

Rad.
Cod. 5000
Bogotá, D.C.

| | |
|------------------|---|
| Radicado: | 2024524731 |
| Fecha: | 9/08/2024 2:19:36 P. M. |
| Proceso: | 5000 PLANEACIÓN ESTRATEGICA |
| Destino: | SENADO DE LA REPÚBLICA Y CÁMARA DE REPRESENTANTES |
| Asunto: | INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS ASUNTOS A CARGO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC-, EN EL PERÍODO 2023. |

Honorable Senador
EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA
Presidente del Senado de la República
Honorable Representante
JAIME RAÚL SALAMANCA
Presidente de la Cámara de Representantes
Carrera 7ª No. 8 – 68 Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá D.C
Teléfonos: 3824000; 8770720
Email: secretaria.general@camara.gov.co; presidencia@senado.gov.co;
atencionciudadanacongreso@senado.gov.co;

REF: INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS ASUNTOS A CARGO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC-, EN EL PERÍODO 2023 - 2024.

Honorables presidentes:

De conformidad al artículo 15 de la Ley 1978 de 2019 "*Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones*", modificadorio del artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, el cual establece que "*La Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través de su Director Ejecutivo, presentará al Congreso, dentro de los primeros quince días de cada legislatura, informe sobre el estado de los asuntos a su cargo*", presentamos el informe de las actividades desarrolladas por la CRC durante la legislatura 2023 – 2024.

Cordial Saludo,

LINA MARIA
DUQUE DEL
VECCHIO

Firmado digitalmente
por LINA MARIA
DUQUE DEL VECCHIO
Fecha: 2024.08.09
14:24:49 -05'00'

LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva

Proyectado y aprobado por: Sandra Villabona

INFORME DE LA

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
VIGENCIA 2023 A 2024

AGOSTO DE 2024

WWW.CRCOM.GOV.CO



INFORME AL CONGRESO CRC 2024

SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES

DIRECTORA EJECUTIVA

Lina María Duque Del Vecchio

COMISIONADA

Claudia Ximena Bustamante Osorio

COMISIONADO

Felipe Augusto Díaz Suaza

SESIÓN DE COMISIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES

COMISIONADA

Andrea Beatriz Muñoz Gómez

COMISIONADO

Mauricio Vera Sánchez

COMISIONADO

Sadi Contreras Fuset

COORDINADORA EJECUTIVA

Zoila Vargas Mesa

Agosto 2024

www.crcom.gov.co



Bogotá D.C., 09 de agosto de 2024

Señores

PRESIDENTES Y DEMÁS MIEMBROS

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

Respetados señores:

Las Sesiones de Comisión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, de conformidad con lo previsto en el artículo 19° de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019 presenta a consideración del Honorable Congreso de la República su Informe 2024 en el cual se detallan los asuntos a cargo de la Entidad en el periodo comprendido entre el 20 de julio del 2023 y el 20 de julio de 2024.

Con un atento saludo,

**LINA MARIA
DUQUE DEL
VECCHIO**

Firmado
digitalmente por
LINA MARIA DUQUE
DEL VECCHIO
Fecha: 2024.08.09
14:46:15 -05'00'

LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN EJECUTIVO INFORME AL CONGRESO CRC..... | 8 |
| 1. GESTIÓN ESTRATÉGICA | 16 |
| 1.1. ¿Qué hace la CRC/Quiénes Somos? | 16 |
| 1.2. Plan Estratégico de la CRC 2021 – 2025 | 17 |
| 1.2.1. Misión..... | 18 |
| 1.2.2. Visión | 18 |
| 1.2.3. Propósito Superior..... | 18 |
| 1.3. Resultados de Indicadores | 18 |
| 1.3.1. Indicadores Estratégicos | 18 |
| 1.3.2. Indicadores de Gestión..... | 19 |
| 1.4. Resultados del Plan de Acción de la Entidad | 21 |
| 2. GESTIÓN MISIONAL | 25 |
| 2.1. RESULTADOS REGULATORIOS | 26 |
| 2.1.1. Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias | 26 |
| 2.1.2. Mercados y competencia..... | 35 |
| 2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria | 50 |
| 2.1.4. Gestión de Grupos de Valor | 58 |
| 2.1.5. Fortalecimiento Institucional | 60 |
| 2.1.6. Logros | 61 |
| 2.2. RELACIONAMIENTO CON AGENTES..... | 62 |
| 2.2.1. Comunicación Externa, Interna y Digital | 62 |
| 2.2.2. Atención a consultas, solicitudes y trámites..... | 63 |
| 2.2.3. Seguimiento a la Actividad legislativa - Congreso de la República | 66 |
| 2.2.4. Gestión Nacional e Internacional | 66 |
| 2.2.5. Relacionamiento con Grupos de Valor | 67 |
| 2.2.6. Logros | 67 |
| 2.3. ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS | 72 |
| 2.3.1. Defensa judicial | 72 |
| 2.3.2. Solución de conflictos entre proveedores de telecomunicaciones | 74 |
| 2.3.3. Trámite de recursos de apelación o queja respecto de decisiones de las autoridades competentes sobre despliegue de infraestructura de telecomunicaciones..... | 75 |
| 2.3.4. Aprobación de Ofertas Básica de Interconexión..... | 75 |



| | |
|---|------------|
| 2.3.5. Actuaciones administrativas de carácter sancionatorio por la no entrega de información solicitada mediante requerimientos específicos de la CRC..... | 76 |
| 2.4. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS | 76 |
| 2.4.1. Logros | 78 |
| 2.5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN | 79 |
| 2.5.1. Aulas de Innovación | 79 |
| 2.5.2. Aula CRC..... | 81 |
| 2.5.3. Monitoreo de Tendencias Tecnológicas | 82 |
| 2.5.4. Logros | 83 |
| 2.6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 83 |
| 2.6.1. Gobierno Digital..... | 85 |
| 2.6.2. Seguridad Digital..... | 87 |
| 2.6.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica | 88 |
| 2.6.4. Actualización de los Sistemas de Información | 89 |
| 2.6.5. Logros | 95 |
| 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 97 |
| 3.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | 97 |
| 3.2. GESTIÓN FINANCIERA | 101 |
| 3.2.1. Ingresos CRC | 101 |
| 3.2.2. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2023..... | 103 |
| 3.2.3. Contabilidad | 107 |
| 3.2.4. Logros | 111 |
| 3.3. GESTIÓN CONTRACTUAL | 112 |
| 3.3.1. Contratación 20 de Julio de 2023 – 20 de Julio de 2024 | 112 |
| 3.3.2. Logros | 113 |
| 3.4. GESTIÓN AMBIENTAL | 114 |
| 3.4.1. Valoración económica ambiental | 114 |
| 3.4.2. Campañas ambientales | 115 |
| 3.4.3. Entrega de Residuos Peligros y Material reciclable y reutilizable a la Organización Recicladora de Oficio | 115 |
| 3.4.4. Logros..... | 116 |
| 3.5. FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA CRC | 116 |
| 3.6. AUSTERIDAD EN EL GASTO | 117 |
| 3.7. REGLAMENTOS Y MANUALES | 117 |



LISTA DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. Seguimiento a Indicadores Estratégicos - Primer Semestre 2024..... | 19 |
| Tabla 2. Seguimiento a Indicadores de Gestión - Segundo Semestre 2023..... | 20 |
| Tabla 3. Seguimiento a Indicadores de Gestión - Primer Semestre 2024..... | 21 |
| Tabla 4. Resultados Plan de Acción CRC 2023..... | 22 |
| Tabla 5. Resultados Plan de Acción CRC Semestre I 2024..... | 22 |
| Tabla 6. Tiempo Medio de Respuesta 20 de julio de 2023 al 20 de julio de 2024..... | 65 |
| Tabla 7. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites..... | 65 |
| Tabla 8. Crecimiento de usuarios en redes sociales | 68 |
| Tabla 9. Total de recursos publicados en Postdata según tipo | 77 |
| Tabla 10. Planta de personal de la CRC | 97 |
| Tabla 11. Disponibilidad de personal de la CRC a 20 de julio de 2024..... | 98 |
| Tabla 12. Presupuesto apropiado 2023..... | 103 |
| Tabla 13. Desagregación presupuestal 2023 | 103 |
| Tabla 14. Ejecución presupuestal 2023..... | 105 |
| Tabla 15. Presupuesto apropiado 2024..... | 106 |
| Tabla 16. Ejecución presupuestal a 20 de julio de 2024..... | 106 |
| Tabla 17. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2023..... | 108 |
| Tabla 18. Ejecución Inventario por categoría de Propiedad Planta y Equipo a 31 diciembre 2023 | 108 |
| Tabla 19. Estado de los recursos financieros a 30 de junio de 2024 (último cierre trimestral de acuerdo con las fechas de la CGN)..... | 110 |
| Tabla 20. Inventario por categoría de Propiedad Planta y Equipo a 30 junio 2024 | 111 |
| Tabla 21. Distribución de recursos por modalidad de contratación..... | 112 |

LISTA DE GRÁFICAS

| | |
|---|-----|
| Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control | 72 |
| Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial | 73 |
| Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido y el contraste con la tasa de éxito nacional | 74 |
| Gráfica 4. Tableros interactivos para consulta de datos | 77 |
| Gráfica 5. Cantidad de visitas únicas a Postdata. Enero 2023 a junio 2024..... | 78 |
| Gráfica 6. Ejecución Presupuesto de inversión TSI 2023 | 84 |
| Gráfica 7. Presupuesto de inversión 2024 | 84 |
| Gráfica 8. Índice de Gobierno Digital | 86 |
| Gráfica 9. Promedio sectorial Gobierno Digital..... | 87 |
| Gráfica 10. Arquitectura de Despliegue Solución de Software Ley 2300 – RNE | 93 |
| Gráfica 11. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación | 113 |
| Gráfica 12. Reducciones ambientales 2023 – 2024 | 115 |
| Gráfica 13. Porcentaje de residuos reciclables entregado a la Organización Recicladora..... | 116 |



LISTA DE IMÁGENES

| | |
|---|-----|
| Imagen 1. Plan Estratégico CRC..... | 17 |
| Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos a 31/12/2023 | 18 |
| Imagen 3. Piezas Audiovisuales | 69 |
| Imagen 4. Piezas gráficas..... | 70 |
| Imagen 5. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2022..... | 78 |
| Imagen 6. Aulas de innovación 2023 y 2024..... | 80 |
| Imagen 7. Espacios CRC realizados en 2023 | 99 |
| Imagen 8. Espacios CRC realizados en 2024 | 100 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Actos administrativos expedidos por la CRC en materia de contenidos audiovisuales | 119 |
| Anexo 2. Procesos judiciales vigentes | 121 |
| Anexo 3. Actos Administrativos de Solución de Controversias | 125 |
| Anexo 4. Actos Administrativos de autorización de desconexiones | 130 |
| Anexo 5. Actos Administrativos expedidos en materia de despliegue de infraestructura de comunicaciones | 134 |
| Anexo 6. Actos administrativos para la aprobación de OBI..... | 141 |
| Anexo 7. Actos administrativos de carácter sancionatorio por la no entrega de información específica requerida por la CRC..... | 143 |
| Anexo 8. Reglamentos y manuales vigentes a 20 de julio de 2024 | 144 |



RESUMEN EJECUTIVO INFORME AL CONGRESO CRC

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1778 de 2019¹ en su artículo 19, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- es una Unidad Administrativa Especial que forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargada de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

En el párrafo del artículo 19 de la citada Ley 1778, se estableció que la CRC, a través de su Director Ejecutivo presentará al Congreso, dentro de los primeros quince días de cada legislatura, informe sobre el estado de los asuntos a su cargo; razón por la cual y en cumplimiento de la norma mencionada, de manera atenta presento a los Honorables Senadores y Representantes el informe de gestión correspondiente al periodo que comprende a la legislatura 2023-2024.

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

Es de resaltar que durante esta legislatura, la Comisión adelantó diferentes proyectos y actividades que de conformidad con las competencias señaladas en la Ley 1778 de 2019 buscaron promover la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red e incentivar la construcción de un mercado competitivo con el fin de que la prestación de los servicios regulados sea económicamente eficiente y que refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Para el cumplimiento de las funciones otorgadas por la Ley, la CRC trabaja bajo el marco de la política de mejora regulatoria con el objetivo de robustecer los análisis, aumentar la participación de los grupos de valor en el desarrollo de proyectos y simplificar el marco regulatorio vigente, esta política de mejora regulatoria involucra cinco pilares:

¹ Ley 1778 del 25 de julio de 2019 “Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones”.



- i) Agenda regulatoria, como principio de planeación estratégica que responde a criterios de transparencia y objetividad;
- ii) Simplificación del marco regulatorio, con el fin de contar con un marco eficiente, simple, claro, que reconozca los cambios del mercado y de la tecnología;
- iii) Conocimiento del ecosistema, el cual busca conocer los mercados regulados, las dinámicas que se generan y las novedades que se producen a través del análisis de la información;
- iv) Metodologías innovadoras de regulación que permita la interacción con la industria para expedir regulación más eficiente y;
- v) Aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo que refiere a estudios de impacto de la regulación *ex ante*.

Es así como se han diseñado las agendas regulatorias para los periodos "2022 - 2023", "2023 - 2024" y "2024-2025" (esta última en ejecución) como la principal herramienta para identificar y planear el desarrollo de las iniciativas en cabeza de la Entidad. Las mismas son producto de un ejercicio participativo con los diferentes grupos de valor, cuentan con plazos indicativos para el desarrollo de los proyectos y actividades, y reflejan la planificación a mediano plazo de la política regulatoria.

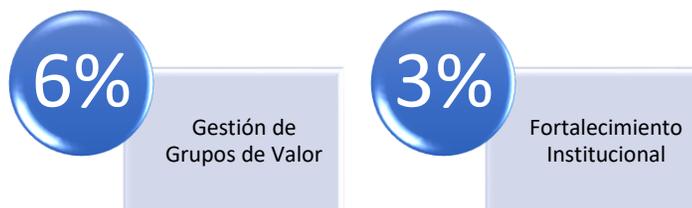
En relación con la ejecución de la agenda regulatoria 2023-2024, es importante destacar que la entidad ejecutó el 100%² de los 25 hitos propuestos para la vigencia 2023. Lo anterior como parte de las 31 iniciativas de la Agenda, distribuidas en cinco pilares estratégicos³, encaminadas a asegurar que el marco regulatorio responda a las diferentes necesidades de los agentes del sector. Para su elaboración la Comisión tomó en cuenta los análisis de coyuntura económica del país, así como los desarrollos y tendencias previstos para los sectores TIC, postal y audiovisual.

Respecto a la Agenda para la vigencia "2024- 2025", esta incluye 32 iniciativas entre proyectos, estudios y actividades regulatorias (en total de 37 hitos), que se encuentran distribuidas por pilar estratégico así:



² Informe de seguimiento Agenda Regulatoria a 31 de diciembre de 2024.

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



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

En este marco es importante resaltar el trabajo de algunas iniciativas como la revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva⁴ el cual determinó nuevas reglas para fortalecer el acceso de esta población a los contenidos televisivos, sin generar costos excesivos a los operadores ni limitar su capacidad de innovación, así como también se determinaron hojas de ruta para el monitoreo del cumplimiento de estas normas y la elaboración e implementación de estrategias informativas y pedagógicas a cargo de la Comisión, que fortalezcan la accesibilidad y aumenten las competencias de la población con discapacidad auditiva, especialmente en temas de uso del *closed caption* y de conocimiento de la norma.

En cuanto al trabajo constante de la CRC por proteger los derechos de los usuarios de comunicaciones, se actualizaron las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE⁵, para lo cual a través de una plataforma se permite limitar el envío de contenidos con fines comerciales y publicitarios a través de diferentes canales de contacto, por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios y; se llevó a cabo la actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes⁶, donde se establecieron nuevas medidas sobre temas de participación ciudadana en la

⁴ Resolución CRC 7276 de 2023 "Por la cual se adoptan y se modifican algunas disposiciones relativas a los sistemas de acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

⁵ Resolución CRC 7356 de 2024 "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

⁶ Resolución CRC 7348 de 2024 "Por medio de la cual se modifican algunas disposiciones relativas a la participación ciudadana y a la protección de los derechos de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes, dispuestas en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".



generación y emisión de contenidos audiovisuales, así como sobre la protección frente al contenido publicitario, que benefician a diversos grupos de interés, incluyendo a los niños, niñas y adolescentes, padres de familia y cuidadores, la sociedad civil, el sector académico, la industria de creadores, productores y distribuidores de contenidos, los televidentes y los operadores de televisión, con el propósito de aumentar el grado en el que se involucran los televidentes en la creación y producción de contenidos audiovisuales emitidos mediante el servicio público de televisión.

Igualmente, resulta relevante mencionar los resultados obtenidos por el proyecto regulatorio de Revisión de la Metodología para la actualización de tarifas reguladas⁷, con el que se modifica la metodología de actualización tarifaria para los valores regulados por la Comisión para el acceso y uso de las redes de telecomunicaciones, reconociendo la existencia de nuevos indicadores que responden a las dinámicas de costos que actualmente enfrentan los prestadores de estos servicios, la cual entró a aplicar a partir de enero de 2024, y debe ser implementada para la actualización de: (i) los cargos de acceso fijos; (ii) cargos de acceso móviles; (iii) valores de terminación de SMS; (iv) valores regulados de roaming automático nacional; (v) valores regulados para la remuneración bajo la figura de operación móvil virtual; y (vi) el tope tarifario para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo.

Por otro lado, y con el objetivo de dar cumplimiento al mandato establecido en la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, la CRC adelantó los proyectos i) Techo al Incremento de los Topes Tarifarios de Compartición de Infraestructura⁸, en el cual estableció un valor tope para el aumento anual de las tarifas que los operadores de telecomunicaciones pagan por usar la infraestructura de las empresas de energía eléctrica y de telecomunicaciones en zonas de difícil acceso y con poblaciones en situación de vulnerabilidad, con el fin de mejorar y expandir las redes de infraestructura pasiva en todo el país, enfocándose especialmente en los municipios con dificultades de acceso, así como en aquellos cuyos habitantes requieren especial atención por su situación socioeconómica y, ii) Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos⁹, con el propósito fortalecer el mercado de envíos postales masivos en Colombia, la CRC estableció nuevas medidas regulatorias entre las que se destaca la eliminación de la tarifa mínima para los servicios de correo masivo y mensajería expresa masiva a partir de enero de 2026, con el fin de fomentar la competencia y la innovación del sector postal e incentivar a las empresas a ser más eficientes en sus procesos.

Avanzando en la revisión de proyectos regulatorios llevados a cabo durante el periodo del presente informe, se destacan los relacionados con servicios móviles, para lo cual la CRC adelantó i) Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles¹⁰, por medio de la cual adoptó medidas orientadas a promover la competencia en beneficio de los usuarios de estos servicios y que buscan dinamizar la competencia en el mercado de "Servicios Móviles", que abarca la prestación de servicios de voz móvil (llamadas), SMS (mensajes

⁷ Resolución CRC 7265 de 2023 "Por la cual se modifica el Anexo 4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

⁸ Resolución CRC 7242 de 2023 "Por medio de la cual se da cumplimiento a lo previsto en el Artículo 148 de la Ley 2294 de 2023, se define el techo máximo para el incremento de la remuneración por la utilización de la infraestructura elegible de los sectores de telecomunicaciones y de energía eléctrica en el despliegue de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones, y se dictan otras disposiciones".

⁹ Resolución CRC 7380 de 2024 "Por medio de la cual se da cumplimiento al artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, se modifica la regulación tarifaria para la distribución de objetos postales masivos contenida en el Capítulo 2 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones".

¹⁰ Resolución CRC 7285 de 2024 "Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".



de texto) e Internet móvil (Datos) de manera empaquetada y, ii) Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles¹¹, a través del cual revisó los mercados relevantes "Voz Saliente Móvil" e "Internet Móvil" definidos por la Comisión, como parte del monitoreo continuo de la evolución de los mercados de comunicaciones y sus condiciones de competencia. Como resultado de los análisis desarrollados, se modifica el listado de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante contenida en el Anexo 3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, con la eliminación de la referencia al mercado minorista "Voz Saliente Móvil".

Referente a temas de televisión, la CRC actualizó el marco regulatorio para el impulso de la televisión colombiana y el fortalecimiento de la industria audiovisual nacional mediante el desarrollo del proyecto Revisión y actualización de los regímenes de programación y publicidad de televisión¹² con enfoque de simplificación, donde se modifican algunas disposiciones relativas a las condiciones de programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización del servicio público de televisión, en beneficio de la industria audiovisual colombiana y de los televidentes y, el proyecto Análisis de mercados de televisión¹³, mediante el cual se definieron nuevos mercados relevantes de televisión para promover la competencia en Colombia.

Ahora bien respecto a estudios, se desarrollaron y publicaron diferentes documentos como insumo para el ejercicio propio de las funciones de la entidad, entre los cuales están: i. *El monitoreo de tendencias tecnológicas 2023*¹⁴ que presenta información relevante sobre los avances tecnológicos que pueden llegar a modificar nuestro entorno sectorial y los hábitos de consumo de servicios de comunicaciones; ii. *El Estudio Esquemas Técnicos que promueven la conectividad*¹⁵, donde identificó elementos de infraestructura que impulsan la interconexión y acceso a Internet en Colombia; iii. *El Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal* correspondiente al año 2022¹⁶, en el cual se realiza una revisión de las tendencias de los sectores de telecomunicaciones y Postal a nivel mundial y las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia¹⁷; iv. *El estudio sobre apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación*, el cual ofrece un panorama actualizado de la televisión colombiana en términos de representación social con el propósito de motivar un consumo de contenidos audiovisuales más crítico y reflexivo.

La implementación paulatina de la política de mejora regulatoria dentro de los procesos misionales de la Entidad permitió a la Comisión fortalecer el diseño y desarrollo de la regulación de los proyectos mencionados aportando mayor transparencia, eficiencia, eficacia y objetividad para mejorar la calidad de la regulación a través del uso de herramientas innovadoras en beneficio de los usuarios y la industria. Igualmente, la

¹¹ Resolución CRC 7424 "Por la cual se modifica la lista de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante contenida en el Anexo 3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016".

¹² Resolución CRC 7423 "Por la cual se adoptan y se modifican algunas disposiciones relativas a las condiciones de programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización del servicio público de televisión de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

¹³ Resolución CRC 7422 "Por la cual se adicionan algunos mercados relevantes de televisión al Anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

¹⁴ Disponible en

<https://www.crc.com.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Monitoreo%20de%20tendencias%20tecnol%C3%B3gicas%20y%20de%20consumidor-2023/Documento-Tendencias-2023.pdf>

¹⁵ Disponible en

<https://www.crc.com.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Esquemas%20T%C3%A9cnicos%20de%20Conectividad/Esquemas-Tecnicos-de-Conectividad.pdf>

¹⁶ Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2022>

¹⁷ El mismo se presentó en un documento con los principales resultados, acompañado de una versión interactiva para facilitar la apropiación de la información por parte de la industria, la ciudadanía y otras entidades de gobierno



definición e implementación de la Política de Mejora Regulatoria es un gran logro para la Comisión que fue por tercera vez reconocida por el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, en el marco del concurso de buenas prácticas regulatorias en Colombia, otorgándole a la Entidad cuatro reconocimientos así: el segundo puesto en las categorías “Adopción Institucional de la Política de Mejora Normativa”, “Análisis de Impacto Normativo”, “Evaluación Ex Post” y “Consulta pública y participación”.

Por otra parte, dentro de otras actividades continuas de la gestión misional se encuentra la estrategia de datos abiertos de la CRC la cual tiene como objeto garantizar el acceso a la información pública de la Entidad, generando estrategias de apertura, uso de datos con calidad presentados en formatos estructurados para que los ciudadanos, empresas del sector privado y entidades públicas puedan reutilizarlos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos de interés público o privado. Sobre esta estrategia de datos es importante destacar con corte a julio de 2024:

- **POSTDATA:** con 209 conjuntos de datos¹⁸ para consulta y descarga de los ciudadanos y 36 tableros interactivos¹⁹, los cuales muestran de forma gráfica los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales o de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización permite a los usuarios y a los agentes del sector consultar la información de forma dinámica permitiendo generar análisis propios y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios.
- **Data Flash:** se publican 22 reportes con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y postales, portabilidad numérica móvil, televisión abierta, entre otros.

Así mismo, se continua con la implementación de las iniciativas de gestión de conocimiento e innovación denominadas “Aulas de Innovación” y “Aula CRC” los cuales son espacios para potenciar las habilidades digitales y la interacción con los agentes regulados, los entes territoriales y la ciudadanía.

En lo relativo a la **Gestión Administrativa** para el año 2023, se obtuvo una ejecución presupuestal del 96,6% sobre el total del presupuesto asignado a la Entidad, logrando ejecutar el 98,3% de los recursos de inversión y el 95,2% los recursos asignados para funcionamiento. Para la vigencia 2024 se tiene comprometido el 61,3% y se ha ejecutado el 44,9% del total de los recursos apropiados (Del presupuesto de inversión se tiene comprometido el 85,9% de los recursos y del presupuesto de funcionamiento el 48,6%)²⁰.

¹⁸ 28 nuevos entre el 20 de julio de 2023 y el 20 de julio de 2024.

¹⁹ 3 nuevos entre el 20 de julio de 2023 y el 20 de julio de 2024.

²⁰ La CRC establece para el recaudo de su contribución, dos momentos en el año. El primer momento, denominado primera cuota, el cual se da entre el 1 y el 31 de enero de cada vigencia, es el plazo que tienen los operadores para pagar la contribución a la CRC, a partir de la aplicación de la tarifa establecida por la entidad y respecto a los estados financieros de los operadores con corte a 30 de junio de la vigencia anterior. El segundo momento, denominado segunda cuota, el cual se da hasta el 31 de julio de cada vigencia, corresponde al plazo para la presentación de la contribución por parte de los contribuyentes y corresponde a la aplicación de la tarifa establecida por la CRC a los estados financieros definitivos del operador respecto de la vigencia anterior, y restando lo pagado en la primera cuota. Estas fechas de recaudo le permiten a la CRC contar con disponibilidad de recursos a lo largo del año, para la adecuada planeación y ejecución presupuestal en cada una de las vigencias.



La Entidad adelantó diferentes acciones estratégicas, desarrolló proyectos y adelantó la construcción de iniciativas encaminadas a consolidarse como el ente regulador único e independiente del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Postal y de Contenidos Audiovisuales en Colombia. Para ello, las dos Sesiones de Comisión trabajaron de la mano de un gran equipo técnico de alto nivel para estructurar y consolidar una Entidad con participación y liderazgo en escenarios nacionales e internacionales del sector, definiendo lineamientos innovadores que permitan el dinamismo del mercado y la protección de los usuarios.

Como puede observarse del anterior resumen de actividades adelantadas durante el periodo que comprende a la legislatura 2023-2024 y las cuales se desarrollan en detalle más adelante, la Comisión de Regulación de Comunicaciones ejerce sus funciones con estándares de calidad y estudio riguroso de los temas a su cargo, aplicando las mejores prácticas como la política de mejora regulatoria con lo cual se garantiza la adopción de decisiones que atienden las necesidades del sector y benefician a los usuarios de los servicios, que es el fin último de la regulación que expide, haciendo uso eficiente de los recursos con los que cuenta y teniendo siempre como objetivo que a través de las funciones que ejerce se maximice el bienestar social de los habitantes en todo el territorio nacional.

Lina María Duque Del Vecchio
Directora Ejecutiva
Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC





GESTIÓN ESTRATÉGICA

INFORME AL CONGRESO VIGENCIA 2024



1. GESTIÓN ESTRATÉGICA

1.1. ¿Qué hace la CRC/Quiénes Somos?

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

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

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

- La *Sesión de Comisión de Comunicaciones* está integrada por cinco miembros a saber, el Ministro TIC o su delegado²¹, tres comisionados elegidos mediante concurso público y un comisionado designado por el Presidente de la República. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles y representan los intereses de la Nación. De conformidad con la Resolución CRC 5917 de 2020², la Sesión de Comisión de Comunicaciones, elige al Director Ejecutivo de la Entidad en forma rotativa entre los cuatro Comisionados de dicha Sesión, por un término máximo de un año, no prorrogables y no reelegible.
- La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales está integrada por tres miembros a saber, un comisionado elegido por los operadores públicos regionales del servicio de televisión mediante el mecanismo que estos autónomamente determinen; un comisionado de la sociedad civil elegido mediante concurso público y un comisionado del sector audiovisual elegido mediante concurso público. Los Comisionados tienen periodos fijos de cuatro años, no reelegibles.

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

²¹ De acuerdo a lo estipulado en la Ley 1978 de 2019, Artículo 17, la delegación es únicamente en el Viceministro de Conectividad y Digitalización o quien haga sus veces.

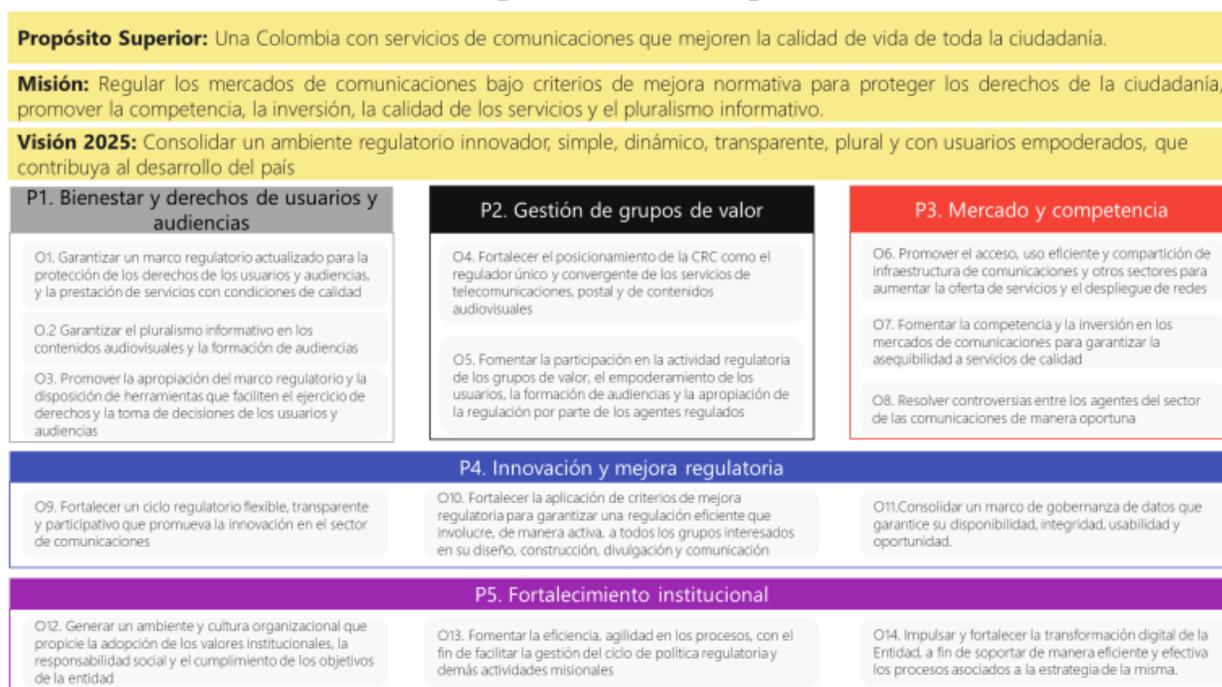


Impacto Normativo que garantice y demuestre, equidad y objetividad sobre todos los sectores, así como también el enfoque de simplificación normativa.

1.2. Plan Estratégico de la CRC 2021 – 2025

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la CRC es el instrumento de gestión que proyecta el direccionamiento estratégico de la Entidad y que, a través de los objetivos definidos, se articulan los grupos internos de trabajo²², en pro del logro de las metas institucionales. Para alcanzar las declaraciones de valor de la Comisión (propósito superior, misión y visión), el PEI se encuentra estructurado en cinco pilares estratégicos, de los cuales tres fijan las prioridades de la Entidad en el cumplimiento de su misionalidad y dos involucran de manera transversal todas las actividades de la Comisión para el cumplimiento de sus funciones.

Imagen 1. Plan Estratégico CRC



Fuente: CRC, Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025

²² De acuerdo con la Ley 1978 de 2019 en lo que respecta a la composición de la CRC y el cumplimiento de sus funciones, define el apoyo de grupos internos de trabajo, los cuales se encuentran definidos en la resolución 056 de 2022 "Por medio de la cual se modifican los grupos internos de trabajo de la CRC".



1.2.1. Misión

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

1.2.2. Visión

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

1.2.3. Propósito Superior

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

1.3. Resultados de Indicadores

1.3.1. Indicadores Estratégicos

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

Conforme a los criterios y lineamientos definidos, a continuación, se presentan los resultados compilados de la medición realizada con corte a 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con la periodicidad establecido para cada indicador.

Imagen 2. Seguimiento Indicadores Estratégicos a 31/12/2023



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



Así mismo a continuación, se relacionan los resultados obtenidos de los indicadores estratégicos durante el primer semestre de 2024 (se incluyen aquellos que tuvieron medición en el periodo de tiempo evaluado teniendo en cuenta la periodicidad establecida para tal fin):

Tabla 1. Seguimiento a Indicadores Estratégicos - Primer Semestre 2024

| Seguimiento IT | | | | | | | |
|----------------|-----------|-----------|------------------------|----------|----------------------------|--------------|----------------|
| Tipo | Cantidad | No cumple | Cumple (en tolerancia) | Cumple | Cumple (sobrecumplimiento) | Cumplimiento | % Cumplimiento |
| Eficacia | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 100.00% |
| Eficiencia | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 100.00% |
| Efectividad | 10 | 7 | 1 | 0 | 2 | 3 | 30.00% |
| Total | 15 | 7 | 2 | 4 | 2 | 8 | 53.33% |

| Seguimiento IIT | | | | | | | |
|-----------------|----------|-----------|------------------------|----------|----------------------------|--------------|----------------|
| Tipo | Cantidad | No cumple | Cumple (en tolerancia) | Cumple | Cumple (sobrecumplimiento) | Cumplimiento | % Cumplimiento |
| Eficacia | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 100.00% |
| Eficiencia | 4 | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 | 100.00% |
| Efectividad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | N/A |
| Total | 7 | 0 | 0 | 5 | 2 | 7 | 100.00% |

Fuente: CRC, Tablero de control resultados indicadores estratégicos CRC 2024

En los siguientes enlaces se encuentra la publicación del seguimiento trimestral a los indicadores estratégicos en 2024:

[Seguimiento-Indicadores-Estrategicos-IT-2024.pdf \(crcm.gov.co\)](#)

[Seguimiento-Indicadores-Estrategicos-Segundo-trimestre-2024.pdf \(crcm.gov.co\)](#)

La CRC teniendo en cuenta la revisión y evaluación anual de su Plan Estratégico Institucional (PEI) identificó la necesidad de realizar ajuste en algunos de los indicadores asociados a la medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos y se encuentra en el proceso de construcción de la propuesta de modificación y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

1.3.2. Indicadores de Gestión

La CRC a 31 de diciembre de 2023 contaba con una batería de 99 indicadores dirigidos a monitorear la gestión de la Entidad por procesos y productos. De ellos, 39 median eficacia, 20 eficiencia y 40 efectividad, los cuales se evaluaron trimestral, semestral y anualmente, acorde a la periodicidad que tenían definida en las hojas de vida de cada indicador.



De acuerdo con el seguimiento y monitoreo realizado, durante el segundo semestre del 2023 se evidenciaron los resultados que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2. Seguimiento a Indicadores de Gestión - Segundo Semestre 2023

| Seguimiento IIIT | | | | | | | |
|------------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|----------------------------|--------------|----------------|
| Tipo | Cantidad | No cumple | Cumple (en tolerancia) | Cumple | Cumple (sobrecumplimiento) | Cumplimiento | % Cumplimiento |
| Eficacia | 26 | 0 | 1 | 25 | 0 | 26 | 100,00% |
| Eficiencia | 19 | 2 | 3 | 10 | 4 | 17 | 89,47% |
| Efectividad | 15 | 0 | 1 | 13 | 1 | 15 | 100,00% |
| Total | 60 | 2 | 5 | 48 | 5 | 58 | 96,67% |

| Seguimiento IVT | | | | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|----------------------------|--------------|----------------|
| Tipo | Cantidad | No cumple | Cumple (en tolerancia) | Cumple | Cumple (sobrecumplimiento) | Cumplimiento | % Cumplimiento |
| Eficacia | 36 | 0 | 1 | 34 | 1 | 36 | 100,00% |
| Eficiencia | 20 | 2 | 4 | 10 | 4 | 18 | 90,00% |
| Efectividad | 28 | 2 | 4 | 19 | 3 | 26 | 92,86% |
| Total | 84 | 4 | 9 | 63 | 8 | 80 | 95,24% |

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

En los siguientes enlaces se encuentra la publicación del seguimiento trimestral a los indicadores de gestión:

[Seguimiento-indicadores-IIIT-CRC-2023.pdf \(crc.com.gov.co\)](#)

[Seguimiento-Indicadores-IVT-CRC-2023.pdf \(crc.com.gov.co\)](#)

Para la vigencia 2024 se realizó una revisión general de los indicadores de la entidad, producto de lo cual se definió una batería de 71 indicadores de gestión.

La nueva batería de indicadores se formalizó para el seguimiento realizado al cierre del segundo trimestre de 2024, razón por la cual el primer trimestre del año fue evaluado con los indicadores vigentes para 2023.

De acuerdo con lo anterior, los resultados obtenidos de los indicadores de gestión para el primer semestre de 2024 son los siguientes (teniendo en cuenta aquellos que fueron evaluados durante el semestre de conformidad con su periodicidad de medición):

Tabla 3. Seguimiento a Indicadores de Gestión - Primer Semestre 2024

| Seguimiento IT | | | | | | | |
|----------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|----------------------------|--------------|----------------|
| Tipo | Cantidad | No cumple | Cumple (en tolerancia) | Cumple | Cumple (sobrecumplimiento) | Cumplimiento | % Cumplimiento |
| Eficacia | 24 | 0 | 2 | 22 | 0 | 24 | 100,00% |
| Eficiencia | 13 | 0 | 2 | 9 | 2 | 13 | 100,00% |
| Efectividad | 15 | 0 | 1 | 12 | 2 | 15 | 100,00% |
| Total | 52 | 0 | 5 | 43 | 4 | 52 | 100,00% |

| Seguimiento IIT | | | | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|----------------------------|--------------|----------------|
| Tipo | Cantidad | No cumple | Cumple (en tolerancia) | Cumple | Cumple (sobrecumplimiento) | Cumplimiento | % Cumplimiento |
| Eficacia | 26 | 0 | 4 | 19 | 3 | 26 | 100,00% |
| Eficiencia | 14 | 0 | 2 | 11 | 1 | 14 | 100,00% |
| Efectividad | 16 | 0 | 0 | 15 | 1 | 16 | 100,00% |
| Total | 56 | 0 | 6 | 45 | 5 | 56 | 100,00% |

Fuente: CRC, Tablero de control resultados indicadores de gestión CRC 2024

En los siguientes enlaces se encuentra la publicación del seguimiento trimestral a los indicadores de gestión en 2024:

[Seguimiento-Indicadores-Gestion-IT-2024.pdf \(crcm.gov.co\)](#)

[Seguimiento-Indicadores-Gestion-Segundo-Trimestre-2024_0.pdf \(crcm.gov.co\)](#)

1.4. Resultados del Plan de Acción de la Entidad

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

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

Al finalizar la vigencia 2023, el plan tuvo un cumplimiento de 99,39% de las actividades propuestas en este. El detalle de ejecución por cada una de las dimensiones del plan se presenta a continuación:

Tabla 4. Resultados Plan de Acción CRC 2023

| Dimensión | Seguimiento 2023 | | |
|--|------------------|----------------|---------------|
| | Avance Real | Esperado | Variación |
| 1. Talento Humano | 99,74% | 100,00% | -0,26% |
| 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación | 100,00% | 100,00% | 0,00% |
| 3. Gestión con valores para resultados | 97,53% | 100,00% | -2,47% |
| 4. Evaluación de resultados | 100,00% | 100,00% | 0,00% |
| 5. Información y comunicación | 99,33% | 100,00% | -0,67% |
| 6. Gestión del conocimiento y la innovación | 100,00% | 100,00% | 0,00% |
| 7. Control interno | 99,16% | 100,00% | -0,84% |
| Cumplimiento del Plan | 99,39% | 100,00% | -0,61% |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Asimismo, en cumplimiento de la normatividad vigente, para la vigencia 2024 la CRC elaboró y presentó el Plan de Acción para revisión y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual fue publicado el 31 de enero de 2024 en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad, en conjunto con todos los planes y documentos asociados a este, los cuales vienen siendo objeto de monitoreo trimestral por parte de la dirección ejecutiva de la Entidad.

En el siguiente enlace se encuentra publicado el Plan de Acción para la vigencia 2024:

[PLAN-ACCION-CRC-2024.pdf \(cocom.gov.co\)](https://cocom.gov.co/PLAN-ACCION-CRC-2024.pdf)

De acuerdo con el seguimiento efectuado al cumplimiento del Plan de Acción para durante el primer semestre de 2024, se muestran a continuación los resultados obtenidos:

Tabla 5. Resultados Plan de Acción CRC Semestre I 2024

| Dimensión | Seguimiento 2024 | | |
|--|------------------|----------|-----------|
| | Avance Real | Esperado | Variación |
| 1. Talento Humano | 62,97% | 63,06% | -0,09% |
| 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación | 50,00% | 50,00% | 0,00% |
| 3. Gestión con valores para resultados | 50,09% | 51,50% | -1,41% |
| 4. Evaluación de resultados | 33,33% | 33,33% | 0,00% |
| 5. Información y comunicación | 55,83% | 55,83% | 0,00% |

| Dimensión | Seguimiento 2024 | | |
|---|------------------|----------|-----------|
| | Avance Real | Esperado | Variación |
| 6. Gestión del conocimiento y la innovación | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 7. Control interno | 47,04% | 47,92% | -0,88% |
| Cumplimiento del Plan | 42,75% | 43,09% | -0,34% |

Fuente: CRC, Elaboración propia

De acuerdo con el seguimiento efectuado en el primer semestre del año 2024, se evidencia un cumplimiento adecuado en la ejecución del Plan de Acción establecido para la presente vigencia, no obstante, se presenta una leve variación en la dimensión de Talento Humano dado que en el primer trimestre en el plan de seguridad vial la encuesta de caracterización vial se envió el 05 de abril de 2024. En la dimensión con valores para resultados se presenta una variación, toda vez que se presenta retraso en algunas actividades del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI y en el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, por lo que se realizará un de Plan de Choque para el cumplimiento de las actividades que presentan desviaciones, al igual que en la dimensión de control interno.

El seguimiento del Plan de Acción del primer y segundo trimestre de la vigencia 2024, se pueden consultar en el siguiente enlace:

[Seguimiento-Plan-Accion-Institucional-IT-2024.pdf \(crcm.gov.co\)](#)

[Seguimiento-Plan-Accion-Institucional-Segundo-Trimestre-2024.pdf \(crcm.gov.co\)](#)

A blue-tinted photograph of a business meeting. Several hands are visible, holding pens and pointing at various charts and documents on a desk. The charts include a bar chart, a pie chart, and a line graph. A laptop is open in the background.

GESTIÓN MISIONAL

INFORME AL CONGRESO VIGENCIA 2024



2. GESTIÓN MISIONAL

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

Para el periodo del presente informe, se incluye seguimiento de dos agendas regulatorias correspondientes a los períodos 2023 – 2024 y 2024 – 2025. Dichas agendas fueron construidas en ejercicios participativos con los diferentes grupos de valor, principal herramienta para identificar y planear el desarrollo de las iniciativas en cabeza de la Entidad. Así mismo, las agendas cuentan con plazos indicativos para el desarrollo de los proyectos y actividades, y refleja la planificación a mediano plazo de la política regulatoria.

La Agenda Regulatoria 2023–2024 quedó conformada por 31 iniciativas²³ y actividades regulatorias, ejecutando el 100% de las actividades programadas en 2023 (correspondiente a 25 hitos), encaminadas a asegurar que el marco regulatorio respondiera a las necesidades de los diferentes grupos de valor e interés de la CRC. Es importante resaltar que la actualización de la Agenda Regulatoria 2023-2024, incluyó nuevos proyectos, con el fin de dar cumplimiento de las disposiciones y plazos establecidos en la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2022 -2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida"²⁴, así como la promulgación de la Ley 2300 de julio de 2023 que protege el derecho a la intimidad de los consumidores y otras disposiciones que asignan actividades a la Comisión.

Ahora bien, la construcción de la Agenda Regulatoria 2024–2025, incluyó 32 iniciativas - entre proyectos y estudios regulatorios – que se enmarcan en los cinco (5) pilares estratégicos de la Entidad y que se articulan con la política sectorial y la política pública así:

- I. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias (19%).
- II. Mercados y competencia (44%).
- III. Innovación y mejora regulatoria (28%).
- IV. Gestión de grupos de valor (6%).
- V. Fortalecimiento Institucional (3%).

Los proyectos y actividades adelantados se han desarrollado dentro de los pilares de la política de mejora regulatoria compilada y formalizada por la Entidad durante el año 2022. Además, se han tomado en cuenta las recomendaciones, principios y herramientas de mejora regulatoria proporcionados por

²³ Teniendo en cuenta la modificación de la Agenda Regulatoria 2023 – 2024, aprobada el 27 de julio de 2023, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace de la página web de la CRC: [Modificacion-Agenda-Regulatoria-2023-2024.pdf \(crcom.gov.co\)](#)

²⁴ Ley 2294 del 19 de mayo de 2023 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026"



pares de la región y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), permitiéndole a la entidad posicionarse como un referente a nacional e internacional.

2.1. RESULTADOS REGULATORIOS

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

2.1.1. Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias

2.1.1.1. Actuaciones sancionatorias Televisión

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control otorgadas a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC mediante la Ley 1778 de 2019, específicamente las referidas a <i>"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"</i> y a <i>"Sancionar a los operadores, concesionarios de espacios de televisión y contratistas de televisión nacional cuando violen las disposiciones constitucionales y legales que amparan específicamente los derechos de la familia y de los niños"</i> . |
| Fecha de Inicio | Actividad Continua |
| Actividades /Logros | Se expedieron veinticinco (25) actos administrativos en el marco de trece (13) actuaciones administrativas sancionatorias en contenidos, dentro de los cuales se encuentran autos de no mérito en el marco de averiguaciones preliminares y resoluciones, tanto de decisión respecto de investigaciones administrativas sancionatorias, como de resolución de recursos de reposición interpuestos. |
| Publicación | La información detallada sobre los actos administrativos expedidos por la CRC en materia de contenidos audiovisuales puede ser consultada en el Anexo 1 del presente documento. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/actuaciones-administrativas-sancionatorias-contenidos |

2.1.1.2. Medición de calidad como dimensión de la competencia

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | <p>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.</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 (www.postdata.gov.co).</p> |
| Fecha de Inicio | <p>Enero de 2023 – Finalizado</p> |
| Actividades /Logros | <p>La medición de la calidad es una herramienta que permite hacer monitoreo para contar con un histórico de la evolución de los servicios de comunicaciones en el país, como insumo para el diseño de estrategias regulatorias que garanticen la prestación óptima de los servicios de comunicaciones y maximizar el bienestar social de los usuarios.</p> <p>En desarrollo de lo anterior, se publicaron los resultados de la medición de percepción de calidad del año 2023, con base en las encuestas desarrolladas en 19 ciudades del país, y se enfocaron en las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios fijo y móvil de telefonía e Internet, televisión por suscripción, televisión abierta y radiodifusión sonora.</p> <p>Para el caso de las mediciones objetivas, se publicaron 2 reportes sobre las mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de los servicios de Internet, con datos hasta diciembre de 2023. Adicionalmente, se publicó el Índice de Calidad de la Experiencia para Internet Fijo, el cual busca dar a conocer el comportamiento de las capitales de departamento del país que cuentan con las mejores condiciones en términos de calidad que experimenta el usuario en el servicio de Internet prestado a través de redes de acceso fijo.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Medición de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones 2023. - Data Flash 2023-019 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de Internet fijo. - Data Flash 2024-006 - Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario de Internet fijo. - Índice de Calidad de la Experiencia para Internet Fijo. |



| | |
|---------------|---|
| Enlace | <p>https://postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2023</p> <p>https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-019-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario</p> <p>https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-006-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-fijo</p> <p>https://www.postdata.gov.co/dashboard/indice-de-calidad-de-la-experiencia-para-internet-fijo</p> |
|---------------|---|

2.1.1.3. Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes.

| | |
|-----------------------------|--|
| Objetivo | Revisar y actualizar bajo el enfoque de simplificación normativa, y dentro del marco de competencias de la Sesión de Contenidos Audiovisuales, la regulación que garantiza la adecuada protección, promoción de los derechos y participación de niñas, niños y adolescentes en el servicio de televisión. |
| Fecha de Inicio | Enero de 2023 – abril de 2024 |
| Actividades / Logros | <p>Tras la publicación del documento de formulación del problema en julio de 2023, se adelantó un ejercicio de recolección y análisis de información sobre la experiencia de consumo televisivo por parte de niñas, niños y adolescentes, mediante un método experimental y descriptivo en una muestra de 706 personas conformado por NNyA entre los 8 y los 17 años y por padres, madres y cuidadores de siete (7) ciudades del país, que caracterizó y analizó la experiencia de consumo televisivo.</p> <p>Posteriormente, el 29 de septiembre de 2023, se publicaron y socializaron las alternativas regulatorias, en un amplio ejercicio de mesas técnicas que contaron con la participación de operadores del servicio de televisión abierta, públicos y privados, agremiaciones y organizaciones de la sociedad civil. El 26 de diciembre se publicó el documento soporte y la propuesta regulatoria que estuvo abierta para comentarios del sector hasta el 30 de enero de 2024. Finalmente, el 27 de marzo de 2024 se publicó la Resolución 7348 de 2024, que implementa nuevas medidas</p> |



| | |
|--------------------|--|
| | respecto a mecanismos de participación de la ciudadanía en los contenidos, así como acciones pedagógicas en pro de la protección de niños, niñas y adolescentes. |
| Publicación | - Resolución CRC 7348 de 2024. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-40-7-1 |

2.1.1.4. Implementación de medición de calidad con el método Crowdsourcing

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Promover la adopción oportuna de las disposiciones de la Res. CRC 6890 de 2022, para beneficio de los usuarios y la mejora de la calidad de los servicios móviles. |
| Fecha de Inicio | Septiembre de 2022 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>A partir de la adopción del marco regulatorio de calidad que introdujo una forma innovadora de medición a través de la experiencia del usuario vía crowdsourcing, se desarrollaron actividades enfocadas en articular a los PRSTM para que dicha medición fuera habilitada a partir de abril de 2023 a nivel nacional. Las principales actividades incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Crowdsourcing - CTSC para acompañamiento en el proceso de identificación de necesidades técnicas y operativas para dar cumplimiento a las disposiciones. • Seguimiento al proceso de pruebas y puesta en marcha de la plataforma de crowdsourcing • Divulgación a usuarios sobre uso de la app de medición • Requerimientos de información y análisis de dicha información. • Expedición de la Circular 152, relativa a la Definición de campos objeto de acceso, uso y consulta por parte de la CRC en la base de datos sin procesar y procesadas (con y sin exclusiones) de la plataforma de medición de calidad de datos móviles con el método Crowdsourcing. |
| Publicación | Circular 152 de 2023 |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/Circular-152-de-2023.pdf |



2.1.1.5. Estudio sobre Apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación.

| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>Objetivo</p> | <p>Determinar, mediante un estudio de corte cualitativo, las dinámicas de apropiación de los contenidos audiovisuales emitidos por la televisión abierta colombiana, para cuatro poblaciones caracterizadas por la CRC: i) población sexualmente diversa; ii) personas con discapacidad; iii) personas del campo y la cultura rural; iv) y niñas, niños y adolescentes.</p> |
| <p>Fecha de Inicio</p> | <p>Febrero de 2023 – Finalizado</p> |
| <p>Actividades /Logros</p> | <p>Este estudio responde al trabajo adelantando desde la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales para el fomento e impulso del pluralismo informativo, en los que se caracterizan las formas como los colombianos consumen y apropian contenidos audiovisuales en diversas plataformas y medios, y la influencia que estos tienen sobre la población priorizada, como para este estudio fue la sexualmente diversa, la población rural, la población en situación de discapacidad, así como en niños, niñas y adolescentes. Para el desarrollo de este análisis, la Comisión contó con el apoyo de la consultora Brandstrat BIC SAS, seleccionada mediante concurso de méritos para la ejecución de este estudio de corte cualitativo, que implicó la realización de 52 grupos focales y 86 entrevistas en profundidad en 22 ciudades del país.</p> <p>De acuerdo con el estudio, muchas personas no se sienten identificadas con las representaciones en la televisión colombiana, y se evidencia la presencia de estereotipos comunes asociados a las poblaciones objeto del estudio, lo que permite concluir que existe una brecha significativa entre cómo se ven a sí mismas y cómo son representadas en los medios. El estudio también reafirma la demanda de diversos sectores, organizaciones y representantes de población con discapacidad auditiva por una mejora en los sistemas de acceso en los canales nacionales, similares a la oferta que tienen algunas plataformas digitales.</p> <p>La comprensión de la interacción de las audiencias con los contenidos audiovisuales permite a la CRC contar con insumos para identificar posibles actualizaciones normativas respecto de la garantía del pluralismo, la imparcialidad informativa y los derechos de los televidentes, como también, la promoción de la participación ciudadana en el servicio público de televisión. Este estudio también se configura en una herramienta para que los creadores y programadores de contenidos audiovisuales, así como la sociedad civil, tengan elementos basados en datos actualizados para tomar decisiones sectoriales o ciudadanas que fortalezcan su oferta y su conexión con la población colombiana. Los resultados del estudio fueron publicados el 21 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.</p> |



| | |
|--------------------|---|
| Publicación | Informe ejecutivo - Estudio de apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación. Informe final consultor - Estudio de apropiación de contenidos audiovisuales y percepción de la representación |
| Enlace | https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/Informe-Ejecutivo-Estudio-Apropiacion-Contenidos-Audiovisuales.pdf |

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

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Revisar las medidas para el acceso al servicio de televisión de la población con discapacidad auditiva, con el fin de determinar si se requiere actualización o modificación de la norma a fin de garantizar un acceso más efectivo al servicio público de televisión. |
| Fecha de Inicio | Febrero de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>Tras el desarrollo del "<i>Estudio de medición del impacto de sistemas de acceso a la televisión abierta para personas con discapacidad auditiva</i>", se realizó en 2023 la revisión regulatoria de la normatividad existente, compilada en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016.</p> <p>Conforme con la Política de Mejora Regulatoria, la CRC elaboró, en abril de 2023, una consulta sobre la problemática asociada a la implementación y efectividad de los sistemas de acceso, en la que los principales grupos de valor (operadores de TV abierta y ciudadanía en su rol de televidentes) expresaron los posibles elementos de mejora y dificultades asociadas a la norma vigente. En junio de 2023, se publicó el documento de formulación del problema, con un diagnóstico de antecedentes y experiencias internacionales, las problemáticas técnicas asociadas y un análisis de orden normativo. Estos revelaron una posible insuficiencia de especificidad técnica en la reglamentación vigente sobre los sistemas que garantizan el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión abierta.</p> <p>Tras la revisión de los comentarios allegados, durante los meses de septiembre y octubre se elaboró el documento de alternativas regulatorias el cual también tuvo una amplia discusión con gremios, academia, operadores del servicio de televisión, institucionalidad relacionada y sociedad civil, en particular representantes de la población sorda e hipoacúsica, lo que derivó en la publicación, en el mes de noviembre, de la propuesta regulatoria para comentarios de los interesados.</p> |



| | |
|--------------------|--|
| | Finalmente, el 29 de diciembre de 2023, la Sesión de Contenidos Audiovisuales expidió la Resolución 7276, mediante la cual la CRC estableció medidas que fortalecen el acceso de esta población a los contenidos televisivos, sin generar costos excesivos a los operadores ni limitar su capacidad de innovación, entre las que se destacan la adecuación del <i>closed caption</i> a estándares internacionales para una mejor lectura, la ampliación de inclusión de lengua de señas colombiana a contenido informativo por parte de operadores privados y la implementación de estrategias informativas y pedagógicas a cargo de la CRC que fortalezcan la accesibilidad y aumenten las competencias de la población con discapacidad auditiva, especialmente en temas de uso del <i>closed caption</i> y de conocimiento de la norma. |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento soporte. - Proyecto de resolución. - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7276 de 2023. |
| Enlace | https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-39-7-1 |

2.1.1.7. Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE

| | |
|------------------------|---|
| Objetivo | Adaptar la regulación que contempla el RNE de conformidad con la Ley 2300 de 2023 para ampliar su alcance. |
| Fecha de Inicio | Agosto de 2023 – Finalizado. |
| Logros | <p>El 10 de abril de 2024, la CRC anunció el inicio de la operación de la nueva plataforma del Registro de Números Excluidos que, de acuerdo con la Ley “Dejen de Fregar”, permitirá limitar el envío de contenidos con fines comerciales y publicitarios a través de diferentes canales de contacto, por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios.</p> <p>El Registro de Números Excluidos (RNE) es una plataforma administrada por la CRC en donde los usuarios actualmente pueden realizar la inscripción de su número de teléfono móvil para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines publicitarios o comerciales.</p> <p>De conformidad con lo establecido en la Ley 2300 de 2023, más conocida como la ley “Dejen de Fregar”, a partir del 10 de abril, este Registro (RNE) deberá permitir a los consumidores elegir no solo si desea excluirse de la recepción de mensajes de texto (SMS), sino también de otros medios de contacto como: los mensajes por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter</p> |



| | |
|--------------------|--|
| | <p>comercial o publicitario. Para esto, los ciudadanos deberán realizar el registro indicando los canales que sí quieren autorizar y los que no, para ser contactados por las empresas.</p> <p>Con la actualización del Registro, tal y como lo fijó la mencionada Ley, los productores o proveedores de bienes y servicios están obligados a consultar el RNE para evitar contactar a los consumidores que se encuentren registrados en él.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento soporte. - Proyecto de resolución. - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7356 de 2024. |
| Enlace | <p>https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19</p> |

2.1.1.8. Estudio de infancia y medios audiovisuales 2024

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | <p>Reconocer las formas como los niños, niñas y adolescentes colombianos consumen y apropian contenidos audiovisuales en diversas plataformas y medios, así como la influencia que estos puedan tener sobre sus percepciones y actitudes. De igual manera se indagará la manera cómo dichas prácticas son percibidas y mediadas por los padres, docentes y cuidadores.</p> |
| Fecha de Inicio | <p>Enero de 2024 – En curso.</p> |
| Actividades /Logros | <p>De acuerdo con lo establecido en la Agenda Regulatoria CRC 2024-2025, se está desarrollando el <i>Estudio de infancia y medios audiovisuales</i>, que inició con la estructuración de los lineamientos conceptuales y metodológicos que hicieron parte del documento de estudios previos con el cuál se dio inicio al concurso de méritos 71 de 2024 el día 23 de marzo de 2024 con la publicación del aviso de convocatoria pública a través de la plataforma SECOP, con el fin de seleccionar a la empresa consultora que ejecutaría el estudio.</p> <p>Luego de cumplir con todas las etapas establecidas por la Ley para un concurso de méritos, el día 30 de mayo de 2024 se realizó la adjudicación del contrato a la empresa Brandstrat BID S.A.S. con la cual se firmó el acta de inicio del mismo el día 7 de junio de 2024.</p> <p>Posteriormente, se inició la ejecución del contrato por parte de la consultora y la supervisión del mismo por parte de la CRC. El 21 de junio de 2024 se hizo entrega por parte de la consultora del primer entregable consistente en un Plan detallado de trabajo a desarrollar y metodología de investigación que incluye el cronograma de trabajo y los procedimientos detallados que se adelantarán para desarrollar las</p> |



| | |
|--------------------|---|
| | actividades de la consultoría. El equipo técnico de la CRC y el supervisor asignado revisaron y aprobaron este documento. |
| Publicación | N/A |
| Enlace | N/A |

2.1.1.9. Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, planes de mejora sobre la calidad de los servicios y metodologías de medición de servicios de datos fijos.

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Revisar la metodología de medición de disponibilidad de los elementos de red de acceso fija y móvil con el propósito de que refleje con mayor precisión las condiciones de prestación de los servicios; así como las condiciones regulatorias asociadas a los planes de mejora para potenciar su efectividad. |
| Fecha de Inicio | Febrero de 2024 – En curso. |
| Actividades /Logros | De acuerdo con lo establecido en la Agenda Regulatoria CRC 2024-2025, el desarrollo de esta iniciativa involucra tres enfoques, a saber: i) Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles; ii) Análisis de la pertinencia del diseño, entrega y ejecución de planes de mejora asociados al cumplimiento de valores objetivo; y, iii) Análisis de las metodologías de medición que se pueden aplicar para los indicadores de servicios de datos fijos. En ese orden de ideas, el 21 de junio de 2024 se publicó el documento de formulación en el cual se señaló que el problema a ser resuelto con ocasión del presente proyecto regulatorio es el siguiente: " <i>Las mediciones de disponibilidad de los servicios fijos y móviles reflejan parcialmente las condiciones de su prestación, y los planes de mejora, orientados a la mejora continua de la calidad de los servicios, y a la reducción de las fallas, no son suficientemente efectivos bajo las condiciones actuales de consumo de los servicios</i> ". Con esta publicación se dan a conocer los antecedentes, objetivos y alcance del proyecto, y se abrió el espacio para la recepción de los comentarios al mismo por parte del sector y la ciudadanía. |
| Publicación | - Documento de formulación del problema y objetivos. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-21 |



2.1.2. Mercados y competencia

2.1.2.1. Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios móviles minoristas con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla y realizar los análisis de competencia de estos mercados para determinar si son susceptibles de regulación ex ante. Todo ello con observancia de lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1., 3.1.2.2. y 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016. |
| Fecha de Inicio | Julio de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>Con base en la información obtenida del Estudio de Hábitos y Usos de los Servicios de Comunicaciones se realizó la estimación de las elasticidades de la demanda propias y cruzadas. Lo que permitió verificar la definición de los mercados “Voz Saliente Móvil”, “Internet Móvil” y “Servicios Móviles”.</p> <p>Se realizaron los análisis de competencia actual y competencia potencial del mercado “Servicios Móviles” del periodo enero de 2017 a diciembre de 2022, lo que permitió concluir que el mercado debe continuar siendo susceptible de regulación ex ante. El informe de la revisión de este mercado fue publicado el 18 de agosto de 2023.</p> <p>Posteriormente, se realizaron los análisis competencia actual y competencia potencial del mercado de los mercados “Voz Saliente Móvil” e “Internet Móvil” del periodo enero de 2020 a junio de 2023, lo que permitió concluir que ninguno de los dos mercados debe ser sujeto de regulación ex ante. Producto de ello, la CRC publicó en junio de 2024 los resultados del proyecto regulatorio a través del cual revisó los mercados relevantes “Voz Saliente Móvil” e “Internet Móvil” definidos por la Comisión, como parte del monitoreo continuo de la evolución de los mercados de comunicaciones y sus condiciones de competencia.</p> <p>La revisión de la definición de mercados relevantes “Voz Saliente Móvil” e “Internet Móvil” tuvo en cuenta los servicios OTT, atendiendo las peticiones del sector al respecto y considerando la continua evolución tecnológica que caracteriza al sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) así como los cambios en los hábitos de consumo de los usuarios. Por su parte, el análisis de las condiciones de competencia actual y potencial en estos mercados se desarrolló siguiendo los lineamientos establecidos por la CRC para ello en el Título III de la Resolución 5050 de 2016.</p> |



| | |
|--------------------|---|
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento: Revisión del mercado relevante "Servicios Móviles". - Proyecto de resolución. - Documento soporte: Revisión de los mercados relevantes "Voz saliente móvil" e "Internet móvil". - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7424 de 2024. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-3 |

2.1.2.2. Observatorio de Inversión en el sector TIC 2023

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Medición y monitoreo periódico del comportamiento de la inversión ejecutada por las empresas y las entidades públicas del orden nacional en infraestructura de telecomunicaciones, y de los factores determinantes que inciden en su materialización. |
| Fecha de Inicio | Enero de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>Reportes periódicos mediante los cuales se facilita el acceso a información histórica de la inversión anual en telecomunicaciones, como un valioso insumo para la elaboración de estudios de seguimiento al sector que apoye la toma de decisiones regulatorias y de política pública que respondan a las necesidades de la industria y los usuarios.</p> <p>Estas publicaciones incluyen además la inversión en espectro radioeléctrico por parte de los proveedores de los servicios, así como la realizada por las entidades públicas del sector (MinTIC y RTVC) en la ampliación de cobertura, mantenimiento y mejora de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Durante el año 2023 se desarrollaron actividades de recopilación de información, validación, mesas de trabajo con los operadores incluidos en la medición, y procesamiento y cálculo de los indicadores de inversión. Finalmente, el 19 de diciembre de 2023, se publicó el reporte actualizado sobre la inversión en infraestructura de telecomunicaciones en Colombia a diciembre de 2022.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Micrositio del observatorio en Postdata. - Data Flash 2023-025 - Observatorio de inversión en telecomunicaciones. |
| Enlace | https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-025-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones |



2.1.2.3. Análisis de los mercados de televisión

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Realizar el análisis de competencia de los mercados relevantes minoristas y mayoristas de televisión, así como una revisión del marco normativo vigente con el fin de determinar potenciales barreras y oportunidades regulatorias para la promoción de la competencia en dichos mercados. |
| Fecha de Inicio | Febrero de 2022 – En curso |
| Actividades /Logros | <p>De acuerdo con lo establecido en la Agenda Regulatoria CRC 2024-2025, el desarrollo de esta iniciativa se realizará en dos fases. En la primera se llevó a cabo la definición de nuevos mercados relevantes relacionados con el servicio de televisión, y en la segunda, se desarrollarán, según su pertinencia, los análisis de competencia de los mercados relacionados con el servicio de televisión que conlleven a establecer medidas regulatorias que promuevan la competencia, si a ello hay lugar.</p> <p>En ese orden de ideas, en octubre de 2022 se publicó el documento de formulación del estudio en el que se dan a conocer los antecedentes, objetivos y alcance del estudio, y se abrió el espacio para la recepción de los comentarios al mismo por parte del sector y la ciudadanía.</p> <p>Así mismo, entre el cuarto trimestre de 2022 y el primer trimestre de 2023 se adelantaron mesas de trabajo con diversos actores del sector, en las que se recabó información cualitativa para el desarrollo de las dos fases del estudio, la cual fue complementada mediante un requerimiento de información enviado a operadores de televisión abierta y cerrada.</p> <p>Posteriormente, en 2023 se publicó la propuesta regulatoria correspondiente a la Fase I, que contiene la definición de nuevos mercados relevantes relacionados con el servicio de televisión, así como del proyecto de resolución mediante el cual se propone modificar el Anexo 3.1 del Título ANEXOS TÍTULO III de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionando los mercados relevantes definidos en el documento antecitado.</p> <p>Finalmente, en junio de 2024 la CRC presentó los resultados de la primera fase del proyecto que responde a los cambios que han impactado el sector dada la convergencia digital que ha transformado la forma como los colombianos acceden y hacen uso el servicio de televisión generando nuevos modelos de negocio y dinámicas del mercado.</p> <p>Para el desarrollo del análisis que permitió definir los mercados relevantes, la CRC, con el apoyo y participación de diversos actores del sector de comunicaciones, identificó los servicios que pueden considerarse sustitutos del servicio de televisión</p> |



| | |
|--------------------|---|
| | o servicios alternativos por parte de los usuarios, dando como resultado la inclusión de tres nuevos mercados: (i) Distribución minorista de contenidos en canales de televisión abierta nacional operados por privados, con alcance nacional, (ii) Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta nacional operados por privados, y (iii) Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta regional, con alcance nacional. |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento soporte. - Proyecto de Resolución. - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7422 de 2024. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9 |

2.1.2.4. Despliegue de infraestructura – Acreditación de municipios libres de barreras

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Promover la remoción de barreras que frenan el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones en los municipios, a través del desarrollo de una estrategia con enfoque regional, que brinde información técnica y jurídica relevante a las autoridades territoriales y les permita realizar las actualizaciones normativas requeridas para apoyar el acceso de todos los ciudadanos a las TIC y sus beneficios. |
| Fecha de Inicio | Actividad Continua |
| Actividades /Logros | <p>Dentro de la gestión misional que contribuye a mejorar condiciones de conectividad en el país, y en desarrollo del mandato establecido en el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 309 de la Ley 1755 de 2019, la CRC ha logrado acreditar 808 municipios, es decir el 73,2% de municipios del país como libres de barreras al despliegue de infraestructura, a julio de 2024. Se trabajó de forma articulada con el Ministerio TIC y su apoyo desde la Oficina de Fomento Regional para llegar de manera directa a las autoridades locales, y socializar los lineamientos del Código de Buenas Prácticas para el despliegue que contiene los conceptos básicos de redes, telecomunicaciones y la normatividad nacional aplicable.</p> <p>Como resultado del trabajo se logró que la cantidad de municipios que no han realizado el proceso para ser certificados como municipios libres de barreras al despliegue de infraestructura se disminuyera a 72 municipios, lo que corresponde con el 6,5% del país.</p> |



| | |
|--------------------|--|
| | <p>Asimismo, se actualizó periódicamente el Índice de favorabilidad al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en las ciudades capitales, que evalúa aspectos tales como la existencia de normatividad específica para despliegue, la acreditación y los tiempos promedios de autorizaciones de instalaciones.</p> <p>Dentro de las cifras se puede destacar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la zona centro del país se tiene la concentración más alta de acreditaciones, con 328 municipios en dicha condición distribuidos en Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Tolima, y Quindío. • Los departamentos de Vichada (4), Guaviare (4) y Amazonas (2) tienen acreditados el 100% de los municipios, seguidos por los departamentos de Putumayo con el 92,3%, Magdalena y Chocó cada uno con el 90% de sus municipios acreditados. Finalmente, Huila con el 89%, Santander con el 88% y Cundinamarca con el 75% de sus municipios acreditados; son los departamentos con el mayor porcentaje de acreditación. • 141 municipios levantaron sus barreras al despliegue, al atender las recomendaciones del concepto emitido por la CRC. • La barrera más común es la de solicitud de requisitos adicionales a los requisitos únicos para el despliegue establecidos por ley, seguida por la prohibición de instalación de infraestructura en algunas zonas de los municipios (zona residencial/urbana). • El departamento con mayor número de conceptos de barreras es Antioquia con 42 de sus 125 municipios, sin embargo, en cuanto a porcentaje de municipios, el departamento del Atlántico es el que cuenta con el mayor porcentaje de municipios con barreras con un 47%. |
| Publicación | Se publican los conceptos expedidos, el índice de favorabilidad, y el código de buenas prácticas |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/despliegue-infraestructura |

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

| | |
|------------------------|--|
| Objetivo | Mantener un esquema de remuneración eficiente para los valores regulados del acceso y uso de las redes de telecomunicaciones a partir de la determinación de una metodología de actualización tarifaria que sea acorde a las dinámicas del sector. |
| Fecha de Inicio | Febrero 2023 – Finalizado |



| | |
|-----------------------------------|---|
| <p>Actividades /Logros</p> | <p>La Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la Resolución CRC 7265 de 2023, con la que modifica la metodología de actualización tarifaria para los valores regulados por la Comisión para el acceso y uso de las redes de telecomunicaciones, reconociendo la existencia de nuevos indicadores que responden a las dinámicas de costos que actualmente enfrentan los prestadores de estos servicios.</p> <p>La actualización de los valores regulados se hará con base en las variaciones anuales del Índice de Actualización Tarifaria -IAT-, compuesto por el Índice de Costos de la Construcción de Obras Civiles (redes de telecomunicaciones), el Índice de Precios al Consumidor división de Servicios, el Índice de Salario Mínimo Mensual Legal Vigente y el Promedio móvil de 12 meses de la Tasa Representativa del Mercado más el arancel nominal promedio.</p> <p>La modificación realizada comenzó a aplicar a partir de enero de 2024, con lo que esta nueva metodología deberá ser usada para la actualización de: (i) los cargos de acceso fijos; (ii) cargos de acceso móviles; (iii) valores de terminación de SMS; (iv) valores regulados de roaming automático nacional; (v) valores regulados para la remuneración bajo la figura de operación móvil virtual; y (vi) el tope tarifario para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo.</p> <p>Para la actualización de la metodología de actualización tarifaria la CRC, cumpliendo con los principios de transparencia y participación, desarrolló un proceso de consulta pública en el segundo semestre de 2023, en el que los agentes interesados pudieron participar en diferentes espacios de discusión contribuyendo a construcción de esta medida.</p> |
| <p>Publicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Documento de formulación de problema y alternativas regulatorias. - Documento soporte y propuesta regulatoria. - Respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7265 de 2023. |
| <p>Enlace</p> | <p>https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-13</p> |

2.1.2.6. Revisión y eventual actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL)

| | |
|------------------------|---|
| <p>Objetivo</p> | <p>Realizar la revisión integral del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, con la finalidad de determinar si se requiere o no una eventual actualización de dicho reglamento para facilitar su implementación y adopción.</p> |
|------------------------|---|



| | |
|----------------------------|---|
| Fecha de Inicio | Septiembre 2023 – En curso |
| Actividades /Logros | <p>El RITEL entró en vigencia en julio de 2019 para contribuir a mejores condiciones de acceso a servicios fijos de telecomunicaciones, y de acuerdo con los escenarios constructivos identificados en la Resolución CRC 5405 de 2018, en 2023 se adelantó el análisis del contexto actual de construcción y la actualización del ejercicio de costeo de implementación del RITEL en inmuebles bajo el régimen de propiedad horizontal.</p> <p>Este ejercicio de análisis incluyó tanto la revisión de las condiciones aplicables del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, como el análisis de tipologías de diseño y costos de diferentes escenarios constructivos utilizados en Colombia, lo cual se llevó a cabo con apoyo de la facultad de arquitectura de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, a través del contrato interadministrativo No. 153 de 2023.</p> <p>Los resultados obtenidos de las labores descritas anteriormente permitieron contar con insumos para adelantar la revisión e identificación de posibles puntos susceptibles de mejora del reglamento, posibilitando de esta manera que en caso de ser necesario se pueda adelantar la actualización del reglamento, tal como se encuentra incluido en la agenda regulatoria CRC 2024-2025.</p> |
| Publicación | Documento de revisión del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones - RITE |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/micrositios/documents/Documento-revision-Reglamento-Tecnico-Redes-Internas-Telecomunicaciones-RITEL.pdf |

2.1.2.7. Revisión y actualización de los regímenes de programación y publicidad de televisión

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Actualizar las medidas regulatorias relacionadas con programación, publicidad y espacios institucionales del servicio de televisión (en sus modalidades abierta radiodifundida y cerrada) compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, de manera que sean acordes con las actuales dinámicas de prestación de este servicio y las potenciales presiones competitivas que enfrentan los diferentes operadores o canales de televisión. |
| Fecha de Inicio | Octubre 2022 – Finalizado |
| Actividades /Logros | A finales del 2022 se diseñó y adelantó una consulta sectorial con el fin de conocer los aspectos que, de acuerdo con los diferentes prestadores de servicios de TV, presentan dificultades en la aplicación y cumplimiento de la regulación relacionada |

con programación, espacios institucionales y publicidad en el servicio de televisión. Esta consulta fue atendida por 30 prestadores que en su conjunto agrupan el 77% de los ingresos del servicio de TV²⁵.

En julio de 2023 se sometió a discusión sectorial el documento de formulación del problema, en el cual se señaló que la problemática a resolver corresponde a que la *"normatividad sobre programación, espacios institucionales y publicidad que aplica a las diferentes modalidades de televisión no corresponde con las condiciones actuales de provisión del servicio de TV"*.

Posteriormente, en octubre de 2023, se plantearon al sector las alternativas regulatorias para dar solución a 13 sub temáticas de servicio de televisión relacionadas con el problema identificado. Adicionalmente, se adelantaron mesas de trabajo con los operadores del servicio de TV, que permitieron fortalecer e incrementar dichas alternativas.

A partir de la información recolectada en las mesas de trabajo y los comentarios allegados respecto del documento de alternativas, se elaboró la propuesta regulatoria mediante la cual se pretende actualizar la regulación sobre programación, espacios institucionales y publicidad que aplica al servicio de TV. El proyecto de resolución y su respectivo documento soporte fueron publicados el 29 de diciembre de 2023.

Finalmente, en junio de 2024 se publicó la Resolución 7423 de 2024, con la que se modifican algunas disposiciones relativas a las condiciones de programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización del servicio público de televisión, en beneficio de la industria audiovisual colombiana y de los televidentes.

Se trata de la revisión de 136 artículos de la Resolución 5050, que regulan las condiciones de operación y servicio de la televisión en las mencionadas temáticas, la cual contó con la participación de los operadores de televisión, asociaciones y gremios del sector audiovisual, organizaciones de la sociedad civil y entidades estatales relacionadas, en todas las etapas del proyecto regulatorio.

Como resultado de este trabajo, la Comisión actualiza un total de 99 artículos (27 eliminados y 72 modificados) con lo que se simplifican y aclaran las medidas regulatorias sobre programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización del servicio público de televisión, bajo la premisa de que una televisión con menos cargas regulatorias se hace más viable y, en consecuencia, puede ofrecer una mejor programación a sus audiencias.

²⁵ De acuerdo con los ingresos anuales por concepto de los servicios de televisión abierta y televisión por suscripción registrados en 2021.



| | |
|--------------------|--|
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de resolución. - Documento soporte. - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7243 de 2024. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-14 |

2.1.2.8. Implementación Acceso e Interconexión

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Realizar el seguimiento a la implementación de las medidas adoptadas mediante la Resolución CRC 6522 de 2022, a través de las cuales se busca impulsar el proceso de transición tecnológica para la modernización de las redes de telecomunicaciones del país; así como la gestión interna de desarrollos requeridos. |
| Fecha de Inicio | Enero 2023 – finalizado |
| Actividades /Logros | <p>El desarrollo de las actividades de implementación permitió establecer un espacio de comunicación y seguimiento de los agentes sujetos de las disposiciones contenidas en la resolución CRC 6522 de 2022. Para ello se tuvieron como referentes las fechas de entrada en vigor de las disposiciones aquí indicadas y el alcance de estas. Como parte de esta labor de seguimiento se establecieron diferentes espacios de comunicación: 8 mesas de trabajo con PRST, 12 mesas de trabajo con PCA/IT, se expedieron 3 conceptos y más de 70 comunicaciones con PCA/IT/PRST.</p> <p>Se destaca que un componente fundamental dentro de la implementación correspondió a la correcta adecuación de los sistemas y procesos que permitiesen la actualización y consulta de los registros contenidos en el RNE por parte de PRST/PCA e Integradores Tecnológicos - IT. Esta actividad, junto con el seguimiento y coordinación entre los equipos de trabajo al interior de la CRC y lo agentes involucrados, permitió cumplir satisfactoriamente con la puesta en producción y uso de este registro; garantizando así la posibilidad de cumplir con las disposiciones regulatorias correspondientes por parte de los mencionados agentes.</p> |
| Publicación | N.A. |
| Enlace | N.A. |

2.1.2.9. Estudio de esquemas técnicos que impulsen la conectividad en Colombia



| | |
|-----------------------------|---|
| Objetivo | Realizar el análisis detallado de esquemas técnicos que impulsan la conectividad, a partir de la revisión de experiencias y mejores prácticas internacionales, así como un ejercicio de caracterización de condiciones de provisión de servicios de Internet en el país. |
| Fecha de Inicio | Febrero 2023 - Finalizado |
| Actividades / Logros | <p>El estudio sobre “Esquemas técnicos que impulsen la conectividad en Colombia” consideró infraestructura de carácter regional o local bajo la iniciativa de la industria, pero susceptibles de ser impulsadas mediante esquemas de participación pública que permita potenciar servicios para los ciudadanos. En este sentido, el análisis realizado se enfocó en dos elementos que ofrecen un panorama que facilita la identificación de tareas por hacer desde el regulador y hechos a ser considerados en la planeación, diseño y ejecución de políticas públicas.</p> <p>El primero de ellos, el análisis del rol de los Puntos de Intercambio de Internet (Internet exchange points -IXP) y condiciones de desarrollo de estos con el fin de establecer los mecanismos a través de los cuales se facilitan o promueven la interacción de más agentes bajo este tipo de infraestructura considerando la dispersión regional de los potenciales participantes, así como las condiciones de interconexión y acceso entre redes Tier 2 y Tier 3.</p> <p>El segundo elemento fue la caracterización de esquemas de provisión y despliegue de redes bajo condiciones no discriminatorias y transparentes. De forma reciente se han observado nuevos modelos de negocio en Colombia²⁶ en redes de fibra óptica las cuales están siendo ofrecidas a nivel mayorista para que diferentes proveedores de Internet hagan uso en servicios de mayor capacidad y calidad a usuarios finales. Así mismo, la estrategia de cierre de brechas desde la política que tiene la intención de llevar conectividad a zonas con las brechas de conectividad más altas se soporta en el despliegue y fortalecimiento de redes de transporte y acceso tal que permitiese la presencia de prestadores de Internet, en particular bajo la promoción y fortalecimiento de los pequeños ISP entre los cuales figuran las asociaciones para la prestación de Internet comunitario. El estudio fue publicado el 27 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Estudio: Esquemas técnicos que promueven la conectividad. - Anexo - Soluciones de redes acceso abierto. - Anexo - Puntos de intercambio de tráfico - IXP (Casos internacionales). |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/crc-publica-estudio-en-identifico-elementos-infraestructura-impulsan |

²⁶ <https://www.larepublica.co/empresas/on-net-fibra-la-nueva-sociedad-de-telefonica-colombia-y-kkr-inicia-su-operacion-3288274>



2.1.2.10. Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Revisar y definir la procedencia de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa y correo que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores. |
| Fecha de Inicio | Mayo de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>La Ley del Plan Nacional de Desarrollo – Ley 2294 de 2023- expedida el 19 de mayo de 2023, estableció que la CRC, en el plazo de un año a partir de la expedición de esa ley deberá llevar a cabo un proyecto para definir la procedencia de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima a los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores.</p> <p>El 25 de septiembre de 2023, la CRC publicó el documento de formulación del problema y propuesta de alternativas regulatorias mediante Análisis de Impacto Normativo (AIN) que sirvió de base de reflexión y debate con los grupos de interés, sobre causas y consecuencias de la problemática asociada al desbalance de las condiciones de competencia entre los agentes que participan como oferentes en el mercado relevante de envíos masivos.</p> <p>Posteriormente, a partir de los comentarios recibidos, la CRC procedió a revisar las alternativas regulatorias y publicó el documento soporte y la propuesta regulatoria el 27 de diciembre de 2023. La propuesta está dirigida a fomentar la competencia efectiva en el mercado de envíos masivos, permitiendo a los proveedores ofrecer tarifas sin restricciones causadas por tarifas mínimas, así como generar condiciones homogéneas entre todos los competidores en el mercado dado que no otorga ventajas artificiales a ninguno de los agentes. El 26 de enero de 2024 venció el plazo para envío de comentarios por parte de los agentes interesados del sector a la propuesta regulatoria, los cuales serán analizados para adoptar la respectiva decisión en cumplimiento del PND.</p> <p>Finalmente, en mayo de 2024 se expidió la Resolución CRC 7380 de 2024 con la que se establece el régimen de libertad tarifaria en el mercado para los envíos masivos postales y su interconexión entre operadores a partir del primero de enero de 2026 en busca de balancear las condiciones de competencia en el mercado.</p> <p>A través de estas disposiciones, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, por la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026: "Colombia Potencia Mundial de la Vida", reafirmando el compromiso de la Entidad como autoridad regulatoria del sector postal para continuar trabajando y aportar desde el ejercicio de sus funciones al fortalecimiento de la</p> |



| | |
|--------------------|---|
| | industria y el mejoramiento de las condiciones de oferta de los servicios postales masivos a los agentes interesados. |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento soporte. - Proyecto de resolución. - Documento de respuesta a comentarios. - Resolución CRC 7380 de 2024. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/crc-publica-para-comentarios-propuesta-regulatoria-busca-dar |

2.1.2.11. Techo para tarifas de compartición de infraestructura pasiva

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Definir un esquema de actualización tarifaria de los topes definidos para el uso de la infraestructura elegible perteneciente a los sectores eléctrico y de telecomunicaciones a partir de la consideración de los criterios adicionados por el parágrafo del artículo 148 de la Ley 2294 de 2023, Plan Nacional de Desarrollo. |
| Fecha de Inicio | Junio de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>La CRC publicó en agosto de 2023 la propuesta regulatoria y el documento soporte que incluyó la descripción del árbol del problema, con sus causas y consecuencias, la correspondiente evaluación de alternativas mediante Análisis de Impacto Normativo (AIN), y la propuesta de decisión respectiva a partir de la alternativa que obtuvo mejor desempeño en la referida evaluación.</p> <p>Una vez agotada la etapa de recepción y análisis de los comentarios de los interesados fue expedida la Resolución CRC 7242 de noviembre de 2023 con la cual se modificó el esquema actualización de las tarifas que los operadores de telecomunicaciones pagan por usar infraestructuras como postes y ductos, bajo los criterios dados en el artículo 148 de la Ley 2294 de 2023 (LPND), y permite a la vez conservar una remuneración eficiente a los propietarios de estas infraestructuras.</p> <p>La medida regulatoria incluye un enfoque diferencial, pues establece que el porcentaje de aumento anual de las tarifas que se cobran por usar postes y ductos será inferior en 794 municipios, los cuales fueron seleccionados por la CRC teniendo en cuenta variables socioeconómicas, geográficas y de penetración de los servicios de telecomunicaciones en las distintas zonas del país.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Documento soporte. - Propuesta regulatoria. - Documento de respuesta a comentarios. |



| | |
|---------------|---|
| | - Resolución CRC 7242 de 2023. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-15 |

2.1.2.12. Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Incrementar la competencia efectiva en los mercados de servicios móviles con el fin de mejorar el bienestar de los usuarios. |
| Fecha de Inicio | Agosto de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>El 8 de septiembre de 2023, la CRC sometió a discusión sectorial el documento de formulación del problema de este proyecto regulatorio en el cual se señaló que el problema a resolver consistía en la "Ausencia de competencia efectiva en el mercado relevante minorista "Servicios Móviles"", se identificaron las causas y consecuencias de la problemática identificada, así como los objetivos del proyecto y los grupos de valor interesados. Posteriormente, el 3 de noviembre de 2023, en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), la CRC publicó para conocimiento y comentarios de los interesados, el documento soporte y proyecto de resolución que contenían las alternativas de solución propuestas frente al problema identificado, así como la metodología y resultados de la evaluación que dieron lugar al conjunto de medidas regulatorias planteado.</p> <p>Finalmente, la propuesta regulatoria incluyó un paquete de medidas que, con base en los análisis y los aportes hechos por el sector en la fase de discusión del documento del árbol del problema, pueden aportar para mitigar las consecuencias del problema identificado: "Ausencia de competencia efectiva en el mercado relevante minorista "Servicios Móviles"". </p> <p>Las medidas propuestas se enfocan en: i) infraestructura activa y pasiva y ii) protección de los derechos de los usuarios con medidas relacionadas con el proceso de portabilidad numérica móvil, calidad y atención en canales físicos, así como transparencia de información sobre tarifas y planes y condiciones para el desarrollo de la gestión comercial de los operadores.</p> <p>Dentro de la propuesta también se contempló la modificación de la definición de Operador Móvil Virtual, la actualización de formatos para el reporte de información por parte de los operadores y reglas diferenciales aplicables a los operadores de servicios móviles según su posición en el mercado.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> • Documento soporte. • Proyecto de resolución. |



| | |
|---------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Resolución CRC 7285 de enero de 2024. • Documento de respuesta a comentarios. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17 |

2.1.2.13. Revisión de los esquemas de remuneración fijos

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Actualizar las condiciones de remuneración de la telefonía fija a nivel mayorista con el propósito de que correspondan con las dinámicas y la evolución tecnológica que presentan los mercados de servicios fijos. |
| Fecha de Inicio | Mayo de 2023 |
| Actividades /Logros | <p>El 22 de marzo de 2024, en aras de fomentar el diálogo entre la CRC y los agentes interesados del sector, la Comisión sometió a consulta pública un documento en el que expuso algunos hallazgos preliminares y la formulación de preguntas específicas, con objetivo enriquecer la comprensión de la situación actual, validar o refutar los hallazgos preliminares, y, en última instancia, fortalecer la base sobre la cual se fundamentarán las decisiones regulatorias al respecto.</p> <p>Posteriormente, luego de recibir los comentarios a la consulta pública, la Comisión publicó el 28 de junio de 2024 para discusión sectorial el documento de formulación del problema y de alternativas regulatorias de este proyecto, en el cual se señaló que el problema a resolver consiste en que <i>“La regulación general vigente asociada a la remuneración mayorista del servicio de voz sobre redes fijas no recoge la realidad actual del mercado”</i>, y a su vez se identificaron las causas y consecuencias de la problemática identificada, así como los objetivos del proyecto y los grupos de valor interesados.</p> |
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> • Documento de consulta pública. • Documento de formulación del problema y alternativas regulatorias. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-20 |

2.1.2.14. Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador

| | |
|------------------------|---|
| Objetivo | Adoptar acciones que mitiguen el impacto derivado de la ausencia de competencia efectiva de los mercados mayoristas de portador declarados sujetos de regulación ex ante. |
| Fecha de Inicio | Octubre de 2023 |



| | |
|----------------------------|--|
| Actividades /Logros | El 31 de mayo de 2024, la CRC sometió a discusión sectorial el documento de formulación del problema de este proyecto regulatorio en el cual se señaló que el problema a resolver consistía en la "Ausencia de competencia efectiva en los 170 mercados mayoristas de portador", se identificaron las causas y consecuencias de la problemática identificada, así como los objetivos del proyecto y los grupos de valor interesados. |
| Publicación | Documento de formulación del problema |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-18 |

2.1.2.15. Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles – Fase 2

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Incrementar la competencia efectiva en los mercados de servicios móviles con el fin de mejorar el bienestar de los usuarios. |
| Fecha de Inicio | Febrero de 2024 – En curso |
| Actividades /Logros | <p>En el marco del proyecto "medidas regulatorias aplicables a servicios móviles" y en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo, en enero de 2024 la CRC expidió la Resolución 7285, que contempla un paquete de 9 medidas regulatorias que de manera integral contribuyen a mitigar la problemática asociada a la ausencia de competencia efectiva en el mercado "Servicios Móviles".</p> <p>Si bien estas disposiciones contribuirán a la promoción de una mayor competencia en el mercado "Servicios Móviles" en beneficio de los usuarios de estos servicios, la CRC reconoció la importancia de continuar monitoreando durante el año 2024 el comportamiento del mercado bajo análisis y de proponer medidas regulatorias adicionales que contribuyan a mitigar las problemáticas asociadas a la ausencia de competencia efectiva en ese mercado, a través de una segunda fase del proyecto.</p> <p>En desarrollo de esta segunda fase, el 26 de marzo de 2024 la CRC presentó para comentarios del sector la propuesta de alternativas regulatorias contempladas frente a 5 situaciones problemáticas asociadas al problema "Ausencia de competencia efectiva en el mercado "Servicios Móviles" que fueron identificadas y seleccionadas a partir del análisis de los insumos de la primera fase del proyecto y de otras propuestas que no fueron planteadas por el sector pero que pueden contribuir a mitigar el problema.</p> <p>Se tiene contemplado publicar la propuesta regulatoria de la segunda fase de este proyecto durante el cuarto trimestre de 2024.</p> |
| Publicación | Documento de alternativas regulatorias |



| | |
|---------------|---|
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17-1 |
|---------------|---|

2.1.3. Innovación y Mejora Regulatoria

2.1.3.1. Fortalecimiento de investigación, desarrollo e innovación (MinCiencias)

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | 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. |
| Fecha de Inicio | Junio de 2021 – En Curso |
| Actividades /Logros | <p>Como parte de las estrategias de la CRC relacionadas con la Gestión del Conocimiento e Innovación en los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, así como la articulación con el Sistema de Ciencia Tecnología e Innovación del país se ha desarrollado el Convenio CRC MinCiencias 151/20.</p> <p>En 2023 las actividades relacionadas con el convenio estuvieron enfocadas en adelantar etapas de ejecución de la totalidad de las iniciativas que resultaron beneficiarias. Dentro de las principales actividades adelantadas estuvieron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes revisados y tramitados: 13 • Sesiones de grupo con IES: 62 • Prórrogas de contratos: 7 U. Rosario; U. Católica de Pereira; U. Pontificia Bolivariana; U. Santo Tomás; F. Konrad Lorenz; U Distrital – 33; U. Distrital – 82 • Sesiones de comité técnico del convenio: 4 • En julio de 2024 se cuenta con siete proyectos finalizados, iniciando su etapa de cierre y liquidación (U. San Buenaventura; U. Externado; U. Rosario; U. de Antioquia; UNAD; U. Santo Tomás; U Católica de Pereira y Fundación Universitaria Konrad Lorenz) • Evento de socialización de resultados de proyectos: 1 (U. Católica) <p>Para el segundo semestre de 2024, continuarán las actividades de desarrollo de proyectos y se espera la finalización de la etapa de ejecución de los tres (3) proyectos restantes, (U. Pontificia Bolivariana; U Distrital – Contrato 82 y U. Distrital Contrato 33. Paralelamente, se adelantarán las actividades, trámites y gestiones correspondientes a la verificación y validación productos finales, implementación y socialización de resultados, así como el avance de la correspondiente etapa de</p> |



| | |
|--------------------|--|
| | cierre y liquidación de los respectivos contratos derivados del Convenio CRC – Minciencias. |
| Publicación | Documentos asociados a la ejecución del Convenio: Convocatoria 908/21, propuestas seleccionadas, evento de socialización con Instituciones de Educación Superior |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/convenio-minciencias |

2.1.3.2. Implementación Sandbox Regulatorio Comunicaciones

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Acompañar la experimentación de proyectos en el Sandbox Regulatorio (SR) para la innovación en servicios de comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5980 de 2020. |
| Fecha de Inicio | Actividad continua |
| Actividades /Logros | <p>El Sandbox Regulatorio para la innovación en el sector de comunicaciones fue adoptado mediante la Resolución CRC 5980 de 2020 como un espacio de flexibilización regulatoria que permite la experimentación de productos, servicios o soluciones innovadoras bajo la supervisión del regulador, el cual ha venido siendo aplicado desde la primera convocatoria desarrollada por la CRC en 2021.</p> <p>La CRC ha venido recopilando información de la experiencia del proceso durante las etapas de aplicación, evaluación y experimentación. En abril de 2023 finalizó la etapa de experimentación de la empresa Colombia Telecomunicaciones y en septiembre de 2023 finalizó la etapa de experimentación del proyecto de TIGO UNE. Luego de finalizadas dichas etapas la CRC evaluó la información obtenida de los indicadores de éxito de cada uno de los proyectos y realizó el informe final de la primera cohorte del sandbox regulatorio.</p> <p>Asimismo, se han identificado lecciones aprendidas durante el proceso, que fueron primero discutidas con el sector a través de la consulta pública adelantada en abril de 2023 y posteriormente se desarrolló una propuesta regulatoria en aspectos que pueden ser susceptibles de mejora, en aras de continuar garantizando a los proponentes el desarrollo exitoso de futuras convocatorias del Sandbox Regulatorio.</p> <p>Es así como, la Comisión expidió la Resolución CRC 7243 de 2023, en la que se incorporan algunas mejoras a las disposiciones actualmente contenidas en la regulación aplicable a esta materia, fortaleciendo el desarrollo de los futuros sandboxes regulatorios, dando mayor claridad al alcance de evaluación de indicadores, reduciendo las cargas a los proponentes y agilizando el análisis de propuestas.</p> |



| | |
|--------------------|---|
| Publicación | <ul style="list-style-type: none"> - Consulta pública y propuesta regulatoria de precisiones al Sandbox de Comunicaciones, - Resolución CRC 7243 de 2023, - Informe final de la experimentación – Primera cohorte, |
| Enlace | <p>https://www.crcom.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/crc-publica-para-las-partes-interesadas-documento-consulta-sandbox</p> <p>https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00007243.pdf</p> <p>https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/sandbox</p> <p>https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/micrositios/documents/Informe-final-sandbox.pdf</p> |

2.1.3.3. Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | <p>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 ex post para cada proyecto regulatorio, con el fin de definir los objetivos de evaluación, la información requerida, la metodología a ser empleada y los tiempos de ejecución.</p> |
| Fecha de Inicio | <p>Actividad continua</p> |
| Actividades /Logros | <p>Dada la importancia de las evaluaciones ex post en el ciclo regulatorio, la CRC las ha venido incorporando como parte de la continua mejora de la normativa vigente y como fuente de información para conocer los impactos y resultados frente a la regulación expedida y así identificar las oportunidades de mejora en el quehacer regulatorio.</p> <p>Así mismo, este tipo de evaluaciones representa una herramienta de transparencia de la entidad al mostrar los efectos de su actividad regulatoria.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se elaboraron y publicaron las siguientes evaluaciones ex post:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación ex post de la Resolución CRC 5890 de 2020, sobre compartición de infraestructura del sector eléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones. |



| | |
|--------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación ex post de la Resolución CRC 5111 de 2017, sobre el régimen de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones. • Evaluación de resultados del seguimiento a la Resolución CRC 5899 de 2020, sobre el régimen de calidad para los servicios de televisión. • Evaluación de resultados del Seguimiento a la Resolución CRC 6383 de 2021, sobre el régimen de calidad para los servicios de televisión. |
| Publicación | Evaluaciones ex post de las Resoluciones 5890 de 2020, 5111 de 2017, 5899 de 2020 y 6383 de 2021 |
| Enlace | https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5890-de-2020 https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5111-de-2017 https://www.postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-5899-de-2020 https://www.postdata.gov.co/story/resultados-del-seguimiento-la-resolucion-crc-6383-de-2021 |

2.1.3.4. Estudio de Monitoreo de Tendencias Tecnológicas 2023

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Realizar un estrecho seguimiento a las tendencias regulatorias y del consumidor de servicios TIC |
| Fecha de Inicio | Mayo de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>En el marco de la política de mejora regulatoria de la CRC y la estrategia de gestión del conocimiento e innovación, que tienen como pilar el conocimiento del ecosistema, esta Comisión desarrolló el cuarto monitoreo anual de tendencias tecnológicas, que se constituye como insumo técnico que brinda información del estado del arte de las tendencias tecnológicas que han surgido a nivel mundial en temas TIC, Postal y Audiovisual a cierre del año 2023, y permite conocer cómo estas tendencias marcarán la pauta en el desarrollo de los diferentes servicios y nuevos modelos de negocios.</p> <p>Para el desarrollo del monitoreo se utilizaron fuentes especializadas de organismos multilaterales como Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Foro Económico</p> |



| | |
|--------------------|---|
| | <p>Mundial (FEM); y de consultoras tales como Accenture, Deloitte, Gartner, McKinsey, Statista, entre otras, que posibilitan tener una visión prospectiva en las temáticas clave identificadas. Se destaca que tecnologías tales como la Inteligencia Artificial generativa se consolidó, el crecimiento de cobertura y tráfico de redes 5G continua a nivel global, se han adoptado frecuencias y regulación con diferentes enfoques para WIFI 6, continúa el crecimiento de servicios a partir del uso de satélites de órbita baja y se vuelve una opción cada vez más usada el <i>streaming</i> soportado en publicidad (FAST).</p> <p>En línea con lo anterior, este estudio permite seguir de cerca tanto las tecnologías emergentes como los retos regulatorios y de mercado asociados a dichas tendencias que se vienen presentando en el mundo. El documento fue publicado el 22 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.</p> |
| Publicación | Monitoreo de Tendencias tecnológicas y de consumidor- Año 2023 |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/crc-publica-cuarta-version-monitoreo-tendencias-tecnologicas-y-consumidor |

2.1.3.5. Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Adecuar las herramientas de mejora continua asociadas a los umbrales de calidad y al empoderamiento a los usuarios mediante la publicación de información con el fin de promover el aumento de los niveles de calidad de los servicios móviles 4G en todos los ámbitos geográficos del país, de acuerdo con las capacidades de esta tecnología ²⁷ y las condiciones técnicas para la prestación de dichos servicios ²⁸ . |
| Fecha de Inicio | 1 de septiembre de 2022 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>El proyecto regulatorio buscó adecuar las herramientas de mejora continua relacionadas con la definición de valores objetivo a los indicadores de calidad de los servicios móviles 4G, para lo cual el 6 de junio de 2023 se definió como problema por resolver la "<i>La falta de adecuación de las herramientas de mejora continua asociadas a los servicios móviles 4G para establecer umbrales de calidad y empoderar a los usuarios</i>".</p> <p>Adicionalmente, el 27 de septiembre de 2023 se publicó el documento de alternativas regulatorias preliminares en el que se plantearon las alternativas de</p> |

²⁷ La tecnología 4G es capaz de alcanzar hasta 100 Mbps de velocidad de bajada y hasta 50 Mbps de velocidad de subida en condiciones óptimas, así mismo, alcanzar latencias menores a 50 ms.

²⁸ Se hace referencia a condiciones como el despliegue de infraestructura 4G en todos los ámbitos geográficos, o a la interconexión para VoLTE.



| | |
|---------------------------|---|
| | <p>solución a cada una de estas problemáticas y posteriormente el 22 de diciembre de 2023 se publicó la propuesta regulatoria en la que se explica el Análisis de Impacto Normativo desarrollado que fundamenta la respectiva propuesta regulatoria, así como cada una de las medidas que se propone establecer con el objetivo de promover el aumento de la calidad de los servicios móviles 4G.</p> <p>Finalmente, en abril de 2024 se expidió la Resolución CRC 7363 de 2024 con la que se establecieron un paquete de medidas en materia de calidad del servicio de Internet móvil 4G que buscan seguir impulsando la mejora del servicio que reciben los usuarios en todo el territorio nacional.</p> <p>Las medidas regulatorias definidas por la Comisión representan un gran avance en el camino hacia el cierre de la brecha digital en Colombia. Estas iniciativas promueven la equidad digital y fomentan la competencia en el mercado de telecomunicaciones, impulsando la mejora significativa de la calidad del servicio de Internet móvil en tecnología 4G, especialmente en 802 municipios de Colombia.</p> <p>Para fomentar una mayor transparencia y competencia entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), la Comisión implementará una herramienta que permite a los usuarios acceder y conocer de primera mano información detallada sobre las condiciones de calidad con las que se prestan los servicios de internet móvil en las regiones, ciudades y municipios donde residen, empoderando a los consumidores y brindándoles herramientas que faciliten la toma de decisiones informadas, basadas en la calidad del servicio ofrecido por los distintos operadores, promoviendo así una dinámica de mejora continua en el sector.</p> <p>De igual forma, luego de un análisis de costos riguroso la CRC definió un aumento progresivo de los valores objetivo de los indicadores de calidad que los operadores deben cumplir, fijando objetivos alcanzables y realistas en materia de velocidades de carga y descarga para el servicio de datos móviles 4G, en municipios donde actualmente las velocidades no superan los 9 Megabits por segundo (Mbps) de descarga y en aquellos donde no se espera un despliegue de la tecnología 5G en el corto o mediano plazo. Lo anterior, como estrategia que se enfoca no solo en mejorar los niveles de calidad de los datos móviles 4G sino también en garantizar que el despliegue de la tecnología 5G no se vea ralentizado.</p> |
| <p>Publicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Documento de formulación del problema y objetivos. - Mesa de socialización de las alternativas regulatorias. - Documento de alternativas regulatorias. - Proyecto de resolución. - Documento soporte. - Documento de respuesta a comentarios. |



| | |
|---------------|---|
| | - Resolución CRC 7363 de 2024. |
| Enlace | https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-12 |

2.1.3.6. Estudio sobre tendencias internacionales en regulación y análisis de servicios OTT

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Desarrollar un estudio integral sobre las tendencias de autoridades de competencia, de regulación, académicas y organismos internacionales, en los análisis de mercados, la normatividad y regulación de otros países, asociados a los servicios OTT que tienen la potencialidad de competir en los mercados de comunicaciones, así como de los efectos que estas han tenido en esos mercados. |
| Fecha de Inicio | Enero de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | <p>Se revisaron las experiencias internacionales en diez países, así como en estudios realizados por seis organismos multilaterales, y cuatro publicaciones académicas, sobre las tendencias en el análisis de mercados y regulación de los servicios OTT.</p> <p>De la revisión realizada, solo en dos países los reguladores hallaron que los servicios OTT se consideran sustitutos efectivos de los servicios tradicionales para algunos mercados específicos. En particular, se encontró que este era el caso para el mercado de telefonía internacional en Costa Rica; y para el mercado de mensajes de texto en Australia. En los demás países y en los otros mercados evaluados en Australia y Costa Rica, los reguladores concluyeron que, si bien se observaba en general una mayor tendencia de uso de los servicios OTT, todavía no se podía concluir la existencia de una sustitución efectiva de estos servicios respecto a los tradicionales.</p> <p>Es importante resaltar la publicación y entrada en vigor de la Ley de Mercados Digitales (Digital Markets Act), la cual impone medidas regulatorias a las empresas que actúan como Gatekeepers en la economía de las plataformas en línea, incluidos los servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración. Esto con el fin de regular el poder de control de las mayores empresas digitales en la Unión Europea (UE).</p> <p>En relación con los estudios elaborados por organismos multilaterales, en general resaltan la importancia de considerar las características particulares de los servicios OTT dentro de los análisis de mercado y de competencia de servicios de comunicaciones tradicionales. Esto es, su naturaleza de dos lados, por ejemplo, y las diferencias que presentan estos servicios en cuanto a funcionalidad y patrones de uso. Los estudios recomiendan a las autoridades regulatorias nacionales hacer una evaluación informada de este tipo de servicios antes de tomar decisiones</p> |



| | |
|--------------------|--|
| | <p>regulatorias, ya que puede resultar perjudicial para el desarrollo del mercado y, en últimas, sobre los usuarios finales.</p> <p>Se concluyó que se debe continuar con el seguimiento de los servicios OTT en Colombia a través de análisis cuantitativo y cualitativo, incluyendo mediciones sobre los hábitos de consumo y las preferencias de los usuarios sobre este tipo de servicios, y también se realizará el seguimiento de los avances internacionales, sobre todo de la Ley de Mercados Digitales y su implementación. El estudio fue publicado el 27 de diciembre de 2023 en la página web de la CRC.</p> |
| Publicación | Estudio sobre tendencias internacionales en regulación y análisis de servicios OTT. |
| Enlace | https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-sobre-tendencias-internacionales-en-regulacion-y-analisis-servicios-over |

2.1.3.7. Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y Audiovisual

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Acompañar la experimentación de proyectos en el Sandbox Regulatorio (SR) para la innovación en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones, en atención a lo establecido en el Capítulo 1 del Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016. |
| Fecha de Inicio | Actividad continua |
| Actividades /Logros | Dada la importancia de poder adelantar la experimentación de productos, servicios o soluciones innovadoras bajo la supervisión del regulador, en el 2024 se realizará la primera convocatoria convergente del Sandbox Regulatorio en Colombia, para promover la innovación en materia TIC y Contenidos Audiovisuales, y así impulsar la participación de los agentes del sector que quieran presentar proyectos convergentes que puedan enmarcarse en las competencias de ambas sesiones y analizar la viabilidad de autorizar la experimentación de dichas propuestas. |



| | |
|--------------------|----|
| Publicación | NA |
| Enlace | NA |

2.1.4. Gestión de Grupos de Valor

2.1.4.1. Reporte de industria de los sectores de comunicaciones

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Conocer el comportamiento y evolución de los servicios TIC y Postales durante 2022 |
| Fecha de Inicio | Abril de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | En septiembre de 2023 se publicó la doceava edición del Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal correspondiente al año 2022, el cual consolida las dinámicas de mercado de estos sectores en Colombia. En particular, a través de este documento se dio a conocer el desarrollo y crecimiento de los sectores de 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. |
| Publicación | Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2022. |
| Enlace | https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2022 |

2.1.4.2. Pedagogía del Ecosistema Audiovisual y la Participación Ciudadana 2023

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Promover la apropiación, por parte de los grupos de valor del sector audiovisual, de nuevo conocimiento e información generados por la CRC en sus estudios sectoriales, así como de la normativa vigente, mediante recursos educativos, campañas informativas y espacios de diálogo. |
| Fecha de Inicio | Febrero de 2023 – Finalizado |
| Actividades /Logros | El proyecto se desarrolló en tres (3) componentes simultáneos: El primero fue la actualización del Curso " <i>Diseño de Universos y Personajes para el Pluralismo</i> ", dirigido a los creadores de contenidos de la televisión y las productoras independientes, en la plataforma Aula CRC, y su implementación en la plataforma Aula CRC. También se diseñó y desarrolló el curso " <i>Bases normativas de la regulación en televisión</i> ", que durante 2023 se implementó en el marco del |

| | |
|---------------------------|---|
| | <p>proyecto <i>Aulas de Innovación</i> en las regiones y que en 2024 estará también disponible en Aula CRC.</p> <p>El segundo componente fue la difusión de los estudios realizados por la CRC en 2022 —Representaciones sociales, Riesgos al pluralismo y Evaluación de los Sistemas de Acceso a la televisión para personas con Discapacidad Auditiva—Esta se realizó principalmente mediante una ronda de visitas a seis (6) operadores regionales, donde se realizaron reuniones de difusión y explicación de los estudios con los equipos directivos de cada canal.</p> <p>Adicionalmente, se desarrollaron, durante el mes de noviembre, tres conversatorios interuniversitarios en las ciudades de Barranquilla, con la Universidad del Norte; Bucaramanga, en asocio con las UNAB; y en Pasto, con la Universidad Mariana. En estos espacios, transmitidos por <i>streaming</i> de internet, se socializaron y analizaron los resultados de estudios realizados por la CRC sobre los temas de pluralismo informativo, participación ciudadana e imparcialidad informativa, así como los mecanismos de regulación, protección y defensa de los intereses de las y los televidentes.</p> <p>Respecto al tercer componente, los Talleres Audiovisuales de Pluralismo —TAP—, en 2023 se llevaron a cabo cinco (5) TAP sobre diseño de universos narrativos y personajes para el pluralismo, con los equipos de creación y producción audiovisual de los canales regionales Telecafé, Teleantioquia, Telepacífico, Telecaribe y TRO. Además, en el mes de agosto, en asocio con la Universidad Externado de Colombia se realizó el TAP “<i>Enfoque de género y regulación de las comunicaciones</i>”, espacio para que líderes, colectivos, ONG, academia, gobierno y otros expertos en el tema intercambien experiencias y lecciones aprendidas alrededor de las políticas públicas, estudios, innovaciones y estrategias que permitan delinear un enfoque de género en los contenidos audiovisuales y los servicios de comunicaciones.</p> <p>A propósito de este tema, la CRC publicó en el mes de diciembre “<i>Lente púrpura. Guía para la implementación de buenas prácticas audiovisuales para la eliminación de la violencia de género en Colombia</i>”, documento que hace parte de la estrategia para promover la transformación cultural desde la creación, producción y circulación de contenidos audiovisuales, bajo estándares sociales orientados a la eliminación de la violencia de género contra las mujeres y de estereotipos de género que afectan de manera principal a las mujeres, enmarcado en el objetivo 6 del CONPES 4080 de 2022, “<i>Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres</i>”.</p> |
| <p>Publicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Curso Aula CRC. - TAP Enfoque de género y regulación de las comunicaciones. - Lente púrpura. Guía para la implementación de buenas prácticas audiovisuales para la eliminación de la violencia de género en Colombia. |



| | |
|---------------|---|
| Enlace | https://aula.crcom.gov.co/login/index.php https://www.youtube.com/watch?v=KWED8YWrYuY https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/LENTE-PURPURA-FINAL.pdf |
|---------------|---|

2.1.4.3. Pedagogía del Ecosistema Audiovisual y la Participación Ciudadana 2024

| | |
|----------------------------|--|
| Objetivo | Promover el reconocimiento y la apropiación, por parte del sector audiovisual, el Estado y la sociedad civil, de nuevo conocimiento e información generados por la CRC en sus estudios sectoriales, así como las reformas al marco normativo que rige los contenidos audiovisuales en Colombia, mediante recursos educativos y espacios de diálogo. |
| Fecha de Inicio | Febrero de 2024 |
| Actividades /Logros | <p>Durante el primer semestre de 2024 se hizo el diseño y planeación de dos estrategias pedagógicas dirigidas a operadores, sociedad civil y otras entidades del Estado relacionadas con los temas de interés de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC: los Talleres Audiovisuales de Pluralismo —TAP— y la celebración de los 70 años de la televisión en Colombia, mediante los Diálogos Audiovisuales Regionales CRC 2024.</p> <p>Los días 8 y 15 de mayo se realizó, de manera virtual, un Taller Audiovisual de Pluralismo sobre diseño de personajes plurales con la Escuela de Medios Comunitarios Vía3 TV, al que asistieron 94 personas de comunidades indígenas, afrocolombianos y niñas, niños y adolescentes, entre otros.</p> <p>Finalmente, el 13 de junio de 2024, fecha de la conmemoración de la primera emisión de televisión en el país, se realizó en Bogotá el primer Diálogo Audiovisual Regional, que contó con la participación de gerentes de canales de televisión, directivos de Mintic y Minculturas, y agentes de la academia y la industria audiovisual, en paneles moderados por los comisionados de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC. En evento contó con la asistencia de 144 personas de manera presencial y más de 1000 visitas virtuales.</p> |
| Publicación | Diálogos regionales - 70 años de la TV colombiana – Evento Bogotá |
| Enlace | https://www.youtube.com/watch?v=UoYZjT1jL28&t=5923s |

2.1.5. Fortalecimiento Institucional

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

| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Seguir incorporando tecnologías emergentes como parte de la innovación digital que adelanta la CRC y que beneficia no solo a los procesos internos de la Entidad, sino también a los grupos de valor y la ciudadanía en general. |
| Fecha de Inicio | Actividad Continua |
| Actividades /Logros | <p>De acuerdo con el alcance de esta iniciativa se desarrollaron las siguientes actividades para la vigencia 2023.</p> <p>Desarrollo del proyecto de la fase II de Automatización Robótica de Procesos – RPA sobre el trámite de Homologación de Terminales Móviles - HETM que finalizó el 31 de diciembre de 2023 y con el cual se incorporaron nuevas automatizaciones configuradas en el robot para la resolución de dicho trámite. Se incorporaron nuevas respuestas de complementación de acuerdo con las diferentes validaciones que realiza el robot para resolver el trámite, y se implementó la posibilidad de generar respuestas e-mail en el sistema de gestión documental de la Entidad – Onbase dependiendo del tipo de respuesta y por último se incorporó una categorización para optimizar los indicadores asociados al trámite de Homologación de Terminales Móviles.</p> <p>Por otra parte, se desarrolló una prueba de concepto con la tecnología emergente Blockchain, el cual permitió evidenciar que los datos de prueba usados correspondientes a la cartera del sistema de Contribuciones de la Entidad fueran almacenados en una base de datos que garantice que el registro de estas transacciones se encuentre centralizado, inmutable y pueda ser verificable. Lo anterior para que en el 2024 se analice la viabilidad de su implementación, y en caso pertinente se defina el alcance para la incorporación de esta nueva tecnología en el proyecto de Fiscalización de Contribuciones.</p> |
| Publicación | N/A |
| Enlace | N/A |

2.1.6. Logros

Es importante mencionar entre los logros más destacados se encuentra el proceso de mejora normativa sustentado en contar con un modelo regulatorio sólido, coherente e innovador, que permita identificar de manera constante, tanto en el proceso de desarrollo de la regulación como el seguimiento a esta. La CRC ha diseñado su estructura organizacional bajo la premisa de “*la regulación es todo el ciclo*”, que comprende cada uno de los pilares de mejora regulatoria²⁹ y que adopta un esquema cíclico que

²⁹ <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>



responde a las diferentes fases o etapas del procedimiento de diseño y desarrollo de proyectos regulatorios de carácter general, con el fin de alcanzar los objetivos que se buscan ante una eventual intervención regulatoria y asegurar así su efectividad y calidad.

La Agenda Regulatoria 2023-2024 se ejecutó en un 100% desarrollando 25 iniciativas relacionadas con la promoción de la competencia en los sectores regulados por la CRC, mejora de la calidad de los servicios y protección de los derechos de los usuarios, modernización de la infraestructura de telecomunicaciones y la promoción de la innovación y adopción de nuevas tecnologías.

Para la Agenda Regulatoria 2024 -2025, la CRC ha publicado hitos de varias iniciativas teniendo en cuenta los plazos indicativos definidos, tales como: i. Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles; ii. Actualización de medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes; iii. Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE, iv. Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación y v. Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos, vi. Revisión y actualización de los regímenes de programación y publicidad de televisión. Actualmente, se encuentran en desarrollo iniciativas como revisión de los esquemas de remuneración fijos, revisión de los mercados minoristas de servicios móviles, promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador, entre otros.

2.2. RELACIONAMIENTO CON AGENTES

2.2.1. Comunicación Externa, Interna y Digital

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

Del 20 de julio a 31 de diciembre de 2023, la CRC ejecutó su estrategia de comunicaciones, la cual se enfocó en el posicionamiento de la CRC como Entidad que trabaja para proteger y maximizar el bienestar de los usuarios de servicios de comunicaciones y audiencias a través del diseño de medidas innovadoras que promueven la competencia en los mercados y la mejora de la calidad de los servicios y los contenidos audiovisuales. Los objetivos específicos fueron: i) Apoyar las estrategias de gestión del talento humano para facilitar la adaptación de nuevos colaboradores, fortaleciendo el clima y la cultura organizacional ii) Dar a conocer el impacto de las medidas diseñadas y establecidas por la CRC y los beneficios para usuarios y audiencias iii) Posicionar la CRC y su portal de datos abiertos como fuente de consulta de datos e información relevante de los servicios TIC, Postal y Audiovisual y iv) Mantener y fortalecer la interacción con los diferentes grupos de valor.



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

Ahora bien, en el mes de enero de 2024, se diseñó la estrategia de comunicaciones para la vigencia actual, la cual tiene como objetivo informar y visualizar los resultados y el impacto de la gestión y el trabajo de la CRC, generando confianza y reconocimiento público de la Entidad como autoridad regulatoria que vela por el bienestar de los usuarios y las audiencias, así como la mejora continua de los servicios de telecomunicaciones y los contenidos audiovisuales.

De acuerdo con lo anterior, los objetivos específicos que se han trabajado hasta el 20 de julio de 2024, son: i) Apoyar al interior de la entidad las estrategias de gestión del talento humano para el fortalecimiento del clima y la cultura organizacional, así como facilitar la cohesión organizacional ii) Ser la fuente oficial para dar a conocer el impacto de las medidas diseñadas y establecidas por la CRC y los beneficios para usuarios y audiencias, y iii) Mantener y fortalecer la interacción con los diferentes grupos de valor.

2.2.2. Atención a consultas, solicitudes y trámites

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

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

- **DERECHOS DE PETICIÓN:** son solicitudes que se atienden a través de la herramienta de respuestas que dispone el área de Relacionamiento con Agentes con respecto al Régimen de Protección a Usuarios y todos los temas recurrentes que ingresan a la Entidad.
 - **CONCEPTOS:** son solicitudes no recurrentes que tienen mayor rigurosidad. Estos son: Conceptos y Consultas sobre la regulación expedida de la CRC.
 - **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** peticiones referentes a las funciones desarrolladas por la CRC, información que reposa en sus archivos.
 - **DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA:** solicitudes especiales remitidas por miembros del Congreso de la República consistentes en comentarios a proyectos, consultas, solicitudes de información.
 - **HOMOLOGACIÓN DE CELULARES (Equipos terminales móviles):** es un trámite por medio del cual la CRC busca que los celulares que ingresan al país cumplan con normas técnicas
-



mínimas, garantizar la no afectación a la salud de los usuarios por radiaciones de celulares y evitar problemas o interrupciones en las comunicaciones en el país.

- **ESPACIOS INSTITUCIONALES:** son aquellos reservados en todos los canales de televisión abierta para la radiodifusión de contenidos realizados por entidades del Estado, o cuya producción haya sido contratada por éstas con terceros, con el fin de informar a la ciudadanía acerca del ejercicio propio de sus funciones, y destinados a la promoción de la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.
- **MENSAJES CÍVICOS:** son aquellos a través de los cuales entidades estatales o entidades sin ánimo de Lucro, divulgan campañas sociales de interés público para beneficio de la comunidad.
- **NUMERACIÓN:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de rangos de numeración telefónica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales son usados por éstos para la identificación de sus usuarios dentro de las redes de telecomunicaciones del país y del mundo.
- **CÓDIGOS CORTOS:** proceso que consiste en la autorización de uso, o aceptación de devolución, de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto o mensajes multimedia.

Es así como, desde el 20 de julio de 2023 al 20 de julio de 2024, la CRC recibió un total de 25.447 solicitudes, las cuales dio respuesta en un tiempo medio de repuesta de 3,77 días hábiles. Lo anterior, evidencia la alta eficiencia de esta entidad en sus procesos, teniendo en cuenta que este tiempo se encuentra por debajo de los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las cifras se pueden observar en la tabla No. 5.

Ahora bien, en lo que respecta a la percepción de los grupos de valor sobre la atención recibida, se realizó la medición de las encuestas de satisfacción, obteniendo como resultado la percepción de 6.241 usuarios con un promedio de 4,72 en una escala de (0) a cinco (5), los resultados se observan en la tabla No. 6.

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



Tabla 6. Tiempo Medio de Respuesta 20 de julio de 2023 al 20 de julio de 2024

| TIPO DE SOLICITUD | PERIODO 2023 - 2024 | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--|-------------|------------------|-------------|
| | DEL 20 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2023 | | 4 TRIMESTRE - 2023 | | 1 TRIMESTRE - 2024 | | 2 TRIMESTRE - 2024 | | DEL 01 DE JULIO AL 20 DE JULIO DE 2024 | | TOTAL | |
| | No. DE CONSULTAS | TMR | No. DE CONSULTAS | TMR | No. DE CONSULTAS | TMR | No. DE CONSULTAS | TMR | No. DE CONSULTAS | TMR | No. DE CONSULTAS | TMR |
| DERECHOS DE PETICIÓN | 983 | 2,8 | 2.635 | 2,1 | 2,781 | 2,6 | 5.752 | 2,4 | 1.097 | 2,3 | 11567 | 2,42 |
| CONCEPTOS | 49 | 4,9 | 81 | 7,4 | 52 | 5,9 | 94 | 5,3 | 28 | 3,5 | 332 | 5,08 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 80 | 7,8 | 158 | 5,7 | 187 | 4,2 | 186 | 3,7 | 48 | 2,8 | 707 | 4,50 |
| DERECHOS DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA | 2 | 4,0 | 9 | 2,3 | 14 | 2,5 | 7 | 3,6 | 1 | 4 | 34 | 3,40 |
| HOMOLOGACIÓN | 1.210 | 1,9 | 3.426 | 2,1 | 4,104 | 4,7 | 5.528 | 1,4 | 885 | 1,6 | 11938 | 2,22 |
| ESPACIOS INSTITUCIONALES | 35 | 1,5 | 96 | 2,0 | 56 | 1,8 | 72 | 2,3 | 18 | 1,8 | 295 | 1,86 |
| MENSAJES CÍVICOS | 14 | 2,7 | 31 | 2,4 | 16 | 3,7 | 17 | 1,9 | 3 | 2,3 | 84 | 2,55 |
| RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN | 32 | 5,2 | 83 | 7,5 | 88 | 4,8 | 102 | 7,2 | 22 | 6,9 | 349 | 6,42 |
| SEÑALIZACIÓN | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,00 |
| NUMERACIÓN | 5 | 8,0 | 11 | 8,2 | 7 | 8,7 | 6 | 8,9 | 4 | 4,7 | 37 | 7,20 |
| CÓDIGOS CORTOS | 9 | 5,3 | 32 | 8,0 | 27 | 5,3 | 26 | 6,1 | 5 | 5,1 | 104 | 5,82 |
| TOTAL | 2419 | 4,01 | 6562 | 4,34 | 453,885 | 4,02 | 11790 | 3,88 | 2111 | 3,18 | 25447 | 3,77 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Tabla 7. Nivel de Atención al Usuario para la Atención de Consultas, Solicitudes y Trámites

| CANAL DE ATENCIÓN | PERIODO 20 DE JULIO DE 2023 AL 20 DE JULIO DE 2024 | | | | | |
|--------------------------|--|--------------------|--------------------|--------------------|--|-------------|
| | DEL 20 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2023 | 4 TRIMESTRE - 2023 | 1 TRIMESTRE - 2024 | 2 TRIMESTRE - 2024 | DEL 01 DE JULIO AL 20 DE JULIO DE 2024 | TOTAL |
| ATENCIÓN TELEFONICA | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,90 |
| ATENCIÓN PERSONAL | 5,0 | 5,00 | 4,9 | 4,9 | 4,8 | 4,92 |
| ATENCIÓN CORRESPONDENCIA | 4,40 | 4,5 | 4,0 | 4,4 | 4,4 | 4,34 |
| TOTAL | 4,77 | 4,80 | 4,60 | 4,73 | 4,70 | 4,72 |

Fuente: CRC, Elaboración propia



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

La CRC realiza un seguimiento continuo a la actividad legislativa relacionada con los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, a través de la presentación de comentarios a los distintos proyectos de ley que tienen relación con el quehacer de la entidad o que impactan al sector del cual hace parte la misma. De la totalidad de los proyectos de ley radicados en el Congreso de la República, se identificaron 23 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 5 iniciativas de ley.

Así mismo, la CRC durante el 20 julio de 2023 al 20 de julio de 2024, atendió audiencias públicas, debates de control político, discusiones sobre iniciativas legislativas a las que fue citada la entidad por las Cámaras Legislativas. Adicionalmente, se realizaron reuniones con parlamentarios y miembros de Unidades de Trabajo Legislativo (UTL) para debatir temas de competencia de la CRC y también se dio respuesta a derechos de petición, solicitudes de información y cuestionarios radicados por los miembros del Congreso de la República.

2.2.4. Gestión Nacional e Internacional

En el periodo comprendido entre el 20 de julio de 2023 y el 20 de julio de 2024, la CRC participó en 89 eventos, de los cuales 49 correspondieron a escenarios nacionales y 40 a escenarios internacionales; la mayoría de los eventos, reuniones y actividades en los que se tuvo participación activa se desarrollaron bajo modalidad presencial (62), mientras que los 27 restantes se llevaron a cabo de manera virtual/híbrida.

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

En cuanto al liderazgo dentro de dichos organismos, la CRC tuvo a cargo la Vicepresidencia del Grupo de trabajo de Políticas y Regulación del Comité Consultivo Permanente I (CCP.I) de la CITEL, en donde lideramos como relatores las actividades y planes de trabajo de la relatorías de: i) Mejora regulatoria, ii) Economía digital y iii) Conformidad, control, fraudes y terminales ilegales; adicionalmente la CRC coordinó y realizó contribuciones para las reuniones 43 y 44 con los estados miembros del comité.

Con respecto a la participación internacional, se destaca la intervención activa en conferencias, paneles y mesas redondas de los eventos organizados, entre otros, por la OCDE en diferentes grupos de trabajo y comités, la CITEL en su comité consultivo permanente de Telecomunicaciones y TIC (CCP.I), el Congreso mundial de GSMA en Barcelona, los coloquios de la UIT sobre el desarrollo de las telecomunicaciones en la región de la Américas, el Foro Regional de Reguladores del Instituto Internacional de Telecomunicaciones (IIC) en Ciudad de Panamá, el Foro de Regulación Postal de la UPAEP en Curazao, y en reuniones y eventos propiciados por los reguladores de México (IFT) y de



Perú (OSIPTEL). A nivel nacional, se participó en los congresos de gremios como ANDESCO, ANDINA LINK, CINTEL, NAISP, entre otros.

Finalmente, en relación con la participación en el área de Contenidos Audiovisuales, la CRC estuvo presente en escenarios nacionales e internacionales virtuales y presenciales, en calidad de panelistas y conferencistas, como los organizados por el International Institute of Communications (IIC), el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), el Festival Internacional de Cine de Cartagena de Indias- Ficci, ANDINA LINK, EXPOCOMUTV, la PRAI y canales de televisión nacional, entre otros. En cuanto al liderazgo en organismos internacionales, asumimos la vicepresidencia de la PRAI junto con Chile.

2.2.5. Relacionamiento con Grupos de Valor

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

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

De esta forma, en el 18º Taller Internacional de la CRC "Tecnologías Emergentes para Transformar la Economía y la Sociedad", que se llevó a cabo el 4 y 5 de septiembre de 2023, se desarrolló la temática central en torno a la regulación y las tendencias tecnológicas. Durante los dos días del taller, importantes expertos de talla internacional compartieron sus conocimientos sobre las oportunidades y los retos que enfrentan los reguladores para aprovechar las ventajas de las tecnologías emergentes y su impacto en la economía y la sociedad.

El evento, que se ha convertido en un referente como espacio académico en materia de regulación en Colombia, en su versión número 18 contó con la asistencia de más de 220 personas de diferentes ámbitos como la academia, la industria, medios de comunicación, gobierno y ciudadanía.

Con el objetivo de explorar y discutir el potencial y el impacto de las tecnologías emergentes en la transformación de la economía y la sociedad, la CRC convocó a reconocidos expertos internacional representantes de la academia, la industria, organismos multilaterales y gobiernos, para fomentar un diálogo sobre los principales avances y desarrollos de las tecnologías emergentes para empezar a entender los principales desafíos regulatorios en la región.

2.2.6. Logros

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



Eventos: Entre julio de 2023 y julio de 2024 se realizaron 11 eventos: 3 fueron totalmente virtuales, 6 híbridos (presenciales y virtuales) y 2 presenciales, los cuales tuvieron como finalidad la socialización de medidas, estudios y proyectos adelantados por la Comisión, así como la generación de conocimiento en materia de regulación TIC, Postal y Audiovisual y la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2023.

Espacios Institucionales: continuamos posicionando nuestra marca en televisión nacional gracias a los espacios institucionales autorizados. Entre el 20 de julio de 2023 al 20 de julio de 2024, se aprobaron 251 Espacios Institucionales con video de cierre o “colilla” de la CRC.

Divulgación de noticias: entre julio de 2023 y julio de 2024 impactamos en promedio cuatrocientos (417) medios de comunicación nacionales, regionales e internacionales, alcanzando un total de mil seiscientos diecisiete (1.617) publicaciones: lo que representa una cuantificación de *Free Press* de trece mil doscientos treinta y cinco millones trescientos ochenta y un mil ochocientos treinta y ocho pesos (\$13.235.381.838)³⁰.

Canales digitales: durante el periodo comprendido entre julio de 2023 y julio de 2024, nuestro portal web www.crcom.gov.co recibió ochocientas sesenta y tres mil setecientos cincuenta y cuatro (863.754) visitas de usuarios, interesados en consultar diferentes temas entre los que se destacan los micrositios “No Te quedes sin móvil” y “Comunicados como Es” y Registro de Números Excluidos, espacios dedicados a entregar información a los ciudadanos respecto a los deberes y derechos como usuarios, así como sobre el trámite de homologación de equipos celulares. A julio de 2023, la CRC contaba con cincuenta y siete mil cero treinta y cinco (56.035) seguidores en Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube), incrementando levemente dicha cifra para finales del mismo año

Tabla 8. Crecimiento de usuarios en redes sociales

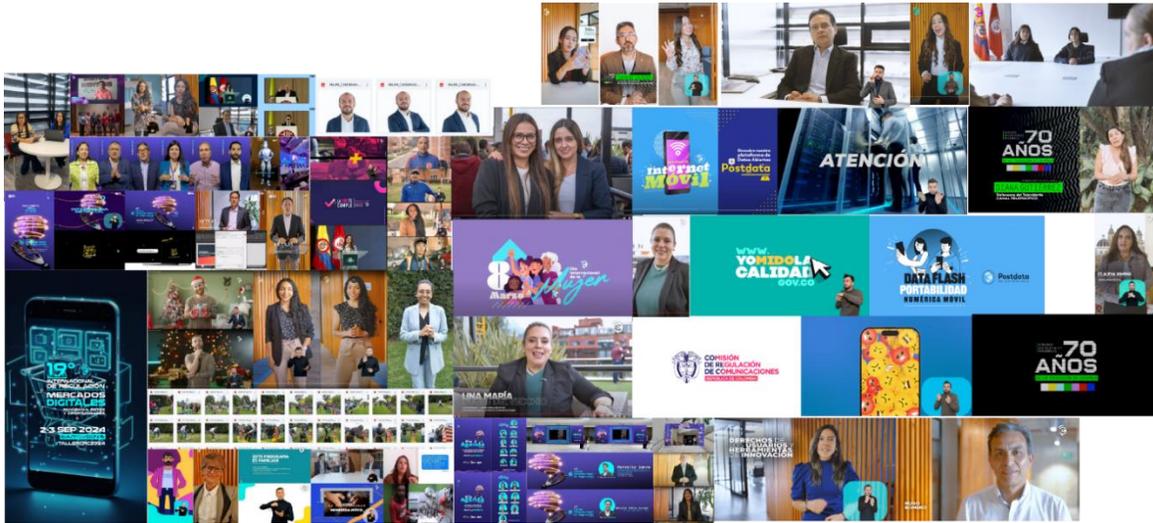
| Red Social | Usuarios a julio 2023 | Usuarios a julio 2024 |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| X | 25.958 | 26.384 |
| Facebook | 19.211 | 19.746 |
| Instagram | 2.514 | 2.969 |
| YouTube | 4.090 | 5.213 |
| LinkedIn | 4.262 | 5.160 |
| Total | 56.035 | 59.472 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Producción de audiovisual: Entre julio de 2023 y julio de 2024 se desarrollaron doscientas cincuenta y tres (253) piezas audiovisuales, entre ellas, infografías y piezas animadas para redes sociales y videos para medios, y seiscientos setenta y un (671) fotografías de los Comisionados y funcionarios en diferentes eventos y actividades de la Entidad, las cuales se usaron como apoyo a la divulgación en los canales de comunicación interna y externa de la CRC.

³⁰ Este valor se calcula teniendo en cuenta cuánto costaría la publicación de las notas de la CRC en los medios de comunicación de acuerdo con el alcance y cobertura del medio, lo anterior durante la vigencia 2023.

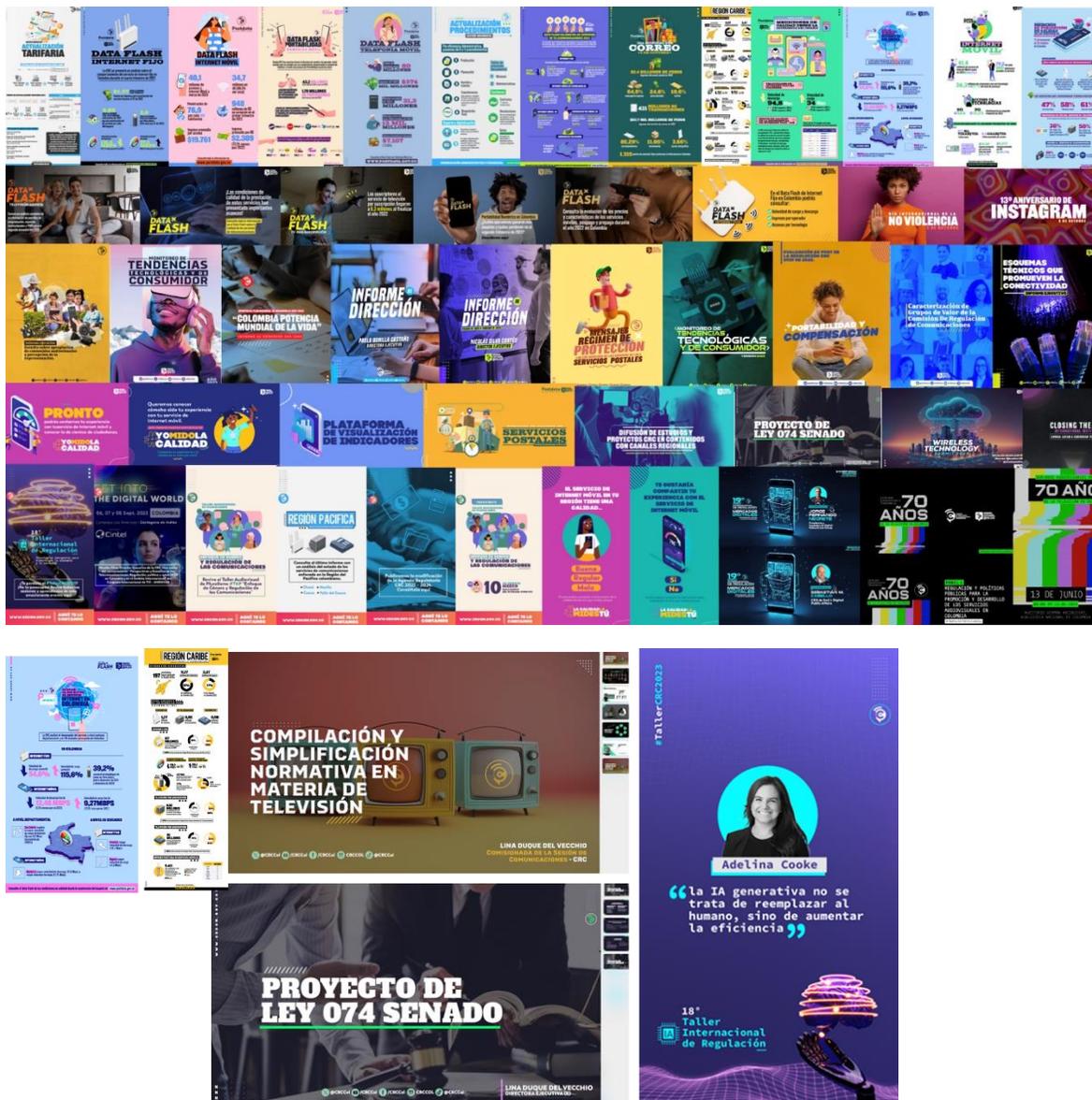
Imagen 3. Piezas Audiovisuales



Fuente: CRC, Elaboración propia

Piezas gráficas: con el diseño de más de mil (1.000) piezas gráficas como informes, banners, piezas para redes, mailing, gifs, infografías, presentaciones, mockups, botones web, ambientes virtuales, logos y diagramación para vídeos, se aportó al mejoramiento visual y simplificación de contenidos que facilitan la comprensión del quehacer regulatorio.

Imagen 4. Piezas gráficas



Fuente: CRC, Elaboración propia

Canales de comunicación interna: la comunicación constante con los grupos internos de trabajo de la entidad fue clave para lograr una articulación en el desarrollo de los diferentes proyectos que se adelantaron en la Comisión.

El uso de los canales internos de comunicación (Correo electrónico, Cartelera Virtual, Viva Engage y la Intranet renovada) permitió mantener informados a todos los colaboradores respecto de los temas de interés administrativos y misionales, siendo los contenidos más consultados, entre julio de 2023 y julio de 2024, la información respecto al cambio de imagen de la CRC, los beneficios



institucionales, las nuevas plantillas institucionales, encargos, Sistema Integrado de Gestión, herramientas en línea, gestión contractual y documentación y normatividad interna.

Dentro de las estrategias de comunicación interna se destaca las reuniones mensuales denominadas "aCeRCa té", mediante las cuales, se promueve un espacio para que las coordinaciones, los líderes y equipos de trabajo compartan sus procesos, lecciones aprendidas y logros con la entidad y también para fortalecer las habilidades de trabajo en equipo y el sentido de pertenencia.

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

- **Centro de Contacto de la Entidad:** la CRC continuó con el servicio de Centro de Contacto, el cual atendió del 20 de julio de 2023 a 20 de julio de 2024: 17.759 llamadas telefónicas, chat del Asistente Virtual, redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) y la atención presencial, para dar al usuario asesoría en los trámites de homologación, quejas y peticiones de dispositivos por sus tipologías de bloqueo, consultas referentes al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, Recursos de Identificación, entre otros.
- **Tiempos de Respuesta Derechos de Petición, Quejas y Reclamos:** Desde Relacionamento con Agentes se gestiona la atención a los Derechos de Petición, Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios que requieren orientación sobre el Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, los cuales son atendidos a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad y gestionados por medio de una herramienta de respuestas que dispone el área de Atención al Cliente y todos los temas recurrentes que ingresan a la entidad.

Conforme a lo anterior, para la CRC es de gran importancia brindar una respuesta veraz, confiable y coherente teniendo en cuenta la normatividad expedida, es por ello que a través de sus desarrollos internos ha experimentado una facilidad en la elaboración de respuestas, como también la satisfacción de los usuarios con la información suministrada, siendo respuestas concretas y de fácil comprensión; orientación hacia el operador para una más rápida solución a la inconformidad informada teniendo siempre como eje la regulación que cobija los derechos de los usuarios, como también la explicación de sus deberes.

Esto ha permitido que se entienda de mejor manera las competencias de la Comisión y la regulación en temas de comunicaciones, orientando al usuario cuando el operador de comunicaciones no atiende su inconformidad o petición, dando traslado de esta para que el operador atienda el requerimiento con respuesta simplificadas con un lenguaje claro, generando una comunicación directa entre el usuario y operador a través de la Comisión, minimizando los tiempos en las peticiones.

Es así como la CRC para el periodo que comprende entre el 20 de julio de 2023 a 20 de julio de 2024 se atendió un total de 10.374 peticiones, quejas o reclamos asociados el Régimen de Protección al Usuario, las cuales fueron resueltas en un tiempo medio de respuesta de 2,48 días hábiles, tiempo que se encuentra por debajo de los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).



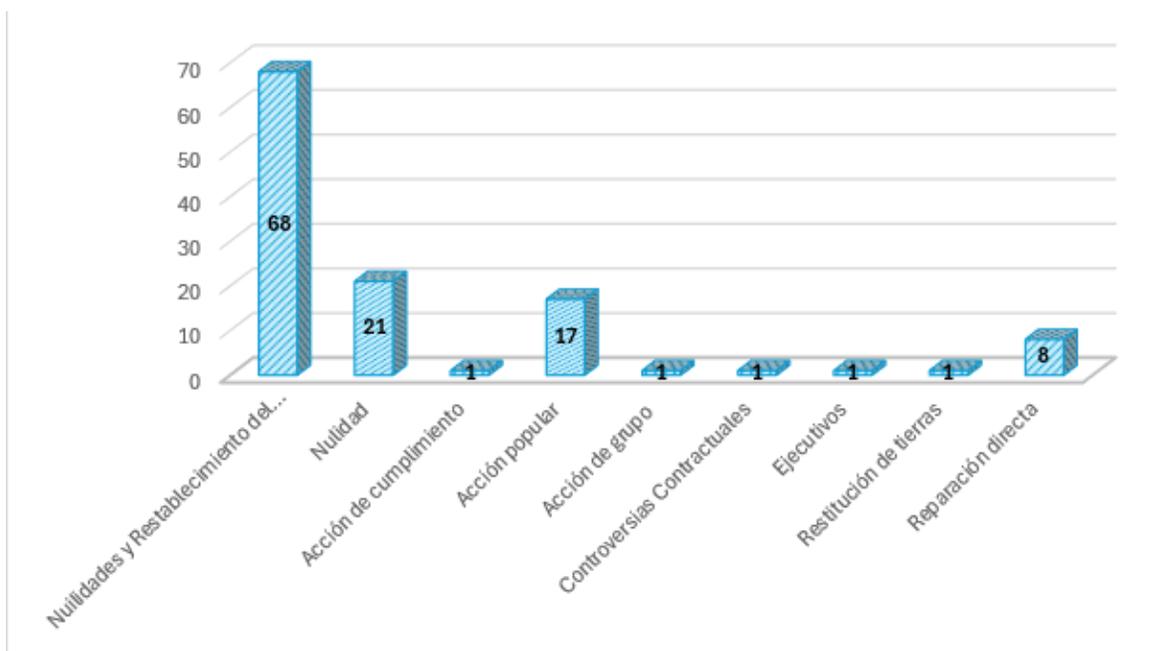
2.3. ASESORÍA JURÍDICA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

2.3.1. Defensa judicial

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

La CRC tiene ciento dieciocho (119) procesos judiciales activos, en diferentes ciudades del país y de diversa naturaleza, de los cuales ciento dieciséis (117) procesos se adelantan en contra de la entidad, y en dos (2) actúa como demandante. El 57% corresponde a acciones de nulidad y restablecimiento del derecho, 18% a nulidad simple, 14% a acciones populares, 9% a reparación directa, y el porcentaje restante a restitución de derechos territoriales, controversias contractuales, acciones de cumplimiento, acciones de grupo y ejecutivo.

Gráfica 1. Procesos judiciales por medio de control



Fuente: CRC, Elaboración propia con corte 20 de julio de 2024.

En el **Anexo 2** se listan los procesos judiciales en los que la CRC es parte con corte a 20 de julio de 2024, y se da cumplimiento a lo establecido en el literal d) del artículo 1 de la Resolución No 172 del 23 de junio de 2023 expedida por la Contaduría General de la Nación.

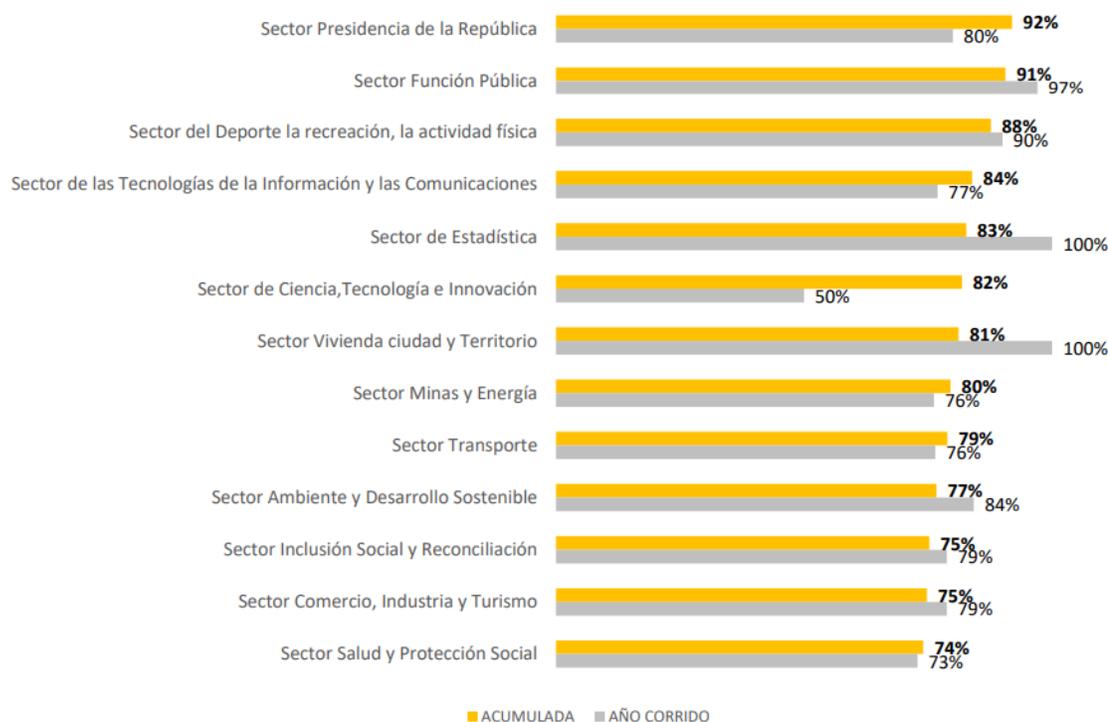


2.3.1.1. Logros

En lo relacionado con la tasa de éxito en términos de litigiosidad, según las estadísticas publicadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE)³¹, la CRC obtuvo una tasa de éxito acumulada del 90,5³², cifra superior a la obtenida por el sector TIC que corresponde al 84%, y a la nacional del 37.6%, lo que refleja excelencia en la gestión y los resultados de los procesos activos en la Comisión.

A continuación, se presenta la tasa de éxito por sector desagregado:

Gráfica 2. Tasa de éxito sectorial



Fuente: eKOGUI a 31 de marzo de 2024

Fuente:

https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_litigiosida_2024/informe_litigiosidad_primer_trimestre_2024_300424.pdf

³¹ Publicadas en el informe de litigiosidad, primer trimestre 2024 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El informe puede encontrarse en el siguiente enlace:

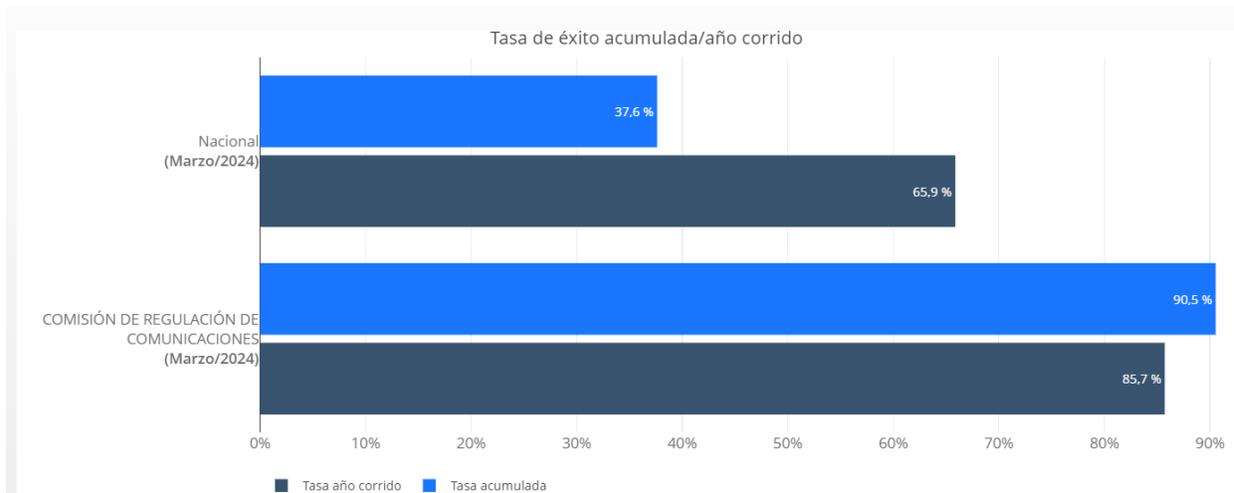
<https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/31032024/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#19>

³² La tasa de éxito acumulada por sector toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a 31 de diciembre de 2023, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo.

³³ La tasa de éxito acumulada por sector toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre abril de 2015 a diciembre de 2023, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo. Por su parte, la tasa de año corrido se refiere a la proporción de fallos favorables sólo para el año 2022.



Gráfica 3. Tasa de éxito acumulada/año corrido y el contraste con la tasa de éxito nacional



Fuente: Informe de Litigiosidad de la ANDJE - primer trimestre 2024
<https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/31032024/5eb5fd8f9d3d72bb085d0c3b/#19>³⁴

De lo anterior se concluye que:

- ✓ La CRC se ha destacado como una de las entidades que ocupa los primeros lugares del sector público en lo que respecta a la tasa de éxito en los litigios en los que es parte.
- ✓ La Comisión, al tener una alta tasa de éxito en materia de litigiosidad, se consolida como una de las entidades líderes en su gestión de defensa judicial, lo cual brinda seguridad jurídica, económica y técnica respecto a la expedición de diferentes actos administrativos generales y particulares. Esto beneficia al país, al sector, y a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, a través de la adecuada gestión judicial se protegen los recursos públicos de la Nación.

2.3.2. Solución de conflictos entre proveedores de telecomunicaciones

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

³⁴ La tasa de éxito acumulada toma como referencia el total de procesos judiciales terminados por sentencia entre 2019 a diciembre de 2023, indicando la proporción de casos con fallos favorables en ese periodo. Por su parte, la tasa de año corrido se refiere a la proporción de fallos favorables sólo para el año 2024



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

2.3.2.1. Actos administrativos de solución de controversias y desconexiones proferidos

Durante el periodo de análisis del presente informe, se adelantaron 45 actuaciones administrativas, de las cuales 26 correspondieron a soluciones de controversias, y 19 a solicitudes de autorización de desconexión. La desagregación de la información correspondiente a estas actuaciones puede ser consultada en los **Anexos 3 y 4**, respectivamente.

Fue así como, durante el periodo de análisis del presente informe, se expidieron 32 actos administrativos para resolver solicitudes de solución de controversias, incluyendo actos mediante los cuales se resolvieron recursos de reposición, y, de otro lado, 21 actos administrativos para resolver sobre autorizaciones de desconexión, incluyendo también resoluciones para decidir recursos de reposición.

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

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

Dado que las decisiones de las entidades territoriales en relación con la instalación, construcción u operación de este tipo de infraestructura se derivan de la aplicación de su normatividad sobre la materia y del ejercicio del principio de autonomía territorial, que por disposición constitucional y legal les asiste, el alcance de la función citada 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, en atención a los cargos formulados, constate si los mismos se expidieron conforme a las normas municipales vigentes y aplicables al caso concreto.

Así pues, entre el 20 de julio de 2023 y el 20 de julio de 2024, la CRC ha expedido 73 resoluciones en las que se analizó la procedencia de los recursos interpuestos y cuando hubo lugar a ello, verificó la legalidad de las decisiones recurridas, consolidando una línea decisoria robusta en los casos fáctica y jurídicamente análogos, que permitió optimizar tiempos en el trámite de los recursos asociados a esta materia. El detalle de la información puede ser consultado en el **Anexo 5** del presente documento.

2.3.4. Aprobación de Ofertas Básica de Interconexión

De acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1341 de 2009 y la regulación de carácter general expedida por la CRC, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán poner a disposición del público y mantener actualizada la Oferta Básica de Interconexión –OBI– para



ser consultada por cualquier persona. Dicha OBI, agrega la normativa, debe ser aprobada por la Comisión.

Es así como, durante el periodo comprendido entre el 20 de julio de 2023 y 20 de julio de 2024, la Comisión expidió 22 actos administrativos con el objetivo de decidir sobre la aprobación de OBI, según se detalla en el **Anexo 6**.

2.3.5. Actuaciones administrativas de carácter sancionatorio por la no entrega de información solicitada mediante requerimientos específicos de la CRC.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 22, numeral 19, de la Ley 1341 de 2009, la CRC tiene como función adelantar las actuaciones administrativas de carácter sancionatorio por la no entrega de información solicitada mediante requerimientos específicos para el cumplimiento de sus funciones.

Durante el periodo comprendido entre el 20 de julio de 2023 y el 20 de julio de 2024, la Comisión expidió 1 acto administrativo en ejercicio de la función referida, según se detalla en el **Anexo 7**.

2.4. GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS SECTORES REGULADOS

El Grupo Interno de trabajo de Inteligencia y Analítica de Datos es el encargado de diseñar e implementar la estrategia de datos abiertos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante la cual se busca garantizar el acceso a la información pública de la CRC generando estrategias de apertura y uso de información con calidad, representados en formatos estructurados para que los ciudadanos, empresas del sector privado y entidades públicas puedan reutilizarlos para el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos de interés público o privado.

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

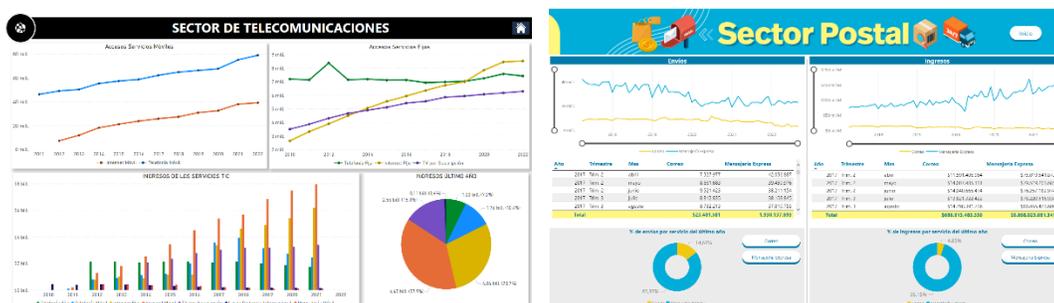
Al 20 de julio de 2024, la plataforma Postdata contaba con 209 conjuntos de datos³⁵ para consulta y descarga de información por parte de los ciudadanos; adicionalmente, 36 tableros interactivos³⁶, los cuales muestran de forma gráfica los datos de los servicios de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales. Esta herramienta de visualización es una forma de empoderar a los usuarios y los diferentes agentes del sector a consultar la información de una forma diferente, de esta manera podrán generar sus propios análisis y conclusiones sobre las tendencias y dinámicas de los diferentes servicios.

³⁵ 28 nuevos entre el 20 de julio del 2023 y el 20 de julio de 2024.

³⁶ 3 nuevos entre el 20 de julio del 2023 y el 20 de julio de 2024.



Gráfica 4. Tableros interactivos para consulta de datos



Fuente: CRC, Elaboración propia

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

Entre el 20 de julio del 2023 y el 20 de julio de 2024 se publicaron en Postdata 22 nuevos Data Flash³⁷, con información de los servicios de Internet fijo y móvil, telefonía fija y móvil, televisión por suscripción, servicios postales, roaming automático nacional, calidad de los servicios de telecomunicaciones y postales, portabilidad numérica móvil, televisión abierta, entre otros.

En resumen, entre el 20 de julio del 2023 y el 20 de julio de 2024 se publicaron 53 nuevos contenidos en Postdata desagregados en la Tabla 9:

Tabla 9. Total de recursos publicados en Postdata según tipo

| Tipo de contenido | Nuevos en 2023 | Acumulado al 31 de enero 2024 |
|-----------------------|----------------|-------------------------------|
| Conjuntos de datos | 28 | 209 |
| Data Flash | 22 | 102 |
| Tableros interactivos | 3 | 36 |
| TOTAL | 53 | 347 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Como parte de los procesos de gestión, análisis y difusión de información de la CRC y en pro de orientar las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema, en septiembre de 2023 se publicó la duodécima edición del **Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal** correspondiente al año 2022³⁸. En este reporte se realizó 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.

³⁷ Disponibles en https://postdata.gov.co/search/type/flash?sort_by=created

³⁸ Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reportes-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2022>



El reporte destaca las cifras recientes de cada servicio del sector TIC presentando comparaciones a partir de los principales indicadores, como accesos, tráfico, ingresos y las participaciones de los operadores, entre otras variables, incluyendo información en materia de los servicios de televisión y radiodifusión sonora. Así mismo se presentan los principales indicadores de los servicios del sector Postal, entre ellos, el número de envíos, los ingresos asociados, la participación de los operadores y la presencia de dichos actores en las diferentes regiones del país.

Imagen 5. Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2022

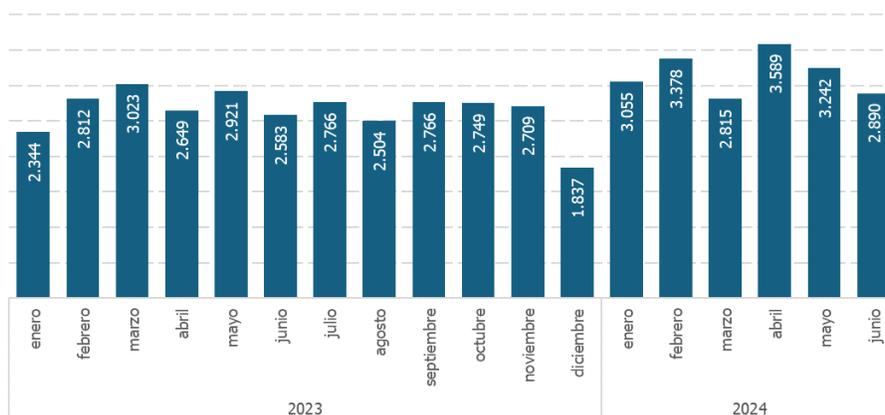


Fuente: CRC, Elaboración propia

2.4.1. Logros

A través de la estrategia de datos de la CRC, se logró empoderar a los grupos de valor en el uso de los datos publicados, logrando en lo corrido de 2024 que las visitas a la plataforma Postdata crecieran un 16%³⁹.

Gráfica 5. Cantidad de visitas únicas a Postdata. Enero 2023 a junio 2024



Fuente: CRC, Elaboración propia con información de Google Analytics

³⁹ Comparando el periodo comprendido entre enero y junio 2023, contra el periodo comprendido entre enero y junio de 2024.



2.5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

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

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

Estas iniciativas no solo incluyen la publicación de estudios y monitoreos, sino que además incluyen la realización de talleres tanto internos como externos para compartir y difundir el conocimiento adquirido, facilitando empoderar a los agentes del sector, y mejorando las capacidades del equipo de la CRC en el uso de herramientas de innovación y gestión del conocimiento.

2.5.1. Aulas de Innovación

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

Es así como durante seis meses, funcionarios y colaboradores de la CRC, con el apoyo del equipo de Ude@ de la Universidad de Antioquia, crearon un entorno de aprendizaje virtual al que se inscribieron personas de todo el país y estuvieron presentes en diferentes regiones para realizar talleres presenciales. Las distintas jornadas adelantadas estuvieron enfocadas en el papel del regulador y sus funciones, la socialización de los procesos de mejora y agenda regulatoria, herramientas de innovación para la creación de propuestas aplicadas al sector de las telecomunicaciones y la creación de contenidos y personajes plurales.

Tanto el entorno de aprendizaje virtual como los talleres presenciales en región, además de dar a conocer las acciones desarrolladas por la CRC, tienen como objetivo que los usuarios y las audiencias conozcan y apropien sus derechos y deberes, como eje fundamental del entorno de los servicios de comunicaciones.

Imagen 6. Aulas de innovación 2023 y 2024



Fuente: CRC-Ude@ (2023 y 2024)

Las ciudades en las que se realizaron de manera presencial estos talleres fueron Montería (Córdoba), Riohacha (Guajira), Ibagué (Tolima), Quibdó (Chocó), Yopal (Casanare), Popayán (Cauca), Leticia (Amazonas), Apartadó (Antioquia); contando con una participación total de 397 asistentes. El componente virtual de formación tuvo una participación de 278 personas. Adicionalmente, se realizaron jornadas de socialización, las cuales contaron con la participación de colaboradores y funcionarios de la CRC para hablar de innovación en telecomunicaciones, personajes plurales y agenda regulatoria.

En este recorrido, se promovieron actividades de aprendizaje en torno a la innovación aplicada a los servicios de comunicaciones y se expuso la importancia de la participación activa en la construcción de la regulación, el uso de metodologías innovadoras de la CRC como el Sandbox, DataJam (ejercicios de participación ciudadana con retos basados en el análisis y la visualización de datos) y la plataforma



pedagógica Aula CRC y la Caja de Herramientas CRC, entre otros. También se discutió sobre el concepto de pluralismo informativo y el importante papel de los usuarios como televidentes críticos.

En estos espacios abiertos para el diálogo y la construcción, los asistentes de forma activa plantearon propuestas en torno a temáticas como la importancia de la presencia institucional en regiones, la necesidad de mejorar la cobertura de conectividad y calidad del servicio en las regiones; condiciones para apoyar a los operadores regionales de diversos servicios; participación ciudadana en los contenidos que se emiten en televisión abierta, tanto desde la producción como en la selección de contenidos plurales y diversos; proporcionar espacios de mayor conocimiento de la regulación de servicios de comunicaciones; la importancia de desarrollar habilidades digitales y de formación en los usuarios, y la necesidad de contar con iniciativas del Gobierno Nacional en materia de conectividad, entre otras.

Para el 2024 las ciudades en las que se realizarán los talleres son: Florencia (Caquetá), Pasto (Nariño), Villavicencio (Meta), Armenia (Quindío), Valledupar (Cesar), Tunja (Boyacá) y Bogotá. En dichos talleres, que iniciarán en el mes de agosto y que se adelantarán con el apoyo del equipo de Ude@ de la Universidad de Antioquia, se promoverá la construcción de saber a través de métodos vinculados al aprendizaje activo y participativo, gracias al cual los actores vinculados a los diferentes sectores puedan compartir sus conocimientos y experiencias para erigirse como cocreadores del conocimiento al que se dedique cada espacio. Para ello, se aplicarán estrategias como la dinámica de grupos, el debate, la reflexión conjunta y ejercicios de resolución colectiva de problemas.

Documentos relacionados y mayor información sobre esta temática se encuentra disponible en el micrositio: <https://cocom.gov.co/es/micrositios/aula-innovacion>.

2.5.2. Aula CRC

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

- Generar una dinámica de transferencia de conocimiento en torno a las funciones y actividades del regulador, con accesibilidad permanente y con alcance nacional.
- Incluir a toda la ciudadanía gracias al desarrollo con enfoque diferencial y diseño universal. Los personajes gráficos utilizados en los cursos responden a la geografía del país e incluyen particularidades de características propias de la población colombiana en términos de etnia, región y grupos etarios. Igualmente, tiene un enfoque inclusivo al considerar que personas con limitaciones visuales o auditivas tengan la posibilidad de acceder al material, gracias al manejo gráfico y de contrastes, así como la interpretación en lenguaje de señas colombiano.
- Ofrecer contenidos disponibles 7x24 con posibilidad de trabajo autónomo, consulta de material, recursos interactivos animados, actividades didácticas, evaluación y constancia de finalización satisfactoria de los cursos.

En 2023 se publicaron o actualizaron los siguientes cursos:



- **Servicios Postales.** Nuevo curso que brinda conceptos básicos del servicio postal en Colombia, su regulación y contexto internacional, así como los derechos de los usuarios.
- **Creación de narrativas y Personajes Plurales.** Curso enfocado para los interesados en la creación audiovisual, en el cual módulos pueden conocer y adquirir herramientas conceptuales, legales y técnicas para la creación de contenidos más plurales e incluyentes. En este curso se adicionó un módulo innovador con perspectiva de género.
- **SandBox Regulatorio.** Este curso está dirigido a las instituciones reguladas para fortalecer las capacidades que permitan orientar la implementación del Sandbox Regulatorio. Fue actualizado para incluir los cambios de la actualización regulatoria en comunicaciones y la regulación del sector de contenidos audiovisuales expedida a finales de 2022. En él, podrán aprender a crear un Sandbox regulatorio, conocer cuáles son los criterios de selección, el ciclo de desarrollo y los tipos, además de presentar y conocer experiencias de éxito en otros países.
- **Seguridad Digital.** Curso desarrollado para uso interno de los colaboradores de la CRC y lanzado en 2023, el cual contribuye a fortalecer el conocimiento y mejores prácticas en materia de seguridad digital en línea con las disposiciones nacionales.
- **Inducción CRC:** Corresponden a la presentación de la Entidad en términos de su Plan Estratégico y estructura, así como a los procesos asociados a los Grupos Internos de Trabajo de la CRC y sus funciones. Los contenidos son insumo de consulta y difusión de los procesos de inducción y re-inducción para los funcionarios y colaboradores de la CRC, e incluyen diferentes formatos multimedia, tales como vídeos, infografías interactivas, juegos, entre otros, que permitan un mejor entendimiento y apropiación del quehacer de la entidad para los nuevos colaboradores.

Aula CRC ha crecido paulatinamente en el número de sus usuarios registrados, y en julio de 2024 llegamos a un acumulado de más de 6116 usuarios.

Registro disponible en: <https://aula.crc.com.gov.co/login/index.php>

2.5.3. Monitoreo de Tendencias Tecnológicas

En el marco de la política de mejora regulatoria de la CRC y la estrategia de gestión del conocimiento e innovación, esta Comisión desarrolló en el 2023 el tercer monitoreo anual de tendencias tecnológicas, que es insumo técnico que brinda información sobre las tendencias tecnológicas que han surgido a nivel mundial en temas TIC, Postal y Audiovisual y permite conocer cómo estas marcarán la pauta en el desarrollo de los diferentes servicios y nuevos modelos de negocios.

Para el desarrollo del monitoreo se utilizaron fuentes especializadas de organismos multilaterales como OCDE, UIT, CAF, BID, FEM; y de firmas consultoras como Accenture, Deloitte, Gartner, McKinsey, entre otras, que posibilitan tener una visión prospectiva en las temáticas clave identificadas. Encontramos que tecnologías de Inteligencia Artificial, el metaverso, redes 5G, WIFI 6, satélites de órbita baja o *streaming* soportado en publicidad (FAST) están generando cambios importantes en otras latitudes y podrían ser observados en el corto plazo en Colombia.



El estudio se encuentra publicado y puede ser consultado en la página web de la Comisión, en el siguiente link: <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/monitoreo-tendencias-tecnologicas-2022-y-en-el-2024-se-dio-inicio-al-cuarto-monitoreo-de-tendencias-y-prospectiva-sectorial>.

2.5.4. Logros

La política de gestión de conocimiento e innovación en la CRC reconoce que el conocimiento que se genera en una entidad es clave para su funcionamiento, y a la vez dinamiza el ciclo de política regulatoria, facilita la adaptación a las nuevas tecnologías conecta el conocimiento entre grupos de valor y promueve buenas prácticas de gestión.

Las diferentes iniciativas adelantadas han permitido contar con resultados concretos que son de utilidad para la entidad en desarrollo de sus funciones., es así como constantemente se adelantan talleres internos que abordan metodologías de innovación, tales como: Desing Thinking, SIT-Multiplicación, Brainstorming, CUBO, entre otras.

Por su parte, la iniciativa **AULA CRC**, tiene a disposición de toda la ciudadanía contenidos virtuales en temas asociados a derechos de usuarios y televidentes, contenidos audiovisuales y pluralismo, temas técnicos en el área de las telecomunicaciones y herramientas regulatorias. A julio de 2024 se han inscrito a los cursos 3540 personas, quienes además han evaluado los cursos con una calificación de 4,61.

2.6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

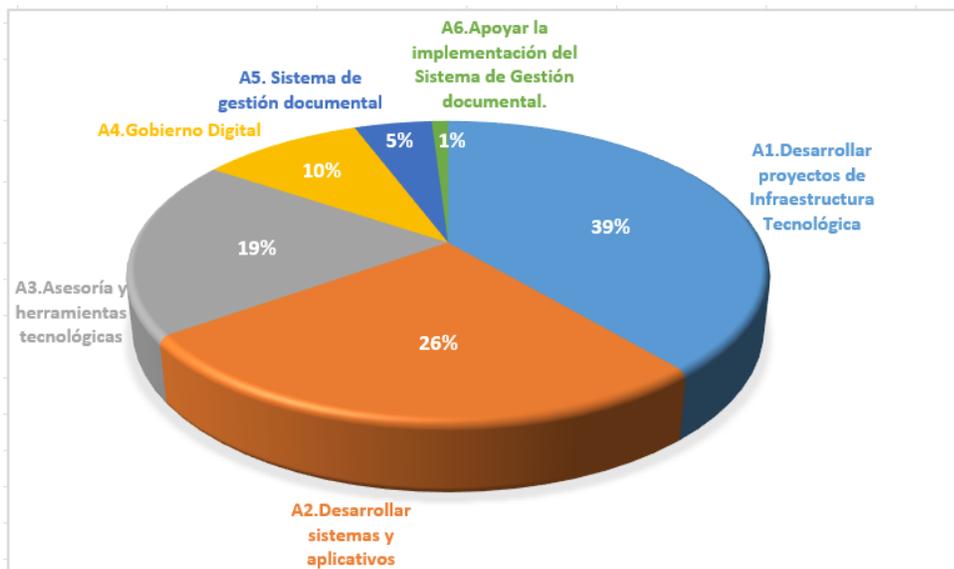
El grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de la CRC tiene el propósito de gestionar continuamente, de manera eficaz, segura y eficiente los servicios tecnológicos de la CRC, desarrollando proyectos tecnológicos, brindando soporte y mantenimiento a los diferentes servicios, apoyado en las capacidades tecnológicas y en los lineamientos de gobierno digital, con el fin de apalancar los objetivos estratégicos de la entidad y entregar valor a los grupos de interés; en cumplimiento a sus funciones, las actividades y proyectos ejecutados entre julio del 2023 y julio del 2024 se apalancaron con el proyecto de Inversión denominado "**Fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y administrativas de la CRC para soportar la toma de decisiones regulatorias y la optimización de servicios a la ciudadanía**", cuyo objetivo principal es "Fortalecer la capacidad administrativa y tecnológica de la CRC como ente regulador único e independiente del Sector TIC"

Para la vigencia 2023 se asignó a través del citado proyecto de inversión un total de **\$5.739.868.000**, de los cuales se ejecutaron **\$5.724.954.710,35** equivalentes al **99,74%**.

Las actividades desarrolladas dentro de los objetivos del proyecto se discriminan en la siguiente gráfica:



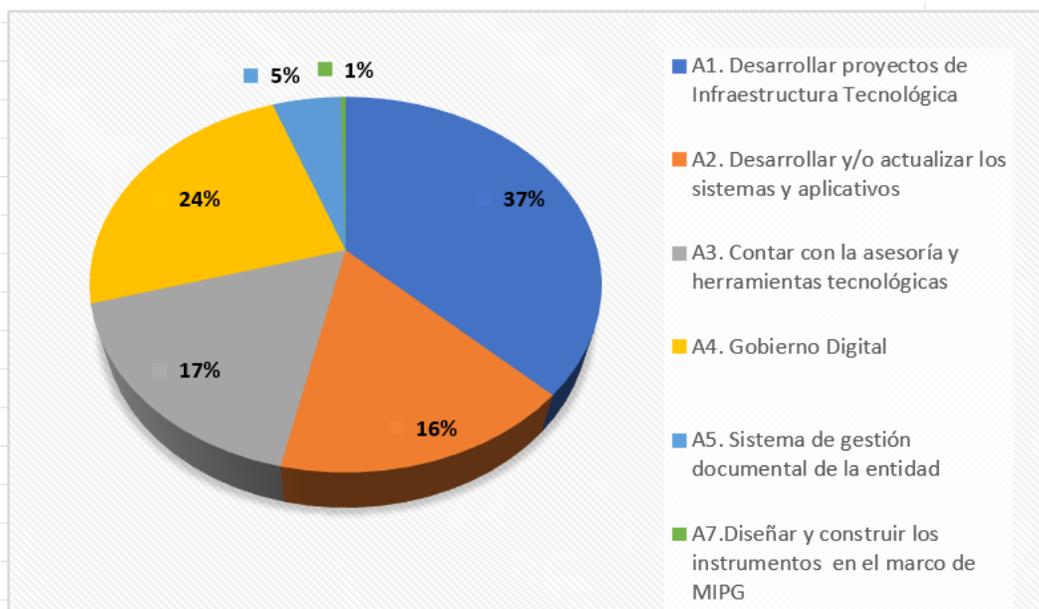
Gráfica 6. Ejecución Presupuesto de inversión TSI 2023



Fuente: CRC, Elaboración propia

Para el 2024 el presupuesto asignado a la coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información es de **\$5.497.004.980** el cual está distribuido de la siguiente manera para su ejecución durante la vigencia:

Gráfica 7. Presupuesto de inversión 2024



Fuente: CRC, Elaboración propia

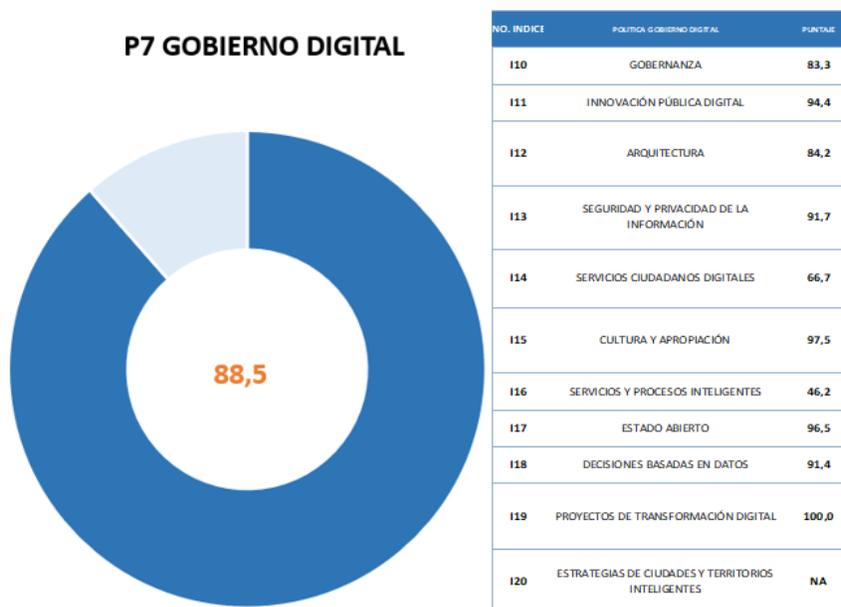


2.6.1. Gobierno Digital

Durante el periodo comprendido entre julio 2023 a julio 2024 se realizaron las actividades necesarias para la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en los componentes de gobernanza, innovación pública digital, arquitectura, cultura y apropiación, seguridad y privacidad de la información, servicios y procesos inteligentes, servicios ciudadanos digitales, decisiones basadas en datos, estado abierto y proyectos de transformación digital en la entidad, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- ✓ Actualización, clasificación y publicación de los activos de información por parte de los diferentes procesos de la entidad.
 - ✓ Implementación del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.
 - ✓ Implementación del plan estratégico de seguridad y privacidad de la información de acuerdo con el alcance establecido para el 2023 y avances en el segundo semestre del 2024 del plan establecido para esta vigencia.
 - ✓ Definición, implementación y cumplimiento en Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2023.
 - ✓ Actualización de la documentación relativa a sistemas de información, ejercicios de Arquitectura de TI, gobierno de datos, entre otras.
 - ✓ Accesibilidad y usabilidad en el portal de Trámites CRC.
 - ✓ Gestión a los indicadores de cumplimiento y seguimiento.
 - ✓ Ejecución del plan de Uso y Apropiación de TI para el 2023.
 - ✓ Implementación, pruebas de concepto y uso de Tecnologías emergentes (RPA – Automatización Robótica de Procesos, Blockchain Inteligencia Artificial y Aprendizaje de Máquina).
 - ✓ Definición y publicación del Plan Estratégico de Tecnologías de las Información – PETI 2024-2026
 - ✓ Avance en la Implementación de los proyectos establecidos en el PETI para el 2024-2026.
-

Gráfica 8. Índice de Gobierno Digital



Fuente: Resultado FURAG Política de Gobierno Digital

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 767 de 2022 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" el MinTIC reestructura los componentes de la política de Gobierno Digital, por lo anterior, la medición del FURAG midió dichos componentes por primera vez, razón por la cual las mediciones de los años anteriores no son comparables entre sí.

Analizando el promedio de las entidades del sector y los resultados de la Comisión, se evidencia que la CRC está entre las mediciones más altas, mostrando que en nueve (9) de los diez (10) componentes presentados a continuación, la medición supera el promedio del sector:



Gráfica 9. Promedio sectorial Gobierno Digital

| Índice desagregado | Puntaje consultado | Promedio grupo par |
|--|--------------------|--------------------|
| GOBIERNO DIGITAL: Arquitectura | 84,2 | 73,5 |
| GOBIERNO DIGITAL: Cultura y apropiación | 97,5 | 75,1 |
| GOBIERNO DIGITAL: Decisiones basadas en datos | 91,4 | 67,5 |
| GOBIERNO DIGITAL: Estado abierto | 96,5 | 83,3 |
| GOBIERNO DIGITAL: Gobernanza | 83,3 | 75,4 |
| GOBIERNO DIGITAL: Innovación Pública Digital | 94,4 | 56,3 |
| GOBIERNO DIGITAL: Proyectos de Transformación Digital | 100,0 | 84,2 |
| GOBIERNO DIGITAL: Seguridad y Privacidad de la información | 91,7 | 75,1 |
| GOBIERNO DIGITAL: Servicios Ciudadanos Digitales | 66,7 | 16,2 |
| GOBIERNO DIGITAL: Servicios y Procesos Inteligentes | 46,2 | 51,8 |

Fuente: Resultado FURAG Política de Gobierno Digital

2.6.2. Seguridad Digital

Para la vigencia de julio 2023 a julio 2024 en los resultados de FURAG⁴⁰ se obtuvo un cumplimiento del **87.9%**, dicha medición tiene tres aspectos: Asignación de recursos con un 59,4%, Despliegue de controles con un 100% y la Implementación de lineamientos de la política con un 94,7%; basados en dicho resultados, 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 modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI) en materia de:

- Gestión de Activos de Información.
- Gestión de Riesgos de Seguridad Digital y de la información.
- Gestión de los Incidentes de Seguridad de la Información.
- Seguimiento a la remediación de vulnerabilidades.
- Actualización de los Escenarios de Riesgos tecnológicos.
- Actualización de la Política y el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Implementación, seguimiento y gestión de los Servicios de SOC-NOC en la CRC.
- Fortalecimiento de la Cultura y Apropiación de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Definición, publicación y avances del Plan Estratégico de Seguridad y Privacidad de la Información 2024.
- Definición, publicación y avances del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2024.

⁴⁰ Formulario Único Reporte de Avances de Gestión



2.6.3. Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

- **Infraestructura Cloud y Onpremise:**

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

En línea con lo anterior, se contrató la renovación de la suscripción existente modelo de licenciamiento CSP Nube Pública IV para el año 2024.

- **Seguridad Informática:**

Se renovaron los servicios de seguridad perimetral y networking por un (1) año para la CRC, que incluyó la configuración de los equipos de comunicaciones y de seguridad perimetral **Fortinet**, los cuales protegen la infraestructura híbrida y usuarios finales de la entidad. Los componentes que se renovaron durante el 2023 fueron: El Firewall (para la seguridad de la Red), Switches (para la interconexión de dispositivos de red), Access point (Puntos de Acceso Inalámbrico), WAF (Firewall para las aplicaciones web), FortiAnalyzer (Analizador de logs) y las licencias de FortiClient ZTNA edición EPP/ATP para la protección de las estaciones cliente y servidores, así como su servidor de administración de puntos finales EMS Cloud, los cuales permiten servicios de seguridad de las dos infraestructuras tecnológicas de la CRC (OnPremise / nube), proteger los portales web y sistemas de información y permiten monitorear y resguardar las estaciones cliente y servidores, propendiendo por una seguridad integral.

- **Implementación del Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y Centro de Monitoreo de Red (NOC)**

Como parte del fortalecimiento de las capacidades cibernéticas de la CRC se planteó la adquisición de servicios especializados en el tema, se puso en marcha el Centro de Operaciones de Seguridad – SOC y el Centro de Monitoreo de Red – NOC.

Con este servicio de ciberseguridad se busca proteger a la CRC ante los ataques cibernéticos, contar con las capacidades de las herramientas y el conocimiento del personal técnico especializado.

Algunas ventajas de implementar estos servicios son:

- ✓ **Detección temprana de amenazas:** El SOC puede detectar y responder rápidamente a amenazas cibernéticas, mientras que el NOC puede identificar problemas en la red antes de que afecten a los usuarios.
 - ✓ **Mejora en la resolución de problemas:** Tanto el SOC como el NOC pueden resolver problemas de seguridad y red de manera más eficiente, lo que minimiza el tiempo de inactividad.
-



- ✓ **Monitoreo proactivo:** Ambos servicios ofrecen monitoreo proactivo para identificar posibles vulnerabilidades y problemas en la red y la seguridad.
- ✓ **Cumplimiento normativo:** La implementación de un SOC y un NOC puede ayudar a cumplir con los requisitos normativos relacionados con la seguridad y la gestión de la red.

2.6.4. Actualización de los Sistemas de Información

La Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información como área transversal a los diferentes grupos internos de trabajo de la CRC, apoya la optimización, digitalización y automatización de los diferentes trámites de la Entidad y procesos internos en el marco de los objetivos estratégicos Institucionales, especialmente en el **pilar P5. Fortalecimiento Institucional**. Por lo anterior, durante la vigencia comprendida entre julio de 2023 y julio de 2024 se actualizaron y/o desarrollaron los siguientes sistemas de información:

- **Sistema de Información de Contribuciones Fase II (Mejoras y Nuevas Funcionalidades).**

Se implementaron las siguientes actividades para la actualización y fortalecimiento de este sistema de información, que agrupa las funcionalidades necesarias para la presentación y pago de la contribución:⁴¹

- ✓ **Gestión de Novedades de Empresas:** Permite a los Operadores registrar las novedades fusión o absorción y habilita el flujo para que la empresa resultante de la novedad (Empresa principal) presente, apruebe y pague las contribuciones pendientes de las demás empresas (Empresas secundarias) involucradas en la novedad.
- ✓ **Ajuste Cartera Operador:** Hito que comprende levantamiento de requerimientos, elaboración de Historia de Usuario y desarrollo de la funcionalidad que permite al área funcional de Contribuciones registrar y aprobar cambios en la cartera de un Operador.
- ✓ **Ajuste a Formulario de Corrección LOR (Liquidación Oficial de Revisión):** Se realizó un ajuste requerido a la funcionalidad Formulario de Corrección LOR. Este formulario permite al área de funcional registrar una corrección a la contribución presentada por un Operador (después de determinar que la liquidación de la contribución no se ajusta a la normatividad aplicable).
- ✓ **Reportes:** Mejoras requeridas a los reportes de Cartera CRC, Cartera Operador, Reporte de Boletín de Deudores Morosos, Ingresos y pagos.

Las funcionalidades descritas anteriormente finalizaron en diciembre 29 de 2023, completando al 100% las actividades propuestas en el proyecto.

⁴¹ Pago anual que todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, con excepción del Operador Postal Oficial respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, deberán pagar con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación que presta la Comisión de Regulación de Comunicaciones.



- **Actualización Sistema de Información Trámites CRC.**

Si bien el proyecto de implementación del Sistema de Información de Trámites CRC finalizó en diciembre de 2022, durante el 2023 se requirió la implementación de mejoras en el módulo de Suscripción (Gestión de Empresas), este módulo tiene como propósito que los diferentes Grupos de Valor realicen el registro de sus datos para la recepción de información de interés por parte de la CRC. Estas mejoras se realizaron en las siguientes funcionalidades:

- Flujo de Registro de Suscripción para validar correo.
- Flujo de Actualización de Datos para Grupos de Valor.
- Envío automático de correo para la actualización de datos para los Grupos de Valor.

- **Simplificación del Trámite de Homologación e Integración con el Portal .GOV Fase II.**

De acuerdo con la Fase II del proyecto del Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles e Integración al Portal Único del Estado Colombiano .GOV, se realizaron las siguientes actividades para dar cierre al proyecto en diciembre de 2023:

- ✓ **Mejoras al Módulo de Administración para el Registro de Equipos Homologados:** Este módulo permite a la CRC aprobar o rechazar las solicitudes de los ciudadanos u operadores para la homologación de equipos terminales móviles. Durante el uso de esta funcionalidad fue necesario implementar las mejoras en las siguientes funcionalidades:
 - Formulario Registro Homologados.
 - Bandeja Notificaciones.
 - Formulario de Aprobación Líder de Homologación.
- ✓ **Migración de Datos de Equipos Homologados:** con el fin de centralizar los datos de los equipos homologados por la entidad, se tomaron los datos históricos y se centralizaron en la base única de homologación dispuesta en la base de datos del sistema de Trámites CRC. Para este proceso de migración fue necesario realizar el análisis y la estandarización de estos datos para garantizar su calidad en el proceso de migración.
- ✓ **Mejoras al Formulario Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles:** Se implementó la actualización del formulario de homologación donde se incluyen las siguientes mejoras:
 - En la sección de "*Características del Terminal Móvil*" se modificaron los campos de "*MARCA*" y "*MODELO*" en formato tipo lista autocompletable a partir del primer carácter y se adicionó una opción adicional que le permite al usuario contar con una opción abierta para su diligenciamiento.
 - Se incluyó en el formulario del trámite de homologación el género del usuario, en un campo de lista desplegable con las opciones: "*Masculino*", "*Femenino*" y "*No Binario*".

Al corte del 29 de diciembre de 2023 se realizó el cierre del proyecto con un planeado y ejecutado del 100%,



- **Actualización Carpeta Ciudadana**

Para esta plataforma se ejecutó una reingeniería al esquema de infraestructura, seguridad y rendimiento de la instalación existente en la CRC, relacionada con la consulta del estado del trámite PQRSD de la CRC integrado en el portal de Carpeta Ciudadana Digital del Estado Colombiano. Este trabajo permitió identificar y mitigar vulnerabilidades asociadas a la infraestructura y a la seguridad de la aplicación. Además, al validar el servicio de manera integral, se determinó la necesidad de implementar mejoras con el apoyo de la Agencia Nacional Digital y el MinTIC con la finalidad de poder contar con un servicio más eficiente y seguro.

Finalizando el 2023 y durante el 2024, la CRC al ser parte del comité sectorial TIC, participa en la ejecución del plan de mejoramiento de la infraestructura de datos incluido en el plan de desarrollo del actual gobierno. Este plan de mejoramiento permitirá optimizar y modernizar los servicios de interoperabilidad incluyendo la carpeta ciudadana.

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

El sistema de información para el trámite de Mensajes Institucionales y Mensajes Cívicos permite la gestión y la automatización de dicho proceso, el cual está a cargo de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes de la CRC. A través del bus de interoperabilidad del estado colombiano XROAD se desarrolló la interoperabilidad con RTVC para la mejora en tiempos y gestión del trámite el cual se sacó a producción en diciembre de 2022. URL <https://audiovisuales.ccom.gov.co/msj/Account/reqSolicitud>.

Durante la vigencia 2023 se realizaron actividades de mejora y soporte a dicho sistema de Información, donde se registraron 2 incidentes de disponibilidad del servicio que derivaron, entre otros aspectos, en la actualización del aplicativo y la revisión del componente desplegado en XROAD.

- **Implementación Modificaciones Registro de Números Excluidos (RNE).**

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

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

- ✓ Módulo de Registro para Personas Naturales y actualización de Personas Jurídicas.
 - ✓ Flujo de Actualización de Datos para Personas Naturales y Jurídicas.
 - ✓ Módulo de Consulta para Personas Naturales y actualización de Personas Jurídicas.
 - ✓ Actualización del Formulario de Registro de Números Excluidos para Ciudadanos y Empresas.
 - ✓ Cargue de datos de las líneas móviles excluidas por el PRSTM.
-



- ✓ Centralización de la Base de Datos unificada de Registro de Números Excluidos en la CRC.
- ✓ Módulo de Consulta del RNE para los PRSTM/PCA/IT
- ✓ Módulo de Administración de RNE para la CRC.
- ✓ Reportes de seguimiento de RNE.

Posteriormente, para dar cierre a este proyecto, el cual finalizó el 18 de agosto de 2023, se implementaron en producción las siguientes funcionalidades:

- **Reporte RNE:** se implementaron tres (3) Reportes de RNE para el seguimiento y control del proceso:
 - ✓ Personas Registradas RNE.
 - ✓ Trazabilidad Consulta PCA/IT.
 - ✓ Trazabilidad Registro OC.
- **Administración de Usuarios CRC – RNE:** se realizó la implementación de las siguientes funcionalidades:
 - ✓ Actualización de Correo del Usuario RNE.
 - ✓ Interfaz para Números Reciclados.

La actividad de Gestión del Cambio se realizó durante toda la ejecución del proyecto, donde se realizaron mesas de trabajo con los PRSTM/PCA/IT para construir y acordar los requerimientos de implementación de los nuevos desarrollos, así como acompañamiento en las pruebas. Adicionalmente, se documentó el plan de pruebas, casos de pruebas y manuales técnicos para los PRSRM/PCA/IT.

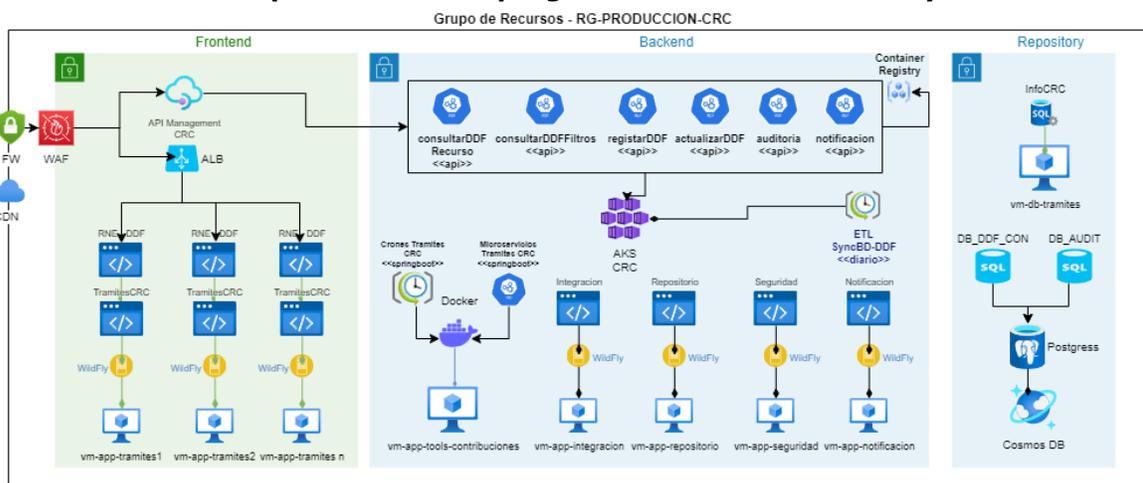
- **Implementación de la Ley 2300 de 2023, Ley “Dejen de Fregar”**

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 2300 de 2023 “**Dejen de Fregar**”, se da inicio a cada una de las etapas requeridas para la implementación de este proyecto, a continuación, se describen las actividades de cada una de estas:

1. Etapa de Inicio

- Se define la visión del proyecto y se realizó una vigilancia tecnológica de proyectos similares en otros países tales como: España (Lista Robinson), Ecuador (llamadas enmascaradas BANCA), Brasil (Registro Não Me Perturbe), en Chile, Uruguay, Argentina y México (No molestar) y se inicia la construcción de la línea destino de la solución tecnológica. En la siguiente gráfica se presenta el modelo de la arquitectura de despliegue propuesta.

Gráfica 10. Arquitectura de Despliegue Solución de Software Ley 2300 – RNE



Fuente: Elaboración propia

- Se definen los módulos del sistema de información a desarrollar y se define el mejor escenario para la puesta en producción del proyecto.

2. Etapa de Planeación

De acuerdo con las definiciones planteadas en la etapa de inicio se aprueba el cronograma de acuerdo con el alcance, tiempo y costo con la línea destino definida para la implementación de la solución para Ciudadanos y Proveedores.

3. Etapa de Ejecución

A corte de marzo de 2024, la etapa de desarrollo de software, pruebas de calidad y funcionales finalizaron y se da inicio a la estrategia del plan de paso a producción en dos etapas:

Puesta en Producción I - abril 3 de 2024: En esta primera salida a producción se despliegan las siguientes funcionalidades:

- Registro Empresas/Persona Natural.
- Proceso de Aprobación CRC.
- Administración de Usuarios (Roles).

Puesta en Producción II - abril 10 de 2024: En esta segunda salida a producción se despliegan las siguientes funcionalidades:

- Módulo de Autenticación al sistema y Autorización.
- Formulario de registro al RNE para el Ciudadano: Lo cual permite el registro para la exclusión de mensajes de diferentes canales de comunicación como Mensajes de Texto (SMS), Llamadas, Correo Electrónico y Aplicaciones Web.
- Consulta de la Base de Datos RNE - Ley 2300 la cual cuenta con las siguientes alternativas de consulta por parte de los proveedores de bienes y servicios:



- *Consulta Básica RNE (Consulta Uno a Uno)*, ya sea por correo electrónico o número telefónico.
- *Consulta Masiva RNE*, permite consultar la base del RNE a través de un archivo .CSV, que deberá contener la lista de números telefónicos o correos electrónicos para validar que usuarios se han inscrito para evitar el envío de mensajes comerciales y publicitarios.
- *Consulta por Servicio WEB*: a través de la generación de un Token el usuario podrá contar con el acceso al WEB Services para realizar la consulta por número telefónico o correo electrónico de aquellos usuarios que han solicitado la exclusión del envío de mensajes comerciales y publicitarios por los diferentes canales dispuestos por la Ley 2300.

✓ **Gestión de Cambio:** a continuación, se describen las actividades realizadas:

- Mesas de Trabajo con entidades como la SIC y MinTIC.
- Se brindaron capacitaciones a ciudadanos, proveedores y productores de bienes y servicios y al grupo interno objetivo de la CRC.
- Se realizaron mesas de trabajo técnicas con los con los proveedores y productores de bienes y servicios para resolver inquietudes de conexión hacia el WEB Service.
- Con apoyo de la Coordinación de Relacionamento con Agentes, se realizó la estrategia de comunicación, a través de los guiones, ABC de la ley y divulgación a medios y redes sociales.

4. Etapa de Cierre

- ✓ A corte del 20 de mayo de 2024 se realizó el cierre del proyecto con un planeado y ejecutado del 100%.

- **Automatización de las Ofertas Básicas de Interconexión (OBI)**

El proyecto iniciado en el 2023 tiene como meta la automatización e integración a la plataforma de Trámites CRC del formato de Ofertas Básicas de Interconexión OBI. Este proyecto se basa en un desarrollo propio bajo un módulo de software que permitirá a los operadores contar con una herramienta amigable, moderna, segura, eficiente y vía web para la gestión de las OBI. Adicionalmente, la herramienta se ha desarrollado con tecnologías de microservicios y bases de datos modernas. A partir de septiembre de 2023, desde el portal de Trámites CRC los operadores ya pueden cargar y consultar los formatos de OBI y OBA; paralelamente, se construyó el módulo de autenticación, durante el 2024 se desarrolló todo el proceso de registro de las OBI, cuyo asistente reemplazará el archivo actual construido en formato Excel.

- **Automatización de Notificaciones**

Este proyecto surge de la necesidad de implementar una solución para el registro de Resoluciones que ingresan a la Coordinación Ejecutiva de la CRC. Con la implementación de la solución iniciada en el tercer trimestre del 2023, se busca generar automáticamente los consecutivos de las Resoluciones, permitir la definición de flujos de trabajo de acuerdo con los responsables de cada etapa del proceso y el envío de notificaciones teniendo en cuenta responsabilidades, plazos y términos de cumplimiento para las respuestas de las solicitudes de acuerdo con lo definido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.



A partir del mes de septiembre de 2023 se empezaron a ejecutar las actividades definidas en el cronograma del proyecto de "Automatización de Notificaciones" donde se destaca el avance en los componentes de Definición de Alcance del Proyecto, Planificación, Análisis de Requerimientos, Diseño de la aplicación y Desarrollo de la misma.

- **Herramienta de Gestión de Comentarios de Proyectos Regulatorio:**

Este proyecto surge en abril del 2024 de la necesidad de las áreas misionales de implementar una herramienta que automatice y facilite la gestión de los comentarios que realizan los grupos de valor de la CRC sobre los proyectos regulatorios que la Entidad ha emitido. Fue implementado y puesto en producción durante el mes de junio del presente año.

2.6.5. Logros

- Actualización del Sistema de Información de Registro de Números Excluidos (RNE) bajo el cumplimiento de la Resolución CRC 6522 de 2022, cuyo objetivo se enfocó en que los proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) consulten la base única de RNE y los Proveedores de Redes de Servicio de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) entreguen a la CRC la información integrada de los usuarios que hayan solicitado la exclusión de su línea móvil, para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales, publicitarios o fraudulentos.
 - Diseño, implementación y puesta en producción de la plataforma que soporta los lineamientos definidos en la Ley 2300 de 2023, "Dejen de Fregar", en los tiempos y el alcance definido en dicha Ley, lo que permite que los usuarios que así lo requieran, reciban llamadas y mensajes comerciales o publicitarios través de diferentes canales de contacto.
 - Bajo el enfoque de innovación y transformación digital y las iniciativas planteadas en la Agenda Regulatoria de la CRC para 2023-2024 se desarrolló la segunda fase del proyecto de incorporación de Tecnologías Emergentes con RPA (Automatización Robótica de Procesos) en el Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles, incorporando mejoras y afinamiento en las respuestas de complementación y de esta manera dar una respuesta al usuario más efectiva y detallada a su solicitud. Así mismo, se incorporó una clasificación del tipo de respuesta en el sistema de gestión documental Onbase con el fin de optimizar los indicadores y seguimiento al trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles. Por último, se incorporaron respuestas e-mail las cuales optimizan el proceso de revisión, aprobación y envío de las respuestas a los usuarios haciendo uso del correo electrónico. Este proyecto mejora notablemente el proceso de resolución a las solicitudes de homologación de Terminales Móviles, minimizando los tiempos de estudio y respuesta a dichas solicitudes y optimiza el talento humano de la Entidad.
 - Durante el 2023 la CRC implementó el Servicio de ciberseguridad que comprende el centro de Operaciones de seguridad (SOC) y del Centro de Operaciones de Red (NOC), al gestionar este proyecto con vigencias futuras, se logró una contratación hasta junio del 2026. Con este servicio se busca mejorar la seguridad cibernética de la CRC, protegiendo los activos digitales de la entidad.
-



GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INFORME AL CONGRESO VIGENCIA 2024





3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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

3.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Como consecuencia de las funciones y responsabilidades asignadas a la entidad en virtud de la Ley 1978 de 2019 y para 2023, de acuerdo con las instrucciones establecidas en la Circular conjunta 100-005 del 29 de diciembre de 2022 emitida por el DAFP y la ESAP y la Circular Conjunta 001 del 5 de enero de 2023 emitida por el DAFP, Directiva Presidencial 08 de 2022 – Austeridad hacia un gasto público eficiente, y Colombia Compra Eficiente; la CRC procedió en 2023, con la elaboración del respectivo estudio técnico para la formalización laboral de la planta de personal de la CRC, mediante lo cual se identificaron las necesidades de recursos sobre la creación de 33 nuevos cargos en la planta de personal de la Entidad: 13 Asesores, 16 Profesionales Especializados y 4 Profesionales Universitarios, se amplió la planta de personal de la CRC, quedando conformada a 31 de diciembre de 2023, por 150 cargos. Del total de nuevos cargos los cuales 24 corresponden a la formalización de contratos de prestación de servicio cuyas actividades son de carácter permanente de acuerdo con los análisis realizados y los 9 restantes se requieren de acuerdo con los análisis de las cargas de trabajo de los diferentes Grupos Internos de Trabajo, teniendo en cuenta en todo caso contar con cargos que atiendan a la Ley del primer empleo.

Lo anterior se materializó con la Resolución CRC 7266 del 18 de diciembre de 2023, “*Por medio de la cual se modifica la planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones*”, con la cual se completó un total de 150 cargos en la planta de personal de la CRC.

Así las cosas, a continuación, se relaciona la planta aprobada a 20 de julio de 2023 y la planta actual a 20 de julio de 2024, por los distintos niveles:

Tabla 10. Planta de personal de la CRC

| CARGOS | PLANTA Decretos 90 de 2010 y 1770 de 2013, Resol. 5878 de 2020, 6026 de 2020 (planta al 20 de julio de 2023) | PLANTA Decretos 90 de 2010 y 1770 de 2013, Resol. 5878 de 2020, 6026 de 2020 y 7266 de 2023 (planta a 20 de julio de 2024) |
|---------------------------------|---|---|
| | No. Cargos | No. Cargos |
| NIVEL DIRECTIVO | 7 | 7 |
| NIVEL ASESOR | 39 | 52 |
| NIVEL PROFESIONAL | 55 | 75 |
| NIVEL TECNICO | 4 | 4 |
| NIVEL ASISTENCIAL | 12 | 12 |
| TOTAL EMPLEADOS PUBLICOS | 117 | 150 |

Fuente: CRC, Elaboración propia



De acuerdo con esta planta, a continuación, se relaciona el estado de provisión de empleos a el 20 de julio de 2024:

Tabla 11. Disponibilidad de personal de la CRC a 20 de julio de 2024

| Cargo | Código | GRADO | Cantidad | Vacancia temporal o definitiva Sin proveer |
|--------------------------------|--------|-------|------------|--|
| Experto de Comisión Reguladora | 90 | 0 | 7 | 1 |
| Profesional Especializado | 2028 | 24 | 3 | 1 |
| Profesional Especializado | 2028 | 23 | 3 | 1 |
| Profesional Especializado | 2028 | 22 | 10 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 21 | 15 | 1 |
| Profesional Especializado | 2028 | 19 | 9 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 18 | 5 | 0 |
| Profesional Especializado | 2028 | 17 | 5 | 1 |
| Profesional Especializado | 2028 | 14 | 3 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 11 | 11 | 4 |
| Profesional Universitario | 2044 | 8 | 2 | 1 |
| Profesional Universitario | 2044 | 6 | 1 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 5 | 1 | 0 |
| Profesional Universitario | 2044 | 2 | 6 | 1 |
| Profesional Universitario | 2044 | 1 | 1 | 1 |
| Técnico Administrativo | 3124 | 18 | 4 | 0 |
| Secretario Ejecutivo | 4210 | 24 | 4 | 0 |
| Conductor Mecánico | 4103 | 19 | 8 | 0 |
| Asesor | 1020 | 18 | 1 | 0 |
| Asesor | 1020 | 17 | 9 | 0 |
| Asesor | 1020 | 16 | 7 | 0 |
| Asesor | 1020 | 15 | 7 | 0 |
| Asesor | 1020 | 14 | 7 | 0 |
| Asesor | 1020 | 12 | 5 | 0 |
| Asesor | 1020 | 9 | 10 | 0 |
| Asesor | 1020 | 7 | 5 | 0 |
| Asesor | 1020 | 6 | 1 | 1 |
| Total | | | 150 | 13 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

3.1.1. Logros

- Ampliación de la planta de personal de la CRC, pasando de 117 cargos a 150, lo que fortalece su capacidad organizacional para el desarrollo de las funciones asignadas a la entidad, siendo la primera entidad del Sector en dar cumplimiento a las directrices de formalización del empleo, establecidas por el Gobierno Nacional a costo cero.
- Durante el 2023 y lo corrido a 20 de julio de 2024, se adelantaron actividades tendientes al fortalecimiento de competencias de liderazgo en Comisionados y Coordinadores⁴².
- Se realizó en el mes de noviembre de 2023, la medición de riesgo psicosocial a los colaboradores de la entidad, cuyos resultados fueron insumo para la formulación de los

⁴² Sesiones de Coaching para coordinadores, Sesiones de trabajo con coordinadores y comisionados

planes de talento humano a ejecutar en la vigencia 2024, lo que se puede evidenciar en la fase diagnóstica de los planes de Bienestar y Capacitación 2024.

- Se atendió al proceso de Evaluación del Desempeño Laboral 2023, evidenciando el compromiso de los servidores en el cumplimiento de los objetivos institucionales y presentando un resultado de nivel satisfactorio en el 8% de los servidores evaluados y nivel sobresaliente en el restante 92% de los servidores evaluados.
- Se crearon los espacios aCeRca té, donde se comparten diferentes temas transversales y actividades con todos los colaboradores de la CRC, buscando generar espacios de camaradería y colaboración entre los funcionarios.
- Tanto en 2023 como en lo corrido de 2024, frente al reto de rotación de funcionarios con ocasión al ingreso de personal por concurso méritos Nación 3, se han logrado generar espacios de integración⁴³ que han permitido generar sentido de pertenencia en los colaboradores de la CRC, de acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas respecto a la realización de dichas actividades. A continuación, se muestran imágenes de las actividades realizadas:

Imagen 7. Espacios CRC realizados en 2023



Feria de pueblo



Carreras Atléticas

⁴³ 5 actividades en 2023: día del servidor público, Amigo Secreto, Inducción y reinducción, encuentro navideño y cierre del plan de fortalecimiento institucional



Inducción y Reinducción 2023 – Scape Room



Novenas navideñas

Fuente: CRC – Recursos Humanos

Imagen 8. Espacios CRC realizados en 2024



Fuente: CRC – Recursos Humanos



Día del Servidor Público 2024

Fuente: CRC – Recursos Humanos

3.2. GESTIÓN FINANCIERA

3.2.1. Ingresos CRC

El artículo 24 de la Ley 1341 de 2009⁴⁴, modificado por el Artículo 20 de la ley 1978 de 2019⁴⁵ establece:

"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:

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

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

1. Los recursos recibidos por concepto de la contribución por regulación.
2. Los recursos que reciba por cooperación técnica nacional e internacional.
3. Los aportes del presupuesto nacional y los que reciba a cualquier título de la Nación o de cualquier otra entidad estatal.
4. El producido o enajenación de sus bienes, y por las donaciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.

⁴⁴ "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones".

⁴⁵ "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".



5. Los rendimientos financieros de sus recursos.
6. Los bienes muebles e inmuebles que adquiera a cualquier título y los que le sean transferidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) de conformidad con las funciones que le son transferidas mediante la presente Ley.

Ingresos CRC 2023

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

Ahora bien, teniendo en cuenta el presupuesto de gastos aprobado a la CRC para el año 2023 por valor de \$ 47.287.652.000, la Comisión estimó recaudar por concepto de contribución la suma de \$ 45.152.819.282, y el valor restante haciendo uso de los excedentes en firme de vigencias anteriores⁴⁶, esto es \$ 2.134.832.718.

Sin embargo, dado que el comportamiento de los ingresos de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones estuvo por encima de las proyecciones de crecimiento estimadas por la CRC, a partir de los ingresos anuales reportados por los operadores, de los años 2019 a 2021, lo cual fueron la base para la estimación de la tarifa de contribución para esa vigencia, así como a la gestión realizada por la CRC, se obtuvo un recaudo superior a la cifra proyectada equivalente a la suma de \$ 1.814.984.718, recursos que una vez se encuentren en firme, serán vinculados a anteproyectos de presupuesto de la Entidad en vigencias posteriores.

Por su parte, de acuerdo con la gestión de cartera realizada por la CRC en el año 2023, se enviaron 408 cartas de cobros persuasivos y 487 recordatorios de pago de las cuales se logró el pago por parte de 320 operadores recaudando \$ 275.020.273; a su vez, como parte de la gestión asociada al proceso de cobro coactivo se recaudó un total de \$ 166.683.000.

Ingresos CRC 2024

Mediante la Resolución CRC 7264 del 14 de diciembre de 2023, la Comisión fijó la tarifa de contribución en el 0,1358%, la cual deben pagar sus regulados, en virtud de la Ley.

Para el año 2024, la CRC cuenta con un presupuesto de gastos aprobado por valor de \$52.193.340.000, de los cuales estima recaudar por concepto de Contribución la suma de \$48.207.971.175, y para el valor restante, hará uso de los excedentes en firme de vigencias anteriores, esto es \$3.985.368.825.

Al 31 de julio de 2024, la CRC obtuvo un recaudo por valor de \$48.932.958.000, superando en el 3% el valor que esperaba recaudar para la vigencia.

⁴⁶ De conformidad con lo establecido en el literal g) del artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 20 de la Ley 1978 de 2019



3.2.2. Presupuesto y Ejecución presupuestal 2023

Para la vigencia 2023, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 2590 del 23 de diciembre de 2022, le aprobó a la CRC un presupuesto total por valor de \$ 47.287.652.000 incluidos previos conceptos, detallado de la siguiente manera:

Tabla 12. Presupuesto apropiado 2023

| Rubro | Valor |
|---|--------------------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 26.330.642.944 |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 22.818.923.262 |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 3.260.585.682 |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$ 52.634.000 |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$ 198.500.000 |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA | \$ 5.115.056 |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA | \$ 5.115.056 |
| INVERSIÓN | \$ 20.951.894.000 |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$ 15.212.026.000 |
| FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL | \$ 5.739.868.000 |
| TOTAL | \$ 47.287.652.000 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Dentro de las actividades desarrolladas en 2023, y para asumir los compromisos y responsabilidades correspondientes, la Entidad realizó diferentes traslados presupuestales dentro del rubro de funcionamiento, quedando la ejecución de la vigencia como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13. Desagregación presupuestal 2023

| DESCRIPCIÓN | Decreto 2590 de 2022 - apropiación inicial | Apropiación adicionada | Apropiación reducida | Apropiación vigente 2023 |
|--|--|------------------------|----------------------|--------------------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 26.330.642.944 | | | \$26.330.642.944 |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 22.818.923.262 | | | \$23.439.819.262 |
| SALARIO | \$ 14.141.216.513 | \$ 1.547.000.000 | | \$ 15.688.216.513 |
| REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL | \$ 2.227.008.051 | \$ 120.000.000 | | \$ 2.347.008.051 |
| CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA | \$ 5.121.636.351 | \$ 282.958.347 | | \$ 5.404.594.698 |
| OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN | \$ 1.329.062.347 | | \$ 1.329.062.347 | \$ 0 |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 3.260.585.682 | | \$ 580.017.000 | \$ 2.680.568.682 |



| DESCRIPCIÓN | Decreto 2590 de 2022 - apropiación inicial | Apropiación adicionada | Apropiación reducida | Apropiación vigente 2023 |
|---|--|------------------------|------------------------|--------------------------|
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$ 52.634.000 | | | \$ 67.484.000 |
| SENTENCIAS Y CONCILIACIONES | \$ 0 | \$ 14.850.000 | | \$ 14.850.000 |
| PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES) | \$ 52.634.000 | \$ 0 | | \$ 52.634.000 |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$ 198.500.000 | | | \$ 142.771.000 |
| IMPUESTOS | \$ 77.500.000 | | \$ 19.767.000 | \$ 57.733.000 |
| CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE | \$ 121.000.000 | | \$ 35.962.000 | \$ 85.038.000 |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA | \$ 5.115.056 | \$ 0 | | \$ 5.115.056 |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA | \$ 5.115.056 | \$ 0 | | \$ 5.115.056 |
| GASTOS DE INVERSIÓN | \$ 20.951.894.000 | \$ 0 | | \$20.951.894.000 |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$ 15.212.026.000 | \$ 0 | | \$ 15.212.026.000 |
| FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS | \$ 5.739.868.000 | \$ 0 | | \$ 5.739.868.000 |
| TOTAL | \$47.287.652.000 | \$1.964.808.347 | \$1.964.808.347 | \$47.287.652.000 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

Ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2023

Al 31 de diciembre de 2023, el valor total de ejecución de gastos de la vigencia ascendió a la suma de \$45.677.354.733, correspondiente al 96,6%, calculada sobre los compromisos presupuestales.

La apropiación definitiva de los Gastos de Funcionamiento fue de \$26.330.642.944, con una ejecución de \$25.072.763.590, equivalente al 95,2%.

Por otro lado, la apropiación definitiva del Servicio de la Deuda fue de \$5.115.056 con una ejecución del 100%.

Por su parte, los Gastos de Inversión correspondieron a la suma de \$20.951.894.000 con una ejecución de \$20.599.476.087 equivalente al 98,3%.

Tabla 14. Ejecución presupuestal 2023

| DESCRIPCIÓN | Apropiación vigente 2023 | Ejecución Presupuestal | % ejecución |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 26.330.642.944 | \$ 25.072.763.590 | 95,2% |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 23.439.819.262 | \$ 22.380.386.712 | 95,5% |
| SALARIO | \$ 15.688.216.513 | \$ 14.872.737.547 | 94,8% |
| CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA | \$ 5.404.594.698 | \$ 5.346.324.723 | 98,9% |
| REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL | \$ 2.347.008.051 | \$ 2.161.324.442 | 92,1% |
| OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN | \$ 0 | \$ 0 | |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 2.680.568.682 | \$ 2.524.025.477 | 94,2% |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 2.680.568.682 | \$ 2.524.025.477 | 94,2% |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$ 67.484.000 | \$ 29.103.803 | 37,9% |
| SENTENCIAS Y CONCILIACIONES | \$ 14.850.000 | \$ 14.850.000 | 100,0% |
| PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES) | \$ 52.634.000 | \$ 10.731.947 | 20,4% |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$ 142.771.000 | \$ 142.769.454 | 100,0% |
| IMPUESTOS | \$ 57.733.000 | \$ 57.732.008 | 100,0% |
| CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE | \$ 85.038.000 | \$ 85.037.446 | 100,0% |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA | \$ 5.115.056 | \$ 5.115.056 | 100,0% |
| SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA | \$ 5.115.056 | \$ 5.115.056 | 100,0% |
| GASTOS DE INVERSIÓN | \$ 20.951.894.000 | \$ 20.599.476.087 | 98,3% |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$ 15.212.026.000 | \$ 14.874.521.376 | 97,8% |
| FORTALECIMIENTO DE LA ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA SOPORTAR LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS BASADAS EN DATOS Y LA INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS NACIONAL | \$ 5.739.868.000 | \$ 5.724.954.710 | 99,7% |
| TOTAL | \$47.287.652.000 | \$45.677.354.733 | 96,6% |

Fuente: CRC, Elaboración propia

De otra parte, con el fin de garantizar la continuidad de las actividades permanentes, la CRC gestionó ante la Dirección General del Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cupo de vigencias futuras para el año 2024, con el propósito de contratar el almacenamiento, custodia y organización del archivo de la Entidad, así como el servicio integral de aseo y cafetería, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2023-040736, por valor de \$161.300.572, así como el servicio tecnológico de enlaces dedicados que soportan las operaciones de internet, VPN, telefonía VoIP, entre otros, el cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2023-057079, de fecha 30 de octubre de 2023, por valor de \$24.234.271, ambos con cargo al presupuesto de Funcionamiento.

Así mismo, se tramitó cupo de vigencias futuras para los años 2024, 2025 y 2026, para contratar los servicios de un centro de operaciones de Seguridad – SOC y Centro de operaciones Red – NOC, el



cual fue autorizado de acuerdo con el radicado 2-2023-044201, de fecha 22 de agosto de 2023, por valor de \$2.041.461.577, con cargo al presupuesto de Inversión.

Presupuesto y ejecución presupuestal 2024

De acuerdo con la Ley 2342 de 2023 "Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024", reglamentada mediante el Decreto 2295 del 29 de diciembre de 2023, el presupuesto de la CRC para la vigencia 2024, es de \$ 52.193.340.000 incluido previos conceptos, detallado en la siguiente tabla:

Tabla 15. Presupuesto apropiado 2024

| Rubro | Valor |
|---|--------------------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 34.466.820.854 |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 26.537.456.554 |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 1.963.059.000 |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$ 5.756.431.000 |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$ 209.874.300 |
| INVERSIÓN | \$ 17.726.519.146 |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$ 11.704.514.655 |
| FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLÓGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC. NACIONAL | \$ 6.022.004.491 |
| TOTAL | \$ 52.193.340.000 |

Fuente: Elaboración propia CRC

Ejecución presupuestal al 20 de julio de 2024

Con corte al 20 de julio de 2024, el valor total de ejecución de los gastos de la vigencia, calculada sobre los compromisos presupuestales, es de \$32.006.164.802, correspondiente al 61,32%.

La apropiación de los Gastos de Funcionamiento asciende a la suma de \$34.466.820.854 con una ejecución (compromisos) de \$16.768.746.688, equivalente al 48,65%.

Por otro lado, la apropiación de los Gastos de Inversión corresponde a \$17.726.519.146 con una ejecución (compromisos) de \$14.788.167.580 equivalente al 85,96%.

Tabla 16. Ejecución presupuestal a 20 de julio de 2024

| DESCRIPCIÓN | Apropiación vigente 2024 | Ejecución al 20 de julio de 2024 - Compromisos | % ejecución |
|---------------------------------------|--------------------------|--|---------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 34.466.820.854 | \$ 16.768.746.688 | 48,65% |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 26.537.456.554 | \$ 15.333.226.906 | 57,78% |
| SALARIO | \$ 16.355.876.000 | \$ 10.647.779.968 | 65,10% |
| CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA | \$ 5.948.230.000 | \$ 3.266.440.903 | 54,91% |



| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------|
| REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL | \$ 1.963.209.000 | \$ 1.419.006.035 | 72,28% |
| OTROS GASTOS DE PERSONAL - PREVIO CONCEPTO DGPPN | \$ 2.270.141.554 | \$ 0 | 0,00% |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | \$ 1.963.059.000 | \$ 1.359.496.414 | 69,25% |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$ 5.756.431.000 | \$ 19.571.368 | 0,34% |
| OTRAS TRANSFERENCIAS - DISTRIBUCIÓN PREVIO CONCEPTO DGPPN | \$ 5.700.781.000 | \$ 0 | 0,00% |
| PRESTACIONES SOCIALES RELACIONADAS CON EL EMPLEO - INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD (NO DE PENSIONES) | \$ 55.650.000 | \$ 19.571.368 | 35,17% |
| GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA | \$ 209.874.300 | \$ 56.452.000 | 26,90% |
| IMPUESTOS | \$ 81.941.000 | \$ 56.452.000 | 68,89% |
| CONTRIBUCIONES - CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE | \$ 127.933.300 | \$ 0 | 0,00% |
| GASTOS DE INVERSIÓN | \$ 17.726.519.146 | \$ 15.237.418.114 | 85,96% |
| ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL | \$ 11.704.514.655 | \$ 10.681.356.264 | 91,26% |
| FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC NACIONAL | \$ 6.022.004.491 | \$ 4.556.061.850 | 75,66% |
| TOTAL | \$ 52.193.340.000 | \$ 32.006.164.802 | 61,32% |

Fuente: CRC, Elaboración propia

El presupuesto de la Entidad se ha venido ejecutando de acuerdo con lo planeado al inicio de la vigencia. Adicionalmente, desde la alta dirección se hace seguimiento permanente en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño.

3.2.3. Contabilidad

A continuación, se presenta la situación financiera de la entidad, inicialmente reportando el cierre contable de la vigencia 2023, y posteriormente, reportando su estado con corte a segundo trimestre de 2024.

El Estado de Situación Financiera de la entidad al cierre del cuarto trimestre de 2023, presenta un saldo de activos por valor de \$36.300.539.491,91, pasivos por valor de \$20.997.576.306,60 y patrimonio por valor de \$15.302.963.185,31. Por su parte los ingresos presentan un saldo de \$43.577.957.183,58 de los cuales los ingresos operacionales ascienden a \$43.577.093.708 que obedecen al reconocimiento de las declaraciones de la contribución, sanciones e intereses de los operadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales y los otros ingresos de \$863.474,58 correspondiente a los rendimientos sobre los recursos entregados en administración para el Fondo de Contingencias, los gastos ascienden a \$53.926.768.329,02 de los cuales \$53.812.726.267,50 corresponde a gastos operacionales para el funcionamiento de la entidad, deterioro, depreciaciones y amortizaciones y \$114.042.161,52 a otros gastos.

Tabla 17. Estado de los recursos financieros a 31 de diciembre de 2023

| Corte a 31 de diciembre de 2023 (\$ Pesos) | | | |
|---|--------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| Activo total | 36.300.539.491,91 | Ingresos Operacionales | 43.577.093.708 |
| Corriente | 23.773.509.811,36 | Otros Ingresos | 863.474,58 |
| No corriente | 12.527.029.680,55 | Gastos Operacionales | 53.812.726.267,50 |
| Pasivo total | 20.997.576.306,60 | Otros gastos | 114.042.161,52 |
| Corriente | 7.034.428.539,21 | Déficit operacional | -10.235.632.559,50 |
| No corriente | 13.963.147.776,39 | | |
| Patrimonio | 15.302.963.185,31 | RESULTADO DEL EJERCICIO | -10.348.811.146,44 |

Fuente: CRC, Elaboración propia

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 2023, cuyo monto a dicha fecha es de \$10.956.004.563,99.

Tabla 18. Ejecución Inventario por categoría de Propiedad Planta y Equipo a 31 diciembre 2023

| Código | Descripción | Valor | Depreciación acumulada | Saldo Final 31-12-2023 |
|----------------|-----------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1.6.35.04.001 | Equipo de computación | \$ 29.375.600 | \$ -489.593,41 | \$ 28.886.006,59 |
| 1.6.40.01.001 | Edificios y casas | \$ 12.053.108.811,05 | \$ -2.002.239.290 | \$ 10.050.869.521,05 |
| 1.6.50.05.001 | Redes de aire | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| 1.6.50.06.001 | Redes de alimentación de gas | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| 1.6.55.04.001 | Maquinaria industrial | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| 1.6.55.11.001 | Herramientas y accesorios | \$ 1.602.254,40 | \$ -373.860 | \$ 1.228.394,40 |
| 1.6.65.01.001 | Muebles y enseres | \$ 170.292.739,68 | \$ -29.303.034,77 | \$ 140.989.704,91 |
| 1.6.65.02.001 | Equipo y máquina de oficina | \$ 81.497.160,36 | \$ -30.392.794,22 | \$ 51.104.366,14 |
| 1.6.70.01.001 | Equipo de comunicación | \$ 326.218.079,74 | \$ -194.847.370,00 | \$ 131.370.709,74 |
| 1.6.70.02.001 | Equipo de computación | \$ 777.726.272,08 | \$ -426.475.685,92 | \$ 351.250.586,16 |
| 1.6.75.02.001 | Terrestre | \$ 377.596.480,00 | \$ -188.594.636,00 | \$ 189.001.844 |
| 1.6.80.02.001 | Equipo de restaurante y cafetería | \$ 26.316.814,00 | \$ -15.013.383 | \$ 11.303.431 |
| Totales | | \$13.843.734.211,31 | \$ -2.887.729.647,32 | \$ 10.956.004.563,99 |

Fuente: Aplicativo SIIF Nación



Dando cumplimiento al literal a) y b) del Artículo 1 de la Resolución No 172 de 13 de junio de 2023 de la Contaduría General de la Nación, se informa que la CRC soporta el proceso contable a través del sistema de información financiera SIIF Nación, donde cada usuario tiene un token y clave de acceso; los libros de contabilidad principales y auxiliares se encuentran contenidos en dicho aplicativo generados de las operaciones registradas desde los diferentes módulos del sistema.

Para el literal c) del Artículo 1 de la Resolución No 172 de 13 de junio de 2023 de la Contaduría General de la Nación, se informa que la CRC no realiza calculo actuarial toda vez que no tiene a cargo pasivo pensional.

Para el literal e) con relación a los fondos sin personería jurídica a cargo de la Entidad, se indica que la CRC no posee fondos sin personería jurídica.

Para el literal f) se relacionan a continuación los recursos entregados a recibidos en administración con corte 31 de diciembre de 2023:

| ENTIDAD | CONCEPTO | VALOR |
|--|------------------------|-------------------|
| MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO | SISTEMA CUN | 20.725.323.397,75 |
| MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO | FONDO DE CONTINGENCIAS | 11.422.895,73 |
| PATRIMONIO AUTONOMO FIDUCOLDEX | CONVENIO MINCIENCIAS | 813.290.943,54 |

Para el literal g) respecto a la información detallada de las situaciones y hechos económicos pendientes por resolver en materia contable, se informa que la entidad no presenta situaciones y hechos económicos pendientes por resolver en materia contable.

Para el literal h) a continuación se muestra el cumplimiento en el reporte del Boletín de Deudores Morosos del Estado, con corte a mayo 31, noviembre 30 de 2023 y mayo 31 2024.

Histórico de Envios

829700000 - Comisión de Regulación de Comunicaciones

Estado: ACTIVO

SubEstado: NINGUNO

| Categoría | Periodo | Formulario | Fecha Recepción Contaduría | Fecha Envío Entidad | Estado | Medio | Tipo |
|---|------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------|----------|---------|-----------|
| BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO - BDME | 2023-05-05 | CGN2000 BDME REPORTE SEMESTRAL | 2023-08-08 18:59:08.0 | 2023-08-08 00:00:00.0 | Aceptado | ENLINEA | Categoría |



Histórico de Envíos

829700000 - Comisión de Regulación de Comunicaciones

Estado: ACTIVO

SubEstado: NINGUNO

| Categoría | Periodo | Formulario | Fecha Recepción Contaduría | Fecha Envío Entidad | Estado | Medio | Tipo |
|---|------------|--|----------------------------|-----------------------|----------|---------|-----------|
| BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO - BDME | 2023-11-11 | CGN2009_BDME_REPORTE_SEMESTRAL | 2023-12-07 11:14:58.0 | 2023-12-07 00:00:00.0 | Aceptado | ENLINEA | Categoría |

Histórico de Envíos

829700000 - Comisión de Regulación de Comunicaciones

Estado: ACTIVO

SubEstado: NINGUNO

| Categoría | Periodo | Formulario | Fecha Recepción Contaduría | Fecha Envío Entidad | Estado | Medio | Tipo |
|---|------------|--|----------------------------|-----------------------|----------|---------|-----------|
| BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO - BDME | 2024-05-05 | CGN2009_BDME_REPORTE_SEMESTRAL | 2024-06-07 09:33:51.0 | 2024-06-07 00:00:00.0 | Aceptado | ENLINEA | Categoría |

Respecto a la vigencia 2024, y dado que los estados financieros se presentan de manera trimestral, el Estado de Situación Financiera de la entidad al cierre del segundo trimestre de 2024, presenta un saldo de activos por valor de \$39.362.031.265,31, pasivos por valor de \$18.470.444.453,60 y patrimonio por valor de \$20.891.586.811,71.

Por su parte los ingresos presentan un saldo de \$22.829.560.120,70 de los cuales los ingresos operacionales ascienden a \$ 22.828.685.957,00 y los otros ingresos de \$874.163,70, los gastos ascienden a \$ 20.828.103.514,92 de los cuales \$ 20.819.724.514,92 corresponde a gastos operacionales y \$ 8.379.000,00 a otros gastos.

Tabla 19. Estado de los recursos financieros a 30 de junio de 2024 (último cierre trimestral de acuerdo con las fechas de la CGN)

| Corte a 30 de junio de 2024 (\$ Pesos) | | | |
|--|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Activo total | 39.362.031.265,31 | Ingresos Operacionales | 22.828.685.957,00 |
| Corriente | 26.840.511.923,66 | Otros Ingresos | 874.163,70 |
| No corriente | 12.521.519.341,65 | Gastos Operacionales | 20.819.724.514,92 |
| Pasivo total | 18.470.444.453,60 | Otros gastos | 8.379.000,00 |
| Corriente | 9.891.188.638,21 | Excedente operacional | 2.008.961.442,08 |
| No corriente | 8.579.255.815,39 | | |
| Patrimonio | 20.891.586.811,71 | RESULTADO EJERCICIO DEL | 2.001.456.605,78 |

Fuente: CRC, Elaboración propia



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 segundo trimestre de 2024, el cual el monto al corte establecido es \$11.093.870.299,08.

Tabla 20. Inventario por categoría de Propiedad Planta y Equipo a 30 junio 2024

| Código | Descripción | Valor | Depreciación acumulada | Saldo Final 30-06-2024 |
|----------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1.6.40.01.001 | Edificios y casas | \$12.053.108.811,05 | \$-2.106.644.246,00 | \$9.946.464.565,05 |
| 1.6.50.05.001 | Redes de aire | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| 1.6.50.06.001 | Redes de alimentación de gas | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| 1.6.55.04.001 | Maquinaria industrial | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| 1.6.55.11.001 | Herramientas y accesorios | \$ 1.602.254,40 | \$ -400.566 | \$ 1.201.688,40 |
| 1.6.65.01.001 | Muebles y enseres | \$ 170.292.739,68 | \$ -34.979.397,83 | \$135.313.341,85 |
| 1.6.65.02.001 | Equipo y máquina de oficina | \$ 81.497.160,36 | \$-33.703.942,58 | \$ 47.793.217,78 |
| 1.6.70.01.001 | Equipo de comunicación | \$ 326.218.079,74 | \$-211.009.816,00 | \$ 115.208.263,74 |
| 1.6.70.02.001 | Equipo de computación | \$ 807.101.872,08 | \$- 468.622.386,31 | \$ 338.479.485,77 |
| 1.6.75.02.001 | Terrestre | \$ 702.372.012,00 | \$-202.985.504,51 | \$ 499.386.507,49 |
| 1.6.80.02.001 | Equipo de restaurante y cafetería | \$ 26.316.814,00 | \$-16.293.585,00 | \$10.023.229,00 |
| Totales | | \$14.168.509.743,31 | \$-3.074.639.444,23 | \$11.093.870.299,08 |

Fuente: Aplicativo SIIF Nación

Recursos entregados a recibidos en administración con corte 30 de junio de 2024:

| ENTIDAD | CONCEPTO | VALOR |
|--|------------------------|-------------------|
| MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO | SISTEMA CUN | 20.925.654.117,62 |
| MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO | FONDO DE CONTINGENCIAS | 12.057.915,43 |
| PATRIMONIO AUTONOMO FIDUCOLDEX | CONVENIO MINCIENCIAS | 513.297.532,67 |

3.2.4. Logros

- Gestión de omisos, lo que contribuyó a aumentar el recaudo para la vigencia 2022 en \$879,7 millones de pesos, superando el de la vigencia 2021 que fue de \$350 millones.
- Con corte a 31 de julio de 2024, se logró el recaudo programado de la contribución para la presente vigencia, superando en 3% lo estimado inicialmente.



3.3. GESTIÓN CONTRACTUAL

3.3.1. Contratación 20 de Julio de 2023 – 20 de Julio de 2024

La CRC, de acuerdo con la modalidad de contratación precedente, realiza toda su gestión contractual a través del Portal del Estado Colombiano, en sus plataformas SECOP I y II y la Tienda Virtual del Estado Colombiano⁴⁷. El proceso contractual ha cumplido íntegramente con las disposiciones legales que rigen la contratación pública, acordes con las metas de la entidad y promoviendo la competencia entre proponentes, la transparencia y el manejo eficiente de los recursos públicos, acorde con las premisas del abastecimiento estratégico, entre ellos, la de “mayor *valor por dinero*”.

En línea con lo establecido en el plan anual de adquisiciones, la CRC suscribió 145 contratos en el periodo comprendido entre el 20 de Julio de 2023 y el 20 de julio de 2024, los cuales suman un valor total de \$21.338.020.812, tal y como se relaciona a continuación:

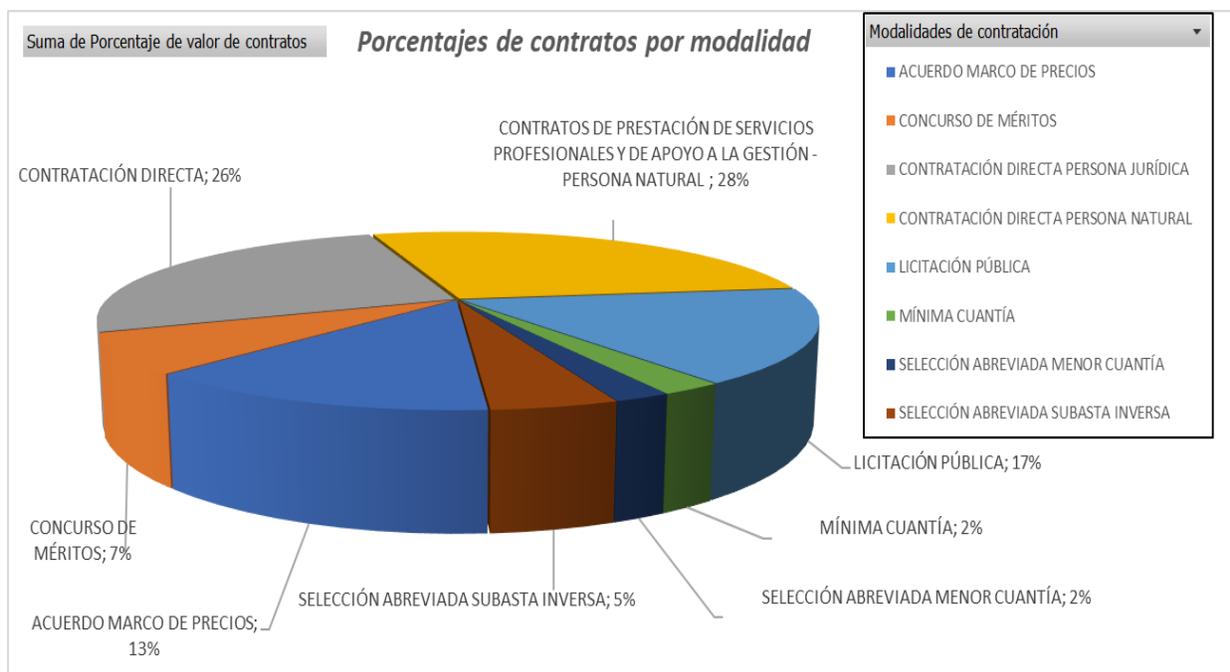
Tabla 21. Distribución de recursos por modalidad de contratación

| Modalidades de contratación | Contratos por modalidad | Valor total de contratos por modalidad | Porcentaje de contratos por modalidad |
|--|-------------------------|--|---------------------------------------|
| ACUERDO MARCO DE PRECIOS | 7 | \$ 2.791.814.651 | 13,08% |
| CONCURSO DE MÉRITOS | 1 | \$ 1.525.511.700 | 7,15% |
| LICITACIÓN PÚBLICA | 4 | \$ 3.648.682.504 | 17,10% |
| SELECCIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA | 26 | \$ 487.522.196 | 2,28% |
| SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA | 6 | \$ 439.463.928 | 2,06% |
| SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA | 4 | \$ 984.152.622 | 4,61% |
| CONTRATACIÓN DIRECTA | 29 | \$ 5.538.898.930 | 25,96% |
| CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN - PERSONA NATURAL | 68 | \$ 5.921.974.281 | 27,75% |
| Total general | 145 | \$ 21.338.020.812 | 100% |

Fuente: CRC, Elaboración propia

⁴⁷ 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>

Gráfica 11. Porcentaje de presupuesto ejecutado por modalidad de contratación



Fuente: CRC, Elaboración propia

Como se puede evidenciar, el 46.28% de la contratación se realizó mediante procesos de convocatoria pública y respecto del 53.72% restante, la CRC suscribió el 25.96% contratos de manera directa y el 27.76% a través de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

3.3.2. Logros

En el marco de la mejora continua dentro del Sistema Integrado de Gestión, la CRC fortaleció sus instrumentos internos actualizando formatos, manuales y listas de chequeo.

Actualmente, está trabajando en la simplificación de las minutas de los contratos en el SECOP II en aras de lograr una gestión contractual más ágil y eficiente.

Producto de la gestión contractual del periodo comprendido entre el 20 de julio de 2023 y el 20 de julio de 2024, se resalta la pluralidad de oferentes que participa en nuestros procesos, lo cual no sólo ha permitido acceder a los beneficios propios de la libre competencia, sino que ha evitado que los procesos adelantados hayan concluido con una declaratoria de desierta.

También es importante mencionar que gracias al juicioso ejercicio de las actividades de seguimiento y control por parte de los supervisores, los contratos perfeccionados durante el periodo en comento han tenido una ejecución exitosa sin que se hayan presentado incumplimientos.



3.4. GESTIÓN AMBIENTAL

Dentro de las actividades desarrolladas en el marco de la Gestión Ambiental la Entidad ha alcanzado los siguientes logros:

3.4.1. Valoración económica ambiental

Informe ambiental 2023: Dicho informe tiene el propósito de realizar seguimiento y control de la gestión ambiental de la entidad, así como a la ejecución e implementación del Plan de Gestión Ambiental. En dicho documento se sintetiza la cuantificación de los costos ambientales generados por la Entidad en contraste con los flujos de beneficios ambientales.

De acuerdo con el análisis realizado, se evidencia una relación de costo beneficio moderado. Teniendo en cuenta la ejecución de la Política de Cero Papel en la Entidad y en la reducción de las emisiones de Dióxido de Carbono, por concepto del parque automotor. Así las cosas, se puede evidenciar una correcta ejecución del Sistema de Gestión Ambiental – PGA y el aumento de la conciencia en los colaboradores de la Entidad.

El resultado del comportamiento del consumo de energía en la Entidad fue alto debido a que en el año 2023 la CRC, retorno a la presencialidad generando un mayor consumo en los servicios públicos. Actualmente la CRC a través de la ejecución de su Plan de Gestión Ambiental y de los programas de Gestión Ambiental, continúa realizando campañas de sensibilización, fomentando así la implementación de buenas prácticas ambientales para mejorar sus resultados en cada vigencia.

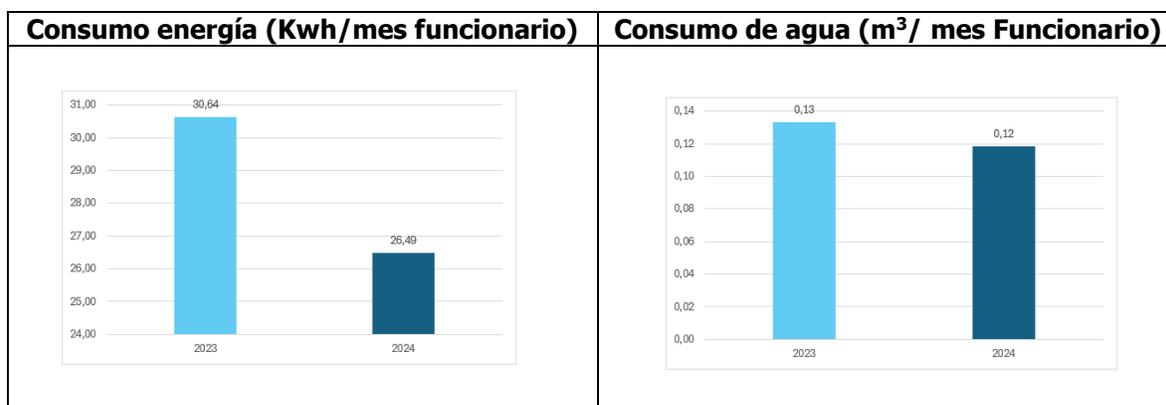
Consumo de energía eléctrica: En lo corrido de 2024, se ha presentado una disminución de energía eléctrica por persona. Si bien el valor aumentó, es importante traer de presente que en diciembre de 2023 se amplió la planta de personal, pasando de 117 cargos a 150. Sin embargo, debido a los nombramientos y vacancias generadas, en 2024 se ha tenido un promedio mensual de 110 funcionarios para 2023 y 130 funcionarios para 2024⁴⁸. En lo corrido de 2024 se ha tenido un consumo promedio por funcionario de 26,5Kw/h por persona al mes, inferior al de la vigencia 2023 que fue de 30,6Kw/h por persona al mes

Consumo de agua: Para el año 2023 se presentó un consumo de 176m³ de agua, lo que genera un promedio mensual de 14,67 m³, comparado con un promedio mensual en lo corrido de 2024 de 15,40 m³. Es importante considerar que la medición de 2023 se dio con un promedio de 110 funcionarios, mientras que en 2024 se cuenta con un promedio de 130 funcionarios, por lo que, el consumo por persona presentó una disminución.

⁴⁸ Teniendo en cuenta las vacancias que se generan a lo largo de las vigencias.



Gráfica 12. Reducciones ambientales 2023 – 2024



Fuente: CRC, Elaboración Propia

3.4.2. Campañas ambientales

Desde el proceso de gestión ambiental se han adelantado diferentes actividades y campañas de educación ambiental, realizadas a través de Viva Engage, es así como, en 2023 se realizaron 42 mensajes publicados y en lo transcurrido de 2024, se han generado 17 mensajes publicados en las diferentes comunidades, promoviendo el uso racional de recursos naturales, aspectos de movilidad sostenible, clasificación de residuos, entre otros.

En cuanto a capacitaciones relacionadas con gestión ambiental se realizaron 8 durante el 2023, socializando información sobre emergencias ambientales, sistema de gestión ambiental y de residuos peligrosos de la Entidad, así como la gestión post consumo, ahorro de energía y movilidad sostenible.

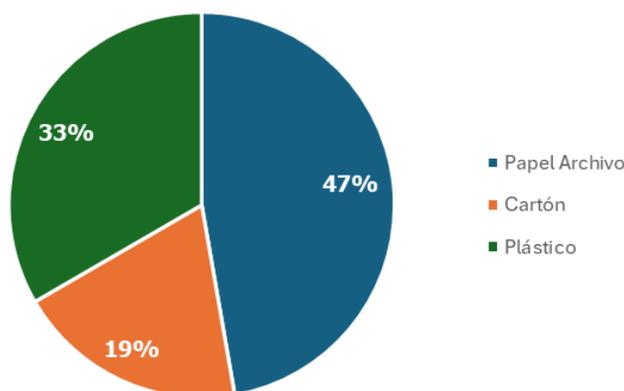
Adicionalmente, en el 2º semestre de 2023 se implementó un programa de incentivos ambientales, lo que generó en los funcionarios mayor conciencia y participación en actividades encaminadas a la conservación del medio ambiente.

3.4.3. Entrega de Residuos Peligros y Material reciclable y reutilizable a la Organización Recicladora de Oficio

En el segundo semestre del año 2023, la CRC hizo entrega de 252.3 Kilogramos de residuos peligrosos a la empresa Gestión Ambiental de Colombia S.A.S ESP, para su tratamiento y disposición final de elementos como luminarias, envases de aseo y pintura, pilas y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

La CRC entregó a la Organización de Recicladores de Oficio "Arcrecifront", 570.5 Kg de materiales reciclables en diferentes tipos siendo los principales cartón, papel y plástico; como se evidenciar en la siguiente gráfica.

Gráfica 13. Porcentaje de residuos reciclables entregado a la Organización Recicladora



Fuente: CRC, Elaboración Propia

3.4.4. Logros

- Disminución en consumo de energía y agua por funcionario.
- Impacto en conciencia ambiental a través de la generación de campañas e incentivos ambientales.
- Colaboración a distintas fundaciones, gracias a la colaboración de los funcionarios.

3.5. FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA CRC

En línea con la ampliación de planta realizada en el mes de diciembre de 2023, se hizo necesario adelantar las actividades correspondientes a las adecuaciones locativas, que permitan unas adecuadas condiciones de trabajo a todos los funcionarios de la entidad.

Para lograr lo anterior, se adelantaron los siguientes contratos:

- Contrato 64 de 2024, con Renato González, con el propósito de contar con apoyo técnico en la adecuación de las instalaciones de la CRC, a través del acompañamiento en la estructuración de los procesos de contratación de obras menores, compra del mobiliario y demás contrataciones que se requieran para las adecuaciones locativas que se identifiquen, en la planta física de la entidad.
- Contrato 81 de 2024, suscrito con INDUJACARG S.A.S., para el suministro de bienes muebles: puestos de trabajo y mobiliario para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- Contrato 88 de 2024, suscrito con YT CONSTRUCCIONES CIVILES S.A.S., para llevar a cabo las reparaciones locativas para la instalación de puestos de trabajo y mobiliario para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.



3.6. AUSTERIDAD EN EL GASTO

De acuerdo con lo previsto en la Circular Externa 017 del 28 de junio de 2023, y Circular Externa 004 del 26 de enero de 2024, la CRC diligenció una encuesta reportando el estado de las estrategias de racionalización de gastos en diferentes rubros, y procedió a realizar los reportes establecidos por la Presidencia de la República, de manera oportuna. Dentro de la información solicitada en la encuesta, se indagó por la utilización de bombillos ahorradores, consumo de agua, suscripciones a fuentes de información, entre otros. Para la vigencia 2024, la CRC está atenta a las directrices que imparta la Presidencia de la República y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para realizar el reporte correspondiente.

3.7. REGLAMENTOS Y MANUALES

Una vez informada la actividad misional y transversal realizada por la CRC durante el 20 de julio de 2023 al 20 de julio de 2024, la entidad cuenta con 30 documentos entre reglamentos y manuales vigentes. El listado de manuales y reglamentos puede ser consultado en el **Anexo 8** del presente documento.



ANEXOS

INFORME AL CONGRESO VIGENCIA 2024



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

| No. | No. EXPEDIENTE | INVESTIGADO | NIT | ETAPA DEL TRÁMITE | TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO | HECHOS QUE DIERON LUGAR AL ANÁLISIS |
|-----|----------------|------------------------------|-----------------|------------------------|--|---|
| 1 | 10000-32-36 | CANAL CAPITAL | 830012587-4 | Recurso de reposición | Resolución que resuelve el recurso de reposición No. 7429 del 20/06/2024 | Publicidad de alcohol en horario familiar y no transmisión del anuncio previo a la emisión del contenido |
| | | | | | Resolución de sanción No. 7146 del 13/06/2023 | |
| 2 | 10000-32-2-10 | Caracol televisión S.A. | 860.025.674-2 | Decisión | Auto de no mérito del 17/10/2023 | Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público |
| 3 | 10000-33-2-1 | PLURAL COMUNICACIONES S.A.S. | 901.032.662 – 1 | Recurso de reposición | Resolución recurso de reposición confirma sanción No. 7447 del 9/07/2024 | Cambio de fecha en la transmisión de mensajes institucionales sin autorización previa de la CRC |
| | | | | | Resolución de sanción No. 7197 del 25/08/2023 | |
| 4 | 10000-33-2-7 | TELEHERS S.A.S. | 901.326.864-5 | Decisión | Resolución de amonestación No. 7249 del 22/11/2023 | Violación a la garantía al pluralismo informativo por no permitir el acceso al canal regional de televisión abierta TELEISLAS |
| | | | | | Auto para alegar de conclusión del 18/10/2023 | |
| | | | | | Auto de decreto de pruebas del 19/09/2023 | |
| | | | | | Auto de apertura de investigación del 18/07/2023 | |
| 5 | 10000-33-2-8 | Caracol televisión S.A. | 860.025.674-2 | Decisión | Resolución de amonestación No. 7398 del 16/05/2024 | No advertencia de intereses empresariales de sus socios en una noticia |
| | | | | | Auto para alegar de conclusión del 12/03/2024 | |
| | | | | | Auto de decreto de pruebas del 20/02/2024 | |
| | | | | | Auto de apertura de investigación del 17/10/2023 | |
| 6 | 10000-33-2-12 | Caracol televisión S.A. | 860.025.674-2 | Decisión | Auto de no mérito del 3/10/2023 | Tratamiento de sexo y violencia en televisión en horario apto para todo público |
| 7 | 10000-33-2-13 | PLURAL COMUNICACIONES S.A.S. | 901.032.662-1 | Decisión | Auto de no mérito del 12/12/2023 | Transmisión de mensajes institucionales sin el cumplimiento de los requisitos e imparcialidad de la información |
| 8 | 10000-33-2-14 | Caracol televisión S.A. | 860.025.674-2 | Decisión | Auto de no mérito del 21/12/2023 | Tratamiento de violencia en televisión en horario apto para todo público |
| 9 | 10000-33-2-16 | Caracol televisión S.A. | 860.025.674-2 | Alegatos de conclusión | Auto de decreto de pruebas y traslado para alegar de conclusión 04/06/2024 | No emisión del Himno Nacional |

| No. | No. EXPEDIENTE | INVESTIGADO | NIT | ETAPA DEL TRÁMITE | TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO | HECHOS QUE DIERON LUGAR AL ANÁLISIS |
|-----|----------------|--|-----------------|------------------------|---|--|
| | | | | | Auto de apertura de investigación. 02/04/2024 | |
| 10 | 10000-33-2-17 | RCN Televisión S.A. | 830.029.703-7 | Alegatos de conclusión | Auto de decreto de pruebas y traslado para alegar de conclusión 04/06/2024 Auto de apertura de investigación. 02/04/2024 | No emisión del Himno Nacional |
| 11 | 10000-33-2-18 | CEETTV CityTV. | 900.163.045-5 | Alegatos de conclusión | Auto de decreto de pruebas y traslado para alegar de conclusión 04/06/2024 Auto de apertura de investigación. 02/04/2024 | No emisión del Himno Nacional |
| 12 | 10000-33-2-19 | PLURAL COMUNICACIONES S.A.S. | 901.032.662 – 1 | Alegatos de conclusión | Auto de decreto de pruebas y traslado para alegar de conclusión 04/06/2024 Auto de apertura de investigación. 02/04/2024 | No emisión del Himno Nacional |
| 13 | 10000-33-2-20 | CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN DEL CARIBE LTDA. – TELECARIBE | 890.116.965 – 0 | Decisión | Auto de no mérito del 04/07/2024 | Emisión de una versión no oficial del Himno Nacional |

Fuente: Elaboración propia CRC

Anexo 2. Procesos judiciales vigentes

Procesos en los que la CRC es demandado

| RADICADO O N° PROCESO | MEDIO DE CONTROL | DEMANDANTE |
|----------------------------------|--|--|
| 2003-1005 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2003-391 y 2003-411 (acumulados) | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. |
| 2004-173 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P. |
| 2005-1152 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2006-215 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Telecom S.A. E.S.P. |
| 2006-561 | Acción de Grupo | Claudia Esneda León y otros |
| 2010-342 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2009-521 | Nulidad Simple | Comisión Nacional de Televisión |
| 2010-344 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2011-184 | Reparación Directa | EMCALI EICE |
| 2011-584 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Edatel S.A. E.S.P. |
| 2011-186 | Reparación Directa | EMCALI EICE |
| 2012-324 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Edatel S.A. E.S.P. |
| 2013-618 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Sistemas Satelitales de Colombia |
| 2014-821 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Compañía General de Inversiones |
| 2013-5097 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | José Enoc Cano |
| 2014-013 | Nulidad Simple | Pedro Leonardo Pacheco Jiménez |
| 2014-817 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Edatel S.A. E.S.P. |
| 2014-688 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2015-138 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Colombia Móvil S.A. |
| 2015-657 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. |
| 2015-1321 | Acción Popular | Jaime Omar Jaramillo |
| 2019-007 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Colombia Móvil S.A. |
| 2014-319 | Nulidad Simple | Álvaro Otálora Barriga |
| 2015-2227 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2016-160 | Nulidad Simple | Ricardo Hoyos |
| 2016-295 | Nulidad Simple | RCN Televisión |
| 2016-823 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2016-1355 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2016-1650 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2016-1510 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2016-1646 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2016-1356 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |



| | | |
|----------------------------------|--|---|
| 2013-6800 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Wilsón Miguel Gil Díaz |
| 2016-1404 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2016-1679 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2016-1446 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2016-286 | Nulidad Simple | RCN Televisión |
| 2017-1321 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2015-1477 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2017-061 | Nulidad Simple | Comcel S.A. |
| 2013-035 | Reparación Directa | Energy Electronics Technologies S.A.S. |
| 2017-1367 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2017-194 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2017-1710 | Acción Popular | Andrés Sanin |
| 2018-025 | Acción Popular | Defensoría del Pueblo |
| 2017-120 | Nulidad Simple | Cooperativa Multiactiva de Taxistas de Manizales |
| 2018-021 | Acción Popular | Álvaro Archbold Núñez |
| 2017-5060 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Nicolás Lezaca |
| 2018-307 | Acción Popular | Personería Municipal de Vista Hermosa |
| 2018-1017 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2018-640 | Acción Popular | Robinson Cardozo Yara y otros |
| 2018-348 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Avantel S.A.S. |
| 2019-084 y 2019-048 (acumulados) | Reparación Directa | David Majana Navarro y otros |
| 2018-496 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2018-481 | Reparación Directa | Daniel Andrés Correa |
| 2019-328 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2007-021 | Nulidad Simple | Corporación Colombiana de Padres y Madres - Red Papaz |
| 2008-237 | Nulidad Simple | Diego Alejandro Pérez Parra |
| 2012-064 | Nulidad Simple | Asomedios |
| 2014-189 | Nulidad Simple | Hernando Morales Plaza |
| 2015-220 | Nulidad Simple | Gerardo Alonso Jiménez Umbarila |
| 2015-391 | Nulidad Simple | Danilo Mauricio Vergara Ospina |
| 2015-328 | Nulidad Simple | Esteban Alonso Rua Giraldo |
| 2017-256 | Nulidad Simple | Filipo Ernesto Burgos Guzmán |
| 2010-033 | Nulidad Simple | Juan Carlos Gómez Jaramillo |
| 2017-907 | Acción Popular | Germán Humberto Rincón Perfetti |
| 2016-432 | Nulidad Simple | Credivalores-Crediservicios S.A.S |
| 2022-035- 2022-259 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2017-675 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. |
| 2020-825 | Acción Popular | Adadier Perdomo Urquina |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| 2021-014 | Acción de Cumplimiento | Juan Carlos Gómez Jaramillo |
| 2021-006 | Nulidad simple | Juan Carlos Gómez Jaramillo |
| 2019-988 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2020-601 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2020-805 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Diana Mireya Pedraza |
| 2020-458 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Avantel S.A.S. |
| 2021-083 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Sociedad Al Servicio De La Tecnología Y Sistematización Bancaria Tecnicbanca S A |
| 2021-035 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2021-086 | Acción Popular | Mercy Luz Bernal |
| 2021-203 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Sociedad Al Servicio De La Tecnología Y Sistematización Bancaria Tecnicbanca S A |
| 2021-194 | Reparación Directa | Sandra Paola Morelo Salcedo |
| 2017-350 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Asociación de Copropietarios Antena Parabólica de Neira |
| 2021-341 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | UNE EPM Telecomunicaciones S.A. |
| 2020-213 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2020-317 | Acción Popular | Juan Pablo Sánchez Sepúlveda |
| 2021-296 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Colombia Móvil S.A. E.S.P |
| 2021-224 | Acción Popular | Jorge Enrique Santanilla Medina |
| 2021-083 | Proceso de formalización y restitución de derechos territoriales | Resguardo indígena Awá |
| 2020-208 | Controversia Contractual | Universidad de Antioquia |
| 2022-111 | Reparación Directa | Juan Carlos Garzón |
| 2021-665 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2018-356 | Acción Popular | Eulalia del Rosario Gómez Paz |
| 2021-893 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Avantel S.A.S. |
| 2022-141 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2023-205 (antes 2022-029) | Acción Popular | Brayan Díaz, Wilson Cabrera Vargas y otros |
| 2022-053 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. |
| 2022-430 | Nulidad Simple | Juan Carlos Gómez Jaramillo |
| 2022-434 | Nulidad Simple | Hector Mauricio Mayorga |
| 2019-1160 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Empresa de telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP |
| 2023-151 | Acción Popular | Distrito de Tumaco |
| 2022-869 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Andean Tower Partners |
| 2020-202 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Rcn Televisión |
| 2020-130 | Acción Popular | María Ligia Parra |
| 2023-131 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Servibanca S.A |
| 2022-052 | Reparación Directa | Juan Carlos Ortega |
| 2023-334 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Credibanco S.A |
| 2023-274 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Redeban S.A |



| | | |
|------------|--|---|
| 2020-071 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Colombia Telecomunicaciones |
| 2020-476 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Servibanca S.A |
| 2023-1260 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | UNE EPM Telecomunicaciones S.A. |
| 2023-1621 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Comcel S.A. |
| 2023-595 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | ATC Sitios de Colombia S.A.S. |
| 2022-403 | Nulidad y restablecimiento del Derecho | Atenea Mobile S.A.S |
| 2023- 470 | Acción Popular | Defensoría del Pueblo Regional del Tolima |
| 2023-246 | Acción Popular | Juan Carlos García |
| 2024 - 238 | Nulidad y restablecimiento del Derecho | ATC Sitios de Colombia S.A.S. |

Procesos en los que la CRC es demandante

| | | |
|----------|----------------|---------------------------------------|
| 2019-059 | Nulidad Simple | Autoridad Nacional de Televisión ANTV |
| 2024-535 | Ejecutivo | Sandra Milena Mejía Cataño |

Fuente: **Elaboración propia CRC**

Anexo 3. Actos Administrativos de Solución de Controversias

| Expediente | Partes y temática | Resolución | Tipo de resolución |
|---------------|--|------------|---|
| 3000-32-13-63 | ARIATEL - COLTEL modificación señalización | 7180 | Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por ARIA TEL S.A.S E.S.P. |
| 3000-32-13-60 | VELONET-UNE Remuneración | 7184 | Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por VELONET S.A.S. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. |
| | | 7245 | Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 7184 de 2023. |
| 3000-32-13-55 | ETB-UNE Cargos por tránsito nacional | 7185 | Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7116 de 2023. |
| 3000-32-13-64 | ARIATEL - COLTEL Costos de interconexión | 7187 | Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. |
| | | 7237 | Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC en contra de la Resolución CRC 7187 de 2023. |
| 3000-32-13-39 | HABLAME -COLOMBIA MÓVIL Transacciones por segundo TPS | 7204 | Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7133 de 2023. |
| 3000-32-13-68 | ONNET - EMTEL Compartición de infraestructura | 7219 | Por la cual se resuelve una solicitud presentada por ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S. a efectos de que se ordene la compartición de infraestructura elegible de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL S.A. E.S.P. |
| 3000-32-16-66 | HABLAME-PTC imposición de servidumbre | 7222 | Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de imposición de servidumbre presentada por HABLAME S.A. E.S.P. respecto de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. |
| 3000-32-13-71 | ONNET-ELECTROHUILA Compartición de infraestructura | 7229 | Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S. a efectos de que se ordene la compartición de infraestructura elegible de la |



| Expediente | Partes y temática | Resolución | Tipo de resolución |
|---------------|---|------------|--|
| | | | ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. |
| 3000-32-13-65 | HABLAME - COMCEL Imposición de servidumbre | 7236 | Por la cual se resuelve una solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red local y larga distancia internacional con las redes local, móvil y de larga distancia de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. |
| | | 7335 | Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7236 de 2023. |
| 3000-32-13-67 | ARIATEL - ETB Costos de interconexión | 7238 | Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto del proveedor EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. |
| | | 7337 | Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7238 de 2023. |
| 3000-32-13-69 | COMCEL - PTC - AVANTEL Integración tecnológica | 7244 | Por la cual se resuelve una solicitud presentada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respecto de la verificación de la existencia de la integración tecnológica entre las redes de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y AVANTEL S.A.S. |
| | | 7358 | Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución CRC 7244 de 2023. |
| 3000-32-13-74 | GTD - UNE Remuneración | 7336 | Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por GTD COLOMBIA S.A.S. respecto del proveedor UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. |
| | | 7418 | Por la cual se resuelve la actuación administrativa acumulada en el expediente 3000-32-13-70 entre COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP y ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto de las relaciones de acceso, uso e interconexión entre las partes |

| Expediente | Partes y temática | Resolución | Tipo de resolución |
|---------------|---|------------|---|
| 3000-32-13-84 | MEDIA COMMERCE - GLOBAL Compartición de infraestructura | 7351 | Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S. a efectos de que se ordene la compartición de infraestructura elegible de GLOBAL RAÍCES S.A.S. |
| 3000-2-2-3 | UNIMOS - CEDEMAR | 7355 | Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por UNIMOS S.A. E.S.P. respecto de CEDENAR S.A. E.S.P. |
| 3000-32-13-75 | HABLAME - COLOMBIA MÓVIL Imposición de servidumbre | 7360 | Por la cual se resuelve la solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red local y larga distancia internacional con las redes móvil y de larga distancia internacional de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. |
| 3000-32-13-77 | HABLAME - EDATEL Imposición de servidumbre | 7361 | Por la cual se resuelve una solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red fija a nivel nacional y larga distancia internacional con la red local de EDATEL S.A. E.S.P. |
| 3000-32-13-76 | HABLAME - UNE Imposición de servidumbre | 7362 | Por la cual se resuelve la solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red local y larga distancia internacional con la red local y de larga distancia internacional de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. |
| 3000-32-13-86 | VIRGIN - COLTEL | 7367 | Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S de solución de conflicto respecto de la modificación al Contrato de Acceso de Operador Móvil Virtual suscrito con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC |
| 3000-32-13-70 | COLOMBIA MÓVIL - ARIATEL | 7378 | Por la cual se resuelve la actuación administrativa acumulada en el expediente 3000-32-13-70 entre COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP y ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto de las relaciones de acceso, uso e interconexión entre las partes |
| 3000-32-13-80 | SMPP 02 - COLOMBIA MÓVIL Imposición de servidumbre | 7419 | Por la cual se resuelven las solicitudes presentadas por las sociedades SMPP 02 S.A.S., SMP 03 S.A.S., SMPP 04 S.A.S., SMPP 05 S.A.S. respecto de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. para lograr la |

| Expediente | Partes y temática | Resolución | Tipo de resolución |
|----------------|---|------------|---|
| | | | interoperabilidad de las redes para el envío de mensajes cortos de texto SMS |
| 3000-32-13-78 | HVTV- AZTECA declara relación de acceso | 7452 | "Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por HV TELEVISIÓN S.A.S. respecto del proveedor AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S." |
| 3000-32-13-89 | HABLAME - EMCALI Condiciones de acceso, uso e interconexión | 7453 | "Por la cual se resuelve una solicitud presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto de las condiciones de acceso uso e interconexión de su red fija a nivel nacional y larga distancia internacional con la red local de EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E. ESP" |
| 3000-32-13-93 | UNIMOS - LEGON Imposición de servidumbre | 7454 | "Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por la EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P. para la imposición de servidumbre de acceso, uso de interconexión y de fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión con LEGON TELECOMUNICACIONES S.A.S." |
| 3000-32-13-98 | UNIMOS - LEGON Imposición de servidumbre | 7455 | "Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud presentada por la EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P. para la imposición de servidumbre de acceso, uso de interconexión y de fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión con LEGON TELECOMUNICACIONES S.A.S." |
| 3000-32-13-99 | UNIMOS - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES | 7456 | "Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. respecto de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC" |
| 3000-32-13-100 | UNIMOS - COMCEL | 7457 | "Por la cual se acepta el desistimiento de una solicitud de solución de controversias presentada por UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. respecto de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. COMCEL S.A." |

Fuente: Elaboración propia CRC.





Anexo 4. Actos Administrativos de autorización de desconexiones

| Expediente | Partes | Resolución | Tipo de resolución |
|--------------|--------------------------|------------|--|
| 3000-32-2-50 | Desconexión PTC – COMCEL | 7182 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. |
| | | 7263 | Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7182 de 2023. |
| 3000-32-2-48 | PTC- SSC Desconexión | 7183 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. |
| 3000-32-2-41 | ARIATEL - COMCEL | 7186 | Por la cual se resuelve la actuación administrativa acumulada en el expediente 3000- 32-2-41 entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto de las relaciones de interconexión surgidas entre las partes. |
| | | 7261 | Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. COMCEL S.A. y por ARIA TEL S.A.S. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7186 de 2023. |
| 3000-32-2-52 | Desconexión PTC - COLTEL | 7202 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. (sociedad que absorbió a AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN) y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC. (sociedad que absorbió a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.) |
| 3000-32-2-53 | Desconexión PTC - COLTEL | 7203 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión |

| Expediente | Partes | Resolución | Tipo de resolución |
|--------------|--|------------|---|
| | | | entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. (sociedad que absorbió a AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN) y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. (sociedad que absorbió a la EMPRESA METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – METROTEL S.A. E.S.P.) |
| 3000-32-2-54 | Desconexión COLOMBIA MÓVIL - SYNERJOY | 7262 | Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP por parte del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y/o integrador tecnológico SYNERJOY BPO S.A.S. (antes FINANCRETOS) |
| 3000-32-2-58 | Desconexión PTC - UNE | 7305 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. |
| 3000-32-2-59 | Desconexión PTC - EMCALI | 7306 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. |
| 3000-32-2-60 | Desconexión PTC - ARIATEL | 7307 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de la relación de interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y ARIATEL S.A.S. E.S.P. |
| 3000-32-2-63 | Desconexión PTC - COLTEL | 7308 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. |
| 3000-32-2-61 | Desconexión PTC - UNE | 7338 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de interconexión indirecta entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y las redes de terceros a través de la red de UNE EPM |



| Expediente | Partes | Resolución | Tipo de resolución |
|--------------|--|------------|---|
| | | | TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. |
| 3000-32-2-64 | Desconexión PTC - ETB | 7339 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. |
| 3000-32-2-57 | Desconexión PTC - COMCEL | 7357 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de una relación de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. |
| 3000-32-2-62 | Desconexión PTC - ETB | 7359 | Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para la terminación de unas relaciones de acceso, uso e interconexión entre PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. |
| 3000-32-2-67 | Desconexión ETB - INALAMBRIA | 7364 | Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso, uso e interconexión entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. e INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A. |
| 3000-32-2-66 | Desconexión COLOMBIA MÓVIL- ARIATEL | 7379 | Por la cual se resuelve la actuación administrativa acumulada en el expediente 3000-32-13-70 entre COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP y ARIA TEL S.A.S. E.S.P. respecto de las relaciones de acceso, uso e interconexión entre las partes. |
| 3000-32-2-65 | Desconexión ETB - COLOMBIA MÓVIL, EDATEL Y UNE | 7420 | Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de terminación de la relación de acceso, uso e interconexión entre la red móvil de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P - ETB con las redes de las empresas COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P, EDATEL S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. |
| 3000-32-2-58 | ETB - REDEBAN | 7450 | "Por la cual se resuelve una solicitud de autorización para |



| Expediente | Partes | Resolución | Tipo de resolución |
|--------------|-------------------------------------|------------|---|
| | | | la terminación de la relación de acceso vigente entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y REDEBAN S.A." |
| 3000-32-2-70 | COLOMBIA MÓVIL - YELLOWPEPPER | 7451 | "Por la cual se resuelve la solicitud de autorización y terminación de la relación de acceso surgida entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y YELLOWPEPPER COLOMBIA S.A.S." |

Fuente: Elaboración propia CRC.



Anexo 5. Actos Administrativos expedidos en materia de despliegue de infraestructura de comunicaciones

| No. | No. y Fecha de Resolución | Epígrafe |
|-----|---------------------------|--|
| 1 | 7176 de 2023 | "Por medio de la cual se rechaza por improcedente el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio No. 2-2022-116421 de 24 de agosto de 2022, expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-56301" |
| 2 | 7191 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 118 del 6 de abril de 2022, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 052 del 17 de febrero de 2022, expedidas por la Alcaldía Municipal de Morroa – Sucre" |
| 3 | 7192 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 119 del 6 de abril de 2022, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 053 del 17 de febrero de 2022, expedidas por la Alcaldía Municipal de Morroa – Sucre." |
| 4 | 7195 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. en contra la Resolución 1539 de 2020, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en la actuación administrativa 1-2018-73006 de 17 de diciembre de 2018" |
| 5 | 7205 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra del Oficio AMC-SP-1582- 2022 del 9 de septiembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio AMC SP-1441-2022 del 11 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría de Planeación del Municipio de Cajicá- Cundinamarca" |
| 6 | 7206 de 2023 | "Por la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra del Oficio RS- OAP 3323 del 18 de agosto de 2020, expedido por la Oficina Asesora de Planeación de Floridablanca- Santander" |
| 7 | 7210 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 0666 del 03 de mayo de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-00682" |
| 8 | 7211 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S en contra del Oficio 2-2023-51081 del 16 de mayo de 2023 expedido por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83815" |
| 9 | 7212 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2086 de 29 de noviembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-68955" |
| 10 | 7213 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2047 del 23 de noviembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-54540" |
| 11 | 7214 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 1892 del 28 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-115406" |
| 12 | 7217 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 094-095-132 del 23 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del municipio de Funza - Cundinamarca" |

| No. | No. y Fecha de Resolución | Epígrafe |
|-----|---------------------------|--|
| 13 | 7218 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por TOWER ONE WIRELESS COLOMBIA S.A.S. (antes TOWER 3 S.A.S.), en contra de la Resolución 0112 del 18 de enero de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-17795" |
| 14 | 7220 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 077 del 16 de enero de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1462 del 7 de septiembre de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83803" |
| 15 | 7223 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 150 del 30 de enero de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1632 del 4 de octubre de 2022, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-06187" |
| 16 | 7224 de 2023 | "Por la cual se rechaza por improcedente el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 1014 del 31 de agosto de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-66270" |
| 17 | 7230 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1891 de 28 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-101904" |
| 18 | 7232 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución 1220-1323 del 6 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué, en la actuación administrativa 2022-022392" |
| 19 | 7233 de 2023 | Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra de la Resolución 0710 del 4 de abril de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C, en la actuación administrativa 1-2019-29534" |
| 20 | 7239 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0320 con radicado 2-2023-42090 del 25 de abril de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio VTSP-2022-3094 con radicado 2-2022-103798 del 4 de agosto de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2018-29065" |
| 21 | 7240 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-232 de 5 de abril de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-87684 de 11 de julio de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83798" |
| 22 | 7250 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 094-095-131 del 23 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del municipio de Funza - Cundinamarca" |
| 23 | 7252 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0563 con radicado 2-2023-77265 del 17 de julio de 2023 y se rechaza por improcedente el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-119824 del 26 de agosto de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-39707" |

| No. | No. y Fecha de Resolución | Epígrafe |
|-----|---------------------------|---|
| 24 | 7253 de 2023 | "Por la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por SYSCOM TELECOM S.A.S. , en contra de la Resolución 901 del 27 de abril de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C., en la actuación administrativa 1-2020-33489" |
| 25 | 7254 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra del Oficio DTAU: 2023-0071 del 27 de enero de 2023 y, el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio con radicado No. 2-2022-62482 del 29 de mayo de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 1-2019-83808" |
| 26 | 7256 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1849 de 26 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-18176" |
| 27 | 7259 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1853 de 26 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-53884" |
| 28 | 7260 de 2023 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1773 de 18 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-79763" |
| 29 | 18 de enero de 2024 | Auto por medio del cual la CRC se abstiene de resolver sobre dos recursos de apelación y se remite el expediente a la sala de consulta y servicio civil del consejo de estado para el inicio de un conflicto negativo de competencias administrativas- EXP CRC 3000-32-11-119. |
| 30 | 7286 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0331 del 24 de abril de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-116430 del 24 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83805" |
| 31 | 7287 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0330 del 24 de abril de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-116380 del 23 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83813" |
| 32 | 7288 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0332 del 16 de mayo de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-116426 del 24 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83825" |
| 33 | 7289 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0566 del 10 de agosto de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio 2-2022-119879 del 26 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-54669" |
| 34 | 7290 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 916 de 28 de abril de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1234 del 8 de agosto de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-68968" |



| No. | No. y Fecha de Resolución | Epígrafe |
|-----|---------------------------|--|
| 35 | 7296 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra del Oficio DTAU: 2023-0562 del 17 de julio de 2023, y el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio con radicado No. 2-2022-88129 del 11 de julio de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 1-2021-39727" |
| 36 | 7297 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra del Oficio DTAU: 2023-0334 del 16 de mayo de 2023, y el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio con radicado No. 2-2022-88133 del 11 de julio de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 1-2021-68959" |
| 37 | 7311 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-233, y se resuelve un recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-87970 del 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83797" |
| 38 | 7332 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 1253 del 6 de junio de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1191 del 1 de agosto de 2022, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-60835" |
| 39 | 7333 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra de la Resolución No. 260.59.057 del 27 de mayo de 2021, expedida por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Tuluá - Valle, en la actuación administrativa EE-11620" |
| 40 | 7345 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.299 de 12 diciembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.173 de 29 de agosto de 2022, expedidas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales de Santiago de Cali" |
| 41 | 7346 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.256 de 29 de noviembre de 2022 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.172 de 29 de agosto de 2022, expedidas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales de Santiago de Cali" |
| 42 | 7347 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1884 del 28 de agosto de 2023, y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1629 del 04 de octubre de 2022, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-75307" |
| 43 | 7352 de 2024 | "Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1714 del 31 de julio de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-93215" |
| 44 | 7353 de 2024 | "Por medio de la cual se rechaza el recurso de apelación interpuesto por JULIO C. PATERNINA S.A.S. en contra del Oficio OAPM-1924 del 12 de septiembre de 2022, expedido por la Oficina Asesora de Planeación Municipal de Valledupar-Cesar" |
| 45 | 7354 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. , en contra de la Resolución No. 2150 del 6 de diciembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2020-35370" |

| No. | No. y Fecha de Resolución | Epígrafe |
|-----|---------------------------|---|
| 46 | 7371 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023- 0568 de 18 de agosto de 2023 y el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio Radicado No. 2-2022-119823 de 26 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1- 2019-83806" |
| 47 | 7372 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0561 con radicado 2-2023-77725 del 12 de julio de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-881131 del 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-69248" |
| 48 | 7373 de 2024 | "Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2129 del 27 de septiembre de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá" |
| 49 | 7374 de 2024 | "Por medio de la cual se rechaza el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2130 del 27 de septiembre de 2023, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá" |
| 50 | 7376 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-0337 con radicado 2-2023-64200 del 13 de junio de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado 2-2022-88134 del 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2021-39718" |
| 51 | 7377 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU-2023-233 con radicado No.2-2023-42071 de 24 de abril de 2023 y se resuelve el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio con radicado No.2-2022-87457 de 11 de julio de 2022, expedidos ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-83794" |
| 52 | 7382 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ANDEAN TOWER PARTNERS COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 0625 del 27 de abril de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-26581" |
| 53 | 7383 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución No. 096-097-133 del 18 de octubre de 2022, expedida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del municipio de Funza - Cundinamarca" |
| 54 | 7384 de 2024 | "Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio DTAU: 2023-0564 del 12 de julio de 2023 y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra del Oficio No. 2-2022-116425 del 24 de agosto de 2022, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2019-73798" |
| 55 | 7385 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2536 del 21 de noviembre de 2023 y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1101 de 23 de mayo de 2023, expedidas ambos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C." |
| 56 | 7386 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2499 del 15 de noviembre de 2023 y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra |

| No. | No. y Fecha de Resolución | Epígrafe |
|-----|---------------------------|--|
| | | de la Resolución No. 1219 del 2 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.” |
| 57 | 7387 de 2024 | “Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución No. 2475 del 14 de noviembre de 2023 y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución No. 1217 del 2 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.” |
| 58 | 7388 de 2024 | “Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 2537 del 21 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 1099 del 23 de mayo de 2023, expedidos por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.” |
| 59 | 7389 de 2024 | “Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2547 del 22 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1358 del 16 de junio de 2023, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.” |
| 60 | 7390 de 2024 | “Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2473 del 10 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1432 del 23 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.” |
| 61 | 7393 de 2024 | “Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución No. 2574 del 23 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución No. 1127 del 25 de mayo de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.” |
| 62 | 7394 de 2024 | “Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución 2570 del 23 de noviembre de 2023, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución 1222 del 2 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.” |
| 63 | 7395 de 2024 | “Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2279 del 20 de octubre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1365 del 16 de junio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.” |
| 64 | 7396 de 2024 | “Por medio de la cual se decide respecto del recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2339 del 27 de octubre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1624 del 19 de julio de 2023, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C., en la actuación administrativa 1-2022-39353” |
| 65 | 7403 de 2024 | “Por medio de la cual se decide sobre el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. , en contra de la Resolución No. 2541 del 21 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución No. 1627 del 19 de julio de 2023, expedidas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.” |
| 66 | 7404 de 2024 | “Por medio de la cual se decide respecto del recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1996 del 11 de septiembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 645 del 24 de marzo de 2023, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-116122” |



| No. | No. y Fecha de Resolución | Epígrafe |
|-----|---------------------------|---|
| 67 | 7405 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 2548 del 22 de noviembre de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto por dicha empresa en contra de la Resolución 1626 del 19 de julio de 2023, expedidas ambas por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C." |
| 68 | 7411 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S en contra del Oficio IOP-OF 637 de 24 de septiembre de 2021, expedido por la Oficina Asesora de Planeación de Málaga" |
| 69 | 7412 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra del Oficio AMC-SP-1822-2023 del 13 de diciembre de 2023, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Cajicá, Cundinamarca" |
| 70 | 7416 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución 1441 del 02 de septiembre de 2022, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, en la actuación administrativa 1-2022-60675" |
| 71 | 7417 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. , en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.294 del 10 de noviembre de 2023, y el recurso de apelación interpuesto en contra de la Resolución No. 4182.010.21.0.162 del 2 de agosto de 2023, expedidas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales del Distrito de Santiago de Cali, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 2023-4173010-072560-2" |
| 72 | 7433 de 2024 | "Por medio de la cual se resuelve el recurso de queja interpuesto por PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA. en contra de la Resolución No. P-90-2023 del 17 de mayo de 2023, y se rechaza el recurso de apelación interpuesto en contra del Oficio No. 0705-023 del 24 de marzo de 2023, expedidos por la Oficina Asesora de Planeación del municipio de Piedecuesta - Santander, dentro de la actuación administrativa con radicado No. 13470" |
| 73 | 7438 de 2024 | "Por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones se abstiene de pronunciarse de fondo, por no ser competente para el efecto, sobre el recurso de apelación interpuesto por la Junta de Acción Comunal de Cedritos en contra de la decisión proferida el 22 de abril de 2024, mediante la cual se resolvió de fondo el proceso policivo ARCO No. 1239631 por parte de la Inspección 1E de Policía de Usaquén" |

Fuente: Elaboración propia CRC

Anexo 6. Actos administrativos para la aprobación de OBI

| PRST | RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE |
|-----------------------|-------------------|--|
| ERT | 7216 de 2023 | "Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de la EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS - ERT E.S.P. " |
| WOM | 7272 de 2023 | "Por la cual se aprueban unas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión" |
| COLTEL | 7271 de 2023 | "Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC " |
| ETB | 7234 de 2023 | "Por la cual se aprueban algunas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión" |
| HABLAME | 7227 de 2023 | "Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. " |
| COMCEL | 7273 de 2023 | "Por la cual se aprueban unas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión – OBI – de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. " |
| UNIMOS | 7228 de 2023 | "Por la cual se aprueban unas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión – OBI- de UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P. " |
| COLOMBIA MÓVIL | 7274 de 2023 | "Por la cual se aprueban algunas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión" |
| UNE EPM | 7258 de 2023 | "Por la cual se aprueban algunas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión – OBI- de la UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión" |
| EDATEL | 7257 de 2023 | "Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de EDATEL S.A. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión" |
| EMTEL | 7312 de 2024 | "Por la cual se aprueba la modificación del contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P. " |
| COMCEL | 7313 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7273 de 2023" |

| | | |
|-----------------------|--------------|---|
| ETB | 7314 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 7234 de 2023" |
| COLOMBIA MÓVIL | 7342 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P. , en contra de la Resolución CRC 7274 de 2023" |
| UNE-EPM | 7343 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en contra de la Resolución CRC 7258 de 2023" |
| EDATEL | 7344 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por EDATEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7257 de 2023" |
| WOM | 7368 de 2024 | "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en contra de la Resolución CRC 7272 de 2023" |
| EMCALI | 7406 de 2024 | "Por la cual se aprueban unas modificaciones y se fijan condiciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI– de EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E. E.S.P. " |
| COSTATEL | 7413 de 2024 | "Por la cual se aprueban unas modificaciones al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI– de COSTATEL S.A. E.S.P. y se fijan condiciones para el acceso y la interconexión" |
| EDATEL | 7434 de 2024 | "Por la cual se aprueba una modificación al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI– de EDATEL S.A. " |
| COLOMBIA MÓVIL | 7435 de 2024 | "Por la cual se aprueba una modificación al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI– de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. " |
| UNE-EPM | 7436 de 2024 | "Por la cual se aprueba una modificación al contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI– de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. " |

Fuente: Elaboración propia CRC.



Anexo 7. Actos administrativos de carácter sancionatorio por la no entrega de información específica requerida por la CRC

| RESOLUCIÓN | EPÍGRAFE | OBSERVACIÓN |
|------------------------------|--|---|
| 7278 del 11 de enero de 2024 | <i>"Por la cual se resuelve el recurso de reposición presentado por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 7129 de 2023"</i> | Mediante Resolución CRC 7129 de 2023, la CRC declaró responsable a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. por la comisión de la conducta establecida en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y le impuso una multa de 2000,49 SMLMV de 2020. |

Anexo 8. Reglamentos y manuales vigentes a 20 de julio de 2024

| DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO | DESCRIPCIÓN | MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA | Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN | FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA |
|--|---|--|---|------------------------------|
| Manual para guiar el tratamiento del acceso y la reserva de la información pública | Guía el procedimiento legal que los funcionarios de la CRC deben seguir para efectos de salvaguardar el derecho constitucional de acceso a la información pública, sin que exista una vulneración de derechos particulares o de intereses públicos. | Documento del Sistema Integrado de Gestión | Versión 4 | 14/01/2019 |
| 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 N/A | 30/12/2022 |
| 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 |
| Funciones Grupos Internos de Trabajo | Por medio de la cual se modifican los grupos internos de trabajo de la CRC" | Resolución Interna | Resolución 056 de 2022 | 16/02/2022 |
| 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. Modificada Resolución 6161 de 2021 y Resolución 7010 de diciembre 2022 | 18/02/2020 |
| Manual de Políticas Contables | El documento se crea para dejar documentadas las Políticas Contables-Resolución 331 de 2022. | Documento aprobado por el Comité de Sostenibilidad Contable. | Versión 4 | 30/11/2023 |
| Manual Gestión de Ingresos CRC | Establecer lineamientos y estándares para la gestión presupuestal de ingresos en el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación, para que los usuarios cuenten con una herramienta de consulta permanente que les permita conocer las diferentes transacciones a realizar para efectuar la gestión de ingresos y ampliar los conocimientos sobre el tema tratado. | Documento del Sistema Integrado de Gestión | Versión 1 | 22/12/2023 |
| Normas generales en Seguridad y Salud en el Trabajo | Establecer normas de seguridad y salud en el trabajo para los peligros identificados en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, que sean aplicables por todos los funcionarios y colaboradores con la finalidad de prevenir incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales | Documento del Sistema Integrado de Gestión | Versión 3 | 10/07/2023 |

| 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 Supervisión e interventoría de los contratos suscritos por la CRC | Establece los lineamientos generales que deben ser tenidos en cuenta por supervisores e interventores durante el seguimiento y control que adelanten a la ejecución de los contratos celebrados por la CRC, para verificar la acción del contratista, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, el acatamiento a las especificaciones técnicas ofrecidas, la sujeción al presupuesto asignado y la ejecución de las actividades establecidas en cada contrato, por tanto, constituye la guía de los principales controles que se deben llevar a cabo durante las diferentes etapas del proceso contractual | Resolución Interna | Resolución 7414 de 2024 Versión 6 | 12/06/2024 |
| Manual de Contratación de la CRC | De conformidad con los lineamientos generales para la expedición de manuales de contratación expedidos por la Agencia Nacional de Contratación - Colombia Compra Eficiente (en adelante - CCE), el manual busca establecer la forma como opera la Gestión Contractual de la CRC y dar a conocer a los partícipes del Sistema de Compras Públicas y a los grupos internos de trabajo involucrados en los procesos de contratación pública de la CRC, la forma en que opera la Gestión Contractual e igualmente es un instrumento para la Planeación Estratégica de la Entidad, puesto que tiene como propósito principal servir de apoyo al cumplimiento de los objetivos misionales de la CRC. | Resolución Interna | Resolución 7414 de 2024 Versión 7 | 12/06/2024 |
| Manual de OnBase | Describe las funcionalidades básicas de la interfaz de cliente Unity del sistema OnBase. | Documento soporte de uso del sistema OnBase | Versión 2 | 10/08/2020 |
| 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 regulan las actividades financieras del estado. | Documento aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Versión 3 | 26/12/2023 |
| Manual del Sistema de Control Interno en articulación con el esquema de líneas de defensa de la CRC | Determina y adopta los lineamientos generales del Sistema de Control Interno – SCI, para que, al interior de la CRC, se establezcan acciones en articulación con los roles y responsabilidades contemplados en el Esquema de Líneas de Defensa que permitan la implementación de cada uno de los componentes que lo conforman en pro del mejoramiento continuo institucional. | Documento aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno | Versión 2 | 14/05/2024 |

| 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 Sistema Integrado de Gestión | Presenta la estructura del Sistema, la cual se basa en los procesos que lo componen, la caracterización de dichos procesos y los requisitos de aplicación general del mismo. | Documento del Sistema Integrado de Gestión | Versión 40 | 07/11/2023 |
| Manual Calidad de Datos | Proporcionar criterios y buenas prácticas para el proceso de calidad de datos, que brinde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, pasos para asegurar la calidad de estos y logren permitir la interoperabilidad, así como también ayudar en la toma de decisiones. | Documento del Sistema Integrado de Gestión | N/A | 09/05/2022 |
| Manual de Monitoreo de información Calidad TIC | Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de calidad TIC para cada uno de los formatos dispuestos en el Título Reportes de información, capítulo 2 reportes de información tic, sección 2 calidad de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a los servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil. | Documento Interno | N/A | 25/01/2022 |
| Manual de Calidad del Servicio Postal Correo | Describir el detalle de los procesos de preparación y modelado de los datos del servicio postal de correo reportados por el Operador Postal Oficial –OPO– según lo dispuesto en el Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 | Documento Interno | N/A | 23/12/2021 |
| Manual de Calidad Índice de Actualización Tarifaria | Describir a detalle el proceso de actualización en el cálculo del Índice de Actualización Tarifaria, según lo dispuesto en el Numeral 2 del Anexo 4.2 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016. | Documento Interno | N/A | 28/02/2022 |
| Manual de Calidad Mercados TIC | Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de mercados TIC para cada uno de los formatos dispuestos en el Título Reportes de información, capítulo 2 reportes de información tic, sección 1 mercados de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a los servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil, así como el servicio de SMS. | Documento Interno | N/A | 11/08/2021 |
| Manual de Calidad Portabilidad Numérica Móvil | Describir los procesos realizados para la extracción, preparación y modelado de la información del monitoreo de Portabilidad Numérica Móvil, almacenada en el sitio dispuesto por el Administrador de la Base de Datos (ABD) de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.6.2.5.2.4. del artículo 2.6.2.5 del Capítulo 6 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. | Documento Interno | N/A | 25/01/2022 |



| 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 Calidad Reportes de Televisión Abierta | Describir los procesos realizados en la preparación y modelado de la información del monitoreo de las obligaciones de reporte periódico de información de televisión abierta según lo dispuesto en el capítulo VI del Título XV y el Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondientes a las parrillas de programación, la emisión de espacios institucionales y las peticiones, quejas y reclamos | Documento Interno | N/A | 21/10/2021 |
| Manual de Calidad Roaming Automático Nacional | Describir a detalle los procesos de preparación y modelado de la información de Roaming Automático Nacional, según lo dispuesto en la obligación de reporte establecida en el numeral 4.7.7.2.6 de la Resolución CRC 5107 de 2017. | Documento Interno | N/A | 09/03/2022 |
| Manual de Calidad Actualización de Valores Regulados | Describir a detalle el proceso de actualización de los valores regulados según lo dispuesto en los capítulos del 3 al 16 del Título IV de Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016. | Documento Interno | N/A | 28/12/2021 |
| Manual de Políticas específicas de seguridad y privacidad de la información | Establecer y formalizar las políticas específicas de seguridad y privacidad de la información tendientes a garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de los activos de información con el fin de actualizar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información – SGSPI de la Comisión de Regulación de Comunicaciones | Documento del Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información Documento aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño | N/A | 27/05/2024 |
| Política de Seguridad y Privacidad de la Información | Establecer y formalizar la política de seguridad y privacidad de la información tendiente a garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de los activos de información con el fin de actualizar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. | Documento del Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información | N/A | 17/01/2022 |
| 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 1 | 10/07/2023 |



| DENOMINACIÓN DEL MANUAL O REGLAMENTO | DESCRIPCIÓN | MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA | Nº. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN / VERSIÓN | FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA |
|--|---|---|--|------------------------------|
| Política de Desconexión Laboral | Establecer los lineamientos en la CRC para que los servidores se beneficien de la desconexión laboral, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral. | Documento Interno de la Entidad | N/A | 23/02/2022 |
| Política Cero Papel | Establecer los lineamientos para contribuir a la gestión pública efectiva, eficiente y eficaz, al reducir el consumo del papel en la gestión de la Entidad, tanto en los procesos internos como para los servicios que se prestan a los ciudadanos. | Documento del Sistema Integrado de Gestión. | N/A | 06/04/2022 |
| Política de Administración de Riesgos | Define los lineamientos de la Alta Dirección sobre la manera de abordar la administración de los riesgos institucionales, en todos los niveles de la Entidad, socializarla con todos los funcionarios y contratistas en un lenguaje claro, común y sencillo. Se documentan los lineamientos de la gestión de los riesgos, junto con la descripción conceptual, orientación estratégica y el desarrollo operativo, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos. | Documento del Sistema Integrado de Gestión. Documento aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno | N/A | 24/08/2023 |
| 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 |

Fuente: Elaboración propia CRC