

AGENDA REGULATORIA CRC

2022-2023



Agenda Regulatoria CRC 2022-2023 Propuesta al Sector

Coordinación de Planeación Estratégica

Octubre de 2021

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023			Página 2 de 40
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Contenido

1	Presentación	4
2	Tendencias internacionales en política regulatoria para sectores TIC, Postal y Audiovisual.....	7
	2.1 Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias.....	8
	2.2 Mercados y competencia.....	10
	2.3 Innovación y mejora regulatoria	12
	2.4 Fortalecimiento institucional.....	13
3	Sectores TIC, Postal y Audiovisual en Colombia	14
4	Iniciativas Agenda Regulatoria 2022-2023	18
	4.1 Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias.....	18
	4.2 Mercados y competencia.....	23
	4.3 Innovación y mejora regulatoria	30
	4.4 Gestión de grupos de valor	36
	4.5 Fortalecimiento institucional.....	37
5	Plazos indicativos proyectos e iniciativas de la Agenda Regulatoria CRC 2022-2023.....	39

1 Presentación

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta para conocimiento de los interesados la propuesta de 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 del 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 dedicado 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 comunicación 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. Asimismo, 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 del 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 2021¹, 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 prestación de servicios, lo anterior con el objetivo de que los usuarios conozcan las características de

¹ «Ley de internet como servicio público esencial y universal»

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 4 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

los servicios contratados y para 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 principios² 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. Asimismo, 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 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, ii) Mercados, 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 benchmarking realizado por la Comisión para identificar los principales avances y tendencias alrededor del mundo en política

² Artículo 2 de la Ley 182 de 1995

regulatoria para cada uno de los mencionados ejes estratégicos. El capítulo 3 documenta brevemente el contexto nacional en materia de política regulatoria. En el capítulo 4 se describen las iniciativas que componen la propuesta de Agenda Regulatoria y, por último, en el capítulo 5 se plantean plazos indicativos para la ejecución de los proyectos e iniciativas.

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 6 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2 Tendencias internacionales en política regulatoria para sectores TIC, Postal y Audiovisual

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 especializada³ 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 permanentes⁴.

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 digital⁵. 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 digital⁶.

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 hablamos únicamente de consumidores sino de un fenómeno que Alvin Toffler denominó prosumo⁷; 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 - G5⁸, o regulación colaborativa. Este concepto supone para los reguladores adoptar un énfasis mayor en los

³ 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>

⁴ 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>

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

⁶ Idem

⁷ Future Shock: The Third Wave, Alvin Toffler – Bantam Book, 1981

⁸ 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

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 7 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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. 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 Colombia⁹ 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, son las líneas de acción más comunes que se identifican en el eje de protección de derechos.

En tal sentido, el Instituto Federal de Telecomunicaciones de México (IFT) ha desarrollado el Programa de Alfabetización Digital "El IFT y tus Derechos Digitales"¹⁰ 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 educativo¹¹ 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.

Por su parte, en Reino Unido, se destaca en el Plan de Acción para los años 2021 y 2022¹² de la Office of Communications (OFCOM), y su interés de proteger los intereses de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, bajo el tema "Equidad para los consumidores" en el que se revisan cambios, precios y uso de información del consumidor.

En Argentina, desde el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)¹³ se resalta la reglamentación de la política de creación de nuevos derechos ciudadanos a través de la prestación básica universal

⁹ México- IFT, Reino Unido – OFCOM, Argentina – ENACOM, Perú – OSIPTEL, Brasil – ANATEL, España – CNMC, Estados Unidos – FCC y Canadá – CRTC.

¹⁰ Disponible en <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/el-ift-y-tus-derechos-digitales>

¹¹ Disponible en [Kit pédagogique du citoyen numérique : retrouvez toutes les ressources - CSA - Conseil supérieur de l'audiovisuel](http://www.csa.fr/Kit_p%C3%A9dagogique_du_citoyen_num%C3%A9rique_retrouvez_toutes_les_ressources)

¹² Disponible en https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0019/216640/statement-plan-of-work-202122.pdf

¹³ Disponible en https://www.enacom.gob.ar/prestacion-basica-universal_p4792

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 (OSIPTTEL) en Perú por su parte, enfoca sus esfuerzos en la mejora del sistema de vigilancia del mercado de telecomunicaciones¹⁴, 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 2021-2023¹⁵, 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 España¹⁶ 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 audiovisual¹⁷. Asimismo, 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 disponga nuevas Leyes y la disponibilidad de recursos). En lo que respecta al sector postal, analizará en 2021, las condiciones generales de 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 2021-2027¹⁸, 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 Europa¹⁹, 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,

¹⁴ Plan Estratégico Institucional para el periodo 2020-2024 ampliado. OSIPTTEL. Abril 2021

¹⁵ Información disponible en <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/regulamentacao/agenda-regulatoria/agenda-2021-2023>

¹⁶ Plan de Actuaciones 2021-2022- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España. 2021.

¹⁷ Ibidem

¹⁸ Disponible en https://ec.europa.eu/info/research-and-innovation/funding/funding-opportunities/funding-programmes-and-open-calls/horizon-europe_en

¹⁹ Disponible en https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP_21_983

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 9 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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)²⁰.

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 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 2021-2022²¹ refiere como meta contar con infraestructura digital de clase mundial, bajo el tema "Inversión en redes sólidas y seguras", para lo cual buscará promover la competencia y la inversión en nuevas redes en beneficio de las personas y las empresas con una infraestructura de telecomunicaciones segura y resistente. En servicios postales se propende por "Conectar a todos", y para ello se revisarán posibles cambios en la regulación del sector a la luz de las dinámicas del mercado y las nuevas necesidades de los usuarios.

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.

²⁰ Ibidem

²¹ Disponible en https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0019/216640/statement-plan-of-work-202122.pdf

- 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 Commission²² (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:

- Expandir 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.
- Establecer 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 de alta velocidad, incluidas formas de reducir y eliminar las barreras regulatorias a la inversión en infraestructura.
- Iniciar la elaboración de reglas centradas en acelerar el despliegue de redes tanto alámbricas como inalámbricas.
- Simplificar las reglas para acelerar la transición a las redes modernas de banda ancha.

La Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC)²³, 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 canadienses²⁴ 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.

²² Disponible en <https://www.fcc.gov/about/overview>

²³ Departmental Plan 2021-2022. Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC). 2021

²⁴ 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.

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 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.²⁵ 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 Brasil²⁶, 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.

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 los agentes²⁷ 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 normativas²⁸.

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 2021-22. 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

²⁵ Plan Estratégico Institucional para el periodo 2020-2024 ampliado. OSIPTEL. Abril 2021

²⁶ <https://www.gov.br/anatel/pt-br/>

²⁷ Global ICT Regulatory Outlook 2020. Pointing the way forward to collaborative regulation. ITU 2020

²⁸ Plan de Actuaciones 2021-2022- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España. 2021.

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 12 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

con la disponibilidad nacional de Internet de banda ancha fija y la última tecnología inalámbrica móvil generalmente implementada.

En Perú, OSIPTEL²⁹ 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 alinear los objetivos de la Comisión y sus beneficios para consumidores y usuarios.

²⁹ Plan Estratégico Institucional para el periodo 2020-2024 ampliado. OSIPTEL. Abril 2021

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 13 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3 Sectores TIC, Postal y Audiovisual 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, participar y hacer transacciones, antes de la pandemia, solo el 33% eran clasificados en estas categorías³⁰.

En 2020, el sector de tecnologías de la información y comunicaciones presentó una contracción del 2,6%³¹ 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 2021³², 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%. A pesar de las brechas registradas, el despliegue de infraestructura se ha venido fortaleciendo para permitir el acceso a zonas geográficas con menor densidad poblacional o mayor superficie, aumento de la cobertura, e incremento en la penetración de estos servicios. 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 velocidad³³.

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 años³⁴.

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.

³⁰ 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>

³¹ Boletín de actividad económico. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). 14 mayo 2021

³² Reporte de Industria TIC y Postal 2020. CRC 2021

³³ Íbidem

³⁴ Íbidem

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 14 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 Colombia³⁵, un análisis econométrico del sector que permitió levantar un documento que incluye la cadena de valor de los mercados de contenidos audiovisuales, así como la evolución de la pauta publicitaria, tanto en la televisión abierta y cerrada, como de la provisión de contenido audiovisual en Internet, sobre plataformas OTT. Los resultados de esa primera fase han permitido a la CRC y a todos sus agentes de valor, contar con un panorama reciente del contexto 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 mismo estudio evidenció que la pauta publicitaria para la TV nacional se redujo entre 2014 y 2019 un total de 48,7%, mientras para la TV regional y local la disminución fue de 39,2%. Sin embargo, para el mismo período, no se observa reducción en el share de pantalla, que osciló entre el 61% y 55% respectivamente. Ante esta realidad de mercado, los canales nacionales privados han buscado diversificar ingresos con venta de producciones, aunque continúan dependiendo de los ingresos 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 televisor³⁶.

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 del servicio, pero sí compiten por el tiempo de la gente. Según el estudio de la CRC 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* 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 basados en datos fiables serán relevantes para crear contenidos audiovisuales de calidad que respondan a los intereses de los niños colombianos y contribuyan a enriquecer sus vidas³⁷.

³⁵ 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

³⁶ Reporte de Industria TIC y Postal 2020. CRC 2021

³⁷ 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

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 15 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 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 comunicaciones³⁸.

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. Asimismo, 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 para que exista 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.

³⁸ Informe de la Comisión de Regulación de Comunicaciones al Congreso de la República 2020 - 2021. Agosto de 2021

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 16 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Medidas para localización de menores:** En cumplimiento del artículo 50 de la Ley 1978 de 2019³⁹, se expidió la Resolución CRC 6141 de 2021⁴⁰, mediante la cual se reglamentó lo relacionado con el diseño e implementación de una alerta nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, a través de la cual se difundirá la información de la desaparición del menor de edad, 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.

³⁹ "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."

⁴⁰ "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"

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 17 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

4 Iniciativas Agenda Regulatoria 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 veintiséis (26) iniciativas priorizadas, resultado del análisis realizado por la Comisión para darle continuidad a los proyectos y estudios que se vienen ejecutando desde periodos anteriores. Se resalta la incorporación de cuatro (4) iniciativas que se desarrollaran de manera continua en el periodo definido para la presente Agenda Regulatoria, y seis (6) 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) ejes 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 la competencia justa 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 de parte de los agentes del sector.
- d. **Gestión de grupos de valor:** Donde se agrupan 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 CRC 2022 - 2023		Página 18 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
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 se diseñarán 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.

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)⁴¹, 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, oportuna y en contexto a los diferentes agentes, de modo que se fomente la toma de decisiones 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), y seguirán estando disponibles para consulta de todos los

⁴¹ QoE o calidad de la experiencia por las siglas en ingles de Quality of Experience

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 20 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

agentes interesados y grupos de valor del sector en la medida que esta actividad genere nuevos productos de información⁴².

En este sentido, para la medición objetiva, se plantea la publicación de 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 6064⁴³ 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 metodologías para la medición de parámetros de calidad de servicios móviles y fijos – Fase II" 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 proyecto⁴⁴, así como la de identificación de alternativas viables de regulación para solucionar dicho problema⁴⁵. Así las cosas, se tiene prevista la publicación de la propuesta regulatoria en el cuarto trimestre de 2021, la cual se

⁴² 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/medici%C3%B3n-de-percepci%C3%B3n-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2020>

⁴³ "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"

⁴⁴ 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.

⁴⁵ 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 CRC 2022 - 2023		Página 21 de 40	
		Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica
		Revisión No. 1	
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

fundamentará en los comentarios y sugerencias que todos los interesados han aportado en las diferentes etapas de discusión, los resultados de la evaluación objetiva de las alternativas regulatorias 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, tal como estaba anunciado desde la Agenda Regulatoria 2021-2022, se encuentra programada para el primer 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 adecuado 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 riesgos⁴⁶. 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 a 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 del proyecto de revisión del régimen de protección a usuarios postales que culminó con la expedición de la Resolución CRC 5587 de 2019. En su momento, el proyecto se planteó con el objetivo de reducir las asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector; para este proyecto, además de los resultados que arrojó el proyecto ya 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 ambiente con enfoque de

⁴⁶ 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.

transformación digital. La revisión se abordará adicionalmente desde el posicionamiento de la 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.

4.2 Mercados y competencia

Teniendo en cuenta la transformación presentada en el mundo en cuanto al 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. 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 de 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 Compartición de infraestructura de otros sectores - fase II

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

En desarrollo de este proyecto, la Comisión contrató en 2021 un "(...) análisis integral sobre la compartición 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."⁴⁷. En el marco de este contrato la Comisión dispondrá de información que le permita: i) identificar las necesidades de compartición del sector de telecomunicaciones en materia de infraestructura susceptible de compartición, ii) evaluar el grado de elegibilidad que presentan las infraestructuras de los sectores analizados como susceptibles de compartición 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 compartición de infraestructura y iv) obtener recomendaciones en materia de compartición de infraestructura de aquellos sectores que el contratista identifique como elegibles para la compartición de infraestructura para la prestación de servicios TIC, incluyendo aspectos económicos y de costeo, entre otros.

⁴⁷ Contrato No. 87 de 2021.

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 23 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 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 regulatoria⁴⁸ 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 compartición de las infraestructuras de nuevos sectores para ser utilizadas en la instalación y ampliación de las redes de telecomunicaciones⁴⁹, 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-, deba surtir la correspondiente coordinación interinstitucional.

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.

La CRC espera con esta iniciativa 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

4.2.2 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-ANTV⁵⁰, entre estas, garantizar

⁴⁸ 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.

⁴⁹ En las fases preliminares del proyecto, para la identificación del problema a resolver, se llevó a cabo la Gran Consulta de Compartición 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.

⁵⁰ Liquidada mediante el artículo 41 de la Ley 1978 de 2019 y el término de la liquidación ampliado por el decreto 649 de 2020.

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 24 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 SVOD⁵¹. 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"*⁵². 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.

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 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.

4.2.3 Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora

La CRC en desarrollo de sus funciones incluyó en su Agenda Regulatoria 2021⁵³ 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.

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.

⁵¹ Subscription Video on Demand.

⁵² 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>

⁵³ 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 CRC 2022 - 2023		Página 25 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

4.2.4 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.

Asimismo, se realizará un seguimiento estrecho a la adopción por parte de los usuarios, con el objetivo de determinar nuevas oportunidades y acciones pedagógicas que contribuyan a mejorar la adopción del nuevo esquema.

4.2.5 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 año⁵⁴.

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.

⁵⁴ 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>

4.2.6 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 como competencia 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, esta Comisión 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 octubre de 2021, con 496 municipios acreditados y 136 municipios con barreras al despliegue identificadas⁵⁵.

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.

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.

4.2.7 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.

⁵⁵ Con fecha de corte octubre 12 de 2021

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 27 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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.

4.2.8 Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de "Voz Saliente 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. A finales de marzo de 2021, se realizaron mesas de trabajo con cada operador móvil de red para resolver dudas e indagar sobre información adicional relacionada con el mencionado requerimiento.

En julio de 2021, siguiendo la metodología de Análisis de Impacto Normativo -AIN-, se publicó⁵⁶ para discusión con el sector el documento de formulación del problema y objetivos. Se tiene previsto culminar las etapas de identificación de alternativas de regulación y publicar la propuesta regulatoria en el último trimestre de 2021 y 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.

4.2.9 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 con por lo menos (2) fases identificables: 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 desarrollar los análisis de competencia respecto de los mercados relevantes identificados en la primera fase del proyecto.

⁵⁶ 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>

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 28 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 fijos⁵⁷ y de servicios alternativos a los fijos⁵⁸ 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 metodología tipo análisis conjoint⁵⁹. 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 eventuales modificaciones a la Agenda Regulatoria CRC 2022-2023.

4.2.10 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 por parte de la población que aún no cuenta con acceso a este servicio.

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 5 áreas no municipalizadas⁶⁰ del país no se registran accesos de Internet fijo y en 25 no se presta este servicio para el segmento residencial. Por su parte, para el año 2020 se reportaron 873 municipios con accesos residenciales de fibra óptica y el estudio denominado "Análisis del Servicio de Acceso a Internet en la Isla de San Andrés"⁶¹ publicado el pasado 19 de marzo de 2021 permitió evidenciar que algunos municipios⁶² tienen participaciones inferiores al 50%, siendo los casos más críticos los

⁵⁷ Por servicios de comunicaciones fijos se entienden telefonía fija local, nacional e internacional, internet fijo, televisión y sus combinaciones duoplay y tripleplay.

⁵⁸ 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.

⁵⁹ 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/>

⁶⁰ Las áreas no municipalizadas que no registran accesos de Internet fijo son: Papunahua (97777) en Vaupés, Pana Pana (94887) y Mapiripana (94663) en Guainía, Puerto Santander (91669) y Mirití- Paraná (91460) en Amazonas

⁶¹ 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)

⁶² Quibdó, Florencia, Buenaventura, San Vicente del Caguán, Sahagún, San Andrés, San José del Guaviare y Leticia

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 29 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 municipios citados previamente, 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 procederá durante el segundo semestre de 2021 a revisar el mercado portador con dos objetivos: el primero, analizar la dimensión producto⁶³ y geográfica⁶⁴ "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 cuarto trimestre de 2021 y la eventual decisión regulatoria en el primer 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 que contribuyan a la cultura de innovación en la CRC; adelantar proyectos regulatorios con énfasis en infraestructura e innovación y promover la digitalización del regulador y del sector en especial para el aprovechamiento de tecnologías 4.0.

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

⁶⁴ Area geográfica más pequeña en donde los productos son considerados como intercambiables o sustituibles por el consumidor.

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 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 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, 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 Ruta⁶⁵ 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. En desarrollo de dicho proyecto regulatorio, el 29 de junio de 2021 se formuló el problema y posteriormente se recibieron comentarios de diferentes agentes del sector. El 28 de julio de 2021, se lanzó una consulta pública dirigida a los operadores de televisión abierta, televisión cerrada, universidades y asociaciones de consumidores, y en octubre del mismo año se publicaron las alternativas regulatorias, Finalmente, en diciembre de 2021 se socializará la propuesta de resolución correspondiente.

⁶⁵ 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 CRC 2022 - 2023		Página 31 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

De esta manera, durante el primer trimestre de 2022, se espera recibir comentarios a la propuesta publicada, 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

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

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 32 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 en 2022 permitirá empezar a construir nuevas series de tiempo para los servicios de radio y mensajería, y continuar las 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.

4.3.5 Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

La evaluación ex post busca determinar el impacto de las medidas regulatorias expedida por la CRC para 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 o simplificación normativa en casos en que los objetivos regulatorios hayan sido alcanzados.

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

- 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.
- Levantamientos de información que sean requeridos para la realización posterior de evaluaciones.
- 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 prevista la evaluación ex post al 4T de 2021 de las Resoluciones CRC 5826⁶⁶ 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,

⁶⁶ Evaluación de cobro revertido y eliminación del cargo por transporte

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 33 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 sectorial⁶⁷.

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 las conductas e incentivos de los agentes del sector de las comunicaciones en el mercado correspondiente. Ello conlleva a que la Comisión propenda por implementar 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 y franca 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 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

⁶⁷ 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 CRC 2022 - 2023		Página 34 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 para cada iniciativa se entregarán las recomendaciones pertinentes que puedan requerirse para la mejora y flexibilización del marco regulatorio en materia de telecomunicaciones⁶⁸. 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 segundo 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 curso⁶⁹, y cuya conclusión determinó la viabilidad jurídicamente para su estructuración y desarrollo. Por lo tanto, se tiene previsto expedir en el segundo trimestre del año 2022 la regulación general que soporte dicho mecanismo.

De acuerdo con lo anterior, se plantea que el trabajo de implementación se realizará de forma articulada para que la primera convocatoria del Sandbox Regulatorio de Contenidos Audiovisuales se desarrolle de manera simultánea con la segunda convocatoria del Sandbox de la Sesión de Comunicaciones. Ello con el fin de promover la participación de los agentes del sector de contenidos audiovisuales que quieran presentar proyectos convergentes que puedan enmarcarse en las competencias de ambas sesiones y analizar la viabilidad de autorizar la experimentación de dichas propuestas⁷⁰.

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 formatos 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.

⁶⁸ Mayores detalles del proceso en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/sandbox-regulatorio>

⁶⁹ 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)

⁷⁰ <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>

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 35 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 HECaa⁷¹, 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.

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 reporte⁷², que contiene información de las principales variables de mercado de los diferentes servicios de telecomunicaciones y postales. En 2022 se tiene previsto publicar la undécima versión en el tercer trimestre.

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:

⁷¹ Herramienta de Cargue Análisis y Auditoria.

⁷² Disponible en la plataforma de datos Postdata: www.postdata.gov.co

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 36 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Tres (3) cursos virtuales implementados en la plataforma Aula CRC, sobre recepción de contenidos, audiovisual ciudadano y desinformación.
- 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 un tema relativo a la participación ciudadana, los derechos del televidente y el pluralismo informativo, basado en el resultado de los estudios ejecutados sobre pluralismo y representación.
- b. Dos (2) campañas de difusión del marco regulatorio en materia de contenidos audiovisuales y de resultados de los estudios realizados por CRC en dichos 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) TAP con énfasis regional (presenciales o virtuales según las condiciones), dos (2) de ellos generales dedicados a temas coyunturales y tres (3) dirigidos a niñez y adolescencia. Estos TAP estarán dirigidos a 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 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 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.

Agenda Regulatoria CRC 2022 - 2023		Página 37 de 40	
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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. 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 CRC 2022 - 2023			Página 38 de 40
	Actualizado: 28/10/2021	Revisado por: Planeación Estratégica	Revisión No. 1
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
1. 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.	Decisión Regulatoria							
	1.6. Medición de riesgos al pluralismo informativo – Industria audiovisual Fase II.	Publicación							
	1.7. Revisión integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Postal – Fase II					Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria		
2. Mercados y competencia	2.1. Compartición de infraestructura de otros sectores fase II		Propuesta regulatoria	Decisión Regulatoria					
	2.2. Mercados relevantes de contenidos audiovisuales				Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria			
	2.3. Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora.	Publicación							
	2.4. Nuevo Esquema de Numeración fija								
	2.5. Observatorio de Inversión.				Publicación				
	2.6. Promoción de despliegue de infraestructura.								
	2.7. Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso.	Propuesta regulatoria	Decisión Regulatoria						
	2.8. Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de "Voz Saliente Móvil".		Decisión Regulatoria						
	2.9. Revisión de los mercados de servicios fijos.	Propuesta regulatoria	Decisión Regulatoria						
	2.10. 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 de los sectores TIC, Postal y Audiovisual.								
	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 TIC y Postal 2021			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								