

Rad. 2026811117  
Cód. 2000  
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2026517775  
Fecha: 27/05/2026 8:20:47 A. M.  
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA



**REF: Respuesta a su comunicación con el asunto «Consulta internacional del INDOTEL sobre Regímenes Sancionadores en el Sector de las Telecomunicaciones. Proceso de modernización legislativa de la República Dominicana»**

Estimadas doctoras:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2026811117, mediante la cual realiza una serie de interrogantes relacionados con el Régimen Sancionatorio del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia. A continuación, se dará respuesta a los interrogantes planteados. Con el fin de facilitar la comprensión de la presente respuesta, algunas de las inquietudes formuladas se agruparán de acuerdo con la temática común que guardan entre ellas:

## Preguntas 1 y 2

**«1. ¿Cuál es la estructura general del régimen sancionador vigente en su país para el sector de las telecomunicaciones? En particular, ¿las sanciones están expresadas en unidades de moneda local, en unidades de valor indexadas o referenciadas a algún indicador económico (como la inflación, el salario mínimo o una unidad tributaria), o bajo otro tipo de esquema de determinación? ¿Con qué periodicidad y mediante qué mecanismo se actualizan los montos sancionatorios?»**

**2. ¿Qué criterios utiliza su organismo para determinar la cuantía de las sanciones administrativas (por ejemplo: gravedad de la infracción, reincidencia, impacto sobre los usuarios, capacidad económica del infractor, beneficio obtenido, ¿entre otros)? (sic) ¿Estos criterios están expresamente tipificados en la ley o en la reglamentación, o se aplican mediante criterios discrecionales debidamente motivados?»**



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Date: 2026-05-27  
14:47:12 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su comunicación con el asunto «Consulta internacional del INDOTEL sobre Regímenes Sancionadores en el Sector de las Telecomunicaciones. Proceso de modernización legislativa de la República Dominicana»

## Respuesta CRC:

En Colombia, el régimen sancionatorio del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se encuentra previsto en la Ley 1341 de 2009<sup>1</sup>, modificada por la Ley 1978 de 2019<sup>2</sup>, así como en la Ley 1369 de 2009<sup>3</sup> para el sector postal.

De conformidad con el numeral 4 del artículo 17 y el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificados por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019, corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control del sector TIC, incluyendo los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora, salvo aquellas competencias expresamente asignadas por la ley a la Comisión de Regulación de Comunicaciones y a la Agencia Nacional del Espectro (ANE). En consecuencia, la presente consulta será trasladada al MinTIC y a la ANE para que se pronuncien de fondo sobre los aspectos que correspondan a sus competencias de supervisión.

Aclarado lo anterior, en el marco de sus funciones legales, la CRC tiene a su cargo la promoción de la competencia, la regulación de los mercados de comunicaciones, la protección de los derechos de los usuarios y la promoción del pluralismo informativo, con el propósito de garantizar una prestación eficiente y de calidad de los servicios de comunicaciones.

En desarrollo de dichas funciones, la CRC cuenta con facultades sancionatorias específicas, a saber:

- (i) De conformidad con el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC puede imponer multas diarias de hasta por 250 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) a la fecha de la ocurrencia de los hechos a los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, cuando incumplan el deber de suministrar información que mediante requerimientos específicos hubiere efectuado la CRC, o cuando la misma no cumpliera con las condiciones de calidad definidas por esta entidad.
- (ii) Conforme al numeral 27 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC debe vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes. Para estos casos resultan aplicables las sanciones previstas en el artículo 65 de la misma ley, las cuales

<sup>1</sup> «Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones»

<sup>2</sup> «Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.»

<sup>3</sup> «Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.»



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

Continuación: Respuesta a su comunicación con el asunto «Consulta internacional del INDOTEL sobre Página 3 de 8 Regímenes Sancionadores en el Sector de las Telecomunicaciones. Proceso de modernización legislativa de la República Dominicana»

- abarcan amonestaciones, multa hasta 2.000 SMLMV para personas naturales y hasta 15.000 SMLMV para personas jurídicas, suspensión de la operación al público hasta por 2 meses, o la caducidad del contrato, cancelación de la licencia, autorización o permiso.
- (iii) De acuerdo con el numeral 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, corresponde a la CRC sancionar a los operadores y concesionarios de televisión cuando vulneren las disposiciones constitucionales y legales que amparan específicamente los derechos de la familia y de los niños. Las sanciones aplicables comprenden amonestaciones, suspensión temporal del servicio hasta por 5 meses o caducidad o revocatoria de la concesión o licencia, según la gravedad de la infracción y la reincidencia.
- (iv) En materia postal, el numeral 7 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 faculta a la CRC para imponer multas diarias de hasta por 100 SMLMV a los operadores de servicios postales que incumplan requerimientos de información efectuados por la CRC, o cuando la información suministrada no cumpliera con las condiciones de calidad definidas por la entidad, según la gravedad de la falta y la reincidencia en su comisión.

Respecto de la forma de determinación de las sanciones pecuniarias, estas se encuentran legalmente establecidas en salarios mínimos legales mensuales vigentes. Sin embargo, a partir del 1 de enero de 2024, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 313 de la Ley 2294 de 2023<sup>4</sup>, todas las sanciones, multas y cobros deben calcularse en Unidades de Valor Básico (UVB). En consecuencia, la sanción se dosifica inicialmente con base en los SMLMV vigentes para el año de ocurrencia de la infracción y posteriormente se convierte a UVB conforme al valor aplicable para el año de imposición de la sanción.

La UVB se actualiza anualmente con base en la variación del índice de Precios al Consumidor (IPC) sin alimentos ni regulados, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), y su valor es fijado cada año por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Por otra parte, se debe aclarar que las actuaciones administrativas sancionatorias adelantadas por infracciones a las disposiciones previstas en la Ley 1341 de 2009 se rigen por el procedimiento previsto en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, por que resultan aplicables las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

En materia de graduación de las sanciones, el artículo 50 del CPACA, establece determinados criterios que deben ser considerados por la autoridad administrativa, a saber:

- Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
- Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.

<sup>4</sup> «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”»

Continuación: Respuesta a su comunicación con el asunto «Consulta internacional del INDOTEL sobre Regímenes Sancionadores en el Sector de las Telecomunicaciones. Proceso de modernización legislativa de la República Dominicana»

---

- Reincidencia en la comisión de la infracción.
- Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
- Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
- Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
- Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.
- Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.

Adicionalmente, el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 prevé criterios atenuantes asociados al cese de la conducta infractora. En particular, dicha disposición señala que la sanción puede reducirse hasta en tres cuartas partes, en la mitad o en una tercera parte, dependiendo del momento procesal en el que el investigado acredite la cesación de los actos u omisiones que dieron lugar a la actuación administrativa (dentro de los cinco o quince días siguientes a la notificación del acto de formulación de cargos, o hasta antes de la culminación del periodo probatorio, respectivamente).

En consecuencia, se puede afirmar que los criterios utilizados para la determinación de las sanciones no responden a facultades discrecionales absolutas, sino que se encuentran expresamente definidos en la ley y deben aplicarse mediante decisiones debidamente motivadas, bajo los principios de proporcionalidad, razonabilidad y debido proceso.

### Pregunta 3

**«¿Cuál ha sido la experiencia práctica de su organismo en cuanto a la efectividad y al poder disuasorio del régimen sancionador vigente? ¿Se han identificado debilidades estructurales (por ejemplo: obsolescencia de los montos, dificultad probatoria) que hayan limitado la eficacia de las sanciones impuestas?»**

### Respuesta CRC:

Aclarado lo relativo a la distribución de competencias en materia de inspección, vigilancia y control en el sector TIC, vale anotar que la experiencia práctica de la CRC evidencia que el régimen sancionatorio en materia audiovisual cumple una función disuasoria relevante, aunque enfrenta desafíos estructurales asociados tanto al diseño normativo como a las particularidades propias de la regulación de contenidos audiovisuales.

En primer lugar, varias de las obligaciones aplicables al servicio público de televisión incorporan principios y conceptos jurídicos amplios —como pluralismo informativo, imparcialidad informativa,



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Date: 2026-05-27  
14:47:12 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su comunicación con el asunto «Consulta internacional del INDOTEL sobre Regímenes Sancionadores en el Sector de las Telecomunicaciones. Proceso de modernización legislativa de la República Dominicana»

---

protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, derechos de los televidentes— cuya aplicación exige análisis cualitativos y contextuales profundos. Ello supone retos probatorios y de tipicidad en el marco de las actuaciones administrativas sancionatorias, particularmente considerando los estándares reforzados de protección de la libertad de expresión y la prohibición de censura previa.

Adicionalmente, a partir de las competencias asumidas por la CRC en virtud de la Ley 1978 de 2019, la Comisión ha venido desarrollando progresivamente sus capacidades institucionales de observación técnica, inspección, vigilancia y control sobre contenidos audiovisuales. En los primeros años de ejercicio de estas competencias, las actuaciones se concentraron principalmente en los casos puestos en conocimiento de la Entidad mediante quejas, denuncias o hallazgos concretos. No obstante, de manera gradual la CRC ha fortalecido su capacidad técnica y operativa, consolidando actualmente esquemas permanentes de observación de contenidos que permiten una vigilancia más activa y una mayor capacidad de reacción frente a posibles incumplimientos regulatorios.

Este fortalecimiento institucional ha contribuido a incrementar el efecto preventivo y disuasorio del modelo de vigilancia, en la medida en que los operadores conocen la existencia de mecanismos permanentes de seguimiento y observación técnica sobre el cumplimiento de sus obligaciones regulatorias.

Por otra parte, la CRC ha identificado desafíos asociados al diseño legal del régimen sancionatorio aplicable a los contenidos audiovisuales. En particular, el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, prevé distintos esquemas sancionatorios según el tipo de conducta objeto de investigación.

Por un lado, las conductas previstas en el numeral 27 cuentan con un catálogo de sanciones que incluye medidas pecuniarias, lo que permite una mayor gradualidad y proporcionalidad en la respuesta sancionatoria. Sin embargo, respecto de determinadas conductas relacionadas con la protección de los derechos de la familia y de los niños, niñas y adolescentes, previstas en el numeral 30 de la misma disposición, el legislador contempló principalmente sanciones de alta intensidad — como la suspensión temporal del servicio o la revocatoria de la concesión o licencia— sin incluir sanciones intermedias de carácter pecuniario.

En la práctica, esta configuración reduce la gradualidad del régimen sancionatorio aplicable a dichas conductas y limita el margen de aplicación de medidas proporcionales frente a ciertos incumplimientos, dado que las sanciones más severas solo están reservadas para escenarios excepcionales por su alto impacto sobre la prestación del servicio. Esta situación puede atenuar parcialmente el efecto disuasorio que normalmente generan los esquemas sancionatorios escalonados con herramientas intermedias de corrección.



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



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Date: 2026-05-27  
14:47:12 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su comunicación con el asunto «Consulta internacional del INDOTEL sobre Página 6 de 8 Regímenes Sancionadores en el Sector de las Telecomunicaciones. Proceso de modernización legislativa de la República Dominicana»

No obstante, la experiencia institucional de la CRC muestra que las sanciones efectivamente impuestas han tenido un impacto correctivo relevante, pues no se han evidenciado fenómenos de reincidencia respecto de las mismas conductas previamente sancionadas por parte de los operadores involucrados. Esto permite advertir, en forma preliminar, que el régimen sí ha generado efectos concretos de ajuste y cumplimiento regulatorio.

Asimismo, aunque algunas de las decisiones sancionatorias adoptadas por la CRC han sido objeto de control judicial, a la fecha no se han producido decisiones que hayan declarado la nulidad de dichas actuaciones, este elemento refleja, en términos generales, un adecuado sustento técnico y jurídico de las decisiones adoptadas, lo cual contribuye a fortalecer la credibilidad institucional y la capacidad disuasoria del régimen.

En ese contexto, también vale reseñar que a CRC ha desarrollado un modelo de inspección, vigilancia y control con un fuerte componente preventivo y pedagógico, orientado no sólo a la imposición de sanciones, sino también a promover el cumplimiento regulatorio mediante actuaciones de seguimiento, observación técnica, requerimientos de información, espacios de diálogo sectorial y estrategias de pedagogía regulatoria.

#### Pregunta 4

**«¿El marco normativo de su país contempla mecanismos de cumplimiento voluntario, compromisos de mejora, acuerdos de terminación anticipada del procedimiento sancionador u otros instrumentos alternativos a la sanción pecuniaria? En caso afirmativo, ¿con qué resultados y en qué condiciones se aplican?»**

#### Respuesta CRC:

En ejercicio de las funciones regulatorias atribuidas a la CRC, especialmente de la prevista en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la Comisión expidió el Régimen de Calidad de los Servicios de Comunicaciones, compilado en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>5</sup>.

El régimen establece las obligaciones a cargo de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) relacionadas con la medición, el reporte y el cumplimiento de los

<sup>5</sup> ARTÍCULO 5.1.1.2. OBJETO. El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO I TÍTULO V establece: i) los requisitos de calidad aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deben ser medidos y reportados por parte de los PRST, ii) las condiciones para incentivar la mejora continua de la calidad del servicio ofrecida a los usuarios, y iii) la metodología para la realización de mediciones técnicas orientadas a conocer la calidad del servicio experimentada por el usuario.



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

Continuación: Respuesta a su comunicación con el asunto «Consulta internacional del INDOTEL sobre Página 7 de 8 Regímenes Sancionadores en el Sector de las Telecomunicaciones. Proceso de modernización legislativa de la República Dominicana»

indicadores de calidad y de disponibilidad de los servicios de Internet fijo y móvil, así como el reporte de afectaciones de dichos servicios.

En particular, la regulación contempla mecanismos orientados al cumplimiento y mejora de la calidad del servicio, como los planes de mejora que deben presentar y ejecutar los PRST cuando incumplen los indicadores de calidad o disponibilidad definidos por la CRC. Estos planes corresponden a acciones planificadas y sistemáticas destinadas a corregir fallas, optimizar la disponibilidad de la red y mejorar continuamente la calidad de los servicios de comunicaciones<sup>6</sup>.

No obstante, el seguimiento y verificación del cumplimiento de dichos planes corresponde al MinTIC, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control sobre la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones. En consecuencia, la CRC no cuenta con información sobre los resultados de implementación de dichos mecanismos.

De acuerdo con la regulación vigente, únicamente en aquellos casos en que, dentro de los 9 meses siguientes a la ejecución del plan de mejora, no se alcancen los valores objetivo de los indicadores de calidad, dicha situación podrá constituir un incumplimiento con eventuales consecuencias sancionatorias.

Finalmente, y dado que la evaluación y aplicación práctica de estos mecanismos corresponde al ámbito de competencias del MinTIC, la presente consulta será trasladada a dicha entidad para que emita una respuesta de fondo sobre las condiciones y resultados de su implementación.

**5. ¿Ha realizado su organismo reformas recientes, o tiene en curso procesos de revisión, de su régimen sancionador? En ese caso, ¿cuáles han sido los principales cambios introducidos o considerados, y qué lecciones aprendidas podrían ser de utilidad para organismos que se encuentran en etapas similares de modernización normativa?**

#### Respuesta CRC:

En el marco de sus sancionatorias, la CRC realiza revisiones periódicas de la coherencia y suficiencia de las herramientas previstas en el régimen sancionatorio aplicable a las competencias legalmente asignadas.

Como resultado de dichos análisis, se han identificado algunas asimetrías legales en materia de tipología de sanciones aplicables a distintas conductas. En particular, mientras ciertas infracciones

<sup>6</sup> Artículo 5.1.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, disponible en: [https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Date: 2026-05-27  
14:47:12 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su comunicación con el asunto «Consulta internacional del INDOTEL sobre Página 8 de 8 Regímenes Sancionadores en el Sector de las Telecomunicaciones. Proceso de modernización legislativa de la República Dominicana»

relacionadas con la protección del pluralismo informativo y los derechos de los televidentes contemplan la posibilidad de imponer sanciones pecuniarias, otras conductas asociadas a la protección de los derechos de la familia y de los niños prevén únicamente medidas como la amonestación, suspensión temporal del servicio o caducidad de la concesión o licencia.

Como se explicó antes, esta circunstancia evidencia desafíos asociados a la proporcionalidad y gradualidad de la respuesta sancionatoria, así como a la disponibilidad de herramientas diferenciadas que permitan responder adecuadamente a la naturaleza y gravedad de cada infracción.

En términos de lecciones aprendidas, la experiencia institucional ha mostrado la importancia de mantener regímenes sancionatorios consistentes y con mecanismos flexibles de graduación de sanciones, que permitan garantizar la efectividad de la actuación administrativa y la adecuada protección de bienes jurídicos especialmente relevantes.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud.

Cordial Saludo,

## MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Lizzett Grimaldo Sierra

Revisado por: Camilo A. Bustamante

Traslado por competencia:

Doctor

**Lucas Javier Rodríguez Osorio**

Director de Vigilancia, Inspección y Control

**Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Correo electrónico: [lrodriguez@mintic.gov.co](mailto:lrodriguez@mintic.gov.co); [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)

Doctora

**Diana Paola Morales**

Subdirectora de Vigilancia y Control

**Agencia Nacional del Espectro**

Correo electrónico: [contactenos@ane.gov.co](mailto:contactenos@ane.gov.co)



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