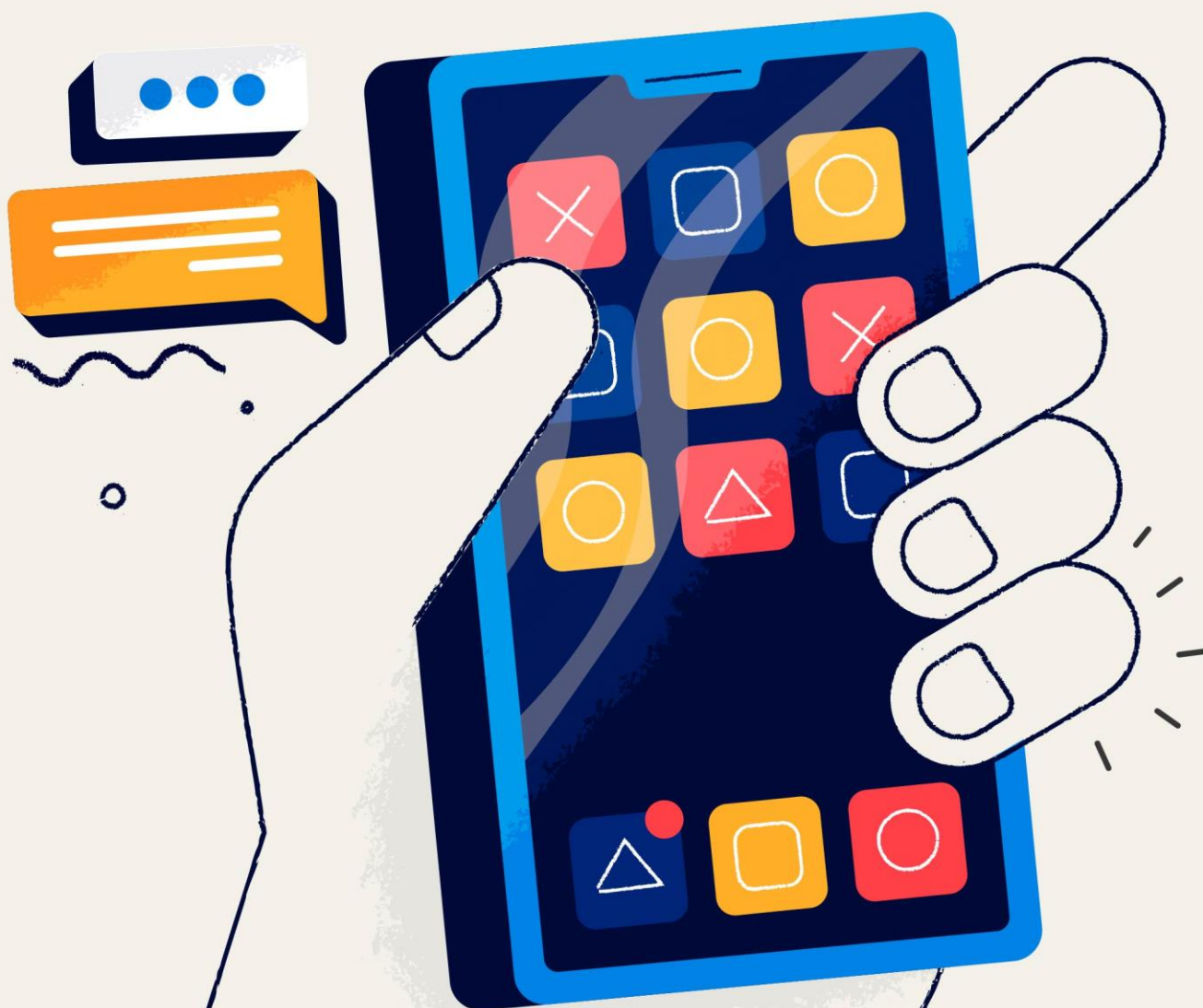


RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A LA RESOLUCIÓN CRC 6129 DE 2020



 @CRCCol  /CRCCol

 CRCCOL  @CRCCol

 /CRCCol

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA RESOLUCIÓN CRC 6129 DE 2020:

Régimen de homologación de equipos terminales

1 CONTEXTO

La homologación de equipos es un procedimiento llevado a cabo para verificar un conjunto mínimo de requerimientos técnicos y de seguridad de un producto. En el sector de telecomunicaciones se ha considerado necesario¹ a nivel internacional verificar la idoneidad de los dispositivos que se conectan a las redes de telecomunicaciones para constatar el uso efectivo del espectro, la compatibilidad electromagnética y el cumplimiento de los límites de exposición humana a campos radioeléctricos establecidos en estándares internacionales y adoptados en la normatividad vigente en aras de proteger la salud de los usuarios de servicios de comunicaciones².

Para el caso colombiano, se ha encomendado a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la función de determinar estándares y certificados de homologación de equipos, terminales, bienes y otros elementos técnicos indispensables para el establecimiento de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, entre ellos equipos terminales móviles (ETM) reconocidos internacionalmente, con el propósito de garantizar y verificar el cumplimiento de los aspectos antes mencionados³. En virtud de lo anterior, la CRC ha establecido un procedimiento de homologación de equipos terminales⁴, el cual ha sido modificado en varias ocasiones para incorporar nuevos estándares técnicos y obligaciones asociadas a la irrupción de nuevas tecnologías y a las atribuciones y asignaciones de bandas de frecuencia para servicios de comunicaciones en el país.

La CRC identificó diversas necesidades relacionadas con la verificación idónea de equipos terminales, dentro de las actividades asociadas al procedimiento de homologación. Estas necesidades fueron puestas de presente a la hora de identificar la gran variedad de dispositivos que se conectan a las redes de telecomunicaciones, los cuales son cada vez más versátiles en función de sus diferentes usos, aplicaciones y multiplicidad de fabricantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC adelantó el proyecto denominado "Revisión del Régimen de Homologación de Equipos Terminales", para llevar a cabo una revisión general de los estándares técnicos, certificados y procedimientos de homologación para equipos terminales y dispositivos que

¹ Algunos ejemplos son la directiva R&TTE (Radio and Telecommunications Terminal Equipment) introducida en 1999 por el parlamento europeo y la aprobación de dispositivos introducida por la FCC (Federal Communications Commission de EE.UU.), disponibles en (R&TTE: <http://www.etsi.org/index.php/technologies-clusters/technologies/regulation-legislation/r-tte-q-a#one>, FCC: <https://www.fcc.gov/engineering-technology/laboratory-division/general/equipment-authorization>).

² Estos tres aspectos (compatibilidad electromagnética, uso eficiente del espectro y seguridad/salud de los usuarios frente a la exposición a campos electromagnéticos, son los requisitos esenciales en la directiva R&TTE, actualizada en 2016 por la Radio Equipment Directive (RED) http://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive_en

³ Función encomendada en el numeral 8 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

⁴ Los requerimientos de homologación se encuentran compilados en el Título VII de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Resultados del seguimiento a la Resolución CRC 6129 de 2020.		Página 1 de 14
	Revisado por: Inteligencia y Analítica de Datos	
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

operen o puedan llegar a operar en Colombia, comprendidos dentro de la definición de ETM, de forma que, por un lado, se garantice que tales equipos cumplan con estándares internacionales sobre niveles seguros de emisión radioeléctrica para las personas, y por otro lado, se corrobore que tales equipos tengan un adecuado funcionamiento e interacción con las redes móviles del país.

El proyecto culminó con la expedición de la Resolución CRC 6129 de 2020, en la cual se modificó el Título VII de Resolución CRC 5050 de 2016 donde se establece el procedimiento para la homologación de equipos terminales móviles. La principal modificación está relacionada con el cambio de la carga de proveer la documentación requerida para la homologación del usuario a la CRC. Con la modificación, para realizar el trámite de homologación el usuario solo debe presentar la información del ETM (marca, modelo, nombre comercial, tipo de dispositivo, TAC y el etiquetado del ETM, físico o electrónico) y con esto la CRC realiza la búsqueda de los documentos de certificados de conformidad para la homologación.

Las modificaciones realizadas también incluyeron la especificación del procedimiento para equipos terminales móviles, la ampliación de fuentes aceptadas para la expedición de los certificados de conformidad y el establecimiento de las normas técnicas mediante circular. Otra de las modificaciones orientadas a la simplificación del trámite de homologación incluyó la posibilidad de rechazar la solicitud en caso de no encontrar un certificado de conformidad o de que la información provista por el usuario no sea correcta⁵. Así, las disposiciones anteriores se han materializado en un régimen de homologación y su trámite asociado, que es más flexible, simplificado y con mayor efectividad como instrumento regulatorio, el cual entró en vigor el 1 de octubre de 2021.

Es de resaltar que, desde el año 2017, la CRC ha destinado recursos de manera específica para el cumplimiento del mandato del numeral 8 del artículo 23 de la Ley 1341 de 2009. Puntualmente, la CRC contrató, entre 2017 y 2023, a un tercero encargado de garantizar la atención de los trámites relacionados con la homologación de ETM, mediante la provisión de una disponibilidad de atención a tramites de homologación mensual⁶. Por otra parte, en el año 2022, la CRC desarrolló un sistema automatizado que permite tomar la información entregada por el solicitante y realizar la validación de esta y la búsqueda de los certificados de conformidad.

Es así como, el presente documento cuenta con cinco secciones contando este contexto brindado a manera de introducción. A continuación, se presenta el objetivo del seguimiento de resultados de la resolución evaluada, seguido por la descripción de la información utilizada para el desarrollo de esta. Posteriormente, se presentan los resultados de la evaluación, y finalmente se exponen las conclusiones a partir de las evidencias encontradas.

⁵ Los operadores de comunicaciones identifican a cada equipo que usa sus redes mediante un IMEI, un número único asignado por el fabricante. Los primeros ocho dígitos del IMEI, llamados TAC, identifican la marca y el modelo del equipo. Este código es asignado por la GSMA (Asociación Mundial de Operadores GSM) a cada fabricante. Se puede rechazar la solicitud si al consultar la base de datos de la GSMA, se encuentra que el TAC relacionado NO corresponde exactamente a la marca y/o modelo informada por el usuario.

⁶ En adición a la gestión realizada por este operador, la CRC contesta consultas relacionadas con la temática de homologación mediante el call center de la entidad y supervisa las actividades de este operador.

Resultados del seguimiento a la Resolución CRC 6129 de 2020.		Página 2 de 14
	Revisado por: Inteligencia y Analítica de Datos	
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

2 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Considerando el contexto sobre la implementación del nuevo régimen de homologación de equipos terminales, se planteó el siguiente objetivo general para el seguimiento de resultados de la Resolución CRC 6129 de 2020:

Monitorear la evolución del trámite de homologación de equipos terminales móviles para identificar los cambios en el proceso con posterioridad de la implementación del nuevo régimen de homologación.

Para alcanzar este objetivo general se plantearon cinco hipótesis relacionadas con aspectos específicos que se espera fueran afectados por las modificaciones regulatorias introducidas y que se presentan a continuación.

1. **Satisfacción del usuario:** Se espera que las modificaciones al trámite de homologación resulten en una mejora de la satisfacción del solicitante.
2. **Volumen de requerimientos:** Con las modificaciones realizadas al régimen de homologación y la simplificación de este, se espera que la cantidad de solicitudes y consultas relacionadas con el régimen de homologación presente una reducción luego de la entrada en vigor de la norma.
3. **Tiempo de respuesta de la CRC:** Se espera que las modificaciones al régimen de homologación resulten en disminución en los tiempos de respuesta de la CRC para evaluar las solicitudes de homologación y expedir las respectivas respuestas.
4. **Efectividad de la norma:** Se espera que la simplificación del trámite y de los requisitos para el mismo resulten en un incremento del número de solicitudes de homologación a las que se brinda una respuesta en primera instancia.
5. **Costos del proceso:** Se espera que las modificaciones al régimen de homologación orientadas hacia la simplificación del trámite permitan reducir los costos específicos asociados al proceso de homologación.

3 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Para evaluar el objetivo del seguimiento de resultados de la Resolución CRC 6129 de 2020 descrito en la sección anterior, se recolectó información de fuentes internas de la Comisión. A continuación, se presenta la información recolectada para la evaluación de cada una de las hipótesis planteadas anteriormente.

Resultados del seguimiento a la Resolución CRC 6129 de 2020.		Página 3 de 14
	Revisado por: Inteligencia y Analítica de Datos	
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

1. **Satisfacción del usuario:** Información sobre el nivel de satisfacción del usuario (NSU) vinculado al proceso de homologación desde 2017 hasta el primer semestre del 2024⁷.
2. **Volumen de requerimientos:** Cantidad de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) relacionadas con el proceso de homologación y la proporción de estas sobre el total de PQRS de la entidad.
3. **Tiempo de respuesta de la CRC:** Tiempo de respuesta del trámite de homologación por parte de la CRC a partir de la fecha de radicación de entrada y salida.
4. **Efectividad de la norma:** Proporción de las homologaciones a las que se brinda una respuesta en primera instancia, bien sea de manera positiva o negativa, respecto al total de homologaciones, en comparación con las que requieren complemento o algún trámite adicional.
5. **Costos del proceso:** Valor de los contratos y desarrollos dedicados de manera exclusiva a la atención de PQRS relacionadas con el trámite de homologación.

4 RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados asociados a las cinco hipótesis planteadas para la presente evaluación de resultados, junto con las posibles explicaciones de estos.

4.1 Satisfacción del Usuario

Para la evaluación de la primera hipótesis se revisaron las distribuciones de las respuestas de los usuarios con respecto a: (i) tiempo de la respuesta dada, (ii) claridad del lenguaje de la respuesta y (iii) complejidad de la respuesta. Además, se comparó el nivel general de satisfacción reportado por los usuarios y el promedio de las respuestas en los componentes anteriores.

Hasta 2019 se empleaba una escala cualitativa de respuesta, mientras que desde 2020 se empleó una escala cuantitativa con valores entre 1 y 5. Para hacer comparable el ejercicio se realizó una conversión de dichas respuestas cualitativas a valores numéricos de la siguiente manera:

Con esta conversión, en la Gráfica 1 se presentan los resultados de la evolución de los promedios de las respuestas de la evaluación en cada una de las componentes en las barras verticales. En general las calificaciones de satisfacción han ido aumentando en todas las componentes. En 2019 hubo un aumento

⁷ El NSU es un indicador construido a partir de encuestas realizadas a los usuarios, en este caso ciudadanos que han surtido algún proceso relacionado con el trámite de homologación sobre su percepción en distintos aspectos del servicio recibido. Para 2017, solo se cuenta con información a partir del último trimestre debido a la entrada en vigor de la Resolución CRC 5111 de 2017, que establece las directrices para el nuevo Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones (RPU).

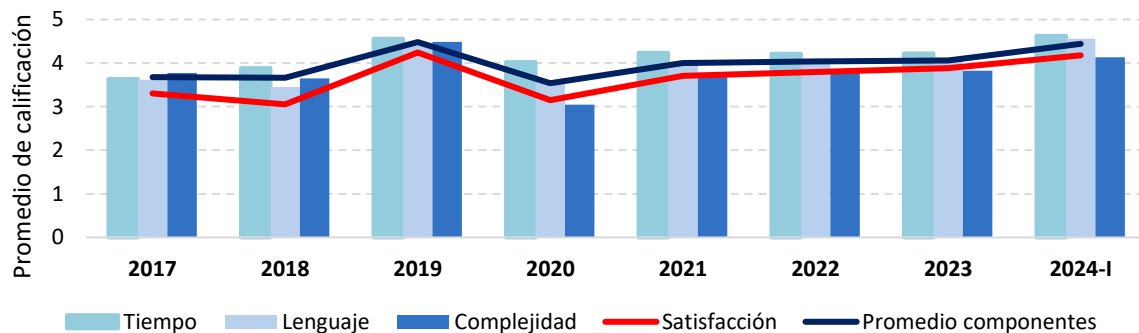
Resultados del seguimiento a la Resolución CRC 6129 de 2020.		Página 4 de 14
	Revisado por: Inteligencia y Analítica de Datos	
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

generalizado de las calificaciones, mientras que en 2020 hubo una disminución, especialmente con respecto a la complejidad de las respuestas; pero luego se retomó la tendencia de crecimiento.

Categórica	Cuantificador	Categórica	Cuantificador
Mala	1	Completamente insatisfecho	1
Aceptable	2	Insatisfecho	2
Regular	3	Poco satisfecho	3
Buena	4	Satisfecho	4
Excelente	5	Completamente satisfecho	5

Además de las calificaciones en las componentes mencionadas, los usuarios reportan una satisfacción general con la respuesta. Al comparar el promedio de la satisfacción reportada por cada usuario, representado con la línea roja en la Gráfica 1, con el promedio de calificaciones de las componentes, representado con la línea azul, se encuentra que el nivel de la satisfacción reportada es ligeramente menor al promedio de las calificaciones dadas, pero que siguen el mismo comportamiento. Así, aunque hay una tendencia de mejora en las calificaciones en general, no parece haber una influencia de la implementación de la resolución.

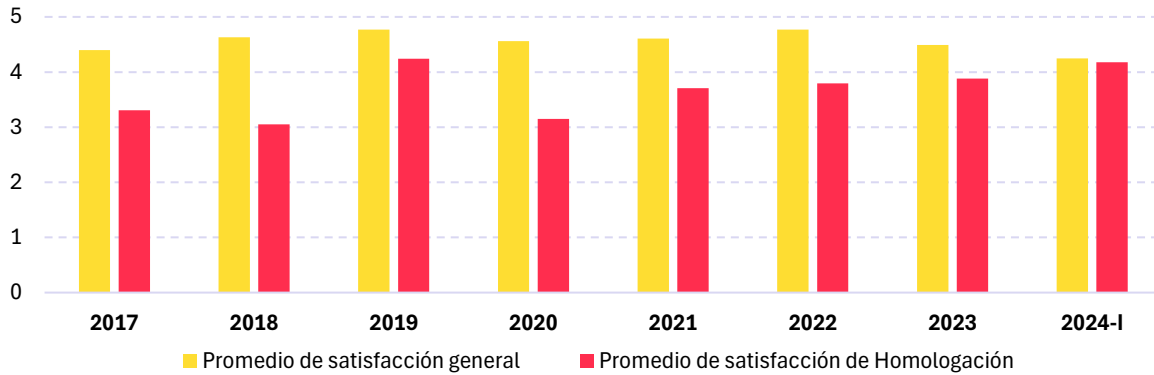
Gráfica 1: Calificaciones de atención a PQRS de homologación por componente y nivel general de satisfacción



Fuente: Elaboración propia con información interna de la CRC.

La Gráfica 2 presenta la comparación entre el nivel promedio de satisfacción reportado en trámites de homologación y el promedio del NSU general de correspondencia de la CRC. La comparación refleja un aumento de las calificaciones de satisfacción de los trámites de homologación desde 2020, al tiempo que el NSU general de correspondencia se ha mantenido estable. Los valores del NSU luego de 2021, momento en que entra en vigor el nuevo régimen de homologación de equipos terminales, son superiores al de los años previos, exceptuando el 2019.

Gráfica 2: Índice de Satisfacción



Fuente: Elaboración propia con información interna de la CRC.

4.2 Volumen de requerimientos

La segunda hipótesis de esta evaluación busca determinar si los cambios introducidos por la Resolución han impactado en el volumen de requerimientos, puntualmente reduciendo la demanda de usuarios por el trámite de homologación. Para evaluar este objetivo, se analiza la proporción entre el total de PQRS recibidas por la CRC y aquellas relacionadas con homologación.

La Gráfica 3 muestra la proporción de las PQRS que llegan a la CRC por concepto de homologación dentro del total de PQRS. Con la entrada en vigor de la Resolución CRC 6129 de 2020, el 1 de octubre de 2021, se esperaba que dicha relación disminuyera en el tiempo. No obstante, cabe destacar que, en el marco de la emergencia declarada por el COVID-19⁸ la CRC implementó acciones para asegurar el acceso a los servicios de comunicaciones, con base al Decreto presidencial 491 del 2020⁹ y el Decreto 555 del 2020¹⁰.

En la gráfica se observa una tendencia creciente en la proporción de PQRS relacionadas con homologación en comparación con el total de PQRS recibidas por la CRC. Aunque a primera vista no se observa la relación esperada, este resultado puede explicarse por la disminución general en el número de PQRS recibidas por la Comisión, mientras que el número de PQRS relacionadas con homologación oscila alrededor de 15.000 cada año durante el mismo periodo.

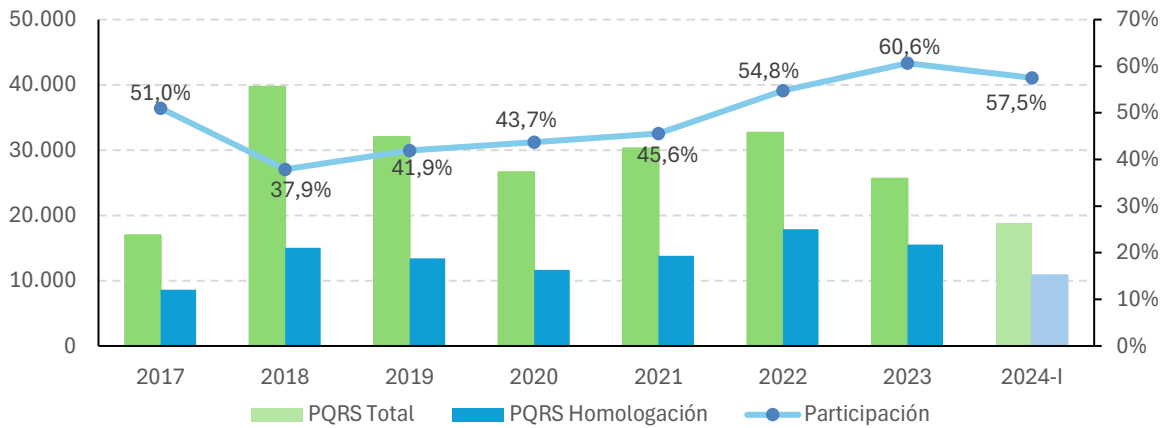
Las PQRS vinculadas con el proceso de homologación registran un leve aumento en las solicitudes durante el año de implementación de la Resolución y el año siguiente. No obstante, para el 2023, aunque el número de solicitudes disminuye, lo hace en menor medida que las PQRS generales, alcanzando su proporción más alta en este período.

⁸ El Decreto 417 de 2020 declara un estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.

⁹ Este decreto adopto medidas urgentes para garantizar la atención y prestación de servicios por parte de las autoridades públicas.

¹⁰ Este decreto establece medidas para enfrentar la emergencia económica social y ecológica que trata el Decreto 417 del 2020.

Gráfica 3: Proporción de las PQRS por concepto de homologación sobre el total del PQRS

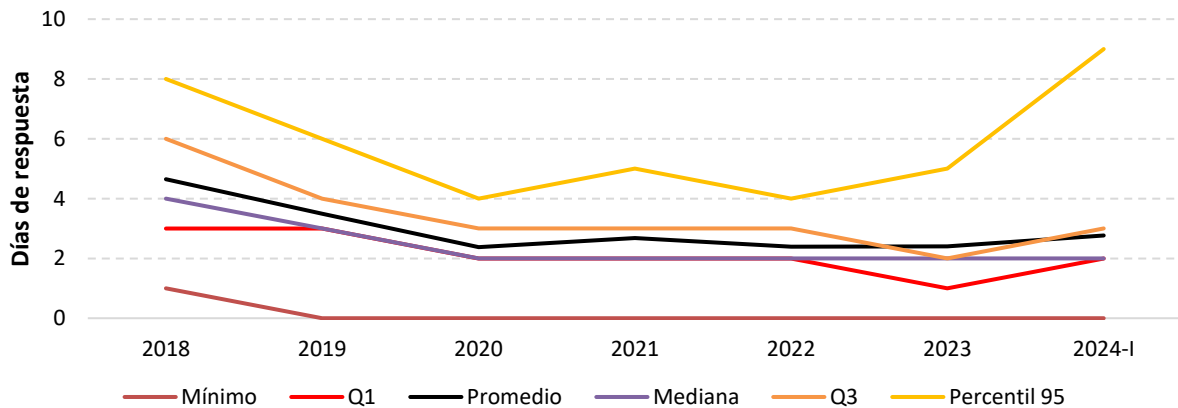


Fuente: Elaboración propia con información interna de la CRC.

4.3 Tiempo de respuesta de la CRC

Para la evaluación del tiempo de respuesta, se tomó la evolución del número de días hábiles que le tomó a la CRC dar respuesta a cada comunicación relacionada con homologación de equipos terminales móviles. En el Gráfico 4 se muestra la evolución del promedio, la mediana, el mínimo, el primer y tercer cuartil, y el percentil 95 de los días hábiles de respuesta.

Gráfica 4: Distribución del número de días hábiles de respuesta

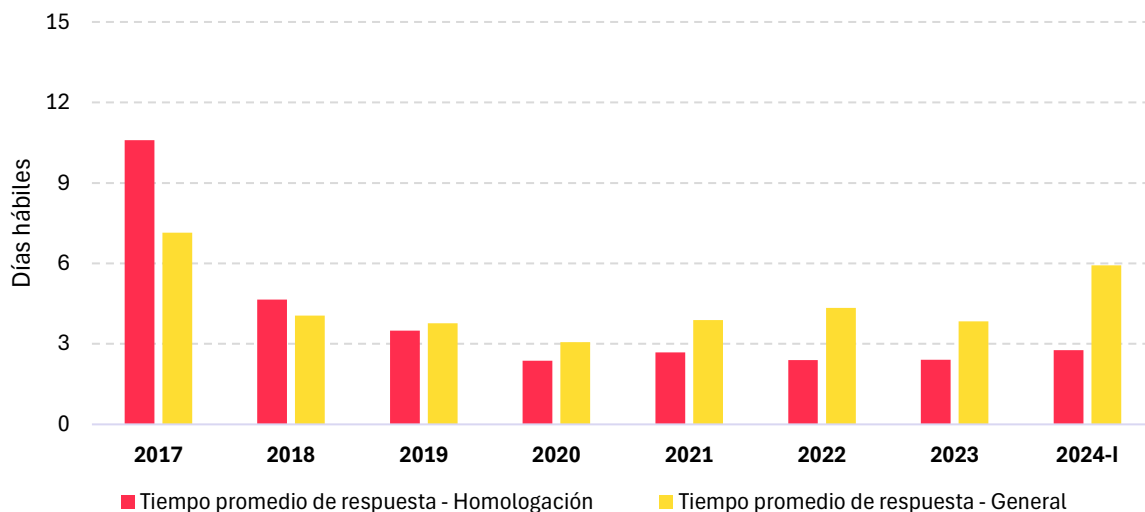


Fuente: Elaboración propia con información interna de la CRC.

Tanto el promedio de los días de respuesta, como la mediana, presentan una disminución desde 2017 hasta 2020, y a partir de allí los días de respuesta promedio y medianos han permanecido relativamente constantes. Desde 2018 el máximo tiempo de respuesta fue menor a 20 días hábiles.

La Gráfica 5 muestra una comparación entre el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de homologación y el tiempo promedio de respuesta de derechos de petición, consultas y trámites en general de la CRC, ambos medidos en número de días hábiles. Aunque después de 2020 no ha habido una disminución importante en el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de homologación, esto ha sucedido en un contexto en el que los tiempos generales de respuesta a Derechos de petición, consultas y trámites en general de la CRC ha aumentado. Es importante resaltar que los tiempos de respuesta en cualquier caso son inferiores a los 15 días hábiles establecidos por ley para brindar respuesta.

Gráfica 5: Índice de tiempo de respuesta



Fuente: Elaboración propia con información interna de la CRC.

4.4 Efectividad de la norma

Antes de analizar los resultados asociados a esta cuarta hipótesis, es importante ofrecer un breve contexto sobre el proceso de homologación. Cuando se responde una solicitud de homologación, el responsable del trámite puede clasificar el caso en distintas categorías, que corresponden a las diferentes etapas o estados del proceso. A continuación, se presenta una tabla con las categorías del proceso de homologación.

Clasificación	Categoría
Directas	Negativa
	No Necesita Homologación
	Positiva
Complemento	Requiere Complemento
Otras Categorías	Casos Especiales Rpa
	Consultas
	Desistimiento
	Pertinencias

Las homologaciones directas incluyen las respuestas que resultan en aprobación, rechazo o aquellas que no requieren homologación. Por otro lado, las homologaciones que requieren complemento son aquellas en las que, debido a la falta de un documento o requisito, no se rechazan, pero permanecen en el proceso hasta recibir dicho complemento. Las demás categorías se agrupan bajo las categorías descritas en la tabla anterior.

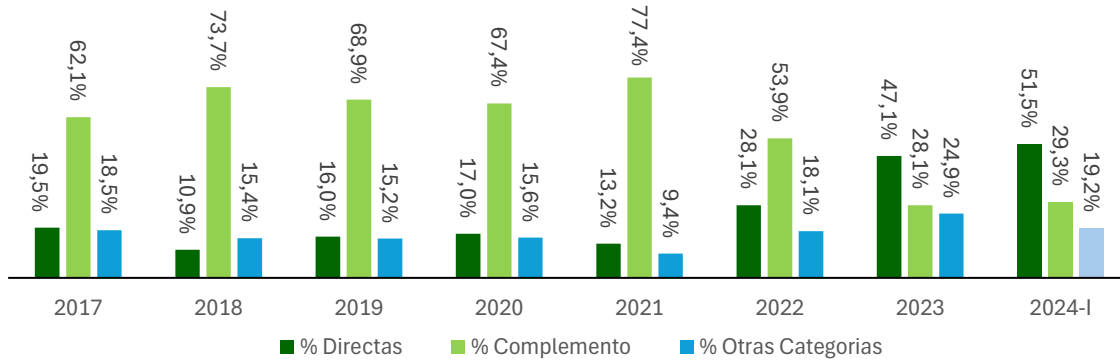
Con el contexto de las clasificaciones del proceso de homologación establecido, se procede a evaluar la efectividad de la norma analizando la proporción de homologaciones que reciben una respuesta de primera instancia, ya sea positiva o negativa, en comparación con el total de solicitudes. Este análisis se centra en la diferencia entre las homologaciones que se resuelven en una sola etapa (directas) y, aquellas que requieren un complemento o trámite adicional.

La Gráfica 6 ilustra esta comparación, destacando que las homologaciones que necesitan trámites adicionales representan una mayor proporción del total de PQRS relacionadas con homologación, en contraste con las que se resuelven de manera directa.

Tras la implementación de la norma, se observa un cambio en las tendencias: las homologaciones directas han incrementado su participación, pasando del 13,2% en 2021 al 51,5% en 2024. Es de resaltar que, antes del 2022, el porcentaje de homologaciones que eran rechazadas en primera instancia era cercano a 0, dado que el procedimiento indicaba requerir los documentos faltantes al usuario pues era este quien debía proveer toda la información para la homologación del equipo. Sin embargo, luego del 2022, la cantidad de solicitudes rechazadas en primera instancia se incrementó al 17,5% y para 2023 correspondieron al 35,8% del total de solicitudes.

Por otro lado, las homologaciones que requieren complemento siguen una tendencia decreciente, reduciéndose del 77,4% en 2021 al 29,3% en 2024 (primer semestre). Estos resultados evidencian la efectividad de la norma y el efecto positivo que tiene sobre el proceso de homologación. En la barra correspondiente a otras categorías se agrupan los casos especiales de comunicaciones, descritos en la anterior tabla.

Gráfica 6: Clasificación de trámites de homologación según respuesta



Fuente: Elaboración propia con información interna de la CRC.

4.5 Costos del proceso

La última hipótesis planteada explora los costos asociados a la respuesta en los trámites de homologación. Para este análisis se consideran los costos de las contrataciones y desarrollos directamente asociados con el proceso de homologación, en donde se da respuesta a las solicitudes de este trámite, considerando que los costos de la supervisión de estas contrataciones son constantes.

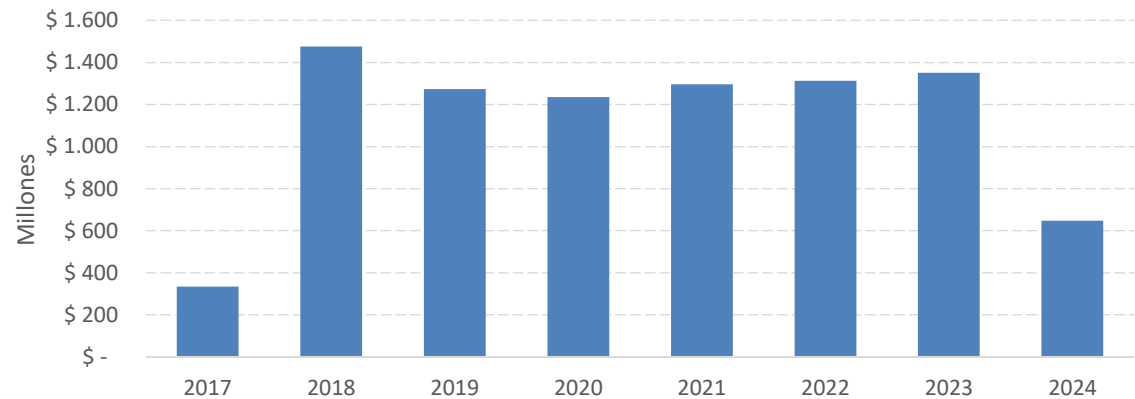
A partir de octubre de 2017, la CRC contrató al Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías (CINTEL) para apoyar el proceso de homologación de ETM, en respuesta al aumento significativo de solicitudes. CINTEL se encargó de revisar y responder las PQRS relacionadas con el trámite de homologación hasta diciembre de 2023, mediante la provisión de una capacidad no automatizada para realizar un determinado número de respuestas por mes.

Luego de la entrada en vigor de la Resolución CRC 6129 de 2020, el 1 de octubre de 2021, la CRC inició un proceso de desarrollo tecnológico con el fin de hacer más eficiente el proceso para el trámite de homologación. En este sentido, en el año 2022 se desarrolló un sistema de consulta automatizado que permite tomar la información que entrega el solicitante del trámite y utilizarla para realizar la búsqueda de los certificados de conformidad en las bases de datos disponibles para este fin. Este sistema inició su implementación en el año 2023, en el que se llevó a cabo la fase de aprendizaje. Durante este periodo, para garantizar la continuidad del proceso, este sistema operó paralelamente con la gestión

que realizaba CINTEL¹¹. En 2024, la CRC modificó la forma de gestionar el trámite, por medio de la utilización del sistema de consulta automatizado¹² y el apoyo de personal exclusivo para esta labor¹³.

La Gráfica 7 muestra el costo total de los contratos firmados por la CRC cada año con el fin de gestionar las solicitudes relacionadas con el trámite de homologación, así como los valores asociados al desarrollo y operación del sistema de consulta automatizado, con los valores ajustados a precios del 2024. Antes de la entrada en vigor de la resolución, el monto contratado promediaba \$1.328 millones¹⁴ para atender 11.215 PQRS relacionadas con homologación¹⁵. En contraste, después de la implementación de la resolución, el monto promedio asociado a los costos de gestión del trámite fue de \$1.151 millones, con 14.514 PQRS atendidas¹⁶. Lo anterior indica que los costos se redujeron en un 13%, mientras que la cantidad de PQRS atendidas se incrementó en un 29%.

Gráfica 7: Montos de contrato para el proceso de homologación. Valores expresados en pesos de 2024.



Fuente: Elaboración propia con información interna de la CRC.

La reducción en los costos que se evidencia está impulsada principalmente por los cambios en la manera de gestionar el proceso de homologación. Así, mediante la implementación del sistema de consulta automatizado, se da un proceso de modernización de la manera en la que la CRC aborda esta función.

¹¹ El desarrollo y periodo de aprendizaje del sistema automatizado de búsqueda se realizó en el marco del contrato 87 de 2022 y se realizaron ajustes finales al desarrollo mediante el contrato 147 de 2023.

¹² La contratación de la plataforma para la operación del sistema de búsqueda automatizado se enmarca en el contrato 187 de 2023.

¹³ Se realizaron 5 contratos de prestación de servicios con el siguiente objeto contractual: "EL CONTRATISTA se obliga con LA COMISIÓN al apoyo y acompañamiento en el análisis técnico y especializado de las solicitudes de homologación y generación de conceptos de viabilidad técnica para la homologación de equipos terminales móviles (ETM) de acuerdo con lo establecido en el Plan de Acción 2024 de la Comisión De Regulación De Comunicaciones."

¹⁴ El contrato de 2017 con CINTEL fue realizado por 3 meses, por lo cual para calcular el promedio de los contratos previos a la modificación regulatoria se excluye este contrato.

¹⁵ El periodo previo a la entrada en vigor de la Resolución comprende los años 2018, 2019 y 2020.

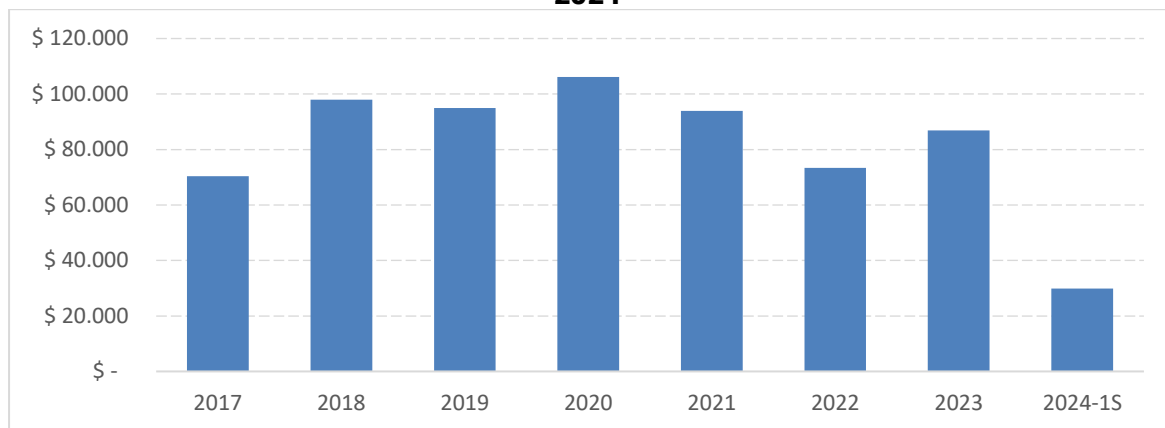
¹⁶ El periodo posterior a la implementación de la Resolución comprende los años 2021, 2022, 2023 y 2024.

Téngase en cuenta que, por una parte, con el modelo no automatizado de gestionar el proceso, los costos de los contratos de apoyo externo que suscribió la CRC fueron en promedio \$1.324 millones de pesos a precios del 2024. Por otra parte, con el modelo automatizado de gestionar el proceso, durante el año 2024 (sin considerar contingencias) se estima que el costo ascendería a los \$647 millones, considerando, para efectos de esta evaluación ex post, una amortización a 5 años de las inversiones realizadas en el desarrollo y aprendizaje del sistema de consulta automatizado, lo que equivale a una reducción del 51,1% en los costos¹⁷.

Al analizar el costo por trámite de homologación, que se calculó como el cociente entre el monto de la contratación y las PQRS gestionadas, se observó que tras la implementación de la resolución se generó una reducción significativa. Así, antes de la entrada en vigor de la resolución, el costo por trámite antes del año 2021 ascendía a \$92.376, mientras que después de la implementación de la resolución en el año 2021, este valor disminuyó a \$71.019. Esto refleja una reducción del 23,1% en el costo del trámite, lo que sugiere una mayor productividad en la gestión de homologaciones posterior a la resolución¹⁸.

La reducción observada se explica principalmente por la disminución en el costo por trámite para el año 2024, aunque es de resaltar que el costo por trámite ha sido inferior en los años posteriores a 2021, en el cual se implementó la modificación regulatoria, frente al promedio evidenciado en años anteriores. Al comparar el costo por trámite de 2024 con años anteriores, se observa que el costo promedio era de \$89.101, mientras que para 2024, con corte a junio, asciende a \$29.872. Esto significa que el costo para la CRC hasta junio de 2024 es un 66,5% menor que en los años previos.

Gráfica 8: Costo por trámite de PQRS de homologación. Valores expresados en pesos de 2024



Fuente: Elaboración propia con información interna de la CRC.

¹⁷ El costo de la amortización anual corresponde a \$90 millones de pesos.

¹⁸ El costo por trámite de 2024 se calcula con las cifras de PQRS recibidas hasta junio por lo que los costos anuales de la Gráfica 7 se dividen en 2.

La reducción que se evidenció es producto del cambio en la forma de gestionar el trámite, en donde la CRC cuenta con un equipo dedicado a la atención de solicitudes de este trámite y el apoyo del sistema de consulta automatizado, en comparación con la utilización de un tercero que garantizaba una cantidad de respuestas mensuales. Este cambio fue posible gracias a la implementación del sistema de consulta automatizado, que valida la información provista por el usuario e identifica la existencia o no del certificado de conformidad. Este desarrollo fue posible en gran medida por la simplificación del trámite de homologación, pues se usan los datos claves provistos por el usuario como insumo para la búsqueda automática de información en distintas fuentes autorizadas.

5 CONCLUSIONES

Los resultados presentados en este documento permiten concluir que la Resolución CRC 6129 de 2020, que modificó el régimen de homologación de equipos terminales móviles, permitió que con posterioridad a la entrada en vigor de las modificaciones regulatorias se evidenciaran mejoras en las respuestas brindadas en primera instancia a los usuarios, en la satisfacción de estos y en los costos por trámite, a la vez que no se evidenciaron incrementos en los tiempos de respuesta ni en la cantidad de solicitudes de homologación.

En relación con la satisfacción de los usuarios, se evidenció una leve tendencia de mejora en las calificaciones de los distintos componentes del NSU, así como en la medida de satisfacción de este indicador. Esto es especialmente significativo dado que para el primer semestre de 2024 este indicador muestra que la satisfacción de los usuarios frente al trámite de homologación ha igualado los niveles de satisfacción generales de la entidad, cuando en años anteriores siempre había sido visiblemente inferior.

En cuanto al volumen de requerimientos, el cual se midió como el porcentaje de solicitudes relacionadas con el trámite de homologación del total de PQRS recibidas por la CRC, se evidenció una desmejora en el índice asociada a una disminución general de las PQRS, pero no de aquellas asociadas a la homologación de equipos terminales. Sin embargo, el total de solicitudes de homologación no presentó crecimientos abruptos, lo que indica que el volumen de requerimientos y la necesidad de trámite en el mercado permaneció inalterada.

Por otra parte, se evidenció que desde el 2019 el tiempo medio de respuesta a las solicitudes de homologación ha permanecido estable, en alrededor de 2 días hábiles. Es de resaltar que este es un tiempo muy eficiente en comparación con los términos legales para la respuesta de solicitudes, que es de 10 a 15 días hábiles según el tipo de petición¹⁹ y considerando que entre 2021 y 2023 el tiempo medio de respuesta también había estado estable.

¹⁹ Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Resultados del seguimiento a la Resolución CRC 6129 de 2020.		Página 13 de 14
	Revisado por: Inteligencia y Analítica de Datos	
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Por otra parte, en la dimensión de efectividad de la norma se evidenció un incremento notorio en el porcentaje asociado a las solicitudes resueltas de manera directa, sin requerir interacciones adicionales con el usuario. Es de resaltar que buena parte de este incremento es debido al aumento en la cantidad de homologaciones rechazadas por falta de existencia de certificados de conformidad o por información errada en la solicitud.

Los análisis realizados también permitieron evidenciar que las modificaciones regulatorias asociadas a la simplificación del trámite de homologación permitieron el desarrollo de soluciones tecnológicas como lo es el sistema de consulta automatizado que se ha implementado en el proceso. Este desarrollo a su vez ha permitido que la CRC reduzca los costos de los recursos dedicados exclusivamente al trámite de homologación de manera significativa en 2024, al disminuirse en 66,5% el costo por respuesta.

Los anteriores resultados permiten evidenciar que los cambios regulatorios introducidos por la Resolución CRC 6129 de 2020 permitieron que el proceso de homologación de ETM fuera modernizado y que pueda afrontar los futuros cambios tecnológicos sin necesidad de una nueva modificación del régimen de homologación.

Resultados del seguimiento a la Resolución CRC 6129 de 2020.		Página 14 de 14
	Revisado por: Inteligencia y Analítica de Datos	
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024