



Bogotá, 30 de junio de 2022

Señores  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC**  
Bogotá

Referencia: comentarios a documento de conclusiones del  
proyecto "Actualización Normativa en Materia de Contenidos:  
Participación Ciudadana y Protección y Defensa del  
Televidente"

Respetados señores,

Nos permitimos presentar los siguientes comentarios al documento de la referencia, el cual fue publicado en el sitio web de la Comisión para conocimiento y observaciones del sector.

### 1. Importancia de las cifras

En primera instancia queremos resaltar la importancia de contar con datos y cifras concretas sobre la materia a tratar en los proyectos regulatorias, que ayudan a comprobar o desvirtuar hipótesis planteadas tanto por el ente regulador como por los grupos de valor de cada proyecto.

No presentaremos comentarios al estudio realizado por la firma Centro Nacional de Consultoría, sin embargo, agradecemos poder contar con este tipo de instrumentos en términos generales.

### 2. Planteamiento del problema

Una de las consecuencias al problema que habría identificado la Comisión consiste en: "insatisfacción de los televidentes". No obstante, lo que se demuestra con el estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría es que la mayoría de los televidentes están satisfechos con los contenidos de televisión a los que

acceden, con las respuestas que reciben a sus PQRs y la responsabilidad asumida por los operadores. Esto se puede observar en los siguientes apartes del documento:

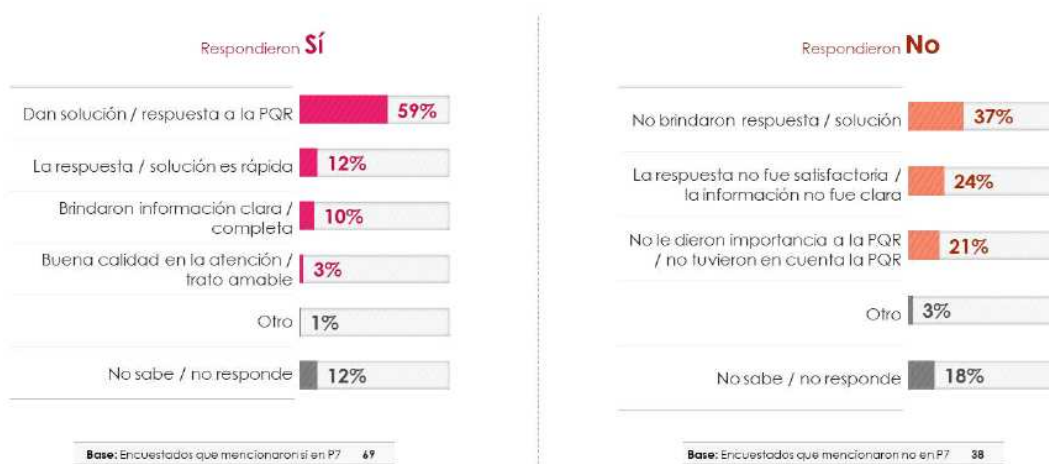
“(…) el 55% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los contenidos que reciben; el 25% se identificó como indiferente respecto de los contenidos emitidos, al responder que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho; y aproximadamente el 17% de los encuestados seleccionó alguna de las opciones que expresan insatisfacción.”<sup>1</sup>

En cuanto a las PQR, “De aquellos participantes que han realizado solicitudes o comentarios, el 64% comenta tener respuestas satisfactorias (…).”<sup>2</sup>

Puntualmente se señala sobre la satisfacción o insatisfacción de las solicitudes:

**Figura 8. Descripción de la satisfacción respecto a la respuesta a solicitudes o comentarios enviados**

7.1. ¿por qué?



Fuente: Elaboración CNC

<sup>1</sup> Página 30.

<sup>2</sup> Página 35.



“Estos datos sugieren que hay una satisfacción general con la responsabilidad de los operadores, (...)”<sup>3</sup>

Por lo tanto, no consideramos objetivo señalar como una consecuencia o problema la insatisfacción de los televidentes cuando el estudio demuestra que solo un porcentaje bajo se declara en insatisfacción y la mayoría están satisfechos. Debe tenerse en cuenta que en materia de producción y programación de contenidos es irreal y utópico apuntarle a una satisfacción del 100%, pues estamos hablando de productos de la imaginación y por lo tanto, subjetivos. Lo anterior es aún más relevante cuando se trata del servicio de televisión abierta, lineal, donde no se pueden ofrecer productos especializados, y los modelos de negocio, y por lo tanto de sostenibilidad, llevan a priorizar temáticas, géneros y productos de intereses generales.

En ese caso, queda desvirtuada la consecuencia del problema y se debe revisar el árbol del problema a la luz de los hallazgos encontrados en el estudio y actualizarlo para futuros usos del documento.

### 3. Posibles medidas regulatorias

Dados los resultados del estudio, no encontraríamos razón para que la CRC explore la adopción de medidas regulatorias que aumenten las cargas regulatoria y costos de los operadores. No obstante, en caso de que la autoridad decida adelantar algún proceso de revisión de alternativas regulatorias con fundamento en este documento de conclusiones, solo deberían tenerse en cuenta aquellas alternativas que no aumenten la carga regulatoria y/o los costos para los regulados o que eliminen las cargas.

En cuanto a la autorregulación, reiteramos que esta debe ser voluntaria y no impuesta, de lo contrario ya no se trata de autorregulación sino de regulación.

Cordialmente,

**TULIO ANGEL ARBELAEZ**  
Presidente

<sup>3</sup> Página 52.