



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Respuesta a comentarios Racionalización de Tramites CRC 2026

Gestión Jurídica



RESPUESTA A COMENTARIOS RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES CRC 2026

COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A.

(i) Comentario relacionado con salvaguardas en la confidencialidad de la información

COMCEL enfatiza la necesidad de que cualquier rediseño del proceso incorpore salvaguardas estrictas de confidencialidad, y particularmente respecto de información comercial, técnica o estratégica aportada en el marco de las controversias, evitando riesgos de acceso por parte de terceros no legitimados. En este sentido, solicita definir claramente niveles de acceso, mecanismos de anonimización y responsabilidades en el tratamiento de la información.

Respuesta CRC:

La Comisión comparte la importancia señalada por **COMCEL** en relación con la necesidad de incorporar salvaguardas estrictas de confidencialidad en el marco de cualquier rediseño o herramienta tecnológica asociada a la gestión de controversias entre Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

Al respecto, se precisa que la eventual estructuración del mecanismo de consulta planteado no tiene como finalidad ampliar el acceso a información reservada ni modificar el régimen jurídico aplicable a la información de naturaleza comercial, técnica o estratégica que repose en los expedientes. Por el contrario, este —al igual que cualquier desarrollo posterior— se enmarcará estrictamente en las disposiciones vigentes en materia de protección de datos personales, reserva legal y tratamiento de información, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, así como en la Ley 1712 de 2014 y demás normatividad aplicable.

En consecuencia, en el diseño del micrositio que se planea desarrollar se contemplarán mecanismos de control de consulta, así como medidas de anonimización cuando resulten procedentes, garantizando en todos los eventos el adecuado tratamiento y la clasificación legal de la información, con el fin de mitigar riesgos de divulgación indebida y asegurar que el acceso a la misma respete el marco jurídico vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, debe resaltarse que las funcionalidades de la herramienta de consulta se implementarán en atención a la necesidad identificada, esto es, permitir que los PRST conozcan de manera directa, ágil y transparente la etapa en la que se encuentra el trámite de solución de controversias en el cual participan. Esta medida resulta relevante, en tanto que, aunque las actuaciones se adelantan digitalmente, la inexistencia de un espacio de consulta directa impide conocer en tiempo real el estado del trámite, lo que genera la radicación de solicitudes informativas adicionales que incrementan las cargas administrativas y prolongan los tiempos de acceso a la información requerida.

Respuesta a comentarios Racionalización de Tramites CRC 2026	Código: 0000-0-00 / NA	Página 2 de 7
Elaborado por: Laura Arzayús y Adriana Santisteban Versión No. 5	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 30/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

La definición del alcance de la herramienta considerará igualmente los tiempos de implementación previstos, las fases técnicas del desarrollo y los recursos disponibles, asegurando que la solución adoptada resulte proporcional, eficiente y acorde con el marco normativo aplicable. Lo anterior no limita la posibilidad de incorporar ajustes o desarrollos adicionales con posterioridad; por el contrario, la iniciativa que se planea dejar en funcionamiento al finalizar el presente año constituye un punto de partida para avanzar de manera progresiva hacia esquemas cada vez más expeditos y robustos de consulta y trazabilidad, orientados a reducir la radicación de solicitudes informativas y a optimizar la interacción con la Entidad, incorporando mejoras sucesivas conforme a la evolución y consolidación del sistema y a la identificación de nuevas necesidades.

(ii) Comentario relacionado con la publicación de las líneas decisionales y módulo de consulta de actos administrativos ejecutoriados

COMCEL reconoce el valor de la publicación de líneas de decisión que realiza la Comisión; sin embargo, sugiere complementar este mecanismo mediante la habilitación de un repositorio o módulo de consulta que permita el acceso a los actos administrativos ejecutoriados en materia de solución de controversias. A su juicio, las líneas decisionales constituyen una herramienta útil de sistematización, pero no siempre permiten apreciar de manera integral el contexto fáctico, probatorio y jurídico que fundamenta cada decisión. En tal sentido, propone facilitar la consulta de las resoluciones completas una vez estas hayan adquirido firmeza, con el fin de fortalecer la comprensión del enfoque decisorio de la Comisión.

Respuesta CRC:

La Comisión toma nota de la observación formulada por **COMCEL** en relación con la creación de un repositorio o módulo que permita consultar de manera sistematizada los actos administrativos ejecutoriados en materia de solución de controversias, con el fin de facilitar una comprensión integral del contexto fáctico y jurídico de las decisiones adoptadas.

Al respecto, es preciso señalar que, en la actualidad, los actos administrativos que ponen fin a las actuaciones adelantadas por la CRC son publicados en la página web de la Entidad una vez adquieren firmeza, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014. En ese marco, la información generada por las entidades públicas es de carácter público, salvo las excepciones legales, y su acceso se garantiza a través de los medios dispuestos para tal efecto, lo que actualmente permite su consulta por parte de ciudadanos, sector TIC e interesados en general.

Sin perjuicio de lo anterior, y teniendo en cuenta que actualmente la consulta de los actos administrativos ejecutoriados puede realizarse de manera digital y en las condiciones previstas en la normativa vigente, no se identifica, en esta etapa, la necesidad de estructurar un repositorio adicional con el alcance propuesto. No obstante, ello no implica descartar que, en el marco de futuros desarrollos o mejoras de las herramientas disponibles, se evalúe la conveniencia de implementar mecanismos que faciliten la sistematización y el acceso a la información pública, siempre que se evidencie un valor agregado y se garantice el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

Respuesta a comentarios Racionalización de Tramites CRC 2026	Código: 0000-0-00 / NA	Página 3 de 7
Elaborado por: Laura Arzayús y Adriana Santisteban Versión No. 5	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 30/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

(i) Comentario relacionado con la implementación de perfiles diferenciados de acceso

TIGO propone que el sistema contemple dos perfiles diferenciados: (i) un perfil público, limitado a información general del trámite —como su existencia, número de radicado o identificador, etapa procesal y fechas de hitos— sin acceso al contenido de documentos, argumentos, pruebas o decisiones internas; y (ii) un perfil privado, exclusivo para las partes vinculadas, con mecanismos robustos de autenticación y acceso restringido únicamente a los expedientes de su propia organización, sin posibilidad de consultar información de otros operadores o controversias ajenas.

Sustenta esta propuesta en la necesidad de proteger la libertad económica y la libre competencia, así como de salvaguardar el secreto empresarial, el know-how y la información estratégica.

Respuesta CRC:

En atención a lo planteado por **TIGO**, esta Comisión parte por señalar que sus sugerencias resultan valiosas para los análisis previos a la implementación de la mejora propuesta, permitiendo a esta Entidad examinar de manera detallada los aspectos que, desde la perspectiva de los agentes interesados, deben ser considerados.

De cualquier modo, no puede perderse de vista que, con base en la necesidad detectada, la iniciativa tiene como objetivo principal permitir que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) consulten de manera directa, ágil y transparente la etapa en la que se encuentra el trámite de solución de controversias en el cual participan. Esta medida es relevante dado que, si bien todas las etapas del trámite se pueden adelantar de manera digital, la ausencia de un espacio de consulta directa impide a los proveedores conocer de forma autónoma y en tiempo real el estado del trámite, generando la necesidad de radicar solicitudes informativas que incrementan las cargas administrativas tanto para estos como para la CRC, lo cual incrementa los tiempos de acceso a la información requerida.

Como ya se hizo mención, la medida propuesta está alineada con las políticas de racionalización de trámites, cuyo objetivo principal es optimizar recursos y mejorar la eficiencia del sector, lo que se traduce, entre otras cosas, en la reducción de requisitos para su realización, la disminución de los tiempos de ejecución, la posibilidad de evitar la presencia física de los ciudadanos en ventanillas mediante el uso de medios tecnológicos y de comunicación, así como la participación de los usuarios en la formulación de la estrategia de racionalización, mediante espacios que permitan priorizar trámites e identificar las acciones de simplificación más eficaces.

En este contexto, los planteamientos formulados por **TIGO** serán evaluados y considerados en la medida en que contribuyan a atender la necesidad evidenciada. En particular, la definición de eventuales perfiles diferenciados de acceso, así como los mecanismos de autenticación, segmentación de información y niveles de visualización, será analizada atendiendo a los tiempos de implementación

Respuesta a comentarios Racionalización de Trámites CRC 2026	Código: 0000-0-00 / NA	Página 4 de 7
Elaborado por: Laura Arzayús y Adriana Santisteban Versión No. 5	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 30/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

previstos, las capacidades tecnológicas disponibles y la arquitectura del sistema que se adopte, con el propósito de determinar las alternativas que resulten más eficientes y que satisfagan de mejor manera el objetivo perseguido.

Ha de tenerse en cuenta que el micrositio de consulta que se proyecta poner en funcionamiento al finalizar el año 2026 no se opone ni limita los desarrollos futuros que puedan incorporarse. Por el contrario, constituye un punto de partida para avanzar progresivamente hacia esquemas cada vez más expeditos y robustos de consulta y trazabilidad, orientados a reducir la radicación de solicitudes informativas y a optimizar la interacción con la Entidad, incorporando mejoras sucesivas conforme a la evolución tecnológica, la experiencia derivada de su implementación y la identificación de nuevas necesidades.

Finalmente, frente a las preocupaciones manifestadas por **TIGO** en relación con la eventual revelación de información correspondiente a otros operadores o a controversias en las que no sea parte, la CRC precisa que, en cumplimiento estricto de las disposiciones legales vigentes, garantizará la transparencia y celeridad en la consulta de los trámites y de la información, en armonía con la debida protección de la información sensible y de los datos personales, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, así como con la aplicación de las excepciones al deber de publicidad previstas en la Ley 1712 de 2014.

En consecuencia, la mejora planteada no implica el desconocimiento ni la vulneración de las garantías asociadas a la protección de datos personales, la información reservada o el secreto empresarial, en la medida en que la información que se pondría a disposición se limitaría exclusivamente a indicar el estado del trámite o de la solicitud elevada por el PRST, sin incluir documentos del expediente ni información detallada sobre el fondo del asunto objeto de controversia.

En ese sentido, la CRC adoptará los mecanismos técnicos y jurídicos necesarios que permitan ponderar adecuadamente los principios de transparencia y protección de la información, asegurando que esta sea tratada de acuerdo con su naturaleza y en observancia de las normas citadas y demás disposiciones concordantes.

(ii) Comentario relacionado con la generación de número único de radicado y funcionalidades de consulta

TIGO propone que, una vez radicado un trámite, el sistema genere y comunique automáticamente un número único de radicado como acuse de recibo, remitido al correo registrado, el cual permita consultar directamente el estado del trámite, preferiblemente como criterio principal de búsqueda. Indica que esta medida fortalecería la trazabilidad, la seguridad jurídica y la transparencia del proceso, al facilitar la identificación del expediente, la acreditación de la fecha y hora de recepción y el seguimiento de las actuaciones.

Adicionalmente, sugiere incorporar funcionalidades que optimicen la consulta y reduzcan cargas operativas, tales como filtros de búsqueda por radicado, operador, tema o categoría, estado y fechas;

Respuesta a comentarios Racionalización de Tramites CRC 2026	Código: 0000-0-00 / NA	Página 5 de 7
Elaborado por: Laura Arzayús y Adriana Santisteban Versión No. 5	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 30/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

la identificación de normas o criterios generales aplicables al trámite; la actualización frecuente de la información —idealmente en tiempo real o con ventanas definidas— con indicación de la fecha de última actualización; y la inclusión de un contador o reloj procesal que permita visualizar el tiempo transcurrido del trámite.

Respuesta CRC:

En relación con la propuesta de asignación de un número único de radicado y su notificación automática como acuse de recibo, la Comisión considera pertinente recordar que la iniciativa fue concebida para atender una necesidad concreta: permitir a los PRST conocer de forma directa, ágil y transparente la etapa en la que se encuentra el trámite de solución de controversias en el cual participan. En ese sentido, la herramienta estará orientada a reflejar de manera consistente el estado real y actualizado de los procesos, garantizando que la información disponible corresponda efectivamente a la actuación administrativa y resulte confiable para quien la consulta.

Bajo ese entendimiento, el planteamiento formulado será tenido en cuenta y evaluado en el marco del diseño y desarrollo del micrositio, como una de las posibles alternativas para fortalecer los mecanismos de identificación, trazabilidad y certeza sobre la información consultada.

En ese sentido, la CRC precisa que la eventual incorporación de mecanismos adicionales de identificación o consulta del trámite estará sujeta a los desarrollos tecnológicos que se definan en el marco de la implementación de la herramienta, así como a los criterios técnicos y operativos que resulten más adecuados para cumplir su finalidad. de cualquier manera, tal como se indicó en el apartado anterior, la información que se ponga a disposición a través del micrositio se limitará estrictamente a aspectos de carácter procedimental, sin que en ningún caso se publique o divulgue información confidencial, reservada o relacionada con el fondo del asunto que se adelante en el respectivo trámite administrativo.

En particular, se evaluará la conveniencia de incorporar esquemas que permitan al interesado contar con claridad sobre los resultados obtenidos al momento de realizar la consulta, de manera que se garantice la fiabilidad de la información suministrada y se otorgue certeza respecto del estado del trámite en un momento determinado. En consecuencia, la definición final del mecanismo se adoptará atendiendo, entre otros aspectos, a las capacidades tecnológicas disponibles y a la arquitectura del sistema que se implemente, con el fin de identificar las opciones más eficientes y proporcionales frente a la necesidad identificada.

Ahora bien, en lo que respecta a las funcionalidades orientadas a optimizar la consulta —como filtros de búsqueda, identificación de normas aplicables, indicación de fecha de última actualización o visualización del tiempo transcurrido—, estas serán analizadas en función de su utilidad para cumplir el propósito antes descrito, su viabilidad técnica y su coherencia con el alcance de la necesidad detectada, sin perder de vista que el objetivo principal de la propuesta de racionalización planteada en esta

Respuesta a comentarios Racionalización de Tramites CRC 2026	Código: 0000-0-00 / NA	Página 6 de 7
Elaborado por: Laura Arzayús y Adriana Santisteban Versión No. 5	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 30/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025

oportunidad es facilitar una consulta ágil y segura que reduzca la radicación de solicitudes informativas adicionales del estado de los tramites de solución de controversias.

(iii) Comentario relacionado con la participación del sector en la etapa de pruebas

TIGO sugiere que, previo a la implementación definitiva del sistema, se habilite una fase de pruebas con participación de los grupos de interés, a fin de recoger retroalimentación y realizar ajustes oportunos.

Respuesta CRC:

Frente a la sugerencia de habilitar una etapa de pruebas con participación de los grupos de interés previa a la implementación definitiva del sistema, la CRC considera que se trata de una propuesta orientada a fortalecer la calidad y funcionalidad de la herramienta. En ese sentido, esta Comisión adoptará las acciones necesarias para garantizar que el micrositio cumpla con los estándares de funcionalidad, seguridad y confiabilidad requeridos, y analizará la pertinencia de incorporar mecanismos de participación que permitan realizar ajustes en etapas previas, sin perjuicio de que, con posterioridad a su puesta en operación, también se evalúe su desempeño en el marco del proceso de mejora continua que orienta la gestión institucional.

No obstante, es preciso señalar que el desarrollo del micrositio se encuentra sujeto a un plazo de implementación previamente definido para su entrada en operación al finalizar la presente vigencia. En consecuencia, la viabilidad de adelantar espacios formales de prueba con participación del sector deberá evaluarse atendiendo a los tiempos disponibles, las fases técnicas del desarrollo y los recursos asociados al proyecto.

Respuesta a comentarios Racionalización de Tramites CRC 2026	Código: 0000-0-00 / NA	Página 7 de 7
Elaborado por: Laura Arzayús y Adriana Santisteban Versión No. 5	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 30/01/2026 Fecha de vigencia: 13/01/2025