisis de algunos de los reportes de información de los agentes regulados por la CRC, con el objeto de brindar nueva información a los grupos de valor para la toma de decisiones. Es de mencionar que dicho prototipo de analítica de datos contempla en su diseño los procesos de captura de información, de validación de primer nivel, de compilación y análisis a partir de la estructura de las bases de datos, y de visualización para el caso particular de los reportes de tarifas de servicios fijos y móviles.
3. Desarrollo del diseño, producción y actualización de cursos virtuales, de acuerdo con las necesidades de formación y sensibilización fundamentadas en temas relevantes tanto para los funcionarios de la CRC como para diferentes grupos de valor de la entidad; lo cual se realizó en el marco de las actividades de gestión de conocimiento e innovación y en la vía de la

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 79 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

transformación digital de la de la institución. Así, se evidenció que dichos cursos virtuales generan un impacto positivo y minimizan los costos de una formación presencial y además, con ellos se hace visible la necesidad de conformar programas de formación de disponibilidad permanente sobre las temáticas desarrolladas en torno a las funciones y responsabilidades de la Comisión.

### 2.2.7.3. Gestión interna del conocimiento y la innovación

La Comisión de Regulación de Comunicaciones cuenta con algunas estrategias pedagógicas de acceso permanente, con el objetivo de lograr una mayor apropiación por parte de los funcionarios y colaboradores en las iniciativas regulatorias y de innovación que se desarrollan en el marco de las competencias de la Entidad. Para tal fin, se cuenta con redes internas y otras herramientas digitales como apoyo a la Gestión del Conocimiento en temas como: internet, contenidos audiovisuales, telefonía, postal, radio y televisión. A continuación, se indican actividades desarrolladas en esta dimensión:

#### 2.2.7.3.1. GECI

Durante 2021 la Coordinación de Investigación, Desarrollo e Innovación de la entidad exploró herramientas innovadoras para la difusión de la información y el aprendizaje continuo de los colaboradores de la Comisión. Así, se integraron los contenidos del portal de Gestión de Conocimiento e Innovación (GECI) a la aplicación Yammer, la cual permite un acceso más rápido a las publicaciones de la coordinación y promueve la participación de la comunidad de la CRC en los temas de interés para el conocimiento y la innovación.

Se impulsó su utilización con la publicación de 30 noticias de interés y difusión de posibles ofertas de formación, así como convocatoria a conformación del grupo de investigación. La herramienta permite la posibilidad de revisar el histórico de interacciones e identificar la relevancia de los contenidos. El uso de este canal ha permitido una mayor difusión de la información y hace que las personas al interior de la Comisión puedan acceder a las publicaciones de manera permanente, fácil y rápida.

#### 2.2.7.3.2. Fortalecimiento de capacidades de innovación

El componente de Fortalecimiento a las Capacidades de Innovación en la CRC comprendió tres fases: la primera fue denominada Diagnóstico de barreras a la innovación, realizada a través de seis talleres (grupos focales) y una encuesta dirigida a funcionarios pertenecientes a los equipos de trabajo de las coordinaciones de la CRC; la segunda fase se centró en el proceso de robustecimiento y contraste de la información hallada inicialmente, a través de entrevistas semiestructuradas y en profundidad, dirigidas a los líderes de las coordinaciones. La tercera fase consistió en la realización de seis talleres de formación

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 80 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

y actividades participativas para el diseño de propuestas de superación de las barreras diagnosticadas en la primera fase.

En general, los talleres y entrevistas permitieron evidenciar que existe una buena articulación con entidades del sector TIC que favorece el ejercicio de las labores de la CRC enmarcadas en el fomentar el bienestar de los usuarios y el pluralismo informativo. El mayor reto para generar innovación se enmarca en generar difusión, entendimiento y apropiación de la regulación de la CRC por parte de los operadores. El reto y la recomendación recae en crear un lenguaje abierto y sencillo de entender que acompañe la normatividad expedida por la entidad. Esto resulta fundamental para la búsqueda de lazos más estrechos y la reducción de barreras comunicativas con operadores sobre todo en áreas de la ruralidad, de baja cobertura o dueños de Pymes en el país.

#### 2.2.7.3.3. Caja de Herramientas de innovación

Durante 2021 se actualizaron algunas herramientas como el modelo canvas para política digital y design thinking; y se integraron nuevas como la Matriz Eisenhower y el Modelo Kanban, con el fin de tener una serie de elementos de innovación y gestión para todos los colaboradores de la entidad. La Caja de Herramientas fue desarrollada para ayudar a identificar, categorizar e implementar una metodología, un modelo o un método para el desarrollo de una idea. Las funcionalidades y los criterios que se tuvieron en cuenta para su desarrollo fueron:

1. La posibilidad de actualización permanente con nuevos recursos.
2. Cada herramienta está asociada a las habilidades más importantes rastreadas por la CRC.
3. Todas las herramientas se encuentran configuradas para tener archivos descargables, materiales necesarios, e información adicional para ampliar conocimientos.
4. Posee un sistema de votación para medir el uso y claridad del recurso.
5. Cuenta con diferentes categorías para filtrar información: número de participantes, temas, duración y palabras clave.

Vínculo a la caja de herramientas: <https://aula.crcm.gov.co/cajadeherramientas>

#### 2.2.8. Gobierno y Análisis de Datos

##### 2.2.8.1. Plataforma de datos de la CRC - Postdata

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 81 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 esta. 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.

A 31 de diciembre de 2021, la plataforma Postdata contaba con 147 recursos (sets de datos) para consulta y descarga de los ciudadanos; adicionalmente, el 83% 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 por parte de cualquier interesado. Así mismo, para orientar al usuario de la plataforma Postdata y obtener un mayor entendimiento de los conjuntos de datos publicados en 2021 se incluyeron los correspondientes diccionarios de datos.

Así mismo, a lo largo de la vigencia, se realizó una mejora en la calidad de datos implementando técnicas y herramientas para la extracción, transformación, estructuración y visualización de datos.

Además de la publicación de datos, Postdata cuenta actualmente con 22 tableros interactivos, los cuales muestran de forma gráfica e interactiva los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización es una forma de empoderar a los usuarios y los diferentes agentes del sector a consultar los datos de una forma diferente, de esta manera podrán generar sus propios análisis y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios.

Postdata cuenta con un promedio de 1.163 visitas mensuales a los conjuntos de datos publicados en la plataforma<sup>11</sup>.

### 2.2.8.2. Data Jam

Como estrategia de promoción y apropiación de la oferta de información disponible en Postdata, fue realizado el DataJam CRC 2021, como una iniciativa de innovación abierta el cual consistió en una competencia de solución problemas usando conjuntos de datos. Fue la segunda versión abierta a la participación de ciudadanos, en la que se utilizaron datos del sector de las Telecomunicaciones, Postal y Audiovisual para plantear soluciones a los tres retos propuestos; para desarrollar dichas soluciones,

<sup>11</sup> Cifra calculada con datos obtenidos de Google Analytics para el periodo comprendido entre el 1 de enero 2021 y el 31 de diciembre 2021.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 82 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

se tenía libertad de utilizar cualquier tecnología innovadora para la extracción, transformación, análisis y visualización de los datos.

El evento contó con la participación de 36 personas pertenecientes a la academia, entidades públicas, entre otros, y sus resultados pueden ser consultados en Postdata en el siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/story/resultados-datajam-2021>

### 2.2.8.3. 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 (operadores de telecomunicaciones, operadores postales, operadores de televisión abierta), y en algunos casos con información externa a la Comisión. Así, el principal objetivo es promover el acceso, uso y apropiación de la información de los diferentes sectores que regula la CRC por parte de diferentes grupos de valor de la CRC.

Durante el año 2021, se publicaron en Postdata 34 Data Flash, con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y postales, portabilidad numérica móvil, televisión abierta, entre otros.

### 2.2.8.4. 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 2021 se publicó la décima edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2020.

En este reporte se realiza una revisión de las tendencias de los sectores de telecomunicaciones y Postal a nivel mundial y las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia. En particular, a través de este documento se 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.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 83 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 2.2.8.5. Reportes de tráfico 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 operadores que prestan el servicio de Internet.

En el año 2021, se desarrollaron y publicaron 15 reportes<sup>12</sup>, que contienen información sobre la evolución del tráfico de Internet en Colombia, los cuales pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/story/reporte-del-trafico-de-internet-durante-la-emergencia-sanitaria-declarada-por-el-ministerio-de>

### 2.2.8.6. Análisis de tarifas y planes de los servicios de telecomunicaciones

En 2021 se continuó con el seguimiento de planes y paquetes de servicios móviles usando la técnica de web scraping, la cual toma información diaria de las páginas de Internet en la que son desplegadas las ofertas comerciales de estos servicios en las modalidades de pospago y prepago. Hasta el primer trimestre de 2021 se capturaron las principales características de los servicios ofertados por 8 operadores móviles. A partir de abril de 2021, se incluyó en el seguimiento a Partners Telecom Colombia SAS, que entró al mercado con ofertas en pospago y prepago.

La información recolectada permite capturar características básicas de estos servicios como precio, y cantidades de los servicios de voz, SMS y datos. Además, se incluyó un elemento diferencial de los paquetes en prepago que son los días de vigencia de los paquetes y un listado de aplicaciones y plataformas que tienen algún tipo de beneficio ya sea frente al acceso o al tráfico cursado en el uso de esta aplicación.

Así mismo, la CRC con el apoyo de la Universidad Nacional trabajó en dos frentes respecto de esta materia. El primero fue proveer al sector un conjunto de recomendaciones consolidadas en una guía para facilitar la extracción de información de los portales web y que permitirán la sostenibilidad en el tiempo del proyecto. Estas fueron socializadas desde abril de 2021 junto con la iniciativa de uso de web scraping como técnica para reducir carga regulatoria asociada a los reportes de información. Por esta razón, la Resolución 6333 de 2021 determinó que las condiciones forma para obtener información de los planes y paquetes fuera mediante guía administrativa. Es así como mediante Circular 134 de 2021 se expidió la **"Guía para el reporte de la información de tarifas de los proveedores de redes y**

<sup>12</sup> La publicación de estos reportes se realizó hasta la expedición de la Ley 2108 de 2021, la cual derogó el Decreto 555 de 2020.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 84 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

**servicios de telecomunicaciones**”, la cual es de carácter obligatorio todos operadores móviles, así como los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones con más de 1% de accesos fijos a internet en el segmento residencial o 1% de los suscriptores de televisión. A partir de agosto de 2021, se realizaron reuniones bilaterales para el apoyo en la implementación de la guía, validación y retroalimentación de las diferentes soluciones técnicas adoptadas por cada PRST obligado.

En segundo frente de colaboración con la Universidad Nacional fue el diseño y desarrollo de una herramienta web que consolidara la información de los planes y paquetes capturados mediante web scraping considerando los siguientes objetivos: permitir un entorno para la toma decisiones informadas por parte de los usuarios, así como y mejorar el seguimiento de tarifas.

### 2.2.8.7. Implementación de la Resolución CRC 6333 de 2021

Mediante la Resolución CRC 6333 del 16 de julio de 2021 la CRC actualizó el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo cual involucró la eliminación de doce (12) formatos, la simplificación o modificación de doce (12) formatos, la incorporación de dos (2) nuevos formatos y la determinación de la obligación del reporte de la información de planes tarifarios por mecanismos alternos al diligenciamiento y envío de formatos. De esta manera, el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, pasó de tener 51 a 41 formatos, de los cuales 29 corresponden al sector de las telecomunicaciones y 12 al sector postal.

Dentro de la norma se programó un periodo de transición entre la antigua y nueva versión del Título de Reportes, que inició el 1 de agosto de 2021 y termina el 15 de mayo de 2022 el cual permite tener periodos comparables de información entre formatos que se eliminan y los nuevos, así como otorgar el tiempo para su implementación.

En lo que corresponde al periodo de agosto a diciembre de 2021, se adelantó la elaboración de los diccionarios con las validaciones de primer y segundo nivel, así como las pruebas de funcionamiento para 31 formatos que entraron en vigor en agosto de 2021 (8 formatos), octubre de 2021 (14 formatos) y enero de 2022 (9 formatos). Para tal fin, se coordinó con la Oficina de TI del MINTIC la actividad de desarrollo y puesta en producción en la herramienta de cargue de información de este grupo de formatos.

Adicionalmente se elaboraron los diccionarios de los 10 formatos restantes que deben ser reportados por los operadores a partir de abril de 2022, los cuales fueron entregados al MINTIC para su respectivo desarrollo. De manera simultánea, entre el mes de agosto y septiembre se programaron y desarrollaron seis (6) mesas de socialización con operadores a quienes les aplica del nuevo régimen de reportes, las cuales fueron focalizadas por servicios así: servicios móviles, servicios fijos -grandes prestadores,

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 85 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

servicios fijos - pequeños prestadores-, servicio de mensajería expresa, servicios postales de pago y servicio de correo.

Así mismo, se prestó soporte y atención a las consultas realizadas por los operadores a través de la mesa de servicio del MINTIC, así como también a las solicitudes de concepto sobre el nuevo régimen que fueron presentadas ante la CRC.

### 2.2.9. **Actividades estratégicas desarrolladas para mitigar la propagación del coronavirus COVID-19 en el marco de las competencias de la CRC**

Se llevaron a cabo las actividades necesarias con el objetivo de identificar y analizar las posibles medidas que debían adoptar con el propósito de contribuir, desde el sector TIC y en el ámbito de las competencias otorgadas a la CRC, a la efectiva prestación de los servicios de comunicaciones, en el marco de la difícil situación generada por la pandemia del Covid-19.

Se expidieron las resoluciones CRC 6183, 6315 y 6370 de 2021, contentivas de las medidas adoptadas para el propósito en mención. Así mismo, se remitieron al Consejo de Estado los actos administrativos en cita con el objetivo de que sobre su contenido se efectuara control inmediato de legalidad, si así lo estimaba procedente dicha Corporación.

- Resolución CRC 6183 de 2021, *"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 ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones"*.
- Resolución CRC 6315 de 2021, *"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 ampliación, hasta el 31 de agosto de 2021, de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones"*.
- Resolución CRC 6370 de 2021, *"Por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionadas con el régimen de calidad y otras obligaciones a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus Covid-19 y se dictan otras disposiciones"*.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 86 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

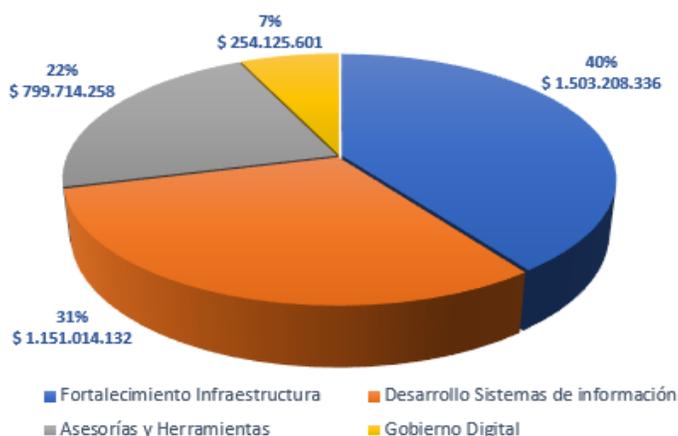
### 3. GESTIÓN TRANSVERSAL

#### 3.1. Gestión Tecnológica

El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de la CRC tiene el propósito de 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 año 2021 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 la interacción con los diferentes grupos de interés"**, cuyo objetivo principal es dotar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones de los servicios, procesos y recursos de TIC que la Entidad requiere para garantizar la disponibilidad, actualización y efectividad de recursos físicos y herramientas tecnológicas que permitan el cumplimiento de las funciones regulatorias de la misma, de tal manera que permita asegurar el aprovisionamiento de los servicios, aplicaciones y recursos de tecnología informática para los usuarios internos y externos de la Entidad, encaminados a cumplir con la misión y los lineamientos del plan estratégico de la Entidad, y así afianzar la participación en la era de la Transformación Digital.

Para la vigencia 2021 se asignó a través del citado proyecto de inversión un total de \$4.077.397.000, de los cuales se ejecutaron \$3.708.134.327 equivalentes al **90,94%**. Las actividades desarrolladas dentro de los objetivos del proyecto se discriminan en la Gráfica 6:

**Gráfica 6. Ejecución Presupuesto de inversión 2021**



Fuente: Elaboración propia CRC

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 87 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 3.1.1. Gobierno Digital

La CRC continúa realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer la política de Gobierno Digital en sus diferentes componentes; para el año 2021 se obtuvieron los resultados de FURAG 2020 con un cumplimiento del **93.3%** y a partir de dichos resultados se definió el plan de acción de la política de Gobierno Digital para la vigencia 2021 teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### Ilustración 1. Índice de Gobierno Digital



Fuente: Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

#### 3.1.1.1. Principales Logros:

Los componentes de la política de Gobierno Digital que se apalancaron con las actividades definidas en el plan de acción para el 2021 fueron: Estrategia de TI, Seguridad de la Información, Datos Abiertos, Infraestructura, Sistemas de Información y Transformación Digital; en la siguiente ilustración se detallan las actividades implementadas para cada componente.

#### Ilustración 2. Logros en 2021 de la política de Gobierno Digital

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 88 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Estrategia	Seguridad de la información	Datos abiertos	Infraestructura	Sistemas de información	Transformación Digital
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del PETI.</li> <li>Estrategia de Uso y apropiación al interior de la CRC en Transformación Digital, Seguridad de la Información, Gobierno Digital y Sistemas de Información</li> <li>Definición de la Arquitectura de Referencia de TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico de seguridad digital y de la información</li> <li>Plan de tratamiento de riesgos</li> <li>Actualización de activos de información y gestión de riesgos</li> <li>Hardening de Infraestructura</li> <li>Simulacro DRP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación de más de 130 set de datos.</li> <li>Estrategia de utilización de Datos Abiertos <a href="#">DataJam</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de las capacidades Nube Azure</li> <li>Monitoreo de la adopción del protocolo IPV6.</li> <li>Mantenimiento de la Infraestructura tecnológica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación Nivel 1, 2 y 3 del Lenguaje Común de Intercambio de Información entre entidades.</li> <li>Interoperabilidad XROAD con RTVC.</li> <li>Implementación nuevo Portal WEB cumpliendo con los lineamientos de Accesibilidad y Usabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la incorporación de Tecnologías Emergentes</li> <li>Iniciar con el plan de integración de los trámites al portal GOV:CO del estado colombiano.</li> </ul>

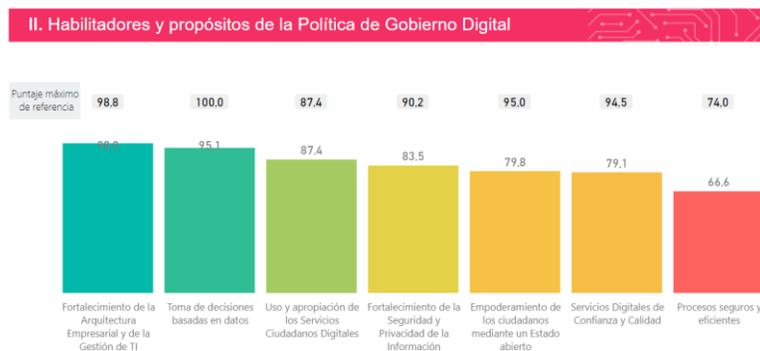
(Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés)

Fuente: Elaboración propia CRC

### 3.1.2. Seguridad Digital

De los resultados del FURAG para la vigencia 2020 en el componente de Seguridad Digital como actividad transversal en la política de Gobierno Digital se obtuvo un cumplimiento de 83.5%.

#### Ilustración 3. Resultados de FURAG 2020



Fuente: Elaboración propia CRC

De acuerdo con los resultados anteriores, para la vigencia del 2021 la CRC continuó realizando actividades tendientes a implementar y fortalecer la política de Seguridad Digital de acuerdo con los

lineamientos del MinTIC y buenas prácticas del Modelos de Seguridad y privacidad de la información (MSPI):

### Actividades realizadas del Plan de Acción 2021:

- Elaboración del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2021.
- Seguimiento a los incidentes de seguridad al interior de la CRC.
- Actualización de los activos de información por parte de los procesos.
- Actualización de la evaluación de los escenarios de riesgos de seguridad digital.
- Definición del plan de tratamiento de riesgos para los escenarios en estado mayor y catastrófico.
- Implementación de plan de tratamiento de riesgos de acuerdo con alcance 2021 con un cumplimiento del 90%.
- Ejecución de un Simulacro del plan de Recuperación de Desastres.
- Hardening de la Infraestructura Tecnológica de la CRC.
- Remediación de vulnerabilidades de nivel crítico.
- Implementación y/o actualización de las herramientas de seguridad Informática como Web Application Firewall WAF, VPNs Site to Site / Site to Point, Log Analytics, Security Center, Site Recovery y fortalecimiento de la estrategia de respaldo y recuperación de la información de la Entidad.

#### 3.1.3. Proyectos TSI 2021

##### 3.1.3.1. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

#### ✓ Fortalecimiento de las capacidades de Cloud Computing en Azure



**Objetivo:** Garantizar y soportar servicios tecnológicos, sistemas de información y nuevos proyectos tecnológicos de transformación digital, a partir del aprovisionamiento de microservicios escalables, flexibles y de alto desempeño, garantizando los criterios de disponibilidad y seguridad dispuestos por la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información TSI.

#### Logros:

La Entidad fortaleció a través de los Acuerdos Marco de Precios de Nube Pública las capacidades de Cloud Computing, así como el despliegue de nuevas arquitecturas IaaS (Infraestructura como Servicio) y PaaS (Plataforma como Servicio), propendiendo por un esquema híbrido entre los centros de datos (OnPremise) y Nube.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 90 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## IPv6

### ✓ Monitoreo y actualización del Protocolo IPv6, con una implementación del 86% de los activos informáticos.

**Objetivo:** Monitorear y actualizar el protocolo IPv6 implementado en el proyecto para la adopción de dicho protocolo que se desarrolló en 2020.

**Logros:** Durante el año 2021 se realizó el monitoreo y actualización del protocolo IPv6 para los servicios de Circuito Cerrado de Televisión y para los nuevos equipos de video conferencia, con lo cual el porcentaje de implementación alcanzado es del 86% de los activos informáticos.

### ✓ Plan de Recuperación de Desastres y Continuidad del Negocio DRP-BCP.

**Objetivo:** Identificar brechas en la Infraestructura tecnológica con miras a fortalecer los escenarios existentes de alta disponibilidad y la definición de planes para la recuperación de desastre.

La Entidad inició en el 2020 su Business Impact Analysis (BIA) o Análisis de Impacto del Negocio sobre la medición de los procesos y trámites con mayor impacto para la Entidad, y como resultado se recomienda cuatro (4) aspectos a desarrollar:

1. Implementar el Gobierno del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio,
2. Generar una estrategia de comunicación y sensibilización sobre la importancia de la Continuidad del Negocio,
3. Fortalecer las capacidades tecnológicas que garanticen la Continuidad del Negocio
4. Desarrollar simulacros y auditorias al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

### Logros:

Durante la vigencia 2021 se llevó a cabo la ejecución del primer simulacro como una actividad preventiva de gestión de riesgos cuyo alcance es la interrupción de la operación de la **CRC** y que permitiera confirmar el nivel de alistamiento de la entidad ante el escenario **"El centro de cómputo localizado en la sede de la CRC se encuentra interrumpido"**, el cual permitió evaluar el grado de funcionalidad del esquema de trabajo remoto, los planes de contingencia locales para superar fallas de tecnología, los planes de continuidad para la prestación de los tramites y la coordinación con terceros críticos para la operación.



Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 91 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

✓ **Hardening de Infraestructura.**

**Objetivo:** Elevar el nivel de protección de sistemas operativos, bases de datos, web servers y dispositivos de redes y telecomunicaciones.

**Logros:**

- La CRC, desarrolló actividades (test – remediaciones – re/test) para elevar el nivel de protección de sistemas operativos, bases de datos, web servers y dispositivos de redes y telecomunicaciones, sobre los cuales se ajustaron y configuraron políticas (Benchmark) tendientes a mitigar la probabilidad de explotación de vulnerabilidades técnicas identificadas en cada uno de ellos.
- Un pool de servidores (Windows/Linux), web server, bases de datos y dispositivos de redes y telecomunicaciones fueron el objetivo de pruebas, remediaciones y finalmente validaciones que permitieran ratificar, por parte de la CRC, el cierre de vulnerabilidades de los activos de información definidos.

✓ **Fortalecimiento de la Estrategia de Respaldo y Recuperación en la Nube.**



Se fortaleció el proyecto implementado para la estrategia de respaldo y recuperación, el cual incluyó un servicio de Archiving que suple el método tradicional de backup en medio magnético garantizando custodia y preservación de los datos críticos de la Entidad en la Nube, dejando paulatinamente de lado los medios magnéticos LTO5.



✓ **Migración del Servidor de Archivos de la CRC a Azure.**

El File Server de la Entidad alojado en OnPremise, fue migrado con éxito a la Infraestructura de Nube, el cual a su vez estuvo acompañado de un servicio VPN Site to Point que hace más eficiente el consumo de estos servicios, simplificando el túnel de comunicación y la seguridad en la conexión.

**Renovación de los Servicios de Conectividad**

En el ámbito de redes y telecomunicaciones, se renovaron los servicios de conectividad y redundancia para los servicios



Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 92 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

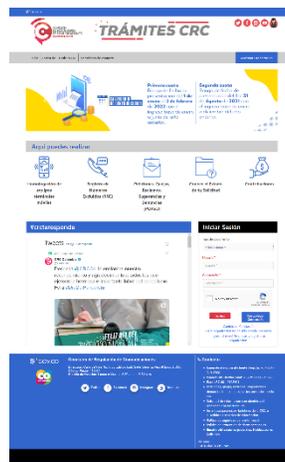
de navegación y conexiones entre data center, que contó con la reducción de enlaces dedicados tras la sustitución de la red física GNAP (*Red Dedicada de Acceso de Gobierno*) por el nuevo servicio de interoperabilidad XROAD

### 3.1.3.2. Desarrollo y Actualización de los Sistemas de Información

#### ✓ Sistema de Información Trámites CRC Fase II y III.

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

De esta manera, la entidad cuenta con el Sistema de Información Trámites CRC, el cual estructura y sistematiza los trámites y servicios de la CRC, y adicionalmente, da continuidad a los procesos estadísticos e indicadores que se generan en los procesos internos para la toma de decisiones y brindar respuesta oportuna y con calidad. Este sistema se desarrolla en tres fases para garantizar la cobertura de todos los trámites que gestiona la Entidad.



*Fuente: Elaboración propia CRC*

**Objetivo:** Implementar las funcionalidades correspondientes a las Fase II y III del Sistema de Información Trámites CRC.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 93 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## Logros:

Para la Fase II se implementaron funcionalidades tales como:

- Registro de Organizaciones.
- Gestión de Usuarios.
- Trámites Únicos de Recursos de Identificación (TURI).
- Notificación Personal por Correo Electrónico.
- Integración con el Sistema de Información Contribuciones CRC.

Posteriormente, se iniciaron los desarrollos de la Fase III (última Fase), la cual se viene implementando de manera iterativa, incorporando componentes tecnológicos que permiten fortalecer la digitalización y disponibilidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

### ✓ Sistema de Información de Contribuciones Fase I.



*Fuente: Elaboración propia CRC*

**Objetivo:** Implementar el sistema de Información de Contribuciones el cual agrupa las funcionalidades necesarias para la presentación y pago de la Contribución que les permitirá a los usuarios acceder y registrar su información financiera sujeta a la regulación de manera ágil y totalmente en línea.

## Logros:

Este proceso de transformación digital para la presentación y pago de la contribución, integra tecnologías en la Nube, microservicios, interoperabilidad con el Sistema de Información de Trámites CRC, garantizando el acceso a la información mediante la consulta a la base de datos que contienen la información registrada por los agentes del sector que reportan a la CRC, y favoreciendo a la entidad en los procesos de gestión, control y disponibilidad tecnológica.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 94 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En el Sistema de Información de Contribuciones se implementaron los procesos de liquidación y presentación de la declaración de contribución, presentación de correcciones, generación de recibos de pago, realización de pagos en línea por PSE, generación de reportes, seguimiento a cartera y parametrización de información básica para la liquidación de la contribución.

El Sistema de Información de Contribuciones cuenta con los siguientes módulos implementados durante la vigencia 2021:

- Diligenciar Contribución.
- Generar Recibo de Pago.
- Corrección de las Declaraciones.
- Estado de Cartera.
- Consultas.
- Administración.
- Reportes y Consultas.

De esta manera la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), brinda a los agentes del sector sujetos de la contribución, un proceso de liquidación, presentación y pago de la contribución ágil y eficiente, implementando mecanismos de confianza, seguridad, calidad y trazabilidad. Lo anterior en conformidad a lo establecido en la Política de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

✓ **Implementación del Nuevo Portal web de la CRC**

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 95 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

**Objetivo:** Fortalecer los diferentes canales de comunicación a través de los cuales la CRC tiene interacción con sus diferentes grupos de valor, de tal forma que permita atender las necesidades y expectativas de la ciudadanía y avanzar con el propósito central del plan estratégico de la Comisión, el cual se enfoca en mejorar la vida de todos los colombianos a través del acceso a servicios de comunicaciones.

**Logros:**

En el 2021 se implementó el nuevo Portal Web de la CRC, permitiendo que la entidad agilice, simplifique y optimice la interacción de los ciudadanos con la entidad a través de su sede electrónica, así como, la búsqueda de contenidos, la experiencia de usuario, los niveles de accesibilidad y usabilidad en la navegación y el acceso a través de dispositivos móviles.



De esta forma, la entidad continúa trabajando en el empoderamiento de los usuarios y las audiencias hacia el uso de las TIC, poniendo a disposición herramientas que les permitan ejercer sus derechos como el acceso a la información pública, conocer aspectos relacionados con la gestión de la entidad, realización de trámites y servicios de comunicaciones, acceso a convocatorias, proyectos de investigación y desarrollo, participación ciudadana en la toma de decisiones de la entidad, entre otros.



✓ **Actualización del Trámites de Homologación de Celulares de la CRC relacionados con la simplificación del mismo - Resolución 6129 de 2020.**

**Objetivo:** Actualizar el Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 6129 del 2020 expedida por la entidad.

**Logros:**

Implementación de la ventana intermedia: se centralizan las funcionalidades asociadas al Trámite de Homologación, Consulta de Equipo Homologados y demás procesos asociados a este trámite con el fin de brindar una mejor experiencia al usuario. Se logró actualizar el formulario del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles para brindar una mejor experiencia al usuario final, así como la creación del formulario de consulta de equipos terminales móviles, bajo los lineamientos de usabilidad y accesibilidad dadas por el Gobierno Nacional.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 96 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- ✓ **Adquisición, configuración y puesta en producción del Sistema de Información de Propiedad, Planta y Equipo.**



**Objetivo:** Mejorar la gestión administrativa de los inventarios y activos fijos de la Entidad, de manera que le permita a la CRC contar con información actualizada y a disposición de todos los intervinientes de la entidad y externos que la quieran consultar.

**Logros:**

Para la vigencia 2021 se adquirió el sistema de información **AYMInventory** en modalidad SaaS (Software como Servicio), promoviendo las directrices de la Política de Gobierno Digital, Seguridad Digital y de la Información y alineadas al Marco de Referencia del Modelo de Arquitectura Empresarial emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la gestión de Propiedad, Planta y Equipo e Inventarios.

- ✓ **Creación del Portal Cambiala.gov.co y desarrollo y puesta en producción de la aplicación móvil CambialaAPP.**

**Objetivo:** Soportar la gestión de información y seguimiento al proyecto de la Resolución CRC 5826 de 2019 y automatizar la modificación de la agenda de contactos de los dispositivos móviles inteligentes.

**Logros:**

Teniendo en cuenta la Resolución CRC 5826 de 2019, en el cual se establecen las condiciones y plan de implementación para el cambio de marcación telefónica en Colombia, y especialmente en lo relacionado al plan de migración estipulado en el artículo 13 de la misma resolución, durante el 2021 se implementó el portal [www.cambiala.gov.co](http://www.cambiala.gov.co) el cual soporta la gestión de información y seguimiento a este proyecto de resolución.



Igualmente se implementó la aplicación móvil **CámbialaAPP** creada por la CRC, la cual tiene por objeto automatizar la modificación de la agenda de contactos de los dispositivos móviles y brindar información de la nueva marcación, siendo esta, una herramienta útil para facilitar la transición y apropiación del

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 97 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

nuevo esquema de marcación a teléfonos fijos y móviles en Colombia por parte de los usuarios de los servicios de telefonía.

### 3.1.3.3. Transformación Digital de la CRC



Fuente: Elaboración propia CRC

#### ✓ Implementación Fase II de la herramienta AnalISA, basada en Inteligencia Artificial (IA) y el aprendizaje de máquina Machine Learning (ML).

Durante el 2021 se llevó a cabo la segunda fase del proyecto de Inteligencia Artificial y Machine Learning para hacer analítica de documentos en la CRC con la herramienta **AnalISA**, la cual permitió extender su funcionalidad a los procesos de Diseño Regulatorio y Contenidos Audiovisuales, además del de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias que venía de la fase I desarrollada en 2020.



#### Logros:

En esta fase desarrollada durante la vigencia 2021 se implementaron nuevas funcionalidades que ayudan a la gestión de los usuarios de la herramienta en el control y facilidad en la incorporación de nuevos documentos por lotes, se desarrollaron reportes y consultas a la medida para facilitar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el uso del sistema de información, se implementó el módulo de administración para hacer gestión sobre la herramienta con estadísticas, análisis de los resultados de indexación e incorporación de nuevas temáticas. Por último, se realizó la migración de AnalISA a la nube de Azure de CRC de acuerdo con las directrices de Gobierno Digital y Seguridad Digital y teniendo en cuenta la actualización de los documentos de Arquitectura de la solución, manual técnico y manual de usuario.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 98 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

✓ **Interoperabilidad con RTVC a través del Bus de Interoperabilidad XROAD del Estado colombiano para el trámite de Espacios Institucionales**

Con el fin de contribuir a mejorar las condiciones de intercambio de información entre la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y el Sistema de Medios Públicos (RTVC), en búsqueda de una articulación para el suministro de información a los ciudadanos de manera oportuna, agilizar trámites y mejorar servicios, se han dispuesto los servicios de interoperabilidad a través de la plataforma de seguridad **XROAD** dispuesta por el MinTIC para entidades públicas.



**Logros:**

De conformidad con los lineamientos establecidos para la Interoperabilidad, se dejó en producción el servicio web que permite el intercambio de información con RTVC, teniendo en cuenta que se surtieron todas las etapas del proceso en cada uno de los ambientes (preproducción y producción). Por parte de la Agencia Nacional Digital, se realizó la certificación de la plataforma de acuerdo con los requerimientos solicitados para ambas entidades:

- Lenguaje de intercambio L3 para CRC y RTVC.
- Aceptación de Criterios de conectividad.
- Certificación de ambiente Preproductivo y Productivo.
- Diseño Técnico Producción.
- Gestión de certificados GSE para ambas entidades.

**3.2. Coordinación Ejecutiva**

**3.2.1. Sesión de Comisión**

Teniendo en cuenta que la actividad misional desarrollada por la CRC durante la vigencia 2021, se enmarcó en el plan estratégico 2021-2025, en cumplimiento de las funciones asignadas a esta entidad en virtud de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la materialización de dichas funciones se reflejó en la elaboración, publicación y notificación de diversos tipos de documentos y actos administrativos, los cuales fueron sometidos a 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 2021 estas Sesiones se reunieron de la siguiente manera:

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 99 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

La Sesión de Comisión de Comunicaciones de la CRC se reunió en 19 oportunidades, 12 de ellas de manera ordinaria y 7 de ellas de forma extraordinaria. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 51 resoluciones, 11 de carácter general y 40 de carácter particular.

La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC se reunió en 11 oportunidades, 6 de ellas de manera ordinaria y 5 de ellas de forma extraordinaria. Durante las Sesiones, fueron aprobadas 10 resoluciones, 2 de carácter general y 8 de carácter particular.

### 3.2.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

#### 3.2.2.1. Plan de Acción 2021

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 2021, la CRC se basó en las 7 dimensiones y 18 políticas que estaban definidas en su momento dentro del MIPG, para lo cual se establecieron 70 actividades a ejecutar dentro de la vigencia, las cuales se relacionaron con las políticas correspondientes y 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, 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 CRC 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, obteniendo, con corte a 31 de diciembre de 2021, un cumplimiento del 99,48%, el cual considera la CRC como “Muy Bueno”, de acuerdo con la escala de valoración de los indicadores de gestión, establecida en el procedimiento 80008: Revisión por la Dirección. Los resultados por cada una de las dimensiones fue la siguiente:

**Tabla 8. Resultados Plan de Acción por Dimensiones de MIPG**

Dimensión	Avance Reportado	Avance Esperado
-----------	------------------	-----------------

Talento Humano	100%	100%
Direccionamiento Estratégico y Planeación	97%	100%
Gestión con valores y resultados	99,7%	100%
Evaluación de resultados	100%	100%
Información y Comunicación	100%	100%
Gestión del Conocimiento y la Innovación	100%	100%
Control Interno	100%	100%
<b>Cumplimiento del Plan</b>	<b>99,48%<sup>13</sup></b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

### 3.2.3. Planta de Personal

La planta de personal de la CRC fue establecida mediante el Decreto 90 de 2010, que junto con el Decreto 89 de 2010, fueron el resultado de un proceso de reestructuración administrativa adelantado con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009. Así mismo, con la expedición de las leyes 1369 de 2009 y 1507 de 2012, que asignaron funciones regulatorias a la CRC frente al Sector Postal y el Sector de Televisión, la entidad realizó las gestiones pertinentes para ampliar su planta de personal, y de esta forma asumir adecuadamente dichas responsabilidades, lo cual culminó con la expedición del Decreto 1770 de 2013, el cual amplió la planta de personal de la CRC en 15 cargos, cantidad que resultó insuficiente, en virtud de las nuevas funciones y competencias otorgadas a la entidad.

De acuerdo con lo anterior y en razón a la expedición de la Ley 1978 de 2019, “*Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones*”, en 2019 dio inicio a los trámites correspondientes para lograr una ampliación de planta que le permita asumir en debida forma, las nuevas funciones encomendadas, y como resultado de ello se suscribieron las Resoluciones CRC 5878 y 6026 de 2020, por medio de las cuales se modificó la planta *de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones*”, dejando así a 31 de diciembre 2020 una planta de personal conformada por 117 cargos en total.

<sup>13</sup> Los valores de las tablas no corresponden a un promedio simple, están dados por los pesos que cada dimensión y política tienen establecidos. La información fue tomada de la matriz de seguimiento del plan de acción 2021.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 101 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

De acuerdo con la disponibilidad presupuestal de cada una de las vigencias, en el mes de enero de 2021 se realizó el nombramiento de la totalidad de los cargos generados por la ampliación de la planta.

A continuación, se relaciona la planta aprobada a 31 de diciembre de 2021, por los distintos niveles:

**Tabla 9. Planta de personal de la CRC**

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

*Fuente: Elaboración propia CRC*

De acuerdo con esta planta, a continuación, se relaciona el estado de provisión a 31 diciembre de 2021:

**Tabla 10. Disponibilidad de personal de la CRC a 31 de diciembre de 2021**

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

Profesional Universitario	2044	8	2	0
Profesional Universitario	2044	6	1	0
Profesional Universitario	2044	5	1	0
Profesional Universitario	2044	2	4	1
Profesional Universitario	2044	1	1	0
Técnico Administrativo	3124	18	4	0
Secretario Ejecutivo LNR	4210	24	2	0
Secretario Ejecutivo	4210	24	2	0
Conductor Mecánico LNR	4103	19	4	0
Conductor Mecánico	4103	19	4	0
Asesor	1020	18	1	0
Asesor	1020	17	9	0
Asesor	1020	16	7	0
Asesor	1020	15	7	0
Asesor	1020	14	5	0
Asesor	1020	12	2	0
Asesor	1020	9	6	0
Asesor	1020	7	2	0
<b>Total</b>			<b>117</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

Es importante mencionar que la CRC hace parte de la Convocatoria "Nación 3", de la Comisión Nacional del Servicio Civil, para el desarrollo de los concursos de los cargos de carrera administrativa de la entidad, que actualmente están provistos de manera provisional. Es así como, en dicha convocatoria se encuentran 54 cargos para la modalidad de concurso abierto y 3 cargos en modalidad de concurso de ascenso.

### 3.2.4. Situación de los recursos

#### 3.2.4.1. 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 incluidos previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

**Tabla 11. Presupuesto apropiado 2021**

Rubro	Valor
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$24.327.089.000</b>

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
<b>INVERSIÓN</b>	<b>\$19.490.383.000</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>\$43.817.472.000</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

De otra parte, para asumir los compromisos y responsabilidades correspondientes, se tramitó el levantamiento de la leyenda PREVIO CONCEPTO DGPPN del objeto de gasto "*Transferencias Corrientes - Provisión para gastos institucionales y/o sectoriales contingentes*", por valor de \$5.945 millones.

**Tabla 12. Desagregación presupuestal 2021**

DESCRIPCIÓN	Decreto 1805 de 2020 - apropiación inicial	Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos	Apropiación final 2021
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>24.327.089.000</b>	<b>0</b>	<b>24.327.089.000</b>
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>15.754.406.000</b>	<b>4.142.627.000</b>	<b>19.897.033.000</b>
SALARIO	9.802.697.000	3.170.373.000	12.973.070.000
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	1.863.057.000	259.228.000	2.122.285.000
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	3.541.743.000	1.259.935.000	4.801.678.000

DESCRIPCIÓN	Decreto 1805 de 2020 - apropiación inicial	Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos	Apropiación final 2021
OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	546.909.000	-546.909.000	0
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>1.252.789.000</b>	<b>1.773.615.000</b>	<b>3.026.404.000</b>
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	185.400.000	1.143.168.000	1.328.568.000
ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	1.067.389.000	630.447.000	1.697.836.000
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>7.180.394.000</b>	<b>-5.944.974.000</b>	<b>1.235.420.000</b>
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	-5.944.974.000	1.184.220.000
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	51.200.000	0	51.200.000
<b>GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA</b>	<b>139.500.000</b>	<b>28.732.000</b>	<b>168.232.000</b>
IMPUESTOS	67.500.000	0	67.500.000
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	72.000.000	28.732.000	100.732.000
<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>19.490.383.000</b>	<b>0</b>	<b>19.490.383.000</b>
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	15.412.986.000	0	15.412.986.000

DESCRIPCIÓN	Decreto 1805 de 2020 - apropiación inicial	Traslados presupuestales y levantamiento previos conceptos	Apropiación final 2021
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	0	4.077.397.000
<b>TOTAL</b>	<b>43.817.472.000</b>	<b>0</b>	<b>43.817.472.000</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

### 3.2.4.2. Ejecución presupuestal

Al 31 de diciembre de 2021, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia fue de \$39.165.410.194, correspondiente al 89,4%, calculada sobre los compromisos presupuestales a 31 de diciembre de 2021.

La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$24.327.089.000 con una ejecución de \$20.084.722.763, equivalente al 82,6%.

Por otro lado, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$19.490.383.000 con una ejecución de \$19.080.687.431 equivalente al 97,9%.

**Tabla 13. Ejecución presupuestal 2021**

DESCRIPCIÓN	Apropiación final 2021	Ejecución al 31 diciembre 2021	% Ejecución
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>24.327.089.000</b>	<b>20.084.722.763</b>	<b>82,6%</b>
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>19.897.033.000</b>	<b>18.227.258.608</b>	<b>91,6%</b>
SALARIO	12.973.070.000	11.978.429.364	<b>92,3%</b>
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	2.122.285.000	1.922.619.492	<b>90,6%</b>
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	4.801.678.000	4.326.209.752	<b>90,1%</b>

OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN	0	0	0,0%
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>3.026.404.000</b>	<b>1.688.589.725</b>	<b>55,8%</b>
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.328.568.000	101.864.945	7,7%
ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	1.697.836.000	1.586.724.780	93,5%
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>1.235.420.000</b>	<b>10.287.218</b>	<b>0,8%</b>
A ENTIDADES DEL GOBIERNO - A OTRAS ENTIDADES DEL GOBIERNO GENERAL - PROVISIÓN PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES- PREVIO CONCEPTO DGPPN	1.184.220.000	0	0,0%
PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	51.200.000	10.287.218	20,1%
<b>GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA</b>	<b>168.232.000</b>	<b>158.587.212</b>	<b>94,3%</b>
IMPUESTOS	67.500.000	57.855.500	85,7%
CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	100.732.000	100.731.712	100,0%
<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>19.490.383.000</b>	<b>19.080.687.431</b>	<b>97,9%</b>
ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL	15.412.986.000	15.372.553.104	99,7%
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	3.708.134.327	90,9%
<b>TOTAL</b>	<b>43.817.472.000</b>	<b>39.165.410.194</b>	<b>89,4%</b>

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 el año 2022, con el propósito de contratar los servicios tecnológicos de enlaces dedicados que soportan las operaciones de internet, VPN, telefonía VoIP, entre otros, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2021-029294, por valor de \$12.740.000, con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 107 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Así mismo, se tramitó cupo de vigencias futuras para contratar los servicios de un centro de contacto para dar continuidad a los servicios de atención telefónica a los agentes y grupos de valor de la CRC, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2021-042081, por valor de \$681.392.200, con cargo al presupuesto de Inversión.

### 3.2.4.3. Estados Financieros a 31 de diciembre de 2021

**Tabla 17. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2021**

<b>Corte a 31 de diciembre de 2021 (\$ Pesos)</b>			
<b>Activo total</b>	<b>\$ 39.096.684.395,38</b>	<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>\$ 35.872.818.504,72</b>
Corriente	\$ 29.582.190.303,90	Otros Ingresos	\$ 11.846.425,00
No corriente	\$ 9.514.494.091,48	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>\$ 39.542.077.833,03</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>\$ 16.248.045.784,91</b>	Otros gastos	\$ 9.609.952,96
Corriente	\$ 16.248.045.784,91	<b>Excedente operacional</b>	<b>-\$ 3.669.259.328,31</b>
No corriente	\$ 0		
<b>Patrimonio</b>	<b>\$ 22.848.638.610,47</b>	<b>Excedente (Déficit) ejercicio</b>	<b>-\$ 3.667.022.856,27</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

### 3.2.4.4. Propiedad, planta y equipo

A continuación, se presenta el inventario de propiedad, planta y equipo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, con corte a 31 de diciembre de 2021. Es de mencionar que no hubo en 2021 compras y reposiciones o bajas de inventario.

**Tabla 18. Inventario por categoría de Propiedad Planta y equipo a 31 de diciembre de 2021**

Categoría	Val. Adquisición M/Anterior	Val. Adquisición M/Actual	Dep. Acumulada M/Anterior	Dep. Mes	Dep. Acumulada M/Actual	Neto Libros
EDIFICIOS Y CASAS	9.783.775.491,05	9.783.775.491,05	1.616.370.619,00	13.588.576,00	1.629.959.196,00	8.153.816.295,05
MAQUINARIA INDUSTRIAL	2.278.574,38	2.278.574,38	2.006.410,00	6.329,00	2.012.740,00	265.834,38

HERRAMIENTAS ACCESORIOS	Y	17.411.740,11	17.411.740,11	5.354.778,00	40.059,00	5.394.837,11	12.016.903,00
MUEBLES ENSERES	Y	455.726.274,33	455.726.274,33	277.623.798,00	1.584.207,00	279.207.969,75	176.518.304,58
EQUIPO MAQUINARIA OFICINA	Y	62.205.353,42	62.205.353,42	27.694.950,00	311.398,00	28.006.349,06	34.199.004,36
EQUIPO COMUNICACIÓN	DE	409.645.437,36	409.645.437,36	173.916.535,00	3.245.906,00	177.162.473,54	232.482.963,82
EQUIPO COMPUTACIÓN	DE	825.577.054,84	825.577.054,84	393.492.116,00	6.397.505,00	399.889.682,40	425.687.372,44
TERRESTRE		377.596.480,00	377.596.480,00	136.150.680,00	2.097.760,00	138.248.440,00	239.348.040,00
EQUIPO RESTAURANTE CAFETERÍA	Y	24.941.983,88	24.941.983,88	20.310.480,00	284.956,00	20.595.439,35	4.346.544,53
<b>Totales</b>		<b>11.959.158.389,37</b>	<b>11.959.158.389,37</b>	<b>2.652.920.366,00</b>	<b>27.556.696,00</b>	<b>2.680.477.127,21</b>	<b>9.278.681.262,16</b>

Fuente: Aplicativo PPyE AYMinventory

El monto del inventario es de **\$9.278.681.262,16**.

### 3.2.4.5. Gestión de ingresos 2021

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. (...)*

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 109 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

De igual forma, 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 6114 del 9 de diciembre de 2020, la Comisión fijó la tarifa de contribución para la vigencia 2021 en el 0,1357%, la cual debían pagar sus regulados, de conformidad con la ley.

Ahora bien, como se señaló antes, para la vigencia 2021, le fue aprobado a la CRC un presupuesto por valor de \$43.817.472.000, de los cuales tenía estimado recaudar por concepto de contribución la suma de \$40.563.051.113, y el valor restante se obtendría a través de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es la suma de \$3.254.420.887.

No obstante, gracias a la gestión realizada por la CRC, a 31 de diciembre de 2021 se logró obtener un recaudo por concepto de contribución por valor de \$41.293.143.795,76 esto es \$730.092.682 más de las proyecciones realizadas inicialmente, recursos que una vez se encuentren en firme, serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la entidad en vigencias posteriores.

Por su parte, la CRC de acuerdo con la gestión de cartera realizada en el 2021, envió 937 cartas de cobros persuasivos de las cuales se logró el pago por parte de 132 operadores recaudando \$113.666.486.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 110 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En materia de fiscalización, durante el año 2021 se realizaron las siguientes gestiones:

- Se realizaron 743 auditorías de la vigencia 2018.
- Se realizaron 425 auditorías de la vigencia 2019.
- Se profirieron 36 emplazamientos para corregir, de los cuales 15 operadores aceptaron y corrigieron recaudando \$63.153.000.
- Se profirieron 17 requerimientos especiales de la vigencia 2018 y 7 requerimientos especiales de la vigencia 2017 de los cuales 9 operadores aceptaron y corrigieron recaudando un total de \$54.490.000.
- Se profirieron 11 Liquidaciones Oficiales de Revisión de la vigencia 2017.
- Se profirieron 4 autos admisorios y 3 autos inadmisorios.
- Se profirió una resolución de sanción por no informar.
- Se expedieron 40 resoluciones de archivo de procesos de fiscalización.
- Se realizaron 4 visitas de inspección tributaria y contable.

Respecto al cobro coactivo, en 2021 la CRC realizó la siguiente gestión:

- Se profirieron 36 Resoluciones de Apertura de cobro coactivo.
- Se profirieron 36 mandamientos de pagos.
- Se profirieron 9 Resoluciones de Embargo.
- Se enviaron 225 cartas a diferentes bancos para embargar los productos financieros de contenido crediticio que se encuentren a nombre de los operadores en cobro coactivo.
- Se profirió 1 Resolución de seguir adelante.
- Se profirió resolución que decide excepciones al mandamiento de pago.
- Se profirieron 18 resoluciones de archivo.

Durante el año 2021, como parte de la gestión asociada al proceso de cobro coactivo se recaudó lo detallado en la siguiente tabla:

**Tabla 19. Recaudo por cobros coactivos 2021**

RECAUDO	VALOR
Cobro Coactivo - Acuerdos de Pago	\$80.427.000
Cobro Coactivo - Títulos Judiciales	\$3.899.886
<b>TOTAL</b>	<b>\$84.316.886</b>

*Fuente: Elaboración propia CRC*

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 111 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Para la gestión con los operadores omisos, la CRC realizó acciones de cobro persuasivo para declarar la contribución con los operadores registrados en MinTIC. Es así como durante el 2021, se realizó la siguiente gestión:

- Se enviaron 804 oficios persuasivos para declarar, de los cuales 380 operadores presentaron y pagaron la contribución recaudando un valor de \$65.597.000.
- Se enviaron 328 Requerimientos Ordinarios de Información Financiera.
- Se realizaron 556 auditorías financieras para determinar si son o no sujetos pasivos de la contribución.
- Se profirieron 31 Emplazamientos para Declarar.
- Se profirieron 2 resoluciones que confirma inadmisión del recurso de la resolución sanción y la Liquidación oficial de aforo de 2015 de Servibanca.
- Se profirieron 36 Resoluciones de Archivo.

Finalmente, respecto al comité de cartera, durante el 2021 se reunió en 3 ocasiones, así:

- El 18 de febrero de 2021 donde se presentó propuesta de derogación de la resolución CRC 221 de 2018 "Por la cual se establecen los criterios para realizar el cálculo de la relación costo – beneficio en el proceso de fiscalización".
- El 14 de abril de 2021 donde se presentó el estado de la cartera con corte a 28 de febrero de 2021 y se solicitó autorización para ajustar manualmente los saldos por aproximaciones a mil.
- El 16 de diciembre de 2021 donde se recomienda realizar el castigo de cartera, bajo la causal de inexistencia probada del deudor, insolvencia demostrada de 4 operadores.

### 3.2.5. Contratación

La CRC, de acuerdo con la modalidad de contratación, realiza toda su gestión contractual a través del Portal del Estado Colombiano, en sus plataformas de SECOP I y II y de la tienda virtual<sup>14</sup>. El proceso ha

<sup>14</sup> Todos los datos de la gestión contractual de la CRC pueden ser consultados en el link: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/contratacion/publicacion-de-la-ejecucion-de-los-contratos#cont>

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 112 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

cumplido íntegramente las disposiciones legales que rigen la contratación pública, en línea con las metas de la entidad, siempre con el objetivo de promover la competencia entre proponentes y la transparencia.

En línea con lo establecido en el plan anual de adquisiciones, la CRC suscribió 121 contratos durante la vigencia 2021, distribuidos en las diferentes modalidades, que suman un valor total contratado, incluidas adiciones, de \$ 19.200.292.632, tal y como se relaciona a continuación:

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

Modalidad de contratación	Cantidad de procesos por modalidad (Toda la vigencia 2021)	Valor de los contratos por modalidad
Acuerdo Marco de Precios	10	\$ 1.766.521.395
Concurso de méritos abiertos	7	\$ 4.231.406.865
Contratación directa Persona Jurídica	24	\$ 4.379.447.546
Contratación directa Persona Natural	56	\$ 5.329.056.813
Contratación régimen especial (con ofertas)	1	\$ 0
Licitación pública	5	\$ 2.954.041.562
Mínima cuantía	14	\$ 114.909.302
Selección Abreviada de Menor Cuantía	4	\$ 424.909.149
<b>Total contratos</b>	<b>121</b>	<b>\$ 19.200.292.632</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

**Gráfica 7. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación**



Fuente: Elaboración propia CRC

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

Durante el 2021, en el marco de la mejora continua dentro del Sistema Integrado de Gestión, la CRC fortaleció sus instrumentos internos como formatos y manuales, entre otros, y trabajó en lograr mejor interacción entre las diferentes áreas de la entidad.

### 3.2.6. **Austeridad en el Gasto**

De acuerdo con lo previsto en el Decreto 371 de 2021, "Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2021 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación", 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.

Es así como, rubros como horas extra, mantenimiento de bienes inmuebles, tiquetes, eventos, telefonía, suscripciones y consumo de energía tuvieron una disminución en la vigencia 2021 con respecto al 2020, 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. Otros rubros que generaron ahorros fueron los de apoyo a la gestión e indemnización de vacaciones, esto en línea con la ampliación de planta surtida en 2020 y los respectivos nombramientos realizados en enero de 2021, lo que generó que no fuera necesario suscribir diversos contratos de apoyo a la gestión.

### 3.2.7. **Reglamentos y manuales**

Una vez informada la actividad misional y transversal realizada por la CRC durante la vigencia 2021, la entidad cuenta con 21 documentos entre reglamentos y manuales vigentes en la entidad, en el marco de los lineamientos establecidos por el SIRECI. El listado de manuales y reglamentos puede ser consultado en el **Anexo 9** del presente documento.

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 114 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## ANEXOS

### Anexo 1. Actuaciones Sancionatorias en materia de Televisión

Expediente	Operador respecto del que se adelanta el trámite	Etapas del trámite	Hechos que dieron lugar al inicio	DETALLE (link del acto administrativo)
A - 2416	PLURAL COMUNICACIONES S.A.S.	DECISIÓN-AMONESTACIÓN	Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público	Res. 6476 de 23 de diciembre de 2021 <a href="https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006476.pdf">https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006476.pdf</a>
		AUTO PRUEBAS		Auto pruebas de 26 de octubre de 2021
A-2362	CARACOL TELEVISIÓN S.A.	DECISIÓN-ARCHIVO	Publicidad que atenta contra los derechos de la niñez en televisión	Res. 6367 de 25 de agosto de 2021 <a href="https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006367.pdf">https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006367.pdf</a>
		AUTO TRASLADO		Auto alegatos 29 de junio de 2021
		AUTO PRUEBAS		Auto pruebas 16 de febrero de 2021
A-2361	RCN TELEVISIÓN S.A.	DECISION-ARCHIVO	Publicidad que atenta contra los derechos de la niñez en televisión	Res. 6366 de 25 de agosto de 2021 <a href="https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006366.pdf">https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006366.pdf</a>
		AUTO TRASLADO		Auto alegatos 29 de junio de 2021
		AUTO PRUEBAS		Auto pruebas 16 de febrero de 2021
A-2213	ASOCIACIÓN CANAL 5 DE TELEVISIÓN LOCAL	DECISIÓN-SANCIÓN	No inclusión de sistemas de acceso para personas con Discapacidad Auditiva	Res. 6158 de 18 de febrero de 2021 <a href="https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006158-Proy_Res%20Anexo%20No.%202021200142%20Canal%205%20%281%29.pdf">https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006158-Proy_Res%20Anexo%20No.%202021200142%20Canal%205%20%281%29.pdf</a>
A-2213	ASOCIACIÓN CANAL 5 DE TELEVISIÓN LOCAL	RECURSO	No inclusión de sistemas de acceso para personas con	Res. 6285 de 29 de abril de 2021 <a href="https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006285-">https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006285-</a>

Expediente	Operador respecto del que se adelanta el trámite	Etapas del trámite	Hechos que dieron lugar al inicio	DETALLE (link del acto administrativo)
			Discapacidad Auditiva	<a href="#">%20CANAL%205%20%20RR%20Y%20VS%20290421.pdf</a>
10000-32-24	PARTNERS TELECOM COLOMBIA	AUTO NO MÉRITO	Publicidad que atenta contra los derechos de la niñez en televisión	Auto del 14 de septiembre de 2021
A-2433	TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LIMITADA CANAL TRO - TRO LTDA	DECISIÓN-ARCHIVO	No transmisión alocución presidencial	Res. 6347 de 29 de julio de 2021 <a href="https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006347.pdf">https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006347.pdf</a>
		AUTO TRASLADO		Auto traslado 29 de junio de 2021
		AUTO PRUEBAS		Auto pruebas 1 de junio de 2021
		AUTO APERTURA		Auto de apertura 13 de abril de 2021
A-2452	RCN TELEVISIÓN S.A.	AUTO NO MÉRITO	No inclusión de sistemas de acceso para personas con Discapacidad Auditiva	Auto del 26 de octubre de 2021
A-2436	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CONSUMIDORES	DECISIÓN-ARCHIVO	Proselitismo en espacios especiales del consumidor	Res. 6135 de 13 de enero de 2021 <a href="https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006135.pdf">https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006135.pdf</a>
10000-32-28	CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN DEL CARIBE LTDA	AUTO NO MÉRITO	No presentar espacios del Defensor del televidente	Auto del 30 de noviembre 2021
10000-32-27	CANAL CAPITAL	AUTO APERTURA	Contenido inapropiado horario apto todo público	Auto de apertura del 23 noviembre de 2021

Expediente	Operador respecto del que se adelanta el trámite	Etapas del trámite	Hechos que dieron lugar al inicio	DETALLE (link del acto administrativo)
10000-32-26	CORPORACIÓN CANAL DE TELEVISIÓN LOCAL "CANAL U TV." DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	AUTO APERTURA	Contenido inapropiado horario apto todo público	Auto de apertura del 23 de noviembre de 2021

Fuente: Elaboración propia CRC

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 117 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## Anexo 2. Eventos virtuales realizados por la CRC

EVENTO	FECHA	PARTICIPANTES
PRAI "La presentación de la mujer en las pantallas"	24/02/2021	Facebook: 385 YouTube: 157 <b>Total: 542</b>
Lanzamiento Aula CRC	15/03/2021	Facebook: 322 YouTube: 1.064 <b>Total: 1.386</b>
Segunda Jornada Abierta PRAI: Los Derechos Comunicacionales de los Niños, Niñas Y Adolescentes	13/05/2021	YouTube: 61 <b>Total: 61</b>
Cumbre Regulatel – BEREK	02/06/2021	Plataforma: 220 <b>Total: 220</b>
Foro público de socialización de la propuesta regulatoria del "Régimen de Acceso, Uso e Interconexión"	09/06/2021	Plataforma: 270 YouTube: 182 Twitter: 208 <b>Total: 660</b>
Taller Audiovisual de Pluralismo – Pluralismo Editorial	30/06/2021	Plataforma: 273 Facebook: 11.300 YouTube: 228 <b>Total: 11.801</b>
Premiación DataJam CRC 2021	08/07/2021	Plataforma: 120 Facebook: 122 YouTube: 287 <b>Total: 529</b>
Mesa Redonda Avances en la Regulación de los Vloggers	14/08/2021	Plataforma: 159 <b>Total: 159</b>
Foro abierto de Socialización convocatoria CRC – MinCiencias	22/08/2021	Facebook: 130 YouTube: 826 <b>Total: 956</b>
Foro Académico Universidad Externado de Colombia y CRC, Funciones de la sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC	04/08/2021	Plataforma: 82 Facebook: 233 YouTube: 264 <b>Total: 579</b>
Primera emisión programa CRC al día	06/09/2021	Facebook: 125 YouTube: 400 <b>Total: 525</b>
6º Congreso Latinoamericano Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias	16/09/2021	Facebook: 97 YouTube: 227 <b>Total: 324</b>

EVENTO	FECHA	PARTICIPANTES
Rendición de Cuentas CRC - Vigencia 2020	16/09/2021	Facebook: 527 YouTube: 436 Canal Institucional: 49.670 <b>Total: 50.633</b>
Jornada Abierta PRAI sobre Desinformación de Vacunas COVID 19	21/09/2021	Plataforma:108 Facebook: 935 YouTube: 167 <b>Total: 1210</b>
Foros Académicos Universidad Externado de Colombia y CRC (Panorama de la Industria Audiovisual en Colombia)	23/09/2021	Plataforma:74 Facebook: 215 YouTube: 175 <b>Total: 464</b>
Jornada abierta PRAI "Contenidos dedicados a infancias y adolescencias. Estrategias para la participación y promoción"	27/10/2021	Plataforma: 79 Facebook: 121 YouTube: 129 <b>Total: 329</b>
Segunda emisión programa CRC al día	27/10/2021	Plataforma: 71 Facebook: 120 YouTube: 138 <b>Total: 329</b>
Foros Académicos Universidad Externado de Colombia y CRC (Contenidos audiovisuales ven los niños)	28/10/2021	Plataforma: 74 Facebook: 214 YouTube: 80 <b>Total: 368</b>
Cumbre Regulatel – Comtelca	03/11/2021	Plataforma: 173 YouTube: 81 <b>Total: 254</b>
Socialización de las propuestas regulatorias, análisis del mercado de envíos masivos y revisión integral del Régimen de Calidad de los Servicios Postales - Fase II.	03/11/2021	Presencial 26 personas <b>Total: 26</b>
Socialización de las propuestas regulatorias de los servicios postales	11/11/2021	Facebook: 80 YouTube: 47 <b>Total: 127</b>
16º Taller Internacional de Regulación	09/11/2021 - 10/11/2021	Plataforma: 471 Facebook: 535 YouTube: 1.690 <b>Total: 2.696</b>

EVENTO	FECHA	PARTICIPANTES
Socialización preliminar Estudio Sector Radiodifusión Sonora	11/11/2021	YouTube: 55 Plataforma: 202 <b>Total: 257</b>
Cumbre Regulatel - PRAI	24/11/2021	YouTube: 38 Plataforma: 104 <b>Total: 142</b>
Foro ¿Cómo desarrollar capacidades de innovación en el Estado? La experiencia del Regulador Convergente	24/11/2021	Presencial 59 participantes <b>Total: 59</b>
Segundo encuentro sobre los desafíos para la transformación digital de las Telecomunicaciones en Colombia	02/12/2021	Facebook: 74 YouTube: 179 <b>Total: 253</b>
Tercera emisión programa CRC al día	23/12/2021	Facebook: 97 YouTube: 157 <b>Total: 254</b>

Fuente: Elaboración propia CRC

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 120 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### Anexo 3. Actividad legislativa CRC

FECHA DE INGRESO	TEMA	CONGRESISTAS	RESPUESTA
01/03/2021	Citación al Director de la CRC por parte de la Comisión Sexta del Senado, en cumplimiento de la Proposición No. 01/21, sobre rendición del informe sobre la gestión de la Institución.	Secretario General de la Comisión Sexta del Senado.	2021501228 09/03/2021
08/03/2021	Cita con el Presidente de la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes	Honorable Representante Oswaldo Arcos	Reunión realizada el 24/01/21
11/03/2021	Solicitud de copia de todas y cada una de las empresas o prestatarios de redes y servicios del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones por concepto de la contribución, durante las vigencias 2015-2016-2017-2018-2019-2020 y lo corrido del año 2021 hasta el 28 de febrero.	Honorable Representante León Fredy Muñoz	2021506052 19/03/2021
08/03/2020	Cita con la Vicepresidenta de la Comisión Sexta de la Cámara	Honorable Representante Adriana Gómez	Reunión realizada el 26/03/2021
05/04/21	Solicitud de información sobre: 1. monto por las multas y sanciones interpuestas por la CRC desde el 2009 a la fecha. 2. tipo de multas, sanciones y amonestaciones interpuestas. 3. el procedimiento para que las multas interpuestas entre otras	Honorable Representante León Fredy Muñoz	2021507577 13/04/21
07/04/2021	Solicitud de Información sobre sobre la conexión de internet a hogares y servicios	Honorable Representante Mónica Liliana Valencia	2021507475 12/04/21

FECHA DE INGRESO	TEMA	CONGRESISTAS	RESPUESTA
	de telecomunicaciones en el Vaupés.		
08/04/2021	Reunión sobre el Proyecto Alerta nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes Resolución CRC 6141 del 25/01/21.	Honorable Senador Carlos Eduardo Guevara Honorable Representante Irma Luz Herrera	Reunión realizada el 08/04/2021
06/04/2021	Reunión sobre el Proposición modificada del artículo 6 del PL 219/20 C, sobre Cláusulas de Permanencia Mínimas en contratos de servicios de comunicaciones	Reunión con la Honorable Representante Martha Villalba.	Reunión realizada el 13/04/2021
16/04/2021	Reunión sobre el PL C 413/21 sobre Sistemas de Pago.	Honorable Senadora Ma. del Rosario Guerra.	Reunión realizada el 21/04/2021
20/04/2021	Reunión sobre el PL 109/20 C-324/20 S, sobre el servicio de Internet como servicio público esencial y universal.	Honorable Representante Rodrigo Rojas	Reunión realizada el 28/04/2021
21/04/2021	Reunión sobre el PL 535/21 C. sobre la regulación del servicio de telefonía móvil	Asesor Jorge Briceño de la UTL del Honorable Representante Emeterio Montes Asesor Juan Sebastián Moreno de la UTL de la Honorable Representante Martha Villalba Asesora Laura Buitrago de la UTL del Honorable Representante Diego Patiño Asesor Juan Diego Galindo de la UTL del Honorable Representante Rodrigo Rojas.	Reunión realizada el 28/04/2021
21/04/2021	Reunión sobre el Proyecto de Ley sobre el chip de Radio FM en equipos terminales móviles	Asesores Sandra Reyes y Diego Rivero de la UTL del Honorable Representante Alexander Bermúdez.	Reunión realizada el 29/04/2021

FECHA DE INGRESO	TEMA	CONGRESISTAS	RESPUESTA
14/05/2021	Reunión sobre el PL 186/20 C, RAN	Honorable Representante Ciro Rodríguez	Reunión realizada el 21/05/2021
18/05/2021	Reunión sobre el PL 167/19 C, entornos alimentarios saludables.	Honorable Representante Mauricio Toro	Reunión realizada el 24/05/2021
19/05/2021	Reunión sobre el PL 399/21 S, eliminación del cobro por reconexión de servicios de comunicaciones	Asesora María Alix Moreno de la UTL de la Honorable Senadora Ana Ma. Castañeda Asesora Dasay Medina de la UTL del Honorable Senador Richard Aguilar	Reunión realizada el 24/05/2021
21/05/2021	Reunión sobre el PL 285/20 S, "más conectados"	Asesora Silvia Forero de la UTL de la Honorable Senadora Ruby Chagüí.	Reunión realizada el 28/05/2021
26/05/2021	Reunión sobre el PL 285/20 S, "Por medio de la cual se dictan medidas para disminuir las brechas de acceso universal a Internet y se dictan otras disposiciones. Más conectados"	Asesores Rafael Ferrer y Silvia Forero de la UTL de la Honorable Senadora Rubí Chagüí. Asesoras Yolima Martelo y Kriss Álvarez de la UTL de la Honorable Senadora Nadia Blel	Reunión realizada el 03/06/2021
07/07/2021	Solicitud de un Informe sobre el avance de la ejecución del Presupuesto de Inversión de la entidad vigencia fiscal 2021, con corte al 31 de mayo de 2021, discriminado por proyecto de inversión.	Honorable Representante José Hernández Cáceres	2021513371 13/07/2021
03/08/2021	Audiencia Pública, cuyo tema era: el PL 600/21 C "Por la cual se regulan las responsabilidades establecidas en el Art.47 de la Ley 1098 de 2006 para el reconocimiento, garantía y protección de los derechos de la niñez, la infancia y la adolescencia y se adoptan	N/A	Asistió a la Audiencia Pública, por parte de la CRC, el Comisionado de Contenidos Audiovisuales José

FECHA DE INGRESO	TEMA	CONGRESISTAS	RESPUESTA
	medidas preventivas para evitar la vulneración de sus derechos.”		Fernando Parada.  Audiencia llevada a cabo el 09/08/2021
12/08/21	Solicitud de información sobre la actuación administrativa de carácter particular y concreto iniciada por esta Comisión a través de la Resolución CRC 5110 de 20171, bajo el expediente 2000-74-18-1-1.	Honorable Representante Mauricio Toro Orjuela	2021516242 17/08/2021
20/09/2021	Solicitud de Información sobre el PL 021/21 C relacionado con la administración de justicia Proyecto de modificación del artículo 6° Parágrafo 4	Asesor Jorge Rodríguez, de la UTL del Honorable Representante Jorge Tamayo	Respuesta remitida el 27/09/2021
20/09/21	Reunión sobre la elaboración de comentarios al PL 019/21 C sobre modernización del Sector Postal	Asesora Laura Buitrago de la UTL del Honorable Representante Diego Patiño Asesor Juan Moreno de la UTL de la Honorable Representante Martha Villalba Asesor Jorge Briceño de la UTL del Honorable Representante Emeterio Montes	Reunión realizada el 28/09/2021
28/10/2021	Reunión para solicitar explicaciones sobre los comentarios al PL 019/21 C “Por medio del cual se regula la simplificación y modernización del sector postal y se adoptan otras disposiciones”	Asesora Laura Buitrago de la UTL del Honorable Representante Diego Patiño Asesor Juan Moreno de la UTL de la Honorable Representante Martha Villalba Asesora Alexander Pérez de la UTL del Honorable Representante Oswaldo Arcos	Reunión realizada el 01/10/2021

FECHA DE INGRESO	TEMA	CONGRESISTAS	RESPUESTA
		Asesor Jorge Briceño de la UTL del Honorable Representante Emeterio Montes	
21/10/2021	Se remitió un texto de modificación del artículo 6° del PL 021/21 C sobre fortalecimiento de la Administración de Justicia	Asesor Jorge Rodríguez de la UTL del Honorable Representante Jorge Tamayo, Ponente para Primer Debate del PL.	Proposición modificatoria aprobada por la Comisión Primera
08/11/2021	Envío de comunicación sobre el PL 186/20 C, relacionado con el Roaming Automático Nacional.	Honorable Representante Ciro Rodríguez	2021523737 08/11/2021
08/11/2021	Envío de comentarios sobre el PL 210/20 C "por medio de la cual se dictan medidas para proteger a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, telefonía celular, internet y televisión, se modifica la ley 142 de 1992, y se dictan otras disposiciones".	Honorable Representante Ciro Rodríguez	2020519182 05/10/2020
29/11/2021	Se remitió un texto para modificar el artículo 1° del PL 244 de 2021	Honorable Representante Jairo Cristancho	Proposición modificatoria aprobada por la Comisión Séptima
22/11/2021	Reunión sobre el PL 272/21 C PL-272-2021C "Por medio del cual se regula la exportación de servicios de contenido erótico, sensual o social para adultos a través de plataformas digitales."	Honorable Representante Milton Hugo Angulo Viveros	Reunión realizada el 30/11/2021
13/12/2021	Reunión sobre venta y comercio de celulares y hurto de celulares.	Honorable Representante Juan Manuel Daza	Reunión realizada el 16/12/2021

Fuente: Elaboración propia CRC

#### Anexo 4. Solución de Controversias en curso

No.	N° DE EXPEDIENTE	PARTES DEL CONFLICTO	ASUNTO
1	3000-32-13-25	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES- HABLAME	Solicitud de iniciación de un trámite administrativo de solución de controversias de acceso uso e interconexión y de fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión, entre la red móvil de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. Y Háblame Colombia S.A. E.S.P.
2	3000-32-13-26	AVANTEL S.A.S EN REORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - COMCEL S.A.	Solicitud de iniciación de trámite por el valor que se debe aplicar para remunerar a Comcel por la instalación esencial de RAN, en aplicación de lo contemplado en la regulación vigente.
3	3000-32-13-27	AVANTEL S.A.S EN REORGANIZACIÓN Y HABLAME	Acceso, uso e interconexión y de fijación de condiciones de acceso.
4	3000-32-13-28 (acumulados conflictos Nos. 3000-32-13-32 y 3000-32-13-33; desconexiones Nos. 3000-32-2-9 y 3000-32-2-21)	PARTNERS TELECOM COLOMBIA - COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.	Acceso e interconexión a RAN
5	3000-32-13-29	PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.- REDEBAN MULTICOLOR S.A.	Por inobservancia del régimen aplicable sobre cargos de acceso (remuneración) para proveedor entrante y proveedor de contenidos y aplicaciones
6	3000-32-13-30	COLOMBIA MÓVIL- COMCEL	RAN negociado (resolución CRC 6298 de 2021)
7	3000-32-13-31	PARTNERS TELECOM COLOMBIA - COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.	Actuación administrativa de investigación para el proceso de Comcel y Partners por el conflicto de interconexión y la no ampliación de la misma.

Fuente: Elaboración propia CRC

### Anexo 5. Solicitud de Autorizaciones de Desconexión en curso

NO.	EXPEDIENTE	PARTES
1	3000-32-2-10	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - CAUCATEL S.A. E.S.P
2	3000-32-2-12	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - BUGATEL S.A. E.S.P
3	3000-32-2-13	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P
4	3000-32-2-14	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - TELEJAMUNDÍ S.A. E.S.P
5	3000-32-2-15	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.- TELEPALMIRA S.A. E.S.P.
6	3000-32-2-16	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.- UNITEL
7	3000-32-2-17	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A- AVANTEL EN REORGANIZACIÓN
8	3000-32-2-18	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A-COLOMBIA MÓVIL
9	3000-32-2-19	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES
10	3000-32-2-20	HABLAME - ETB
11	3000-34-15-1	UNITEL Y ETB
12	3000-34-15-2	TELEPALMIRA Y ETB
13	3000-34-15-4	TELEJAMUNDI Y ETB
14	3000-34-15-5	ETG Y ETB
15	3000-34-15-6	CAUCATEL Y ETB
16	3000-34-15-7	BUGATEL Y ETB

Fuente: Elaboración propia CRC

### Anexo 6. Solución de Controversias finalizadas

NO	EXP.	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
1	3000-32-13-18	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES- COMCEL	Resolución No. 6322 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. respecto del proveedor COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A."
			Resolución No. 6381 de 2021	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 6322 de 2021"
2	3000-32-13-19	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES- COMCEL	Resolución No. 6277 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. respecto del proveedor COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A."
			Resolución No. 6337 de 2021	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6277 de 2021"
3	3000-32-13-20	ETB Y SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA SA ESP	Resolución No. 6282 de 2021	"Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de la EMPRESA DE

NO	EXP.	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
				TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P."
4	3000-32-13-21 Acumulado (3000-32-13-22)	COMCEL - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Resolución No. 6418 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P."
5	3000-32-13-23	ATP FIBER COLOMBIA S.A.S Y TELEPALMIRA	Resolución No. 6417 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por ATP FIBER COLOMBIA S.A.S. respecto de la EMPRESA DE TELEFONOS DE PALMIRA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TELEPALMIRA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACION JUDICIAL"
6	3000-32-13-24	SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. - COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.	Resolución No. 6416 de 2021	"Por medio de la cual se resuelve un conflicto entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P."
			Resolución No. 6466 de 2021	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 6416 de 2021"
7	3000-32-13-16	MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. y TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P."	Resolución No. 6296 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. respecto

NO	EXP.	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
				del proveedor de infraestructura TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.”
8	3000-32-13-15	SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. Y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.	Resolución No. 6219 de 2021	“Por medio de la cual se resuelve la actuación administrativa de solución de controversias entre SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. – Expediente Administrativo No. 3000-32-13-15”
			Resolución No. 6320 de 2021	“Por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 6219 de 2021, expediente No. 3000 – 32 – 13 – 15.”
9	3000-32-13-13	MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. respecto de CODENSA S.A. E.S.P.”	Resolución No. 6207 de 2021	“Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. respecto de CODENSA S.A. E.S.P.”
10	3000-32-13-10	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.	Resolución No. 6156 de 2021	“Por la cual se resuelve la actuación administrativa de solución de controversias entre EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI E.I.C.E. E.S.P. Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.

NO	EXP.	PARTES	RESOLUCIÓN	EPÍGRAFE
				Expediente administrativo 3000-32-13-10"
11	3000-32-13-9	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.	Resolución No. 6157 de 2021	"Por la cual se resuelve la actuación administrativa de solución de controversias entre EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. Expediente administrativo 3000-32-13-9
			Resolución No. 6318 de 2021	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC de 2021"

Fuente: Elaboración propia CRC

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 131 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### Anexo 7. Desconexiones finalizadas

NO.	EXPEDIENTE	PARTES	RESOLUCIÓN	EPIGRAFE
1	3000-32-2-4	AUTORIZACIÓN DE DESCONEXIÓN COMCEL -HÁBLAME	Resolución No. 6295 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión para el tráfico de voz de larga distancia internacional entre HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A."
2	3000-32-2-5	DESCONEXIÓN COLOMBIA MÓVIL- REDEBAN	Resolución No. 6338 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso para el servicio de banca móvil provisto a través de mensajes cortos de texto (SMS) entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y REDEBAN MULTICOLOR S.A. EXP.3000-32-2-5"
			Resolución No. 6419 de 2021	"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la empresa COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 6338 DE 2021"
3	3000-32-2-6	DESCONEXIÓN COLOMBIA MÓVIL- HABLAME	Resolución No. 6321 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso para el envío de contenidos y aplicaciones a través de SMS entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P."
4	3000-32-2-7	DESCONEXIÓN DEFINITIVA DE LA INTERCONEXIÓN COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. Y TELECOMUNICACIONES	Resolución No. 6420 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de las relaciones de interconexión entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y la EMPRESA

NO.	EXPEDIENTE	PARTES	RESOLUCIÓN	EPIGRAFE
		DE LA ORINOQUÍA S.A E.S.P. EN LIQUIDACIÓN"		DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P. - TELEORINOQUIA EN LIQUIDACIÓN"
5	3000-32-2-8	DESCONEXIÓN ENTRE HABLAME COLOMBIA Y ETB	Resolución No. 6465 de 2021	"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de interconexión para el tráfico de voz de larga distancia internacional entre HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P."

Fuente: Elaboración propia CRC

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 133 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### Anexo 8. Actos administrativos expedidos – despliegue de infraestructura de comunicaciones

No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
<b>6205 de 8/3/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S., contra la Resolución No. 0138 del 27 de enero de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.”.
<b>6284 de 28/4/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S., en contra del acto administrativo S.P.M.19-2029, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Manizales
<b>6292 de 5/5/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la resolución No. 260-059-08 del 10 julio de 2020, expedida por el Departamento Administrativo de Planeación del Municipio de Tuluá
<b>6293 de 5/5/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 360 del 3 de agosto de 2020 expedida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Caldas, Antioquia
<b>6300 de 24/5/2021</b>	Por la cual se declara la improcedencia del recurso de queja y se resuelve el de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en el marco de la actuación administrativa de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá No. 1-2019-28474
<b>6301 de 24/5/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra del Auto de Archivo por Negación de Factibilidad, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-18704
<b>6302 de 24/5/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, contra la Resolución 2268 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6303 de 24/5/2021</b>	Por la cual se declara la improcedencia del recurso de queja y se resuelve el de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en el marco de la actuación administrativa de la Secretaría Distrital de Planeación No. 1-2019-01589
<b>6304 de 24/5/2021</b>	Por la cual se deja sin efectos Resolución No. 0978 del 2 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá y se constata la configuración del silencio administrativo positivo en el trámite 1-2018-73011
<b>6305 de 25/5/2021</b>	Por la cual se deja sin efectos Resolución No. 0979 del 2 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá y se constata la configuración del silencio administrativo positivo en el trámite 1-2019-01583
<b>6306 de 25/5/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por SBA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución No. 0167

No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
	de 2020, expedida por la Secretaría de Control Urbano y Espacio Público de Barranquilla
<b>6307 de 25/5/2021</b>	Por la cual se deja sin efectos Resolución No. 0984 del 2 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá y se constata la configuración del silencio administrativo positivo en el trámite 1-2019-04446
<b>6308 de 25/5/2021</b>	Por la cual se deja sin efectos Resolución No. 0985 del 2 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá y se constata la configuración del silencio administrativo positivo en el trámite 1-2019-04448".
<b>6309 de 25/5/2021</b>	Por la cual se deja sin efectos Resolución No. 0976 del 2 de septiembre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá y se constata la configuración del silencio administrativo positivo en el trámite 1-201905898
<b>6310 de 25/5/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S., contra de la decisión contenida en oficio No. PM-2020-0720 de 2020, expedido por la Oficina de Asesora de Planeación del municipio de Agua de Dios del departamento de Cundinamarca
<b>6313 de 27/5/2021</b>	Por la cual se deja sin efectos Resolución No. 0981 del 2 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá y se constata la configuración del silencio administrativo positivo en el trámite 1-2019-07469".
<b>6317 de 2021</b>	Por la cual se deja sin efectos la Resolución No. 0980 del 2 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá y se constata la configuración del silencio administrativo positivo en el trámite 1-2018-73988".
<b>6343 de 26/7/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra la Resolución 2514 de 2019 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6344 de 26/7/2021</b>	Por la cual se declara la improcedencia del recurso de queja y se resuelve el de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, contra la Resolución 1072 de fecha 15 de septiembre del año 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá".
<b>6345 de 26/7/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COLLOCATION TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S, contra la Resolución 1115 de 16 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6346 de 26/7/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S., contra la Resolución No. 0035 del 9 de enero de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.".
<b>6350 de 10/8/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, y se revoca el Auto de Archivo por Negación de Factibilidad del 20 de agosto de 2019, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-09391".

No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
<b>6351 de 10/8/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 0977 del 2 de septiembre de 2021, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2018-73964
<b>6352 de 10/8/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1783 del 17 de diciembre de 2020, y el de apelación interpuesto en contra de la Resolución 1267 de 9 de octubre de 2020, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6355 de 12/8/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, contra la Resolución 1107 del 16 de septiembre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6356 de 12/8/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. 1106 del 16 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.”.
<b>6357 de 12/8/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, contra la Resolución 1108 del 16 de septiembre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6360 de 23/8/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. contra el Auto de Archivo por Negación de Factibilidad del 20 de agosto del 2019, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.”.
<b>6361 de 23/8/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, contra la Resolución 1109 del 16 de septiembre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6371 de 1/9/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución 1139 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.”.
<b>6372 de 1/9/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución 1105 del 16 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.”.
<b>6373 de 1/9/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, contra la Resolución 1100 del 16 de septiembre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6374 de 3/9/2021</b>	Por la cual se declara improcedente el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S en contra de la Resolución 1541 del 23 de noviembre de 2020 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto en contra del Auto de archivo por negación de factibilidad del 20 de agosto de 2019, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá

No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
<b>6376 de 7/9/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra Resolución 1071 del 15 de septiembre de 2020, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-28457
<b>6388 de 20/9/2021</b>	Por la cual se resuelven el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1749 del 15 de diciembre de 2020, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 1277 del 13 de octubre de 2020, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá”
<b>6389 de 21/9/2021</b>	Por la cual se resuelven el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1670 del 7 de diciembre de 2020, y el recurso de apelación interpuesto en contra la Resolución 1272 del 13 de octubre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6390 de 21/9/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1657 del 04 de diciembre de 2020, y el recurso de apelación interpuesto en contra la Resolución 1290 del 19 de octubre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6406 de 8/10/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1708 del 11 de diciembre de 2020, y el recurso de apelación interpuesto en contra la Resolución 1284 del 14 de octubre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6407 de 8/10/2021</b>	Por la cual se declara improcedente el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1211 del 30 de septiembre de 2020, y se resuelve el recurso de apelación interpuesto en contra del Auto de Archivo por Negación de Factibilidad del 20 de agosto de 2019, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6408 de 8/10/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S en contra de la Resolución 1168 del 22 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6409 de 8/10/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1294 del 19 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-44884
<b>6410 de 8/10/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1138 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-44879

No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
<b>6423 de 19/10/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1635 del 2 de diciembre de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6424 de 19/10/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. contra la Resolución 1143 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C
<b>6427 de 22/10/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1221 del 1 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2018-73227
<b>6434 de 9/11/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1140 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-28455
<b>6435 de 9/11/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1193 del 28 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-44892
<b>6442 de 23/11/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S., en contra de la Resolución 1145 del 18 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-18701
<b>6443 de 23/11/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1348 del 28 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2019-44906
<b>6444 de 23/11/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COLLOCATION TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 1077 del 15 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6450 de 30/11/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S, en contra de la Resolución 1194 del 28 de septiembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá
<b>6451 de 30/11/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S., en contra de la Resolución 1216 del 1 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2018-73981
<b>6452 de 30/11/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S., en contra de la Resolución 1540 del 23 de

No. y Fecha de Resolución	Epígrafe
	noviembre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-06445
<b>6457 de 6/12/2021</b>	Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 192 del 23 de abril de 2021, expedida por la Secretaría de Planeación de Villa del Rosario - Norte de Santander
<b>6458 de 6/12/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1292 del 19 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.
<b>6468 de 15/12/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1141 de 18 de septiembre 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C
<b>6469 de 15/12/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S., en contra de la Resolución 1219 del 1 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-08113
<b>6474 de 21/12/2021</b>	Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S., en contra de la Resolución 1218 del 1 de octubre de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2018-73976

*Fuente: Elaboración propia CRC*

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	<b>Página 139 de 142</b>	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### Anexo 9. Reglamentos y manuales vigentes a 31 de diciembre de 2021

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Manual de Contratación	Establece la forma como opera la gestión contractual en la CRC enmarcado en la normativa general del sistema de compra pública, regido por los principios de planeación, responsabilidad, eficacia, eficiencia, economía, sostenibilidad e innovación, competencia, igualdad e integridad, transparencia y rendición de cuentas, alineado con su Código de Ética	Resolución Interna	Resolución 578 de 2021	29/12/2021
Manual de Supervisión	Describe las actividades de seguimiento y control que deben realizar quienes desempeñan la labor de supervisión e interventoría 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.	Resolución Interna	Resolución 578 de 2021	29/12/2021
Manual de Presupuesto	Establece los lineamientos y estándares para facilitar los procesos y actividades propias del manejo presupuestal al interior de la entidad de conformidad con los principios y normatividad vigente que regula las actividades financieras del estado.	Resolución Interna	Resolución 545 de 2021	24/12/2021
Manual de Calidad	Especifica los aspectos fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001 sobre la cual está certificada la CRC.	Procedimiento del Sistema Integral de Gestión.	Versión 38	12/11/2021
Manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la CRC	Manual de funciones adoptado por la entidad de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley.	Resolución Interna	Resolución 352 de 2020	06/12/2020
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

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Normas COVID	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 de 2020	13/03/2020
Reglamento Interno CRC	Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Resolución	Resolución CRC 5917 de 2020	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
Funciones Grupos Internos de Trabajo	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	Resolución 298 de 2019	18/09/2019
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
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
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	Documento de Tecnologías y sistemas de Información que aplica a	Versión 3	28/02/2018

DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
	autor en el uso del software requerido por la entidad,	toda la entidad.		
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
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

Fuente: Elaboración propia CRC

Informe de Gestión CRC 2021	Cód. Proyecto: NA	Página 142 de 142	
Coordinadores	Actualizado: 02/03/2022	Revisado por: Coordinación de Planeación Estratégica Coordinación Ejecutiva	Revisión No.1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			