

AGENDA REGULATORIA CRC 2027-2028



www.crcom.gov.co

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2027-2028

Coordinación Prospectiva Estratégica e Innovación

Octubre de 2026



Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 2 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

TABLA DE CONTENIDO

Presentación.....	5
1. Introducción.....	7
1.1. La Agenda Regulatoria como instrumento estratégico de planeación.....	7
1.2. Marco institucional y normativo	9
2. Del análisis a la priorización regulatoria.....	9
2.1. Alcance del análisis comparado y competencias de la CRC	10
2.2. Observación permanente del entorno.....	11
2.3. Generación de evidencia	11
2.4. Prospectiva e inteligencia regulatoria	12
2.5. Participación de los grupos de valor	12
2.6. Evaluación y priorización estratégica.....	12
2.7. De la planeación a la acción regulatoria	13
3. Transformaciones sectoriales y desafíos regulatorios del ecosistema global de comunicaciones	13
3.1. Un ecosistema de comunicaciones en permanente transformación.....	13
3.2. Evolución de la industria de comunicaciones en Colombia	30
3.3. Evolución de los mercados de comunicaciones.....	33
3.4. Desafíos estratégicos para la regulación en Colombia.....	35
3.5. Implicaciones para la Agenda Regulatoria 2027–2028	37
4. Marco Estratégico de la Agenda Regulatoria	39
4.1. Pilares estratégicos y articulación del portafolio	39
4.2. Orientación de la Agenda a resultados para la conectividad y el desarrollo territorial.....	40
4.3. Implementación, seguimiento y revisión de prioridades.....	42
5. Portafolio de la Agenda Regulatoria 2027-2028	43
5.1. Proyectos regulatorios.....	44
5.2. Estudios	54
5.3. Actividades continuas.....	59
6. Plazos indicativos de proyectos e iniciativas del borrador de Agenda Regulatoria CRC 2027-2028	66

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 3 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



7. ANEXO. Actividades que contribuyen al ciclo de política regulatoria 70

8. Referencias 73

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 4 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Presentación

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y por las demás disposiciones que conforman el marco jurídico del sector, presenta el borrador de Agenda Regulatoria 2027-2028, instrumento mediante el cual comunica las prioridades que orientarán su acción regulatoria durante el horizonte de planeación establecido.

La Agenda Regulatoria constituye el principal instrumento de planeación regulatoria de la Comisión. La propuesta para el bienio 2027–2028 da continuidad y amplía el alcance de las actuaciones iniciadas en la agenda que la CRC está ejecutando para fortalecer la competencia y la continuidad de los servicios. Sobre esa base, prevé revisar las medidas aplicables a los mercados móviles y las relaciones verticales entre los mercados mayoristas de acceso y transporte y la prestación de servicios a los usuarios finales. El análisis examinará las barreras que enfrentan los competidores para utilizar estas redes y los riesgos que surgen cuando quien controla un insumo mayorista también compite con los operadores que dependen de él. La finalidad es prevenir que las condiciones de acceso, precio o calidad de esos insumos restrinjan la competencia y las alternativas disponibles para los usuarios. Asimismo, la Agenda contempla modernizar la medición de calidad para incorporar de una manera efectiva la calidad que perciben los usuarios. Estas actuaciones se articulan con el seguimiento preventivo de riesgos competitivos y el análisis de vulnerabilidades de las redes, para sustentar medidas que protejan al usuario final frente al ejercicio de poder de mercado y promuevan mejoras verificables en la prestación de los servicios.

Su elaboración responde a un proceso continuo de planeación estratégica que integra la visión y estrategia institucional, el análisis técnico, la evaluación de la experiencia regulatoria, la participación de los grupos de valor, el seguimiento permanente a la evolución de los mercados y servicios regulados, así como la identificación de tendencias, riesgos y oportunidades que pueden incidir sobre el desarrollo futuro del sector.

Más que una programación de actividades, la Agenda Regulatoria constituye una hoja de ruta que orienta la gestión institucional y permite anticipar las acciones regulatorias que la Comisión considera prioritarias para promover mercados eficientes, incentivar la inversión, fortalecer la innovación, proteger los derechos de los usuarios y contribuir al desarrollo sostenible del ecosistema de las comunicaciones.

Aunque la Agenda se formula y publica anualmente, su contenido se estructura con un horizonte de planeación de dos años, reconociendo que la mayoría de las acciones regulatorias comprenden procesos técnicos que incluyen etapas de análisis, participación, evaluación de impacto, desarrollo normativo, y en muchos casos requiere implementación y seguimiento, cuya ejecución normalmente supera una única vigencia. Este enfoque fortalece la continuidad de la gestión regulatoria, facilita la coordinación institucional y brinda mayor previsibilidad a los diferentes grupos de valor.

Con la publicación de este borrador de Agenda Regulatoria, la CRC reafirma su compromiso con una regulación estratégica, transparente, participativa y basada en evidencia, orientada a comprender las transformaciones del entorno, anticipar los desafíos del ecosistema de las comunicaciones y adoptar

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 5 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

decisiones regulatorias que contribuyan al bienestar de los ciudadanos, al fortalecimiento de los mercados y al desarrollo económico y social del país.

Regular con visión estratégica, sustentada en evidencia y construida con la participación de los grupos de valor, es el compromiso mediante el cual la CRC busca responder a los desafíos del ecosistema de las comunicaciones y contribuir al bienestar de los ciudadanos.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 6 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

1. Introducción

La conectividad es una condición para la actividad productiva, la prestación de servicios públicos, el acceso a la educación y la participación de las regiones en la economía digital. Su contribución depende de que las personas y las empresas puedan acceder a servicios asequibles con calidad y continuidad en la prestación. Esto implica propender por un entorno dinámico de competencia que promueva la inversión y favorezca el despliegue de infraestructura, la expansión de la capacidad instalada y experiencias efectivas de calidad para los usuarios en los distintos territorios.

La convergencia tecnológica, la expansión de la computación en la nube, los centros de datos, la inteligencia artificial y las redes no terrestres están modificando las relaciones entre redes, servicios, contenidos y usuarios. Estas transformaciones requieren examinar las condiciones de acceso a infraestructura, los incentivos de inversión y las nuevas dependencias de los servicios, dentro de las competencias de la CRC y en coordinación con las autoridades responsables de los demás ámbitos de actuación.

La Agenda Regulatoria CRC 2027–2028 propone actuar sobre las condiciones regulatorias que inciden en esos resultados. Sus prioridades comprenden la revisión de barreras de entrada y expansión, el acceso a infraestructura y servicios mayoristas, la compartición de infraestructura, la simplificación de obligaciones y la modernización de los instrumentos de calidad y continuidad. Estas actuaciones se complementan con la protección de los derechos de los usuarios y las audiencias y con el análisis de las transformaciones de los servicios postales y audiovisuales.

El análisis conjunto de competencia e inversión orientará la evaluación de las alternativas regulatorias. La Comisión examinará cómo las condiciones de acceso, las posibilidades de elección de los usuarios y los incentivos para desplegar y modernizar redes interactúan en cada mercado. Asimismo, incorporará las diferencias territoriales para distinguir problemas que pueden abordarse mediante regulación de aquellos que requieren instrumentos complementarios de política pública.

La CRC realizará seguimiento mensual al avance de las iniciativas de la Agenda Regulatoria, considerando el cumplimiento de sus hitos, las dificultades de ejecución y la evidencia disponible. A partir de este seguimiento, determinará la necesidad de modificar las prioridades, los alcances o los cronogramas previstos, atendiendo al estado de desarrollo de cada iniciativa y a los cambios del entorno.

El documento presenta el proceso de priorización, el diagnóstico sectorial que sustenta las iniciativas, su articulación con los pilares estratégicos de la CRC y el portafolio previsto para el bienio. Su desarrollo preservará la autonomía técnica de la Comisión, la participación de los grupos de valor y la adopción de decisiones sustentadas en evidencia.

1.1. La Agenda Regulatoria como instrumento estratégico de planeación

La Agenda Regulatoria constituye el principal instrumento de planeación regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). A través de ella, la Comisión transforma el análisis del entorno, la

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 7 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

generación de evidencia, la prospectiva, la participación de los grupos de valor y la evaluación estratégica en un portafolio priorizado de acciones regulatorias orientadas a generar bienestar para los ciudadanos y fortalecer el desarrollo del ecosistema de las comunicaciones.

Más que una programación de proyectos, la Agenda representa una visión estratégica de la acción regulatoria de la Comisión durante el horizonte de planeación. Su propósito consiste en identificar aquellas iniciativas que, de acuerdo con las competencias de la CRC y con el análisis del entorno nacional e internacional, ofrecen el mayor potencial para promover mercados eficientes, incentivar la inversión y la innovación, proteger los derechos de los usuarios y las audiencias, y contribuir al desarrollo económico y social del país.

En este sentido, la Agenda cumple una doble función. Internamente, orienta la asignación de capacidades institucionales y la coordinación de las acciones regulatorias, facilitando una gestión más articulada, eficiente y alineada con el Plan Estratégico Institucional. Externamente, constituye un instrumento de transparencia que comunica anticipadamente a los grupos de valor las prioridades regulatorias de la Comisión, promoviendo la participación informada y la construcción colaborativa de las decisiones regulatorias.

Su formulación responde a un proceso continuo de planeación regulatoria que integra el seguimiento permanente a la evolución de los mercados, la evaluación de la regulación vigente, la generación de evidencia técnica, la vigilancia de tendencias nacionales e internacionales, la prospectiva, la participación de los grupos de valor y la priorización estratégica de las iniciativas con mayor potencial de impacto.

De esta manera, la Agenda Regulatoria va más allá del concepto tradicional de un plan anual de trabajo para consolidarse como un instrumento estratégico que articula la visión institucional de la CRC con las necesidades del ecosistema de las comunicaciones, fortaleciendo la capacidad de la Comisión para anticipar transformaciones, orientar su acción regulatoria y generar valor público mediante decisiones transparentes, participativas y basadas en evidencia.

En concordancia con su naturaleza estratégica, la Agenda Regulatoria constituye un instrumento dinámico y flexible, susceptible de ajustes durante su horizonte de ejecución. La evolución de los mercados y las tecnologías, los cambios normativos y de política pública, la identificación de nuevas problemáticas o los resultados de los análisis técnicos desarrollados por la Comisión pueden hacer necesaria la incorporación de iniciativas, la modificación de sus alcances y cronogramas o la exclusión de aquellas cuya ejecución deje de resultar pertinente. Estos ajustes deberán sustentarse en criterios técnicos y en la evidencia disponible, manteniendo su coherencia con el Marco Estratégico de la Agenda y el Plan Estratégico Institucional de la CRC.

Cuando se identifique la necesidad de introducir modificaciones sustanciales en el portafolio, la Comisión publicará la correspondiente modificación de la Agenda, sus motivaciones y los hitos actualizados. El mecanismo de seguimiento y revisión previsto en el capítulo 4 permitirá examinar periódicamente la pertinencia de las prioridades, sin esperar a la siguiente actualización anual. Se distinguirán los cambios

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 8 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de cronograma, los ajustes de alcance y las modificaciones normativas, conforme al procedimiento aplicable a cada actuación.

1.2. Marco institucional y normativo

La formulación de la Agenda Regulatoria encuentra sustento en el marco constitucional y legal que define las competencias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones como regulador convergente de los sectores de telecomunicaciones, servicios postales y contenidos audiovisuales.

En particular, la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, asigna a la CRC la responsabilidad de promover la competencia, proteger los derechos de los usuarios y las audiencias, incentivar la inversión, propiciar el desarrollo eficiente de las redes y los servicios de comunicaciones y promover el uso eficiente de los recursos asociados a estos sectores. En cumplimiento de estas funciones, la Comisión desarrolla procesos regulatorios sustentados en criterios técnicos, económicos y jurídicos, orientados a maximizar el bienestar social y el funcionamiento eficiente de los mercados.

De manera complementaria, la Agenda incorpora los principios de mejora regulatoria promovidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), particularmente aquellos relacionados con la regulación basada en evidencia, el análisis de impacto normativo, la participación de los grupos de valor, la transparencia, la evaluación de resultados y la mejora continua.

Bajo este marco, la Agenda constituye el principal instrumento mediante el cual la Comisión materializa su función de planeación regulatoria, asegurando la coherencia entre sus competencias legales, su estrategia institucional y las necesidades del ecosistema de las comunicaciones.

2. Del análisis a la priorización regulatoria

El borrador de Agenda Regulatoria 2027-2028 es el resultado de un proceso permanente de planeación estratégica mediante el cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) observa la evolución del ecosistema de las comunicaciones, genera conocimiento sobre su funcionamiento, identifica desafíos presentes y futuros y prioriza aquellas acciones regulatorias con mayor capacidad para generar bienestar para los ciudadanos y valor público para el país.

Este proceso parte del reconocimiento de que los mercados y servicios regulados evolucionan de manera continua como consecuencia de la innovación tecnológica, la convergencia de servicios, la transformación de los modelos de negocio, los cambios en las necesidades de los usuarios y la evolución del entorno económico, social y normativo. En consecuencia, la planeación regulatoria constituye un proceso dinámico de aprendizaje institucional que permite a la Comisión adaptar oportunamente su acción frente a las transformaciones del sector.

Con este propósito, la CRC desarrolla un proceso permanente de planeación regulatoria que integra el análisis del entorno, la generación de evidencia, la prospectiva, la participación de los grupos de valor y la evaluación técnica como insumos para la priorización de las iniciativas regulatorias. Este proceso no

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 9 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

solo orienta la construcción de la Agenda Regulatoria, sino que constituye un mecanismo continuo que se fortalece mediante la implementación de las acciones previstas, el seguimiento de sus resultados y el aprendizaje institucional derivado de su ejecución.

La Ilustración 1 presenta de manera esquemática este modelo, el cual articula la formulación, ejecución y mejora continua de la Agenda Regulatoria.

Ilustración 1. Proceso de construcción de la Agenda Regulatoria



Fuente: Elaboración propia CRC

2.1. Alcance del análisis comparado y competencias de la CRC

El análisis de tendencias regulatorias internacionales desarrollado para la construcción de esta Agenda tiene como propósito fortalecer la capacidad institucional de anticipación, identificar experiencias comparadas y comprender las transformaciones que están redefiniendo el ecosistema global de las comunicaciones. En ningún caso constituye un ejercicio orientado a trasladar automáticamente modelos regulatorios internacionales al contexto colombiano.

Las iniciativas adelantadas por reguladores y organismos internacionales responden a marcos jurídicos, estructuras institucionales y competencias diferentes a las asignadas a la Comisión de Regulación de Comunicaciones. En consecuencia, la incorporación de estas referencias dentro del proceso de planeación busca exclusivamente fortalecer la generación de evidencia, identificar riesgos emergentes y enriquecer el análisis técnico de aquellos asuntos que pueden incidir sobre los mercados regulados por la Comisión.

En particular, el benchmark identifica múltiples desarrollos relacionados con inteligencia artificial, gobernanza de plataformas digitales, ciberseguridad, protección de datos, seguridad en línea y regulación de servicios digitales que, si bien representan tendencias relevantes para comprender la evolución del

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 10 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

entorno, corresponden en muchos casos a competencias asignadas en Colombia a otras autoridades públicas o requieren desarrollos de política pública que exceden el ámbito de acción de la CRC.

Por esta razón, la Agenda incorpora dichas tendencias únicamente como elementos de vigilancia estratégica, análisis prospectivo y generación de conocimiento, priorizando para el desarrollo regulatorio aquellas materias que guardan relación directa con las competencias asignadas a la Comisión en materia de telecomunicaciones, servicios postales, contenidos audiovisuales y promoción de la competencia en los mercados de comunicaciones.

Este enfoque permite aprovechar el conocimiento generado por la experiencia internacional sin perder de vista las particularidades del ordenamiento jurídico colombiano y el alcance de las funciones regulatorias de la CRC.

2.2. Observación permanente del entorno

La calidad de las decisiones regulatorias depende, en primera instancia, de la capacidad para comprender oportunamente la evolución del ecosistema de las comunicaciones. Por esta razón, la CRC desarrolla un proceso permanente de observación del entorno que permite identificar cambios estructurales en los mercados, avances tecnológicos, transformaciones regulatorias, tendencias nacionales e internacionales, así como nuevas necesidades y expectativas de los usuarios y demás grupos de valor.

Este ejercicio constituye el punto de partida del proceso de planeación regulatoria, ya que proporciona el conocimiento necesario para reconocer oportunidades de intervención, anticipar riesgos y orientar el desarrollo de análisis regulatorios acordes con la dinámica del ecosistema.

2.3. Generación de evidencia

La identificación de oportunidades o desafíos regulatorios requiere ser complementada mediante evidencia objetiva que permita comprender sus causas, dimensiones e impactos potenciales. En este sentido, la Comisión desarrolla estudios técnicos, análisis económicos, investigaciones, monitoreo de indicadores, evaluaciones regulatorias y demás herramientas analíticas que fortalecen el conocimiento sobre el funcionamiento de los mercados y los servicios regulados.

La generación de evidencia constituye uno de los principios fundamentales del proceso de planeación regulatoria de la CRC, al proporcionar los elementos técnicos necesarios para sustentar decisiones transparentes, proporcionales y orientadas a maximizar el bienestar de los ciudadanos.

Entre las principales fuentes de evidencia utilizadas por la Comisión se encuentran el Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal, el benchmark regulatorio internacional, los estudios sectoriales, los análisis económicos, la información reportada por los agentes regulados y los diferentes ejercicios de monitoreo y analítica desarrollados por la CRC.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 11 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

2.4. Prospectiva e inteligencia regulatoria

La regulación no puede limitarse a responder a las problemáticas una vez estas se materializan. En un entorno caracterizado por la acelerada evolución tecnológica y la transformación permanente de los mercados, resulta igualmente necesario fortalecer la capacidad institucional para anticipar escenarios futuros e identificar oportunamente los factores que pueden incidir sobre el desarrollo del ecosistema.

Con este propósito, la CRC incorpora ejercicios de prospectiva, vigilancia estratégica e inteligencia regulatoria orientados a identificar tendencias emergentes, señales tempranas de cambio, tecnologías disruptivas, nuevos modelos de negocio y riesgos potenciales que puedan generar la necesidad de futuras acciones regulatorias.

Estas capacidades permiten complementar el análisis del presente con una visión estratégica de largo plazo, favoreciendo el desarrollo de regulaciones más oportunas, adaptativas y preparadas para responder a los desafíos de un entorno en constante transformación.

2.5. Participación de los grupos de valor

La construcción de una regulación efectiva requiere incorporar las diferentes perspectivas presentes en el ecosistema de las comunicaciones. Por ello, la CRC desarrolla mecanismos permanentes de participación que permiten recoger información, contrastar evidencia, identificar necesidades y enriquecer el análisis regulatorio mediante el diálogo con operadores, usuarios, entidades públicas, academia, gremios, organismos internacionales y demás actores interesados.

La participación constituye un elemento transversal del proceso de planeación regulatoria, fortaleciendo la legitimidad, la transparencia y la calidad técnica de las decisiones adoptadas por la Comisión.

2.6. Evaluación y priorización estratégica

Las diferentes necesidades regulatorias identificadas durante el proceso de planeación son analizadas de manera integral con el fin de orientar los recursos institucionales hacia aquellas acciones con mayor potencial para generar valor público.

Para ello, la Comisión considera, entre otros aspectos, la magnitud de la problemática identificada, el impacto esperado sobre el bienestar de los usuarios, la promoción de la competencia, el fortalecimiento de la inversión y la innovación, la existencia de obligaciones legales, la disponibilidad de evidencia, la oportunidad de la intervención, la alineación con el Plan Estratégico Institucional y la viabilidad técnica institucional. La priorización valorará especialmente las restricciones de acceso mayorista y despliegue, sus diferencias territoriales, la posibilidad de obtener resultados tempranos y las condiciones de implementación de las alternativas. La valoración conjunta de competencia e inversión no predeterminará los resultados de los análisis ni la adopción de medidas específicas.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 12 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La integración de estos elementos permite conformar un portafolio equilibrado de proyectos regulatorios, estudios y demás acciones institucionales que combina la continuidad de iniciativas estratégicas con el desarrollo de nuevas intervenciones orientadas a responder a los desafíos emergentes del ecosistema.

2.7. De la planeación a la acción regulatoria

La Agenda Regulatoria constituye la materialización del proceso de planeación regulatoria de la Comisión. Cada una de las iniciativas incorporadas en ella refleja un proceso de observación del entorno, generación de evidencia, análisis prospectivo, participación de los grupos de valor y priorización estratégica, orientado a identificar aquellas acciones con mayor potencial para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.

Una vez publicada, la Agenda inicia un nuevo ciclo compuesto por la implementación de las acciones previstas, el seguimiento de sus resultados, la evaluación de sus efectos y el aprendizaje institucional derivado de su ejecución. La experiencia obtenida durante este proceso retroalimenta permanentemente el proceso de planeación regulatoria, fortaleciendo la capacidad de la Comisión para anticipar los cambios del ecosistema, adaptar su acción regulatoria y adoptar decisiones cada vez más oportunas, transparentes y basadas en evidencia.

3. Transformaciones sectoriales y desafíos regulatorios del ecosistema global de comunicaciones

3.1. Un ecosistema de comunicaciones en permanente transformación

Las comunicaciones atraviesan cambios que relacionan cada vez más las redes, los datos, los contenidos y los servicios que dependen de ellos. Ampliar la cobertura sigue siendo necesario, pero también importa la calidad que reciben las personas, la continuidad ante interrupciones y la confianza en las comunicaciones. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) advierte que «persisten desafíos y disparidades que dificultan la conectividad universal, significativa y asequible» (UIT, 2025, p. 1).¹

En distintas partes del mundo, las autoridades estudian estos cambios desde perspectivas complementarias. Algunas examinan las condiciones de acceso y competencia en las redes; otras miden la experiencia de los usuarios, preparan respuestas ante emergencias o revisan mecanismos para prevenir el fraude. También cobran importancia las nuevas formas de consumir información y contenidos audiovisuales. Las decisiones, consultas y estudios que se presentan a continuación muestran asuntos en evolución, con alcances y resultados que deben distinguirse en cada caso.

Para facilitar su lectura, el panorama se desarrolla por categorías transversales al sector. Cada apartado explica el fenómeno, presenta experiencias internacionales y señala qué permite comprender la evidencia

¹ International Telecommunication Union. (2025). *Baku Declaration*. <https://www.itu.int/itu-d/meetings/wtdc25/wp-content/uploads/sites/29/2025/12/BAKU-Declaration.pdf>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 13 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

disponible. Las categorías ordenan la exposición y ofrecen contexto para las iniciativas que se presentarán en el cuerpo de este borrador de Agenda Regulatoria 2027-2028.

3.1.1. Conectividad, acceso y experiencia efectiva del usuario

La conectividad se comprende mejor al observar tres dimensiones relacionadas: dónde existe infraestructura, en qué condiciones puede utilizarse y qué calidad recibe finalmente el usuario. Su análisis conjunto permite distinguir el despliegue de una red, de la posibilidad real de contratar y usar el servicio. Esta distinción orienta la lectura de las experiencias internacionales que se presentan en este apartado, máxime cuando la expansión de fibra y redes móviles avanzadas vuelve insuficiente el indicador de cobertura por sí solo.

La revisión de conectividad de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para Colombia distingue despliegue, adopción, desempeño y condiciones de competencia; su utilidad comparada reside en conectar esas dimensiones. Una cobertura declarada muestra dónde un prestador informa que puede ofrecer señal; una medición de calidad registra el funcionamiento del servicio en lugares, momentos y equipos determinados. El acceso mayorista, por su parte, es la provisión de capacidad o elementos de red a otro prestador que atiende usuarios finales. (OCDE, 2026a).²

La Oficina de Comunicaciones del Reino Unido (Ofcom) vincula el acceso a redes de capacidad gigabit con la promoción simultánea de la competencia y la inversión. Por su parte, en Australia, la Comisión Australiana de Competencia y Consumidores (ACCC) adelanta desde agosto de 2026 una investigación pública para evaluar la conveniencia de establecer obligaciones de acceso mayorista a las redes móviles, específicamente mediante servicios de itinerancia nacional y acceso a la red de acceso radioeléctrico. Aunque estas actuaciones tienen alcances diferentes, ambas reflejan la atención de los reguladores a las condiciones de competencia asociadas al despliegue y acceso a la infraestructura de telecomunicaciones. En el primer caso, desde la promoción de la inversión y la competencia en redes de banda ancha; en el segundo, mediante la evaluación de posibles medidas de acceso mayorista a redes móviles. (Ofcom, 2026e; ACCC, 2026a).^{3,4}

Esta relación entre infraestructura, acceso y competencia también está presente en los procesos de transición tecnológica. La Agencia Federal de Redes de Alemania (Bundesnetzagentur) condiciona el apagado de las redes de cobre a la disponibilidad extendida de fibra y a la preservación de la competencia en las nuevas redes. Por su parte, la Comisión Europea aborda esta transformación desde una perspectiva más amplia mediante su propuesta de *Digital Networks Act*, que busca actualizar el marco regulatorio europeo de las comunicaciones para facilitar el despliegue y la modernización de las redes, promover la

² Organisation for Economic Co-operation and Development. (2026a). *OECD Digital Connectivity Review of Colombia*.

https://www.oecd.org/en/publications/digital-connectivity-review-of-colombia_bff5d25a-en.html

³ Ofcom. (2026e). *Statement of Ofcom's Plan of Work 2026–27*. Documento institucional.

<https://www.ofcom.org.uk/siteassets/resources/documents/consultations/category-1-10-weeks/consultation-plan-of-work-2026-27/main-documents/statement-ofcoms-plan-of-work-2026-27.pdf?v=414427>

⁴ Australian Competition and Consumer Commission. (2026a). *Mobile services inquiry 2026 27*. <https://www.accc.gov.au/inquiries-and-consultations/mobile-services-inquiry-2026-27>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 14 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

inversión en infraestructura de conectividad y favorecer condiciones armonizadas para la prestación de servicios en el mercado europeo. En ambos casos, la modernización de las redes se vincula con las condiciones de acceso y con la protección de la competencia: el documento alemán formula condiciones para una transición concreta, mientras que la propuesta europea plantea un marco general todavía sujeto al trámite legislativo. Por ello, sus disposiciones deben leerse como referencias regulatorias en distinto estado de desarrollo, no como obligaciones vigentes equivalentes (Bundesnetzagentur, 2026; Comisión Europea, 2026)^{5,6}.

Las experiencias europeas encuentran un correlato en América Latina, donde también se observa un esfuerzo por diferenciar la disponibilidad declarada de una red de su funcionamiento efectivo. En Costa Rica, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) publicó en septiembre de 2026 una evaluación de las redes comerciales 5G basada en recorridos realizados entre enero y junio, durante los cuales midió velocidad y latencia en las zonas cubiertas por las redes examinadas. En Perú, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTel) distingue entre la cobertura que informan los operadores y los indicadores de desempeño que se obtienen mediante mediciones de internet móvil. Estos casos muestran que saber dónde se anuncia disponibilidad de señal no permite determinar, por sí solo, la calidad que recibe cada usuario. Para interpretar adecuadamente los resultados es necesario conocer el lugar, la fecha, la tecnología, el dispositivo utilizado y el alcance de la medición. Por tanto, los datos describen las condiciones observadas en los puntos y momentos evaluados, pero no pueden generalizarse automáticamente a todo el territorio ni a todas las experiencias de uso (SUTEL, 2026a; OSIPTel, 2026).^{7,8}

Por su parte, la Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) incorpora en su Agenda Regulatoria 2025–2026 asuntos relacionados con la compartición de infraestructura, el acceso, la conectividad en carreteras y la calidad de los servicios. La relevancia de este conjunto está en que conecta las condiciones físicas y mayoristas de las redes con los problemas que pueden observarse en la prestación final: una limitación de cobertura puede estar asociada con ausencia de infraestructura, una barrera de acceso o restricciones para extender la red; una diferencia de calidad puede relacionarse con capacidad, congestión, tecnología o condiciones de uso. Al poner estos asuntos en un mismo marco de seguimiento, la experiencia brasileña complementa las mediciones de Costa Rica y Perú: mientras SUTEL y OSIPTel muestran cómo se observa el desempeño del servicio, Anatel evidencia cómo esas observaciones pueden conducir a preguntas sobre infraestructura, acceso y calidad. El análisis requiere, por tanto, relacionar la

⁵ Bundesnetzagentur. (2026). *Regulatory approach to migration from copper to fibre*.

https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/EN/2026/20260119_Regulatory_KGM.html

⁶ European Commission. (2026). *Proposal for a Regulation on the Digital Networks Act*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/proposal-regulation-digital-networks-act-dna>

⁷ Superintendencia de Telecomunicaciones. (2026a). *SUTEL evalúa la calidad de la red 5G*. Comunicado del 10 de septiembre de 2026. <https://sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/sutel-evalua-la-calidad-de-la-red-5g>

⁸ Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. (2026). *En el inicio del Mundial conoce la alineación titular de herramientas que te ayudarán a elegir mejor tu servicio móvil*. Nota del 13 de junio de 2026. <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/en-el-inicio-del-mundial-conoce-la-alineacion-titular-de-herramientas-que-te-ayudaran-a-elegir-mejor-tu-servicio-movil/>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 15 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

red disponible, las condiciones para ofrecer servicios y la experiencia efectiva de los usuarios, sin atribuir una causa única a las diferencias observadas (Anatel, 2026a)⁹.

El análisis de redes también requiere una perspectiva temporal y territorial. La infraestructura disponible, las condiciones de acceso mayorista, la capacidad utilizada y los niveles de congestión pueden cambiar entre el anuncio de una inversión y su entrada efectiva en operación. Por ello, la revisión mayorista de Ofcom, la investigación móvil de la ACCC y la estrategia plurianual del Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (BEREC) muestran que la conectividad debe observarse como un proceso continuo, y no como una medición aislada. Para interpretar los resultados es necesario distinguir entre características de la red, planes contratados, tecnología, horarios, dispositivos y lugares de prueba. Una velocidad promedio nacional puede ocultar degradaciones persistentes en determinadas localidades, así como una mejora general de cobertura puede coexistir con problemas de capacidad o calidad en zonas específicas. Estas experiencias muestran que el análisis de infraestructura y acceso solo se completa cuando relaciona el despliegue de la red con sus condiciones de uso y con la experiencia efectiva de los usuarios (Ofcom, 2026e; ACCC, 2026a; BEREC, 2025a)^{10,11}.

Para Colombia, la principal lección es que la cobertura declarada no equivale a acceso efectivo ni garantiza una experiencia adecuada. El análisis nacional debe comenzar a relacionar cobertura, calidad medida, capacidad, congestión, acceso mayorista, inversión y condiciones territoriales. En este caso el reto consiste en disponer de información comparable y desagregada que permita diferenciar problemas de cobertura, capacidad, acceso o calidad.

3.1.2. Resiliencia y continuidad de redes críticas

La resiliencia de las redes comprende la capacidad de mantener funciones esenciales durante una perturbación y de recuperar el servicio en un tiempo razonable. Por ello, no se limita a disponer de equipos de respaldo: exige identificar las rutas, instalaciones, fuentes de energía, sistemas de gestión y proveedores de los que depende la comunicación.

La política de financiación de la Comisión Canadiense de Radio, Televisión y Telecomunicaciones (CRTC) establece que, en comunidades rurales o remotas atendidas por una única ruta terrestre de transporte, puede financiarse una segunda ruta de capacidad comparable y con diversidad geográfica o tecnológica. El criterio busca reducir la dependencia de un único trayecto. Sin embargo, dos rutas formalmente distintas pueden fallar al mismo tiempo si comparten una estación, un nodo, una fuente eléctrica o una

⁹ Agência Nacional de Telecomunicações. (2026a). *Agenda Regulatória 2025 2026*. Página institucional actualizada el 2 de julio de 2026. <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/agenda-regulatoria/2025-2026>

¹⁰ Ofcom. (2026e). *Statement of Ofcom's Plan of Work 2026–27*.

<https://www.ofcom.org.uk/siteassets/resources/documents/consultations/category-1-10-weeks/consultation-plan-of-work-2026-27/main-documents/statement-of-coms-plan-of-work-2026-27.pdf?v=414427>

¹¹ Body of European Regulators for Electronic Communications. (2025a). *BEREC Strategy 2026 2030*. https://www.berec.europa.eu/en/news/press-releases/leading-digital-europe-berec-adopts-strategy-2026-2030?language_content_entity=en

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 16 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

misma servidumbre. La redundancia solo produce resiliencia cuando disminuye esos puntos comunes de falla (CRTC, 2026c)¹².

La experiencia canadiense también muestra que la resiliencia debe evaluarse a partir de escenarios concretos de interrupción. La CRTC ha solicitado información sobre la configuración de las redes, sus dependencias y las medidas disponibles para prevenir o superar fallas, y ha trabajado en la definición de umbrales para identificar interrupciones relevantes. Esto permite distinguir entre un incidente localizado, una falla que afecta a múltiples operadores y una interrupción con consecuencias para servicios esenciales. En todos los casos, la duración, el número de usuarios afectados, el territorio comprometido, la causa, la capacidad de recuperación y el tiempo de restablecimiento son variables necesarias para valorar la continuidad. La presentación institucional de la OCDE en el Encuentro Trinacional de Mejora Regulatoria desarrollado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) de Colombia en el mes de septiembre de 2026 complementa esta perspectiva al mostrar que una falla en energía, transporte, agua o comunicaciones puede propagarse hacia otros servicios. Desde este enfoque, la resiliencia requiere preparación, respuesta coordinada y recuperación, y no únicamente capacidad técnica instalada (OCDE, 2026; CRTC, 2026a, 2026b)^{13,14,15}.

Chile ofrece una referencia regional que conecta las exigencias técnicas con la coordinación operativa. En enero de 2026, la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (Subtel) informó la entrada en vigencia de un reglamento que refuerza el respaldo energético, la diversificación física de ciertos componentes de red y la notificación de fallas en situaciones de emergencia. En julio de 2026, ante el pronóstico de lluvias intensas y fuertes vientos asociados a un sistema meteorológico frontal, la subsecretaría presentó un plan que incluía seguimiento de redes, coordinación con el sector eléctrico, disponibilidad de cuadrillas, unidades móviles y condiciones para activar roaming nacional en situaciones de emergencia. Las dos actuaciones corresponden a momentos diferentes: la primera establece condiciones regulatorias permanentes y la segunda organiza la respuesta ante un evento específico. Su lectura conjunta muestra que la continuidad depende de la arquitectura de la red, pero también de la energía, la logística, la información disponible y la capacidad de coordinación entre autoridades y operadores (Subtel, 2026a, 2026b)^{16,17}.

¹² Canadian Radio television and Telecommunications Commission. (2026c). *Resiliency funding policy*.

<https://crtc.gc.ca/eng/archive/2026/2026-242.htm>

¹³ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2026). Mecanismos que transforman de la innovación a la actualización normativa. Presentación de Giuseppa Ottimofiore en el evento: <https://www.crcm.gov.co/es/eventos/encuentro-trinacional-mejora-regulatoria-2026>

¹⁴ Canadian Radio television and Telecommunications Commission. (2026b). *Request for information on network resiliency*.

<https://crtc.gc.ca/eng/archive/2026/lt260512.htm>

¹⁵ Canadian Radio television and Telecommunications Commission. (2026a). *Major primary service outage thresholds*.

<https://crtc.gc.ca/eng/archive/2026/lt260311a.htm>

¹⁶ Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. (2026a). *Entra en vigencia nuevo reglamento para situaciones de emergencia aumento en horas de respaldo energético y defensa activa para ciberataques*. Nota institucional del 15 de enero de 2026. <https://www.subtel.gob.cl/reglamento-emergencias/>

¹⁷ Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. (2026b). *Plan Nacional de Conectividad en Emergencias junto a la industria de telefonía móvil e internet*. Nota institucional del 15 de julio de 2026.; <https://www.subtel.gob.cl/sistema-frontal-ministerio-de-transportes-y-telecomunicaciones-presenta-plan-nacional-de-conectividad-en-emergencias-junto-a-industria-de-telefonía-e-internet/>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 17 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La continuidad física se relaciona cada vez más con la seguridad digital, aunque ambos riesgos deben conservar un tratamiento diferenciado. Ofcom incluye la resiliencia y la seguridad de las redes entre sus líneas de trabajo, mientras que la Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad (ENISA) articula actividades de ciberseguridad, certificación, gestión de vulnerabilidades y reporte de incidentes. Un corte físico puede originarse en una obra, un incendio o una falla eléctrica; un incidente cibernético puede afectar sistemas de control, autenticación, gestión o disponibilidad sin destruir necesariamente la infraestructura física. Por eso, los registros de interrupciones deben distinguir la causa, el componente afectado, los servicios comprometidos y las medidas de recuperación. La existencia de un hito programado, como una plataforma de reporte, tampoco demuestra por sí misma que el sistema ya esté operativo o que haya mejorado la respuesta institucional (Ofcom, 2026e; ENISA, 2026) ^{18,19}.

Las experiencias revisadas muestran que evaluar la continuidad de una red exige pasar de la simple contabilización de estaciones afectadas a una lectura integral del incidente. Es necesario saber cuánto tiempo permanecieron sin servicio las personas, qué rutas o elementos compartidos explican la propagación de la falla, qué servicios esenciales resultaron comprometidos, qué alternativas estuvieron disponibles y cuánto tardó la recuperación. Esta información permite diferenciar disponibilidad, confiabilidad y resiliencia: la disponibilidad indica si el servicio funciona en un momento determinado; la confiabilidad se refiere a la frecuencia y duración de las fallas; y la resiliencia incorpora la capacidad de resistir, responder y recuperar el servicio frente a una perturbación. La clasificación común de incidentes y la definición de umbrales comparables son, por tanto, condiciones previas para analizar el comportamiento de las redes y valorar la eficacia de las medidas adoptadas (CRTC, 2026B, 2026a; Ofcom, 2026e) ^{20,21}.

La experiencia internacional muestra que la continuidad de las redes depende de reducir puntos comunes de falla y de coordinar preparación, respuesta y recuperación. En Colombia es oportuno identificar rutas, nodos, fuentes de energía, proveedores y servicios esenciales dependientes de las redes. Para avanzar en esta gran temática el principal reto es establecer categorías comunes de incidentes y compartir información suficiente sin comprometer la seguridad de las infraestructuras.

¹⁸ Ofcom. (2026e). *Statement of Ofcom's Plan of Work 2026–27*.

<https://www.ofcom.org.uk/siteassets/resources/documents/consultations/category-1-10-weeks/consultation-plan-of-work-2026-27/main-documents/statement-ofcoms-plan-of-work-2026-27.pdf?v=414427>

¹⁹ European Union Agency for Cybersecurity. (2026). *Single Programming Document 2026 2028*. Documento institucional.

https://www.enisa.europa.eu/sites/default/files/2026-01/ENISA_Single%20Programming_Document_2026.pdf

²⁰ Canadian Radio television and Telecommunications Commission. (2026c). *Resiliency funding policy*. <https://crtc.gc.ca/eng/archive/2026/2026-242.htm>

²¹ Ofcom. (2026e). *Statement of Ofcom's Plan of Work 2026–27*.

<https://www.ofcom.org.uk/siteassets/resources/documents/consultations/category-1-10-weeks/consultation-plan-of-work-2026-27/main-documents/statement-ofcoms-plan-of-work-2026-27.pdf?v=414427>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 18 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3.1.3. Espectro, conectividad satelital y redes no terrestres

Los servicios directos al dispositivo (*direct-to-device*, D2D) permiten que un terminal convencional se conecte con una red satelital, generalmente como complemento de una red móvil terrestre. Esta arquitectura amplía las posibilidades de cobertura en zonas apartadas o durante situaciones en las que la infraestructura terrestre no está disponible, pero introduce exigencias técnicas y regulatorias adicionales. La UIT identifica como asuntos centrales la coordinación del espectro, la prevención de interferencias, la compatibilidad entre redes y la definición de acuerdos entre operadores satelitales y móviles. Por ello, la existencia de un servicio satelital potencial no equivale automáticamente a cobertura móvil efectiva ni a una mejora comprobada en la experiencia del usuario (UIT, 2026b) ²².

La autorización concedida por la Comisión Federal de Comunicaciones de Estados Unidos (FCC) a AST & Science para servicios de cobertura suplementaria desde el espacio muestra cómo estas innovaciones se materializan inicialmente mediante decisiones sobre una infraestructura, una tecnología y unas bandas determinadas. Una autorización de este tipo permite operar bajo condiciones específicas, pero no constituye una habilitación general para todos los servicios satelitales futuros ni demuestra que el servicio haya alcanzado cobertura comercial, continuidad o calidad suficiente. El análisis debe distinguir, al menos, entre la autorización técnica del sistema, el derecho a utilizar determinadas frecuencias, la coordinación para evitar interferencias, la realización de pruebas y el desempeño efectivamente observado por los usuarios (FCC, 2026a) ²³.

La evolución hacia 6G amplía esta discusión porque las futuras redes pueden combinar componentes terrestres, satelitales y otras plataformas no terrestres. En este contexto, *non-terrestrial networks* (NTN) es una denominación técnica para las redes o segmentos de red que utilizan satélites u otras plataformas ubicadas fuera de la infraestructura terrestre convencional. La categoría describe la arquitectura utilizada, pero no determina por sí misma si el servicio se prestará como una extensión de una red móvil, como un servicio satelital independiente o bajo un régimen híbrido. Esa calificación depende de la autorización, el uso del espectro, la relación entre los operadores y las condiciones de prestación al usuario.

El Grupo de Política del Espectro Radioeléctrico (RSPG, por sus siglas en inglés) incorporó en su programa de trabajo la preparación de la evolución hacia 6G, la coordinación internacional y el análisis de las necesidades futuras de espectro. Su borrador de hoja de ruta plantea cuestiones sobre cobertura, capacidad, coexistencia, eficiencia de uso y competencia. La coexistencia se refiere a la posibilidad de que varios sistemas utilicen bandas iguales o cercanas sin generar interferencias perjudiciales. Al tratarse de un borrador, el documento identifica asuntos para deliberación y planificación, pero no asigna definitivamente bandas ni establece obligaciones aplicables a los operadores. Su valor para el benchmark está en mostrar que la transición hacia 6G se está examinando como un problema simultáneamente

²² International Telecommunication Union. (2026b). *Direct to device services poised for the leap to 6G*. <https://www.itu.int/hub/2026/04/direct-to-device-services-poised-for-the-leap-to-6g/>

²³ Federal Communications Commission. (2026a). *AST and Science authorization for supplemental coverage from space DA 26 391*. <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DA-26-391A1.pdf>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 19 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

técnico, económico y regulatorio, en el que las decisiones sobre espectro deben anticipar la interacción entre redes terrestres y no terrestres (RSPG, 2026a, 2026b)^{24,25}.

La experiencia internacional indica que las redes satelitales pueden complementar la infraestructura terrestre, especialmente en zonas apartadas, pero requieren un análisis del uso del espectro, interferencias, coordinación entre agentes y calidad efectiva. El reto presente es contar con evidencia técnica y económica suficiente para anticipar la integración de estas tecnologías al ecosistema del sector.

3.1.4. Competencia, acceso y evolución de los mercados

El análisis de la competencia en comunicaciones requiere combinar herramientas tradicionales con variables propias de mercados tecnológicos y convergentes. Las definiciones de mercado, las participaciones, las barreras de entrada y las condiciones de acceso siguen siendo relevantes, pero deben complementarse con el estudio de la inversión, los costos de cambio, el control de datos, los servicios complementarios y las economías de escala. La OCDE distingue los estudios de mercado de los procedimientos de investigación y sanción: el estudio busca establecer cómo funciona un mercado, qué problemas pueden estar limitando la competencia y qué información adicional se requiere. La adopción de una medida correctiva depende de la evidencia obtenida y de las facultades jurídicas de la autoridad. La consulta pública de SUTEL sobre el mercado mayorista de terminación fija constituye un ejemplo de revisión de un mercado específico, pero su apertura no permite anticipar la decisión final ni sus efectos (OCDE, 2025; SUTEL, 2026b)^{26,27}.

La revisión de los mercados también debe considerar las relaciones entre usuarios, operadores y servicios complementarios. La presentación institucional de la Autoridad Nacional de Comunicaciones de Portugal (ANACOM) en el Encuentro Trinacional identificó como desafíos los efectos de red, las economías de escala, el uso de datos, la privacidad y la seguridad. Existe un efecto de red cuando la utilidad o el valor de un servicio cambia según el número o la interacción de sus usuarios. Esta condición puede favorecer la expansión de una plataforma o de una red, pero no demuestra por sí sola la existencia de poder de mercado: para establecerlo es necesario examinar las alternativas disponibles, los costos de cambio, la capacidad de entrada y las condiciones en que otros agentes pueden competir. La exposición de ANACOM relacionó, además, la formulación de una medida con su implementación, seguimiento y revisión,

²⁴ Radio Spectrum Policy Group. (2026b). *Work Programme 2026 and beyond*. https://radio-spectrum-policy-group.ec.europa.eu/document/download/51c9083c-0b17-4f98-97d4-9cfd01e2a376_en?filename=RSPG26-002final-Work Programme-26 and beyond.pdf

²⁵ Radio Spectrum Policy Group. (2026a). *Draft opinion on a 6G spectrum roadmap*. https://radio-spectrum-policy-group.ec.europa.eu/document/download/75f0d0e2-9c82-469c-859d-0f48eedf082c_en?filename=RSPG26-004final-DRAFT-RSPG Opinion 6G Spectrum Roadmap PC.pdf

²⁶ Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Market studies and other market analysis tools for competition authorities*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/10/market-studies-and-other-market-analysis-tools-for-competition-authorities_803872bc/66ed0da7-en.pdf

²⁷ Superintendencia de Telecomunicaciones. (2026b). *Audiencias y consultas públicas*. Registro de consulta del 24 de junio de 2026. <https://sutel.go.cr/audiencias/publicas>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 20 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

mientras que la agenda de Anatel muestra cómo estos asuntos pueden mantenerse bajo observación y evaluación a lo largo del tiempo (ANACOM, 2026; Anatel, 2026a)^{28, 29}.

La separación contable aporta una herramienta para observar relaciones económicas que pueden quedar ocultas en los resultados agregados de una empresa. En el caso de NBN Co, la ACCC distingue los ingresos, costos y asignaciones asociados con la infraestructura de núcleo monopólico de aquellos correspondientes a servicios sujetos a competencia. Esta separación permite examinar posibles subsidios cruzados, asignaciones de costos y condiciones económicas de acceso, aunque su utilidad depende de la estructura empresarial, del nivel de desagregación y de la calidad de la información disponible. No se trata simplemente de producir más reportes, sino de identificar qué registros permiten entender cómo se forman los costos y cómo se distribuyen entre actividades diferentes (ACCC, 2026b; Trujillo et al., 2026)^{30,31}.

El seguimiento de la competencia exige diferenciar tres niveles: i) la estructura del mercado, que comprende participantes, concentración y barreras de entrada; ii) la conducta, que incluye precios, condiciones de acceso, inversión, calidad y estrategias comerciales; y iii) los resultados, que se expresan en cobertura, innovación, precios, calidad y posibilidades de elección. Una participación elevada puede coexistir con nuevas inversiones o con cambios tecnológicos; del mismo modo, una variación de precios posterior a una medida no demuestra que dicha medida haya producido el cambio. La investigación móvil de la ACCC y la revisión de acceso de Ofcom tienen objetos y mercados distintos, pero muestran la necesidad de actualizar las preguntas y las series de información. Los estudios de mercado de la OCDE aportan un marco para diferenciar la identificación de un problema, la comprobación de sus causas y la eventual selección de una respuesta. En consecuencia, los indicadores de alerta deben orientar la selección de asuntos para investigar y contrastarse con explicaciones alternativas antes de formular conclusiones sobre competencia (ACCC, 2026a; Ofcom, 2026e; OCDE, 2025)^{32,33,34}.

El benchmark evidencia que la competencia no puede valorarse únicamente mediante participaciones o precios, sino también a partir de inversión,

²⁸ Autoridad Nacional de Comunicaciones de Portugal. (2026). Regulación que aprende mejora regulatoria en TIC. Presentación de Manuel Cabugueira en el evento: <https://www.crcm.gov.co/es/eventos/encuentro-trinacional-mejora-regulatoria-2026>

²⁹ Agência Nacional de Telecomunicações. (2026a). *Agenda Regulatória 2025 2026*. Página institucional actualizada el 2 de julio de 2026. <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/agenda-regulatoria/2025-2026>

³⁰ Australian Competition and Consumer Commission. (2026b). *NBN Co accounting separation report*. <https://www.accc.gov.au/by-industry/telecommunications-and-internet/national-broadband-network-nbn-access-regulation/nbn-co-accounting-separation-report>

³¹ Trujillo, V., Gomes, S. J. D. M., & Palta, Y. (2026). *Innovative data-driven approaches for more proactive market conduct supervision*. Localización: Sección "How AI is making a difference". <https://blogs.worldbank.org/en/psd/innovative-data-driven-approaches-for-more-proactive-market-cond>

³² Australian Competition and Consumer Commission. (2026a). *Mobile services inquiry 2026 27*. Project overview. <https://www.accc.gov.au/inquiries-and-consultations/mobile-services-inquiry-2026-27>

³³ Ofcom. (2026e). *Statement of Ofcom's Plan of Work 2026–27*. <https://www.ofcom.org.uk/siteassets/resources/documents/consultations/category-1-10-weeks/consultation-plan-of-work-2026-27/main-documents/statement-of-coms-plan-of-work-2026-27.pdf?v=414427>

³⁴ Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Market studies and other market analysis tools for competition authorities*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/10/market-studies-and-other-market-analysis-tools-for-competition-authorities_803872bc/66ed0da7-en.pdf

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 21 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

innovación, datos, economías de escala, costos de cambio y acceso a insumos esenciales. Para Colombia, esto implica combinar análisis de estructura, conducta y resultados. Para avanzar en esta dirección, el reto consiste en reducir las asimetrías de información, desarrollar nuevas formas para el desarrollo de análisis y observar con detenimiento los efectos derivados de las medidas regulatorias.

3.1.5. **Desregulación y adaptación de los marcos normativos**

La transformación de los mercados de comunicaciones exige que los marcos regulatorios se revisen periódicamente para conservar su pertinencia frente a los cambios tecnológicos, económicos y en las formas de prestación de los servicios. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) señala que las regulaciones existentes pueden perder eficacia, generar costos innecesarios o dejar de responder a las circunstancias que motivaron su adopción. En *Reviewing the Stock of Regulation*, plantea que la revisión del inventario normativo debe formar parte de la gestión regulatoria y no limitarse a ejercicios excepcionales de reforma. Esta perspectiva permite distinguir entre disposiciones que mantienen su justificación, aquellas que requieren modificaciones y las que podrían eliminarse sin comprometer los objetivos públicos que sustentan la intervención (OCDE, 2020)³⁵.

La experiencia europea ofrece un referente institucional para este enfoque. Mediante el programa de Adecuación y Eficacia de la Reglamentación (REFIT), la Comisión Europea incorpora la simplificación y la reducción de cargas innecesarias en la evaluación de la normativa vigente. Este modelo examina si las disposiciones alcanzan sus objetivos, qué costos generan y si existen alternativas menos complejas para obtener resultados equivalentes. En abril de 2026, esta Comisión reforzó esta orientación mediante la comunicación *A Simpler, Clearer and Better Enforced EU Rulebook* (Comisión Europea, 2026)³⁶, que plantea integrar la simplicidad desde el diseño de las normas, fortalecer su aplicación y utilizar criterios de proporcionalidad. Ambas actuaciones muestran que la desregulación puede abordarse como una práctica sistemática de revisión normativa, sin asumir que toda obligación constituye una carga injustificada ni que su eliminación representa necesariamente una mejora (Comisión Europea, 2026)³⁷.

En Australia, la Autoridad Australiana de Comunicaciones y Medios (ACMA) ofrece una experiencia sectorial mediante la revisión de instrumentos técnicos de telecomunicaciones sujetos a mecanismos de vencimiento normativo (*sunsetting*). En 2024 sometió a consulta la continuidad de disposiciones sobre etiquetado de equipos y cableado, así como ocho estándares de telecomunicaciones. Tras evaluar las observaciones recibidas, en marzo de 2025 decidió renovar estos instrumentos con modificaciones, incluyendo ajustes de claridad, actualización de referencias y revisión de determinadas excepciones. El

³⁵ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). *Reviewing the stock of regulation: OECD best practice principles for regulatory policy*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1a8f33bc-en>

³⁶ Comisión Europea. (2026). *A Simpler, Clearer and Better Enforced EU Rulebook* https://commission.europa.eu/publications/simpler-clearer-and-better-enforced-eu-rulebook_en

³⁷ Comisión Europea. (2026). *REFIT – Making EU law simpler, more efficient and future-proof*. https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-more-efficient-and-future-proof_en

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 22 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

caso demuestra que la revisión periódica puede conducir tanto a conservar obligaciones necesarias como a modificar o eliminar disposiciones redundantes. Su relevancia reside en el procedimiento de evaluación de vigencia y utilidad de las reglas, más que en una reducción generalizada de exigencias técnicas (ACMA, 2024, 2025)^{38,39}.

La simplificación también requiere metodologías que permitan seleccionar y tramitar las revisiones de acuerdo con su alcance. La OCDE distingue entre revisiones programadas, evaluaciones específicas y mecanismos permanentes de gestión del inventario regulatorio. En su *Regulatory Policy Outlook 2025* destaca la importancia de aplicar criterios de proporcionalidad al análisis de impacto, de manera que las modificaciones con mayores consecuencias requieran una sustentación más amplia que los ajustes de menor complejidad. Este enfoque permite ordenar las prioridades, utilizar los recursos institucionales de manera eficiente y preservar la participación de los interesados cuando resulte necesaria. La diferenciación de procedimientos, sin embargo, no equivale a prescindir de evidencia o controles, sino a ajustar su intensidad a los riesgos y efectos previsibles de cada decisión (OCDE, 2020, 2025)^{40, 41}.

Una dimensión complementaria es la adaptación temporal de determinadas disposiciones ante situaciones excepcionales. Las directrices de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para la elaboración de planes nacionales de telecomunicaciones de emergencia contemplan la necesidad de disponer de marcos legales y regulatorios flexibles que faciliten la preparación, respuesta y recuperación frente a desastres. Estas orientaciones permiten examinar mecanismos extraordinarios de autorización, coordinación y continuidad de los servicios, sujetos a condiciones específicas. No obstante, la flexibilidad ante emergencias debe distinguirse de la simplificación del régimen ordinario: la primera responde a circunstancias excepcionales y requiere delimitar su alcance y temporalidad, mientras que la segunda examina la pertinencia permanente de las obligaciones existentes (UIT, 2020)⁴².

Las experiencias internacionales muestran que la revisión regulatoria puede combinar evaluaciones periódicas del inventario normativo, metodologías de priorización, procedimientos proporcionales y mecanismos de adaptación ante circunstancias extraordinarias. La evidencia examinada no permite concluir que exista un modelo único de desregulación aplicable a todos los mercados, pero sí identifica criterios comunes: justificar la permanencia de las obligaciones, valorar sus costos y beneficios, diferenciar los procedimientos según su impacto y preservar los objetivos de interés público. Desde esta perspectiva,

³⁸ Australian Communications and Media Authority. (2024). Remaking the TLN and 8 telecommunications standards: Consultation paper. https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2024-10/remaking_the_tln_and_8_telecommunications_standards_consultation_paper.pdf

³⁹ Australian Communications and Media Authority. (2025, 31 de marzo). Proposal to remake the TLN and 8 telecommunications standards [Resultados de la consulta y decisiones adoptadas]. <https://www.acma.gov.au/consultations/2024-10/proposal-remake-tln-and-8-telecommunications-standards>

⁴⁰ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). Reviewing the stock of regulation: OECD best practice principles for regulatory policy. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1a8f33bc-en>

⁴¹ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2025). OECD regulatory policy outlook 2025. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/56b60e39-en>

⁴² Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2020). ITU guidelines for national emergency telecommunication plans. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Documents/2020/NETP-guidelines.pdf>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 23 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

la agilidad regulatoria depende tanto de la simplificación de las disposiciones como de la capacidad institucional para revisarlas y actualizarlas de manera sistemática.

Para Colombia, estas experiencias plantean el desafío de avanzar hacia una revisión integral y periódica del marco regulatorio que permita identificar obligaciones susceptibles de eliminación, reducción, actualización o sustitución. El reto consiste en disponer de criterios de priorización, evidencia suficiente y procedimientos proporcionales que faciliten la simplificación normativa, así como reglas claras para la aplicación excepcional de determinadas disposiciones en situaciones de emergencia. Esta revisión debe conciliar la agilidad regulatoria con la seguridad jurídica, la competencia, la continuidad de los servicios y la protección de los usuarios.

3.1.6. Protección, seguridad y accesibilidad en entornos digitales

La protección en línea se está trasladando progresivamente desde la revisión de contenidos individuales hacia el análisis del diseño y funcionamiento de los servicios. El informe de la Autoridad para el Desarrollo de Medios e Infocomunicaciones de Singapur (IMDA, por sus siglas en inglés) sobre plataformas sociales designadas en Singapur examina obligaciones relacionadas con los sistemas y procesos que deben utilizar las plataformas para prevenir, detectar y gestionar contenidos perjudiciales. Este enfoque supone analizar cómo se diseñan los mecanismos de reporte, moderación, atención de riesgos y respuesta, además del contenido que finalmente se retira o permanece disponible. La existencia de una obligación formal no demuestra, por sí sola, que el sistema sea accesible, oportuno o eficaz para las personas usuarias (IMDA, 2025)⁴³.

Ofcom aporta dos aproximaciones complementarias. En su auditoría conductual de servicios de transmisión en vivo examinó cómo las personas encuentran y utilizan los controles de seguridad durante su interacción con el servicio. En su estudio sobre configuraciones protectoras predeterminadas observó el efecto de los valores iniciales definidos por la plataforma, es decir, las opciones que se aplican antes de que el usuario realice una modificación. Estos trabajos permiten distinguir entre la disponibilidad formal de una herramienta y su uso efectivo: un control puede existir, pero estar oculto, requerir demasiados pasos, utilizar un lenguaje difícil o no ser comprendido por quien necesita activarlo. La seguridad del servicio depende, por tanto, de la visibilidad, comprensión, facilidad de uso y oportunidad de los controles, además de su existencia técnica (Ofcom, 2026a, 2026d)^{44,45}.

⁴³ Infocomm Media Development Authority. (2025). *Online Safety Assessment Report 2025*. <https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/regulations-and-licensing/regulations/online-safety/2025/online-safety-assessment-report-designated-social-media-services.pdf>

⁴⁴ Ofcom. (2026a). *Behavioural audit of livestreaming services*. Documento institucional. <https://www.ofcom.org.uk/online-safety/protecting-children/behavioural-audit-of-livestreaming-services>

⁴⁵ Ofcom. (2026d). *Protective defaults for social media platforms*. Documento institucional. <https://www.ofcom.org.uk/online-safety/safety-technology/protective-defaults-for-social-media-platforms>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 24 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La protección de niños, niñas y adolescentes requiere separar problemas que suelen agruparse bajo una misma categoría. La experiencia australiana documentada por eSafety se refiere al cumplimiento de restricciones de edad para determinadas redes sociales; esto involucra mecanismos de comprobación, aplicación de las reglas y posibles errores de inclusión o exclusión. La investigación de Coimisiún na Meán de Irlanda recoge, en cambio, percepciones y experiencias de niños y jóvenes sobre su vida digital y la seguridad en línea. La primera fuente permite estudiar el cumplimiento de una medida; la segunda aporta información sobre cómo las audiencias perciben los riesgos, las herramientas y las prácticas de protección. Ninguna de las dos dimensiones sustituye a la otra: verificar la edad no demuestra que un entorno sea seguro, y conocer las percepciones de los usuarios no permite medir por sí solo la eficacia de un mecanismo de control. (eSafety, 2026; Coimisiún na Meán, 2026) ^{46,47},

La accesibilidad audiovisual constituye una dimensión adicional de protección y calidad del servicio. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España (CNMC) reportó avances en subtítulo y audiodescripción, pero la cantidad de emisiones accesibles no agota el análisis. También es necesario considerar si el recurso está disponible en el momento previsto, si funciona técnicamente, si puede activarse o identificarse con facilidad y si responde a las necesidades de las audiencias. En este ámbito, la medición debe diferenciar cobertura del recurso, calidad de implementación y utilidad efectiva para las personas que lo requieren. (CNMC, 2026).⁴⁸

Estas experiencias muestran que la protección digital depende de la relación entre reglas, arquitectura tecnológica y comportamiento de los usuarios. Los indicadores de cumplimiento deben complementarse con pruebas de uso, auditorías de diseño, análisis de accesibilidad y evidencia sobre las experiencias de las audiencias. Esta perspectiva permite examinar si las medidas de seguridad realmente reducen riesgos, facilitan decisiones informadas y protegen a grupos específicos, sin confundir la existencia de una herramienta con su funcionamiento efectivo.

Las experiencias revisadas muestran que una obligación o herramienta de protección solo es eficaz si puede encontrarse, comprenderse y utilizarse. Colombia debe evaluar el diseño de los servicios, las configuraciones predeterminadas, la protección de niños, niñas y adolescentes, la accesibilidad y los mecanismos de reporte. Para avanzar en estas temáticas, primero se debe abordar el reto actual, que consiste en medir el funcionamiento real de estas medidas y coordinar adecuadamente las competencias institucionales.

⁴⁶ eSafety Commissioner. (2026). *Social media minimum age compliance update*.

<https://www.esafety.gov.au/sites/default/files/2026-03/SocialMediaMinimumAgeComplianceUpdateMarch2026.pdf>

⁴⁷ Coimisiún na Meán. (2026). *Children's Digital Lives research report*. <https://www.cnam.ie/online-safety-childrens-digital-lives-research-report-published/>

⁴⁸ Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2026). *Accesibilidad audiovisual*. <https://www.cnmc.es/prensa/inf-accesibilidad-audiovisual-20260116>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 25 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3.1.7. Pluralismo, circulación informativa y transformación de las audiencias

La intermediación digital está modificando la forma en que las personas encuentran, seleccionan y consumen información. Ofcom informó que aproximadamente uno de cada cinco adultos británicos utilizaba herramientas de inteligencia artificial para mantenerse al día con las noticias, mientras que Arcom observó que las plataformas de video y las redes sociales ocupan un lugar central entre las audiencias jóvenes francesas. Estos datos no describen el mismo fenómeno ni proceden de poblaciones equivalentes, pero muestran que el acceso a la información ya no depende únicamente de la producción editorial o de la programación de los medios. También intervienen los buscadores, las recomendaciones, las interfaces y los asistentes de inteligencia artificial. Por ello, es necesario distinguir entre la existencia de fuentes, su disponibilidad, la posibilidad de encontrarlas y la exposición efectiva de cada audiencia (Ofcom, 2026c; Arcom, 2026b) ^{49,50}.

En este contexto, el pluralismo puede analizarse en varias dimensiones. La diversidad de oferta se refiere a la existencia de diferentes medios, propietarios, voces y contenidos; la diversidad de exposición observa cuáles de esas fuentes llegan efectivamente a las personas; y la independencia o imparcialidad examina las condiciones en que los contenidos se producen y presentan. Que existan muchas fuentes no significa que todas tengan la misma visibilidad, alcance o capacidad de influir en la conversación pública. Del mismo modo, que un contenido sea recomendado o consultado no demuestra que haya sido aceptado como verdadero ni que represente una posición editorial equilibrada.

La Autoridad para las Garantías en las Comunicaciones de Italia (AGCOM) examinó la cadena de valor de la inteligencia artificial y sus implicaciones para la transparencia, la circulación de contenidos y el pluralismo, además de estudiar el consumo de información político electoral en un episodio italiano específico. El Media Pluralism Monitor y los intercambios de la Plataforma Europea de Autoridades Reguladoras (EPRA) ofrecen marcos comparados para observar riesgos institucionales, concentración, independencia de los medios y capacidad de las autoridades. Estas fuentes no miden exactamente lo mismo: un informe sobre inteligencia artificial analiza arquitecturas y relaciones de valor; un estudio electoral observa prácticas de consumo en un periodo determinado; y un monitor de pluralismo construye indicadores comparables entre países. La evidencia debe conservar esa diferencia para evitar que un índice general se interprete como prueba concluyente de imparcialidad, desinformación o diversidad efectiva (AGCOM, 2026a, 2026c; CMPF, 2026; EPRA, 2026) ^{51,52,53,54}.

⁴⁹ Ofcom. (2026c). *One in five Brits using AI to keep up with news..* <https://www.ofcom.org.uk/media-use-and-attitudes/attitudes-to-news/one-in-five-brits-using-ai-to-keep-up-with-news>

⁵⁰ Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique. (2026b). *Tendances audio vidéo 2026*. <https://www.arcom.fr/se-documenter/etudes-et-donnees/etudes-bilans-et-rapports-de-larcom/tendances-audio-video-2026>

⁵¹ Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. (2026c). *Rapporto Intelligenza Artificiale 2026*. <https://www.agcom.it/comunicazione/avvisi/rapporto-intelligenza-artificiale-2026>

⁵² Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. (2026a). *Il consumo di informazione politico elettorale durante la campagna referendaria*. <https://www.agcom.it/pubblicazioni/rapporti/il-consumo-di-informazione-politico-elettorale-durante-la-campagna>

⁵³ Centre for Media Pluralism and Media Freedom. (2026). *Media Pluralism Monitor 2026*. <https://cadmus.eui.eu/server/api/core/bitstreams/4976bd05-4948-42b7-9552-a195bad23b68/content>

⁵⁴ European Platform of Regulatory Authorities. (2026). *Monitoring media pluralism in the EU highlights from the Media Pluralism Monitor 2026*. https://www.epra.org/news_items/monitoring-media-pluralism-in-the-eu-highlights-from-the-mpm-2026

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 26 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La inteligencia artificial introduce, además, problemas específicos de autenticidad y atribución. Los contenidos sintéticos pueden modificar imágenes, voces o textos, dificultar la identificación del autor y alterar la percepción sobre la fuente de una información. Esto no significa que todo contenido generado o asistido por inteligencia artificial sea perjudicial. El análisis debe establecer si el material está identificado, quién responde por su publicación, cómo circula, qué grado de transformación incorpora y qué mecanismos existen para corregir errores o informar a las audiencias. La confianza depende tanto del contenido como de la posibilidad de conocer su origen y verificarlo (UIT, 2026a)⁵⁵.

La evidencia chilena refuerza la necesidad de observar la coexistencia de medios y pantallas. El Consejo Nacional de Televisión de Chile (CNTV) estudió el consumo audiovisual en los hogares durante el primer semestre de 2026 y concluyó que «más que un escenario de sustitución entre medios, los datos muestran un proceso de diversificación del consumo». La televisión abierta, los servicios de pago y las plataformas digitales pueden coexistir con usos diferentes según la edad, el dispositivo, el horario y las preferencias de cada audiencia. El resultado corresponde al universo y al método del estudio chileno, pero aporta una clave de análisis: el crecimiento de una plataforma no demuestra automáticamente la desaparición de los medios anteriores. El programa del 21.º Taller Internacional de Regulación de la CRC incorporó precisamente la relación entre contenidos, audiencias, pluralismo y circulación en múltiples pantallas, como parte del debate contemporáneo sobre el ecosistema audiovisual (CNTV, 2026; CRC, 2026b)^{56,57}.

Las mediciones de pluralismo deben, por tanto, combinar indicadores sin confundir sus objetos. AGCOM, en Italia, publica información sobre tiempo de palabra en televisión, mientras Arcom ha examinado la imparcialidad del audiovisual público francés. El Media Pluralism Monitor agrega riesgos institucionales y de mercado a escala europea. Un reparto cuantitativo del tiempo no permite valorar por sí solo el contexto, el tratamiento editorial o la imparcialidad de una intervención; de igual manera, la existencia de fuentes diversas no garantiza que sean descubiertas por todas las audiencias. El análisis más completo relaciona oferta, propiedad, producción, circulación, recomendación, exposición, comprensión y confianza. Esta perspectiva permite estudiar el pluralismo como una condición del ecosistema informativo y no únicamente como una característica aislada de cada contenido (AGCOM, 2026b; Arcom, 2026a; CMPF, 2026)^{58,59,60}.

⁵⁵ International Telecommunication Union. (2026a). *Building trust in AI generated media*.

<https://www.itu.int/hub/2026/07/building-trust-in-ai-generated-media/>

⁵⁶ Consejo Nacional de Televisión de Chile. (2026). *Radiografía del consumo audiovisual en el hogar enero a junio de 2026*.

<https://media.cntv.cl/wp-content/uploads/protected-content/2026/08/Radiografia-del-consumo-audiovisual-en-el-hogar-ene-jun-2026.pdf>

⁵⁷ Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2026b). Agenda del 21.º Taller Internacional de Regulación [Programa, p. 5].

Página institucional: <https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/21-taller-internacional-regulacion-futuro-regulacion-digital-region>

⁵⁸ Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. (2026b). *Il tempo di parola nell'informazione televisiva italiana*.

<https://www.agcom.it/pubblicazioni/osservatori/il-tempo-di-parola-nellinformazione-televisiva-italiana>

⁵⁹ Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique. (2026a). *Impartialité de l'audiovisuel public*.

<https://www.arcom.fr/presse/impartialite-de-laudiovisuel-public-les-premieres-mesures-du-rapport-lasserre-mises-en-oeuvre-des-septembre-2026>

⁶⁰ Centre for Media Pluralism and Media Freedom. (2026). *Media Pluralism Monitor 2026*.

<https://cadmus.eui.eu/server/api/core/bitstreams/4976bd05-4948-42b7-9552-a195bad23b68/content>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 27 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La existencia de múltiples fuentes no garantiza que todas sean visibles ni que lleguen efectivamente a las audiencias. Para Colombia, el análisis debe entre otros, relacionar oferta, propiedad, recomendación, consumo, exposición y confianza en los contenidos, encontrando el reto de obtener información suficiente sobre las plataformas sin confundir diversidad de oferta con imparcialidad o desinformación.

3.1.8. Convergencia de servicios postales, logísticos y financieros

La transformación postal no consiste únicamente en sustituir envíos físicos por trámites digitales. Comprende la integración de datos, sistemas de seguimiento, comercio electrónico, clasificación automatizada y redes de distribución con obligaciones de servicio y condiciones de competencia que pueden variar entre jurisdicciones. Las estadísticas de la Unión Postal Universal (UPU) permiten observar volúmenes, cobertura y evolución de los servicios de correo, pero su comparación exige verificar qué se contabiliza en cada categoría: cartas, paquetes, envíos exprés, servicios internacionales o prestaciones asociadas al comercio electrónico. También deben identificarse las unidades de medida, el período observado y el alcance territorial. Una mejora en los tiempos de entrega, por ejemplo, no puede interpretarse sin conocer si se refiere a todo el servicio postal, a una modalidad prioritaria o únicamente a determinados corredores. La UPU vincula esta transformación con la digitalización, la competencia y la cooperación entre operadores y autoridades, lo que sitúa el desempeño postal en una relación entre obligaciones regulatorias, capacidad logística y costos de cumplimiento (UPU, 2025a, 2025b) ^{61,62}.

La evaluación de la calidad postal requiere, por tanto, separar al menos cuatro dimensiones: cobertura territorial, tiempo de entrega, trazabilidad y costo para el usuario. La cobertura indica dónde está disponible el servicio; el tiempo de entrega mide el intervalo entre admisión y recepción bajo una definición determinada; la trazabilidad permite reconstruir los eventos por los que atraviesa el envío; y el costo refleja el precio pagado, que puede variar según peso, distancia, modalidad, seguro y condiciones de entrega. Estas dimensiones no son intercambiables. Una red puede tener amplia cobertura, pero presentar mayores tiempos en zonas remotas; otra puede ofrecer seguimiento detallado únicamente para paquetes de mayor valor. Comparar resultados exige identificar el servicio concreto, el nivel de calidad prometido, las exclusiones aplicables y los costos que recaen sobre el operador o sobre el usuario. Las estadísticas agregadas son útiles para detectar tendencias, pero no bastan para atribuir diferencias a una política regulatoria específica.

En materia de transferencias de dinero, la hoja de ruta del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés) aborda barreras que afectan los pagos transfronterizos, como costos, tiempos, transparencia, acceso y compatibilidad entre sistemas. Sin embargo, que exista una hoja de ruta o una recomendación internacional no demuestra por sí mismo que los pagos sean más rápidos, baratos o accesibles en todos los mercados. El análisis del Banco Mundial relaciona, para los países y operaciones

⁶¹ Universal Postal Union. (2025a). *Cooperation as a path through postal regulation competition and digitalisation*.

<https://www.upu.int/en/news/2025/october/cooperation-as-a-path-through-postal-regulation-competition-and-digital-change>

⁶² Universal Postal Union. (2025b). *Postal statistics 2024*. <https://www.upu.int/en/publications/statistics/postal-statistics-2024>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 28 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

examinados, el acceso digital y los sistemas de pagos rápidos con la reducción de determinados costos de remesas. Las recomendaciones de Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI, por sus siglas en inglés) y los datos regionales del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) agregan una distinción esencial: el acceso financiero describe la posibilidad de utilizar una cuenta, una plataforma o un proveedor, mientras que el uso efectivo depende de conectividad, confianza, documentación, conocimiento, costos y disponibilidad territorial. Una persona puede tener acceso formal a un servicio y, aun así, continuar utilizando canales informales o presenciales por razones de precio, liquidez o facilidad de uso (FSB, 2025; Ardic y Dashi, 2026; GPFI, 2025; BID, 2025)^{63,64,65,66}.

La comparación de remesas debe considerar la cadena completa de la operación. El costo total puede incluir comisión explícita, margen cambiario, cargos de corresponsales, costos de retiro y gastos asociados al cumplimiento de requisitos. El tiempo de transferencia depende de la infraestructura utilizada, los horarios de operación, las verificaciones de identidad y la posibilidad de liquidación entre sistemas. La existencia de un sistema de pagos rápido no garantiza que todos los proveedores estén conectados ni que todos los usuarios puedan utilizarlo en igualdad de condiciones. De igual forma, una reducción promedio del costo nacional puede ocultar diferencias entre corredores, zonas urbanas y rurales, tipos de usuario o montos transferidos. Por eso, los indicadores deben desagregarse por canal, territorio, valor de la operación y perfil de usuario antes de extraer conclusiones sobre inclusión o eficiencia.

Las redes postales, las plataformas de comercio electrónico y los sistemas de pago pueden converger en la experiencia cotidiana, pero siguen siendo actividades con infraestructuras, riesgos y marcos de responsabilidad diferentes. Una plataforma digital puede recibir la orden de compra y el pago, mientras un operador postal o logístico realiza el transporte y la entrega; una aplicación puede iniciar una remesa, pero la liquidación final puede depender de bancos, operadores de dinero móvil o agentes físicos. Esta separación funcional es determinante para asignar responsabilidades, medir fallas y evaluar la posibilidad de sustitución entre canales. La trazabilidad de un paquete no equivale a la trazabilidad de una transferencia, y la rapidez de un pago no demuestra que exista una alternativa logística equivalente. Las estadísticas postales de la UPU y los análisis sobre pagos proporcionan bases para formular preguntas comparables, pero sus categorías deben conservarse diferenciadas hasta comprobar que describen

⁶³ Financial Stability Board. (2025). *G20 roadmap for enhancing cross border payments consolidated progress report*. <https://www.fsb.org/uploads/P091025-1.pdf>

⁶⁴ Ardic, O., & Dashi, E. (2026). *Cutting the cost of sending money home: Fast payment systems, digital access, and the future of remittances*. <https://nl4worldbank.org/2026/09/08/cutting-the-cost-of-sending-money-home-fast-payment-systems-digital-access-and-the-future-of-remittances/>

⁶⁵ Global Partnership for Financial Inclusion. (2025). *G20 policy recommendations for moving from financial access to usage*. <https://documents.worldbank.org/curated/en/099022426124530974/pdf/P180967-5a76cfbe-78af-4e4f-b9c4-7f76857fa724.pdf>

⁶⁶ Inter American Development Bank. (2025). *Las remesas a América Latina y el Caribe en 2025*. <https://publications.iadb.org/es/las-remesas-america-latina-y-el-caribe-en-2025-adaptaciones-en-un-contexto-de-incertidumbre>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 29 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

servicios, usuarios y unidades de medida equivalentes (UPU, 2025b; Ardic y Dashi, 2026; OCDE, 2025)^{67,68,69}.

Las experiencias internacionales muestran que la convergencia entre comercio electrónico, servicios postales, logística y sistemas de pago plantea nuevos retos para el análisis de los mercados, sin que ello implique que estas actividades pierdan sus diferencias en términos de infraestructura, costos, condiciones de prestación y responsabilidades. Su evaluación requiere distinguir los servicios involucrados y considerar indicadores de cobertura, calidad, trazabilidad, costos e interoperabilidad, según corresponda. Esta diferenciación permite identificar con mayor precisión las transformaciones del sector y las posibles implicaciones para la competencia y la regulación.

La convergencia entre comercio electrónico, redes postales, logística y pagos no elimina las diferencias entre sus infraestructuras, costos y responsabilidades. Colombia debe precisar qué servicio observa caracterizándolo de manera completa, para comparar según corresponda, cobertura, tiempos, costos, trazabilidad, interoperabilidad y experiencia del usuario con los demás servicios. Aquí el reto identificado es evitar indicadores agregados que mezclen actividades distintas y fortalecer la coordinación entre las autoridades involucradas.

3.2. Evolución de la industria de comunicaciones en Colombia

Una vez identificadas las principales tendencias y prioridades regulatorias internacionales, corresponde examinar la evolución de la industria de comunicaciones en Colombia, con el fin de establecer cómo se manifiestan estas transformaciones en los mercados nacionales y qué particularidades deben considerarse en la construcción de la Agenda Regulatoria 2027–2028. Para ello, esta Comisión complementa el análisis internacional con información sobre el comportamiento de los sectores TIC y postal, que permite reconocer cambios en la estructura de los mercados, las tecnologías, los modelos de prestación y las dinámicas de consumo.

La CRC elabora periódicamente el Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal, documento que consolida información económica, técnica y de mercado proveniente de los diferentes servicios sometidos a su ámbito de competencia. Este reporte constituye uno de los principales instrumentos institucionales para el monitoreo del sector, al permitir analizar la evolución de los ingresos, la penetración de los

⁶⁷ Universal Postal Union. (2025b). *Postal statistics 2024*. <https://www.upu.int/en/publications/statistics/postal-statistics-2024>

⁶⁸ Ardic, O., & Dashi, E. (2026). *Cutting the cost of sending money home: Fast payment systems, digital access, and the future of remittances*. <https://n4worldbank.org/2026/09/08/cutting-the-cost-of-sending-money-home-fast-payment-systems-digital-access-and-the-future-of-remittances/>

⁶⁹ Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Market studies and other market analysis tools for competition authorities*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/10/market-studies-and-other-market-analysis-tools-for-competition-authorities_803872bc/66ed0da7-en.pdf

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 30 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

servicios, la inversión, la infraestructura, el tráfico, la competencia y demás variables relevantes para comprender el comportamiento de la industria y sustentar los procesos de planeación regulatoria.⁷⁰

De acuerdo con este reporte, la información disponible para 2025 evidencia que está cambiando la estructura económica y tecnológica del sector de comunicaciones en Colombia y, con ella, los puntos de la cadena donde se crea valor, se concentra capacidad y se juega la competencia. Del lado del sector TIC, de los 31,9 billones de pesos de ingresos, la industria se organizó alrededor del acceso y transporte de datos; el Internet móvil, Internet fijo y el servicio portador concentraron el 71,5% de los ingresos de comunicaciones, además, estos tres servicios fueron los únicos tres que tuvieron crecimiento positivo y aportaron 8,1 puntos porcentuales del crecimiento real anual, que cerró en 2,05%.

En contraste, varios de los servicios que históricamente constituyeron el núcleo de la industria de telecomunicaciones presentan una tendencia sostenida de madurez o contracción. La reducción en el uso de los de telefonía (fija y móvil) y las transformaciones en la forma de consumo de contenidos audiovisuales impactan los servicios de televisión por suscripción, televisión abierta y radiodifusión sonora. En conjunto estos servicios aportaron -4,0 puntos porcentuales al crecimiento anual de los ingresos.

En el ámbito audiovisual internacional se observa una evolución de los hábitos de consumo, la consolidación de plataformas de video bajo demanda y una mayor fragmentación de las audiencias. Para Colombia, la magnitud del desplazamiento de audiencias e inversión publicitaria hacia entornos digitales debe sustentarse con datos nacionales específicos; por ello, estas dinámicas se presentan como tendencias de contexto y no como una cuantificación cerrada del mercado colombiano. Como consecuencia, los desafíos regulatorios dejan de concentrarse exclusivamente en los prestadores audiovisuales tradicionales para incorporar fenómenos asociados a la convergencia digital, la protección de audiencias, la accesibilidad, la alfabetización mediática y la competencia entre distintos tipos de plataformas.⁷¹

Al revisar los datos en detalle, el sector se transforma en sectores dependientes de la infraestructura, la capacidad y los datos que circulan sobre ella. En Internet fijo, 2025 fue el primer año en el que los accesos con fibra superaron el 50% del total de accesos, y, además, como lo evidenció la CRC en proyecto regulatorio, el 28,3% de los accesos minoristas que cuentan con fibra, están soportados sobre un modelo de acceso mayorista local de FTTH o red neutra⁷². Además, aun cuando la participación en el mercado es

⁷⁰ Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC. (2026). Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal. Bogotá D.C. Consultado el 1 de octubre de 2026.

⁷¹ Office of Communications. (2026, March 20). Statement: Ofcom's Plan of Work 2026/27. <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/annual-reports-and-plans/statement-ofcoms-plan-of-work-202627> Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2025, April 30). Consulta pública sobre la eficacia de las medidas de alfabetización mediática (INF/DTSA/096/25). <https://www.cnmc.es/consultas-publicas/audiovisual/eficacia-de-las-medidas-de-alfabetizacion> Para Colombia, la magnitud de los cambios en audiencias e inversión publicitaria requiere soporte estadístico nacional específico antes de formular conclusiones cuantitativas.

⁷² El acceso mayorista local de FTTH es un modelo de negocio en el que un proveedor ofrece arrendamiento de su red de acceso para que otro ISP asuma directamente la relación comercial y técnica con el hogar, aunque apoyado en infraestructura o capacidad de terceros en segmentos específicos de la red. Para mayor detalle consultar el documento soporte del proyecto «DEFINICIÓN DEL MARCO REGULATORIO APLICABLE PARA EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD MAYORISTA LOCAL» disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 31 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

del 1,8% de los accesos, las conexiones fijas satelitales aumentaron cerca de 100 mil accesos en ese año, explicado principalmente por la presencia de actores que proveen el servicio con satélites de órbita baja, LEO. Estos cambios en infraestructura y el uso mayorista de FTTH redundan en mejoras de las velocidades medias de carga y descarga. En Internet móvil, evidencia un avance en el despliegue de 5G en Colombia, la cual ya cuenta con presencia en el 17% de los municipios del país.

En el ámbito postal también se evidencian cambios significativos derivados del proceso de transformación digital. Aun cuando los ingresos crecieron en términos reales 6,74%, únicamente los servicios relacionados con mensajería expresan mostraron crecimiento positivo del 13,5%. En materia del volumen de envíos masivos, en particular de documentos continúa reduciendo su participación relativa como consecuencia de la sustitución por medios electrónicos de comunicación. En tanto, los envíos individuales en mensajería expresa, relacionados con paquetería, registran una evolución favorable impulsada por la expansión del comercio electrónico, la digitalización de las relaciones comerciales y el crecimiento sostenido de las operaciones logísticas asociadas a la economía digital. Esta transformación exige comprender el mercado postal desde una perspectiva más amplia, en la que la logística y la conectividad constituyen elementos complementarios para el desarrollo del comercio y la prestación de servicios digitales.

El análisis comparado entre la evolución observada en Colombia y las tendencias identificadas mediante el benchmark internacional evidencia una convergencia significativa respecto de los principales procesos de transformación del sector. Tanto en el contexto nacional como en las experiencias internacionales se observa un desplazamiento progresivo hacia economías sustentadas en la conectividad, una creciente relevancia de la infraestructura digital como habilitador del desarrollo económico, la consolidación de mercados convergentes y la necesidad de fortalecer capacidades regulatorias para responder a fenómenos que evolucionan con rapidez y trascienden los límites tradicionales de cada sector.

Esta convergencia confirma que los cambios observados en la industria colombiana no constituyen fenómenos aislados, sino manifestaciones locales de una transformación estructural que caracteriza la evolución del ecosistema digital a nivel internacional. En consecuencia, el análisis permanente de la industria nacional permite contextualizar las tendencias globales dentro de la realidad colombiana y fortalecer la capacidad de la Comisión para identificar oportunamente aquellos asuntos que presentan mayor relevancia para el cumplimiento de sus objetivos regulatorios.

En este sentido, el Reporte de Industria no constituye únicamente un instrumento estadístico para describir el comportamiento de los mercados, sino también una herramienta para identificar cambios estructurales, reconocer posibles tendencias y orientar los procesos de planeación regulatoria. Su articulación con el análisis de referentes internacionales contribuye a sustentar la formulación y priorización de iniciativas de la Agenda Regulatoria 2027–2028, considerando la evidencia disponible, las necesidades de los mercados nacionales y las competencias de la Comisión.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 32 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3.3. Evolución de los mercados de comunicaciones

La transformación observada en la industria colombiana y las tendencias identificadas en el análisis internacional evidencian que el objeto mismo de la regulación se encuentra en un proceso de evolución permanente. Las fronteras que históricamente diferenciaban los mercados de telecomunicaciones, servicios audiovisuales, servicios postales y tecnologías digitales son cada vez menos definidas, dando lugar a un ecosistema caracterizado por la convergencia tecnológica, la integración de modelos de negocio y la creciente interacción entre diferentes actores, plataformas e infraestructuras^{73, 74, 75}.

En este nuevo contexto, los mercados dejan de evolucionar de manera independiente y comienzan a conformar un entorno digital interconectado, donde el desarrollo de un servicio depende cada vez más del comportamiento de otros componentes del ecosistema. La infraestructura de comunicaciones soporta plataformas digitales, estas impulsan la demanda por conectividad, la economía basada en datos transforma los modelos de negocio y la inteligencia artificial modifica progresivamente la prestación, operación y supervisión de múltiples servicios. Como consecuencia, la regulación enfrenta el desafío de comprender estas interdependencias y desarrollar instrumentos capaces de responder a dinámicas que trascienden los límites tradicionales de cada mercado^{76,77}.

En el ámbito de las telecomunicaciones, la evolución internacional refleja un desplazamiento desde modelos regulatorios centrados principalmente en la prestación de servicios hacia enfoques orientados al desarrollo integral de ecosistemas de conectividad. Las prioridades regulatorias se concentran en facilitar el despliegue de redes de muy alta capacidad, promover la transición desde infraestructuras legadas hacia redes de nueva generación, incentivar la inversión, fortalecer la compartición de infraestructura y facilitar la integración entre redes terrestres y no terrestres, incluyendo soluciones satelitales que amplían las posibilidades de cobertura y resiliencia. Paralelamente, adquieren mayor relevancia los mercados mayoristas, la virtualización de redes, las arquitecturas abiertas y la evolución hacia modelos de conectividad cada vez más flexibles y eficientes⁷⁸.

⁷³ Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024a). OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the technology frontier. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/a1689dc5-en>

⁷⁴ Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024b). OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 2): Strengthening connectivity, innovation and trust. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3adf705b-en>

⁷⁵ International Telecommunication Union. (2025). Global Connectivity Report 2025. <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/global-connectivity-report-2025/>

⁷⁶ Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024a). OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the technology frontier. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/a1689dc5-en>

⁷⁷ Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024b). OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 2): Strengthening connectivity, innovation and trust. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3adf705b-en>

⁷⁸ Body of European Regulators for Electronic Communications. (2025a, December 4). BEREC Strategy 2026–2030 (BoR (25) 189). <https://www.berec.europa.eu/en/all-documents/berec/berec-strategies-and-work-programmes/berec-strategy-2026-2030> Office of Communications. (2026, March 20). Statement: Ofcom's Plan of Work 2026/27. <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/annual-reports-and-plans/statement-ofcoms-plan-of-work-202627> European Parliament & Council of the European Union. (2024). Regulation (EU) 2024/1309 on measures to reduce the cost of deploying gigabit electronic communications networks (Gigabit Infrastructure Act). Official Journal of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1309/oj/eng>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 33 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Los mercados audiovisuales experimentan una transformación igualmente significativa como consecuencia de la consolidación de plataformas digitales de distribución de contenidos, la evolución de los hábitos de consumo y la convergencia entre servicios audiovisuales, redes sociales y plataformas de intercambio de video. En este escenario, la regulación amplía progresivamente su alcance para incorporar asuntos relacionados con la accesibilidad, la alfabetización mediática, la protección reforzada de niñas, niños y adolescentes, la transparencia de los mecanismos de recomendación de contenidos y la promoción del pluralismo informativo. El resultado es una regulación audiovisual cada vez más orientada hacia la protección integral de las audiencias dentro de un ecosistema digital convergente⁷⁹.

La rápida expansión de la economía digital también ha impulsado la consolidación de nuevos mercados asociados a plataformas digitales, computación en la nube, inteligencia artificial, intercambio de datos e infraestructura digital avanzada. Estos mercados presentan características económicas diferentes a las de los sectores tradicionalmente regulados, con altos niveles de innovación, fuertes economías de escala, efectos de red y una creciente relevancia de los datos como activo estratégico. En consecuencia, múltiples organismos internacionales han comenzado a desarrollar instrumentos regulatorios orientados a fortalecer la competencia en ecosistemas digitales, promover la interoperabilidad, incrementar la transparencia algorítmica y establecer marcos de gobernanza para el uso responsable de la inteligencia artificial ⁸⁰.

Por su parte, el sector postal continúa adaptándose a las transformaciones derivadas de la digitalización de la economía. La expansión del comercio electrónico, el crecimiento sostenido de los servicios de mensajería y paquetería, la incorporación de tecnologías para la trazabilidad de envíos y la integración de servicios logísticos con plataformas digitales han redefinido el papel del sector dentro de la economía nacional. Al mismo tiempo, la reducción progresiva de los servicios postales tradicionales plantea nuevos retos relacionados con la sostenibilidad financiera del servicio universal y la modernización de los modelos de prestación⁸¹.

Estas transformaciones también han modificado la forma en que los organismos reguladores analizan el funcionamiento de los mercados y evalúan las condiciones de competencia. Los enfoques tradicionales basados principalmente en indicadores de concentración o participación de mercado se complementan con el estudio de factores como la innovación, la disponibilidad de infraestructura, la capacidad de

⁷⁹ European Parliament & Council of the European Union. (2022b). Regulation (EU) 2022/2065 on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act). Official Journal of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj/eng> Office of Communications. (2026, March 20). Statement: Ofcom's Plan of Work 2026/27. <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/annual-reports-and-plans/statement-ofcoms-plan-of-work-202627> Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2025, April 30). Consulta pública sobre la eficacia de las medidas de alfabetización mediática (INF/DTSA/096/25). <https://www.cnmc.es/consultas-publicas/audiovisual/eficacia-de-las-medidas-de-alfabetizacion>

⁸⁰ European Parliament & Council of the European Union. (2022a). Regulation (EU) 2022/1925 on contestable and fair markets in the digital sector (Digital Markets Act). Official Journal of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/1925/oj/eng> European Parliament & Council of the European Union. (2022b). Regulation (EU) 2022/2065 on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act). Official Journal of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj/eng> European Parliament & Council of the European Union. (2024). Regulation (EU) 2024/1689 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act). Official Journal of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng>

⁸¹ Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2025). Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2024. <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2024>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 34 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

inversión, la integración de ecosistemas digitales, la compartición de redes, el acceso a datos, la interoperabilidad y los efectos dinámicos derivados de las nuevas tecnologías. Esta evolución permite comprender con mayor precisión el comportamiento de mercados caracterizados por una rápida innovación y una creciente convergencia tecnológica⁸².

El análisis desarrollado evidencia que la evolución de los mercados de comunicaciones no responde únicamente a la incorporación de nuevas tecnologías, sino a una transformación estructural del ecosistema digital en su conjunto. La convergencia entre sectores, la creciente importancia de los datos, el fortalecimiento de la infraestructura digital y la aparición de nuevos modelos de negocio modifican progresivamente el alcance de la regulación y amplían el conjunto de asuntos que requieren seguimiento por parte de las autoridades competentes.

Para la Comisión de Regulación de Comunicaciones, comprender esta evolución constituye un elemento esencial para orientar adecuadamente la planeación regulatoria. Más que responder a cambios aislados en mercados específicos, el borrador de Agenda Regulatoria 2027–2028 propone fortalecer la capacidad institucional para abordar fenómenos transversales que afectan simultáneamente diferentes sectores del ecosistema digital, promoviendo una regulación coherente, flexible y basada en evidencia que responda a la creciente complejidad de los mercados de comunicaciones.

3.4. Desafíos estratégicos para la regulación en Colombia

El análisis desarrollado a lo largo del presente capítulo evidencia que las transformaciones observadas en el entorno internacional encuentran una manifestación concreta en la evolución reciente de la industria y de los mercados de comunicaciones en Colombia. Si bien las particularidades institucionales, económicas y sociales del país determinan que las respuestas regulatorias deban diseñarse conforme al contexto nacional, las tendencias identificadas permiten anticipar los principales retos que enfrentarán los organismos reguladores durante los próximos años y constituyen un referente para orientar la planeación estratégica de la Comisión.

En este escenario, uno de los principales desafíos consiste en continuar fortaleciendo las condiciones que favorezcan el despliegue, la modernización y el aprovechamiento eficiente de la infraestructura digital. La creciente demanda por servicios de conectividad, la expansión de aplicaciones intensivas en datos, el desarrollo de tecnologías como la inteligencia artificial, la computación en la nube, el Internet de las Cosas y las redes no terrestres incrementan la importancia y posibilidad de disponer de infraestructuras resilientes, interoperables y preparadas para soportar las necesidades futuras del ecosistema digital. En consecuencia, la regulación deberá continuar promoviendo condiciones que incentiven la inversión, faciliten el acceso y la compartición de infraestructura y contribuyan a reducir las barreras que limitan el despliegue de redes de nueva generación.

⁸² Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024b). OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 2): Strengthening connectivity, innovation and trust. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3adf705b-en> Body of European Regulators for Electronic Communications. (2025b, December 4). BEREC Strategy 2026–2030 (BoR (25) 189). <https://www.berec.europa.eu/en/all-documents/berec/berec-strategies-and-work-programmes/berec-strategy-2026-2030>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 35 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Un segundo desafío estratégico corresponde al fortalecimiento de mercados competitivos y dinámicos, capaces de incentivar la innovación y generar mayores beneficios para los ciudadanos. La convergencia tecnológica, la aparición de nuevos modelos de negocio y la creciente interacción entre sectores tradicionalmente diferenciados exigen complementar los enfoques regulatorios convencionales con herramientas que permitan comprender las dinámicas propias de los ecosistemas digitales, considerando aspectos como la innovación, la disponibilidad de infraestructura, la interoperabilidad, el acceso a datos, la integración de plataformas y los efectos derivados de la economía digital sobre las condiciones de competencia.

De igual manera, la protección de usuarios y audiencias adquiere una dimensión cada vez más amplia como consecuencia de la transformación digital. Los riesgos asociados al fraude electrónico, la desinformación, la utilización de plataformas digitales, la protección de niñas, niños y adolescentes, la transparencia en el funcionamiento de servicios digitales y la seguridad de las comunicaciones requieren enfoques preventivos que complementen los instrumentos tradicionales de protección al usuario. En este contexto, la regulación deberá continuar fortaleciendo mecanismos orientados a generar confianza en el ecosistema digital, promoviendo la transparencia, la información adecuada y la incorporación de herramientas que permitan anticipar y mitigar riesgos antes de que estos produzcan afectaciones significativas para los ciudadanos.

La creciente velocidad de la innovación tecnológica también plantea el desafío de fortalecer la capacidad institucional para comprender y evaluar oportunamente tecnologías emergentes cuyo impacto sobre los mercados aún continúa evolucionando. El desarrollo de la inteligencia artificial, la virtualización de redes, los servicios satelitales de nueva generación, la automatización de procesos, la computación distribuida y otras tecnologías emergentes exige incorporar metodologías de análisis prospectivo, mecanismos de vigilancia tecnológica e inteligencia regulatoria que permitan reducir la incertidumbre y generar evidencia para sustentar la toma de decisiones regulatorias.

Otro desafío transversal consiste en consolidar una visión regulatoria cada vez más integral. La convergencia entre telecomunicaciones, servicios audiovisuales, plataformas digitales, servicios postales y economía basada en datos ha reducido progresivamente la utilidad de enfoques regulatorios desarrollados para mercados completamente independientes. En consecuencia, la acción de la Comisión requiere fortalecer mecanismos de coordinación institucional, promover el intercambio permanente de información con otras autoridades y desarrollar análisis que permitan comprender las interacciones existentes entre los diferentes componentes del ecosistema digital, garantizando que las intervenciones regulatorias respondan de manera coherente a problemáticas de naturaleza transversal.

Finalmente, el análisis realizado pone de manifiesto la importancia de continuar fortaleciendo la regulación basada en evidencia como principio orientador de la acción institucional. La creciente complejidad de los mercados hace necesario disponer de información confiable, metodologías analíticas robustas, mecanismos permanentes de monitoreo y evaluación, así como capacidades institucionales para transformar datos en conocimiento útil para la formulación de políticas y regulación. En este sentido, la inteligencia regulatoria, el análisis prospectivo, la participación de los grupos de valor y la evaluación de

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 36 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

impacto se consolidan como herramientas esenciales para mejorar la calidad de las decisiones regulatorias y fortalecer la legitimidad de la intervención del Estado.

En conjunto, estos desafíos reflejan que la evolución del ecosistema digital exige una regulación cada vez más estratégica, flexible y articulada con las transformaciones tecnológicas, económicas y sociales que experimenta el país. Más que responder de manera aislada a problemáticas específicas, la función regulatoria debe fortalecer su capacidad para comprender procesos de cambio de largo plazo, identificar oportunamente riesgos y oportunidades y orientar sus acciones hacia aquellos asuntos con mayor potencial para contribuir al bienestar de los ciudadanos y al desarrollo competitivo de los mercados.

Bajo esta perspectiva, el borrador de Agenda Regulatoria 2027–2028 presenta la respuesta institucional propuesta por la Comisión frente a los principales desafíos identificados durante el proceso de análisis del entorno. Su formulación integra la evidencia proveniente del benchmark internacional, el seguimiento permanente a la evolución de la industria colombiana, el análisis de los mercados regulados y la identificación de los retos estratégicos que enfrenta el país, con el propósito de orientar las acciones regulatorias hacia aquellos asuntos que presentan mayor relevancia para el desarrollo del ecosistema nacional de las comunicaciones.

3.5. Implicaciones para la Agenda Regulatoria 2027–2028

El diagnóstico presentado permite identificar prioridades concretas para el bienio: examinar los cuellos de botella mayoristas y las barreras de entrada y expansión; facilitar el despliegue y la compartición de infraestructura; revisar obligaciones que generen cargas innecesarias; y mejorar la experiencia y continuidad de los servicios. Estas prioridades se desarrollarán junto con las actuaciones de protección de usuarios y audiencias y de modernización de los mercados postales y audiovisuales.

La respuesta a estos desafíos requiere considerar las diferencias territoriales. La cobertura declarada, por sí sola, no permite establecer si existen condiciones adecuadas de acceso, capacidad y calidad. Los análisis procurarán distinguir territorios con competencia suficiente, restricciones de acceso a infraestructura o necesidades que requieran instrumentos complementarios de política pública.

Las iniciativas sobre transporte, mercados móviles, compartición, simplificación y calidad se complementarán con el seguimiento de la rivalidad competitiva, la inversión y la protección de usuarios. Esta articulación permitirá examinar las condiciones de entrada y expansión, el funcionamiento efectivo de los servicios y las dificultades de aplicación de las medidas.

La programación diferenciará productos de diagnóstico, propuestas y decisiones de los hitos de implementación y seguimiento. También identificará entregas tempranas cuando exista evidencia suficiente y su alcance permita adelantarlas con el análisis y la participación correspondientes.

El seguimiento aprovechará las fuentes de información existentes y reconocerá sus limitaciones de oportunidad y desagregación. Los resultados sectoriales, como la inversión ejecutada o la ampliación de

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 37 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

cobertura, se analizarán junto con otros factores que pueden explicarlos, sin atribuir automáticamente sus variaciones a una intervención regulatoria.

El seguimiento de los resultados de la agenda permitirá conocer las dificultades encontradas y las razones para mantener o ajustar prioridades, alcances y cronogramas. Las alertas darán lugar a análisis complementarios, preservando la previsibilidad de la actuación regulatoria.

Las iniciativas del portafolio desarrollan estas prioridades dentro de los cuatro pilares institucionales de la CRC. Su contribución se precisará mediante la identificación del problema, el resultado esperado y las condiciones para verificar sus avances.

El capítulo siguiente presenta la articulación de estas prioridades con el marco estratégico institucional y desarrolla la orientación a resultados y el mecanismo de seguimiento y revisión de la Agenda. El proceso de construcción y priorización se describe en el capítulo 2.



Fuente: Elaboración propia CRC

La Ilustración 2 sintetiza el proceso metodológico desarrollado para el benchmark regulatorio internacional, desde la identificación y recopilación sistemática de información proveniente de organismos internacionales y reguladores sectoriales, pasando por su clasificación y análisis, hasta la identificación de tendencias regulatorias y su incorporación como uno de los insumos para la priorización de las iniciativas que conforman la Agenda Regulatoria 2027–2028.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 38 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

4. Marco Estratégico de la Agenda Regulatoria

4.1. Pilares estratégicos y articulación del portafolio

La Agenda Regulatoria constituye la expresión organizacional del proceso de planeación regulatoria de la Comisión y organiza las acciones institucionales de acuerdo con una visión estratégica orientada a maximizar el bienestar de los ciudadanos, fortalecer el desarrollo del ecosistema de las comunicaciones y contribuir al cumplimiento de los objetivos misionales de la CRC.

Para alcanzar estos propósitos, las iniciativas que conforman la Agenda no se conciben como proyectos independientes. Por el contrario, hacen parte de un portafolio articulado de acciones regulatorias que interactúan entre sí, comparten evidencia, generan conocimiento y contribuyen conjuntamente al desarrollo de mercados más eficientes, competitivos, innovadores y sostenibles.

Esta aproximación reconoce que las problemáticas regulatorias actuales presentan un alto grado de interdependencia. En consecuencia, una misma iniciativa puede generar información útil para otros proyectos, fortalecer procesos regulatorios posteriores o producir capacidades institucionales que incrementen la efectividad de futuras acciones. De igual manera, los resultados obtenidos mediante la implementación de la Agenda alimentan nuevos ciclos de planeación, consolidando un proceso permanente de aprendizaje institucional y mejora continua.

Bajo esta perspectiva, la Agenda Regulatoria se estructura alrededor de los cuatro pilares estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional de la CRC para el periodo 2025-2029, los cuales organizan las principales líneas de acción de la Comisión durante el horizonte de planeación. Estos pilares corresponden a: i) Derechos de los usuarios y audiencias; ii) Prospectiva sectorial; iii) Mercados y competencia; y iv) Fortalecimiento institucional. Cada pilar reúne iniciativas que responden a objetivos comunes, pero su desarrollo se produce de manera coordinada con los demás pilares, conformando un marco estratégico para la acción regulatoria.

La interacción permanente entre estos pilares permite que la Agenda combine acciones dirigidas a responder las necesidades actuales del sector con iniciativas orientadas a anticipar transformaciones futuras, fortalecer las capacidades institucionales y consolidar una regulación cada vez más estratégica, adaptativa y basada en evidencia.

La Ilustración 3 presenta el Marco Estratégico de la Agenda Regulatoria y la forma en que los cuatro pilares interactúan para orientar la acción de la Comisión hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 39 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Ilustración 3. Marco Estratégico de la Agenda Regulatoria 2027–2028

Fuente: Elaboración propia CRC

Los cuatro pilares institucionales se mantienen como marco de clasificación del portafolio. Las secciones siguientes precisan los resultados a los que contribuirán las iniciativas y las condiciones para su implementación, seguimiento y revisión.

4.2. Orientación de la Agenda a resultados para la conectividad y el desarrollo territorial

La Agenda Regulatoria 2027–2028 busca contribuir a mejorar las condiciones en las que se invierte, se despliegan redes, se ofrecen servicios y se ejercen los derechos de los usuarios y las audiencias. Para ello, el portafolio relacionará los problemas identificados con los resultados esperados, las condiciones de implementación y los mecanismos disponibles para verificar sus avances.

4.2.1. Competencia e inversión

La revisión de los mercados y de las condiciones mayoristas considerará conjuntamente sus efectos sobre la competencia y los incentivos de inversión. Los análisis examinarán la entrada y expansión de proveedores, el acceso a insumos relevantes y la capacidad de los usuarios para elegir y cambiar de prestador. Se valorarán los efectos sobre cobertura, capacidad, calidad e innovación, sin anticipar conclusiones sobre agentes o medidas específicas.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 40 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En transporte y mercados móviles se examinarán las restricciones que pueden afectar la expansión de otros proveedores. Cuando la evidencia lo permita, se contrastarán las condiciones mayoristas pactadas con las efectivamente recibidas, incluyendo tiempos de respuesta y provisión, ampliación de capacidad, condiciones económicas y calidad. El seguimiento de transporte contemplará cortes a los tres y seis meses de la entrada en aplicación de las medidas, atendiendo su período de implementación.

4.2.2. Despliegue y aprovechamiento de infraestructura

La regulación de compartición y el análisis de barreras territoriales se orientarán a facilitar el uso efectivo de infraestructura y la ejecución de despliegues. Se examinarán disponibilidad, procedimientos de solicitud y respuesta, justificación de negativas, condiciones económicas y restricciones técnicas y contractuales. Se evaluará la viabilidad de un inventario interoperable con protección de información sensible, así como oportunidades de coordinación de obras y uso de canalizaciones. Las propuestas de retiro de infraestructura incluirán salvaguardas para evitar interrupciones por errores de identificación.

La identificación de municipios libres de barreras se complementará con el análisis de tiempos de trámite y condiciones para ejecutar proyectos. Se formularán recomendaciones de asistencia técnica y compromisos verificables para municipios con mayores brechas y menor capacidad institucional. Las recomendaciones de priorización de recursos respetarán la evaluación de necesidad, impacto y sostenibilidad que corresponda a las autoridades competentes.

4.2.3. Diferenciación territorial

Los análisis procurarán utilizar información desagregada para distinguir restricciones de cobertura, capacidad, acceso mayorista, calidad y disponibilidad de infraestructura. Esta perspectiva permitirá valorar respuestas regulatorias diferenciadas y reconocer dificultades que requieren instrumentos complementarios de política pública. La inversión ejecutada y la expansión territorial se observarán como resultados sectoriales sujetos a múltiples factores, diferenciándolos de los productos directamente atribuibles a la CRC.

4.2.4. Simplificación y oportunidad de las intervenciones

La revisión del marco regulatorio identificará obligaciones que puedan eliminarse, reducirse, actualizarse o sustituirse, preservando los objetivos de protección y competencia. Se propone una primera entrega durante el primer semestre de 2027 para ajustes de baja complejidad y evidencia suficiente y una ruta estructural para modificaciones que requieran mayor análisis. Cada entrega observará la participación y los procedimientos aplicables, sin supeditar todos los ajustes a la culminación del inventario completo.

4.2.5. Calidad y continuidad de los servicios

La modernización del régimen de calidad, las mediciones de experiencia y las iniciativas de seguridad digital y articulación intersectorial contribuirán a comprender el funcionamiento efectivo de los servicios y sus vulnerabilidades. Durante el primer semestre de 2027 se priorizarán un diagnóstico inicial de

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 41 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

vulnerabilidades e interdependencias críticas, criterios metodológicos para diferenciar indisponibilidad, degradación y recuperación, un inventario de información disponible y recomendaciones iniciales de coordinación. Las propuestas serán proporcionales al riesgo y a la función de las infraestructuras y respetarán las competencias de cada autoridad.

4.2.6. Contribución a las prioridades nacionales

Tomando como referencia los ejes de política presentados para la construcción del PND, la Agenda contribuirá al eje Milagro Económico mediante la promoción de condiciones de competencia, inversión y despliegue de infraestructura; a Transformación del Estado mediante la simplificación regulatoria y el aprovechamiento de la información para la toma de decisiones; y a Patriotismo constitucional mediante actuaciones orientadas a la seguridad y continuidad de las comunicaciones y al fortalecimiento de los mecanismos de alerta. Esta articulación se circunscribe a las competencias de la CRC y se actualizará conforme avance la definición de los instrumentos de política pública, preservando su autonomía técnica.

4.3. Implementación, seguimiento y revisión de prioridades

Las iniciativas prioritarias identificarán el problema que buscan resolver, los resultados esperados para usuarios y agentes, su dimensión territorial cuando corresponda, los hitos de desarrollo e implementación y las fuentes e indicadores para su seguimiento. Se definirán líneas base y momentos de verificación según la información disponible, aprovechando reportes, mediciones y observatorios existentes y evitando solicitudes redundantes.

La Comisión realizará seguimiento mensual al avance de la Agenda Regulatoria para identificar el cumplimiento de los hitos previstos, los obstáculos de ejecución y las necesidades de información. Con fundamento en este ejercicio y en la evidencia disponible, evaluará la pertinencia de ajustar las prioridades, los alcances o los cronogramas de las iniciativas. Cuando se determine la necesidad de modificar la Agenda, se publicarán los ajustes y sus motivaciones.

El seguimiento distinguirá el cumplimiento de hitos, la implementación de decisiones y los resultados de medidas en aplicación. Las revisiones tempranas considerarán la maduración de cada iniciativa y no sustituirán las evaluaciones ex post. Entre las dimensiones de seguimiento se considerarán condiciones y tiempos de acceso mayorista; solicitudes de compartición, negativas y tiempos de respuesta; barreras territoriales superadas; entrada y expansión de prestadores; inversión y ampliaciones de capacidad; calidad e indisponibilidad; y costos de cumplimiento de obligaciones revisadas, según la pertinencia y disponibilidad de datos.

Los observatorios de rivalidad competitiva, inversión y protección de usuarios, junto con las mediciones de calidad y otras fuentes, aportarán evidencia. Las alertas activarán análisis complementarios y no constituirán conclusiones automáticas sobre afectaciones competitivas, incumplimientos o sanciones.

Ante cambios materiales, como nuevas barreras urgentes, riesgos emergentes o modificaciones normativas relevantes, la Comisión podrá realizar una revisión extraordinaria sin esperar al siguiente

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 42 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

corte. Los ajustes tendrán motivación técnica y trazabilidad, distinguirán cambios de cronograma, alcance y regulación y observarán el procedimiento correspondiente. La coordinación interinstitucional no sustituirá las competencias decisorias de cada autoridad.

El portafolio y su cronograma se leerán junto con estas orientaciones. La entrega inicial de simplificación y los productos tempranos de calidad y resiliencia complementan los hitos regulatorios previstos. El seguimiento de las medidas de transporte se contará desde su entrada en aplicación, mientras que el avance de la Agenda en su conjunto se revisará mensualmente para identificar dificultades y determinar la necesidad de ajustar las prioridades, los alcances o los cronogramas.

5. Portafolio de la Agenda Regulatoria 2027-2028

El portafolio propuesto en el borrador de la Agenda Regulatoria 2027–2028 reúne las iniciativas mediante las cuales la CRC desarrollará las prioridades identificadas en el diagnóstico sectorial. Su ejecución se orientará a mejorar las condiciones de competencia y acceso mayorista, facilitar la inversión y el despliegue de infraestructura, reducir cargas regulatorias innecesarias y fortalecer la calidad y continuidad y protección de los usuarios y las audiencias.

La Agenda integra nuevas iniciativas y actuaciones iniciadas en vigencias anteriores, articulando intervenciones de corto, mediano y largo plazo. Los estudios, las mediciones y los observatorios aportarán evidencia para la formulación de medidas, el seguimiento de su implementación y la identificación de necesidades de ajuste.

Las iniciativas se presentan en tres categorías: proyectos regulatorios, estudios y actividades continuas. Los proyectos regulatorios comprenden las iniciativas orientadas a evaluar, formular o modificar disposiciones del marco regulatorio; los estudios se enfocan en generar conocimiento y evidencia para comprender la evolución de los mercados, anticipar tendencias y sustentar futuras decisiones regulatorias; y las actividades continuas corresponden a acciones de carácter recurrente o permanente que contribuyen al cumplimiento de las funciones de la Comisión y al fortalecimiento de sus capacidades institucionales. En el «**ANEXO. Actividades que contribuyen al ciclo de política regulatoria**» se incluyen otras actividades permanentes que contribuyen al ciclo de política regulatoria y que hacen parte del quehacer de la Comisión.

Esta clasificación se complementa con la identificación del pilar estratégico al que contribuye cada iniciativa, de conformidad con el Marco Estratégico de la Agenda Regulatoria y su articulación con el Plan Estratégico Institucional 2025–2029. Los cuatro pilares son:

- i) Derechos de los usuarios y audiencias.
- ii) Prospectiva sectorial.
- iii) Mercados y competencia.
- iv) Fortalecimiento estratégico institucional.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 43 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

De esta manera, la organización por tipo de iniciativa permite identificar el alcance y la naturaleza de las acciones previstas, mientras que su vinculación con los pilares estratégicos hace visible su contribución a los objetivos institucionales. Esta estructura facilita una lectura integral del portafolio, el seguimiento de su ejecución y la identificación de complementariedades entre las distintas líneas de trabajo de la Comisión.

Las iniciativas incluidas en el presente borrador de Agenda reflejan la planeación realizada por la Comisión con la información disponible al momento de su formulación. No obstante, el desarrollo de los proyectos regulatorios, de los análisis de competencia y de los estudios sustentados en metodologías como el Análisis de Impacto Normativo (AIN) puede conducir, con fundamento en la evidencia obtenida durante su ejecución, a mantener el marco regulatorio vigente, redefinir el alcance inicialmente previsto o concluir que no resulta necesaria la expedición de un acto administrativo. En consecuencia, los hitos y productos previstos para cada iniciativa tienen carácter indicativo y podrán ajustarse cuando el análisis técnico así lo justifique.

Las iniciativas incorporarán, cuando resulte pertinente, el análisis de escenarios de evolución tecnológica y de mercado para examinar la vigencia de los instrumentos regulatorios, identificar riesgos emergentes y valorar alternativas que puedan adaptarse a distintas condiciones futuras. Este enfoque permitirá reconocer las señales que justificarían revisar una medida y reducir el riesgo de que la regulación pierda pertinencia frente a las transformaciones del sector.

5.1. Proyectos regulatorios

5.1.1. Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias | Estado: En curso

En desarrollo de la segunda fase del proyecto regulatorio de «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios», esta Comisión se encuentra analizando diversos asuntos que fueron diferidos desde la primera fase del proyecto con ocasión del ejercicio de priorización que ordenó esa fase, así como otros nuevos cuya pertinencia fue identificada. En tal sentido, en la segunda fase se abordarán aspectos relacionados con el desempeño de la digitalización de los trámites que los usuarios realizan ante los operadores, los canales de atención, las características y funcionamiento de las cláusulas de permanencia mínima incluidas en los contratos de prestación de servicios fijos, la simplificación de las obligaciones de información en la página web de los operadores, entre otros asuntos.

Resultado esperado. Decisión sobre los ajustes de la segunda fase del Régimen de Protección de Usuarios.

Hitos. Decisión regulatoria: 1T de 2027

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 44 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

5.1.2. Revisión de condiciones de provisión en la infraestructura de transporte de telecomunicaciones

Pilar: Mercados y competencia | Estado: En curso

La CRC analizará la necesidad de medidas para mejorar las condiciones de acceso a la infraestructura y a los servicios mayoristas de transporte y fortalecer la competencia en los mercados que dependen de estas redes. El proyecto abordará los cuellos de botella y las relaciones verticales entre la provisión de transporte y la prestación de servicios a los usuarios finales. Para ello, examinará las alternativas disponibles, las condiciones técnicas, económicas y contractuales de acceso y los riesgos de trato discriminatorio, considerando las diferencias regionales y las distintas escalas de operación.

Las medidas que pudieran surgir de los análisis buscarán que todos los operadores, especialmente los pequeños ISP y los prestadores de Internet Comunitario, puedan acceder a la capacidad de transporte necesaria para ampliar su cobertura, sostener la calidad y ofrecer alternativas de conectividad en sus territorios. La intervención se orientará a reducir las barreras que limitan esa capacidad y a prevenir que el control de la infraestructura mayorista restrinja la competencia por los usuarios, preservando los incentivos para invertir en las redes.

El proyecto contribuirá a construir las condiciones regulatorias para las redes que soportarán la próxima ola de transformación digital del país.

Resultado esperado. Decisión sobre las medidas regulatorias orientadas a garantizar condiciones de acceso a infraestructura de transporte eficientes.

Hitos. Decisión regulatoria: 1T de 2027

5.1.3. Análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación «simbiótica» entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios

Pilar: Mercados y competencia | Estado: En curso

La CRC continuará profundizando en el análisis de las interacciones entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, las plataformas digitales y los usuarios, con el propósito de identificar y cuantificar las potenciales externalidades y complementariedades que surgen de sus relaciones e interdependencias. Para ello, se llevará a cabo un análisis econométrico orientado a establecer la existencia, magnitud y dirección de estas interacciones. Este análisis permitirá evaluar el balance social neto de dichas interacciones, considerando las dinámicas de los mercados de comunicaciones y la evolución del ecosistema digital.

A partir de la profundización y validación de los resultados del análisis cuantitativo y de los modelos econométricos, la CRC evaluará las implicaciones de estos hallazgos para el marco regulatorio vigente.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 45 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En particular, se analizará la pertinencia de introducir ajustes que permitan actualizar, flexibilizar o simplificar la regulación, según corresponda, en función de la evidencia obtenida y de sus implicaciones para el bienestar social y el funcionamiento de los mercados. Se prevé adoptar la decisión regulatoria en el primer trimestre de 2027.

Resultado esperado. Decisión regulatoria correspondiente al análisis de los efectos de red.

Hitos. Decisión regulatoria: 1T de 2027

5.1.4. Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información

Pilar: Mercados y competencia | Estado: En curso

La Agenda Regulatoria 2026-2027 incorporó el proyecto «Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información», estructurado en dos fases. La primera concluyó con la expedición de la Resolución CRC 8303 de 2026, mediante la cual se adicionó el Formato T.3.7 «Distribución del Tráfico de Internet por Canal y Aplicación», para hacer seguimiento al tráfico que cursa por las redes fijas y móviles, desagregado por las plataformas más utilizadas en el país.

La segunda fase comprende la revisión integral de las obligaciones periódicas de reporte de información y de los sistemas que soportan su recolección y procesamiento, con el propósito de identificar oportunidades de simplificación, reducir cargas administrativas y mejorar la calidad y oportunidad de los datos. Durante 2026, la CRC adelantó un piloto de mecanismos alternativos de recolección y desarrolla una consulta sectorial. Antes de finalizar el año, publicará el documento de formulación y solicitará información sobre los costos de cumplimiento de estas obligaciones. Se prevé publicar la propuesta regulatoria en el primer trimestre de 2027 y adoptar la decisión en el segundo trimestre del mismo año.

Resultado esperado. Actualización del régimen de reportes y sus mecanismos de captura para reducir cargas y mejorar la calidad de los datos.

Hitos. Propuesta regulatoria: 1T de 2027 · Decisión regulatoria: 2T de 2027

5.1.5. Regulación para el aprovechamiento y compartición de infraestructura de otros sectores para el despliegue de redes de comunicaciones

Pilar: Mercados y competencia | Estado: En curso

El proyecto busca establecer condiciones que faciliten el aprovechamiento y la compartición de infraestructura de otros sectores para el despliegue de redes de comunicaciones, mediante la identificación y reducción de barreras técnicas, económicas, jurídicas y de información que limitan su utilización. Se desarrollará en dos fases: la primera se concentrará en el sector vial, con énfasis en la fibra óptica —oscura e iluminada— y las canalizaciones, y analizará su disponibilidad, las condiciones de acceso y remuneración y su articulación con el régimen contractual de las concesiones viales; la segunda ampliará

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 46 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

la revisión a todos los sectores declarados elegibles y evaluará las condiciones mínimas de compartición, incluidas las metodologías de remuneración. Como parte de esta revisión, se analizarán medidas para el desmonte de infraestructura no marcada o ilegal, el acceso y uso de la postería, así como los incentivos al soterramiento de redes, con el propósito de promover el uso eficiente de la infraestructura disponible, reducir los costos de despliegue y favorecer la expansión de la conectividad y la competencia.

Esta iniciativa busca liberar el potencial de la infraestructura existente, su uso eficiente y abrir nuevas posibilidades para el despliegue de las redes del futuro.

Resultado esperado. Decisiones regulatorias correspondientes a las fases I y II de compartición de infraestructura.

Hitos. Fase I: Propuesta regulatoria: 1T de 2027 Decisión regulatoria: 2T de 2027
Fase II: Propuesta regulatoria: 3T de 2027 Decisión regulatoria: 4T de 2027

5.1.6. Revisión de las disposiciones sobre interés público, interés social e interés para la comunidad en televisión

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias | Estado: Nueva

En el marco del proyecto «Medidas para la garantía del pluralismo y la imparcialidad informativos en los contenidos de la televisión en Colombia», finalizado en 2026, la Sesión de Contenidos Audiovisuales (SCA) de la CRC identificó la conveniencia de abordar mediante un proyecto regulatorio específico la revisión de las disposiciones relacionadas con las figuras de «interés para la comunidad», «interés público» e «interés público y social» aplicables a la emisión de contenidos en el servicio de televisión. Los análisis advirtieron que dichas figuras involucran aspectos que exceden un ejercicio de depuración regulatoria, pues se debe examinar su alcance frente a los criterios establecidos por la Corte Constitucional, los derechos de transmisión, de autor y conexos. La aplicación durante 2026 de la figura de declaratoria de eventos de interés para la comunidad por parte de la SCA puso de presente que estas disposiciones conservan vigencia práctica.

En consecuencia, se propone incluir en la Agenda Regulatoria CRC 2027-2028 un proyecto específico que permita estudiar la materia con el alcance y profundidad requeridos y determinar, a partir de dicho análisis, los ajustes regulatorios que resulten procedentes. Dado que una parte importante de la información y análisis necesarios para este asunto ya fue acopiada en el proyecto regulatorio señalado, se propone que la iniciativa se realice bajo una metodología simplificada de AIN. Así, la formulación del problema se daría en el primer semestre de 2027; la propuesta regulatoria se publicaría en el tercer trimestre y la decisión regulatoria en el cuarto trimestre de 2027.

Resultado esperado. Determinación y adopción, si corresponde, de ajustes a las disposiciones sobre interés público, social y para la comunidad.

Hitos. Propuesta regulatoria: 3T de 2027 Decisión: 4T de 2027

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 47 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

5.1.7. Desregulación e incentivos para un marco más ágil

Pilar: Mercados y competencia | Estado: Nueva

El proyecto contempla una revisión integral de la Resolución CRC 5050 de 2016 para identificar disposiciones susceptibles de eliminación, simplificación o sustitución, así como la formulación de una política interna que incorpore la desregulación como criterio orientador de la actuación de la Comisión. Para ello, se desarrollará una metodología que establezca criterios de identificación y priorización de iniciativas, requisitos de evidencia y procedimientos proporcionales a su complejidad e impacto. Esta metodología permitirá definir rutas de análisis y tramitación más ágiles para aquellas iniciativas que lo justifiquen, preservando el rigor técnico, la transparencia y los mecanismos de participación que correspondan. Como parte de esta revisión, se evaluará la aplicación de instrumentos regulatorios alternativos, particularmente la regulación por incentivos, con el propósito de identificar ámbitos en los que puedan complementar o sustituir obligaciones y mecanismos regulatorios tradicionales.

El proyecto también abordará la definición de un régimen regulatorio especial para situaciones de emergencia, que establezca los supuestos y condiciones de activación, las disposiciones susceptibles de excepción o aplicación diferenciada, su alcance territorial y temporal, y los mecanismos para retornar al régimen ordinario. Este componente comprenderá las materias de protección de usuarios, acceso y aquellas otras en las que se identifique la necesidad de adoptar medidas regulatorias excepcionales, dentro del ámbito de competencias de la Comisión.

La CRC avanzará hacia una regulación de nueva generación: más ágil, adaptable y capaz de abrir espacio a la innovación y a los modelos de negocio del futuro.

La revisión se organizará en dos rutas complementarias: una primera entrega durante el primer semestre de 2027, orientada a ajustes de baja complejidad y evidencia suficiente, y una revisión estructural para las modificaciones que requieran mayor análisis, conforme a los hitos previstos.

Resultado esperado. Una propuesta de derogaciones, simplificaciones y ajustes regulatorios priorizados que contemple mecanismos de regulación por incentivos, acompañada de una metodología institucional para la identificación y trámite de iniciativas de desregulación. Asimismo, una propuesta de régimen especial para situaciones de emergencia, que determine los supuestos de activación, las disposiciones exceptuadas o adaptadas, su alcance, duración y condiciones de retorno al régimen ordinario.

Hitos. Fase I: Propuesta regulatoria: 1T de 2027 Decisión regulatoria: 2T de 2027
Fase II: Propuesta regulatoria: 4T de 2027 Decisión regulatoria: 1T de 2028

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 48 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

5.1.8. Modernización del régimen de calidad de los servicios

Pilar: Mercados y competencia | Estado: Nueva

La CRC modernizará el régimen de calidad móvil para impulsar mejoras verificables en el servicio que efectivamente reciben los usuarios. Esta iniciativa amplía el alcance del proyecto «Rediseño y optimización de indicadores de velocidad en el contexto de transición 4G–5G», anunciado en la Agenda Regulatoria 2026–2027. Los análisis adelantados evidenciaron la necesidad de abordar otras dimensiones de la experiencia del usuario y de la disponibilidad efectiva de los servicios, así como su relación con las obligaciones y los instrumentos regulatorios de seguimiento y mejora.

El proyecto se desarrollará en dos fases complementarias. La primera revisará las metodologías e indicadores de experiencia, la representatividad de las mediciones y las posibilidades de complementar las fuentes de información. También evaluará alternativas de regulación por incentivos sustentadas en resultados verificables de calidad. La segunda abordará la disponibilidad efectiva de las redes y los servicios, para evaluar cómo los instrumentos regulatorios reflejan las condiciones reales de acceso y continuidad de las comunicaciones.

Ambas fases considerarán las diferencias territoriales, la evolución tecnológica y las condiciones de calidad bajo esquemas de Roaming Automático Nacional (RAN) y operación móvil virtual (OMV). La revisión examinará cómo las obligaciones, los mecanismos de seguimiento y los incentivos pueden orientar las decisiones de operación, mantenimiento e inversión hacia mejoras sostenidas en la calidad que experimentan los usuarios.

La modernización del régimen marcará el tránsito hacia una regulación de calidad preparada para las exigencias de una sociedad cada vez más conectada y una economía crecientemente digital.

Resultado esperado. Propuestas de ajuste diferenciadas para cada fase: metodología de medición y experiencia del usuario en la primera; disponibilidad efectiva de la red en la segunda.

Hitos. Fase I: Propuesta regulatoria: 1T de 2027 Decisión regulatoria: 2T de 2027
Fase II: Propuesta regulatoria: 4T de 2027 Decisión regulatoria: 1T de 2028

5.1.9. Actualización del régimen de separación contable

Pilar: Mercados y competencia | Estado: Nueva

Fortalecer el régimen de separación contable para mejorar la utilidad de la información en el análisis de competencia y en el diseño de medidas regulatorias. Se propone revisar la delimitación de servicios y actividades, los criterios de asignación de ingresos, costos, activos e inversiones y la consistencia entre la información contable y operativa. El análisis considerará la convergencia de servicios y los cambios en los modelos de negocio, para identificar ajustes que permitan comparar resultados sin imponer cargas que no aporten a las funciones regulatorias.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 49 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La revisión buscará que la información permita examinar la relación entre ingresos, costos y condiciones de acceso mayorista, y apoyar la detección de posibles estrechamientos de márgenes. Para ello, se evaluarán la trazabilidad de las asignaciones entre actividades y la consistencia de los datos utilizados en los análisis de competencia.

Resultado esperado. Una propuesta de actualización de las reglas y del modelo, con criterios de proporcionalidad, trazabilidad y calidad de la información, articulada con la revisión del régimen de reportes.

Hitos. Propuesta regulatoria: 4T de 2027 Decisión: 1T de 2028.

5.1.10. Giros postales competencia y transformación

Pilar: Mercados y competencia | Estado: Nueva

Analizar las condiciones de competencia del mercado de envío de dinero mediante giros postales y evaluar medidas que promuevan su desarrollo y transformación. Además de revisar sustitución, barreras de entrada y expansión y condiciones de prestación, se propone estudiar el aprovechamiento de la capilaridad de la red postal, la digitalización de procesos y la complementariedad entre canales físicos y digitales. El análisis identificará barreras regulatorias que limiten la innovación y oportunidades de articulación con otros actores, dentro del ámbito de actuación de la CRC.

Resultado esperado. Un diagnóstico y, cuando la evidencia lo justifique, una propuesta regulatoria para impulsar competencia, innovación y uso eficiente de la red de giros.

Hitos. Propuesta regulatoria: 4T de 2027 Decisión: 1T de 2028.

5.1.11. Mercados móviles: Revisión de medidas para fortalecer la competencia

Pilar: Mercados y competencia | Estado: Nueva

La CRC dará continuidad a las actuaciones implementadas para fortalecer la competencia móvil y proteger la capacidad de elección de los usuarios. El proyecto partirá de los resultados del análisis de competencia que sustentó la Resolución CRC 8286 de 2026 y tendrá en cuenta la intervención en las condiciones de remuneración mayorista adoptada mediante la Resolución CRC 8183 del mismo año. Examinará la evolución de las condiciones de competencia, las barreras de entrada y expansión, los riesgos de coordinación, el acceso mayorista y los obstáculos para cambiar de proveedor. Con fundamento en este análisis, determinará si corresponde adoptar medidas adicionales o simplificar, ajustar o eliminar algunas de las existentes.

El acceso efectivo al Roaming Automático Nacional y la operación de los operadores móviles virtuales tendrán especial atención por su capacidad para fortalecer la presión competitiva y prevenir afectaciones

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 50 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

al usuario final. La revisión considerará en qué medida las condiciones mayoristas vigentes permiten que los operadores que utilizan estas modalidades amplíen sus ofertas y compitan con autonomía comercial, así como las barreras que puedan limitar esa capacidad. La evaluación de las potenciales alternativas regulatorias considerará sus posibles efectos sobre los precios, la calidad, la innovación y la inversión.

La evaluación considerará conjuntamente las condiciones de competencia y los incentivos de inversión. En particular, examinará si el acceso mayorista permite que otros operadores compitan y amplíen su oferta, si existen obstáculos injustificados para que los usuarios cambien de proveedor y si las medidas preservan incentivos para ampliar cobertura y capacidad. Estos elementos complementarán la evaluación de efectos sobre precios, calidad e innovación.

Esta revisión sentará las bases de una nueva generación de regulación móvil, preparada para impulsar la competencia, movilizar inversión y acompañar la transformación tecnológica del sector.

Resultado esperado. Propuesta de un paquete de medidas que fortalezca la competencia en los mercados móviles.

Hitos. Propuesta regulatoria: 1T de 2027 Decisión: 2T de 2027.

5.1.12. Mercados postales de documentos y paquetes. Competencia y calidad

Pilar: Mercados y competencia | Estado: Nueva

Revisar las condiciones regulatorias de los servicios postales de documentos y paquetes, integrando calidad y análisis de mercados relevantes. Se propone examinar los tiempos y condiciones de entrega, el funcionamiento de los indicadores y las diferencias geográficas de prestación. La evaluación de competencia considerará sustitución, barreras y presión competitiva de plataformas digitales, aplicaciones de entrega, comercio electrónico y otros modelos.

Resultado esperado. Una propuesta de actualización de condiciones de calidad y, si corresponde, de definiciones y medidas aplicables a los mercados relevantes de documentos y paquetes.

Hitos. Propuesta regulatoria: 2T de 2027 Decisión: 3T de 2027.

5.1.13. Actualización del marco regulatorio de televisión

Pilar: Mercados y competencia | Estado: En curso

Revisar la regulación de televisión para adecuarla a las condiciones de prestación del servicio y a las transformaciones del sector. El alcance heredado comprende los Títulos XV y XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, simplificación, acceso al múltiplex de TDT; incluye además explotación del servicio, obligaciones de los operadores y sostenibilidad.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 51 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Resultado esperado. Propuesta de actualización de condiciones regulatorias incluidas en los títulos XV y XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Hitos. Propuesta regulatoria: 1T de 2027 Decisión regulatoria: 2T de 2027.

5.1.14.Revisión de la aplicación de mecanismos alternativos de regulación

Pilar: Mercados y competencia | Estado: En curso

Revisar y fortalecer el marco de aplicación de mecanismos alternativos de regulación de la CRC para ampliar las herramientas disponibles con el fin de alcanzar los objetivos regulatorios y responder a las transformaciones tecnológicas y de mercado. El proyecto se enfoca en revisar el Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016 para ampliar los mecanismos alternativos de regulación más allá del sandbox regulatorio, incluyendo las condiciones de acceso, selección y desarrollo de iniciativas, las flexibilidades temporales, las salvaguardas, los procedimientos de seguimiento, evaluación y cierre, y la incorporación de los aprendizajes de la experimentación en las decisiones regulatorias con el fin de actualizar todos aquellos puntos que dentro del marco aplicable resulte necesario.

Resultado esperado. Actualización del Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Hitos. Decisión regulatoria: 1T de 2027

5.1.15.Condiciones de acceso, uso y remuneración de las redes de televisión por suscripción

Pilar: Mercados y competencia | Estado: Nueva

Revisar las condiciones de acceso y uso de las redes y la infraestructura de los operadores de televisión por suscripción, así como sus esquemas de remuneración, a partir de los asuntos identificados durante el proyecto de cumplimiento de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina que requieren un análisis adicional al objeto y plazo de dicha actuación. El proyecto evaluará las condiciones técnicas y económicas de utilización de estas redes, los costos eficientes y de oportunidad asociados y la pertinencia de establecer o ajustar reglas de acceso, uso y eventual remuneración, considerando la factibilidad técnica, el aprovechamiento eficiente de la infraestructura y la preservación de la calidad y continuidad de los servicios, dentro del ámbito de las competencias de la CRC.

Resultado esperado. Un diagnóstico de las condiciones de acceso y uso de las redes de televisión por suscripción y, de encontrarse justificado, una propuesta regulatoria que defina o ajuste dichas condiciones y sus esquemas de remuneración, sustentada en la evaluación de alternativas técnicas y económicas.

Hitos. Propuesta regulatoria: 1T de 2027 Decisión regulatoria: 2T de 2027

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 52 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

5.1.16. Seguridad digital en la cadena de valor de la conectividad

Pilar: Mercados y competencia | Estado: Nueva

La evolución de la cadena de valor de la conectividad y la creciente participación de actores, servicios e infraestructuras tecnológicas plantean nuevos desafíos para la seguridad digital del ecosistema de comunicaciones. En este contexto, la CRC propone desarrollar un análisis integral de los riesgos de ciberseguridad asociados a las redes, plataformas, sistemas e infraestructuras que intervienen en la prestación de los servicios, considerando no solo a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST), sino también a otros actores cuya participación puede incidir en la seguridad de las comunicaciones.

El proyecto evaluará los mecanismos de identificación, prevención y gestión de riesgos de ciberseguridad, así como las capacidades de detección, intercambio de información y respuesta coordinada frente a amenazas e incidentes de seguridad digital. También examinará la suficiencia del marco regulatorio vigente y las oportunidades de articulación entre los actores del ecosistema y las autoridades competentes, incluyendo los mecanismos sectoriales de respuesta a incidentes. A partir de los resultados, se identificarán posibles medidas regulatorias y recomendaciones orientadas a fortalecer la seguridad digital de la cadena de valor de la conectividad, de acuerdo con las competencias de la CRC.

El proyecto busca anticipar las amenazas del futuro y fortalecer las condiciones de confianza sobre las que se construirá la siguiente etapa del ecosistema digital.

Resultado esperado. Decisión regulatoria sobre medidas para fortalecer la gestión de riesgos de ciberseguridad en la cadena de valor de la conectividad.

Hitos. Propuesta regulatoria: 2T de 2027 Decisión regulatoria: 3T de 2027

5.1.17. Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias | Estado: Ejecución condicionada

El proyecto tiene por objeto definir las adecuaciones regulatorias necesarias para implementar la Alerta Colombia —Ley Sara Sofía— y armonizar su funcionamiento con los demás sistemas de alerta existentes. La Ley 2584 de 2026 establece un plazo máximo de seis meses desde su entrada en vigencia para que el Gobierno Nacional, en cabeza del MinTIC y en coordinación con la CRC, expida su reglamentación, término que vence en diciembre de 2026. La Comisión continuará brindando acompañamiento técnico a este proceso y, una vez expedido el decreto reglamentario, adelantará el proyecto regulatorio para ajustar las disposiciones establecidas mediante la Resolución CRC 6141 de 2021, modificada por la Resolución CRC 8030 de 2025, según corresponda. El análisis considerará la viabilidad técnica y operativa de las medidas y su integración con las demás alertas, evitando duplicidades y afectaciones a su funcionamiento.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 53 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Resultado esperado. Propuesta de reglamentación técnica para la aplicación y cumplimiento de la Ley 2584 de acuerdo con los lineamientos del Decreto Reglamentario que sea expedido.

Hitos. Propuesta regulatoria: 3T de 2027 Decisión regulatoria: 4T de 2027.

5.1.18.Revisión Regulatoria de Neutralidad de Red en Colombia

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias | Estado: Ejecución condicionada

El 29 de mayo de 2025, la Corte Constitucional emitió el Comunicado No. 24, en el que informó la decisión adoptada en la Sentencia C-206 de 2025. Según el comunicado, el Alto Tribunal declaró inexecutable la expresión contenida en el numeral 1 del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, según la cual «los prestadores del servicio de Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación». Asimismo, en el comunicado la Corte señaló que diferiría los efectos de su decisión por el término de un (1) año, contado a partir de la publicación del texto completo de la sentencia.

En este contexto, el proyecto tiene como objetivo adelantar los análisis técnicos, económicos y jurídicos necesarios para dar cumplimiento a lo ordenado por la Corte Constitucional, a partir de los fundamentos y el alcance que se establezcan en el texto completo del fallo.

Si bien este proyecto se incluyó desde la Agenda Regulatoria 2026-2027, su desarrollo está supeditado a que la Corte Constitucional publique el texto completo de la Sentencia C-206 de 2025, lo cual no ha ocurrido a la fecha de expedición de la presente Agenda. Por esta razón, la CRC no establece hitos para el desarrollo del proyecto. Estos se definirán una vez se conozca el fallo, teniendo en cuenta el plazo de diferimiento fijado por la Corte.

Resultado esperado. Pendiente de formulación y validación de acuerdo con el texto completo de la Sentencia C-206 de 2025 que sea publicado.

Hitos. Depende de la publicación del texto completo de la sentencia.

5.2. Estudios

5.2.1. Análisis prospectivo de las redes no terrestres (NTN)

Pilar: Prospectiva sectorial | Estado: En curso

Durante 2026, la CRC publicó los dos primeros documentos del estudio «*Análisis prospectivo de las redes no terrestres*». El primero desarrolló una línea base técnica, industrial, de mercado y regulatoria, mediante la caracterización de las tecnologías, servicios, actores y tendencias nacionales e internacionales. El segundo abordó el componente prospectivo, a través de la identificación y priorización de variables estratégicas, el análisis de los actores relevantes y la formulación de hipótesis sobre la evolución de estas

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 54 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

redes en Colombia hacia 2035. Durante 2027, se prevé culminar el estudio con la construcción y el análisis de escenarios prospectivos, a partir de los resultados de las consultas a expertos, así como con la revisión del marco regulatorio vigente y la formulación de líneas de acción y recomendaciones que permitan anticipar los desafíos regulatorios asociados a la integración de las redes terrestres y no terrestres, promoviendo la conectividad, la competencia y la protección de los usuarios. Con estos resultados se espera generar recomendaciones que habiliten el desarrollo de las nuevas tecnologías y fortalecer la conectividad y la competencia en el país.

Resultado esperado. Publicación del tercer documento del estudio con las recomendaciones de acciones para la CRC y otros agentes del sector.

Hitos. Publicación estudio: 1T de 2027

5.2.2. Barómetro de pluralismo

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias | Estado: Nueva

Como resultado del proyecto regulatorio «Medidas para la garantía del pluralismo y la imparcialidad informativos en los contenidos de la televisión en Colombia», cuya finalización está prevista para noviembre de 2026, la CRC identificó la importancia de fortalecer la difusión pública de información sobre las condiciones de pluralismo e imparcialidad informativos, sin intervenir en la libertad de programación de los operadores. Para ello, durante 2027 desarrollará un piloto del Barómetro de Pluralismo, tomando como referencia las mediciones 2021, 2022 y los resultados del proyecto regulatorio.

El ejercicio aplicará y evaluará indicadores y metodologías a partir de información de los observatorios de la CRC, reportes sectoriales y estudios externos. Tendrá carácter diagnóstico, sin fines sancionatorios, y sus resultados servirán de insumo para formular recomendaciones, orientar acciones de acompañamiento sectorial y apoyar futuras decisiones regulatorias. Se prevé publicar los primeros resultados del piloto en el cuarto trimestre de 2027.

Resultado esperado. Primera publicación de resultados del piloto del Barómetro de Pluralismo.

Hitos. Publicación de resultados del piloto: 4T de 2027

5.2.3. Impacto de la inteligencia artificial en las dinámicas de consumo y el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias | Estado: Nueva

Los sistemas de recomendación y priorización de contenidos basados en IA, la moderación automatizada, la curaduría de contenidos y la generación de contenidos sintéticos están modificando los patrones de consumo de información y la exposición de las audiencias a distintas fuentes, perspectivas y contenidos informativos. En atención a esto, y a la necesidad de actualizar el conocimiento sectorial, durante 2027

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 55 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

la CRC realizará un estudio para analizar la incidencia de inteligencia artificial y otras tecnologías emergentes sobre las dinámicas de consumo audiovisual en Colombia, en diversas plataformas y pantallas, y sus posibles efectos sobre la diversidad de exposición, el pluralismo informativo, la imparcialidad, la integridad de la información y la confianza de las audiencias. El análisis permitirá identificar riesgos y oportunidades derivados de estas transformaciones y generar evidencia que oriente futuras estrategias regulatorias y no regulatorias, dentro del ámbito de competencias de la Comisión.

Resultado esperado. Estudio de efectos de la IA sobre consumo audiovisual, pluralismo y confianza de las audiencias.

Hitos. Publicación: 1T de 2028.

5.2.4. Desarrollo de herramientas para el análisis de efectos dinámicos en el diseño de la regulación

Pilar: Prospectiva sectorial | Estado: Nueva

Desarrollar herramientas para incorporar los efectos dinámicos en la formulación y evaluación de alternativas regulatorias. Se propone analizar cómo las medidas pueden modificar, a lo largo del tiempo, los incentivos de inversión, innovación, entrada, expansión y adopción tecnológica, además de sus efectos inmediatos. El estudio evaluará metodologías, requerimientos de información y formas de tratar incertidumbre, rezagos y escenarios, para que los equipos al interior de la Comisión puedan aplicarlas con un nivel de complejidad proporcional al problema.

Resultado esperado. Una guía metodológica y herramientas aplicables al análisis de impacto, ilustradas mediante ejercicios piloto que se seleccionen durante su formulación.

Hitos. Publicación: 1T de 2028.

5.2.5. Diseño de un sistema de priorización e incentivos para municipios libres de barreras al despliegue de infraestructura

Pilar: Prospectiva sectorial | Estado: Nueva

Diseñar un sistema de puntuación que permita proponer al MinTIC criterios para priorizar municipios libres de barreras al despliegue como candidatos a recursos de conectividad. Se propone considerar la permanencia de condiciones favorables al despliegue, el compromiso de recursos municipales y las necesidades de conectividad; evaluar indicadores, ponderaciones y medios de verificación; y analizar incentivos para que los municipios mantengan y mejoren esas condiciones.

Resultado esperado. Una metodología de puntuación y una propuesta de incentivos, con simulaciones y análisis de sensibilidad que permitan valorar sus efectos y evitar que la capacidad fiscal sea el único factor de selección.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 56 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Hitos. Publicación: 4T de 2027.

5.2.6. Regulación Basada en Riesgos

Pilar: Fortalecimiento institucional | Estado: Nueva

La política de mejora regulatoria requiere criterios operativos para priorizar problemas y graduar la intensidad de la respuesta según riesgos, sin confundir regulación basada en evidencia con regulación basada en riesgos ni sustituir el análisis de impacto normativo. Para ello, contar con un marco explícito puede mejorar la selección, secuencia y proporcionalidad de las intervenciones. Para no quedarse en una declaración general, debe definir taxonomía, variables, umbrales, salvaguardas y pruebas piloto aplicables al ciclo regulatorio de la CRC.

Para ello, la CRC adelantará una revisión de sus procesos para contar con un marco metodológico que incorpore criterios de riesgo en la priorización de problemas regulatorios y en la selección, proporcionalidad y seguimiento de las respuestas de la CRC, articulado con la política de mejora regulatoria y el AIN.

Resultado esperado. Estudio que brindará a la CRC herramientas para fortalecer su ciclo de política regulatoria en escenarios de observación y actuación según los impactos del riesgo esperado.

Hitos. Publicación: 4T de 2027.

5.2.7. Estudio exploratorio de infraestructura funcionalmente vinculada con las telecomunicaciones

Pilar: Prospectiva sectorial | Estado: Nueva

El estudio está orientado a identificar y caracterizar las infraestructuras del ecosistema digital cuya operación tiene vínculos funcionales con las telecomunicaciones, con independencia de su naturaleza o del sector al que pertenezcan. Para ello, analizará la evolución de la cadena de valor de la conectividad, incluidos los nuevos actores, servicios e infraestructuras, y sus relaciones e interdependencias técnicas y económicas. Entre otras, revisará infraestructuras clave para el desarrollo del ecosistema digital: los cables submarinos y sus estaciones de aterrizaje, que soportan la conectividad internacional del país; los centros de datos; los servicios de computación en la nube; las redes de distribución de contenidos (CDN) y los puntos de intercambio de tráfico. A partir de este análisis, se construirán criterios que permitan distinguir entre dependencia técnica, complementariedad económica y uso incidental de conectividad.

Asimismo, el estudio mapeará los actores y las relaciones de la cadena de valor, identificará posibles problemas de acceso, competencia o información, y examinará el marco de actuación institucional y las necesidades de articulación. Todo ello servirá como insumo para valorar posibles ámbitos de intervención que impulsen el desarrollo del ecosistema digital. Este enfoque recoge los aprendizajes de las iniciativas

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 57 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de la Comisión en relación con las plataformas OTT y amplía el análisis que inicialmente se había previsto sobre las condiciones de acceso a redes de distribución de contenidos (CDN) y centros de datos.

Resultado esperado. Una caracterización de mercados y una propuesta de prioridades de análisis, con identificación de posibles rutas institucionales.

Hitos. Publicación: 1T de 2028.

5.2.8. Estudio exploratorio de acceso y consumo de contenidos audiovisuales por mecanismo irregulares en plataformas y servicios de telecomunicaciones

Pilar: Prospectiva sectorial | Estado: Nueva

Las formas de acceso y consumo de contenidos audiovisuales por mecanismos irregulares cambian con la tecnología: dispositivos, aplicaciones no autorizados y retransmisiones en línea sin previa autorización, entre otras. Esto plantea desafíos para la protección de las audiencias y para la sostenibilidad del ecosistema audiovisual. En estos fenómenos se encuentran aplicaciones o plataformas en línea que pueden hacer solicitud de acceso a sitios no reconocidos por el usuario y con ellos riesgos de posibles fraudes al usuario, así como conexiones irregulares que pueden deteriorar la calidad del servicio.

Por ello, la CRC adelantará un estudio exploratorio que caracterice el fenómeno a partir de fuentes públicas: estudios nacionales e internacionales, estadísticas e informes de autoridades y organismos, experiencias regulatorias comparadas e información sectorial disponible. El análisis identificará las principales causas, los riesgos para las audiencias y los posibles efectos sobre la oferta de contenidos, así como las acciones que hoy adelantan las distintas autoridades y actores del sector.

A partir de esta caracterización, el estudio identificará recomendaciones para los actores del ecosistema audiovisual, en el ámbito de las competencias de cada uno. Entre ellas se considerarán las de prevención, articulación institucional, información y pedagogía dirigida a las audiencias.

Resultado esperado. Documento de caracterización del fenómeno de acceso y consumo de contenidos audiovisuales por mecanismos irregulares y la identificación de recomendaciones para los actores del ecosistema.

Hitos. Publicación: 1T de 2028.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 58 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

5.3. Actividades continuas

5.3.1. Consumo crítico, entornos audiovisuales seguros y prevención de la desinformación

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias

En cumplimiento de los mandatos legales asignados a la CRC, que incluyen «garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa» y «promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente», en 2026 la Comisión desarrolló espacios de promoción y recursos pedagógicos en materia de prevención de la desinformación en contextos electorales, Alfabetización Mediática e Informativa, coordinación con MinTIC para la reglamentación de la Ley 2489 de 2025 y acciones de prevención para la protección de niños, niñas y adolescentes.

Para 2027 esta actividad pretende consolidar algunas líneas de trabajo y fortalecer acciones de alcance interinstitucional como: i) promoción de la Guía de Integridad electoral con enfoque en tiempos elecciones de gobernadores y alcaldes de 2027 y continuidad de las acciones pedagógicas asociadas a la Guía, incorporando herramientas de consumo crítico y prevención frente a la desinformación, los discursos de odio y las distintas manifestaciones de violencia digital en los entornos informativos y audiovisuales ; ii) articulación interinstitucional (ICFES – Mineducación) para la formulación de lineamientos de medición y promoción de la Alfabetización Mediática e Informativa a partir del Diagnóstico de Competencias AMI 2026; y iii) acciones coordinadas con Mineducación respecto al «Repositorio de contenidos pedagógicos» establecido por la Ley 2489 de 2025 y reglamentado por el Decreto 0769 de 2026; y iv) diseño y desarrollo de una estrategia de sensibilización sobre los riesgos del consumo de contenidos en plataformas y servicios que no cumplan con las leyes.

5.3.2. Promoción de derechos de las audiencias

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias

En atención al mandato de ley de «ser principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y la defensa de los intereses de los televidentes», esta iniciativa busca generar las articulaciones y estrategias necesarias para promover los derechos de las audiencias en todo el ecosistema audiovisual. En 2027 se enfocará en i) fortalecer el trabajo articulado para la garantía de derechos de NNA, mediante el GPPI, la articulación en temas de publicidad de juegos de azar y las actividades que sean asignadas a la CRC a partir de la reglamentación de las leyes 2489 de 2025 (con su Decreto 0769 de 2026), 2564 de 2026 y 2507 de 2025; ii) continuar la estrategia de información, sensibilización y prevención sobre las violencias basadas en género en entornos digitales con herramientas de IA, en atención al compromiso adquirido en el CONPES IA 4144; y iii) realizar la asignación anual de los espacios especiales del consumidor; iv) Diseñar y desarrollar una estrategia para fortalecer el conocimiento y ejercicio del derecho de las audiencias a la información y el pluralismo informativo, desde el acceso a contenidos audiovisuales de interés público, la diversidad de fuentes informativas y la importancia de las señales públicas, regionales y locales en el ecosistema audiovisual colombiano.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 59 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

5.3.3. Observatorio de Contenidos Audiovisuales

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias

Como fuente de evidencia rigurosa para cumplir los mandatos de ley a la Sesión de Contenidos Audiovisuales, continuará con el Observatorio para monitorear emisiones del servicio de televisión y los servicios digitales, en tres líneas: i) observación para inspección, vigilancia y control: monitoreo del cumplimiento de las normas vigentes en los contenidos emitidos por la televisión abierta, a través de observaciones muestrales representativas; iii) observación de cubrimiento electoral en Regiones durante las elecciones de alcaldes y gobernadores de 2027; y iii) observación para conocimiento sectorial: monitoreo de indicadores relacionados con el pluralismo y la imparcialidad informativos, como insumo para el piloto del «Barómetro de Pluralismo en el ecosistema audiovisual».

5.3.4. Pedagogía regulatoria

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias

Esta iniciativa busca que los grupos de valor comprendan cómo les aplica la regulación expedida en vigencias recientes por las dos sesiones de la CRC, y que cuenten con herramientas para ejercer sus derechos, cumplir sus obligaciones y participar de manera informada en los procesos regulatorios. La iniciativa incluye Aula CRC, plataforma virtual que reúne cursos y recursos educativos para facilitar el acceso al conocimiento producido por la Comisión. También comprende el diseño de materiales, campañas y estrategias pedagógicas adaptadas a las necesidades de distintos públicos, que explican las medidas en un lenguaje claro y muestran su aplicación en situaciones concretas, así como espacios de diálogo y participación que permitan conocer las preguntas y experiencias de los grupos de valor respecto las acciones aplicadas.

5.3.5. Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2026

Pilar: Fortalecimiento estratégico institucional

El Reporte de Industria de los sectores TIC y Postal, documento que la Comisión viene elaborando anualmente desde el año 2012, permite dar a conocer el desarrollo, dinámica y perspectivas de dichos sectores en Colombia a los agentes del sector, así como a la academia, centros de investigación y público en general. El informe tiene el propósito de presentar la información más relevante de estos sectores, profundizar en su conocimiento y facilitar la toma de decisiones basadas en datos y evidencia. En el año 2026, la CRC publicó la decimoquinta entrega del reporte, que contiene información de las variables de mercado más importantes de los diferentes servicios de telecomunicaciones y postales. En el tercer trimestre de 2026 se tiene previsto publicar la decimosexta edición del reporte.

Hito. Publicación del reporte de Industria 2027 en el 3T de 2027.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 60 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

5.3.6. Evaluación ex post 2027

Pilar: Fortalecimiento estratégico institucional

La evaluación ex post se consolida como una herramienta esencial dentro del ciclo regulatorio de la CRC, toda vez que analiza los resultados observados de las decisiones regulatorias y, comparándolos con los objetivos esperados, le permite a la Comisión advertir oportunidades de mejora para las medidas tomadas y determinar la necesidad de nuevas intervenciones o simplificación normativa en casos en que los objetivos regulatorios hayan sido alcanzados.

Para la vigencia 2027, se tiene previsto ejecutar las siguientes 4 evaluaciones ex post de las siguientes resoluciones:

1. Resolución CRC 6577 de 2022 «Por la cual se fijan las tarifas mínimas minoristas y de interconexión entre operadores postales para la prestación de servicios de Mensajería Expresa y Correo que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones».
2. Resolución CRC 7120 de 2022 «Por medio de la cual se modifica el CAPÍTULO 10 de la SECCIÓN 1 del TÍTULO IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones».
3. Resolución CRC 7714 de 2025 «Por la cual se establecen condiciones regulatorias para la provisión de servicios mayoristas de telecomunicaciones en Colombia y se dictan otras disposiciones».
4. Resolución CRC 7930 de 2025 «Por la cual se actualiza el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL – contenido en el Título VIII de la Resolución CRC 5050 de 2016».

5.3.7. Medición de calidad de la experiencia 2027

Pilar: Fortalecimiento estratégico institucional

Con el propósito de incentivar la mejora continua de los servicios, promover la competencia basada en la calidad y empoderar a los usuarios para la toma de decisiones informadas, la CRC continuará su programa de medición de la calidad de la experiencia del usuario (QoE)⁸³ de los servicios de internet fijo y móvil.

⁸³ En 2026, la CRC publicó en Postdata las mediciones de calidad objetiva, las cuales pueden ser consultadas en los siguientes enlaces:

- <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2026-002-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-movil>
- <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2026-007-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-fijo>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 61 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Apoyada en métricas cuantitativas, la Comisión publicará dos (2) reportes de medición de calidad objetiva en el segundo y cuarto trimestre de 2027.

De forma complementaria, la medición de la calidad subjetiva, la cual fue medida a partir de encuestas realizadas a los usuarios de los servicios en el segundo semestre de 2026, y las que se les indagó por sus percepciones y expectativas, será publicada en el primer trimestre de 2027.

Hitos. Publicación Medición Subjetiva: 1T de 2027
Publicación Medición Objetiva: 2T de 2027 y 4T de 2027

5.3.8. Observatorio de inversión en telecomunicaciones 2027

Pilar: Fortalecimiento estratégico institucional

El Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones es la herramienta mediante la cual la CRC, desde el año 2021, realiza el cálculo, monitoreo y visibilización de la inversión anual pública y privada en el sector de telecomunicaciones, ofreciendo datos transparentes y objetivos que orientan la toma de decisiones informadas de los agentes del mercado, la academia y los formuladores de política pública.

Durante el segundo semestre de 2027, se llevará a cabo la recolección y revisión de la información correspondiente al año 2026, con el fin de publicar el reporte en el cuarto trimestre de 2027.

Hitos. Publicación en el cuarto trimestre del 2027.

5.3.9. Observatorio de Rivalidad Competitiva

Pilar: Mercados y competencia

El Observatorio de Rivalidad Competitiva de la CRC tiene como propósito monitorear de manera continua y preventiva las condiciones de competencia en los mercados mayoristas y minoristas de telecomunicaciones y en las actividades de su cadena de valor. Para ello, integrará indicadores de estructura, conducta y resultados que permitan identificar cambios en las dinámicas competitivas, generar alertas tempranas y aportar evidencia para sustentar eventuales intervenciones regulatorias oportunas y proporcionales. El análisis permitirá contrastar los riesgos identificados con el comportamiento observado y sustentar la evaluación de medidas regulatorias. Las alertas deberán examinarse con información complementaria antes de concluir que podría existir una afectación competitiva.

El Observatorio incorporará el análisis de las relaciones entre los mercados mayoristas y minoristas, considerando la evolución de sus estructuras y condiciones de prestación. Este seguimiento aportará elementos para valorar su incidencia sobre las posibilidades de entrada, expansión y competencia de los proveedores.

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 62 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

El Observatorio se desarrollará por fases. La primera comprenderá análisis descriptivos, estructurales y econométricos, utilizando información agregada y datos transaccionales reportados conforme a la Resolución CRC 8286 de 2026 y la Circular CRC 179 de 2026. La segunda se activará cuando se identifiquen señales de posibles riesgos competitivos que requieran análisis adicionales, como desviaciones anómalas de precios, coordinación tácita, estrechamiento de márgenes o conductas exclusorias. Según los resultados, la CRC podrá solicitar información complementaria y evaluar la necesidad de adelantar proyectos regulatorios, en el marco de sus competencias.

5.3.10. Observatorio de Protección de Usuarios

Pilar: Derechos de los usuarios y audiencias

El Observatorio de Protección de Usuarios de la CRC monitoreará las prácticas comerciales y operativas de los PRST para identificar si hay un ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios. Analizará patrones en contratación, facturación, atención de reclamaciones, cambios de operador y cancelación de servicios, entre otros

Mediante indicadores verificables y comparables por operador, el Observatorio publicará resultados periódicos, generará alertas tempranas en caso de identificar barreras, conductas recurrentes y posibles afectaciones a los usuarios y evaluará la efectividad de las medidas regulatorias. Sus hallazgos permitirán plantear oportunidades de mejora regulatoria en articulación con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), así como poner en conocimiento de esa autoridad posibles incumplimientos, sin prejuzgar sobre su existencia.

5.3.11. Inteligencia artificial en la gestión regulatoria y en el ecosistema de comunicaciones

Pilar: Prospectiva Sectorial

La inteligencia artificial es una de las tecnologías con mayor capacidad de transformar el funcionamiento de las redes, los servicios y la propia función regulatoria. A partir del monitoreo de tendencias que adelanta la Comisión, esta actividad busca anticipar sus efectos sobre el ecosistema de comunicaciones e incorporarla como herramienta de inteligencia regulatoria, así como aportar en la construcción del marco regulatorio general que pueda llegar a ser aplicable desde el sector a esta nueva tecnología. Asimismo, la CRC continuará su participación en espacios de discusión en torno al desarrollo y la gobernanza de IA en el país.

Se plantea un doble propósito: generar información prospectiva útil para los agentes del mercado y fortalecer la capacidad de la CRC para analizar escenarios y alternativas regulatorias con mayor profundidad. Las acciones se desarrollarán bajo criterios de transparencia, trazabilidad, protección de la información y uso responsable de la IA, con supervisión de los equipos técnicos. Entre otras acciones, durante la vigencia se prevé:

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 63 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- **Guía de IA en la gestión de redes.** Elaborar una guía de uso de IA en la gestión de redes de telecomunicaciones, a partir de lo identificado en el monitoreo de tendencias. La guía tendrá carácter orientador y recogerá casos de uso, buenas prácticas y riesgos asociados a la calidad, continuidad y seguridad de los servicios.
- **Agente de apoyo al AIN.** Desarrollar un agente de IA como herramienta de inteligencia regulatoria para el Análisis de Impacto Normativo. El agente sistematizará y analizará los aportes de la industria y de los demás grupos de valor, para incorporar de forma estructurada su posición en la evaluación de alternativas.

5.3.12. Articulación regulatoria intersectorial para la resiliencia de las redes y la continuidad de los servicios esenciales.

Pilar: Mercados y competencia

La resiliencia de las redes de comunicaciones exige gestionar sus dependencias con la energía y otras infraestructuras esenciales. Una interrupción en estos sistemas puede afectar simultáneamente varios servicios y limitar su recuperación, incluso cuando las redes de comunicaciones no hayan sufrido daños directos. Por ello, esta iniciativa abordará las vulnerabilidades compartidas y las condiciones de continuidad desde un enfoque intersectorial de gestión del riesgo y regulación colaborativa.

Para ello, la CRC promoverá la articulación técnica con la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). El trabajo se orientará a identificar y caracterizar las interdependencias críticas, los riesgos de afectación simultánea y las condiciones de recuperación de los servicios. A partir de este análisis, se formularán prioridades y propuestas de coordinación regulatoria, según las competencias de cada autoridad y las necesidades de participación de los operadores y otras entidades involucradas.

Resultado de ello, se generará un documento técnico con las interdependencias críticas identificadas, las necesidades de información y una propuesta de acciones de coordinación para fortalecer la continuidad y recuperación de los servicios.

Esta iniciativa impulsará una visión de resiliencia para un país interconectado, capaz de anticipar riesgos y fortalecer la continuidad de los servicios que sostienen su actividad económica y social.

5.3.13. Sandbox Regulatorio Convergente

Pilar: Prospectiva sectorial

La CRC acompañará el cierre de la experimentación y la fase de salida del proyecto «*ConTIGO Digital*», autorizado en la segunda cohorte, iniciada en el año 2025. Hará seguimiento a sus resultados e indicadores y verificará el cumplimiento de las condiciones y salvaguardas establecidas en su autorización,

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 64 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de manera tal que sirvan de insumo para el ciclo regulatorio a partir de las lecciones aprendidas y resultados.

Asimismo, acompañará las experimentaciones que surjan de la primera convocatoria del sandbox sectorial enfocado en soluciones basadas en comunicaciones satelitales, orientadas especialmente a zonas rurales, apartadas o de difícil acceso y liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en conjunto con la Agencia Nacional del Espectro (ANE) y la CRC. El acompañamiento permitirá identificar barreras regulatorias al despliegue y la prestación de estos servicios, así como oportunidades para ampliar la conectividad efectiva en los territorios con mayores brechas.

Adicionalmente durante la vigencia 2027, la Comisión continuará trabajando en mecanismos regulatorios alternativos a partir de la decisión regulatoria del proyecto de «Revisión de la aplicación de mecanismos alternativos de regulación» y promoviendo la innovación regulatoria y articulación con agentes de otros sectores.

5.3.14. Actualización de la Política de Mejora Regulatoria

Pilar: Fortalecimiento institucional

En 2026 con la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), se ha desarrollado un estudio orientado a evaluar el nivel de madurez del marco regulatorio colombiano frente a las 14 recomendaciones de buenas prácticas en mejora regulatoria contenidas en la Recomendación CCP.I/REC. 44 de CITEL. Conforme lo anunciado en la Agenda Regulatoria 2026-2027, se realizará la publicación de sus resultados durante el segundo trimestre de 2027.

A partir de los resultados de este estudio, la CRC realizará la actualización de la Política de Mejora Regulatoria en la que definirá las orientaciones estratégicas de la CRC para fortalecer lo construido durante los últimos años y responder a las nuevas tendencias regulatorias y del ecosistema digital. Sobre la base de sus avances en análisis de impacto normativo, participación, evaluación ex post y experimentación mediante el sandbox regulatorio, profundizará enfoques de regulación anticipatoria, basada en riesgos y colaborativa, que permitan priorizar esfuerzos y adoptar medidas oportunas y proporcionales a los problemas identificados.

Asimismo, la revisión de la Política incorporará los avances de proyectos regulatorios y estudios en oportunidades de simplificación y desregulación, el uso de herramientas como la inteligencia artificial para fortalecer el análisis de impacto normativo, y las metodologías de regulación basada en riesgos. Bajo esta visión, la Política articulará la experiencia acumulada con nuevas capacidades para responder con mayor agilidad a la transformación de los mercados y las necesidades de los usuarios.

Hitos. Publicación en 2027-2T del documento de CITEL

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 65 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

6. Plazos indicativos de proyectos e iniciativas del borrador de Agenda Regulatoria CRC 2027-2028

Tabla 1. Plazos indicativos proyectos regulatorios

Proyecto/ Actividad	Pilar estratégico asociado	2027				2028			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
5.1.1 Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios	Derechos de los usuarios y audiencias	Decisión regulatoria							
5.1.2 Revisión de condiciones de provisión en la infraestructura de transporte de telecomunicaciones	Mercados y competencia	Decisión regulatoria							
5.1.3 Análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación «simbiótica» entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios	Mercados y competencia	Decisión regulatoria							
5.1.4 Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información	Mercados y competencia	Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria						
5.1.5 Regulación para el aprovechamiento y compartición de infraestructura de otros sectores para el despliegue de redes de comunicaciones	Mercados y competencia	Fase I: Propuesta regulatoria	Fase I: Decisión regulatoria	Fase II: Propuesta regulatoria	Fase II: Decisión regulatoria				
5.1.6 Revisión de las disposiciones sobre interés público, interés social e interés para la comunidad en televisión	Derecho de los usuarios y las audiencias			Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria				
5.1.7 Desregulación e incentivos para un marco más ágil	Mercados y competencia	FASE I: Propuesta regulatoria	FASE I: Decisión regulatoria		FASE II: Propuesta regulatoria	FASE II: Decisión regulatoria			
5.1.8 Modernización del régimen de calidad de los servicios	Mercados y competencia	FASE I: Propuesta regulatoria	FASE I: Decisión regulatoria		FASE II: Propuesta regulatoria	FASE II: Decisión regulatoria			

Proyecto/ Actividad	Pilar estratégico asociado	2027				2028			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
5.1.9 Actualización del régimen de separación contable	Mercados y competencia				Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria			
5.1.10 Giros postales de competencia y transformación	Mercados y competencia				Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria			
5.1.11 Mercados móviles: Revisión de medidas para fortalecer la competencia	Mercados y competencia	Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria						
5.1.12 Mercados postales de documentos y paquetes. Competencia y calidad	Mercados y competencia		Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria					
5.1.13 Actualización del marco regulatorio de televisión	Mercados y competencia	Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria						
5.1.14 Revisión de la aplicación de mecanismos alternativos de regulación	Mercados y competencia	Decisión regulatoria							
5.1.15 Condiciones de acceso, uso y remuneración de las redes de televisión por suscripción	Mercados y competencia	Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria						
5.1.16 Seguridad digital en la cadena de valor de la conectividad	Mercados y competencia		Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria					
5.1.17 Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes	Derecho de los usuarios y las audiencias			Propuesta regulatoria	Decisión regulatoria				
5.1.18 Revisión Regulatoria de Neutralidad de Red en Colombia	Derecho de los usuarios y las audiencias								

Tabla 2. Plazos indicativos estudios

Proyecto/ Actividad	Pilar estratégico asociado	2027				2028			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
5.2.1 Análisis prospectivo de las redes no terrestres (NTN)	Prospectiva sectorial	Publicación							
5.2.2 Barómetro de pluralismo	Derechos de los usuarios y audiencias				Publicación				
5.2.3 Impacto de la inteligencia artificial en las dinámicas de consumo y el pluralismo informativo en los contenidos audiovisuales	Derechos de los usuarios y audiencias					Publicación			
5.2.4 Desarrollo de herramientas para el análisis de efectos dinámicos en el diseño de la regulación	Prospectiva sectorial					Publicación			
5.2.5 Diseño de un sistema de priorización e incentivos para municipios libres de barreras al despliegue de infraestructura	Prospectiva sectorial				Publicación				
5.2.6 Regulación Basada en Riesgos	Fortalecimiento estratégico institucional				Publicación				
5.2.7 Estudio exploratorio de infraestructura funcionalmente vinculada con las telecomunicaciones	Prospectiva sectorial					Publicación			
5.2.8 Estudio exploratorio de acceso y consumo de contenidos audiovisuales por mecanismo irregulares en plataformas y servicios de telecomunicaciones	Prospectiva sectorial					Publicación			

Tabla 3. Plazos indicativos actividades continuas

Proyecto/ Actividad	Pilar estratégico asociado	2027				2028			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
5.3.1 Consumo crítico, entornos audiovisuales seguros y prevención de la desinformación	Derechos de los usuarios y audiencias								
5.3.2 Promoción de derechos de las audiencias	Derechos de los usuarios y audiencias								
5.3.3 Observatorio de Contenidos Audiovisuales	Derechos de los usuarios y audiencias								
5.3.4 Pedagogía regulatoria	Derechos de los usuarios y audiencias								
5.3.5 Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2026	Fortalecimiento estratégico institucional			Publicación					
5.3.6 Evaluación ex post 2027	Fortalecimiento estratégico institucional								
5.3.7 Medición de calidad de la experiencia 2027	Fortalecimiento estratégico institucional	(Percepción calidad) Publicación	(Medición calidad) Publicación		(Medición calidad) Publicación				
5.3.8 Observatorio de inversión en telecomunicaciones 2027	Fortalecimiento estratégico institucional				Publicación				
5.3.9 Observatorio de Rivalidad Competitiva	Mercados y competencia								
5.3.10 Observatorio de Protección de Usuarios	Derechos de los usuarios y audiencias								
5.3.11 Inteligencia artificial en la gestión regulatoria y en el ecosistema de comunicaciones	Prospectiva sectorial								
5.3.12 Articulación regulatoria intersectorial para la resiliencia de las redes y la continuidad de los servicios esenciales.	Mercados y competencia								
5.3.13 Sandbox Regulatorio Convergente	Prospectiva sectorial								
5.3.14 Actualización de la Política de Mejora Regulatoria	Fortalecimiento estratégico institucional		Publicación (CITEL)						

7. ANEXO. Actividades que contribuyen al ciclo de política regulatoria

Además de las iniciativas estratégicas incluidas en la Agenda Regulatoria, la Comisión desarrolla de manera permanente un conjunto de acciones que hacen parte de sus funciones misionales y que resultan indispensables para el adecuado funcionamiento del ciclo regulatorio. Estas actividades aseguran la continuidad de la gestión institucional, fortalecen la generación de evidencia, permiten el seguimiento al marco regulatorio vigente y contribuyen al cumplimiento de las competencias asignadas a la Comisión.

A diferencia de las iniciativas presentadas en la Agenda, estas acciones no corresponden a proyectos con un horizonte de ejecución determinado, sino a funciones permanentes que se desarrollan de manera continua y que soportan transversalmente la formulación, implementación, evaluación y mejora de la regulación.

Entre estas actividades se incluyen, entre otras, la atención de trámites regulatorios, la resolución de controversias, el monitoreo de los mercados y de la información sectorial, la elaboración de estudios e indicadores, la participación en organismos nacionales e internacionales, el fortalecimiento de la gestión del conocimiento, la implementación de medidas regulatorias y las demás acciones necesarias para el ejercicio continuo de las funciones de la Comisión.

Las actividades permanentes se presentan a continuación, organizadas de acuerdo con los cuatro pilares estratégicos de la Agenda Regulatoria, con el propósito de evidenciar su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y su carácter complementario respecto del portafolio de iniciativas estratégicas.

Pilar Estratégico	Actividad	Descripción
Derechos de los usuarios y audiencias	Defensa judicial	Acciones en el ámbito judicial orientadas a prevenir daño antijurídico, proteger los recursos públicos y salvaguardar la legalidad del marco regulatorio.
	Acciones sancionatorias en contenidos	Inspección, observación, investigación y sanción a operadores de televisión que incumplen la normativa de contenidos. A partir de 2026 se implementa una matriz de obligaciones y un modelo preventivo, con énfasis en pluralidad informativa y protección de audiencias vulnerables.
	Atención de derechos de petición, conceptos y trámites	Respuesta veraz y oportuna a solicitudes, incluyendo orientación sobre obligaciones legales y marco regulatorio.
	Resolución de controversias y autorizaciones de terminación	Trámite y decisión de controversias entre proveedores de redes y servicios; autorizaciones de terminación de relaciones de acceso, uso e interconexión conforme a la normatividad vigente.
Mercados y competencia	Recursos de apelación en despliegue	Resolución de recursos frente a actos administrativos relacionados con construcción, instalación u operación de redes.

Pilar Estratégico	Actividad	Descripción
	Aprobación de ofertas básicas de interconexión	Revisión, análisis y aprobación de las ofertas básicas presentadas por PRST, garantizando condiciones técnicas y económicas adecuadas.
	Promoción de despliegue de infraestructura	Identificación y certificación de municipios libres de barreras, emisión de conceptos sobre restricciones y cumplimiento de acciones derivadas de la política nacional de inteligencia artificial y digitalización.
	Implementaciones regulatorias	Seguimiento y asesoría a proveedores para la correcta adopción de medidas regulatorias, fortaleciendo la seguridad jurídica y la competencia.
Prospectiva sectorial	Estudios de tendencias, tecnologías y mercados	Monitoreo permanente de innovaciones tecnológicas, modelos de negocios y regulación a nivel internacional.
	Monitoreo documentos organismos internacionales	Gestión de documentos y contribuciones que son presentadas por organismos internacionales
	Monitoreo de iniciativas legislativas	Monitoreo a iniciativas legislativas que puedan derivar en acciones para la entidad, así como la realización de comentarios sobre iniciativas relacionadas con las materias reguladas por la entidad.
	Monitoreo sectorial de información	Gestión integral de datos sobre comunicaciones y postales, incluyendo mapas de cobertura, redes de transporte óptico y reportes definidos en la Resolución CRC 5050 de 2016. Se prioriza la toma de decisiones basada en evidencia.
	Indicadores de la Sociedad de la Información	Actualización anual de la batería de indicadores sectoriales según la Resolución CRC 7009 de 2022.
	Agenda regulatoria	Herramienta de planeación y transparencia que informa a los grupos de valor sobre los proyectos estratégicos de cada vigencia.
Fortalecimiento estratégico institucional	Acciones sancionatorias por no entrega de información	Análisis y eventual sanción a PRST y operadores postales que incumplan requerimientos, fortaleciendo la confiabilidad de los insumos regulatorios.
	Gestión de la participación nacional e internacional	Estrategias para promover el diálogo con grupos de valor y la articulación con organismos internacionales (UIT, OCDE, BEREC, PRAI, EPRA), alineando la agenda colombiana con tendencias globales.
	Taller Internacional de Regulación	Espacio de intercambio con expertos nacionales e internacionales sobre temáticas frontera (IA, ciberseguridad, convergencia de redes, plataformas digitales).
	Cooperación interinstitucional	Acciones coordinadas con MinTIC, ANE, SIC, DNP, CREG y demás entidades del Estado para implementar políticas públicas de conectividad y transformación digital.

Pilar Estratégico	Actividad	Descripción
	Monitoreo de la información de los servicios de comunicaciones y postales	Actividad por medio de la cual se gestiona la disponibilidad, calidad, accesibilidad y difusión de los datos relacionados con los servicios de comunicaciones y postales, a partir de lo cual se generan análisis periódicos sobre el comportamiento de estos servicios para fortalecer la toma de decisiones basadas en evidencia. Integra las obligaciones de reporte de información definidas en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, las asociadas al reporte de mapas de cobertura de servicios móviles, mapas de redes de transporte óptico que conectan municipios, y requerimientos de información particulares para fortalecer la toma de decisiones basadas en evidencia

8. Referencias

- Agência Nacional de Telecomunicações. (2026a). *Agenda Regulatória 2025 2026*. <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/agenda-regulatoria/2025-2026>
- Agência Nacional de Telecomunicações. (2026b). *Anatel estabelece regras para ampliação dos mecanismos de bloqueio automático de chamadas abusivas pelas prestadoras*. <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-estabelece-regras-para-ampliacao-dos-mecanismos-de-bloqueio-automatico-de-chamadas-abusivas-pelas-prestadoras>
- Ardic, O., & Dashi, E. (2026). *Cutting the cost of sending money home: Fast payment systems, digital access, and the future of remittances*. <https://nl4worldbank.org/2026/09/08/cutting-the-cost-of-sending-money-home-fast-payment-systems-digital-access-and-the-future-of-remittances/>
- Australian Communications and Media Authority. (2026). *SMS Sender ID Register rules for telcos*. <https://www.acma.gov.au/sms-sender-id-register-rules-telcos>
- Australian Competition and Consumer Commission. (2026a). *Mobile services inquiry 2026 27*. <https://www.accc.gov.au/inquiries-and-consultations/mobile-services-inquiry-2026-27>
- Australian Competition and Consumer Commission. (2026b). *NBN Co accounting separation report*. <https://www.accc.gov.au/by-industry/telecommunications-and-internet/national-broadband-network-nbn-access-regulation/nbn-co-accounting-separation-report>
- Autoridad Nacional de Comunicaciones de Portugal. (2026). *Regulación que aprende mejora regulatoria en TIC* [Presentación del Encuentro Trinacional; enlace a la página del evento]. <https://www.crcm.gov.co/es/eventos/encuentro-trinacional-mejora-regulatoria-2026>
- Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. (2026a). *Il consumo di informazione politico elettorale durante la campagna referendaria*. <https://www.agcom.it/pubblicazioni/rapporti/il-consumo-di-informazione-politico-elettorale-durante-la-campagna>
- Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. (2026b). *Il tempo di parola nell'informazione televisiva italiana*. <https://www.agcom.it/pubblicazioni/osservatori/il-tempo-di-parola-nellinformazione-televisiva-italiana>
- Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. (2026c). *Rapporto Intelligenza Artificiale 2026*. <https://www.agcom.it/comunicazione/avvisi/rapporto-intelligenza-artificiale-2026>
- Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique. (2026a). *Impartialité de l'audiovisuel public*. <https://www.arcom.fr/presse/impartialite-de-laudiovisuel-public-les-premieres-mesures-du-rapport-lasserre-mises-en-oeuvre-des-septembre-2026>
- Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique. (2026b). *Tendances audio vidéo 2026*. <https://www.arcom.fr/se-documenter/etudes-et-donnees/etudes-bilans-et-rapports-de-larcom/tendances-audio-video-2026>
- Body of European Regulators for Electronic Communications. (2025a). *BEREC Strategy 2026 2030*. https://www.berec.europa.eu/en/news/press-releases/leading-digital-europe-berec-adopts-strategy-2026-2030?language_content_entity=en
- Bundesnetzagentur. (2026). *Regulatory approach to migration from copper to fibre*. https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/EN/2026/20260119_Regulatory_KGM.html
- Canadian Radio television and Telecommunications Commission. (2026a). *Major primary service outage thresholds*. <https://crtc.gc.ca/eng/archive/2026/lt260311a.htm>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 73 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Canadian Radio television and Telecommunications Commission. (2026b). *Request for information on network resiliency*. <https://crtc.gc.ca/eng/archive/2026/lt260512.htm>
- Canadian Radio television and Telecommunications Commission. (2026c). *Resiliency funding policy*. <https://crtc.gc.ca/eng/archive/2026/2026-242.htm>
- Centre for Media Pluralism and Media Freedom. (2026). *Media Pluralism Monitor 2026*. <https://cadmus.eui.eu/entities/publication/5f8312b3-487b-4c7c-889f-bae9540cd2b7>
- Coimisiún na Meán. (2026). *Children's Digital Lives research report*. <https://www.cnam.ie/online-safety-childrens-digital-lives-research-report-published/>
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2025). *Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2024*. <https://www.postdata.gov.co/index.php/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2024>
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2026a). *Agenda del Encuentro Trinacional de Mejora Regulatoria 2026* [Agenda de evento; enlace a la página institucional]. <https://www.crcom.gov.co/es/eventos/encuentro-trinacional-mejora-regulatoria-2026>
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2026b). *Agenda del 21.º Taller Internacional de Regulación de la CRC* [Agenda de evento; enlace a la página institucional]. <https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/21-taller-internacional-regulacion-futuro-regulacion-digital-region>
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2025). *Consulta pública sobre la eficacia de las medidas de alfabetización mediática* (INF/DTSA/096/25). <https://www.cnmc.es/consultas-publicas/audiovisual/eficacia-de-las-medidas-de-alfabetizacion>
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2026). *Accesibilidad audiovisual*. <https://www.cnmc.es/prensa/inf-accesibilidad-audiovisual-20260116>
- Commission for Communications Regulation. (2026). *Review of the Numbering Conditions of Use and Application Process*. <https://www.comreg.ie/publication/review-of-the-numbering-conditions-of-use-and-application-process/>
- Consejo Nacional de Televisión de Chile. (2026). *Radiografía del consumo audiovisual en el hogar enero a junio de 2026*. <https://media.cntv.cl/wp-content/uploads/protected-content/2026/08/Radiografia-del-consumo-audiovisual-en-el-hogar-ene-jun-2026.pdf>
- eSafety Commissioner. (2026). *Social media minimum age compliance update*. <https://www.esafety.gov.au/sites/default/files/2026-03/SocialMediaMinimumAgeComplianceUpdateMarch2026.pdf>
- European Commission. (2026). *Proposal for a Regulation on the Digital Networks Act*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/proposal-regulation-digital-networks-act-dna>
- European Parliament & Council of the European Union. (2022a). *Regulation (EU) 2022/1925 on contestable and fair markets in the digital sector (Digital Markets Act)*. Official Journal of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/1925/oj/eng>
- European Parliament & Council of the European Union. (2022b). *Regulation (EU) 2022/2065 on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act)*. Official Journal of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj/eng>
- European Parliament & Council of the European Union. (2024a). *Regulation (EU) 2024/1309 on measures to reduce the cost of deploying gigabit electronic communications networks (Gigabit Infrastructure*

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 74 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Act). Official Journal of the European Union.
<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1309/oj/eng>
 European Parliament & Council of the European Union. (2024b). *Regulation (EU) 2024/1689 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)*. Official Journal of the European Union.
<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng>
 European Platform of Regulatory Authorities. (2026). *Monitoring media pluralism in the EU highlights from the Media Pluralism Monitor 2026*. https://www.epra.org/news_items/monitoring-media-pluralism-in-the-eu-highlights-from-the-mpm-2026
 European Union Agency for Cybersecurity. (2026). *Single Programming Document 2026 2028*. https://www.enisa.europa.eu/sites/default/files/2026-01/ENISA_Single%20Programming_Document_2026.pdf
 Federal Communications Commission. (2026a). *AST and Science authorization for supplemental coverage from space DA 26 391*. <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DA-26-391A1.pdf>
 Federal Communications Commission. (2026b). *Robocall Mitigation Database Filers DA 26 282*. <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DA-26-282A1.pdf>
 Financial Stability Board. (2025). *G20 roadmap for enhancing cross border payments consolidated progress report*. <https://www.fsb.org/uploads/P091025-1.pdf>
 Global Partnership for Financial Inclusion. (2025). *G20 policy recommendations for moving from financial access to usage*. <https://documents.worldbank.org/curated/en/099022426124530974/pdf/P180967-5a76cfbe-78af-4e4f-b9c4-7f76857fa724.pdf>
 Infocomm Media Development Authority. (2025). *Online Safety Assessment Report 2025*. <https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/regulations-and-licensing/regulations/online-safety/2025/online-safety-assessment-report-designated-social-media-services.pdf>
 Inter American Development Bank. (2025). *Las remesas a América Latina y el Caribe en 2025*. <https://publications.iadb.org/es/las-remesas-america-latina-y-el-caribe-en-2025-adaptaciones-en-un-contexto-de-incertidumbre>
 International Telecommunication Union. (2025). *Global Connectivity Report 2025*. <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/global-connectivity-report-2025/>
 International Telecommunication Union. (2025). *Baku Declaration*. <https://www.itu.int/itu-d/meetings/wtdc25/wp-content/uploads/sites/29/2025/12/BAKU-Declaration.pdf>
 International Telecommunication Union. (2026a). *Building trust in AI generated media*. <https://www.itu.int/hub/2026/07/building-trust-in-ai-generated-media/>
 International Telecommunication Union. (2026b). *Direct to device services poised for the leap to 6G*. <https://www.itu.int/hub/2026/04/direct-to-device-services-poised-for-the-leap-to-6g/>
 Ofcom. (2026a). *Behavioural audit of livestreaming services*. <https://www.ofcom.org.uk/online-safety/protecting-children/behavioural-audit-of-livestreaming-services>
 Ofcom. (2026c). *One in five Brits using AI to keep up with news*. <https://www.ofcom.org.uk/media-use-and-attitudes/attitudes-to-news/one-in-five-brits-using-ai-to-keep-up-with-news>
 Ofcom. (2026d). *Protective defaults for social media platforms*. <https://www.ofcom.org.uk/online-safety/safety-technology/protective-defaults-for-social-media-platforms>
 Ofcom. (2026e). *Statement of Ofcom's Plan of Work 2026–27*. <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/annual-reports-and-plans/statement-ofcoms-plan-of-work-202627>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 75 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

<https://www.ofcom.org.uk/siteassets/resources/documents/consultations/category-1-10-weeks/consultation-plan-of-work-2026-27/main-documents/statement-ofcoms-plan-of-work-2026-27.pdf?v=414427>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024a). *OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the Technology Frontier*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/a1689dc5-en>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024b). *OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 2): Strengthening Connectivity, Innovation and Trust*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3adf705b-en>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Market studies and other market analysis tools for competition authorities*. <https://doi.org/10.1787/66ed0da7-en>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2026a). *OECD Digital Connectivity Review of Colombia*. <https://doi.org/10.1787/bff5d25a-en>

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. (2026). *En el inicio del Mundial conoce la alineación titular de herramientas que te ayudarán a elegir mejor tu servicio móvil*. <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/en-el-inicio-del-mundial-conoce-la-alineacion-titular-de-herramientas-que-te-ayudaran-a-elegir-mejor-tu-servicio-movil/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2026). *Mecanismos que transforman de la innovación a la actualización normativa* [Presentación del Encuentro Trinacional; enlace a la página del evento]. <https://www.crcm.gov.co/es/eventos/encuentro-trinacional-mejora-regulatoria-2026>

Radio Spectrum Policy Group. (2026a). *Draft opinion on a 6G spectrum roadmap*. https://radio-spectrum-policy-group.ec.europa.eu/document/download/75f0d0e2-9c82-469c-859d-0f48eedf082c_en?filename=RSPG26-004final-DRAFT-RSPG Opinion 6G Spectrum Roadmap PC.pdf

Radio Spectrum Policy Group. (2026b). *Work Programme 2026 and beyond*. https://radio-spectrum-policy-group.ec.europa.eu/document/download/51c9083c-0b17-4f98-97d4-9cfd01e2a376_en?filename=RSPG26-002final-Work Programme-26 and beyond.pdf

Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. (2026a). *Entra en vigencia nuevo reglamento para situaciones de emergencia aumento en horas de respaldo energético y defensa activa para ciberataques*. <https://www.subtel.gob.cl/reglamento-emergencias/>

Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. (2026b). *Plan Nacional de Conectividad en Emergencias junto a la industria de telefonía móvil e internet*. <https://www.subtel.gob.cl/sistema-frontal-ministerio-de-transportes-y-telecomunicaciones-presenta-plan-nacional-de-conectividad-en-emergencias-junto-a-industria-de-telefonía-e-internet/>

Superintendencia de Telecomunicaciones. (2026a). *SUTEL evalúa la calidad de la red 5G*. <https://sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/sutel-evalua-la-calidad-de-la-red-5g>

Superintendencia de Telecomunicaciones. (2026b). *Audiencias y consultas públicas*. <https://sutel.go.cr/audiencias/publicas>

Superintendencia de Telecomunicaciones. (2026c). *Resolución RCS 151 2026 medidas regulatorias para minimizar el impacto del smishing y el vishing*. <https://sutel.go.cr/sites/default/files/audiencias/rcs-151-2026---resolucion-final-medidas-regulatorias-contr-smishing-y-vishing-vf.pdf>

Trujillo, V., Gomes, S. J. D. M., & Palta, Y. (2026). *Innovative data-driven approaches for more proactive market conduct supervision*. <https://blogs.worldbank.org/en/psd/innovative-data-driven-approaches-for-more-proactive-market-cond>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 76 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Universal Postal Union. (2025a). *Cooperation as a path through postal regulation competition and digitalisation*. <https://www.upu.int/en/news/2025/october/cooperation-as-a-path-through-postal-regulation-competition-and-digital-change>

Universal Postal Union. (2025b). *Postal statistics 2024*.
<https://www.upu.int/en/publications/statistics/postal-statistics-2024>

Agenda Regulatoria CRC 2027 – 2028	Código: 11000-32-6-1	Página 77 de 77
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 29/10/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025