

# AGENDA REGULATORIA CRC

2022-2023



# Agenda Regulatoria CRC 2022- 2023

Coordinación de Planeación Estratégica

Diciembre 2021

---

Agenda Regulatoria 2022 - 2023			<b>Página 2 de 51</b>
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## Contenido

1	Presentación .....	4
2	Tendencias internacionales en política regulatoria para el sector de comunicaciones .....	7
2.1	Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias .....	8
2.2	Mercados y competencia .....	10
2.3	Innovación y mejora regulatoria .....	13
2.4	Fortalecimiento institucional .....	13
3	Sector de comunicaciones en Colombia .....	14
4	Iniciativas Agenda Regulatoria CRC 2022-2023 .....	18
4.1	Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias .....	18
4.2	Mercados y competencia .....	24
4.3	Innovación y mejora regulatoria .....	33
4.4	Gestión de grupos de valor .....	39
4.5	Fortalecimiento institucional .....	40
5	Plazos indicativos de proyectos e iniciativas de la Agenda Regulatoria CRC 2022-2023 .....	42
6	Anexos .....	44
6.1	Anexo 1. Metodología y criterios para priorización de iniciativas .....	44
6.2	Anexo 2. Socialización con el sector .....	46

## 1 Presentación

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta para conocimiento de los interesados la Agenda Regulatoria CRC 2022-2023. La publicación de este documento se realiza según lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Decreto 1078 de 2015 para las Agendas Regulatorias de carácter indicativo de las Comisiones de Regulación.

Además de materializar la planificación a mediano plazo de la política regulatoria, el proceso de desarrollo de la Agenda Regulatoria permite a la ciudadanía y a los sectores regulados identificar iniciativas de su interés y realizar sus contribuciones al portafolio de proyectos y actividades que la comisión abordará en las próximas vigencias. Es por este carácter participativo que la Agenda de la CRC, además de ser un instrumento de planificación sectorial, se ha convertido en uno de los pilares de la mejora regulatoria en la Entidad.

La propuesta que se pone en consideración da continuidad a las temáticas de: i) promoción de la competencia y la inversión en los sectores regulados, ii) aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), iii) Simplificación regulatoria, iv) protección de los derechos de los usuarios y audiencias, y v) promoción del pluralismo informativo. Lo anterior sin perjuicio de las demás actividades que han sido priorizadas para dar cumplimiento a las competencias y funciones de la Entidad y para responder a las necesidades sectoriales identificadas.

Se ha puesto en esta propuesta de Agenda Regulatoria, un énfasis al desarrollo de iniciativas que ayuden a la reactivación económica del país a través de la prestación de servicios de comunicaciones competitivos y de calidad. Es por esto que desde el año 2020 la CRC ha venido adelantando proyectos de revisión de los mercados de servicios móviles y fijos que tendrán propuestas y decisiones regulatorias en 2022, y además la Comisión dará continuidad al proyecto de compartición de infraestructura con otros sectores, con el objetivo de materializar beneficios análogos a los ya obtenidos con el proyecto de Compartición de infraestructura para el sector eléctrico. Así mismo, la CRC continuará con las actividades de monitoreo de los niveles de competencia e inversión y durante la próxima vigencia, ampliará el análisis de inversión sectorial a los servicios radiodifundidos y al sector postal.

Uno de los aspectos más importantes en materia de promoción de la competencia es el despliegue de infraestructura, especialmente en las zonas rurales del país. Por esta razón, durante el 2022 la CRC tiene como propósito fortalecer su estrategia de certificación en materia de remoción de barreras al despliegue de infraestructura y buscará alcanzar un 55% de municipios del país libres de este tipo de barreras. También, con ocasión de la expedición de la Ley 2108 de 2021<sup>1</sup>, la Comisión ha iniciado un proyecto con miras a optimizar el marco regulatorio para la provisión del servicio de acceso a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

En materia de protección de usuarios y audiencias la CRC dará continuidad a los proyectos orientados a modernizar e incorporar nuevas herramientas en las condiciones regulatorias aplicables a la calidad de los servicios de comunicaciones, así como a las diferentes mediciones subjetivas y objetivas de la calidad en la prestación de servicios, lo anterior con el objetivo de que los usuarios conozcan las

<sup>1</sup> «Ley de Internet como servicio público esencial y universal»

Agenda Regulatoria 2022 - 2023			<b>Página 4 de 51</b>
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

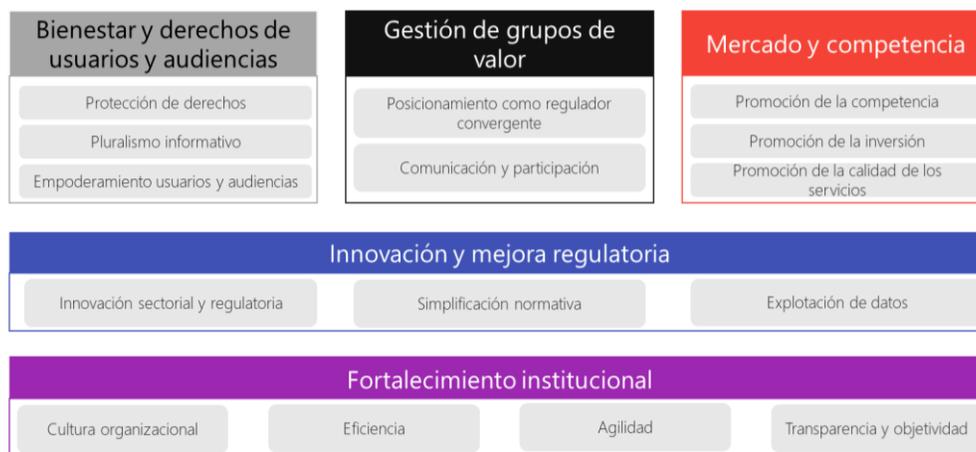
características de los servicios contratados y generar incentivos a la mejora continua en la operación de los mismos.

Por su parte, en lo referente al pluralismo informativo, la Comisión mantendrá el enfoque de aplicación de los principios de mejora normativa, en busca de una regulación más eficiente, concreta y simple que permita garantizar el cumplimiento de los fines y principios<sup>2</sup> del servicio de televisión. Adicionalmente, fortalecerá su estrategia de estudio de la industria audiovisual, con la incorporación de un “Barómetro de pluralismo informativo” que permitirá a la Comisión y a las múltiples partes interesadas, conocer información periódica y análisis comparativos sobre la evolución de la oferta y pluralidad de contenidos en el servicio de televisión.

Otro de los frentes estratégicos para la Comisión es el de la innovación y la mejora regulatoria, por lo que en este campo la CRC continuará con los proyectos de simplificación del marco regulatorio, y adoptará en 2022 decisiones respecto de la simplificación de la normatividad de contenidos audiovisuales. Así mismo, se dará continuidad a la consolidación en el país de mecanismos alternativos de regulación como el Sandbox Regulatorio, el cual durante la próxima vigencia, por un lado, avanzará a la fase de experimentación de las propuestas seleccionadas a partir de criterios objetivos de evaluación, y por el otro, será materia de análisis adicionales con el objetivo de ampliar su ámbito de aplicación a las temáticas de contenidos audiovisuales.

Es así como las iniciativas descritas en este documento se enmarcan en los cinco pilares estratégicos de la Comisión, definidos en el plan estratégico CRC 2021-2025: i) Bienestar y derechos de los usuarios y las audiencias, ii) Gestión de grupos de valor, iii) Mercados y competencia, iv) Innovación y mejora regulatoria y, v) Fortalecimiento institucional.

*Ilustración 1 Pilares Estratégicos CRC 2021-2025*



Fuente: Plan Estratégico CRC 2021-2025

Este documento se estructura así: en el capítulo 2 se presenta un análisis de tendencias internacionales realizado por la Comisión para identificar los principales avances y dinámicas alrededor del mundo en política regulatoria para cada uno de los mencionados ejes estratégicos. El capítulo 3 documenta brevemente el contexto nacional en materia de política regulatoria. En el

<sup>2</sup> Artículo 2 de la Ley 182 de 1995

capítulo 4 se describen las iniciativas que componen la propuesta de Agenda Regulatoria. En el capítulo 5 se plantean plazos indicativos para la ejecución de los proyectos e iniciativas y, por último, en el capítulo 6 se adjuntan los anexos relacionados con la metodología para la construcción de la Agenda y los resultados de la socialización del documento borrador publicado en octubre de 2021.

---

Agenda Regulatoria 2022 - 2023			<b>Página 6 de 51</b>
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 2 Tendencias internacionales en política regulatoria para el sector de comunicaciones

Durante el último año los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios postales y radiodifundidos, han resultado fundamentales para responder a los desafíos generados por las medidas de distanciamiento social, confinamiento y en general las diversas limitaciones de movilidad a las que nos hemos visto enfrentados a causa de la pandemia global de COVID-19. La literatura especializada<sup>3</sup> da cuenta de cómo la respuesta al virus ha acelerado varios años la adopción de tecnologías digitales y evidencia que muchos de estos cambios podrían ser permanentes<sup>4</sup>.

La Organización de las Naciones Unidas en su hoja de ruta para la cooperación digital, ha planteado la necesidad de optimizar el uso de tecnologías digitales y mitigar sus riesgos buscando garantizar que todas las personas estén conectadas, respetadas y protegidas en la era digital<sup>5</sup>. En tal sentido, recomienda la adopción de medidas que se concreten en esfuerzos colectivos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible a 2030, y mejoren la cooperación digital en temas relacionados con conectividad universal, bienes públicos digitales, inclusión digital, creación de capacidades digitales, protección de derechos humanos, cooperación mundial y confianza y seguridad digital<sup>6</sup>.

Para el sector audiovisual, la inclusión y el acceso diverso y confiable a contenidos constituyen los principales retos. Muchos son los aspectos que han cambiado en la comunicación, especialmente de masas, ante la consolidación de Internet y de múltiples pantallas que brindan cantidad de información a los ciudadanos. En este nuevo contexto y con el mayor empoderamiento de las audiencias, no se habla únicamente de consumidores sino de un fenómeno que Alvin Toffler denominó prosumo<sup>7</sup>; en donde las audiencias no solo reciben contenidos, sino que toman un rol de creadores y en muchos casos influenciadores de esta información.

Brindar a las audiencias elementos conceptuales y prácticos para reconocer, detectar, verificar y reportar contenidos falsos o que generen desinformación, es también un aspecto fundamental desde el quehacer de los reguladores que marca tendencia en el contexto internacional.

Para el sector postal, como se verá más adelante, los aspectos logísticos y la garantía de los derechos de los usuarios continúan dominando las agendas de los reguladores y desarrolladores de políticas públicas en el mundo.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT por su parte, ha planteado la necesidad de evolucionar los marcos regulatorios a la denominada quinta generación de regulación - G5<sup>8</sup>, o regulación colaborativa. Este concepto supone para los reguladores adoptar un énfasis mayor en los

<sup>3</sup> McKinsey (2020), COVID-19 digital transformation & technology, McKinsey Global Survey of executives, disponible en: <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever>

<sup>4</sup> BDO (2020), COVID-19 Is accelerating the rise of the digital economy, Disponible en: <https://www.bdo.com/insights/business-financial-advisory/strategy,-technology-transformation/covid-19-is-accelerating-the-rise-of-the-digital-e>

<sup>5</sup> Hoja de Ruta para la cooperación digital: aplicación de recomendaciones del Panel de Alto Nivel sobre Cooperación Digital. Asamblea General Naciones Unidas. Mayo 2020

<sup>6</sup> Idem

<sup>7</sup> Future Shock: The Third Wave, Alvin Toffler – Bantam Book, 1981

<sup>8</sup> ITU (2020), Global ICT Regulatory Outlook 2020, disponible en: [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-BB.REG\\_OUT01-2020-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-BB.REG_OUT01-2020-PDF-E.pdf)

beneficios y la protección del consumidor, y en aprovechar los recursos de las instituciones y la industria a través de consultas orgánicas, colaboración y conciliación. La regulación colaborativa se apalanca en el liderazgo, los incentivos y la evidencia, dejando atrás los esquemas de comando y control<sup>9</sup>. El concepto también se refiere al conjunto de nuevas herramientas utilizadas por los reguladores para abordar los problemas relacionados con la transformación digital y la economía de datos.

El presente capítulo documenta las tendencias internacionales sobre política regulatoria, los proyectos más relevantes que se han planteado en las agendas de ocho (8) reguladores referentes para Colombia<sup>10</sup> y, los enfoques globales que se tienen en el proceso de reactivación sectorial para la postpandemia.

## 2.1 Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias

El empoderamiento de los usuarios y audiencias, la garantía del pluralismo informativo y la mejora en la satisfacción de sus requerimientos, son las líneas de acción más comunes que se identifican en el eje de protección de derechos de usuarios y audiencias.

En tal sentido, el Instituto Federal de Telecomunicaciones de México (IFT) ha desarrollado el Programa de Alfabetización Digital "El IFT y tus Derechos Digitales"<sup>11</sup> que permite a los usuarios aprender sobre sus derechos, la manera de hacerlos valer y pone a disposición de ellos herramientas interactivas diseñadas por el regulador.

En esa línea, los reguladores franceses con competencias en el ámbito digital (Consejo Superior Audiovisual, Comisión Nacional de Informática y de las Libertades, Defensor de los Derechos y la Alta Autoridad para la Difusión de Obras y la Protección de los Derechos), se han propuesto brindar a las audiencias elementos conceptuales y prácticos para reconocer, detectar, verificar y reportar contenidos falsos o que generen desinformación. En tal sentido, elaboraron un kit educativo<sup>12</sup> que contiene herramientas para que los ciudadanos cuenten con una mayor formación y educación digital e incluye variedad de recursos diseñados para la educación digital de la ciudadanía. Está dirigido a formadores y a las familias que prestan apoyo (en materia digital), a los menores de edad abordando cuatro temas clave: (i) derechos digitales, (ii) privacidad en línea, (iii) derechos de autor en Internet e (iv) impacto del uso de las pantallas.

<sup>9</sup> Se refiere a esquemas regulatorios donde la autoridad legal y la vigilancia punitiva se utilizan para perseguir objetivos regulatorios, Baldwin, R., Cave, M., Lodge, M. (2011) Understanding Regulation: Theory, Strategy and Practice. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press.

<sup>10</sup> México- IFT, Reino Unido – OFCOM, Argentina – ENACOM, Perú – OSIPTEL, Brasil – ANATEL, España – CNMC, Estados Unidos – FCC y Canadá – CRTC.

<sup>11</sup> Disponible en <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/el-ift-y-tus-derechos-digitales>

<sup>12</sup> Disponible en [Kit pédagogique du citoyen numérique : retrouvez toutes les ressources - CSA - Conseil supérieur de l'audiovisuel](#)

Por su parte, en Reino Unido, se destaca en el Plan de Acción para los años 2021 y 2022<sup>13</sup> de la Office of Communications (Ofcom), su interés de proteger los intereses de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, bajo la iniciativa "Equidad para los consumidores" en el que se revisan cambios, precios y uso de información del consumidor. En tal sentido, el regulador tiene como prioridad garantizar que personas y empresas encuentren tratos justos y facilidades para cambios de proveedor en mercados que operan con integridad, al igual que la protección de personas vulnerables y aquellos excluidos de los servicios de comunicación en el país.

En Argentina, desde el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)<sup>14</sup> se resalta la reglamentación de la política de creación de nuevos derechos ciudadanos a través de la prestación básica universal y obligatoria, lo que se traduce en reconocer como servicios públicos esenciales la telefonía celular, la telefonía fija, Internet y la televisión paga.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) en Perú por su parte, enfoca sus esfuerzos en la mejora del sistema de vigilancia del mercado de telecomunicaciones<sup>15</sup>, de tal forma que capture y analice de manera sistematizada información de las condiciones reales y esperadas con las que se prestan servicios al usuario. Propone empoderar a los usuarios de los servicios de comunicaciones a través de la generación de servicios y su disponibilidad con diversos mecanismos que contribuyan a la toma consciente de decisiones.

En Brasil, la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), priorizó en su Agenda Regulatoria para los años 2021-2023<sup>16</sup>, 146 proyectos regulatorios alineados con sus objetivos estratégicos, promoviendo la adopción del Análisis de Impacto Normativo -AIN-. En el eje de protección a usuarios se destaca la revisión que se adelantará del régimen de protección a usuarios y de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de España<sup>17</sup> por su parte, ha incluido iniciativas de elaboración de instrumentos inteligentes que permitan a los agentes regulados y a los propios usuarios conocer y ejercer sus derechos. De igual forma, ha planteado en su plan de actuación 2021-2022, la necesidad de potenciar las consultas públicas como herramienta para propiciar la participación de la sociedad civil en la elaboración de estudios y otros documentos y actuaciones de la Comisión.

En materia audiovisual, la CNMC propone el reforzamiento de los derechos de los usuarios mediante instrumentos de digitalización e inteligencia artificial para contenidos de plataformas de intercambio de videos (Video Sharing Platforms VSP), y de operadores de servicios de comunicación audiovisual para identificar contenidos susceptibles de incumplir la normativa audiovisual<sup>18</sup>. Así mismo, la igualdad de género en la supervisión del sector audiovisual hace parte de las iniciativas priorizadas, y establece la elaboración de un informe anual sobre la representación de las mujeres en programas informativos y de actualidad (sujeto a lo que establecido en las nuevas leyes y la disponibilidad de recursos). En lo que respecta al sector postal, analizará en 2021, las condiciones generales de

<sup>13</sup> Disponible en [https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf\\_file/0019/216640/statement-plan-of-work-202122.pdf](https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0019/216640/statement-plan-of-work-202122.pdf)

<sup>14</sup> Disponible en [https://www.enacom.gob.ar/prestacion-basica-universal\\_p4792](https://www.enacom.gob.ar/prestacion-basica-universal_p4792)

<sup>15</sup> Plan Estratégico Institucional para el periodo 2020-2024 ampliado. OSIPTEL. Abril 2021

<sup>16</sup> Información disponible en <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/regulamentacao/agenda-regulatoria/agenda-2021-2023>

<sup>17</sup> Plan de Actuaciones 2021-2022- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España. 2021.

<sup>18</sup> Ibidem

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 9 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

prestación de los servicios a los usuarios y el cumplimiento efectivo de sus derechos por parte de los operadores tradicionales y otros nuevos actores postales.

El planteamiento de la Unión Europea en el marco del Horizonte Europa y en particular del programa Marco de Investigación e Innovación de la Unión Europea 2021-2027<sup>19</sup>, busca por su parte determinar el futuro de la región a través de la investigación y la innovación y hacer de los próximos años, la década digital de Europa. Es este sentido, ha diseñado la denominada Brújula Digital de Europa<sup>20</sup>, que define como uno de sus puntos clave la creación de un marco de principios digitales donde los derechos y valores sean elemento central y tengan como protagonista el ser humano. Algunos de estos principios están relacionados con el acceso universal a la conectividad de alta calidad, suficientes competencias digitales y, servicios públicos y en línea equitativos y no discriminatorios que garanticen derechos tanto en el ciberespacio como en el mundo real. La Comisión ha propuesto conocer mediante un Eurobarómetro anual el respeto de los derechos digitales de los europeos.

En materia de inclusión, los usuarios europeos con discapacidad tienen garantizado el derecho a disfrutar de la misma variedad de servicios que los demás ciudadanos y, además, se consagra el derecho a esta población frente al prestador del servicio, en cuanto a la facilitación de dispositivos especiales de accesibilidad (i.e software de magnificación o lectores de pantalla para discapacidad visual)<sup>21</sup>.

## 2.2 Mercados y competencia

En el eje de mercado y competencia, el despliegue de infraestructura para la masificación del acceso a Internet, el estímulo de los mercados digitales, la prestación de servicios universales y las redes de alta velocidad son temas recurrentes en el ámbito internacional.

En España, la CNMC ha puesto especial atención en la alineación de sus objetivos con los de desarrollo sostenible de la Agenda 2030. Para cumplir con este propósito plantea entre sus dos grandes retos la digitalización, en particular, contribuir al logro de los objetivos de digitalización definidos en el país, y proporcionar condiciones adecuadas para el desarrollo de inversiones competitivas y eficientes, promoviendo la seguridad jurídica, la transparencia, el aseguramiento de la rentabilidad razonable y la estabilidad regulatoria.

En cuanto a la promoción de la competencia, se resalta la mejora de la calidad de la regulación y la eficacia de la intervención pública en los mercados, intensificando esfuerzos en relación con la unidad de mercado<sup>22</sup> para garantizar a los consumidores españoles el acceso a todos los productos en igualdad de condiciones.

En Reino Unido, el plan de acción de OFCOM para los años 2021-2022<sup>23</sup> refiere como meta contar con infraestructura digital de clase mundial, bajo el programa "Inversión en redes sólidas y seguras", para lo cual buscará promover la competencia y la inversión en nuevas redes en beneficio de las

<sup>19</sup> Disponible en [https://ec.europa.eu/info/research-and-innovation/funding/funding-opportunities/funding-programmes-and-open-calls/horizon-europe\\_en](https://ec.europa.eu/info/research-and-innovation/funding/funding-opportunities/funding-programmes-and-open-calls/horizon-europe_en)

<sup>20</sup> Disponible en [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP\\_21\\_983](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP_21_983)

<sup>21</sup> Ibidem

<sup>22</sup> La unidad de mercado en la CNMC hace referencia a la supervisión y promoción, en la medida de lo posible, de un verdadero mercado único dentro del respeto absoluto de las comunidades autónomas que lo conforman, en el que las empresas puedan ofrecer sus productos y servicios libres de cargas y restricciones no justificadas o desproporcionadas.

<sup>23</sup> Disponible en [https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf\\_file/0019/216640/statement-plan-of-work-202122.pdf](https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0019/216640/statement-plan-of-work-202122.pdf)

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 10 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

personas y las empresas con una infraestructura de telecomunicaciones segura y resistente. En el marco del programa "Conectar a todos" se busca no solo asegurar que las personas y empresas puedan acceder a servicios de comunicación claves, conectarlos a través del uso de servicios postales. En tal sentido, el regulador británico plantea la revisión de posibles cambios en la regulación del sector postal que permita la adopción de un nuevo régimen (en 2022), a la luz de las dinámicas del mercado y las nuevas necesidades de los usuarios. Este planteamiento incluye la revisión de la sostenibilidad del servicio universal, la eficiencia de la red postal del país (Royal Mail), la efectividad de la competencia en el mercado de cartas y paquetes, la medida en que los usuarios se benefician de las protecciones adecuadas en el mercado y el monitoreo de la calidad de servicio de la red postal.

La transposición del Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas, estima novedades regulatorias relacionadas con la supervisión de los nuevos mercados digitales y análisis del impacto de la digitalización en los servicios de comunicaciones electrónicas (Internet of things o "IoT", el 5G, plataformas, la nueva economía de los datos), destacando posibles puntos en común con otros sectores regulados por la CNMC.

En tal sentido, se identifican en el plan de actuación 2021-2022 de la CNMC, iniciativas en materia de telecomunicaciones y audiovisuales principalmente relacionadas con:

- Aprobar el nuevo marco regulatorio de los mercados de banda ancha, tanto para los segmentos residencial como empresarial.
- Seguimiento de los casos de negocio de la tecnología 5G e identificación de los retos regulatorios que planteen.
- Establecer mecanismos para avanzar en la conectividad total, supervisar los nuevos mercados digitales y analizar el impacto de la digitalización promoviendo un entorno regulatorio equilibrado (level playing field) entre operadores tradicionales y nuevos agentes o servicios Over The Top (OTT).
- En el ámbito audiovisual, fomentar un contenido audiovisual diverso y fiable impulsando la accesibilidad de los contenidos audiovisuales para las personas con discapacidad.

La Federal Communications Commission<sup>24</sup> (FCC) en Estados Unidos, como muchos otros países apuesta por el cierre de brechas digitales y desde ese enfoque viene promoviendo la inversión del sector privado para construir, mantener y actualizar las redes. Cuenta con uno de los planes más agresivos para expandir la banda ancha en áreas rurales, insulares y de alto costo de Estados Unidos con un presupuesto aproximado de USD 20 billones e iniciativas relacionadas con:

- Expansión de la accesibilidad y la asequibilidad de la banda ancha durante la pandemia de COVID-19 a través del Programa de Beneficios de Banda Ancha de Emergencia (fondo inicial de USD 3,2 billones).
- Lanzamiento de la primera fase del Fondo de Oportunidad Digital Rural (USD 9,2 billones por 10 años) para expandir la banda ancha en áreas desatendidas en 49 estados.
- Establecimiento de nuevos procesos para recopilar datos de banda ancha fija para mejorar el mapeo e identificar mejor las brechas en la cobertura de banda ancha en todo el país.
- Lanzamiento del Comité Asesor de Implementación de Banda Ancha para brindar asesoramiento y recomendaciones a la Comisión sobre cómo acelerar la implementación del acceso a Internet

<sup>24</sup> Disponible en <https://www.fcc.gov/about/overview>

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 11 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de alta velocidad, incluidas formas de reducir y eliminar las barreras regulatorias a la inversión en infraestructura.

- Inicio en la elaboración de reglas centradas en acelerar el despliegue de redes tanto alámbricas como inalámbricas.
- Simplificación de las reglas para acelerar la transición a las redes modernas de banda ancha.

La Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC)<sup>25</sup>, ha planteado en su plan 2021-2022 tres (3) políticas para consolidarse como un regulador efectivo para el sistema de comunicaciones de clase mundial canadiense: (i) Continuar mejorando el acceso a Internet de banda ancha en el país (inversión de USD 750 millones), (ii) Mejorar la accesibilidad implementando requisitos de información para empresas de radiodifusión, proveedores de servicios de telecomunicaciones y operadores canadienses<sup>26</sup> y (iii) Mejorar la confianza de los canadienses en las redes de comunicación y comercio electrónico explorando opciones para filtrar tráfico malicioso de Internet y políticas de salvaguarda.

En materia de contenidos, plantean la renovación de licencias de estaciones de radio y televisión, la continuidad de un nuevo marco regulatorio para la radiodifusión en la población indígena de tal manera que refleje la cultura, lenguaje, y perspectiva de sus pueblos y, la continuidad en la implementación de un sistema digital para monitorear el cumplimiento de la programación en el mercado de la radio, que mejore los procesos comerciales y de analítica de datos.

Por otro lado, OSIPTEL en Perú, promueve la competencia entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y la mejora en la calidad brindada por empresas operadoras<sup>27</sup>. Sus acciones se enmarcan en el Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016-2024 definido a nivel país y resalta como iniciativas la mejora del sistema de vigilancia del mercado de comunicaciones, y la revisión integral de los estándares de calidad, a fin de establecer indicadores que reflejen lo que el usuario demanda.

En Brasil<sup>28</sup>, ANATEL ha incluido en su Agenda Regulatoria diferentes iniciativas que se asocian con el eje estratégico de mercados y competencia, de los cuales se destacan: i) la revisión del reglamento sobre generación y obtención de datos sectoriales de los distintos servicios de telecomunicaciones; y ii) revisión de disposiciones asociadas a promoción de competencia, precios y tarifas.

En Europa, el horizonte 2030 plantea la prestación de servicios universales lo que implica que independientemente del lugar de ubicación dentro de la UE, siempre debe estar disponible el acceso a telecomunicaciones con calidad, con mínimo una línea telefónica y acceso a Internet completamente funcional en una ubicación fija de tal forma que debe existir al menos un proveedor de comunicaciones con oferta de estos servicios y ser el regulador garante del cumplimiento de esta disposición.

<sup>25</sup> Departmental Plan 2021-2022. Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC). 2021

<sup>26</sup> Uno de los resultados clave definido por la CRTC para soportar sus tres (3) políticas centrales, es el relacionado con la protección de los canadienses dentro del sistema de comunicaciones. En tal sentido, plantea el mejoramiento de la accesibilidad, mediante la implementación de requerimientos de información que garanticen la participación de al menos el 90% de las empresas de radiodifusión en el sistema público de alertas, el cumplimiento de los requerimientos de requisitos del 911 en el 100% de las instalaciones base de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, y el acceso de por lo menos el 90% de los suscriptores canadienses de alertas públicas a través de proveedores de servicios inalámbrico.

<sup>27</sup> Plan Estratégico Institucional para el periodo 2020-2024 ampliado. OSIPTEL. Abril 2021

<sup>28</sup> <https://www.gov.br/anatel/pt-br/>

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 12 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 2.3 Innovación y mejora regulatoria

La innovación es uno de los pilares en la gestión regulatoria a nivel internacional. En tal sentido, la quinta generación regulatoria planteada por la UIT es uno de los conceptos principales en el espectro regulatorio internacional. Este planteamiento busca cambiar la forma como se ejecuta la regulación, su base política holística, y el enfoque regulatorio en los comportamientos de los agentes<sup>29</sup> basado en la colaboración y con un nuevo énfasis en la protección y beneficios de los consumidores.

En España, la nueva Ley General de Telecomunicaciones dará lugar a cambios relevantes en materia de nuevos agentes sujetos al marco regulador comunitario, regulación y obligaciones de acceso, servicio universal y derechos de los usuarios, lo que implicará adicionales modificaciones normativas<sup>30</sup>.

La CRTC en Canadá, continúa experimentando con nuevos enfoques e inculcando una cultura de medición, evaluación e innovación en el diseño de programas y políticas. Sin embargo, no se prevén actividades de experimentación específicas ni recursos financieros o humanos adicionales para tales actividades en 2021-2022. La Comisión trabaja en paralelo con el *Employment and Social Development Canada* y *Statistics Canada*, para contribuir al desarrollo y medición de dos indicadores relacionados con la disponibilidad nacional de Internet de banda ancha fija y la última tecnología inalámbrica móvil generalmente implementada.

En Perú, OSIPTEL<sup>31</sup> tiene como objetivo estratégico la innovación entendida como una nueva forma de hacer las cosas mediante el uso de tecnologías de la información para la adaptación a los constantes cambios de los sectores.

En Brasil, ANATEL ha incluido en su Agenda Regulatoria un enfoque hacia la simplificación y transparencia, buscando revocar normas sin vigencia, y hacer más simple la regulación de los servicios de telecomunicaciones.

### 2.4 Fortalecimiento institucional

En materia institucional, la tendencia está centrada en la digitalización de los procesos implementando tecnologías 4.0 que hagan más eficiente la actuación frente a los mercados.

En tal sentido, la CNMC en España, ha priorizado el avance en el proceso de digitalización de los procesos de la comisión recurriendo a mecanismos de inteligencia artificial no solo para ganar en eficiencia, sino también para acompañar la evolución de los mercados y las capacidades de las empresas a las que supervisa y regula.

De igual forma, ha definido una nueva estrategia de comunicación que acerque el verdadero valor de la Institución al público en general, alineada con los objetivos de la Comisión y sus beneficios para consumidores y usuarios.

<sup>29</sup> Global ICT Regulatory Outlook 2020. Pointing the way forward to collaborative regulation. ITU 2020

<sup>30</sup> Plan de Actuaciones 2021-2022- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España. 2021.

<sup>31</sup> Plan Estratégico Institucional para el periodo 2020-2024 ampliado. OSIPTEL. Abril 2021

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 13 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 3 Sector de comunicaciones en Colombia

Colombia no ha sido ajena a las dinámicas internacionales y en el país también se han consolidado importantes avances en materia de transformación digital como consecuencia de las diversas iniciativas privadas y públicas formuladas como parte de la respuesta a la pandemia. El estudio de Apropiación Digital del Centro Nacional de Consultoría en su última versión revela que al cierre del 2020 un 55% de los colombianos evidenciaron niveles intermedios y avanzados de apropiación digital, es decir aprovecharon el Internet para educarse, usar servicios y hacer transacciones, antes de la pandemia, solo el 33% eran clasificados en estas categorías<sup>32</sup>.

En 2020, el sector de tecnologías de la información y comunicaciones presentó una contracción del 2,6%<sup>33</sup> y un cambio en la tendencia en el primer trimestre de 2021 al registrar un crecimiento trimestral positivo estimado en 4,6% respecto al cuarto trimestre de 2020.

Según el reporte de industria publicado por la CRC en 2021<sup>34</sup>, el sector TIC registró en 2020 un crecimiento nominal del 2,2% en los ingresos por la prestación de servicios fijos, móviles y de televisión abierta radiodifundida que ascendieron a COP 22.1 billones, generados principalmente por la prestación de servicios de Internet móvil (33,9%) e Internet fijo (24,3). Cinco (5) operadores concentraron el 86% de los ingresos del sector y de estos Claro, Telefónica y Tigo se distribuyen el 92,8% del total de ingresos de telefonía móvil y el 95,6% de Internet móvil en el país.

En cuanto a los servicios de telecomunicaciones, continuó el crecimiento en el número de accesos. En servicios móviles se registraron 67,7 millones de líneas de voz móvil que representan una penetración del 134,3%. El despliegue de infraestructura para estos servicios se ha venido fortaleciendo en el país incluyendo, según el reporte de industria publicado por la CRC<sup>35</sup>, zonas geográficas con menor densidad poblacional o mayor superficie, que ha permitido el aumento de la cobertura y el incremento en su penetración. En este contexto, se viene presentando gradualmente la sustitución de redes móviles en 2G principalmente por la implementación de estaciones base con sectores en tecnología 4G, lo cual genera beneficios para los usuarios en términos de capacidad y velocidad<sup>36</sup>.

En los servicios fijos, la tendencia continúa al alza, jalonada principalmente por el Internet fijo que con 7,78 millones llegó al 47,4% de los hogares colombianos. En el mismo sentido, la telefonía fija registró un incremento en el número de líneas llegando a una tasa de penetración del servicio de 44,2%, manteniéndose prácticamente inalterada durante los últimos cinco años<sup>37</sup>.

El sector postal con 191 operadores habilitados (191 para mensajería expresa, 3 para servicios de giros y 1 para correo), en 2020 registró 516 millones de transacciones en todo el país, que representaron un descenso del 17,6% con respecto al 2019. A pesar de esta disminución, los ingresos fueron de 2,19 billones que representaron un crecimiento del 2,9% con respecto a 2019.

<sup>32</sup> AD 2021 El Salto Digital - Evidencias de una nueva era, disponible en: <https://www.centronacionaldeconsultoria.com/apropiacion-digital> <https://acei.co/wp-content/uploads/2021/02/CNC.pdf>

<sup>33</sup> Boletín de actividad económico. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). 14 mayo 2021

<sup>34</sup> Reporte de Industria TIC y Postal 2020. CRC 2021

<sup>35</sup> Ibidem

<sup>36</sup> Ibidem

<sup>37</sup> Ibidem

En materia audiovisual, la CRC ha desarrollado diversos estudios y proyectos enfocados en los televidentes, que le han permitido contar con la información y conocimiento de gran utilidad para este sector colombiano y latinoamericano. En este sentido, se resalta en 2021 la publicación del estudio de Industria de Contenidos Audiovisuales en Colombia<sup>38</sup> que le ha permitido a la Comisión, y a todos sus agentes de valor, contar con un panorama reciente del contexto del sector, para la toma de decisiones regulatorias, comunicacionales y de negocio, que se articula en un nuevo mapa de actores del sector.

En lo relacionado a la evolución del share de audiencia para los servicios de televisión abierta y cerrada, el estudio evidenció la reducción en un 48,7% entre 2014 y 2019, y una disminución de 39,2% en la TV regional y local. lo anterior contrasta con los resultados de la evolución en el share de pantalla, al registrar un crecimiento entre 61% y 55% en el mismo periodo. Ante esta realidad de mercado, los canales nacionales privados han buscado diversificar ingresos con venta de producciones, aunque continúan dependiendo de las ventas por publicidad. El aumento en la penetración de la televisión por suscripción ha reducido la audiencia y, por tanto, la pauta de televisión abierta.

Por otro lado, los servicios Over The Top (OTT) han sido un factor disruptivo a lo largo de la cadena de valor de la industria audiovisual. De un lado, se ha fomentado la producción de contenido exclusivo ya sea en documentales, series o películas, y, de otra parte, en la difusión los proveedores de contenido han pasado a ser directamente agregadores a través de plataformas propias. Finalmente, la audiencia consume estos contenidos en dispositivos adicionales al televisor<sup>39</sup>.

Desde esta perspectiva, los medios tradicionales han experimentado cambios en la dinámica de consumo de los usuarios, y las conclusiones iniciales de la CRC evidencian que por ahora los OTT no son sustitutos de los servicios de comunicaciones tradicionales, pero sí compiten por el tiempo de la gente. Según el estudio de la Comisión sobre "El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia" de 2019, por el momento, no hay evidencia de que en Colombia exista una tendencia significativa al *cord cutting* o *cord shaving*<sup>40</sup> ante el crecimiento de los servicios audiovisuales OTT. En este escenario, se reconocen los esfuerzos de los proveedores de TV cerrada en cuanto a retención de suscriptores a base de ofertas *triple play* o *cuádruple play* considerablemente exitosas.

En cuanto a los niños y jóvenes, en los últimos dos años se destaca la realización y socialización del *Estudio de Infancia, Adolescencia y Medios Audiovisuales*, primera investigación de alcance nacional específica sobre las relaciones de estos grupos poblacionales con las diversas pantallas y sus contenidos, cuyos hallazgos serán relevantes para crear contenidos audiovisuales de calidad que respondan a los intereses de los niños colombianos y contribuyan a enriquecer sus vidas<sup>41</sup>.

En materia de regulación, la Comisión ha consolidado su estrategia de simplificación normativa y expedido importantes medidas para la promoción de la competencia, el fomento a la inversión e

<sup>38</sup> Estudio de Industria de Contenidos Audiovisuales y Pluralismo informativo en Colombia de la CRC, 2020, disponible en: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Informe%20consultor-Industria\\_Contentidos-Dic2020.pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Informe%20consultor-Industria_Contentidos-Dic2020.pdf)

<sup>39</sup> Reporte de Industria TIC y Postal 2020. CRC 2021

<sup>40</sup> Estos dos conceptos hacen referencia, respectivamente, a la cancelación y a la reducción del gasto en las suscripciones de televisión a favor de los servicios audiovisuales en línea.

<sup>41</sup> Estudio de Infancia y medios audiovisuales en Colombia: apropiación, usos y actitudes de la CRC, 2021, disponible en: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/INFORME%20FINAL%20CONSULTOR%20ESTUDIO%20DE%20INFANCIA%20DIC\\_2020.pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/INFORME%20FINAL%20CONSULTOR%20ESTUDIO%20DE%20INFANCIA%20DIC_2020.pdf)

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 15 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

incorporación dentro de su portafolio de proyectos e iniciativas encaminadas a garantizar el pluralismo informativo en los medios nacionales. Como respuesta a la emergencia y ante la necesidad de reactivación sectorial, la CRC ha trabajado en dos frentes, por un lado, en la expedición de medidas transitorias orientadas a garantizar la prestación continua de los servicios de telecomunicaciones, y por el otro, en la ejecución de proyectos e iniciativas estructurales que permitieran mejorar la vida de todos los colombianos a través del acceso a servicios de comunicaciones<sup>42</sup>.

En tal sentido, se adoptaron en 2020 diez (10) medidas de emergencia que permitieron garantizar la prestación del servicio y el desarrollo de actividades de instalación, mantenimiento y adecuación de redes. Algunas de ellas están relacionadas con la habilitación de líneas de emergencia (192), el ajuste en las reglas que tutelan la relación entre el operador y el usuario para garantizar la no suspensión de los servicios de comunicaciones móviles, la definición de parámetros para garantizarle a los usuarios de las redes móviles, ante la falta de pago, acceso mínimo a estos servicios durante 30 días y ajustes regulatorios para brindar la posibilidad de realizar todos los trámites sin presencialidad ante la Comisión y los respectivos operadores.

Desde un enfoque estructural, se resalta la expedición de resoluciones relacionadas con:

- **Roaming Automático Nacional (RAN).** La Resolución CRC 6298 de 2021 revisó condiciones regulatorias para el uso del Roaming Automático Nacional (RAN), de manera que se incentive el despliegue de infraestructura en el país y contribuya al desarrollo de la conectividad en las zonas rurales y municipios colombianos. Con esta norma regulatoria se establece una nueva visión que consolida la promoción de la inversión, garantiza la remuneración de esta instalación esencial y facilita el desarrollo de las interconexiones futuras.
- **Servicio Postal Universal SPU.** Medida que habilita la remuneración de la tarifa del Servicio Postal Universal – SPU. Con las modificaciones realizadas se consideran mejoras en la asignación eficiente de recursos para el sostenimiento de este servicio en beneficio de los usuarios. Así mismo, se mejoró la focalización de la tarifa subsidiada estableciendo descuentos tarifarios para la población más vulnerable, de conformidad con el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios (Sisbén IV).
- **Derechos de los usuarios.** La Resolución CRC 6242 de 2021 estableció medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones con el fin de proteger sus derechos y generar los mecanismos que velen por la existencia de una relación completamente virtual con los operadores. Además de responder a los retos derivados de la pandemia, la Comisión posiciona al sector de telecomunicaciones como ejemplo en digitalización de trámites en el país.
- **Medidas para localización de menores:** En cumplimiento del artículo 50 de la Ley 1978 de 2019<sup>43</sup>, se expidió la Resolución CRC 6141 de 2021<sup>44</sup>, mediante la cual se reglamentó lo relacionado con el diseño e implementación de una alerta nacional ante la desaparición de

<sup>42</sup> Informe de la Comisión de Regulación de Comunicaciones al Congreso de la República 2020 - 2021. Agosto de 2021

<sup>43</sup> "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."

<sup>44</sup> "Por la cual se adiciona el Título XIV. ALERTA NACIONAL ANTE LA DESAPARICIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES de la Resolución CRC 5050 de 2016"

niños, niñas y adolescentes, a través de la cual se difundirá la información de la desaparición del niño, niña o adolescente, previa orden judicial o de autoridad competente, con el fin de garantizar su inmediata localización y reintegro a su entorno familiar, a través de una solución técnica denominada Radiodifusión por Celda (CBS por su sigla en inglés), tecnología que permite a los operadores difundir la alerta en zonas geográficas específicas de una manera rápida y sin afectar la calidad del servicio de telecomunicaciones al usuario.

- **Sandbox regulatorio:** la CRC se posicionó como una entidad pionera en esta materia con la implementación del primer Sandbox Regulatorio en servicios de comunicaciones en el mundo, iniciativa que busca promover la innovación sectorial mediante la experimentación y flexibilización regulatoria en espacios controlados. El resultado de la experimentación realizada con estos proyectos permitirá a la Comisión identificar oportunidades de modernización del marco regulatorio y demostrar la viabilidad de los mecanismos regulatorios alternativos.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 17 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 4 Iniciativas Agenda Regulatoria CRC 2022-2023

La definición de las iniciativas de la Agenda Regulatoria 2022 - 2023 responde a las necesidades planteadas por el sector en materia de usuarios, audiencias, competencia, innovación, calidad y promoción de la inversión.

En total son treinta (30) iniciativas analizadas y priorizadas por la Comisión (*Anexo 1. Metodología y criterios para priorización de iniciativas*). Se resalta la incorporación de dieciséis (16) iniciativas que dan continuidad a los proyectos y estudios que se vienen ejecutando desde periodos anteriores, cuatro (4) iniciativas que se desarrollaran de manera continua en el periodo definido para la presente Agenda Regulatoria, y ocho (8) nuevos proyectos cuyo enfoque resalta la importancia que tiene para la CRC el desarrollo de acciones innovadoras que respondan a las necesidades de los sectores regulados, así como a la velocidad con la que ha registrado cambios y transformaciones.

Las iniciativas presentadas están enmarcadas en cinco (5) pilares estratégicos definidos por la CRC en su Plan Estratégico Institucional 2021-2025, relacionadas con:

- a. **Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias:** Enfocado en la protección y empoderamiento de los derechos de los usuarios y en la calidad en la prestación de los servicios. Este mismo eje estratégico agrupa actividades y estudios que buscan garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa en los contenidos transmitidos por medios regulados.
- b. **Mercados y competencia:** Que agrupa los objetivos estratégicos de fomento de la competencia en los servicios de comunicaciones y promoción de la inversión en infraestructura. Este grupo de proyectos regulatorios y actividades buscan promover y asegurar el dinamismo en la competencia entre los operadores.
- c. **Innovación y mejora regulatoria:** Como mecanismo para promover la innovación y adopción de tecnología tanto al interior de la Comisión y con los prestadores de servicios de comunicaciones. Este grupo de iniciativas está enfocado en fortalecer los procesos de mejora regulatoria y simplificación normativa como mecanismo para responder a los retos propios del desarrollo e implementación de la política regulatoria, así como facilitar y promover la toma de decisiones informadas por parte del regulador y los agentes del sector.
- d. **Gestión de grupos de valor:** Incluye las iniciativas orientadas a caracterizar a los agentes y grupos de valor de la Comisión y a la mejora de los procesos de comunicación, participación e interacción con cada uno de ellos.
- e. **Fortalecimiento institucional:** Este eje es dedicado al desarrollo de capacidades internas que permitan a la Entidad modernizar y agilizar sus procesos, mejorar la toma de decisiones, así como digitalizar y simplificar las interacciones y trámites de los grupos de valor ante la Comisión.

### 4.1 Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias

Los estudios y proyectos regulatorios presentados a continuación permitirán construir y actualizar el marco regulatorio para impactar positivamente a los usuarios y audiencias. En este caso, la CRC analizará las particularidades de las poblaciones rurales, las mujeres, la niñez y la adolescencia, y la

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 18 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

población con discapacidad con el objetivo de mejorar el acceso, representación y servicio de televisión en dichas poblaciones.

Así mismo, desde la Comisión se continuará protegiendo a los agentes de valor con la disposición de herramientas que faciliten el ejercicio de sus derechos en aspectos relacionados con la calidad de los servicios de telecomunicaciones, en la búsqueda de información oportuna y de calidad para la toma de decisiones y la mejor prestación de los servicios de telecomunicaciones.

A continuación, se enuncian los proyectos e iniciativas que se tiene previsto ejecutar en la vigencia 2022-2023 alrededor de este eje.

#### **4.1.1 Estudio de impacto de sistemas de acceso para personas con discapacidad auditiva**

Con el fin de evaluar el impacto de los sistemas implementados para permitir el acceso de la población con discapacidad auditiva a los servicios audiovisuales, y en particular al servicio de televisión, se pretende medir las condiciones de efectividad y satisfacción de dichos sistemas de acuerdo con sus necesidades y expectativas. Este estudio fue incluido en la Agenda Regulatoria 2021-2022 y aplazado para 2022 debido a temas logísticos y por las restricciones generadas por la pandemia por COVID-19, y con ello las dificultades para el desarrollo de las actividades de campo.

La iniciativa recabará información sobre las condiciones actuales y particulares de la población con discapacidad auditiva a nivel internacional y en Colombia, y diseñará ejercicios estadísticos a través de encuestas y grupos focales que permitan obtener la información necesaria para la evaluación de ajustes y mejoras a los sistemas antes enunciados. Para tal efecto, se prevé consultar a la comunidad con discapacidad auditiva en Colombia, a los operadores de espacios de televisión y a instituciones relacionadas con el tema, con el fin de enriquecer las conclusiones sobre el desempeño de los sistemas existentes.

A partir de los resultados obtenidos, se determinará en las próximas vigencias, la pertinencia de establecer disposiciones orientadas a garantizar el adecuado y efectivo acceso a los contenidos de las diferentes parrillas y franjas horarias por parte de esta población. Las conclusiones derivadas del análisis se publicarán en el cuarto trimestre del año 2022.

#### **4.1.2 Actualización de medidas de protección a la niñez y adolescencia**

Como parte del desarrollo de la hoja de ruta definida a partir del proyecto denominado Compilación y Simplificación Normativa en materia de Contenidos Audiovisuales, concluido a inicios de 2021, la Comisión desarrollará en 2022 el proyecto regulatorio para la actualización de medidas de protección a la niñez y adolescencia.

El proyecto evaluará y determinará la necesidad de actualizar la normatividad, en aras de garantizar la protección a la niñez y la adolescencia como poblaciones objeto de protección especial constitucional.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 19 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Los temas específicos de protección a la infancia serán revisados o simplificados a partir del segundo trimestre de 2022 una vez se haya actualizado la regulación vigente sobre protección al televidente, en los términos mencionados en el proyecto regulatorio de actualización normativa en protección al televidente y participación ciudadana, y haya finalizado la socialización de los resultados del estudio de infancia y medios audiovisuales: apropiación, usos y actitudes, de la que se espera obtener insumos de los comentarios y reflexiones surgidas en dichos espacios sectoriales.

En este sentido, se planea contar con una propuesta regulatoria en el tercer trimestre de 2022, y posteriormente, con miras a publicar la decisión regulatoria al finalizar el cuarto trimestre de 2022.

#### 4.1.3 Representación en los contenidos audiovisuales en la televisión abierta en Colombia

En el marco de las funciones conferidas por la Ley a la CRC para garantizar y fortalecer el pluralismo informativo como un valor democrático fundamental, que debe velar entre otras cosas, por la diversidad de representaciones sociales en los contenidos audiovisuales que se producen y emiten en la televisión abierta en Colombia, en 2021 la CRC desarrolló un estudio que tuvo como objetivo caracterizar y analizar las representaciones sociales que difunden los canales de televisión abierta en el país, sobre tres grupos poblacionales priorizados: las mujeres, personas con discapacidad y personas que hacen parte de la cultura rural colombiana. Con base en el informe final del estudio, durante el primer trimestre de 2022 se realizará la publicación del informe con los principales hallazgos y conclusiones.

Como parte del proyecto de Pedagogía Ciudadana en el Ecosistema Audiovisual, a partir del segundo trimestre del 2022, se implementarán campañas pedagógicas y piezas comunicativas dirigidas al sector audiovisual, organizaciones públicas y privadas interesadas en los resultados del estudio y a la ciudadanía en general.

#### 4.1.4 Medición de calidad de los servicios de comunicaciones

Con el fin de cumplir los principios y mandatos de Ley, la CRC ha formulado estrategias regulatorias que maximicen el bienestar social y, específicamente, que velen por la protección de los derechos de los usuarios en aspectos tales como la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Dentro de estas estrategias, la CRC plantea dar continuidad a las mediciones para determinar el nivel de calidad de los servicios de telecomunicaciones, desde dos perspectivas: i) objetiva, a través de la medición de calidad de la experiencia del usuario (QoE)<sup>45</sup>, con indicadores y métricas objetivas y cuantitativas y; ii) subjetiva, medida a través de encuestas realizadas a los usuarios de los servicios, respecto de sus percepciones y expectativas.

Lo anterior, con el fin de entregar información relevante, objetiva y oportuna a los diferentes agentes, de modo que se fomente la toma de decisiones de los usuarios sobre la calidad de los servicios basadas en evidencia. Las diferentes publicaciones realizadas en esta materia se encuentran en la plataforma de datos de la CRC "Postdata" ([www.postdata.gov.co](http://www.postdata.gov.co)), y seguirán estando disponibles

<sup>45</sup> QoE o calidad de la experiencia por las siglas en inglés de Quality of Experience

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 20 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

para consulta de todos los agentes interesados y grupos de valor del sector en la medida que esta actividad genere nuevos productos de información<sup>46</sup>.

En este sentido, para la medición objetiva, se plantea la publicación de dos (2) reportes, en el segundo y cuarto trimestre de 2022. En cuanto a la medición subjetiva, en el segundo trimestre de 2022 se realizará la publicación de los resultados de la medición realizada en el año 2021. Así mismo, durante el segundo semestre del año se realizará la medición del año 2022.

#### 4.1.5 Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones

A partir del análisis iniciado en el año 2019, sobre las metodologías aplicables a las mediciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones a cargo de la CRC y de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), se llevó a cabo en el 2020 el proyecto denominado "Revisión de las metodologías para la medición en campo de parámetros de calidad de servicios móviles", que culminó con la expedición de la Resolución CRC 6064<sup>47</sup> del mismo año. En el marco de dicho proyecto, la CRC identificó la necesidad de adelantar una revisión integral del régimen de calidad en cuanto a las metodologías de medición de servicios móviles y fijos en una segunda fase.

Así, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios de comunicaciones en el país, como una herramienta fundamental para contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colombianos, en la Agenda Regulatoria 2021-2022 se incluyó la iniciativa regulatoria "Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones" que busca identificar aspectos susceptibles de mejora e innovación relacionados con la medición de calidad de dichos servicios y, a su vez, actualizar el régimen de calidad de cara a los nuevos retos, tendencias y dinámicas de la tecnología y el mercado, de manera que atienda a las necesidades de calidad frente a los cambios en los servicios, hábitos de consumo y adopción de tecnologías emergentes.

Durante el año 2021, en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo -AIN-, la Comisión ha surtido las etapas de identificación del problema y objetivos del proyecto<sup>48</sup>, así como la de identificación de alternativas viables de regulación para solucionar dicho problema<sup>49</sup>. Así las cosas, se tiene prevista la publicación de la propuesta regulatoria en el primer trimestre de 2022, la cual se

<sup>46</sup> En el año 2021 la CRC publicó en Postdata las mediciones de calidad objetiva y subjetiva, la cuales pueden ser consultadas en los siguientes enlaces: Objetiva: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-015-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario>.

Subjetiva: <https://www.postdata.gov.co/story/medic%C3%B3n-de-percepci%C3%B3n-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2020>

<sup>47</sup> "Por la cual se modifican algunas disposiciones del Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones contenido en el Capítulo I del Título V y el Anexo 5.3 del TÍTULO ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones"

<sup>48</sup> CRC. Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. "Formulación del problema y objetivos del proyecto". Publicado el 30 de junio de 2021. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Documento%20Azul%20Calidad%20Telco%20-%20V%20Publicar.pdf>. Con este documento se publicó una consulta guiada con el fin de que hasta el 28 de julio de 2021 todos los interesados enviaran sus comentarios y sugerencias.

<sup>49</sup> CRC. Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. "Documento de alternativas regulatorias". Publicado el 23 de septiembre de 2021. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Doc%20Identificaci%C3%B3n%20de%20alternativas%20-%20Calidad%20Telco%20-%20V%20Publicaci%C3%B3n%20B.pdf>. Con este documento se publicó una consulta guiada con el fin de que hasta el 8 de octubre de 2021 todos los interesados enviaran sus comentarios y sugerencias.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 21 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

fundamentará en los resultados de la evaluación objetiva de las alternativas regulatorias, los comentarios y sugerencias que todos los interesados han aportado en las diferentes etapas de discusión, y las medidas necesarias y pertinentes para garantizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en el país.

Considerando lo anterior, la expedición de la regulación definitiva se encuentra programada para el segundo trimestre de 2022. Con este proyecto la Comisión espera lograr un impacto positivo en los niveles de calidad y satisfacción de los usuarios con los servicios brindados por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones, monitorear con eficacia el estado de la calidad y fortalecer las herramientas para el desarrollo de la función de inspección, vigilancia y control de los requisitos de calidad por parte de las autoridades competentes.

#### 4.1.6 Medición de riesgos al pluralismo informativo – Industria audiovisual Fase II

A partir de las funciones otorgadas por la Ley 1978 de 2019 a la CRC en materia de pluralismo informativo, en 2021 la Comisión realizó un estudio para la medición del pluralismo informativo y la independencia de los medios de comunicación del servicio de televisión abierta radiodifundida en Colombia, usando para ello el enfoque de riesgos<sup>50</sup>. En tal sentido, se realizó el levantamiento, procesamiento y análisis de elementos que permitieran dar cuenta de los riesgos que enfrenta el pluralismo externo e interno, relativos a la diversidad y representación de los contenidos en programas informativos y de opinión, características del mercado, financiación para generación y transmisión de contenidos audiovisuales y posibilidades de interlocución de la ciudadanía.

A partir del informe final del estudio en diciembre de 2021 junto con la información e indicadores recabados, se elaborará un documento para la divulgación de los principales hallazgos y conclusiones. Por tal razón, la etapa de publicación del estudio se realizará en el primer trimestre del 2022.

#### 4.1.7 Revisión integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Postal – Fase II

El desarrollo del proyecto en su fase dos tiene como punto de partida los insumos obtenidos en la primera etapa de la iniciativa de revisión del régimen de protección a usuarios postales que culminó con la expedición de la Resolución CRC 5587 de 2019, cuyo objetivo estuvo orientado a reducir las asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector. Además de los resultados que arrojó el proyecto referenciado, se tendrán en cuenta las conclusiones de la revisión de la definición de los mercados relevantes postales que culminó con la Resolución CRC 5900 de 2020.

En esta segunda fase se adelantará una revisión integral del régimen de protección a usuarios vigente y se evaluará la implementación de herramientas adicionales que faciliten y fortalezcan las interacciones entre Operadores de Servicios Postales y usuarios, en un contexto con enfoque de transformación digital. La revisión se abordará adicionalmente desde el posicionamiento de la

<sup>50</sup> Bajo este enfoque, se realiza la clasificación general de tipos de riesgo conforme guarden características, factores e impactos comunes. Respecto de los factores, identifica las fuentes (internas o externas) generadoras de los riesgos, y finalmente se le asigna una escala respecto de la frecuencia y el impacto generado.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 22 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

economía digital y el comercio electrónico como elementos dinamizadores en la estructura de mercado de los servicios postales. Para esta etapa se contempla publicar la propuesta regulatoria en el cuarto trimestre de 2022 y adoptar una decisión en el primer trimestre de 2023.

#### **4.1.8 Actualización del Registro de Números Excluidos y Revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil**

En virtud del numeral 2.1.18.2.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el usuario podrá inscribir gratuitamente el número de su línea de telefonía móvil, en el Registro de Números Excluidos –RNE-, para evitar la recepción de SMS y MMS, con fines comerciales y/o publicitarios. Es así como este proyecto regulatorio pretende analizar las condiciones técnicas y el alcance del RNE, en aras de evidenciar la posibilidad de adoptar medidas que permitan su actualización y mejora, así como determinar la pertinencia de ampliar su alcance a la recepción de llamadas.

Por otra parte, con ocasión de distintos requerimientos elevados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, en los cuales evidencian la existencia de confusión respecto del alcance de la causal asociada a fraude, la cual es constitutiva de rechazo del trámite de portación, así como presuntas prácticas relacionadas con la portación de números que no se encuentran bajo la titularidad de usuarios reales, surge la necesidad de revisar, entre otros aspectos, los requerimientos que debe cumplir el usuario para el ejercicio del derecho a portar su número de telefonía móvil, así como también las causales en virtud de las cuales se puede rechazar la respectiva solicitud de portación en aras de promover la competencia y contribuir con el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios.

Para esta iniciativa se estima que la publicación de la propuesta regulatoria se dará en el cuarto trimestre de 2022 y la adopción de la decisión en el primer trimestre de 2023.

#### **4.1.9 Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales Fase II**

En 2018, se desarrolló la primera fase del proyecto de calidad de los servicios postales que finalizó con la expedición de la Resolución CRC 5588 de 2019, y modificó el Capítulo 4 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el propósito de impulsar el desarrollo y evolución del sector postal, al identificar las problemáticas relacionadas con la provisión, el acceso, el uso y la divulgación de información. A partir de esta definición se establecieron nuevas tipologías de clasificación de PQR que permiten identificar los problemas recurrentes y estudiar los mecanismos regulatorios que podrían implementarse para solucionarlos, promoviendo la digitalización del sector con la implementación de la guía, prueba de entrega y prueba de admisión digital.

Considerando el diagnóstico realizado en el marco de la primera fase del proyecto regulatorio entre 2018 y 2019, frente al indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa, así como de los resultados de la revisión del comportamiento del indicador de confiabilidad para este servicio, el indicador de velocidad del servicio de giros postales nacionales y los comentarios recibidos de los agentes regulados en los espacios de participación de los proyectos regulatorios "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta"(2018), "Actualización del régimen integral de reporte de información periódica"(2021), "Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal" (2020) y "Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 23 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

postales”(2019), se identificaron algunas problemáticas relacionadas con la calidad en la prestación de estos servicios, lo que llevó a la formulación del problema.

Para abrir el espacio de discusión frente al problema planteado y los objetivos propuestos en el marco del proyecto regulatorio, se desarrolló una consulta sectorial para que los agentes interesados remitieran a la CRC sus respuestas y comentarios adicionales, entre el 4 y el 25 de junio de 2021. Con los insumos recibidos relacionados con la formulación del problema y demás información recabada por la Comisión, se plantearon las alternativas regulatorias al sector durante el tercer trimestre de 2021 para seguir con la etapa de evaluación de alternativas y lograr la estructuración de una propuesta regulatoria que contemple las distintas etapas del AIN la cual fue publicada durante el cuarto trimestre de 2021. En atención a lo anterior, la publicación de la decisión definitiva se encuentra programada para el primer trimestre de 2022, con la cual se era reconocer las diferencias logísticas y geográficas en acceso a los municipios del país, fomentar el uso de herramientas tecnológicas y mejorar la calidad del servicio y bienestar de los consumidores.

## 4.2 Mercados y competencia

Teniendo en cuenta la transformación global en materia de acceso a la información y al uso de tecnologías digitales, el horizonte actual impulsado por el desarrollo de nuevas tecnologías determina que la función del regulador esté alineada, por una parte, con la necesidad constante de innovar en esa tarea regulatoria y, por la otra, ser flexible ante los cambios que conllevan a la transformación.

Conscientes de lo anterior, la política regulatoria debe girar en torno al diseño de estrategias que promuevan la competencia en el mercado, la inversión en infraestructura y la calidad de los servicios del sector TIC, postal y audiovisual, siempre buscando el cumplimiento de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política y en las leyes 1341 de 2009 y 1978 de 2019. En virtud de estos principios, el Estado interviene en el sector siempre en búsqueda del bienestar de los usuarios y con ello, un permanente impulso para la toma de decisiones en pro del cierre de la brecha digital, a través del despliegue infraestructura y el avance de la conectividad en zonas marginadas y comunidades vulnerables.

A continuación, se plantean los proyectos e iniciativas que se ejecutarán alrededor de este eje en las vigencias 2022 y 2023.

### 4.2.1 Régimen de Acceso e Interconexión

Esta iniciativa, en desarrollo desde el año 2019, tiene por objeto adelantar una revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones con el fin de actualizarlo teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de su aplicación, la evolución tecnológica, la transformación de los nuevos modelos de negocio en el ecosistema TIC, y el enfoque de simplificación normativa.

En mayo de 2021 la CRC publicó el documento soporte y la propuesta regulatoria asociados al referido proyecto<sup>51</sup> que busca implementar mejoras regulatorias para actualizar el régimen de acceso e interconexión vigente. Ambos documentos recogen la síntesis de los análisis realizados a partir de la

<sup>51</sup> Disponibles para consulta en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/revision-regimen-acceso-uso-interconexion>

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 24 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

revisión de antecedentes en materia de solución de conflictos, experiencias internacionales y tendencias tecnológicas sobre las temáticas seleccionadas, así como la evaluación de las alternativas realizadas en aplicación de metodologías de mejora regulatoria (Análisis de Impacto Normativo-AIN y el enfoque de simplificación normativa). La propuesta regulatoria publicada comprende los resultados del estudio de veinte (20) problemáticas de diversa índole, para cada una de las cuales fueron planteadas al menos dos (2) alternativas de solución frente a las causas que contribuyen al problema identificado en las etapas previas del proyecto<sup>52</sup>.

Si bien la Agenda Regulatoria CRC 2021-2022 tenía previsto que se efectuaría la adopción de la propuesta regulatoria el cuarto trimestre del 2021, teniendo en cuenta los análisis requeridos en cada una de las temáticas abordadas, la correspondiente etapa de discusión sectorial, el proceso de abogacía de la competencia, y los análisis adicionales que debe efectuar la CRC para adoptar la decisión correspondiente, se hace necesario modificar el plazo de adopción de la decisión, que se dará durante el primer trimestre de 2022.

#### 4.2.2 Análisis del mercado de servicios de envíos postales masivos y servicios de valor agregado

Como resultado del estudio realizado por la Comisión sobre la Revisión de la definición de los mercados relevantes del sector postal, y que llevó a la publicación de la Resolución CRC 5900 de 2020<sup>53</sup>, se definió el mercado relevante de envíos masivos, de alcance municipal, en el que participan el Operador Postal Oficial, los operadores de mensajería expresa y los medios digitales, en el envío de objetos postales masivos, en su mayoría facturas, extractos bancarios y publicidad.

Una vez definido el mercado relevante de envíos masivos, en junio de 2020 la Entidad realizó la publicación del documento de formulación del problema<sup>54</sup> asociado a este proyecto, en el cual se identificó que la regulación vigente no se adapta a las dinámicas de competencia actuales del mercado de envíos masivos, y se estableció como objetivo general *"Realizar el análisis de competencia del mercado relevante de envíos masivos, así como la consecuente revisión de las medidas regulatorias vigentes, para su eventual modificación o actualización, según corresponda"*. Posteriormente, en marzo de 2021, la CRC publicó el documento de alternativas regulatorias, en aplicación de la metodología de análisis de impacto normativo; y en octubre del mismo año se publicó para conocimiento de todos los interesados tanto la propuesta regulatoria asociada al proyecto, como el documento de soporte donde se realiza el análisis de competencia del mercado relevante de envíos masivos y se propone la actualización de las tarifas mínimas de mensajería expresa masiva y de interconexión<sup>55</sup>.

Sin embargo, teniendo en cuenta los análisis adicionales requeridos por la CRC, la correspondiente etapa de discusión sectorial, y el proceso de abogacía de la competencia para adoptar la decisión correspondiente, se hace necesario modificar el plazo de adopción de la decisión, que se dará durante el primer trimestre del 2022.

<sup>52</sup> *El Régimen de Acceso e Interconexión existente no responde a las necesidades actuales de interacción entre los agentes".*

<sup>53</sup> Disponible para consulta en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Resolucion-CRC-5900-de-2020.pdf>

<sup>54</sup> Disponible para consulta en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/analisis-del-mercado-de-envios-masivos-y-servicios-de-valor-agregado>

<sup>55</sup> Ibidem.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 25 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 4.2.3 Participación de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones

Como parte de la Agenda Regulatoria 2021-2022, se incluyó esta iniciativa con el objeto de adelantar la revisión de las condiciones de participación de infraestructura perteneciente a otros sectores susceptible de ser utilizada por agentes del sector de telecomunicaciones. Así mismo, en el marco de esta revisión, se encuentra contemplado el análisis de algunas condiciones de participación de infraestructura soporte del mismo sector de telecomunicaciones.

En desarrollo de este proyecto, la Comisión contrató en 2021 un "(...) análisis integral sobre la participación de infraestructura para el despliegue de redes y servicios de telecomunicaciones en Colombia a partir del uso de infraestructuras típicas pertenecientes a otros sectores de la economía colombiana y al sector TIC."<sup>56</sup>. En el marco de este contrato la Comisión dispondrá de información que le permita: i) identificar las necesidades de participación del sector de telecomunicaciones en materia de infraestructura susceptible de participación, ii) evaluar el grado de elegibilidad que presentan las infraestructuras de los sectores analizados como susceptibles de participación para el despliegue de redes o servicios de telecomunicaciones, iii) analizar el estado del arte de las disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o de índole contractual asociadas a participación de infraestructura y iv) obtener recomendaciones en materia de participación de infraestructura de aquellos sectores que el contratista identifique como elegibles para la participación de infraestructura para la prestación de servicios TIC, incluyendo aspectos económicos y de costeo, entre otros.

De acuerdo con lo anterior, los informes finales de la consultoría serán insumo fundamental para la construcción de los documentos que se desarrollarán en el marco de este proyecto. En este sentido, el documento de formulación de problema se publicará durante el cuarto trimestre de 2021 y el documento de alternativas regulatorias en el primer trimestre de 2022. Así, la propuesta regulatoria<sup>57</sup> que contenga el resultado de la evaluación de las alternativas sometidas a consideración del sector se prevé será presentada en el segundo trimestre de 2022, mientras que la correspondiente decisión regulatoria se expedirá en el tercer trimestre del mismo año.

Es relevante mencionar, que la incursión de la CRC en la caracterización y evaluación inicial de la situación de la participación de las infraestructuras de nuevos sectores para ser utilizadas en la instalación y ampliación de las redes de telecomunicaciones<sup>58</sup>, comprende una amplia gestión de grupos de valor que incluye no solo proveedores de telecomunicaciones como usuarios de tales infraestructuras, sino también particulares que detentan el control o la administración de estos apoyos y las respectivas autoridades sectoriales con las cuales, en aplicación del Análisis de Impacto Normativo -AIN-, deberá surtirse la correspondiente coordinación interinstitucional.

<sup>56</sup> Contrato No. 87 de 2021.

<sup>57</sup> El informe final de la Consultoría desarrollada con la UT Econometría – SAI en el marco del Contrato 87 de 2020, se publicará junto con la propuesta regulatoria.

<sup>58</sup> En las fases preliminares del proyecto, para la identificación del problema a resolver, se llevó a cabo la Gran Consulta de Participación fruto de la cual se recibieron cerca de 91 respuestas de igual número de agentes clasificados a partir de 4 grupos de valor a saber: municipios, Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones – PRST– (incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y las demás modalidades del servicio de televisión, y el servicio de radiodifusión sonora), otros sectores (por ejemplo, sector eléctrico, sector transporte, hidrocarburos, construcción y otros) y prestadores de servicios de operación y mantenimiento de torres de comunicaciones.

Así mismo, la Comisión ha considerado pertinente incluir dentro del alcance de esta iniciativa el estudio y la determinación de las necesidades regulatorias y de información que permitan a los agentes de mercado, contar con una visión integral y pública de la infraestructura instalada, y disponible para ser compartida con independencia del sector al cual pertenecen las mismas. De este modo, y a partir de las decisiones que se llegaren a adoptar sobre esta materia, la CRC pretende materializar estos esfuerzos en una tercera fase del proyecto, que se adelantará a partir del segundo semestre de 2022, con el fin de establecer la pertinencia de implementar un sistema de información que centralice la información de infraestructura disponible en el país

La CRC espera con este proyecto contribuir con la reducción de barreras que enfrentan los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, para que la consecución de los elementos necesarios para el despliegue de sus redes y los procedimientos para el acceso efectivo a los mismos no desincentiven la masificación del servicio en zonas rurales y apartadas y el despliegue de tecnologías de última generación.

#### 4.2.4 Mercados relevantes de contenidos audiovisuales

Con la expedición de la Ley 1978 de 2019, que modificó la Ley 1341 de 2009, se ampliaron las facultades de la CRC, para además de promover la competencia en los mercados de televisión, ejercer “todas las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos” que antes se encontraban a cargo de la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV<sup>59</sup>, entre estas, garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, así como promover y reglamentar la participación ciudadana en aquellos temas que puedan afectar al televidente.

En desarrollo de estas nuevas funciones, en la Agenda Regulatoria 2020-2021, se incluyó el estudio de la “Industria de Contenidos Audiovisuales” en el cual se analizaron las condiciones y características de dicha industria en Colombia, su producción, agregación y difusión en televisión abierta, cerrada y en plataformas SVOD<sup>60</sup>. Uno de los hallazgos del mencionado estudio fue que los ingresos de la TV abierta privada están íntimamente ligados a la pauta publicitaria y que *“para el total de los medios tradicionales, ésta ha tendido a disminuir en los últimos años y en contraste la pauta digital ha tenido un ascenso continuo y marcado desde 2017 en adelante”*<sup>61</sup>. Algunas de las razones que podrían explicar la reducción de ingresos son: i) cambios tecnológicos, ii) nuevos canales de distribución de contenidos de entretenimiento y noticiosos, iii) cambio de hábitos de consumo de los usuarios; iv) atomización del mercado publicitario por la comercialización de pauta por parte de plataformas digitales internacionales, entre otras. Así mismo, como parte del alcance de este estudio, se ha considerado pertinente estudiar el posible efecto que las Sociedades de Gestión Colectiva -SGC podría tener en la industria de contenidos audiovisuales.

Teniendo en cuenta lo anterior, para la CRC resulta importante analizar el potencial efecto del traslado de la pauta publicitaria a plataformas tecnológicas y su impacto en los medios de comunicación tradicionales desde una perspectiva de mercados relevantes. La definición de estos es el primer paso

<sup>59</sup> Liquidada mediante el artículo 41 de la Ley 1978 de 2019 y el término de la liquidación ampliado por el decreto 649 de 2020.

<sup>60</sup> Subscription Video on Demand.

<sup>61</sup> CRC (2020). Estudio sobre la industria de contenidos audiovisuales y pluralismo informativo en Colombia. Resumen ejecutivo. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Informe%20Ejecutivo%20Industria%20Contenidos%20AV.pdf>

para estudiar las condiciones de competencia, a fin de determinar si existen fallas de mercado que afectan el bienestar social. Para tal efecto, la Comisión explorará la aplicación de la metodología definida en la Resolución CRT 2058 de 2009, compilada en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016. Se estima contar con la propuesta regulatoria en el primer trimestre de 2023, y adoptar una decisión regulatoria sobre la materia en el segundo trimestre de 2023.

#### 4.2.5 Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora

La CRC en desarrollo de sus funciones incluyó en su Agenda Regulatoria 2021<sup>62</sup> la realización de un diagnóstico del sector de radiodifusión sonora en el país que le permita, por una parte, tener un conocimiento más detallado de las dinámicas de este, y, a la vez, identificar las posibles necesidades regulatorias futuras que facilitarán la evolución y desarrollo de dicho sector. Es así como, en el segundo semestre de 2021 se viene ejecutando una consultoría de apoyo que contempla el desarrollo del estudio con el alcance planteado.

Así las cosas, en el primer trimestre de 2022 se tiene previsto realizar la publicación del análisis de los resultados de la consultoría realizada en 2021, determinando las acciones identificadas para promover al sector de radiodifusión sonora en el país desde las competencias de la CRC y posibles recomendaciones a otros agentes. En tal sentido, una vez identificadas las posibles medidas regulatorias requeridas para el sector de radiodifusión sonora en el país, se determinará la necesidad de incluir un posible proyecto regulatorio que inicie durante el año 2022.

#### 4.2.6 Nuevo Esquema de Numeración Fija

Atendiendo los avances tecnológicos y la importancia que han recobrado las redes fijas de telecomunicaciones en los últimos años, en julio de 2019 la CRC expidió la Resolución CRC 5826, que actualizó la regulación de los servicios fijos en Colombia, incluyendo entre otros aspectos, el cambio del plan de numeración y marcación asociados a la numeración geográfica (números de telefonía fija).

Con la expedición de la medida, también se inició el plan de establecimiento de la marcación única nacional, el cual, después de la ampliación de doce (12) meses realizada mediante Resolución CRC 5967 de 2020 debido a la emergencia sanitaria por COVID-19, finalizó en agosto de 2021 y dio paso a la etapa de coexistencia a partir del 1 de septiembre del mismo año.

En 2022 en articulación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, se realizará el seguimiento a las diferentes etapas relacionadas con el nuevo esquema de numeración y el cumplimiento de las medidas por parte de los diferentes agentes. De manera particular, se hará el seguimiento a la fase de establecimiento que para llamadas nacionales terminará en febrero de 2022, y para llamadas internacionales en mayo de 2022, con especial énfasis en las labores de articulación entre PRST y las obligaciones de información a usuarios relacionadas con la nueva forma de marcación.

<sup>62</sup> Disponible en: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Proyecto\\_de\\_Agenda\\_Regulatoria\\_2021-2022\(3\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Proyecto_de_Agenda_Regulatoria_2021-2022(3).pdf)

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 28 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Así mismo, se realizará un seguimiento focalizado en la adopción por parte de los usuarios, con el objetivo de determinar nuevas oportunidades y acciones pedagógicas que contribuyan a fortalecer la adopción del nuevo esquema.

#### 4.2.7 Observatorio de inversión

El Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones es una herramienta a través de la cual la Comisión está llevando a cabo la medición y monitoreo del comportamiento de la inversión ejecutada anualmente por las empresas y las entidades públicas en el sector de telecomunicaciones, así como de un grupo de indicadores que permiten evaluar su comportamiento y hacer comparativos internacionales. Esta herramienta fue puesta a disposición del sector el 25 de mayo de 2021 y cuenta con cifras e indicadores de inversión que serán actualizados cada año<sup>63</sup>.

Durante el segundo semestre de 2021, se inició la investigación para determinar la viabilidad de construir una serie de tiempo con las cifras de inversión del sector postal que pueda ser actualizada periódicamente y a partir de la cual definir indicadores, hacer comparativos y análisis que nutran el acervo de datos con que cuenta la Entidad y sean puestos a disposición del público general tal y como se hace con las cifras de inversión en telecomunicaciones. Igualmente, una vez culminada esta investigación se pondrá en marcha la respectiva construcción de las cifras de inversión del sector audiovisual, de tal manera que, en el cuarto trimestre del 2022, se publique la línea base sobre la inversión ejecutada en el sector de telecomunicaciones, incluyendo el análisis de los sectores postal y audiovisual.

#### 4.2.8 Promoción de despliegue de infraestructura

Dadas las funciones otorgadas por el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 309 de la Ley 1955 de 2019, la CRC tiene la competencia de expedir conceptos de existencia de barreras al despliegue de infraestructura en el ordenamiento territorial de los municipios del país, y por solicitud de la entidad territorial, en caso de que la CRC en su análisis no evidencie barreras al despliegue de infraestructura en el ordenamiento territorial de dicho municipio, expedirá la acreditación de inexistencia de barreras, que es también remitida al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que el municipio objeto de estudio, sea incluido en el listado priorizado de posibles beneficiarios de nueva cobertura móvil a través de los proyectos de obligaciones de hacer que desarrolla dicho Ministerio. Como resultado del ejercicio efectuado por la entidad, se cuenta a noviembre de 2021, con 548 municipios acreditados y 170 municipios con barreras al despliegue identificadas<sup>64</sup>.

Visto el avance obtenido, para el año 2022 esta Comisión evidencia la necesidad de continuar con las labores y actividades relacionadas con este proyecto, realizando mesas de trabajo y apoyo a los entes territoriales que deseen mejorar los instrumentos de ordenamiento territorial para facilitar y promover el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones como soporte de la conectividad y desarrollo de las comunidades. De igual manera, se plantea continuar con la actualización constante del índice de favorabilidad al despliegue donde se ranquean las ciudades capitales.

<sup>63</sup> El micrositio del Observatorio de Inversión se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/story/observatorio-de-inversi%C3%B3n-en-telecomunicaciones>

<sup>64</sup> Con fecha de corte octubre 12 de 2021

Como resultado de las actividades mencionadas se espera atender de manera continua en el periodo definido por esta agenda, todas las solicitudes de que trata el mencionado artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, mantener actualizado el índice de favorabilidad al despliegue de infraestructura y alcanzar un 55% de los municipios del país acreditados sin barreras al despliegue en 2022.

#### 4.2.9 Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso

Con la expedición de la Ley 2108 de 2021, "Por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones", el legislador estableció dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones, el acceso a Internet como uno de carácter esencial, propendiendo por la universalidad para garantizar y asegurar la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, en especial de la población que, en razón a su condición social o étnica se encuentre en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales y apartadas.

El artículo 6 de la citada ley incorpora dos párrafos al artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, uno de los cuales determina que, en un plazo perentorio de diez (10) meses siguientes a la expedición de la Ley, con el fin de incentivar la provisión del servicio de acceso a Internet en todo el territorio nacional, la CRC debe adoptar un paquete de medidas regulatorias diferenciales respecto de aquellos elementos que no sean esenciales para la prestación del servicio, dirigidos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios reportados en el Sistema de Información Integral del Sector de TIC -ColombiaTIC-, con corte al 30 de junio de 2020.

Lo anterior implica que, dado el vencimiento del plazo fijado por la mencionada Ley en el mes de mayo de 2022, se publique la propuesta regulatoria asociada al proyecto en el primer trimestre de 2022, y la adopción de la decisión respectiva se lleve a cabo en el segundo trimestre del mismo año.

#### 4.2.10 Revisión de los esquemas de remuneración móvil

En la Agenda Regulatoria 2021-2022, la CRC incluyó el proyecto "Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista voz saliente móvil" con dos objetivos principales: i) Analizar las condiciones de remuneración mayorista móvil vigente y su relación con la realidad tecnológica del mercado y distintas variables de mercado, especialmente, la remuneración promedio por minuto con el cargo de acceso; y ii) Realizar un análisis de organización industrial para caracterizar el nivel de competencia de los servicios que conforman el mercado de "Voz Saliente Móvil", revisar el potencial de competencia en el corto y mediano plazo y por último, examinar la efectividad de la aplicación del derecho de la competencia, todo lo anterior, con el fin de determinar si el referido mercado debe continuar como mercado sujeto a regulación ex ante o si por el contrario, esta condición se debe modificar.

Como parte de la actualización del modelo de costos Empresa Eficiente Móvil, a través de un requerimiento de información particular, se solicitó a los operadores móviles información vigente sobre su diseño de red, cobertura, demanda y demás aspectos operativos. En julio de 2021, siguiendo

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 30 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

la metodología de Análisis de Impacto Normativo -AIN-, se publicó<sup>65</sup> para discusión con el sector el documento de formulación del problema y objetivos. De igual forma en el último trimestre de 2021, se recibieron los aportes y comentarios relacionados con las alternativas de regulación presentadas por la Comisión, que dará paso a un tercer espacio de discusión abierto una vez se publique la propuesta regulatoria en diciembre de 2021. De acuerdo con lo planeado en la Agenda Regulatoria 2021-2022, si hay lugar a adoptar una decisión regulatoria esta será expedida el segundo trimestre de 2022.

Ahora bien, considerando que recientemente se expidió la Resolución CRC 6380 de 2021 que confirmó la Resolución CRC 6146 del mismo año, y que en el artículo 3 se establece que sin perjuicio de las funciones otorgadas a la Comisión de Regulación de Comunicaciones y de las medidas que en ejercicio de las mismas se puedan adoptar, transcurridos dos (2) años desde la ejecutoria de dicha resolución, esta Comisión elaborará un informe sobre las condiciones de competencia del mercado de “Servicios Móviles”, se estima pertinente evaluar la situación de competencia de manera integral en la totalidad de mercados móviles definidos. En este sentido, el presente proyecto no abordará lo relativo al mercado de “Voz Saliente Móvil”.

#### 4.2.11 Revisión de los mercados de servicios fijos

En atención a la continua evolución tecnológica que caracteriza al sector TIC, el cambio en los hábitos de consumo de los usuarios, la consolidación de la convergencia de redes y servicios de telecomunicaciones y el surgimiento de nuevos modelos de negocios producto de la transformación digital, en la Agenda Regulatoria 2021-2022 la CRC identificó la pertinencia de adelantar un estudio que se desarrollará en dos(2) grandes fases : la primera fase tiene como objetivo revisar la definición de los mercados relevantes de servicios fijos minoristas y mayoristas para evaluar la necesidad y pertinencia de actualizar o ajustar los mercados definidos, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1. y 3.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016. De otra parte, la segunda fase, que fue prevista para ser llevada a cabo en 2022, tiene el propósito de realizar los análisis de competencia respecto de los mercados relevantes identificados en la primera fase del proyecto.

Bajo ese marco, en 2021 se dio inicio a la primera fase con el estudio integral en términos de preferencias, usos y hábitos, a nivel cualitativo y cuantitativo de los usuarios de servicios de comunicaciones fijos<sup>66</sup> y de servicios alternativos a los fijos<sup>67</sup> en Colombia, a partir del cual se calculará la disposición de los usuarios frente al pago por la prestación de esos servicios, tanto los de comunicaciones fijos como los alternativos, y sus elasticidades propias y cruzadas, entre otros análisis. Para ello, se realizará el levantamiento, depuración, procesamiento y análisis de datos estadísticos a partir de encuestas de hábitos y usos y recopilación de información siguiendo una

<sup>65</sup> CRC. Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de Voz Saliente Móvil. “Formulación del problema y objetivos del proyecto”. Publicado el 15 de julio de 2021. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/revison-esquemas-remuneracion-movil-y-mercado-minorista-de-voz-saliente-movil>

<sup>66</sup> Por servicios de comunicaciones fijos se entienden telefonía fija local, nacional e internacional, Internet fijo, televisión y sus combinaciones duoplay y tripleplay.

<sup>67</sup> Dentro de los servicios que se presenten como alternativas, sustitutos o complementarios, a los servicios de comunicaciones fijos se contemplan los servicios móviles y los OTT como Whatsapp, Skype, Zoom, Netflix, Amazon, HBO, etc.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 31 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

metodología tipo análisis *conjoint*<sup>68</sup>. En el mes de mayo se dio inicio al estudio y se tiene prevista su finalización para diciembre de 2021.

Considerando lo anterior, las publicaciones previstas dentro de este proyecto son: i) propuesta regulatoria en el primer trimestre de 2022 y ii) si hay lugar a expedir una decisión regulatoria ésta se realizará en segundo semestre de 2022.

Finalmente, los proyectos que se deriven de la primera etapa y que pretendan analizar las condiciones de competencia en los mercados definidos serán incluidos en modificaciones a la Agenda Regulatoria CRC 2022-2023.

#### 4.2.12 Revisión del mercado portador 2021

El servicio de acceso a Internet de banda ancha alcanzó 7.8 millones de accesos en diciembre de 2020, cifra que superó en 812 mil accesos a la observada al cierre de 2019, lo cual implica un crecimiento del 11.6%. Sin embargo, si bien el número de accesos viene en ascenso desde hace varios años, la penetración del servicio en hogares se encuentra en aproximadamente 47,4% lo que sigue motivando programas y políticas públicas que permitan el cierre de la brecha digital en materia de acceso a este servicio en el país.

A nivel municipal, en el cuarto trimestre de 2020 se evidenció una mayor penetración del servicio de Internet fijo a nivel residencial en las principales ciudades del país. No obstante, en cinco (5) áreas no municipalizadas<sup>69</sup>, no se registran accesos de Internet fijo y en 25 no se presta este servicio para el segmento residencial. Por su parte, el estudio denominado "Análisis del Servicio de Acceso a Internet en la Isla de San Andrés"<sup>70</sup> publicado el pasado 19 de marzo de 2021, reportó para el primer trimestre de 2020, 873 municipios con accesos residenciales de fibra óptica, y evidenció que en ocho (8) de ellos<sup>71</sup>, la participación en el servicio de internet fijo es inferior al 50%, siendo los casos más críticos los de la isla de San Andrés, y los municipios de San José del Guaviare y Leticia, con participaciones de 24.6%, 13.8% y 7% respectivamente. Adicionalmente, en los ocho (8) municipios mencionados con menor penetración al servicio de internet fijo, la velocidad de descarga promedio ponderada no supera la definición regulatoria de Banda Ancha, de al menos 25 Mbps, siendo los municipios con las velocidades más bajas San Andrés (1.6 Mbps), San Vicente del Caguán (1,1 Mbps) y Leticia (1 Mbps).

Por lo anterior, para la CRC resulta fundamental analizar el comportamiento del mercado mayorista, relacionado con el servicio de transporte nacional para determinar si se presentan cuellos de botella o problemas de competencia que pudieran afectar la prestación del servicio minorista de Internet en el país, y durante el segundo semestre de 2021 se hizo una revisión del mercado portador con dos

<sup>68</sup> El análisis *conjoint* es un método popular de investigación de precios y productos que revela las preferencias de los consumidores y utiliza esta información para seleccionar las características de un artículo, evaluar la sensibilidad al precio, pronosticar participación en el mercado y predecir el comportamiento para lanzamientos de nuevos productos o servicios. En <https://conjointly.com/es/guides/what-is-conjoint-analysis/>

<sup>69</sup> Las áreas no municipalizadas que no registran accesos de Internet fijo son: Papunahua (97777) en Vaupés, Pana Pana (94887) y Mampiripana (94663) en Guainía, Puerto Santander (91669) y Mirití-Paraná (91460) en Amazonas

<sup>70</sup> Documento disponible en la página Web de la CRC en el enlace: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Analisis%20del%20servicio%20de%20acceso%20a%20Internet%20en%20la%20isla%20de%20San%20Andres%20\(2\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Analisis%20del%20servicio%20de%20acceso%20a%20Internet%20en%20la%20isla%20de%20San%20Andres%20(2).pdf)

<sup>71</sup> Quibdó, Florencia, Buenaventura, San Vicente del Caguán, Sahagún, San Andrés, San José del Guaviare y Leticia

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 32 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

objetivos: el primero, analizar la dimensión producto<sup>72</sup> y geográfica<sup>73</sup> del “Mercado Mayorista Portador” hoy incluido en el anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, para determinar si la definición del mercado debe ser modificada; y, en segundo lugar, realizar el análisis de competencia de que trata el artículo 3.1.2.3. de la mencionada Resolución CRC 5050. En este sentido, la CRC publicará la propuesta regulatoria que recoja los resultados del análisis en el primer trimestre de 2022 y la eventual decisión regulatoria en el segundo trimestre de 2022.

### 4.3 Innovación y mejora regulatoria

Uno de los desafíos de la regulación en el país está relacionado con la necesidad de responder a los rápidos cambios y dinámicas de los servicios regulados. La innovación es fundamental para garantizar una regulación colaborativa, inclusiva, simplificada y basada en la confianza en los mercados, de tal forma que se promueva la transformación digital de las economías y se consolide una regulación de quinta generación en el país.

Los proyectos presentados en el eje estratégico de innovación y mejora regulatoria, tienen el propósito de realizar estudios e identificar tendencias que permitan hacer análisis prospectivos de los sectores regulados; identificar herramientas y metodologías innovadoras, adelantar proyectos regulatorios con énfasis en infraestructura e innovación, promover la digitalización e implementación de tecnologías 4.0 y la promoción de una cultura de innovación en la CRC y el sector de comunicaciones en el país.

A continuación, se enuncian los proyectos e iniciativas que se tiene previsto ejecutar en la vigencia 2022-2023 alrededor de este eje.

#### 4.3.1 Revisión del régimen de reportes de información para contenidos audiovisuales

A partir de las necesidades regulatorias detectadas en el desarrollo del proyecto de compilación normativa de contenidos audiovisuales, y las expuestas por los Agentes del Sector, la CRC incluyó en la Agenda Regulatoria 2021-2022 esta iniciativa que pretende “(...) diseñar un sistema eficiente de reporte de información que alivie la carga administrativa de los operadores, evite duplicidad y permita la recolección de toda la información que sea necesaria para el ejercicio de las actividades administrativas, respondiendo de esta forma al sentido convergente de la regulación (...)”. De acuerdo con la priorización realizada por la CRC en la Hoja de Ruta en materia de contenidos audiovisuales, se definió como alcance de este proyecto “la actualización de las obligaciones de entrega o reporte de información periódica, así como de almacenamiento, y la estandarización a partir de los formatos de información de dichas obligaciones”.

El 22 de junio de 2021, se publicó el documento de formulación del problema que contiene las aproximaciones de las obligaciones de reporte y almacenamiento de información, por parte de los operadores del servicio de televisión que se encuentran dentro del alcance de las competencias de la Sesión de Contenidos Audiovisuales -SCA-. De igual forma, se realizaron consultas sectoriales con el fin de lograr una mayor participación de los interesados y obtener información más detallada

<sup>73</sup> Area geográfica más pequeña en donde los productos son considerados como intercambiables o sustituibles por el consumidor.

respecto de la valoración de las obligaciones mencionadas a cargo de los operadores del servicio de televisión.

Con la culminación de este proyecto se logrará, desde las competencias de la Comisión, obtener un marco regulatorio actualizado de las obligaciones de almacenamiento y reporte de información a cargo de los operadores del servicio de televisión abierta y cerrada, el cual será resultado de los análisis que realice la Entidad con la participación de los agentes interesados del sector audiovisual.

Durante el primer trimestre de 2022 se planea adoptar la decisión regulatoria, que se expedirá con base en el análisis de los resultados de la etapa de socialización sectorial de la propuesta regulatoria que se publicará en el cuarto trimestre de 2021.

#### 4.3.2 Actualización y mejora normativa en materia de contenidos

Durante el año 2020 y hasta el primer trimestre de 2021, la CRC llevó a cabo la compilación y simplificación de las normas vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión y Autoridad Nacional de Televisión, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales.

Como resultado de dicho proyecto, se expidió la Resolución CRC 6261 de 2021, y se publicó la Hoja de Ruta<sup>74</sup> que contiene la priorización de los temas objeto de actualización alrededor de dicha materia en los próximos años. En este sentido, se estableció que los primeros asuntos objeto de actualización – con enfoque de simplificación- serían los relacionados con “Participación Ciudadana” y “Protección al televidente”.

En abril de 2021, inició el proyecto de actualización y mejora normativa en materia de contenidos y se determinó que el pluralismo informativo guiaría la actualización correspondiente, esto es, que las diferentes disposiciones regulatorias en materia de contenidos audiovisuales se vean irradiadas por tal concepto. En desarrollo de dicho proyecto regulatorio, en junio de 2021 se formuló el problema “Las medidas actuales de protección al televidente y participación ciudadana no reflejan la evolución del sector para promover el pluralismo y la imparcialidad informativa en defensa de los intereses de los televidentes y el control de contenidos audiovisuales”, y posteriormente se recibieron comentarios de diferentes agentes del sector. En julio de 2021, se lanzó una consulta pública dirigida a los operadores de televisión abierta, televisión cerrada, universidades y asociaciones de consumidores, y en octubre del mismo año se publicaron las alternativas regulatorias. Finalmente, en diciembre de 2021 se socializará la propuesta regulatoria correspondiente.

De esta manera, durante el primer trimestre de 2022, se espera recibir comentarios a la propuesta regulatoria que se publicara antes del 31 de diciembre de 2021, para proceder con su análisis, y posteriormente en el mismo periodo publicar la decisión regulatoria.

#### 4.3.3 Barómetro de pluralismo informativo en el ecosistema audiovisual colombiano

<sup>74</sup> CRC, Hoja de Ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la Comisión Nacional de Televisión- CNTV y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV, respecto de las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC. Disponible en: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Hoja%20de%20rutav0804\(1\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Hoja%20de%20rutav0804(1).pdf)

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 34 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Conforme a las competencias de la CRC, en el año 2021 se desarrollaron dos estudios tendientes a obtener la información, datos y análisis que permitan conocer el ecosistema audiovisual colombiano desde la perspectiva del pluralismo. El primero de ellos fue la medición de riesgos al pluralismo desde cuatro (4) dimensiones: contenidos informativos y de opinión, propiedad de medios, financiación de contenidos y mecanismos de participación ciudadana. El segundo caracterizó y analizó las representaciones sociales que difunden los canales de televisión abierta en Colombia sobre tres (3) grupos poblacionales priorizados: las mujeres, personas con discapacidad y personas que hacen parte de la cultura rural colombiana.

Dada la necesidad de obtener información periódica y realizar análisis comparativos sobre el estado y evolución del sector, se tiene previsto en 2022 diseñar e implementar un barómetro general del pluralismo en la televisión colombiana, basado en observación de contenidos y análisis del ecosistema audiovisual para evaluar:

- Riesgos al pluralismo y a la independencia de medios en las dimensiones: i) Observación de pluralismo en contenidos informativos y de opinión de la TV abierta y cerrada; ii) Propiedad y concentración (incluyendo análisis de propiedad cruzada); iii) Financiación de los contenidos y iv) Mecanismos de participación ciudadana.
- La representación de las regiones y lo regional (manifestaciones culturales, sociales, geográficas y socioambientales, centralismo y descentralización de los discursos, entre otras dimensiones), en el servicio de televisión.

Se espera que el barómetro genere un tablero de visualización que permita percibir la evolución del pluralismo y la representatividad de los canales de televisión y de los contenidos que emiten respecto a las variables establecidas, lo que constituye un insumo esencial para la toma de decisiones regulatorias, sectoriales y de programación. En este sentido, se realizará una publicación del documento en el cuarto trimestre de 2022.

#### 4.3.4 Estudio plataformas OTT 2022

La CRC continuará con la caracterización del rol de los servicios Over The Top -OTT-, en el sector de comunicaciones colombiano, haciendo seguimiento a los resultados obtenidos en las ediciones anteriores donde a través de encuestas estructuradas y diversos ejercicios econométricos, se han caracterizado las preferencias y patrones de consumo de estos servicios por parte de los colombianos, y a la vez se ha validado cómo los hábitos de consumo de servicios OTT interactúan con la provisión de los servicios de comunicaciones tradicionales.

Las mediciones de los años 2018 y 2019 se enfocaron en servicios audiovisuales, de voz móvil y de mensajería instantánea móvil; en 2020 no pudieron realizarse las encuestas debido a las condiciones derivadas de las medidas de aislamiento por la pandemia del Covid-19. En el año 2021 se retomó la medición y por primera vez se han incluido preguntas relacionadas con servicios usados desde aplicaciones para servicios de mensajería y contenidos de radio, que permitan conocer aspectos relativos a la dinámica de dichos servicios.

La medición de campo a nivel nacional se prevé realizar en el segundo semestre 2022 y permitirá empezar a construir nuevas series de tiempo para los servicios de radio y mensajería, y continuar las

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 35 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de los servicios de telecomunicaciones. Estos datos servirán de insumo para la toma de decisiones y el desarrollo de política pública y regulatoria sectorial, así como para fortalecer el conocimiento integral del ecosistema. La publicación del estudio se realizará en el primer trimestre de 2023.

#### 4.3.5 Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

La evaluación ex post busca determinar el impacto de las medidas regulatorias expedidas por la CRC en el mercado y los consumidores. Es una herramienta usada por la Comisión para identificar los pasos a seguir en su quehacer regulatorio, permite vislumbrar oportunidades de mejora para las medidas tomadas, y determinar la necesidad de intervenciones adicionales o simplificación normativa en casos en que los objetivos regulatorios hayan sido alcanzados.

Así, para la vigencia 2022 - 2023 la CRC continuará con la realización de las evaluaciones ex post de la regulación expedida, a partir del desarrollo de 3 (tres) actividades:

- a. Planificación de las evaluaciones de las medidas regulatorias expedidas en la vigencia 2022 a través de guías de evaluación ex post que permitan diseñar instrumentos asertivos y con acceso a la información suficiente para su ejecución para aquellas resoluciones emitidas durante la mencionada vigencia.
- b. Levantamientos de información que sean requeridos para la realización posterior de evaluaciones.
- c. Ejecución de evaluaciones ex post a las resoluciones de acuerdo con los cronogramas planteados en las guías de evaluación ex post o que por las dinámicas observadas en la industria deban ser evaluadas durante la ejecución de la agenda regulatoria.

En la presente Agenda se tiene previsto en 2022, la evaluación ex post con información levantada en 2021, de las Resoluciones CRC 5826<sup>75</sup> de 2019 "Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.", 5569 de 2018 "Por la cual se modifica el artículo 5.1.2.3 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 en materia de gestión de seguridad en redes de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones.", 5322 de 2018 "Por la cual se modifican criterios relativos a llamadas fijo-móvil en ambiente de portabilidad numérica móvil en Colombia", y 5589 de 2019 "Por la cual se modifica la Sección 2 del Capítulo 1 del Título IX. Separación Contable y los Anexos 9.1, 9.2, 9.3 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016."

#### 4.3.6 I+D+i para el fortalecimiento del sector de comunicaciones

Como resultado de un esfuerzo conjunto entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y la CRC, se dio apertura en junio de 2021 a la primera convocatoria denominada "Nuevo Conocimiento, Desarrollo Tecnológico e Innovación para el Fortalecimiento de los Sectores de TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales", con el objetivo de cofinanciar proyectos que conduzcan a la generación de nuevo conocimiento y aplicación de tecnologías emergentes para el desarrollo sectorial<sup>76</sup>.

<sup>75</sup> Evaluación de cobro revertido y eliminación del cargo por transporte

<sup>76</sup> La convocatoria fue lanzada en el 2 trimestre de 2021 y cerrada en el 3 trimestre del mismo año con un presupuesto de COP 4.400 millones.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 36 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Es así como durante los años 2022 y 2023 se ejecutará y hará seguimiento a los proyectos seleccionados y con ello el desarrollo de propuestas de investigación que desde múltiples enfoques permitan observar la interrelación del sector de las comunicaciones y el pluralismo informativo con los sistemas sociales y culturales en el país, así como ampliar la frontera del conocimiento en redes y servicios de telecomunicaciones y postal.

De esta manera, se tiene previsto que el desarrollo de los diferentes proyectos por parte de los actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Información SNCTI, contribuya a la solución de problemas y responda a necesidades reales en los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, así como también lleve a contar con información y herramientas que permitan la mejora de sus procesos regulatorios, mediante la generación de nuevo conocimiento, la innovación y el uso de tecnologías emergentes que impulsen la calidad, la competitividad y el conocimiento del ecosistema.

#### 4.3.7 Implementación Sandbox Regulatorio

Los avances tecnológicos han traído consigo innumerables retos para la regulación de los servicios TIC, lo cual implica que el Estado enfrente un desafío permanente de implementar la normatividad adecuada que permita promover iniciativas innovadoras de los agentes del sector de las comunicaciones en el mercado correspondiente. Ello conlleva a que la Comisión incentive la implementación de mecanismos innovadores para definir reglas de funcionamiento del sector en comento, de forma clara, objetiva, con regulación ágil y adaptativa al cambio, es decir, que se fundamente en un componente de innovación fuertemente consolidado.

Bajo este contexto, esta Comisión decidió implementar el mecanismo alternativo de Sandbox Regulatorio como una herramienta que permite promover la construcción regulatoria a partir de nuevos enfoques de innovación, que garantice una abierta participación de los grupos de valor interesados y que permita aumentar el ritmo de adaptación al cambio tecnológico del marco regulatorio colombiano. Por tal razón, la CRC expidió la Resolución CRC 5980 de 2021 con el objeto de desarrollar dicho mecanismo alternativo de regulación e impulsar a la vez la innovación en servicios de comunicaciones, lo cual permitirá a proveedores<sup>77</sup> autorizados por la CRC probar productos, servicios y soluciones sujetos a un marco regulatorio flexible o bajo un conjunto de exenciones regulatorias, por un periodo de tiempo y geografía limitados, en un ambiente controlado.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC adelantó la primera convocatoria de Sandbox regulatorio en abril de 2021 y recibió un total de veintitrés (23) propuestas de los sectores de Telecomunicaciones, Postal y Televisión, de las cuales fueron seleccionados tres (3) proyectos que avanzaron a la fase de experimentación.

En el cuarto trimestre de 2021, los proponentes de los proyectos admitidos y esta Comisión concertarán temas relacionados con identificación de riesgos, indicadores de éxito, la información con la que se hará seguimiento, protocolos de recolección, y se definirán salvaguardas. Estas condiciones particulares que se deberán cumplir durante la experimentación de cada uno de los proyectos a desarrollarse en 2022 serán supervisadas desde la CRC y al finalizar el periodo aprobado

<sup>77</sup> Resolución CRC 5980 de 2020. Artículo 12.1.1.2. "El presente capítulo aplica a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y Operadores de Servicios Postales sujetos a la regulación de la CRC y a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones que pretendan participar en el Sandbox Regulatorio, (...)"

para cada iniciativa, se analizarán los resultados de la primera etapa de la fase de experimentación, y consecuentemente, la CRC determinará, utilizando la información recolectada, si se evidenció la necesidad de estudiar una eventual modificación al marco regulatorio general.<sup>78</sup> Además de lo anterior, en esta primera convocatoria se identificó la necesidad de realizar algunas precisiones a los plazos establecidos en la Resolución CRC 5980 de 2021, y por tal razón en el tercer trimestre del año 2022 se tiene previsto incorporar dichos ajustes a este mecanismo alternativo de regulación.

De manera paralela, en 2021 desde la Sesión de Contenidos Audiovisuales se desarrolló el análisis de la viabilidad de generar un entorno de Sandbox Regulatorio aplicable a las temáticas de su competencia, el cual fue publicado en octubre del año en curso<sup>79</sup>, y cuya conclusión determinó la viabilidad jurídica para su estructuración y desarrollo. Por lo tanto, se tiene previsto expedir en el tercer trimestre del año 2022 la regulación general que soporte dicho mecanismo.

De acuerdo con lo anterior, durante el 2022 la CRC continuará con la experimentación de los proyectos aprobados dentro del Sandbox, y durante el tercer trimestre se realizarán ajustes y precisiones en el alcance y los plazos previstos en el mecanismo, de manera que cuando se abra una nueva convocatoria sea posible incorporar temas audiovisuales en proyectos convergentes que puedan enmarcarse en las competencias de la Entidad<sup>80</sup>.

#### 4.3.8 Implementación del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016

Mediante la Resolución CRC 6333 de 2021 la CRC actualizó el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, pasando de 51 a 41 formatos, de los cuales 29 corresponden al sector de las telecomunicaciones y 12 al sector postal. Las medidas permitieron la eliminación de doce (12) formatos, la simplificación o modificación de doce (12) formatos, la incorporación de dos (2) nuevos y la determinación de la obligación del reporte de la información de planes tarifarios por mecanismos alternos al diligenciamiento y envío de formatos.

Si bien todas las medidas implementadas a través de la Resolución CRC 6333 de 2021 entraron en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial (16 de julio de 2021), el artículo 22 de la norma en mención señala las condiciones para el reporte de los formatos vigentes antes de la expedición de la mencionada resolución y para la implementación de las modificaciones definidas en la actualización.

Acorde con dicho periodo de transición, la CRC en coordinación con el MinTIC se encuentra adelantando el proceso de implementación del nuevo Título de Reportes de Información en la plataforma HECaa<sup>81</sup>, lo que implica la actualización o elaboración de los diccionarios de datos y reglas de validación, así como de las correspondientes plantillas de cargue de cada formato.

<sup>78</sup> Mayores detalles del proceso en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/sandbox-regulatorio>

<sup>79</sup> Consultar en [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Viabilidad%20y%20doc\\_%20T%C3%A9cnico%20Sandbox%20Contenidos%202022\\_09\\_2021%20\(2\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Viabilidad%20y%20doc_%20T%C3%A9cnico%20Sandbox%20Contenidos%202022_09_2021%20(2).pdf)

<sup>80</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/noticia/conclusiones-sobre-la-viabilidad-de-llevar-a-cabo-un-sandbox-de-la-sesi-n-de-contenidos-audiovisuales-plan-de-acci-n-y-consideraciones-frente-a-la-consulta-sectorial-realizada>

<sup>81</sup> Herramienta de Cargue Análisis y Auditoría.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 38 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En desarrollo de esta actividad, dentro del tercer trimestre de 2021 fueron implementados en la plataforma HECaa los formatos de periodicidad eventual y aquellos en los que se debe reportar información de ese periodo. Los formatos cuyo primer periodo de reporte corresponden al cuarto trimestre de 2021, al segundo semestre de 2021 o al año 2021, serán dispuestos para pruebas en dicha herramienta a más tardar el 30 de noviembre de 2021 y estarán disponibles para su correspondiente reporte a partir del primero de enero de 2022.

Finalmente, los formatos en los que el primer periodo de reporte corresponde al primer trimestre de 2022 serán dispuestos para pruebas en la mencionada herramienta a más tardar el 28 de febrero de 2022 y estarán disponibles para su reporte a partir del 1 de abril de 2022.

#### 4.4 Gestión de grupos de valor

##### 4.4.1 Reporte de industria del sector de comunicaciones 2021

Consciente de la importancia de los datos y el conocimiento del mercado para la toma de decisiones, la CRC dará continuidad a la publicación del Reporte de Industria de los sectores TIC y Postal, documento que la Comisión viene elaborando anualmente desde el año 2012, y que permite a los agentes del sector, así como a la academia, centros de investigación y público en general, conocer el desarrollo, dinámica y perspectivas de dichos sectores en Colombia. El informe tiene el propósito de presentar la información más relevante de los sectores regulados por la Comisión, profundizar en el conocimiento de los mismos y facilitar la toma de decisiones basadas en datos y evidencia.

En el año 2021 la CRC publicó la décima versión del reporte<sup>82</sup>, que contiene información de las principales variables de mercado de los diferentes servicios de telecomunicaciones y postales. En el tercer trimestre de 2022 se tiene previsto publicar la undécima versión del reporte en mención.

##### 4.4.2 Pedagogía del ecosistema audiovisual y la participación ciudadana

Las estrategias pedagógicas, informativas y de participación dirigidas a la ciudadanía, medios, sector, Estado y sociedad civil promueven la apropiación del marco normativo que rige los contenidos audiovisuales en Colombia, en aspectos relacionados con derechos del televidente, conductas sancionables de los medios, derechos comunicacionales de la infancia y la adolescencia, mecanismos de acceso para personas con discapacidad y mecanismos de participación ciudadana.

En este marco, en 2020 y 2021 se realizaron cursos, talleres, publicaciones y campañas así:

- Tres (3) cursos virtuales implementados en la plataforma Aula CRC, sobre recepción de contenidos, audiovisual ciudadano y desinformación.

<sup>82</sup> Disponible en la plataforma de datos Postdata: [www.postdata.gov.co](http://www.postdata.gov.co)

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 39 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Seis (6) Talleres Audiovisuales de Pluralismo (TAP) concebidos como espacios de interacción y participación ciudadana provistos por la Comisión para los ciudadanos, el sistema de medios, el sector, las entidades del Estado y los aliados internacionales.
- Publicación de una cartilla pedagógica sobre el Estatuto de la Oposición y tres (3) manuales o guías de buenas prácticas en mediación parental y manejo de medios y redes sociales durante la pandemia derivada del COVID - 19.
- Lanzamiento y desarrollo de la campaña de difusión de los resultados del estudio *Infancia, adolescencia y medios audiovisuales: apropiación, usos y actitudes* y de las claves para la mediación parental ante los contenidos.

En 2022 se tiene previsto continuar la divulgación de los resultados de los estudios realizados por la CRC en 2021 en estas materias, así como el desarrollo de actividades de participación y formación alrededor de las temáticas mencionadas. Lo anterior a partir de la implementación de tres (3) estrategias:

- a. Desarrollo e implementación de un curso virtual sobre temas relativos a la participación ciudadana, los derechos del televidente y el pluralismo informativo, basado en el resultado de los estudios sobre pluralismo y representación que se publicarán en el primer trimestre de 2022.
- b. Dos (2) campañas de difusión del marco regulatorio en materia de contenidos audiovisuales y de resultados de los estudios realizados hasta 2021 por la Comisión, en temas relativos a contenidos. La campaña consistirá en spots de video, difundidos por diferentes medios, y piezas gráficas que buscarán llegar a la ciudadanía a través de redes sociales.
- c. Cinco (5) Talleres Audiovisuales de Pluralismo -TAP-, con énfasis regional (presenciales o virtuales según las condiciones sanitarias), dos (2) de ellos generales dedicados a temas coyunturales de la actualidad colombiana, y tres (3) dirigidos a niñez y adolescencia. Estos TAP estarán promoverán la participación de ciudadanos y representantes de cada agente de interés (medios, sector, defensores del televidente, sociedad civil, academia, Estado y cooperación internacional).

## 4.5 Fortalecimiento institucional

### 4.5.1 Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la CRC

En línea con lo definido en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, la iniciativa busca incorporar Tecnologías Emergentes y poner al servicio de los ciudadanos herramientas de innovación digital. El alcance de la iniciativa involucra dos proyectos: el primero se refiere a la puesta en marcha de una plataforma de Automatización Robótica de Procesos – RPA, para tareas estratégicas y operativas repetitivas que realiza el personal de la CRC con el objetivo de hacer más eficiente el desarrollo de procesos de valor de la Entidad. El segundo, hace referencia al fortalecimiento y apropiación de “Analisa”, herramienta de *machine learning* desarrollada en el 2020 que tiene como objetivo la comparación de textos y documentos a través de técnicas de minería de datos y clasificación, de manera que se facilite la revisión integral, entre otros, de nuevos conceptos, regulación y estudios que apalanquen la política de prevención de daño antijurídico.

Durante la vigencia 2022, se continuará con la aplicación de estas tecnologías a través de la incorporación de nuevos documentos a la base de conocimiento de la herramienta “Analisa” y se vincularán sistemas de información relacionados con la gestión documental de la Comisión.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 40 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Igualmente se iniciará la automatización de tareas a través de la plataforma RPA, aplicándola al Trámite de Homologación de Terminales Móviles. Así mismo, se valorarán iniciativas adicionales que puedan ser automatizadas con RPA bajo un diagnóstico inicial de automatización que se realizará en el 2022 sobre otros procesos de la CRC.

---

Agenda Regulatoria 2022 - 2023			<b>Página 41 de 51</b>
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 5 Plazos indicativos de proyectos e iniciativas de la Agenda Regulatoria CRC 2022-2023

Eje	PROYECTO/ACTIVIDAD	2022				2023			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias	1.1. Estudio de impacto de sistemas de acceso para personas con discapacidad auditiva.				Publicación				
	1.2. Actualización de medidas de protección a la niñez y adolescencia			Propuesta regulatoria	Decisión Regulatoria				
	1.3. Representación en los contenidos audiovisuales en la televisión abierta en Colombia	Publicación							
	1.4. Medición de calidad de los servicios de comunicaciones		Publicación		Publicación				
	1.5. Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones	Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria						
	1.6. Medición de riesgos al pluralismo informativo – Industria audiovisual Fase II	Publicación							
	1.7. Revisión integral Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Postal – Fase II				Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria			
	1.8. Actualización del Registro de Números Excluidos y Revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil				Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria			
	1.9. Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Decisión Regulatoria							
2. Mercados y competencia	2.1. Régimen de Acceso e Interconexión	Decisión Regulatoria							
	2.2. Análisis del mercado de servicios de envíos postales masivos.	Decisión Regulatoria							
	2.3. Compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones		Propuesta regulatoria	Decisión Regulatoria					
	2.4. Mercados relevantes de contenidos audiovisuales				Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria			
	2.5. Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora	Publicación							
	2.6. Nuevo Esquema de Numeración fija								
	2.7. Observatorio de Inversión				Publicación				
	2.8. Promoción de despliegue de infraestructura								
	2.9. Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso	Propuesta regulatoria	Decisión Regulatoria						
	2.10. Revisión de los esquemas de remuneración móvil		Decisión Regulatoria						
	2.11. Revisión de los mercados de servicios fijos	Propuesta regulatoria	Decisión Regulatoria						
	2.12. Revisión del mercado portador 2021	Decisión Regulatoria							

Eje	PROYECTO/ACTIVIDAD	2022				2023			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
3. Innovación y mejora regulatoria	3.1. Revisión del Régimen de Reportes de Información para contenidos audiovisuales	Decisión Regulatoria							
	3.2. Actualización y mejora normativa en materia de Contenidos	Decisión Regulatoria							
	3.3. Barómetro de pluralismo informativo en el ecosistema audiovisual colombiano				Publicación				
	3.4. Estudio plataformas OTT 2022					Publicación			
	3.5. Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC								
	3.6. I+D+i para el fortalecimiento del sector de comunicaciones								
	3.7. Implementación Sandbox Regulatorio								
	3.8. Implementación del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016								
Gestión de grupos de valor	4.1. Reporte de industria de los sectores de comunicaciones			Publicación					
	4.2. Pedagogía del ecosistema audiovisual y la participación ciudadana								
Fortalecimiento institucional	5.1. Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la entidad								

## 6 Anexos

### 6.1 Anexo 1. Metodología y criterios para priorización de iniciativas

La definición de los proyectos que hacen parte de la presente Agenda Regulatoria es resultado de un análisis exhaustivo que responde a las necesidades, dinámicas y desafíos del sector de comunicaciones y los servicios regulados por la Comisión. En tal sentido, los proyectos y actividades cuentan con un procedimiento claro y formalizado que inicia en el primer trimestre del año y se desarrolla a partir de seis eslabones relacionados con el análisis de tendencias internacionales, análisis de necesidades sectoriales, priorización, construcción del borrador de la Agenda Regulatoria, socialización y análisis de observaciones, y publicación de la Agenda Regulatoria Definitiva.

Entre los aspectos requeridos para la construcción de la agenda, la priorización y alineación de los proyectos y actividades, es desarrollada a partir de una metodología mixta que involucra: (i) la metodología multicriterio Analytic Hierarchy Process -AHP-, para la definición de las diferentes ponderaciones y (ii) la metodología propuesta por el Project Management Institute -PMI-, que propone la elaboración de una ficha de calificación para las actividades y proyectos con criterios y subcriterios.

En términos generales, la metodología incluye el análisis de alineación de los proyectos con los pilares y objetivos estratégicos de la Comisión dentro de un proceso de priorización. En tal sentido, se definieron cuatro pasos principales relacionados con: La definición de criterios y subcriterios, la definición de escalas de calificación, la definición de los pesos de ponderación y la definición del portafolio de proyectos y actividades priorizados.

Desde este enfoque, la definición de los criterios y subcriterios está relacionado con la alineación estratégica, impacto, factibilidad y necesidad, y pertinencia, que precede a la asignación de escalas de calificación para cada uno, de tal forma que permita un proceso de evaluación objetivo y discusiones estructuradas.

*Tabla 1. Criterios y subcriterios para priorización de proyectos para agenda regulatoria*

Criterios	Subcriterios
1. Alineación (28%)	Objetivos por cada eje estratégico
2. Impacto (35%)	Industria
	Impacto interno /aumento de capacidades internas
	Tiempo en el que se materializa el impacto
3. Factibilidad (15%)	Personas
	Tiempo de ejecución
	Recursos adicionales
4. Necesidad y pertinencia (22%)	Límite temporal
	Reputación de la entidad
	Dependencia entre proyectos y actividades
	Necesidad explícita del sector

Teniendo en cuenta la tabla 1, se describe a continuación el alcance de los criterios definidos para el proceso de priorización:

- **Alineación:** Busca evaluar la contribución de los proyectos a cada objetivo con el fin de favorecer aquellos que presenten mayor alineación con los pilares estratégicos de la CRC. Los subcriterios son los diferentes objetivos estratégicos y se pondera según los pilares de la Entidad:
  - Bienestar y derechos de usuarios y audiencias.
  - Gestión de grupos de valor.
  - Mercado y competencia.
  - Innovación y mejora regulatoria.
  - Fortalecimiento institucional.
  
- **Impacto:** Busca dimensionar la magnitud del efecto de los proyectos sobre resultados de interés de la ciudadanía, el sector y la CRC. Esto es:
  - Grupos de valor beneficiados.
  - Beneficio en la industria.
  - Beneficio/impacto interno – desarrollo de capacidades internas.
  - Tiempo en el que se materializa y percibe el impacto.
  
- **Factibilidad:** Busca evaluar la disponibilidad de recursos que se requieren para el cumplimiento de los objetivos de las iniciativas. Esto es:
  - Recursos necesarios para invertir para el desarrollo de la actividad o proyecto (personas).
  - Tiempo de ejecución de la actividad o proyecto.
  - Recursos adicionales necesarios (ej. Consultoría).
  
- **Necesidad y pertinencia:** Busca evaluar la necesidad y pertinencia del proyecto con respecto a las necesidades internas y del sector en términos de:
  - Límite temporal.
  - Dependencia entre actividades y proyectos.
  - Reputación de la entidad.
  - Necesidad explícita del sector.

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 45 de 51</b>	
	Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 6.2 Anexo 2. Socialización con el sector

La CRC en cumplimiento del Artículo 2.2.13.2.2. del Decreto 1078 de 2015, el 29 de octubre del 2021, realizó la publicación del Borrador de la Agenda Regulatoria CRC 2022 – 2023<sup>83</sup>, el cual estuvo disponible para comentarios de los grupos de valor inicialmente hasta el 15 de noviembre de 2021 y de acuerdo con solicitudes del sector ampliado hasta el 19 de noviembre de 2021.

Dentro del plazo determinado para recibir comentarios al borrador publicado, la Comisión realizó un espacio de socialización el día 12 de noviembre que contó con la participación de 72 representantes de los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisual y ciudadanos interesados en las iniciativas presentadas de manera detallada. La jornada se constituyó en un escenario de discusión, análisis y resolución de inquietudes sobre el alcance de los proyectos y actividades definidos en la propuesta como respuesta a las necesidades e intereses de los sectores regulados.

Por otra parte, finalizado el plazo determinado para la participación del sector a través de la formulación de comentarios al borrador de la Agenda Regulatoria CRC 2022 – 2023, se recibieron 24<sup>84</sup> comunicaciones cuyas observaciones fueron analizadas y respondidas en un documento consolidado de respuesta que acompaña la publicación de la presente Agenda Regulatoria.

Dentro de los comentarios y observaciones recibidas, se destaca el reconocimiento por los esfuerzos realizados por la CRC en la construcción de una Agenda Regulatoria convergente, con iniciativas que ayuden a la reactivación económica del país y que responden a los desafíos planteados por la industria de comunicaciones.

Otros de los aspectos mencionados por los encuestados, está relacionado con la restricción de equipos terminales hurtados y la necesidad de simplificación del marco regulatorio que le rige. Así mismo, sugieren la realización de una evaluación ex post a la Resolución CRC 5890 de 2020 sobre compartición de infraestructura.

En cuanto al eje de mercados y competencia, algunos agentes del sector solicitaron a esta Comisión adoptar medidas para fomentar la sana competencia y, en lo atinente a los contenidos audiovisuales, se recibieron observaciones en torno a la preocupación existente por el fenómeno de la piratería dentro del mercado audiovisual.

<sup>83</sup> Comisión de Regulación de Comunicaciones (2020). Disponible en <https://crc.com.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2022-2023>.

<sup>84</sup> La CRC contó con la participación a través de la formulación de comentarios por parte de la Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica (ASOCODIS), Asociación Colombiana de Ingenieros (ACIEM), Asociación de la Industria Móvil de Colombia (ASOMÓVIL), Asociación de Operadores de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (ASOTIC), Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASITET), Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI), Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO), Asociación Nacional de Medios de Comunicación (ASOMEDIOS), Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT), Cámara de la Industria Digital y Servicios ANDI (ANDI), Colombia Móvil S.A. E.S.P. (TIGO), Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (TELEFÓNICA), Comunicación Celular S.A. (COMCEL), DIRECTV Colombia Ltda. (DIRECTV), Empresa de Energía CELSIA (CELSIA), Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB), ENEL – CONDENSEA, Energía Integral Andina S.A. (EIASA), Alcaldía de Bogotá - Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá . (ALCALDÍA DE BOGOTÁ), Partners Telecom Colombia S.A.S. (PTC), Red Empresarial de Servicios S.A. (SUPERGIROS), Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Universidad Externado de Colombia (U. EXTERNADO).

Agenda Regulatoria 2022 - 2023		<b>Página 46 de 51</b>	
		Actualizado: 24/12/2021	Revisado por: Planeación Estratégica
		Revisión No. 2	
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

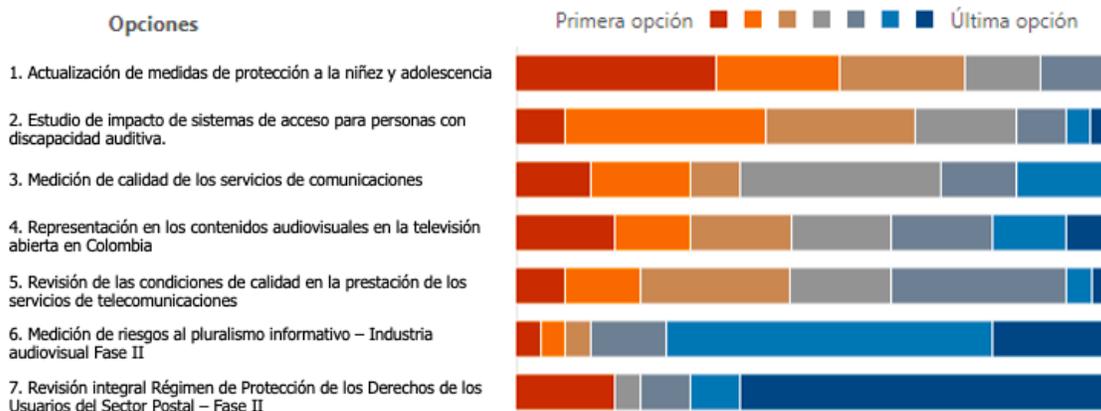
Aunado a la recepción de observaciones prevista dentro de la construcción de la Agenda Regulatoria CRC 2022-2023, la CRC realizó, como insumo de referencia, una encuesta diseñada con el objetivo de conocer las inquietudes y/o dudas que frente a la propuesta presentada tuvieron los grupos de valor, el nivel de interés y relevancia que le dan a las actividades planteadas, los temas adicionales que según su criterio debería contener la Agenda, y los comentarios frente a los mismos. Esta encuesta fue socializada con más de 230 representantes del sector de comunicaciones vía correo electrónico, además del despliegue realizado al respecto en redes sociales y en la jornada de socialización desarrollada en el mes de noviembre.

La encuesta fue diligenciada por 22 agentes del sector<sup>85</sup>, quienes, de acuerdo con su criterio, establecieron preferencias y prioridades de las iniciativas por pilar estratégico. A continuación, se presentan los principales resultados del sondeo:

## 6.2.1 Priorización de iniciativas por pilar estratégico

### 6.2.1.1 Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias

En este eje, la iniciativa considerada prioritaria fue la Actualización de medidas de protección a la niñez y adolescencia con un 33.3%, seguida por el Estudio de impacto de sistemas de acceso para personas con discapacidad auditiva y, en tercer lugar, la Medición de calidad de los servicios de comunicaciones.

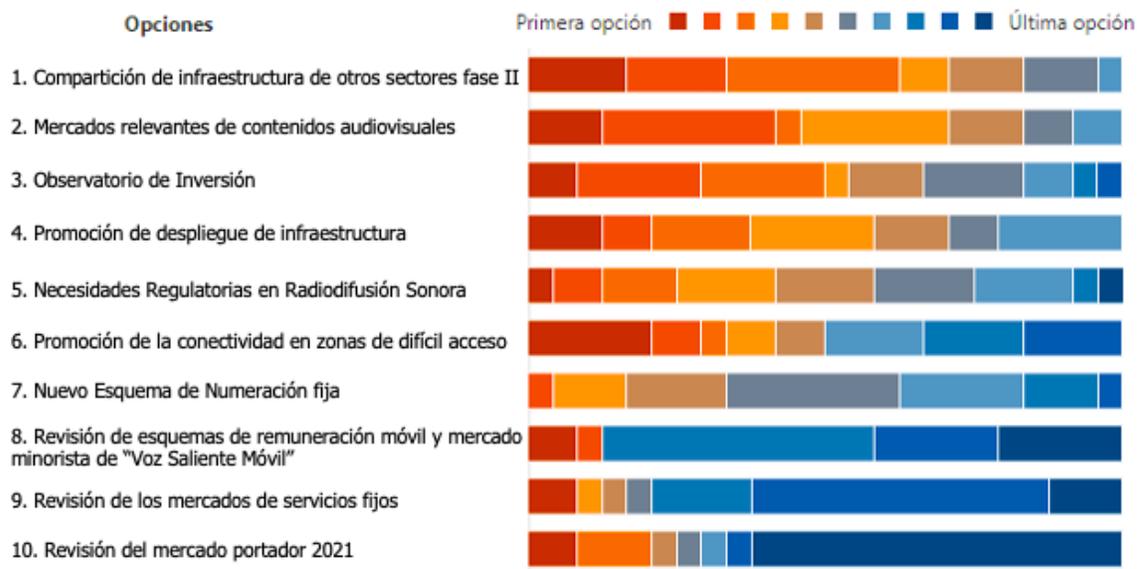


Fuente: Elaboración CRC

<sup>85</sup> ASIET, Asociación Comunitaria TELEBOYACA, Asociación Municipal de Usuarios Campesinos de Dabeiba, ASOMEDIOS, ASOMÓVIL, ASOPOSTAL, Colombia Mas TV SAS, Connect Telecomunicaciones SAS, COOTRANSUNIDOS, Corporación Universitaria Rafael Núñez, Deprisa, Eeerr, ERT ESP, Ispcorporacion, Latin Logistics Colombia S.A.S., MAICROTEL SAS, Mensajería Confidencial y Tramites LTDA, RTVC - Sistema de Medios Públicos, Sm@rt Network SAS, Surenvios SAS y Tigo.

### 6.2.1.2 Mercados y Competencia

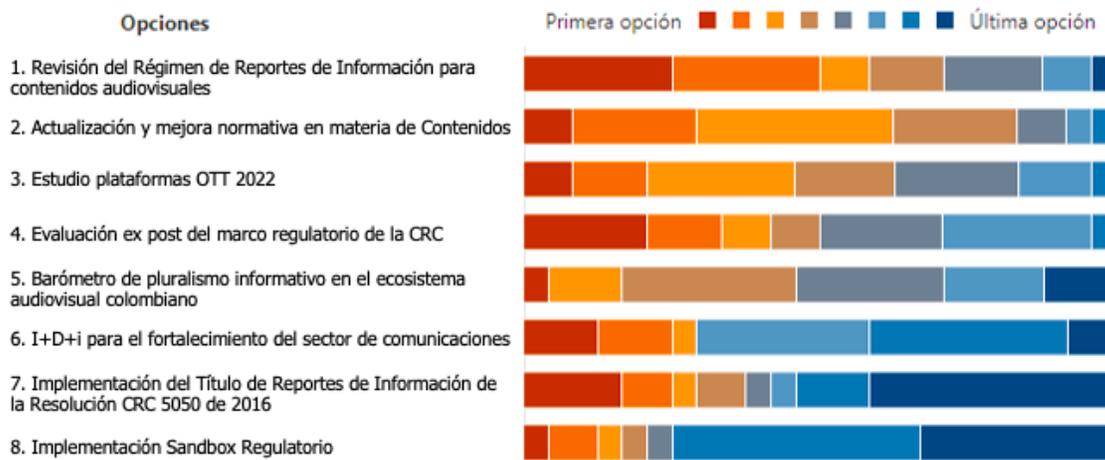
Los resultados de la encuesta registraron entre las iniciativas definidas, en primer orden la Compartición de infraestructura de otros sectores fase II con un 16.7%, seguida por Mercados relevantes de contenidos audiovisuales y Observatorio de Inversión.



Fuente: Elaboración CRC

### 6.2.1.3 Innovación y Mejora Regulatoria

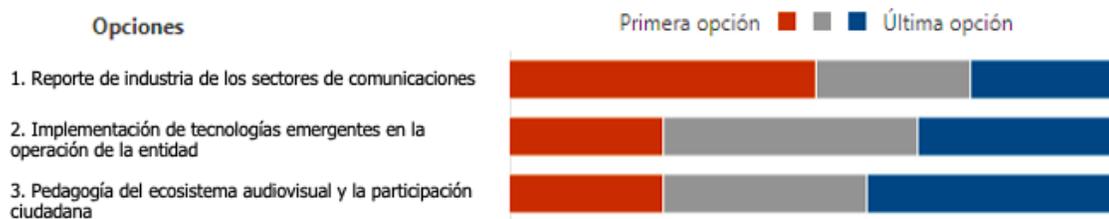
En este pilar, la iniciativa Revisión del Régimen de Reportes de Información para contenidos audiovisuales ocupa el primer lugar con un 25%, seguida por la Actualización y mejora normativa en materia de contenidos y el Estudio de plataformas OTT 2022.



Fuente: Elaboración CRC

#### 6.2.1.4 Gestión de Grupos de Valor y Fortalecimiento Institucional

Frente a estos ejes, se encontró que el Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2021 del eje Gestión de Grupos de Valor fue la iniciativa con mayor prioridad, con un porcentaje del 50%, seguida por los proyectos relacionados con la Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la entidad (Fortalecimiento Institucional) y Pedagogía del ecosistema audiovisual y la participación ciudadana (Gestión de Grupos de Valor).



Fuente: Elaboración CRC

#### 6.2.2 Prioridad de los pilares estratégicos

Los encuestados identificaron en el mayor nivel de prioridad el eje estratégico Innovación y Mejora Regulatoria con un 37.5%, seguido por el de Bienestar y Derechos de los Usuarios y el de Mercados y Competencia.

**Opciones**



Fuente: Elaboración CRC

Finalmente, se menciona que la encuesta contenía una pregunta abierta relacionada con los temas adicionales que, en consideración de los encuestados, deberían ser abordados por la CRC por cada eje. Las iniciativas mencionadas de forma recurrente están relacionadas con la compartición de infraestructura, remuneración móvil y del mercado minorista de voz móvil y reportes de información, y hacen parte de la Agenda Regulatoria propuesta para la vigencia 2022- 2023.

# AGENDA REGULATORIA CRC

2022-2023

