

Rad. 2026801784
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026506837
Fecha: 2/03/2026 8:31:33 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Su consulta «Derecho de Petición - Digitalización de trámites», identificada con radicado 2026801784.

Respetado señor Santofimio:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su escrito con radicado 2026801784 mediante el cual eleva la siguiente consulta asociada a la digitalización de trámites e interacciones con usuarios de conformidad con la regulación general expedida por la Comisión:

«(...)

¿Existe algún trámite o interacción con el usuario que no sea susceptible de Digitalizar (es decir requiera una atención presencial o humana) por parte del PRST conforme a las condiciones u obligaciones regulatorias vigentes?

(...)

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud le informo que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA¹, según las competencias que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, le informo también que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se

¹ «Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».

pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

A partir del contexto general en el que se enmarcan sus inquietudes, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», y es el órgano «encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora».

Esta misma disposición señala que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341 de 2009.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador, otorgó directamente a la CRC por medio del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

3. Respuesta a la consulta planteada en su solicitud

A continuación se presenta la respuesta específica a la consulta planteada en la solicitud.

¿Existe algún trámite o interacción con el usuario que no sea susceptible de Digitalizar (es decir requiera una atención presencial o humana) por parte del PRST conforme a las condiciones u obligaciones regulatorias vigentes?

Respuesta CRC

Para efectos de responder su consulta, es pertinente indicar que, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.1.1.2.6. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016², sobre principios orientadores del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, por regla general es prerrogativa de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) decidir de forma autónoma sobre la digitalización de las interacciones con sus usuarios, siempre y cuando se informe a los usuarios sobre la digitalización de la respectiva interacción, salvo las excepciones expresamente establecidas en la regulación. En este escenario, de conformidad con el numeral 2.1.25.1.6. del artículo 2.1.25.1., los operadores deben informar sobre las interacciones migradas a la digitalización en el 'Código de Transparencia en la Digitalización' que deben publicar y mantener actualizado en su página web.

En la misma línea, vale la pena destacar que en la regulación vigente expedida por esta Comisión se establecen diversos trámites e interacciones específicos que pueden ser digitalizados por parte de los PRST, sin perjuicio del derecho del usuario a acudir siempre a la línea de atención telefónica, dentro de los cuales se encuentran la presentación y seguimiento de PQR y recursos de reposición y apelación contra las respuestas a tales solicitudes³, la terminación del contrato⁴, la suscripción de promociones y planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación⁵, la actualización de datos⁶, la cancelación de servicios incluidos en los paquetes de servicios fijos y móviles contratados⁷, la solicitud de la factura de servicios⁸, la consulta de información sobre recargas⁹, la solicitud de información sobre el estado del trámite de portación¹⁰, la información sobre las condiciones de servicios de SMS¹¹, la activación del servicio de roaming internacional¹² y la realización de campañas informativas y pedagógicas sobre la prevención del fraude¹³.

² «Artículo 2.1.1.2. Este Régimen se interpretará de conformidad con los siguientes principios orientadores: (...) 2.1.1.2.6. Por regla general, la digitalización de alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es potestativa del operador, salvo que la CRC específicamente establezca la digitalización obligatoria de ciertas interacciones o trámites. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, se reconoce el derecho del usuario a acudir a la línea de atención telefónica.»

³ Numeral 2.1.2.1.3. del artículo 2.1.2.1., artículo 2.1.24.2., artículo 2.1.24.5. y artículo 2.1.24.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁴ Numeral 2.1.2.1.4. del artículo 2.1.2.1. y el artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁵ Parágrafo del artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁶ Numeral 2.1.3.4.1. del artículo 2.1.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁷ Artículo 2.1.4.3., numeral 2.1.7.2.5. del artículo 2.1.7.2. y artículo 2.1.8.4. la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁸ Artículo 2.1.12.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁹ Artículo 2.1.14.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹⁰ Artículo 2.1.17.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹¹ Artículo 2.1.18.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹² Numeral 2.1.20.1.2. del artículo 2.1.20.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹³ Numeral 2.6.2.5.2.7. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Anotado lo anterior, es indispensable recordar que, pese a que la regulación general le permite a los PRST la digitalización de todos los trámites en los términos antes indicados, también es cierto que es su obligación garantizar la atención a usuarios por medio de oficinas físicas en determinados casos.

En primer lugar, el numeral 2.1.25.2.1. del 2.1.25.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁴ ordena a los PRST tener una oficina física de atención al usuario –ya sea directamente o por medio de terceros– en todas las capitales de departamento en donde presten sus servicios para efectos de recibir, atender y responder PQR, con excepción de los Operadores Móviles Virtuales, los proveedores del servicio de televisión por suscripción y de los proveedores de servicios de telefonía e internet que garanticen que todas las interacciones con sus usuarios se pueden adelantar por medio de otros medios de atención en forma idónea.

Y en segundo lugar, el numeral 2.1.25.2.2. del artículo 2.1.25.2. de la referida resolución¹⁵

¹⁴ «Artículo 2.1.25.2. Oficinas físicas. Los operadores deben cumplir las siguientes condiciones relativas al medio de atención a través de oficinas físicas:

2.1.25.2.1 Oficinas físicas de atención al usuario.

En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

Parágrafo 1. Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.

Parágrafo 2. Los operadores de los servicios de telefonía e internet no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2.1.25.2.2 del presente artículo. (...)».

¹⁵ «Artículo 2.1.25.2. Oficinas físicas. Los operadores deben cumplir las siguientes condiciones relativas al medio de atención a través de oficinas físicas: (...) 2.1.25.2.2. Atención física en caso de no alcanzar o exceder los valores objetivo de los indicadores de calidad para el servicio de datos móviles 4G. Cuando un Operador Móvil de Red no alcance o exceda, según corresponda, el valor objetivo de cualquiera de los indicadores de calidad definidos en el artículo 5.1.3.2 de la presente resolución o el que lo modifique, adicione o sustituya, en un trimestre coincidente con la periodicidad de reporte del Formato T.2.6. de la presente resolución, deberá garantizar la atención física a sus usuarios en la ciudad capital que esté incluida en el ámbito geográfico de la medición en el que no alcanzó o excedió el valor objetivo, según corresponda. Para asegurar dicha atención física, el Operador Móvil de Red deberá disponer de al menos una oficina física en la mencionada ciudad capital o celebrar acuerdos con otros operadores que puedan proporcionar dicha atención. Para cumplir con esta obligación el Operador Móvil de Red tendrá un plazo de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al vencimiento del plazo para presentar el reporte del Formato T.2.6 de la presente resolución.

Para que cese la obligación de garantizar la atención física a los usuarios en la ciudad capital que esté incluida en el ámbito geográfico de la medición en el que no alcanzó o excedió el valor objetivo, según corresponda, en los términos previamente señalados, el Operador Móvil de Red deberá garantizar los valores objetivo de todos los indicadores establecidos para los servicios de datos móviles 4G, durante tres (3) trimestres consecutivos coincidentes con la periodicidad de reporte del Formato T.2.6. de la presente resolución.



Digitally signed by
ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO
 Date: 2026-03-02
 10:28:30 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: REF: Su consulta «Derecho de Petición - Digitalización de trámites», identificada con radicado 2026801784.

Página 5 de 5

establece que los Operadores Móviles de Red deberán garantizar la atención física a sus usuarios en la capital de departamento que haga parte del ámbito geográfico de la medición de cualquiera de los indicadores de calidad para el servicio de datos móviles definidos en el artículo 5.1.3.2.¹⁶ en los que no alcancen o no excedan el valor objetivo de calidad.

Así las cosas, en los casos referidos, si bien pueden disponer de canales digitales para los trámites e interacciones con sus usuarios, los PRST están en la obligación de garantizar la atención física o presencial de sus usuarios en los términos descritos en las disposiciones regulatorias antes indicadas.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial saludo,

ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO

Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

Proyectado por: Camilo Bustamante

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

El operador deberá informar a dichos usuarios, a través de todos los medios de atención disponibles, acerca del cese de la atención física con cinco (5) días de antelación, y continuar proporcionando esta información durante los 30 días calendario posteriores a este evento».

¹⁶ «Artículo 5.1.3.2. Indicadores de calidad para el servicio de datos móviles. El nuevo texto es el siguiente: > Los PRSTM deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad para el servicio de acceso a Internet extremo a extremo basados en mediciones externas para 4G y 5G: (...)».



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278