

# Actualización de Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente

Documento de Conclusiones

Coordinación de Contenidos  
Audiovisuales

Junio de 2023

— [www.crccom.gov.co](http://www.crccom.gov.co) —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE DEL PROYECTO.....</b>	<b>5</b>
<b>4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>7</b>
<b>5. OBJETIVOS DEL PROYECTO .....</b>	<b>10</b>
<b>6. MARCO LEGAL Y COMPETENCIAL DE LA CRC EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TELEVIDENTE.....</b>	<b>11</b>
<b>7. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TELEVIDENTE.....</b>	<b>14</b>
<b>8. PERCEPCIÓN SOBRE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y DERECHOS DEL TELEVIDENTE EN COLOMBIA .....</b>	<b>26</b>
<b>8.4.1. Participación de los televidentes en materia de contenidos.....</b>	<b>30</b>
<b>8.4.2. Información al televidente.....</b>	<b>39</b>
<b>8.4.3. Defensoría del televidente .....</b>	<b>49</b>
<b>8.4.4. Percepción de la responsabilidad de los operadores del servicio de televisión al momento de programar y emitir contenido. ....</b>	<b>51</b>
<b>9. PRINCIPALES RESULTADOS EN CIFRAS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y DERECHOS DEL TELEVIDENTE EN COLOMBIA. ....</b>	<b>52</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>11. FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>59</b>
<b>12. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR.....</b>	<b>60</b>
<b>13. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>61</b>
<b>14. ANEXO FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>69</b>

# ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TELEVIDENTE

## 1. INTRODUCCIÓN

Con las modificaciones realizadas por la Ley 1978 de 2019 a la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) asumió nuevas funciones en relación con el servicio de televisión, razón por la cual esta Entidad, en complemento de las actividades para garantizar el cumplimiento de la regulación en materia de contenidos, ha desarrollado proyectos con el propósito de compilar y simplificar el régimen que regula la prestación de ese servicio en particular.

Es así como en las Agendas Regulatorias CRC 2020-2021 se incluyeron los proyectos de "Compilación y simplificación normativa en materia de contenidos", competencia de la Sesión de Contenidos Audiovisuales y de "Compilación y simplificación del marco regulatorio en materia de televisión", competencia de la Sesión de Comunicaciones.

En desarrollo del primero de ellos, tras surtir las etapas de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC expidió la Resolución 6261 de 2021, "Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones" .

Compiladas las normas de competencia de la Sesión de Contenidos Audiovisuales en la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión estimó pertinente elaborar una hoja de ruta para determinar la priorización de las temáticas a analizar y actualizar en los próximos años; en este sentido, se estableció que las temáticas a actualizar en el corto plazo eran aquellas relacionadas con la participación ciudadana y la protección y defensa del televidente, todo ello desde la perspectiva del fomento al pluralismo informativo. Otros temas prioritarios, como los referentes a la protección de la infancia y la adolescencia, estaban a la espera de los resultados de estudios que esta Entidad adelantó durante el año 2021, con el fin de generar una base de evidencia para los análisis de impacto normativo correspondientes.

En este contexto, en la Agenda Regulatoria 2021-2022 se incluyó el proyecto "Actualización y Mejora Normativa en materia de Contenidos Audiovisuales", a cargo de la sesión de Contenidos Audiovisuales. Durante 2021, la CRC elaboró y publicó los documentos de formulación del problema y de alternativas regulatorias correspondientes. Adicionalmente, publicó una propuesta regulatoria junto con el documento soporte, para comentarios de los diferentes agentes del sector.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 3 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

En dichas publicaciones se estableció que la actualización busca, por un lado, fomentar el uso de diversos mecanismos y dinámicas de participación ciudadana en los medios, como base para que los televidentes y grupos de valor puedan ver reflejadas sus opiniones y puntos de vista, en este caso en particular, dentro del ecosistema televisivo, fortaleciendo así el pluralismo informativo. Este pluralismo se enmarca en el orden constitucional, la ley y la regulación nacional e internacional como uno de los pilares de la democracia, pues permite la representación de todo ciudadano o grupo en un sistema de medios, sobre todo cuando el 97% de los hogares en Colombia cuenta con un televisor y cerca al 72% de estos consumen televisión (TV) bajo la modalidad de suscripción en general<sup>1</sup>.

Por otro lado, tanto desde el fomento del pluralismo como una perspectiva de defensa de los derechos, el proyecto evalúa desde la evidencia la pertinencia de modificar las herramientas regulatorias que buscan garantizar que el televidente y en general la ciudadanía cuente con la información necesaria, oportuna y clara respecto a la televisión que ve, y así mismo sobre las herramientas que tiene como propósito proteger sus derechos y los de su familia o grupos sociales ante los contenidos recibidos.

Teniendo en cuenta el alto grado de penetración del servicio de televisión en la sociedad, sumado a su importancia en la composición cultural y social del país, resulta relevante mantener actualizada y vigente la regulación aplicable de estos aspectos esenciales para la democracia y el Estado de derecho, en equilibrio con los criterios de la simplificación y eficiencia regulatoria.

Revisados los comentarios de los diferentes agentes del sector a la propuesta regulatoria publicada, durante el cuarto trimestre del año 2021, se consideró necesario profundizar en los análisis que justificaban la adopción de las medidas propuestas, de ahí que la CRC determinó que era pertinente contar con información robusta desde la perspectiva de los televidentes, que permitiera demostrar la existencia de problemas que ameritaran la adopción de nueva regulación y cargas en la materia, de manera tal que las decisiones adoptadas representaran beneficios reales.

En este sentido, teniendo en cuenta que durante el año 2022, se estaba ejecutando el Contrato No. 91 de 2022 con el Centro Nacional de Consultoría -CNC-, cuyo objeto era el siguiente "Realización de ejercicios de psicología del consumidor a usuarios de los servicios de telefonía, internet, postal y televisión; con el propósito de identificar los niveles de comprensión y análisis de dichos usuarios respecto del marco normativo, y de la distinta información a través de la cual se le da a conocer las condiciones de los servicios, sus obligaciones y los derechos que le asisten", la CRC adicionó el contrato en comento para que a través de ejercicios de psicología del consumidor se conocieran las necesidades de los televidentes, así como, los beneficios esperados de las medidas que se podrían adoptar; en especial, cuando el objeto del mismo preveía la realización de estas actividades para diferentes servicios, entre ellos el de televisión. Así, la Comisión buscó ahondar en los niveles de "comprensión" y "análisis" que tienen los usuarios de los servicios de televisión acerca del marco normativo que garantiza su

<sup>1</sup> CRC, mayo de 2019. El Rol de los Servicios OTT en el Sector de las Comunicaciones en Colombia. Disponible en <https://postdata.gov.co/sites/default/files/datasets/data/Estudio%20OTT%202018.pdf>

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 4 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

participación, la información que se les brinda y las medidas previstas para la protección y defensa de sus derechos.

A continuación, se presenta un resumen de las etapas surtidas dentro del presente proyecto regulatorio, así como los principales resultados de los análisis complementarios realizados en desarrollo de la consultoría contratada con el CNC. Es de indicar que el CNC planteó una investigación de carácter cuantitativo, en la que se empleó la metodología de encuesta para levantar la información que permitió comprender las necesidades de los televidentes en torno a la pertinencia y fortalecimiento de los mecanismos de participación, la efectividad del espacio del defensor del televidente y el suministro de información. Adicionalmente, se presentan las conclusiones de dicho análisis.

## 2. ANTECEDENTES

El 9 de abril de 2021, la Comisión publicó la hoja de ruta para la actualización de las normas en materia de contenidos, esto es, las relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC con los proyectos regulatorios a desarrollar durante los años 2021 y 2022, a los cuales se les aplicaría los criterios de mejora normativa.

*Dicha hoja de ruta se encuentra alineada con la Agenda Regulatoria 2021-2022, en la que se estableció que la "compilación es el insumo fundamental para aplicar durante la vigencia 2021-2022 los principios de mejora normativa definidos por la CRC. A partir de los resultados del proyecto en mención, se desarrollará en 2021 una actualización de la normatividad respectiva, según las necesidades detectadas en la Compilación. Dicha actividad se centrará en las revisiones que sean necesarias según el proyecto mencionado y en la incorporación del concepto de Pluralismo Informativo al corpus normativo que rige a la Entidad. Se espera contar con los resultados del Análisis de Impacto Normativo correspondiente al proyecto a finales del cuarto trimestre de 2021".*

En este sentido, la CRC encuentra oportuno precisar que la hoja de ruta mencionada en ningún momento implicaba la elección de una determinada alternativa regulatoria, dado que el estudio del problema junto con sus causas y consecuencias, así como el planteamiento de cada alternativa y su evaluación deben adelantarse de acuerdo con la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) dentro de cada proyecto regulatorio específico, práctica que le ha permitido a la Comisión robustecer sus mecanismos de decisión, al permitir que se incluyan dentro de los criterios de análisis, simultáneamente, tanto aspectos cuantificables como aspectos no cuantificables que influyen en la decisión de la alternativa a implementar, así como al valorar de manera objetiva los posibles efectos de las medidas evaluadas no solo sobre los agentes implicados sino sobre la administración y la sociedad en general.

## 3. ALCANCE DEL PROYECTO

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 5 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

La Resolución CRC 5050 de 2016, en su Título XV<sup>2</sup> agrupa las reglas en materia de participación ciudadana, pluralismo informativo, prohibiciones, protección del televidente y obligaciones de reporte de información periódica, y en su Título XVI<sup>3</sup> todas las normas relacionadas con el servicio de televisión, las cuales, según las funciones asignadas mediante la Ley 1978 de 2019, son competencia de la Comisión.

Así las cosas, a través del presente proyecto regulatorio se busca actualizar las disposiciones regulatorias relacionadas con la participación ciudadana y la protección y defensa del televidente con un enfoque de pluralismo informativo, así como determinar si dichas medidas deben extenderse al servicio de televisión por suscripción y televisión comunitaria, ya que la mayoría de las normas expedidas por la CNTV y la ANTV se centran en la televisión abierta. En todo caso, se reitera que la Comisión busca que el concepto de pluralismo informativo permee las normas que se actualicen.

Si bien se espera realizar una revisión integral con enfoque de simplificación, esto no implica -en ningún caso- que no se pueda ajustar la regulación a las dinámicas del mercado, pues precisamente la revisión sistemática se efectúa para mantener actualizada la regulación vigente sobre una materia. No hay que olvidar que la práctica regulatoria debe ser dinámica en el tiempo y revisarse periódicamente, con el fin de evaluar su justificación de acuerdo con los cambios que se presentan en los mercados debido, entre otros factores, a los avances tecnológicos e innovación, de tal manera que la normatividad no constituya un obstáculo para promover la inversión y que, por el contrario, incentive la competencia en un marco de innovación, competencia y calidad de los servicios.

De esta manera, el enfoque de simplificación normativa no solo involucra las consideraciones de proporcionalidad y eficacia de las alternativas que sean objeto de evaluación, sino que se trata de un principio fundamental en el actuar regulatorio, en la medida que propende por una intervención regulatoria al mínimo costo posible. Esto por ningún motivo puede interpretarse con la supresión obligada de la normativa, pues es mucho más que eso. La simplificación incluye el proceso de evolución de las reglas de conducta propuestas por el regulador, en donde tiene cabida la eliminación de normas que se encuentren en desuso, pero también incluye la necesidad de profundizar las reglas ya establecidas, aclararlas o actualizarlas como consecuencia de cambios tecnológicos o nuevas interacciones de los agentes sometidos al cumplimiento normativo.

<sup>2</sup> Título adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRC 6261 de 26 de marzo de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones'

<sup>3</sup> Título adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XVI a la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones'

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3		<b>Página 6 de 70</b>
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Para garantizar que se cumplan las anteriores condiciones, deben contemplarse esfuerzos conjuntos, dinámicos y multidisciplinarios entre los diferentes agentes que aseguren de manera transparente, robusta y responsable las reformas regulatorias acordes con la realidad del mercado. De esta manera, “simplificar el marco regulatorio” no es sinónimo de “eliminar el marco regulatorio”.

A partir de lo anterior, la Comisión reitera que la simplificación debe ser llevada a cabo siguiendo los principios regulatorios establecidos y no puede desconocer las dinámicas de los mercados y posibles riesgos y beneficios a la hora de ser implementada. Así, en la Ilustración 1 se muestran todos los capítulos que componen el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como, también se resaltan aquellos a ser abordados desde el proyecto regulatorio en comento:

**Ilustración 1. Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016: REGLAS EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PLURALISMO INFORMATIVO, PROHIBICIONES, PROTECCIÓN DEL TELEVIDENTE Y OBLIGACIONES DE REPORTE DE INFORMACIÓN PERIÓDICA**

- |  |   |
|--|---|
| 1. Pluralismo Informativo                          | 5. Prohibiciones                                    |
| 2. Protección al televidente                       | 6. Obligaciones de Reporte de Información Periódica |
| 3. Participación ciudadana                         | 7. Vigilancia y Control                             |
| 4. Reglas para evitar las prácticas monopolísticas |   |

**Fuente:** Elaboración CRC

Ahora bien, en relación con el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establece que se busca hacer una revisión integral del mismo, desde las temáticas abordadas para identificar si la regulación vigente es suficiente para garantizar la participación ciudadana y la protección y defensa del televidente en todas las modalidades del servicio de televisión: televisión abierta y televisión cerrada, incluyendo en esta última a la televisión por suscripción y a la televisión comunitaria.

#### 4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

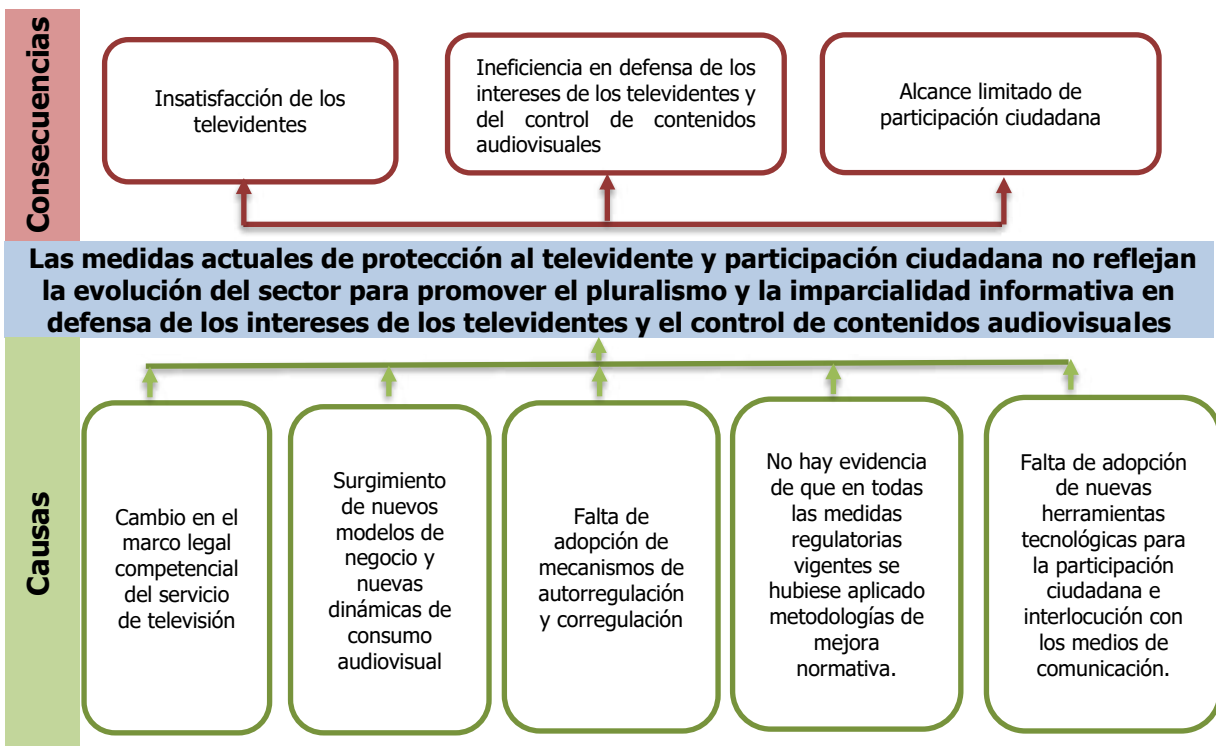
En desarrollo de la metodología de AIN, entre el 29 de junio y el 16 de julio de 2021, la CRC sometió a discusión sectorial la formulación del problema del presente proyecto regulatorio<sup>4</sup>, respecto del cual se

<sup>4</sup> Disponible en <https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Documento%20formulaci%C3%B3n%20del%20problema%20actualizaci%C3%B3n%20normativa%20en%20materia%20de%20contenidos%20audiovisuales.pdf>

recibieron diferentes comentarios y observaciones de parte de los algunos agentes del sector. Así, se identificó como problema que *"las medidas actuales de protección al televidente y participación ciudadana no reflejan la evolución del sector para promover el pluralismo y la imparcialidad informativa en defensa de los intereses de los televidentes y el control de contenidos audiovisuales"*.

A continuación, se presenta dicho problema (Ilustración 2). La información detallada sobre las causas y las consecuencias que lo conforman se podrá consultar en el texto completo del documento de formulación del problema y del documento soporte correspondiente<sup>5</sup>, sin perjuicio del resumen que se muestra en el presente documento. Cabe aclarar que los comentarios recibidos al respecto se encuentran disponibles para consulta en la página web de la CRC<sup>6</sup>.

### Ilustración 2. Árbol del problema



Fuente: Elaboración CRC.

<sup>5</sup> Disponible en [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/10000-38-3-3/Propuestas/documento\\_soporte.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/10000-38-3-3/Propuestas/documento_soporte.pdf)

<sup>6</sup> Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/actualizacion-normativa-en-materia-de-contenidos-audiovisuales>

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 8 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



- **Sobre la causa “Cambio en el marco legal competencial del servicio de televisión”:** En el documento soporte del presente proyecto se sustenta que, dada la nueva distribución de funciones, la Ley 1978 de 2019 no representó un simple cambio en la denominación de la autoridad, sino que en atención a los cambios sufridos por el mercado las funciones fueron asignadas a una autoridad diferente, que además cuenta con el mandato legal de ejercer su función regulatoria con criterios de mejora normativa. De manera que por estos motivos resulta pertinente analizar en detalle las normas que fueron expedidas por la CNTV y la ANTV para cual debe tenerse en cuenta la nueva visión y la estructura actual del sector.
- **Sobre la causa “Surgimiento de nuevos modelos de negocio y nuevas dinámicas de consumo audiovisual”:** se argumenta la necesidad de aclarar que en el marco de sus competencias la CRC y, específicamente la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, no entrará a regular las OTT. A la fecha, no existe ninguna disposición que le asigne a la Entidad facultades regulatorias en relación con los contenidos audiovisuales transmitidos mediante OTT. Sin embargo, se precisa que las nuevas dinámicas de consumo del servicio de televisión permiten analizar una posible intervención de la Comisión.
- **Sobre la causa “Falta de adopción de mecanismos de autorregulación y corregulación”:** refiere que no se promueve la utilización de mecanismos de autorregulación y corregulación sin perjuicio de que cada operador de manera autónoma pueda implementar este tipo de prácticas al interior de su organización, sin embargo, de esto no se tiene conocimiento. Se aclara que la CRC no desconoce la suspensión provisional – decretada por el Consejo de Estado- del artículo 48 del Acuerdo CNTV 02 de 2011, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016, que establecía la obligación de los operadores de televisión abierta de presentar a la autoridad correspondiente un código de autorregulación.
- **Sobre la causa “No hay evidencia de que en todas las medidas regulatorias vigentes se hubiese aplicado metodologías de mejora normativa”:** algunas medidas de participación ciudadana y protección del televidente se expidieron con anterioridad a 2011, por lo que es claro que, para la época, la aplicación de metodologías de AIN no era parte del proceso de diseño regulatorio de las autoridades colombianas.
- **Sobre la causa “Falta de adopción de nuevas herramientas tecnológicas para la participación ciudadana e interlocución con los medios de comunicación”:** la falta de adopción regulatoria de herramientas tecnológicas y digitales que podrían ser utilizadas para proteger al televidente y promover la participación ciudadana es una causa de que las medidas actuales o vigentes no reflejen la evolución del sector.
- **Sobre la consecuencia “Insatisfacción de los televidentes”:** la insatisfacción de los televidentes revelada mediante el análisis de algunas PQRS puede ser origen de la reducción de la teleaudiencia, pues al considerar que la televisión no responde a sus necesidades, los

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 9 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

televidentes pueden decidir dejar de emplear este medio para acceder a contenidos audiovisuales, entendiendo que se encuentra rezagado y no responde a sus necesidades e inquietudes.

- **Sobre la consecuencia “Ineficiencia en defensa de los intereses de los televidentes y del control de contenidos audiovisuales”:** la Comisión encontró que los diferentes mecanismos previstos para garantizar la defensa de los intereses de los televidentes y el control de contenidos audiovisuales no están teniendo el impacto deseado. Lo anterior, toda vez que las problemáticas que indican los televidentes en sus peticiones, quejas y reclamos o recursos, son recurrentes y permanecen en diferentes períodos de tiempo sin ninguna acción adicional implementada de parte del operador ante estas comunicaciones.
- **Sobre la consecuencia “Alcance limitado de participación ciudadana”:** los televidentes desconocen sus mecanismos de participación y que sus observaciones no abordan cuestiones de fondo, ya sea por el efecto reducido que tienen frente a los operadores, por desconocimiento de los instrumentos para presentar sus observaciones y comentarios, por una reducida gama de mecanismos para relacionarse con los prestadores del servicio de televisión o falta de capacitación sobre el particular.

## 5. OBJETIVOS DEL PROYECTO

### 5.1. Objetivo General

Actualizar la regulación vigente en materia de protección al televidente y participación ciudadana, propendiendo por el pluralismo y la imparcialidad informativa.

### 5.2. Objetivos Específicos

- Identificar y analizar la regulación en materia de participación ciudadana y protección de los televidentes, teniendo en cuenta el marco legal vigente.
- Incluir en el marco regulatorio medidas que propendan por fortalecer el pluralismo y la imparcialidad informativa, en defensa de los intereses del televidente y el control de contenidos.
- Flexibilizar la participación ciudadana y la defensa del televidente, de manera que se incorporen nuevas herramientas tecnológicas para alcanzar estos fines.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 10 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

## 6. MARCO LEGAL Y COMPETENCIAL DE LA CRC EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TELEVIDENTE

Tal como se mencionó en el documento de formulación del problema publicado el 29 de junio de 2021<sup>7</sup>, en el año 1995, en cumplimiento de los antiguos artículos 76<sup>8</sup> y 77<sup>9</sup> de la Constitución Nacional, el legislador, mediante la Ley 182, reglamentó el servicio de televisión y conformó la CNTV, la cual era una entidad autónoma del orden nacional que se encargaría de desarrollar y ejecutar los planes y programas del Estado en relación con ese servicio<sup>10</sup>.

En el año 2011, mediante Acto Legislativo 2, se derogó el artículo 76 y se modificó el artículo 77 de la Constitución Nacional. Así, se estableció que el Congreso de la República expediría la ley que fijaría la política en materia de televisión, razón por la cual se procedió con la liquidación de la CNTV. En cumplimiento de lo ordenado en el Acto Legislativo 2 de 2011, el legislador, mediante la Ley 1507 de 2012, creó a la ANTV y definió la distribución de competencias entre las entidades del Estado que tendrían a su cargo la formulación de planes, la regulación, la dirección, la gestión y el control de los servicios de televisión y adoptó las medidas pertinentes para su cabal cumplimiento.

La Ley 1507 de 2012 señaló que la CRC ejercería, en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le atribuía dicha ley, las que se asignaban a la Comisión Nacional de Televisión mediante "el parágrafo del artículo 18<sup>11</sup>, el literal a) del artículo 20<sup>12</sup>, y el literal c) del artículo 5° de la Ley 182 de 1995<sup>13</sup>, con excepción de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos

7

Disponible

en

<https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Documento%20formulaci%C3%B3n%20del%20problema%20actualizaci%C3%B3n%20normativa%20en%20materia%20de%20contenidos%20audiovisuales.pdf>

<sup>8</sup> Artículo derogado por el artículo 1 del Acto Legislativo 2 de 2011

<sup>9</sup> Artículo modificado por el artículo 2 del Acto Legislativo 2 de 2011.

<sup>10</sup> Consejo de Estado. Sala de Consulta y Servicio Civil. 16 de marzo de 2021. Número único: 11001-03-06-000-2020-00247-00.

<sup>11</sup> "Artículo 18 de la Ley 182 de 1995. Regla de Clasificación. (...) Parágrafo. Cada servicio de televisión será objeto de clasificación por parte de la Comisión Nacional de Televisión según los criterios enunciados en este artículo. La entidad podrá establecer otros criterios de clasificación o clases diferentes, para mantener el sector actualizado con el desarrollo de los servicios y los avances tecnológicos".

<sup>12</sup> "Artículo 20. Clasificación del servicio en función de los usuarios. La clasificación del servicio en función de los usuarios, atiende a la destinación de las señales emitidas. En tal sentido la Comisión clasificará el servicio en: a) Televisión abierta: es aquella en la que la señal puede ser recibida libremente por cualquier persona ubicada en el área de servicio de la estación, sin perjuicio de que, de conformidad con las regulaciones que al respecto expida la Comisión Nacional de Televisión, determinados programas se destinen únicamente a determinados usuarios (...)".

<sup>13</sup> Artículo 5. Funciones. <Artículo derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019> "En desarrollo de su objeto corresponde a la Comisión Nacional de Televisión: (...) c. Clasificar, de conformidad con la presente Ley, las distintas modalidades del servicio público de televisión, y regular las condiciones de operación y explotación del mismo, particularmente en materia de cubrimientos, encadenamientos, expansión progresiva del área asignada, configuración técnica, franjas y contenido de la programación, gestión y calidad del servicio, publicidad, comercialización en los términos de esta Ley, modificaciones en razón de la transmisión de eventos especiales, utilización de las redes y servicios satelitales, y obligaciones con los usuarios (...)".

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 11 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

*relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización”* que correspondían a la ANTV. Igualmente, en la mencionada ley, se señaló que la CRC tendría la función de establecer las prohibiciones a las que se refiere el artículo 53<sup>14</sup> de la Ley 182 de 1995, salvo cuando se relacionaran con conductas que atentaran contra el pluralismo informativo, en cuyo caso tales prohibiciones serían establecidas por la ANTV.

De esta manera, si bien la Comisión – durante la vigencia de la Ley 1507 de 2012- ejercía funciones en materia de televisión, estas no se orientaban a aspectos relacionados con contenidos audiovisuales. Hasta ese momento, la CRC no tenía facultades para regular cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, así como franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, ni prohibiciones relacionadas con el pluralismo informativo.

El 25 de julio de 2019, mediante la Ley 1978 de 2019, el legislador suprimió y ordenó la liquidación de la ANTV. En consecuencia, estableció que todas las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos que la ley asignaba a la ANTV serían ejercidas por la CRC. Aunado a lo anterior, en materia de participación ciudadana y la protección y defensa de los televidentes el legislador estableció que la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC ejercería las funciones descritas en los numerales 25, 26 y 28 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009<sup>15</sup>, modificada por la Ley 1978 de 2019, las cuales se detallan a continuación:

*“25. Garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.*

*26. Establecer prohibiciones para aquellas conductas en que incurran las personas que atenten contra el pluralismo informativo, la competencia, el régimen de inhabilidades y los derechos de los televidentes.*

(...)

*28. Promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales.”*

De esta manera, a la fecha, le corresponde a la CRC, a través de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, entre otras, ser garante del pluralismo y la imparcialidad informativa, protegiendo y defendiendo los intereses de los televidentes. Dicha función se determina, desde *“una dimensión negativa”*, estableciendo las condiciones tendientes a lograr una garantía efectiva, fijando prohibiciones

<sup>14</sup> Artículo 53. Facultades sancionatorias de la Comisión Nacional de Televisión. Artículo derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019.

<sup>15</sup> La misma ley en su artículo 20 también asigna a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales las funciones de los numerales 27 y 30 del artículo 22.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 12 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

y mandatos específicos para tal fin, en concordancia con lo establecido en el numeral 26 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009; y desde “una dimensión positiva” a través de su promoción, tal como se establece en el numeral 28 de la misma norma. La Comisión entonces, debe orientar su actividad entre otras, a buscar la protección y defensa de los televidentes, desde un enfoque de pluralismo e imparcialidad informativa.

En este punto, no debe perderse de vista que en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establece el régimen de protección de usuarios de comunicaciones. No obstante, se exceptúan de ese régimen, para la modalidad de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización<sup>16</sup>.

Aunado a lo anterior, también le corresponde a la Comisión, a través de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, promover y reglamentar la participación ciudadana, especialmente en lo referido al control de contenidos audiovisuales.

Promover, según la RAE, significa “impulsar el desarrollo o la realización de algo”<sup>17</sup>. Reglamentar puede definirse como “la producción de un acto administrativo que hace real el enunciado abstracto de la ley [para] encauzarla hacia la operatividad efectiva en el plano de lo real”<sup>18</sup>, de manera análoga, regular, como facultad general de la CRC<sup>19</sup>, ha sido entendida por la Corte Constitucional como una forma de intervención en la economía a través de la cual se fijan las condiciones para la realización de una actividad con sujeción a la ley, que obedece a criterios técnicos propios de las características del sector y sus dinámicas<sup>20</sup>; también se ha reconocido como “(...) una actividad continua que comprende el seguimiento de la evolución del sector correspondiente y que implica la adopción de diversos tipos de decisiones y actos adecuados tanto a orientar la dinámica del sector hacia los fines que la justifican en cada caso como a permitir el flujo de actividad socio-económica respectivo”<sup>21</sup>.

En este mismo sentido, la Corte Constitucional reconoce que la potestad reglamentaria y regulatoria presentan una gama de opciones, donde, en un extremo, se encuentra la facultad normativa de regulación, que corresponde a la adopción de normas vinculantes para el desarrollo de la actividad, mientras que en el otro se encuentran facultades que en principio carecen de efectos jurídicos<sup>22</sup>. Al respecto, el máximo juez constitucional ha indicado que: “Entre estos extremos se pueden identificar múltiples facultades encaminadas al ejercicio de la función de regulación. Estas comprenden la facultad de conocer información proveniente de los agentes regulados con el fin de que el órgano de regulación

<sup>16</sup> Artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>17</sup> <https://dle.rae.es/promover>. De acuerdo con el artículo 28 del Código Civil “[l]as palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras; pero cuando el legislador las haya definido expresamente para ciertas materias, se les dará en éstas su significado legal”.

<sup>18</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-350 de 1997.

<sup>19</sup> Ley 1341 de 2009, artículo 19, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

<sup>20</sup> Corte Constitucional. Sentencias C-955 de 2007 y C-1162 de 2000.

<sup>21</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-150 de 2003.

<sup>22</sup> Ibidem

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 13 de 70	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

*cuente con todos los elementos de juicio para adoptar sus decisiones; la facultad de rendir conceptos a petición de un interesado, de oficio o por mandato de la ley; la facultad de emitir recomendaciones; la facultad de adoptar medidas individuales como autorizaciones o permisos; la facultad de efectuar el seguimiento del comportamiento de un agente regulado para advertirle que reoriente sus actividades dentro de los fines señalados por la ley o para dirigirle órdenes de hacer o no hacer después de haber seguido el procedimiento establecido en el régimen vigente; la facultad de presentar denuncias o iniciar acciones judiciales; la facultad de imponer sanciones administrativas respetando el debido proceso y el derecho de defensa; la facultad de definir tarifas dentro del régimen establecido por el legislador, en fin. Corresponde al legislador en ejercicio de su poder de configuración y respetando los límites constitucionales determinar qué facultades son adecuadas para que el órgano de regulación correspondiente cumpla sus funciones en aras de promover el interés general y de alcanzar los fines públicos que justifican su existencia"<sup>23</sup>.*

En todo caso es de señalar que el límite más importante para el ejercicio de las potestades reglamentaria y regulatoria es su subordinación a la ley. A través de la potestad reglamentaria y regulatoria no es posible ampliar, restringir, modificar o contrariar la norma promulgada por el legislador (límite por competencia), así como tampoco limitar o impedir la realización de los fines perseguidos por esta.

Bajo este entendido, en ejercicio de la función de promoción y reglamentación de la participación ciudadana, la CRC debe, por un lado, adoptar medidas de todo tipo – regulatorias y no regulatorias– que promuevan, impulsen u optimicen el desarrollo de la participación ciudadana, especialmente en lo referente al control de contenidos audiovisuales, y por el otro, abstenerse de adoptar medidas que impidan el libre ejercicio de la participación mencionada por parte de ciudadanos y organizaciones sociales. La participación ciudadana no se limita al control de contenidos audiovisuales, sino que abarca todos los asuntos o aspectos que puedan afectar al televidente.

## **7. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TELEVIDENTE**

Uno de los elementos que el regulador puede tomar como referencia en el desarrollo de los proyectos regulatorios es la revisión de experiencias internacionales, por lo que, en el marco del presente proyecto regulatorio, se llevó a cabo una revisión general en relación con la prestación de los servicios de televisión en algunos países de América, Europa y Asia, entre otros, específicamente en lo respectivo a las medidas para promover o garantizar la participación ciudadana y la protección y defensa del televidente. Así, la CRC evidenció que, en su mayoría, se han definido reglas puntuales para involucrar al televidente no sólo en los procesos de construcción de la oferta televisiva, sino en el control de los contenidos correspondientes, establecimiento de derechos y deberes a cargo de la audiencia, códigos de conducta, símbolos y avisos previos que informan sobre el contenido a ser emitido, entre otros.

<sup>23</sup> Ibidem

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 14 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

## 7.1. Unión Europea

La Unión Europea cuenta con la Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (en adelante la "Directiva"), modificada por la Directiva (UE) 2018/1808<sup>24</sup>, cuyo artículo 4 bis señala que los Estados miembros animarán a que se use la corregulación y se promueva la autorregulación mediante códigos de conducta adoptados a nivel nacional en los ámbitos coordinados por la Directiva en la medida permitida por sus ordenamientos jurídicos.

La Directiva en el artículo mencionado establece igualmente que dichos códigos deberán gozar de amplia aceptación entre los principales interesados en los Estados miembros de que se trate; exponer de manera clara e inequívoca sus objetivos; prever un seguimiento y evaluación periódicos, transparentes e independientes de la consecución de los objetivos perseguidos, y prever los medios para una aplicación efectiva, incluidas unas sanciones proporcionadas.

De otra parte, la misma norma indica que los Estados miembros y la Comisión Europea podrán fomentar la autorregulación mediante códigos de conducta de la Unión, elaborados por los prestadores de servicios de comunicación, los prestadores de plataformas de intercambio de videos o las organizaciones que los representen, en cooperación, en caso de ser necesario, con otros interesados como la industria, el comercio o las asociaciones u organizaciones profesionales o de consumidores. Aclara que los códigos de conducta de la Unión se entenderán sin perjuicio de los códigos de conducta nacionales. Adicionalmente, indica que se facilitará la elaboración de códigos de conducta de la Unión cuando proceda, de conformidad con los principios de subsidiariedad y proporcionalidad.

Aunado a lo anterior, la Directiva, en su artículo 5, señala que cada Estado miembro velará por que cada prestador de servicios de comunicación sujeto a su jurisdicción ponga a disposición de los receptores del servicio, de manera fácil, directa y permanente, entre otras, la siguiente información: (i) Finalmente, el artículo 33 bis de la Directiva establece que "[l]os Estados miembros promoverán y tomarán medidas para el desarrollo de las capacidades de alfabetización mediática".

### 7.1.1. España

El anteproyecto de la Ley General de Comunicación Audiovisual, que en principio debería estar aprobada para su entrada en vigor a finales de 2021 o a principios de 2022, busca equilibrar las condiciones regulatorias a las que están sometidos todos los prestadores, reforzando la protección de los menores y los espectadores en general y en todos los servicios<sup>25</sup>.

De esta manera, dicho anteproyecto intenta evitar, en particular, que los menores accedan a contenidos perjudiciales, y que el público en general no se vea expuesto a contenidos que incitan al odio, a la

<sup>24</sup> Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:02010L0013-20181218&from=EN>.

<sup>25</sup> Disponible en: [https://avancedigital.mineco.gob.es/\\_layouts/15/HttpHandlerParticipacionPublicaAnexos.ashx?k=17868](https://avancedigital.mineco.gob.es/_layouts/15/HttpHandlerParticipacionPublicaAnexos.ashx?k=17868)

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 15 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

violencia, a cometer actos terroristas o a la discriminación. Así, señala que se adoptarán medidas para la adquisición y el desarrollo de las capacidades de alfabetización mediática en todos los sectores de la sociedad, para los ciudadanos de todas las edades y para todos los medios, y se evaluarán periódicamente los avances realizados.

Indica que las medidas previstas para la alfabetización tendrán el objetivo de desarrollar competencias, conocimientos, destrezas y actitudes de comprensión y valoración crítica que permitan a los ciudadanos utilizar con eficacia y seguridad los medios, acceder y analizar críticamente la información y crear contenidos audiovisuales de un modo responsable y seguro. Aunado a lo anterior, señala que se deberán adoptar medidas para promover que los padres, madres, tutores o representantes legales procuren que los menores hagan un uso equilibrado y responsable de los dispositivos digitales, de los servicios de comunicación audiovisual y de los servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma, a fin de garantizar el adecuado desarrollo de su personalidad y preservar su dignidad y sus derechos fundamentales. Señala que se fomentarán buenas prácticas en materia de conciliación y programación de contenidos audiovisuales en el servicio de comunicación audiovisual televisivo lineal en abierto (en contraposición con servicios no lineales<sup>26</sup>).

De otra parte, establece que los prestadores del servicio de comunicación audiovisual facilitarán información suficiente a los espectadores sobre los contenidos audiovisuales. A tal efecto, los prestadores utilizarán un sistema de descriptores acordado mediante medidas de autorregulación, garantizando su utilidad en cualquier dispositivo. Adicionalmente, señala que los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo, lineal o a petición, están obligados a que los contenidos emitidos dispongan de una calificación por edades, visible en pantalla mediante indicativo visual.

Determina que los campos de los descriptores se complementarán de tal forma que las Guías Electrónicas de Programas, previstas en la normativa correspondiente, y/o los equipos receptores muestren la información relativa al contenido de los programas.

También indica que se facilitará a los usuarios información suficiente acerca de la naturaleza potencialmente perjudicial de los programas y contenidos audiovisuales, mediante la utilización de un sistema de descripción del contenido emitido, advertencia acústica, símbolo visual o cualquier otro medio técnico que describa la naturaleza del contenido, en conformidad con el acuerdo de correulación establecido para ello.

Ahora bien, la Ley General de la Comunicación Audiovisual (Ley 7 del 31 de marzo de 2010,<sup>27</sup> en adelante "Ley Audiovisual"), vigente a la fecha, en su artículo 9 establece el derecho a la participación en el

<sup>26</sup> "Vídeo y televisión bajo demanda, de catálogo, es decir cuando los usuarios acceden y descargan lo que les interesa" - Documento Preparatorio: Diagnóstico del sector de televisión en Colombia y consulta pública para una agenda convergente [en línea] Disponible en: [https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/Documentos\\_CRC\\_2012/Actividades\\_Regulatorias/diagnostico\\_television/Diagnostico\\_%20TV%20%20CRC\\_23\\_03\\_2011%20para%20publicacion\\_sin\\_cc.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2012/Actividades_Regulatorias/diagnostico_television/Diagnostico_%20TV%20%20CRC_23_03_2011%20para%20publicacion_sin_cc.pdf)

<sup>27</sup> Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-5292-consolidado.pdf>.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 16 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



control de los contenidos audiovisuales, en virtud del cual, cualquier persona natural y jurídica puede *“solicitar a la autoridad audiovisual competente el control de la adecuación de los contenidos audiovisuales con el ordenamiento vigente o los códigos de autorregulación”*, sin perjuicio de las normas especiales de procedimiento sancionador de las Comunidades Autónomas.

Con base en tal solicitud, la autoridad de vigilancia y control competente podrá dictar recomendaciones para lograr un mejor cumplimiento de las normas vigentes. Adicionalmente, si se evidencia que se emitió un contenido ilícito, se le dará la oportunidad de tener una audiencia tanto al prestador del servicio implicado como a quien presentó la solicitud de revisión, de ser el caso. La autoridad puede llegar a acuerdos con el prestador para la modificación del contenido en cuestión o para cesar su emisión definitiva, el cumplimiento de los cuales da lugar para que no se adelanten los procedimientos sancionatorios correspondientes.

En este sentido, cuando el contenido resulta contrario al código de autorregulación establecido por el prestador del servicio, la autoridad también puede requerir la adecuación inmediata del contenido de acuerdo con lo dispuesto en dicho código, o bien finalizar su emisión. También se establece que la autoridad debe realizar las actuaciones correspondientes para articular la relación de los prestadores del servicio de comunicación audiovisual con *“las víctimas de acontecimientos especialmente graves”*.

La misma Ley, en su artículo 6, señala que los poderes públicos y los prestadores del servicio de comunicación audiovisual deben contribuir a la alfabetización mediática de los ciudadanos. Adicionalmente, crea un Comité Consultivo de apoyo que tiene como objetivo garantizar la participación de colectivos y asociaciones ciudadanas.

Se considera que el prestador está identificado cuando dispone de un sitio web en el que hace constar: el nombre del prestador del servicio, su dirección de establecimiento, correo electrónico y otros medios para establecer una comunicación directa y rápida, y finalmente, el órgano regulador o supervisor competente.

Ahora bien, la Ley establece que *“todos”* tienen el derecho a conocer la programación televisiva con una antelación suficiente, que en ningún caso será inferior a 3 días. La programación se dará a conocer mediante una guía electrónica de programas, cuyo contenido gratuito básico deberá estar disponible en un servicio de información de programación en Internet mediante un archivo procesable por máquinas, de formato descargable, cuya estructura deberá ser de conocimiento público y ubicado en una página web cuya disponibilidad será responsabilidad del prestador del servicio de comunicación audiovisual.

También determina que la programación sólo podrá ser alterada por sucesos ajenos a la voluntad del prestador del servicio audiovisual o por acontecimientos sobrevenidos de interés informativo o de la programación en directo. El servicio de información de la programación en Internet deberá disponer de mecanismos de aviso que notifiquen que la programación ha sufrido modificaciones de última hora

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 17 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Todos los prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisiva, incluidos aquellos a petición [suscripción], deben utilizar, para la clasificación por edades de sus contenidos, una codificación digital que permita el ejercicio del control parental. El sistema de codificación deberá estar debidamente homologado por la autoridad audiovisual competente.

Los símbolos de clasificación según la edad (en algunos casos, letras) aparecen en pantalla al inicio y luego de cada corte comercial en un recuadro de color, excepto cuando es apto para todo público, en cuyo caso aparece durante todo el programa.

Cada cadena desarrolla la señalética en su código de autorregulación. El de RTVE<sup>28</sup> indica que:

*"El icono que contenga **el símbolo gráfico soporte de la información (color y cifra o letra) deberá aparecer en la pantalla de manera suficientemente perceptible para el telespectador o usuario**, y las cifras o letras inscritas en su interior serán perfectamente legibles.*

*El indicador visual deberá mantenerse **durante toda la duración del contenido** en los siguientes casos:*

- *En todos los contenidos televisivos emitidos entre las 6:00 y las 22:00 horas.*
- *En todo caso, en aquellos contenidos que puedan resultar perjudiciales para el desarrollo físico, mental o moral de los menores deberán ir siempre precedidos por un aviso visual y acústico.*

*En el resto de los supuestos, **el símbolo gráfico permanecerá en pantalla al menos durante veinte segundos, al comienzo de la emisión o puesta a disposición de cada contenido** a través de los servicios conexos, interactivos y de información en línea y al reanudarse ésta, después de cada interrupción.*

*En los contenidos de emisión o puesta a disposición sin interrupciones el símbolo gráfico asociado a la calificación de los contenidos se insertará cada 20 minutos durante cinco segundos." (Destacado fuera de texto)*

### 7.1.2. Francia

Existe la figura de "Le Médiateur des programmes" de "France Télévisions", el cual funge como intermediario entre el público y los canales de televisión. Entre otras cosas, revisa y evalúa las observaciones, comentarios y quejas de los televidentes sobre un programa emitido, bajo una figura imparcial<sup>29</sup>. Dichas interacciones son realizadas a través de una plataforma web, la cual ha tenido diferentes actualizaciones desde su lanzamiento en el año 2011.

Los mediadores son nombrados por el presidente de "France Télévisions" por un periodo de tres años y puestos bajo su responsabilidad directa. Además, son independientes y no ejercen ninguna responsabilidad editorial. No participan de manera previa en la elaboración de los programas, sino que

<sup>28</sup> Corporación de Radio y Televisión Española, S. A. <https://codigodeautorregulacion.rtve.es/senalizacion-de-los-programas/>

<sup>29</sup> [http://mediateur.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes/role/la-mediation-des-programmes\\_166388](http://mediateur.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes/role/la-mediation-des-programmes_166388).

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 18 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

su actuación tiene lugar una vez ha sido emitido el contenido y cuando los televidentes presentan la solicitud respectiva, para de esta manera decidir si dan seguimiento o no a la queja u observación presentada<sup>30</sup>.

De otra parte, hay un pictograma asociado a cada categoría de programa según la franja de edad a la que está dirigida el contenido. Dicho pictograma se presenta en pantalla durante toda la duración del programa<sup>31</sup>. Adicionalmente, la señalética de protección a los menores rige sobre todos los canales de televisión (abierta, cerrada, y satélite) y sobre todo tipo de programas excepto los noticieros. Cada canal puede construir su propio comité de clasificación.

Esta señalética no aplica para los noticieros, pues en estos el presentador debe advertir claramente al público cada vez que vayan a presentarse imágenes “*delicadas*” o particularmente dramáticas. Los videoclips que puedan herir la sensibilidad de los menores deben ser emitidos después de las 22 horas.

### 7.1.3. Países Bajos

Cuenta con una figura del defensor del televidente (NPO Ombudsman) con respecto a los medios públicos, la cual es independiente e imparcial, y se encarga de revisar las quejas relacionadas con contenidos periodísticos. Sin perjuicio de lo anterior, en primer lugar, el televidente debe dirigirse a la estación o al editor del contenido emitido cuando considere que no se actuó de acuerdo con las disposiciones establecidas en el código periodístico. Adicionalmente, la audiencia también puede acudir a esta figura cuando la respuesta presentada por el prestador del servicio no satisface las necesidades presentadas por el solicitante<sup>32</sup>.

Como se mencionó, una particularidad de esta figura es que no tiene competencia frente a los contenidos en general, sino únicamente aquellos contenidos periodísticos de radio, televisión o internet, que se encuadran en los géneros informativos, de actualidad, deportivos y educativos<sup>33</sup>.

### 7.1.4. Alemania

Existe una directiva federal que debe ser regulada por cada uno de los estados. Los símbolos de anuncio en TV abierta deben aparecer durante toda la emisión.

### 7.1.5. Italia

La norma italiana sobre la señalética de información brindada a los televidentes impone obligaciones que pueden ser desarrolladas de manera distinta e independiente por cada operador de las distintas

<sup>30</sup> Tomado de: <https://www.francetelevisions.fr/et-vous/aide-et-contact/les-mediateurs>.

<sup>31</sup> <https://www.csa.fr/Proteger/Protection-de-la-jeunesse-et-des-mineurs/La-signalétique-jeunesse>

<sup>32</sup> <https://ombudsman.npo.nl/complaints-procedure>

<sup>33</sup> Tomado de: <https://ombudsman.npo.nl/over-de-ombudsman/wat-doet-de-ombudsman>.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 19 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

modalidades de televisión (abierta, cerrada y satélite). Al igual que en otros países europeos y que en Canadá y Estados Unidos, para las modalidades de TDT, cable y satélite, esta clasificación se encuentra registrada en las guías de programación, las cuales, a su vez, están vinculadas a sistemas tecnológicos de control parental que permiten que los padres bloqueen un canal o programa específico con base en dicha clasificación. En la estación pública RAI<sup>34</sup>, desde 2010, la clasificación se representa durante toda la emisión del programa con una línea de color (verde, rojo o amarillo, según el grado de prevención) debajo del logo del canal.

## 7.2. América

### 7.2.1. Argentina

Cuenta con una Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual<sup>35</sup>, que en el marco de sus funciones es competente para recibir y direccionar las consultas, reclamos y denuncias del público en general, de los cuales lleva un registro, teniendo la facultad para actuar de oficio a nivel judicial y extrajudicial. También cuenta con la posibilidad de convocar a la audiencia y a diferentes organizaciones para generar espacios de debate permanente sobre el desarrollo y funcionamiento de los medios de comunicación, así como para evaluar su funcionamiento, proponer modificaciones a las normas establecidas y formular recomendaciones públicas a las autoridades competentes.

Esta entidad se manifiesta por medio de recomendaciones públicas al agente correspondiente o a través de "*presentaciones administrativas o judiciales*", en las cuales ordena ajustar determinado comportamiento al ordenamiento jurídico en cuanto se aparten de él.

Respecto a la información al televidente sobre clasificación, en el país los canales deben mostrar un anuncio que marca el inicio y el final del horario "apto para todo público". Dentro de ese horario, solo antes de los noticieros debe aparecer el anuncio "Atención: Contenido no apto para niños, niñas y adolescentes". Al inicio de los programas que no sean aptos para todo público se debe anunciar la clasificación respectiva indicada por la ley.

### 7.2.2. México

Si bien en México existen los defensores de audiencias (defensor del auditorio), dicha figura ha sido establecida en virtud del régimen de autorregulación de cada concesionario, pues, de acuerdo con el

<sup>34</sup> "El Contrato de Servicios RAI se refiere a la actividad que realiza la empresa concesionaria con la finalidad de llevar a cabo el servicio público de radio, televisión y multimedia y, en particular, la oferta difundida a través de las distintas plataformas, en todas sus modalidades, la realización de contenidos editoriales, la prestación de servicios tecnológicos para la producción y transmisión de la señal en técnica analógica y digital, la preparación y gestión de sistemas de control y monitorización." – Disponible en: <https://www.rai.it/trasparenza/La-governance-di-Rai-3c2bc9d8-6b88-43d5-ba24-a49ed6b6fa7e.html>

<sup>35</sup> Artículo 19 de la Ley 26522 de 2009. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26522-158649/actualizacion>.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 20 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

artículo 259 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR)<sup>36</sup>, la figura y actuación del defensor se sujeta únicamente al código de ética, el cual se establece en el artículo 256 sin mayor profundidad al respecto.

El artículo 261 de la LFTR establece que el defensor de la audiencia deberá atender las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos o programación. Para ello, los radioescuchas o televidentes podrán dirigir sus peticiones por escrito, identificándose con sus datos básicos en un plazo no superior a siete (7) días hábiles siguientes a la emisión del programa objeto de consulta. Posteriormente, el defensor deberá dar respuesta a la comunicación del radioescucha o televidente en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles siguientes, aportando las respuestas recibidas y la respectiva explicación según corresponda. Para la situación en que se requiera alguna recomendación o propuesta de acción correctiva por parte del operador, existe una obligación de difundir forma clara y precisa el ajuste dentro de un plazo de veinticuatro horas, a través de la página electrónica determinada para este procedimiento.

Dentro de la LFTR se establecen derechos y deberes de las audiencias; en este sentido, la legislación mexicana señala que: *“Los Prestadores de Servicios deben hacer del conocimiento del público la clasificación y, en su caso, advertir sobre los contenidos que resulten no aptos para el público infantil, de conformidad con los presentes Lineamientos”*<sup>37</sup>.

Los prestadores de servicios deben presentar en pantalla, al inicio y a la mitad de cada programa emitido, el título y la clasificación correspondiente con una duración mínima de 15 segundos. Las características técnicas y audiovisuales para tal presentación serán determinadas y notificadas por la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía, y de común acuerdo con los Prestadores de Servicios para su debida aplicación.

El título del programa al que se refiere el párrafo anterior deberá coincidir con aquel que, en su caso, el prestador de servicios hubiere señalado en la solicitud de clasificación correspondiente.

### 7.2.3. Brasil

Cuenta con la figura del “*Ouvidor*”, circunscrita a medios públicos de la “*Empresa Brasil de Comunicação*” (EBC), de acuerdo con el artículo 20 de la Ley N° 11.652 de 2008<sup>38</sup>, quien es el responsable de revisar a nivel interno el cumplimiento de los principios y objetivos de la programación difundida por tales medios. Así mismo, se encarga de revisar las quejas presentadas por las audiencias y pronunciarse respecto a estas.

<sup>36</sup> Disponible en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014)

<sup>37</sup> [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5471923&fecha=15/02/2017](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5471923&fecha=15/02/2017)

<sup>38</sup> Disponible en: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11652.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11652.htm)

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 21 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

El *Ouvidor* es elegido por un período de dos años, con posibilidad de una reelección. Se encarga de enviar un boletín interno diario a la Dirección Ejecutiva con observaciones sobre la programación emitida el día anterior, así como de elaborar 15 minutos de programación semanal para divulgar el resultado de sus análisis acerca de la programación y presentar informes bimensuales acerca del desempeño de la EBC.

Ahora bien, el sistema de símbolos de Brasil rige para la televisión en las modalidades abierta y cerrada, y consiste en la aparición del número correspondiente a la edad recomendada en un recuadro de color distintivo. Al inicio del programa debe darse la información completa (aviso), y el símbolo debe aparecer al inicio de cada bloque (después de comerciales)<sup>39</sup>. Adicional a ello, después de cada corte se debe mostrar la clasificación resumida (símbolo). En la TV por suscripción, la información de clasificación debe estar disponible todo el tiempo (puede ser en la guía de programación) y el ícono correspondiente puede aparecer durante la emisión del programa.

#### 7.2.4. Chile

El Consejo Nacional de Televisión de Chile publica un informe analítico anual de quejas y reclamos presentados por los televidentes, tanto para la modalidad de TV abierta como para TV cerrada, denominado Balance Estadístico de Denuncias Ciudadanas<sup>40</sup>. Estas denuncias están centralizadas en el portal web <https://siac.cntv.cl/> donde pueden ser consultadas y donde el Regulador dispone estadísticas, análisis e informes respecto a dichas denuncias.

#### 7.2.5. Canadá

En Canadá, los televidentes tienen diferentes opciones a la hora de dar a conocer su opinión con relación al servicio. En primer lugar, pueden contactarse directamente con el canal correspondiente o su proveedor del servicio de televisión. Posteriormente pueden comunicarse con la autoridad denominada "*Canadian Radio-television and Telecommunications Commission*" (CRTC)<sup>41</sup>.

La CRTC no ejerce ningún tipo de censura, pero existen estándares que resultan aplicables al contenido de la programación y los prestadores de los servicios deben cumplir con ellos. Así mismo, existen diferentes agentes a los que se redirigen las quejas dependiendo de la temática, como el "*CBS Ombudsman*", en caso de que la queja se trate sobre noticias o situaciones de actualidad, o el "*Canadian Broadcast Standards Council*" (CBSC), en los casos en los que la queja se relacione con algún asociado de ella. Finalmente, en caso de tratarse de contenido publicitario, la queja se remite a "*Advertising Standards Canada*" (ASC)<sup>42</sup>.

<sup>39</sup> <https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/classificacao/guia-pratico/guia-pratico.pdf>

<sup>40</sup> <https://www.cntv.cl/wp-content/uploads/2021/06/Denuncias-Balance-2020.pdf>

<sup>41</sup> [https://crtc.gc.ca/eng/info\\_sht/g8.htm](https://crtc.gc.ca/eng/info_sht/g8.htm).

<sup>42</sup> *Ibid.*

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 22 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Adicionalmente, en este país existe una organización independiente llamada “*Commission for Complaints for Telecom-television Services*” (CCTS)<sup>43</sup>, la cual proporciona ayuda a los usuarios en relación con sus quejas sobre el servicio prestado. Esta organización fue creada en 2007 por orden del gobierno de Canadá, con el fin de contar con una entidad independiente con fondos de la industria para resolver quejas de usuarios y pequeños negocios, y aplica los códigos expedidos por la CRTC a los procedimientos a su cargo<sup>44</sup>. Sin embargo, la CCTS no se encarga de aquellas quejas relacionadas con el contenido de la programación<sup>45</sup>.

Por su parte, la “*Broadcasting act*” establece que los medios deben, a través de su programación y oportunidades de empleo, atender a las necesidades, intereses y aspiraciones de hombres, mujeres y niños en igualdad de derechos, dado el carácter multicultural y multirracial de la sociedad canadiense.

Ahora bien, los miembros del Consejo Canadiense de Normas de Radiodifusión Autorregulado (que no incluye a la CBC<sup>46</sup>, aunque sigue utilizando esas advertencias) están obligados a emitir un descargo de responsabilidad al principio del programa y al final de cada pausa comercial, avisando al espectador a su discreción (esos descargos de responsabilidad solo son necesarios durante la primera hora si se emite después de las 21.00 horas)<sup>47</sup>. El símbolo debe aparecer en los primeros 15 segundos de emisión del programa y, para los programas que duren más de una hora, debe ser repetido al inicio de la segunda hora.

### 7.2.6. Estados Unidos

El sistema de clasificación en Estados Unidos se basa en la participación voluntaria de los operadores de televisión, tanto en la modalidad abierta como por suscripción. La mayoría de los operadores muestran el símbolo indicativo en pantalla luego de cada corte comercial, y otros solo al inicio del programa.

### 7.2.7. Perú

Existe un sistema base y varios operadores lo han enriquecido o adaptado, por lo que al final conviven varios sistemas de símbolos. El símbolo y la advertencia deben aparecer previamente al inicio del programa y por lo menos una vez durante el resto de la emisión. Solo rige para TV radiodifundida.

## 7.3. Otros

### 7.3.1. Reino Unido

<sup>43</sup> <https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/mandate/tv-mandate/>.

<sup>44</sup> Tomado de: <https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/overview/a-short-history/>

<sup>45</sup> Tomado de: <https://www.ccts-cprst.ca/codes-stats-and-reports/television-service-provider-code/>

<sup>46</sup> Por sus siglas en inglés, Canadian Broadcasting Corporation. En español, Corporación Canadiense de Radiodifusión. [en línea] Disponible <https://www.cbc.ca/>.

<sup>47</sup> [https://www.cab-acr.ca/english/social/antiviolence/icons\\_manual.shtml](https://www.cab-acr.ca/english/social/antiviolence/icons_manual.shtml)

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 23 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Su regulador, “*Office of Communications*” (OFCOM)<sup>48</sup>, ha establecido un código de contenidos audiovisuales específico denominado “*Broadcasting Code*”, que disminuye en lo posible los riesgos asociados a la interpretación. Dentro de su sección séptima (“*Fairness*”), el código incluye la posibilidad de permitir la participación de aquellas personas que puedan resultar afectadas por la transmisión de un programa de no ficción antes de su transmisión<sup>49</sup>. Así mismo, también se debe permitir la participación de aquellos sujetos a los que se les realicen acusaciones para que tengan un espacio oportuno y apropiado para responder, de acuerdo con el numeral 7.11 del código.

En este mismo sentido, señala que cuando se invita a alguien para contribuir en la realización de un programa, se le deben precisar diferentes elementos como la naturaleza y el propósito del programa, el tipo de contribución a realizar, los temas que se van a tratar, así como los posibles riesgos de su participación, entre otros<sup>50</sup>.

Adicionalmente, la audiencia puede presentar quejas ante OFCOM en relación con los programas que vieron o en los que participaron, subtítulos, lenguaje de señas o descripción de audio (sistemas de acceso), entre otros, para lo cual se disponen los enlaces correspondientes directamente en la página de la autoridad.

### 7.3.2. Australia

El símbolo de clasificación representa la letra inicial de la clasificación y una forma geométrica distintiva, con un respectivo color para cada una. Está definido en tamaño y debe mostrarse en pantalla por lo menos 3 segundos inmediatamente después del inicio del programa, luego de cada corte comercial y en las autopromociones<sup>51</sup>. Para la TV por suscripción rige un código similar, pero con algunas variaciones. El símbolo solo debe aparecer para programas clasificados a partir de PG (*Parental Guidance*), y únicamente al inicio de estos. Sin embargo, debe desplegarse tanto al inicio del programa como en las guías de programación<sup>52</sup>.

### 7.3.3. Corea del Sur

Los iconos de clasificación pueden ser transparentes y pueden colocarse en la esquina superior izquierda o superior derecha de la pantalla. El icono tiene un tamaño de al menos 1/20 de la pantalla, y tiene escritura negra sobre un círculo amarillo con un contorno blanco. Estos iconos se muestran durante 30 segundos cuando el programa se inicia, y se muestran de nuevo cada 10 minutos, y cuando el programa

<sup>48</sup> Office of Communications Act 2002.

<sup>49</sup> “Broadcasting Code” numeral 7.9, disponible en <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/broadcast-codes/broadcast-code/section-seven-fairness>

<sup>50</sup> Ibid. Numeral 7.3.

<sup>51</sup> [https://www.abc.net.au/mediawatch/transcripts/0935\\_industry.pdf](https://www.abc.net.au/mediawatch/transcripts/0935_industry.pdf)

<sup>52</sup> Ibidem

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 24 de 70	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



se reanuda después de las pausas comerciales. Hay programas en los que el símbolo debe estar visible durante toda su duración.

A manera de resumen, en las siguientes tablas se enumeran los aspectos más relevantes de la revisión de experiencias internacionales en materia de participación ciudadana y defensa o protección del televidente:

**Tabla 1. Defensor del televidente y participación**

PAÍSES	DEFENSOR DEL TELEVIDENTE Y PARTICIPACIÓN
ARGENTINA	Presenta una figura central competente con respecto a los medios de comunicación audiovisual, atiende quejas y observaciones de la audiencia.
BRASIL	En relación con los medios públicos existe una figura similar al defensor del televidente.
CANADÁ	La autoridad recibe las quejas de los televidentes y existe una organización independiente que proporciona ayuda a los usuarios en relación con sus quejas. La regulación reconoce el carácter multicultural y multirracial de la sociedad.
CHILE	El regulador recibe y centraliza denuncias y quejas de la ciudadanía sobre el correcto funcionamiento de la TV abierta y cerrada, y publica un análisis estadístico anual.
ESPAÑA	Existe la posibilidad de que cualquier persona le solicite a la autoridad el control de la adecuación de los contenidos emitidos.
FRANCIA	Existe una figura imparcial que revisa y evalúa las observaciones, comentarios y quejas de los televidentes.
MÉXICO	La figura del defensor en el marco del régimen de autorregulación depende del código de ética de cada concesionario, y atiende las reclamaciones y quejas sobre contenido y programación.
PAÍSES BAJOS	Cuenta con una figura de defensor del televidente independiente e imparcial, que revisa quejas relacionadas con contenidos periodísticos (se requiere interacción previa con el responsable del contenido).
REINO UNIDO	Cuenta con un código que expresamente dispone la participación de personas que puedan resultar afectadas por un programa antes de su emisión. Además, cuando se tiene un invitado en un programa, debe precisársele el alcance de este, junto con los posibles riesgos asociados. La autoridad atiende diferentes quejas de la audiencia.

**Fuente:** Elaboración CRC

**Tabla 2. Resumen sobre iconos de información al televidente sobre clasificación**

PAÍS	AVISO PREVIO	SÍMBOLO	FRECUENCIA ÍCONO	APLICA A TV CERRADA	OBLIGATORIO
ALEMANIA	X	X	En TV abierta, durante toda la emisión.		X
ARGENTINA	X			X	X
AUSTRALIA	X	X	En TV abierta, aviso antes de iniciar. Símbolo después de cada corte y en autopromociones.	X	X
BRASIL	X	X			AR <sup>53</sup>
CANADÁ	X		Símbolo al inicio del programa y a la segunda hora (para programas largos)	X	AR
COREA S.		X			
ESPAÑA			Inicio y luego de corte. Para todo público, durante todo el programa		AR
ESTADOS UNIDOS		X	Símbolo al inicio del programa y opcional luego de cada corte.	X	AR
ISRAEL	X	X	Símbolo de edades	X	X
ITALIA		X	Color bajo el logo del canal durante todo el programa	X	X
FRANCIA	X	X	Durante toda la duración del programa	X	X
MÉXICO	X	X	Inicio y mitad de cada programa		
PERÚ	X	X	Inicio del programa y una vez en el resto		X

Fuente: Elaboración CRC

## 8. PERCEPCIÓN SOBRE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y DERECHOS DEL TELEVIDENTE EN COLOMBIA

Como se mencionó en la introducción y antecedentes del presente documento, la CRC, a través del Centro Nacional de Consultoría (CNC), desarrolló una encuesta para que mediante ejercicios de psicología del consumidor se conocieran las necesidades de los televidentes, así como, los beneficios esperados de las medidas que se podrían adoptar; en especial, cuando el objeto de este preveía la realización de estas actividades para diferentes servicios, entre ellos el de televisión. Así, la Comisión buscó ahondar en los niveles de “comprensión” y “análisis” que tienen los usuarios de los servicios de televisión acerca del marco normativo que garantiza su participación, la información que se les brinda y las medidas previstas para la protección y defensa de sus derechos<sup>54</sup>.

<sup>53</sup> Se deja a la autorregulación

<sup>54</sup> La CRC adicionó el Contrato No. 91 de 2022, cuyo objeto era el siguiente “Realización de ejercicios de psicología del consumidor a usuarios de los servicios de telefonía, internet, postal y televisión; con el propósito de identificar los niveles de comprensión y análisis de dichos usuarios respecto del marco normativo, y de la distinta información a través de la cual se le da a conocer las condiciones de los servicios, sus obligaciones y los derechos que le asisten”.

## 8.1. Matriz de Consistencia

En este sentido, se definió como punto de partida la formulación de preguntas de investigación que se derivan de una manera consistente del objetivo general y de los objetivos específicos. Se postularon hipótesis de trabajo y se definieron las preguntas orientadoras a ser presentadas de forma resumida en cada una de las secciones de este documento, las cuales se pueden observar en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Matriz de consistencia del estudio**

ID OE	OBJETIVO ESPECÍFICO (OE)	HIPÓTESIS	ID PO	PREGUNTA ORIENTADORA (PO)
OE 1	Determinar la pertinencia y fortalecer los mecanismos de participación de los televidentes, así como el alcance de las respuestas por parte de los operadores.	Los televidentes se encuentran interesados en participar realizando observaciones y solicitudes de información sobre los contenidos emitidos.	PO 1.1	¿Qué tan interesados están los televidentes en realizar observaciones y comentarios a los contenidos emitidos?
			PO 1.2	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los televidentes con los contenidos emitidos?
		Los televidentes cuentan con un alcance limitado en términos de su participación con el servicio de televisión y el contenido emitido a través de este.	PO 1.3	¿Los televidentes han tenido problemas para presentar solicitudes?
			PO 1.4	¿Qué acciones desarrollan los operadores del servicio de televisión por suscripción o los canales de televisión para dar respuesta a los comentarios y solicitudes presentados por los televidentes?
				¿Consideran los televidentes que los operadores del servicio de televisión por suscripción y los canales están ofreciendo respuestas de fondo a sus requerimientos?
PO 1.5	¿Les exigen a los televidentes contar con un contrato o afiliación al servicio de televisión para que su observación o comentario sea aceptado?			
OE 2	Establecer la existencia de la necesidad de los televidentes para que se les suministre información sobre cambios en la programación de manera oportuna y/o sobre el contenido del programa al inicio y durante su emisión.	Los canales y operadores del servicio de televisión no les brindan información suficiente a los televidentes en relación con los contenidos transmitidos durante su emisión	PO 2.1	¿Qué tan importante es para los televidentes conocer el contenido de un programa o su clasificación previo a consumirlo?
			PO 2.2	¿La información que brindan los canales y operadores sobre el tipo de escenas o contenido del programa es suficiente para la toma de decisiones respecto de su consumo?

			PO 2.3	¿Cuál es el grado de sensibilidad de los televidentes frente a la información, el contenido de un programa o su clasificación previo a consumirlo?
		Hace falta brindar información suficiente a los televidentes en relación con los contenidos transmitidos durante su emisión mediante símbolos.	PO 2.4	Considera que el uso de símbolos en la pantalla durante la transmisión para advertir sobre escenas o tipo de contenido del programa de televisión es: ¿Necesario?, ¿Innecesario?, ¿Invasivo?
		Hace falta brindar información oportuna a los televidentes en relación con los cambios en la programación respecto a horarios y eliminación de canales.	PO 2.5	¿Se ha sentido molesto por no recibir información oportuna frente a cambios en la programación? (en cuanto a modificación de horario y/o duración, o eliminación definitiva)
OE 3	Determinar la efectividad del espacio del defensor del televidente, así como la satisfacción de los usuarios con el mismo	El espacio del defensor del televidente requiere modificaciones para que resulte de mayor utilidad para los televidentes.	PO 3.1	¿Cómo califican los televidentes la efectividad del espacio del defensor del televidente?
			PO 3.2	¿Qué tan satisfechos están con las respuestas brindadas por el defensor del televidente?
OE 4	Determinar la necesidad de implementar nuevos mecanismos o de mecanismos adicionales para la protección y participación del televidente	Actualmente no se cuentan con suficientes mecanismos de autorregulación que propendan por la satisfacción de los derechos de los televidentes.	PO 4.1	¿Qué otros mecanismos consideran los televidentes que se debe utilizar para proteger y defender a los televidentes en Colombia?

Fuente: Elaboración propia

## 8.2. Detalle de la muestra

Para realizar el estudio correspondiente, se desarrolló un proceso de recolección de información<sup>55</sup> por medio de encuestas telefónicas y presenciales teniendo como unidad de análisis los hogares colombianos. El tamaño muestral propuesto en la investigación a partir de la fórmula de muestreo aleatorio con población finita, siguiendo un margen de error no superior del 2,5% y un nivel de confianza del 95%, fue de 1.500 hogares, sin embargo, finalmente se realizaron un total de 1.602 encuestas a

<sup>55</sup> Se definió la aplicación de un instrumento para el cual se empleó como marco muestral de referencia el compuesto por los hogares de las cabeceras de los municipios de Colombia que usan los servicios de televisión. El mecanismo de estratificación estadística fue la combinación de dos variables: región y tipo de municipio. Las regiones geográficas conformadas son las siguientes: Antioquia: Antioquia; Atlántico: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre; Centro: Caldas, Huila, Quindío, Risaralda y Tolima; Cundinamarca: Bogotá D.C. y Cundinamarca; Oriente: Arauca, Boyacá, Casanare, Meta, Norte de Santander y Santander, y Suroccidente: Caquetá, Cauca, Chocó, Guaviare, Nariño, Putumayo y Valle del Cauca. Las grandes ciudades fueron incluidas forzosamente en la muestra mientras que del resto de municipios se seleccionó una muestra aleatoria. En la recolección telefónica, dentro de cada municipio se seleccionó una muestra aleatoria de hogares a través del marco de muestreo (directorio telefónico) y se encuestó a la persona adulta que respondió el llamado del CNC. En la recolección presencial, a partir del marco de muestreo se seleccionó un conjunto de manzanas cartográficas y se levantó la información de un hogar por lado de manzana (el respondiente idóneo fue una persona mayor de 18 años dentro del hogar).

este mismo número de hogares, las cuales fueron aplicadas en 45 municipios de 25 departamentos del país que fueron escogidos de forma aleatoria, siguiendo una metodología de reemplazo en caso de no lograr contacto. Así, se aplicaron 1.178 encuestas de forma telefónica con base de datos de hogares colombianos<sup>56</sup> y en modalidad presencial, se realizaron 424 encuestas con marco de muestreo hogares a través de cartografía social<sup>57</sup>.

Bajo este contexto, es de precisar que aproximadamente el 50% de los encuestados tenía contratado el servicio de televisión por suscripción, sirviendo este valor como parámetro de interés para la estimación del tamaño muestral.

### 8.3. Información sociodemográfica

Con el propósito de brindar una contextualización sociodemográfica que permita describir a las personas encuestadas, a continuación, se presenta de manera resumida los resultados obtenidos sobre las principales variables asociadas a la caracterización muestral:

- Por sexo:

La división de los participantes por sexo se establece en un 64% femenina, frente a un 36% masculina.

- Por rango de edad:

El mayor número de participantes se encontró en el rango de edades comprendida entre los 55 a los 80 años con un 27%, lo cual representa 435 encuestados, seguido por usuarios con edades entre 35 y 40 años con un 23%, así como los de 25 y 34 años lo que representa un 19%.

- Por nivel educativo:

El nivel de formación bachillerato cuenta con un 35% de participación, el segundo es primaria con 22%, seguido de técnico o tecnológico por un 20% y universitario con un 14%, los siguientes niveles educativos se encuentran por debajo del 10%.

- Por ocupación económica:

El 28% de los encuestados reportó tener como ocupación principal ser ama de casa, mientras que el 27% y el 21% se encuentra ocupado desarrollando labores como independiente o empleado respectivamente. Otras ocupaciones con menor porcentaje son desempleados con un 9%, personas que estudian y trabajan al mismo tiempo con un 5%, y estudiantes 4%.

- Por estrato:

<sup>56</sup> A partir de un directorio telefónico con 8 millones de números de celular de todos los municipios del territorio nacional

<sup>57</sup> Marco Geoestadístico Nacional proveniente del DANE y actualizado al año 2022; este marco de muestreo contiene material a nivel de manzana cartográfica.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 29 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

El estrato 1 participa con un 43%, seguido por el dos (2) con un 38% y el tres (3) con un 16%; el estrato cuatro (4) en un 3%, participantes en cinco (5) en un 1% y finalmente el estrato seis (6) representado por el 1%.

- **Por consumo de medios audiovisuales:**

El 52% de los encuestados respondió tener una suscripción al servicio de televisión, el 42% señaló contar con acceso a televisión por TDT y en menor medida televisión comunitaria con un 8% de los participantes. También los participantes utilizan plataformas OTT con un 6% y otras con un 1%, lo cual no es objetivo del estudio.

#### **8.4. Resultados y hallazgos por parte del CNC**

El CNC desarrolló la descripción de los resultados respecto de cuatro (4) categorías, cada una de ellas relacionada con los objetivos del estudio adelantado, las cuales se mencionan a continuación:

##### **8.4.1. Participación de los televidentes en materia de contenidos**

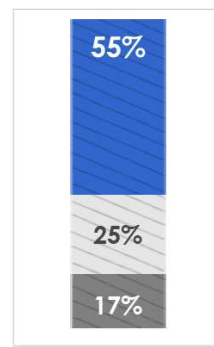
Teniendo en cuenta que el estudio buscaba conocer la pertinencia de fortalecer los mecanismos de participación de los televidentes en materia de contenidos, así como, el alcance de las respuestas por parte de los operadores del servicio de televisión a las observaciones y comentarios de los televidentes sobre los contenidos recibidos se indagó sobre su nivel de satisfacción respecto de esos contenidos. De igual manera, se recopiló información sobre los mecanismos de participación que los televidentes conocían y utilizaban (ligas de asociaciones, PQR sobre el contenido propiamente dicho, redes sociales, foros, envío de videos, entre otros), para posteriormente, conocer su percepción y su interés en hacer uso de estos mecanismos.

Sobre la satisfacción de contenidos emitidos a través del servicio de televisión, el 55% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los contenidos que reciben; el 25% se identificó como indiferente respecto de los contenidos emitidos, al responder que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho; y aproximadamente el 17% de los encuestados seleccionó alguna de las opciones que expresan insatisfacción. Se debe aclarar que la respuesta "no sabe, no responde" se encuentra en un 3%, presentando un bajo porcentaje de representación.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 30 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

### Figura 1. Satisfacción contenidos emitidos a través del servicio de televisión

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los contenidos emitidos a través del servicio de televisión?



Base: Encuestados que calificaron [1-5] 1.563

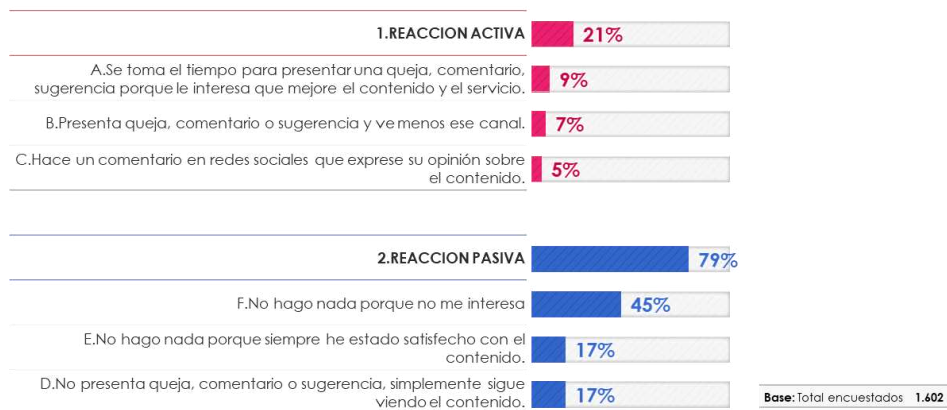
Fuente: Elaboración CNC

Adicionalmente, se les consultó sobre la acción que tomaban cuando se encontraban con un contenido que no les agradaba, para conocer si tomaban una reacción activa o pasiva al respecto. El 79% de los encuestados manifestó tener una actitud pasiva, lo que significa que deciden no actuar o no reaccionar. Específicamente, un 45% de los encuestados expresó que no les interesa hacer nada, un 17% señaló que siguen viendo el contenido y un 17% restante comentó que no hacen nada porque están satisfechos con el contenido recibido.

El 21% de los encuestados manifestó tener una actitud activa frente a los contenidos que no son de su agrado; específicamente, el 9% de los encuestados señaló que se toma el tiempo para presentar la respectiva queja, comentario o petición, argumentando que está interesado en que el contenido recibido a través del servicio de televisión mejore; el 7% indicó que su reacción es ver menos el canal que emite contenido que no es de su agrado y paralelamente presenta una queja o comentario sobre el contenido, mientras que el 5% restante expresó sus opiniones a través de redes sociales.

**Figura 2. Acciones cuando el contenido de televisión no es de su agrado**

3. Si algo no le gusta del contenido emitido en el servicio de televisión, usted:

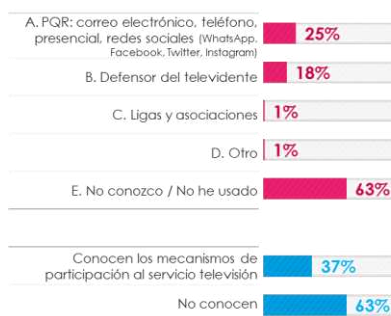


Fuente: Elaboración CNC

Por otro lado, se indagó sobre el conocimiento de los mecanismos de participación, y se encontró que un 63% de los encuestados desconoce estos mecanismos. Del 37% que conocen los mecanismos, un 25% respondió que conoce los mecanismos para presentar peticiones quejas o reclamos, ya sea a través de correo electrónico, vía telefónica, presencial o haciendo uso de las redes sociales; un 19% manifestó conocer la figura del defensor del televidente y un 1% conoce las ligas, asociaciones y otros, como muestra la Figura 3.

**Figura 3. Conocimiento mecanismos de participación en servicios de televisión**

4. De lo siguientes mecanismos de participación ¿Qué mecanismo de participación conoce respecto del servicio de televisión y los contenidos emitidos?



Base: Total encuestados 1.602

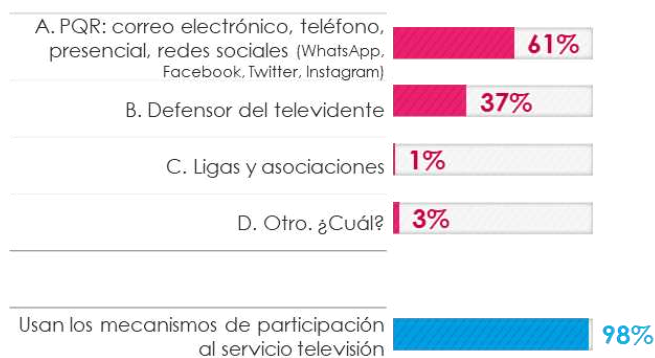
Fuente: Elaboración CNC



De los encuestados que manifestaron conocer los mecanismos de participación, el 61% ha presentado alguna PQR y el 37% ha acudido al defensor del televidente. En menor medida, acuden a las ligas y asociaciones con un 1% y a otros que suman en total un 3%.

#### Figura 4. *Uso de los mecanismos de participación conocidos*

4.1 De los mecanismos de participación que conoce, ¿cuáles ha utilizado respecto del servicio de televisión y los contenidos emitidos?



Base: Total encuestados 596

Fuente: Elaboración CNC

Cuando el encuestado necesita presentar una solicitud, un 42% acude al operador del servicio de televisión con el que tiene contrato, un 27% se dirige al canal directamente, un 23% escribe comentarios en redes sociales y en menor medida, esto es, un 1% contacta a un productor o persona vinculada con el contenido que se emite. Lo anterior, sin perjuicio de señalar que algunos televidentes indican que acuden a otro mecanismo para presentar sus solicitudes.

La encuesta también consultó si los televidentes habían tenido problemas para presentar quejas, solicitudes o reclamos a través del servicio de televisión por no contar con un contrato suscrito o afiliación. Al respecto, es importante reiterar que el 52% de los encuestados contaba con el servicio de televisión por suscripción.

En la mayoría de los casos la existencia de un contrato o afiliación no dificulta la radicación de solicitudes o la expresión de necesidades del televidente. Solo el 9% manifestó haber tenido dificultades para radicar una solicitud, queja o reclamo por no tener suscrito un contrato o afiliación en el servicio de televisión por suscripción y/o comunitaria.

**Figura 5. Problemas al presentar PQR sobre el contenido asociado a no tener un contrato o afiliación**

5. ¿Ha tenido problemas para presentar solicitudes, quejas o reclamos sobre el contenido emitido a través del servicio de televisión por no contar con un contrato suscrito o afiliación?



Fuente: Elaboración CNC

Las dificultades mencionadas por ese 9% se refieren al traslado de la solicitud a otras dependencias, no contar con un funcionario que reciba esa solicitud, no recepción de respuesta o solución o demoras en la respuesta, como se detalla en la Figura 6.

**Figura 6. Descripción de los problemas al presentar PQR sobre el contenido por no tener un contrato o afiliación**

### 5.1 ¿Cuál?



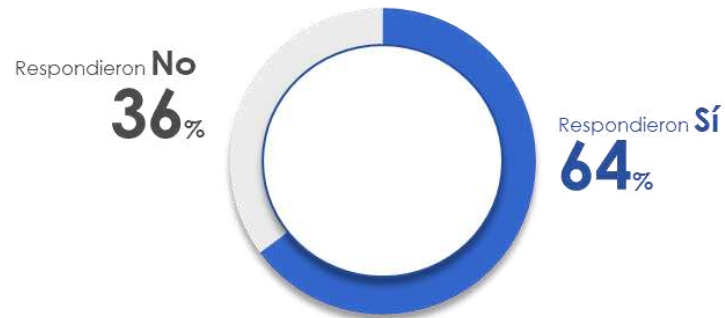
Base: Encuestados que mencionaron si en P5 34

Fuente: Elaboración CNC

De aquellos participantes que han realizado solicitudes o comentarios, el 64% comenta tener respuestas satisfactorias, como se observa en la siguiente figura:

**Figura 7. Satisfacción respecto a la respuesta a solicitudes o comentarios enviados**

7. ¿Considera que la respuesta o respuestas recibidas a sus solicitudes o comentarios que presentó sobre el contenido fue satisfactoria?



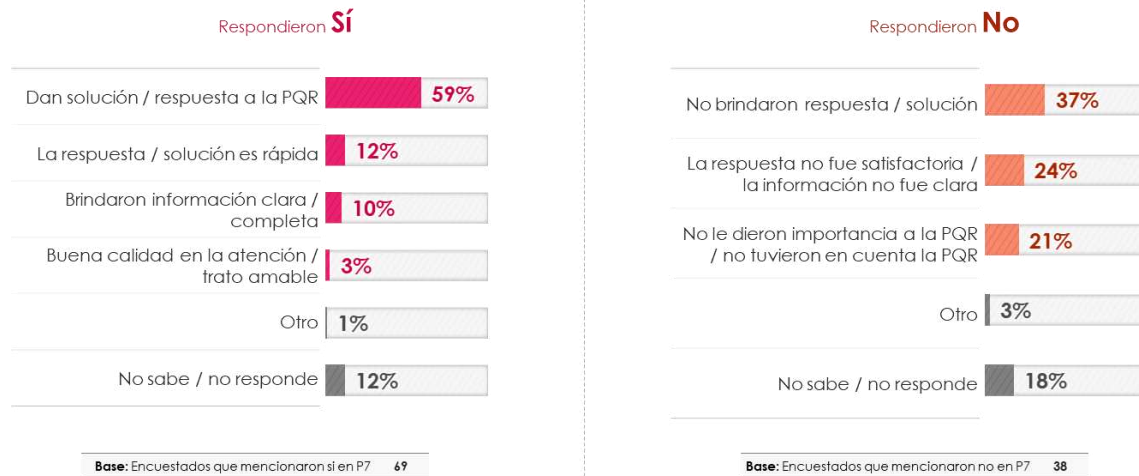
Base: Encuestados que mencionaron códigos 1 2 3 en P6 107

Fuente: Elaboración CNC

A continuación, se muestran las razones por las que los televidentes expresan su satisfacción o insatisfacción ante la presentación de solicitudes o comentarios.

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

7.1. ¿por qué?



Fuente: Elaboración CNC

Frente a la percepción de los televidentes respecto de las acciones realizadas en el canal de televisión u operador después de presentar algún tipo de comentario, solicitud o queja sobre el contenido, un 53% de quienes presentaron este tipo de recursos respondió que el canal u operador no hizo nada, y un 29% señaló desconocer las acciones que se tomaron.

**Figura 9. Percepción de las acciones del canal de televisión u operador después de que se le presenta un comentario**

6. ¿Cuál de las siguientes acciones realizó el canal de televisión o el operador después de que usted presentó el comentario, solicitud o queja sobre el contenido?

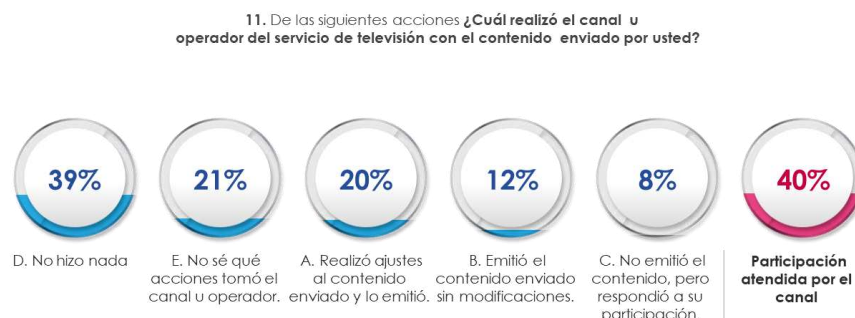


Base: Conocen / han utilizado mecanismos de participación 587

Fuente: Elaboración CNC

Dado que otra forma de participación de los televidentes se logra a través del envío de contenido a los operadores del servicio o a algún canal para que sea transmitido, se evidenció que el 5% de los encuestados lo han hecho. Este 5% de los encuestados que enviaron el contenido, manifestaron las siguientes acciones por parte del canal respecto a dicho envío:

**Figura 10. Acciones tomadas por el operador respecto de los comentarios de los televidentes**



Base: Encuestados que mencionaron sí en P10 75

Fuente: Elaboración CNC

#### 8.4.2. Información al televidente

En esta sección del Estudio se buscó conocer la necesidad de los televidentes para que, por un lado, se les suministre información oportuna acerca de los cambios en la programación, y por el otro, se les informe sobre la clasificación o tipo de contenido de un programa al inicio y durante su emisión.

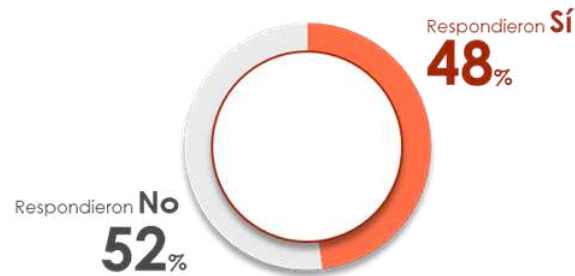
De esta manera se indagó sobre aspectos relacionados con la decisión de los televidentes de ver programas según su clasificación de contenidos, las acciones tomadas ante un contenido no adecuado, las preferencias sobre momentos para informarse sobre tipo, características o clasificación de contenido, la suficiencia de la información actual sobre contenidos disponible para el televidente y los mecanismos disponibles para tal fin, la percepción sobre el uso de símbolos durante la transmisión y finalmente se abordaron aspectos relacionados con la información oportuna a los televidentes sobre cambios en la programación respecto a horarios y eliminación de canales.

En términos generales, el estudio evidenció que hay una división de posiciones en cuanto a la influencia de la información del contenido o su clasificación frente a la decisión de ver o no ver un programa, ya que el 52% de los encuestados manifestó que dicha información no influía en su decisión, mientras que el 48% restante respondió que consideraba importante contar con información acerca del contenido. Teniendo en cuenta que el margen de error muestral del estudio es 2,5%, es posible afirmar que el resultado refleja un equilibrio entre quienes no consideran importante esta información y aquellos que la encuentran relevante para decidir si consumen o no un contenido.

Adicionalmente, respecto a la influencia de la información sobre las decisiones del televidente, no se hallan variaciones importantes al realizar el análisis por estrato, municipios, o ciudades principales.

**Figura 11. Decisión de ver programas según la clasificación de contenido**

12. Teniendo en cuenta que los programas transmitidos en televisión se pueden clasificar según edad, o por su contenido (Informativo, Entretenimiento, Educativo, infantil o juvenil, entre otros), o según escenas (violencia, sexo, lenguaje explícito, uso de drogas, etc.)  
**¿La información acerca del contenido o de la clasificación del contenido afecta su decisión de ver o no un programa?**



Base: Total encuestados 1.602

Fuente: Elaboración CNC

Por otra parte, la encuesta permitió conocer qué tipo de escenas inciden en mayor proporción respecto a la toma de decisiones sobre el consumo o no del contenido. Al profundizar en el grupo de televidentes que sí consideraban importante contar con información acerca del contenido, se encontró que el 52% estima que su decisión se encuentra condicionada a si el contenido tiene escenas sobre violencia, el 47% por las escenas de sexo, el 45% por el lenguaje inapropiado o vulgar y el 42% respondió que las escenas sobre uso de drogas tienen efecto en su decisión. Lo anterior, teniendo en cuenta que el tipo de pregunta consistió en selección múltiple con posibilidad de múltiple respuesta para cada encuestado.



**Figura 12. Tipos de escenas o contenidos que influyen decisión ver programas**



Base: Encuestados que mencionaron sí en P12 771

Fuente: Elaboración CNC

En este mismo grupo de quienes manifestaron que la información previa del contenido incide en su decisión sobre ver el programa, el 59% señala que al enterarse del contenido cambian de canal, un 21% indica que apaga el televisor, el 5% toma acciones preventivas restringiendo el acceso a personas que pueden ser afectadas por el contenido y un 3% señala que disfruta del programa sin la compañía de personas a la que el contenido puede afectar; el 12% restante sigue viendo el programa sin tomar acción alguna.

En términos agregados, el 88% señala que realiza alguna acción ante la situación de enterarse de un programa cuyo contenido, escenas o lenguaje es considerado por el televidente como no adecuado, según se detalla en la figura 13. En este sentido, para este grupo de personas es relevante la información sobre contenidos, dado que hacen uso de esta para tomar decisiones sobre su consumo al verificar el tipo de contenido.

**Figura 13. Acciones del televidente al enterarse de un contenido no adecuado**

14 ¿Cuál de las siguientes acciones toma al enterarse que el programa puede contener algún elemento de los listados en la pregunta anterior?



Base: Encuestados que mencionaron sí en P12 771

Fuente: Elaboración CNC

Retomando el análisis sobre la totalidad de los encuestados, se encontró que —con independencia de la toma de decisión o no sobre el consumo de contenido con base en la información disponible—, el 50% del total de encuestados preferiría contar con la información antes del programa, el 13% lo considera relevante antes y durante la emisión del programa y el 7% durante la emisión del programa, mientras que el restante, esto es, el 30% manifiesta no considerar útil esta información. De esta manera, en términos agregados, se puede inferir que el 20% expresó interés por tener información al menos durante la emisión del programa.

**Figura 14. Momentos para informarse sobre tipo, características o clasificación de contenido y porcentaje de quienes toman decisiones de consumo con base en dicha información**

16 ¿En qué momento preferiría contar con la información sobre el tipo, características o clasificación de contenido del programa?



Base: Total encuestados 1.402

Fuente: Elaboración CNC

De otra parte, respecto de la suficiencia de la información sobre la clasificación de contenidos actualmente disponible para el televidente y los posibles mecanismos para mejorar dicha información, al indagar a los televidentes encuestados sobre qué tan de acuerdo están con la expresión “la información que se brinda actualmente sobre el tipo de escenas o de contenido del programa es suficiente para la toma de decisiones sobre el consumo del programa”, el 55% expresó que esa información actualmente ya es suficiente (sumatoria de las dos respuestas positivas “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”). Por otro lado, el 19% manifestó no estar conforme con la información que recibe (opciones “En desacuerdo”; y “Totalmente en desacuerdo”), mientras que el 26% no está “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

**Figura 15. Suficiencia sobre la información brindada sobre tipo de escenas o contenido**

20. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente expresión: **La información que se brinda actualmente sobre el tipo de escenas o contenido del programa es suficiente para la toma de decisiones sobre el consumo del programa?**



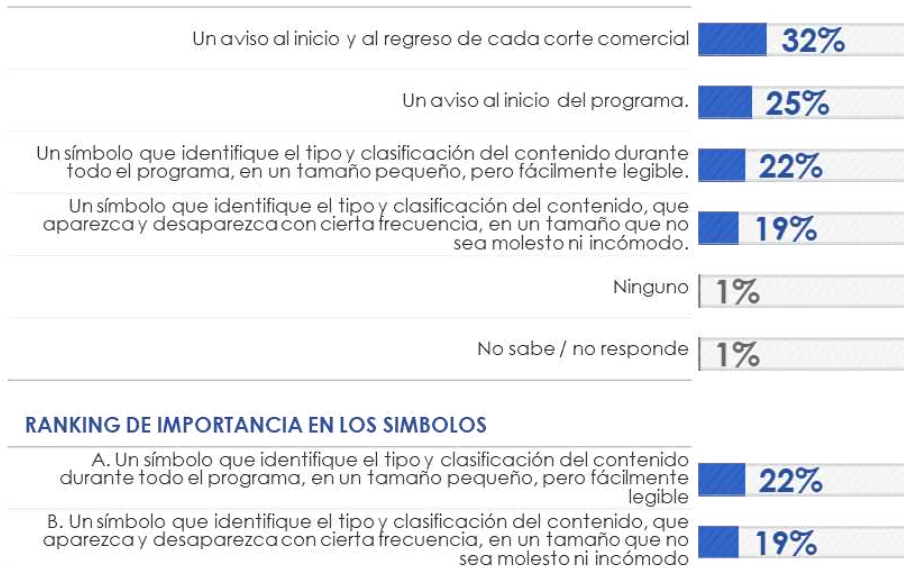
Base: Total encuestados 1.546

Fuente: Elaboración CNC

Adicionalmente, entre los encuestados que específicamente manifestaron su preferencia por contar con información sobre el tipo o clasificación del contenido del programa “durante el programa” y “antes y durante el programa”, se indagó por “¿Qué mecanismo preferiría para informarse sobre las características y clasificación de los contenidos?” y se encontró que el 41% de este grupo manifestó su preferencia por visualizar un símbolo para identificar el tipo y clasificación del contenido. De esta manera, existe una preferencia del 22% de los participantes por tener un símbolo que identifique el tipo y clasificación del contenido durante todo el programa, en un tamaño pequeño, pero fácilmente legible; mientras que un 19% preferiría que el símbolo aparezca y desaparezca con cierta frecuencia, en un tamaño que no sea molesto ni incómodo.

**Figura 16. Preferencia sobre el momento y mecanismo de presentación de la información sobre el contenido**

17. De las siguientes opciones, ¿Qué mecanismo preferiría para informarse sobre las características y clasificación de los contenidos?



Base: Encuestados que mencionaron Durante la emisión del programa Antes y durante la emisión del programa P16 317

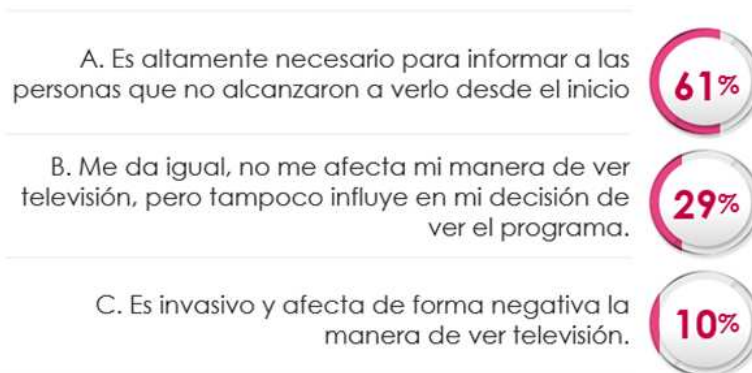
Fuente: Elaboración CNC

En el mismo grupo mencionado anteriormente, se indagó sobre la necesidad del uso de símbolos durante la transmisión, encontrándose que el 61% de los encuestados<sup>58</sup> consideran que el uso de símbolos es altamente necesario para quienes no comenzaron a ver un programa desde el inicio, en tanto que un 29% considera que es un aspecto irrelevante que no afecta su manera de ver televisión, y un 10% considera los símbolos un elemento invasivo que afecta de forma negativa la manera de ver televisión.

<sup>58</sup> Sobre la base de los 317 encuestados que mencionaron: "Durante la emisión del programa" o "Antes y durante la emisión del programa".

**Figura 17. Percepción uso de símbolos durante la transmisión**

18. Considera que el uso de símbolos en la pantalla durante la transmisión, para advertir sobre el contenido del programa de televisión, es:



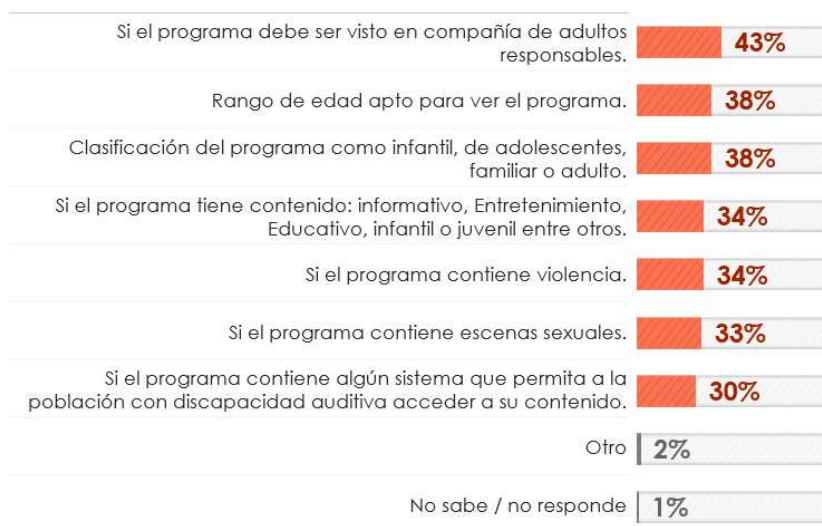
**Base:** Encuestados que mencionaron Durante la emisión del programa Antes y durante la emisión del programa P16 **317**

**Fuente:** Elaboración CNC

En relación con la información que desean conocer los televidentes sobre el contenido de los programas durante su transmisión, se evidencia un interés de tener algún tipo de mecanismo que les permita identificar las características y el tipo de programa que están consultando. Así, se presenta una concentración porcentual similar entre las diferentes opciones indagadas (pregunta de opción múltiple) encontrándose que para el 43% de los encuestados es relevante que la información que se suministra sobre el contenido de los programas advierta si es necesaria la compañía de un adulto responsable; a la vez que para un 38% es de interés conocer el rango de edad apto para ver el programa; igualmente para un 38% conocer la clasificación del programa como infantil, de adolescentes, familiar o adulto; para un 34% si el programa tiene contenido informativo, entrenamiento, educativo, infantil, juvenil, etc.; para un 34%, conocer si el programa contiene violencia; para un 33% si el programa contiene escenas sexuales y para un 30% conocer si el programa contiene algún mecanismo que permita a la población sorda acceder a su contenido.

**Figura 18. Interés sobre el tipo de información del contenido durante el transcurso del programa**

19. De las siguientes opciones, ¿Qué tipo de información sobre el contenido le interesaría conocer durante la transmisión del programa?



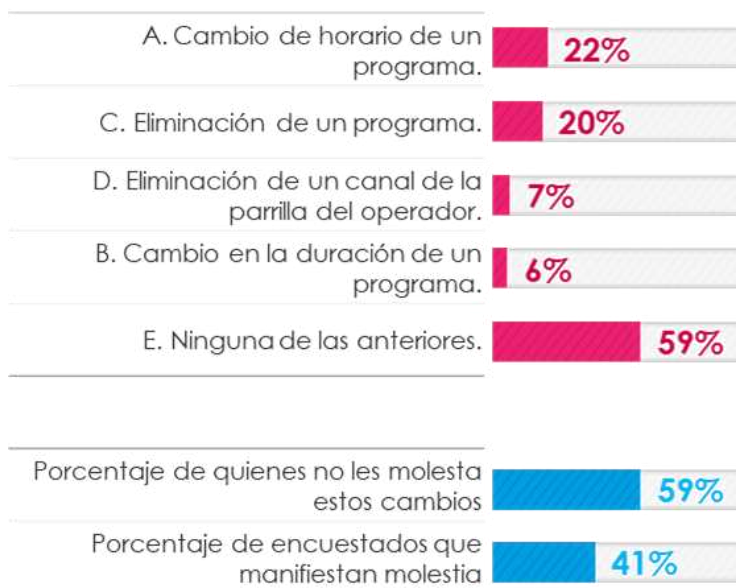
Base: Encuestados que mencionaron Durante la emisión del programa Antes y durante la emisión del programa P17 317

Fuente: Elaboración CNC

Otro aspecto importante indagado en la encuesta está orientado a identificar si el televidente está siendo informado de manera oportuna acerca de los cambios de horarios, eliminación de canales y otros cambios en la programación. Al respecto, se encontró que el 41% de los televidentes encuestados manifestó sentirse molesto por no recibir información oportuna en relación con las modificaciones de horario o de duración de un programa, y/o eliminación de un canal o de alguno de sus programas.

**Figura 19. Situaciones que generan molestia por no recibir información**

**21. ¿Se ha sentido molesto por no recibir información oportuna frente a alguna de las siguientes situaciones?**



**Base:** Total encuestados 1.602

**Fuente:** Elaboración CNC

De los televidentes que manifestaron molestia, el 90% desearía haber sido informado con anticipación de los cambios en la programación (El 46% con varios días, el 26% con por lo menos un día, el 9% con al menos unas horas de anticipación, y el 9% no especificó el tiempo de anticipación deseado), mientras que el 10% restante manifestó que el principal motivo de la molestia fue por el hecho de la modificación como tal y no les interesa la anticipación con la que hubiesen podido haber sido avisados.



**Figura 20. Deseo de haber sido informado con anticipación**

**22. ¿Hubiese deseado haber sido informado de una forma más oportuna y clara?**



Base: Total encuestados 654

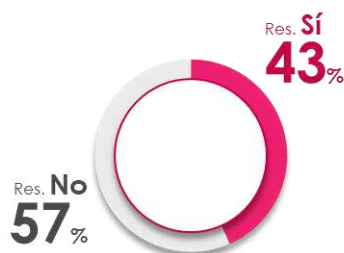
Fuente: Elaboración CNC

### 8.4.3. Defensoría del televidente

La encuesta arrojó que la figura del defensor del televidente es desconocida en un 57% de los participantes, mientras que el 43% restante manifiesta conocerlo. De igual manera, el 92% de los que afirmaron conocer el defensor del televidente nunca han acudido a esta instancia para presentar observaciones o comentarios sobre el contenido transmitido en los programas de televisión.

**Figura 21. Conocimiento Defensor del Televidente**

23. ¿Conoce la figura del defensor del televidente?



Base: Total encuestados 1.602

Fuente: Elaboración CNC

Al indagar las razones por las cuales los participantes no han usado la herramienta de la Defensoría del Televidente, estas se concentran en tres opiniones mayoritarias. La primera, elegida por un 46%, es que *"no han sentido la necesidad de utilizarla"*; seguido de un 17% que aseguró *"no estar interesado"*; y de un 7% que manifestó que se debe al *"desconocimiento en torno a la herramienta" y al proceso*.

Al consultarles al 8% que sí ha hecho uso de la figura, si consideran que su solicitud o queja fue tratada o atendida, un 24% de estos expresó que esta fue atendida y analizada, en contraposición a un 76% expresa que no fue atendido de forma pertinente por el defensor del televidente. Este último porcentaje se distribuye en un 25% que afirma no hubo pronunciamiento de su solicitud y un 51% que desconoce si la queja fue tratada.

Desde la perspectiva de los participantes que expresaron haber realizado algún trámite en el espacio del Defensor del Televidente, un 86% reconoció que este mecanismo es importante. A pesar del reconocimiento de la importancia del programa, el 52% manifestó que no ha sintonizado o visto el espacio, frente a un 48% que expresa haberlo hecho. Este resultado podría sugerir la ausencia de promoción y de canales de comunicación efectivos que promuevan la consulta de este programa, dado que la distancia entre los que conocen y desconocen el espacio, no es alta.

En cuanto a la frecuencia con que la audiencia ve el programa del defensor del televidente, un 50% de los encuestados dijo que ocasionalmente lo ha visto, seguido de un 23% que afirmó que casi nunca lo ha observado, por otro lado, las opciones siempre y casi siempre representan un 9% y un 13% respectivamente.

Respecto de opciones de mecanismos alternativos de participación, se identifica una preferencia en el acceso a canales de difusión digital como cápsulas informativas de un minuto en varios momentos del

día (31%), intervenciones por las redes sociales del canal (25%), o un portal web del canal (18%), lo que llega a corresponder a un 74% del total de los participantes.

**Figura 22. Mecanismos propuestos para la defensa del televidente**

30. De los siguientes mecanismos, ¿cuáles considera que deben existir para la defensa del televidente?



Base: Total encuestados 1.602

Fuente: Elaboración CNC

#### 8.4.4. Percepción de la responsabilidad de los operadores del servicio de televisión al momento de programar y emitir contenido.

La encuesta indagó además por la percepción de los televidentes respecto a la responsabilidad de los operadores de TV en temas como el cumplimiento de la programación, así como recomendaciones para una mejor gestión en ese campo.

Los resultados mostraron que el 69% de los participantes consideraban que los operadores de televisión actúan responsablemente hacia el televidente al momento de programar en un horario determinado contenido. Del 31% que no lo percibió así, el 41% manifestó sentir que los operadores presentaban programas en horarios que no correspondían, mientras otros motivos fueron mencionados minoritariamente.

De igual manera, se indagó por mecanismos distintos a los mencionados en la encuesta que deberían ser implementados por los operadores del servicio de televisión para una mejor defensa y protección del televidente, especialmente de los niños, niñas y adolescentes televidentes en Colombia. Frente a este aspecto, la mayor inclinación fue hacia la opción de adoptar campañas educativas, con un 72% de participación, seguida de canales de atención especializados para contenidos, con 28%; la participación del televidente en la creación de contenidos fue mencionada por un 23% de los participantes y las respuestas a fondo de PQRS por un 15%.

Estos datos sugieren que hay una satisfacción general con la responsabilidad de los operadores, pero que también se espera que haya un compromiso mayor de estos con acciones pedagógicas que entrarían en el terreno de la autorregulación.

## 9. PRINCIPALES RESULTADOS EN CIFRAS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y DERECHOS DEL TELEVIDENTE EN COLOMBIA.

A partir del estudio realizado por la consultora CNC, esta Comisión encontró los puntos de síntesis que son los fundamentales para el análisis regulatorio:

- En términos generales, la encuesta siguió un diseño muestral con un nivel de confianza del 95% y un margen de error no superior al 2,5%, permitiendo describir la población de acuerdo con sus características sociodemográficas tales como sexo, rango de edad, nivel educativo, ocupación económica, entre otras;
- Permite obtener resultados representativos para un total de 8 millones de hogares distribuidos en 45 municipios de 25 departamentos del país.
- En su mayoría, los encuestados están conformes con los contenidos emitidos a través del servicio de televisión. Aproximadamente el 17% de los encuestados manifestaron algún tipo de insatisfacción.
- Cuando el contenido no es del agrado de los televidentes encuestados, estos presentan una actitud pasiva, ya que el 79% de los encuestados decide no actuar presentando solicitudes o utilizando otros mecanismos de participación, mientras el 21% de los encuestados tiene una disposición activa.
- El 64% de los televidentes encuestados que manifestaron presentar solicitudes respecto de los contenidos están satisfechos con la respuesta brindada.
- No contar con un contrato de prestación de servicios o una afiliación al servicio de televisión no representa una barrera para que los televidentes presenten solicitudes sobre los contenidos que reciben. Sólo el 9% de los encuestados manifestó haber tenido inconvenientes en este trámite, ya sea porque la solicitud se traslada a otras áreas del operador sin resultado alguno, falta de un funcionario que reciba la solicitud, falta de respuesta o mal funcionamiento de la página web para presentar la solicitud.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 52 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Mayoritariamente hay desconocimiento sobre los mecanismos de participación. El 63% de los encuestados no los conoce o no los ha usado. El 1% manifestó conocer las ligas y asociaciones de televidentes y el 18%, el defensor del Televidente.
- No se percibe que el operador haga cambios en los contenidos luego de que se hacen comentarios o solicitudes frente a los mismos.
- Para la mayoría de los participantes, el defensor del televidente es una figura desconocida, ya que 57% de los encuestados manifestó no conocerlo.
- El 8% de las personas que conocen la figura del defensor del televidente manifestó haber hecho uso de este mecanismo para expresar alguna queja, sugerencia o reclamo.
- El 76% de los encuestados que han hecho uso de este mecanismo expresó que su queja no fue atendida de forma pertinente por el defensor del televidente.
- El 52% de los encuestados manifestó no haber sintonizado o visto el espacio del defensor del televidente.
- Las personas mencionan tres mecanismos alternativos para la participación en el espacio del defensor del Televidente: cápsulas de 1 minuto de duración, uso de redes sociales y portal web del canal.
- El 19% de los encuestados considera que la información que se brinda actualmente sobre el tipo de escenas o contenido del programa NO es suficiente para la toma de decisiones sobre el consumo del programa, lo cual indicaría que alrededor de la quinta parte de los televidentes requieren más información por parte de los operadores acerca de la clasificación y tipo de escenas emitidas.
- Por otra parte, el 55% de los encuestados afirma que la información que se brinda actualmente sobre el tipo de escenas o contenido del programa sí es suficiente para la toma de decisiones sobre el consumo del programa, lo cual indicaría que alrededor de la mitad de los televidentes están conformes con la información suministrada actualmente por los canales de TV.
- El 48% de los encuestados considera que la información que se suministra en torno al contenido de los programas y a su clasificación sí es un elemento determinante para decidir verlo o no.
- Particularmente, el 88% de los televidentes que encuentran relevante la información sobre tipo y clasificación del contenido, sí toma acción al ver un programa que no consideran adecuado, tales como apagar el televisor, cambiar de canal o prevenir que sea visto por personas para las que dicho contenido no es apto.

- El 30% de los encuestados definitivamente no considera útil conocer la información sobre el tipo, características o clasificación de contenido del programa.
- Al 20% de los encuestados le interesa tener la información durante la emisión del programa. El 50% del total prefiere tener la información únicamente antes del programa. Además, todos los tipos de información indagados presentan similar nivel de relevancia (entre 30% y 43%).
- El 12% de los encuestados considera altamente necesario un símbolo durante la transmisión del programa para advertir sobre el contenido.
- El 41% de los encuestados se ha sentido molesto por no recibir información oportuna frente a algún cambio en el horario o modificación a la programación.
- El 72% de quienes se han sentido molestos por no recibir aviso oportuno, desearía que se les informe con al menos un día o más de anticipación el cambio en el horario o modificaciones a la programación.
- El 69% de los participantes considera que los operadores de televisión actúan responsablemente hacia el televidente al momento de programar en un horario determinado contenido.
- El mecanismo de información y protección (distinto a los mencionados) preferido son las campañas educativas.

## 10. CONCLUSIONES

A partir de lo anterior, se verificó el impacto del resultado de las encuestas en la continuación del desarrollo del proyecto regulatorio, llegando a las siguientes conclusiones:

### 10.1. Participación Ciudadana

El estudio adelantado por CNC permite observar que la mayoría de los televidentes encuestados no manifiesta estar interesados en presentar comentarios sobre los contenidos recibidos, a tal punto que, frente a cualquier contenido que no es de su agrado, su actitud es pasiva<sup>59</sup>. El 21% de los encuestados muestra una actitud activa, porcentaje que es relativamente bajo.

<sup>59</sup> El 79% de los encuestados tiene una actitud pasiva cuando el contenido consumido no es de su agrado

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 54 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Adicionalmente, el informe en comento permite evidenciar que la mayoría de los televidentes encuestados desconoce los mecanismos de participación existentes<sup>60</sup>. Los mecanismos más conocidos son las PQR y el defensor del televidente, siendo estos a su vez los más usados. Por su parte, solo el 1% de los encuestados conoce las ligas y asociaciones de televidentes. De otra parte, también se observa que cuando los televidentes encuestados deciden participar respecto del servicio de televisión y sus contenidos están en su mayoría satisfechos con la respuesta recibida por parte del operador o canal<sup>61</sup>. El 24% considera no estar satisfecho con la respuesta recibida. Los principales motivos de insatisfacción se presentan por no recibir respuesta de fondo a su solicitud o que esta no sea clara<sup>62</sup>. El 10% se mantiene neutral.

El estudio realizado por CNC muestra que el 91% de los televidentes del servicio de televisión por suscripción y/o comunitaria no han tenido inconveniente alguno al momento de presentar sus solicitudes, quejas o reclamos sin tener un contrato suscrito o una afiliación a este servicio; por tanto, no habría lugar a continuar con el proyecto regulatorio frente a este punto, sin perjuicio de que se conozca nueva información sobre el particular, del análisis de PQR presentadas por los televidentes y usuarios.

A partir de lo anterior, puede indicarse que el estudio adelantado por CNC reveló que –en efecto– el involucramiento o participación de los televidentes en relación con el servicio de televisión y el contenido emitido es limitado, por las siguientes dos situaciones, falta de interés en presentar observaciones y comentarios –poco uso y pasividad– y el desconocimiento de los mecanismos de participación existentes.

En este punto es necesario destacar que, según el análisis realizado por CNC, no puede concluirse que la pasividad o ausencia de interés sea una consecuencia directa de la falta de efectividad de los mecanismos de participación: *“Si no se obtiene respuesta de fondo a la solicitud o no se evidencia mejoras o cambios en el contenido, no tiene sentido participar”*. Lo anterior no solo porque no se llevó a cabo un análisis de la efectividad de cada uno de los mecanismos de participación sino porque —según el estudio— está demostrado que los televidentes no conocen la existencia de esos mecanismos. Sin embargo, la ausencia de interés y el desconocimiento si puede tener origen en la falta de promoción de los mecanismos de participación. A pesar de no haber evidencia sobre el particular, puede inferirse que el desconocimiento conlleva directa o indirectamente desinterés.

De conformidad con lo anterior, y teniendo en cuenta que las funciones de la Comisión están orientadas a proteger al televidente y a hacer de este un agente más crítico, valdría la pena que la CRC realice estrategias pedagógicas, campañas de socialización y educación con el fin de que los televidentes conozcan y entiendan la importancia de tener un papel activo en el servicio de televisión, para lo cual se sugiere involucrar a los operadores del servicio de televisión.

<sup>60</sup> El 63% no conoce los mecanismos de participación del servicio de televisión

<sup>61</sup> El 64% manifestó estar satisfechos con las respuestas de las PQR, observaciones y comentarios sobre el contenido emitido

<sup>62</sup> El 61% del 24 % de los encuestados que se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 55 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Adicionalmente, se sugiere que la CRC continúe realizando campañas de socialización respecto de los mecanismos de participación existentes. Si bien no existe un sustento de la efectividad de los mecanismos de participación que soporte su supresión de plano, podría pensarse que los mecanismos vigentes se pueden revisar y actualizar dado el paso del tiempo y la evolución del sector audiovisual, punto en el cual vale la pena traer a colación lo referente a las ligas y asociaciones de televidentes, cuya existencia habría que validar y fortalecer, ya que es un mecanismo que, al ser desconocido, no es usado. Sólo el 1% de los encuestados señaló conocer este mecanismo de participación.

Ahora bien, es de indicar que existe una pequeña insatisfacción con la solución que brindan los operadores o los canales, por lo que, vale la pena analizar si este resultado, sumado a la pasividad o falta de interés, justifica una intervención regulatoria, por lo que se sugiere instar a todos los PRST a brindar respuestas de fondo a los televidentes y usuarios sobre los contenidos audiovisuales, mostrándoles la importancia de ello.

## 10.2. Información al televidente

La revisión de los datos y resultados de la encuesta realizada por CNC permite establecer un panorama de la situación propuesta, así: **(i)** No existe un consenso sobre la incidencia que tienen los elementos como la clasificación por edad, tipo de contenido, escenas y lenguaje en la toma de decisión y selección de los programas. Específicamente, los datos reflejan un equilibrio porcentual entre quienes no consideran importante esta información<sup>63</sup> y aquellos que la encuentran relevante para decidir si consumen o no un contenido<sup>64</sup>, y **(ii)** Algunos televidentes encuestados encuentran relevante información sobre el tipo y la clasificación del contenido, y efectivamente toman acción al enterarse de un programa no adecuado, tales como apagar el televisor, cambiar de canal o prevenir que sea visto por personas no aptas para tal fin<sup>65</sup>.

Los resultados también indican que la mitad de los televidentes consideran suficiente la manera en que se informa sobre el tipo o clasificación del contenido, y que, particularmente, el 80% de los televidentes no muestra interés por tener esta información durante la emisión del programa; mientras que el 19% manifestó la insuficiencia de la información que se brinda actualmente.

Al profundizar en el tema, específicamente sobre la importancia relativa de los símbolos como mecanismo para brindarle información a los televidentes durante la emisión de un contenido, se encontró que el 20% de los televidentes manifestaron interés en recibir la información durante la emisión del programa. De este grupo que manifestó interés, el 41% indicó su preferencia por la alternativa de contar con un símbolo informativo durante la emisión del programa.

<sup>63</sup> 831 televidentes que representan el 52%.

<sup>64</sup> 771 televidentes que equivalen al 48%.

<sup>65</sup> El 88% de los 771 televidentes.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 56 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



Por consiguiente, en principio no habría sustento suficiente para determinar la existencia de una problemática a abordar desde el presente proyecto regulatorio respecto de la información suministrada sobre el tipo de programa, tipo de contenido, y clasificación por edad. No obstante, dado que las funciones de la CRC están orientadas a proteger al televidente<sup>66</sup> se sugiere continuar el análisis de esta temática, para verificar si se requiere usar estos símbolos de cara a la protección de niños, niñas y adolescentes.

En este punto es importante resaltar que la inclusión de símbolos durante la emisión del programa podría obedecer – también- a la nueva dinámica de consumo y buscaría que los televidentes, especialmente aquellos padres o adultos responsables del cuidado de niños, niñas y/o adolescentes cuenten con más información sobre el programa que se muestra una vez encienden el televisor o cambian de canal.

Por otra parte, en cuanto al nivel de suficiencia de la información oportuna a los televidentes en relación con los cambios en la programación respecto a horarios y eliminación de canales; el estudio efectuado por CNC permite observar que al 41% de los encuestados les molesta no recibir información oportuna respecto de los cambios de horario de un programa, cambios en su duración, eliminación de un programa y eliminación de un canal de la parrilla de programación. Estos, en su mayoría<sup>67</sup>, desearían haber sido informados con anticipación de los cambios en la programación<sup>68</sup>. Lo anterior permite sugerir la necesidad de brindar información oportuna a los televidentes por parte de los operadores en relación con los cambios en la programación o cambios de canales en su parrilla de programación.

Bajo este contexto, la CRC deberá establecer la necesidad de plantear medidas regulatorias o no regulatorias, frente a estas últimas se sugiere – se reitera- sensibilizar a los operadores de la importancia de esta información para los televidentes.

### 10.3. Defensoría del televidente

A partir de los resultados de la encuesta aplicada, se evidencia un desempeño moderado de la figura del defensor del televidente en cuanto a su nivel de penetración y atención oportuna a las quejas y observaciones sobre los contenidos de los canales y programas de televisión; lo que lleva a indagar sobre la pertinencia de adoptar alternativas orientadas a fortalecer esta herramienta como mecanismo de protección de los derechos de los televidentes.

Al respecto, se encontró que la figura del Defensor del Televidente presenta un bajo indicador de penetración en el consumidor del servicio de televisión, dado que aproximadamente un 70% señaló que no ha sentido la necesidad de usar esta herramienta, no estar interesado o desconocerla y que,

<sup>66</sup> Numerales 25, 26, 27, 28 y 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019

<sup>67</sup> Un 90% de ese 41%

<sup>68</sup> El 46% de este grupo desean ser avisados con varios días de anticipación, el 26% con por lo menos un día y el 9% con al menos unas horas de anticipación.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 57 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

adicionalmente, la han usado tan solo el 9% de los que la conocen. Así las cosas, a continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

Se identificó que hace falta fomentar una mayor difusión del espacio del defensor del televidente empleando canales digitales, ya que no se cuenta con información y seguimiento de la gestión que este espacio realiza, así como tampoco de sus niveles de atención a los televidentes.

Por otro lado, los resultados de la encuesta sugieren que se debe evaluar el uso de nuevos mecanismos de participación para el envío de las quejas, sugerencias o reclamos, tales como cápsulas de 1 minuto de duración, uso de redes sociales y portal web del canal, con el propósito de complementar y fomentar el uso del espacio del Defensor del Televidente, ya que se expresa un sentimiento de baja relevancia, bajo interés y poca resolución de las dudas y problemáticas que manifiestan los usuarios en este espacio. Sin embargo, para la toma de esta decisión se requiere considerar las condiciones de efectividad de esta medida.

Adicionalmente, la encuesta da luces acerca de las opciones de los horarios de transmisión del Defensor del Televidente, indicando que este espacio podría ser transmitido en un horario diurno y los fines de semana, ya que los usuarios manifiestan que sería un horario en el que podrían observarlo y tener así mayor seguimiento de los temas que se manejan.

Como resultado, se plantea que la CRC tiene la posibilidad de desarrollar los instrumentos o herramientas para fomentar y promocionar el conocimiento y acceso a la figura del defensor del televidente como medio de protección al televidente.

#### **10.4. Percepción de la responsabilidad de los operadores del servicio de televisión al momento de programar y emitir contenido.**

De acuerdo con los resultados de la consultoría, el 69% de los encuestados considera que los operadores del servicio de televisión actúan responsablemente al momento de programar los contenidos emitidos, esto es, al momento de escoger los horarios y contenidos a emitir según las franjas de programación y los fines y principios del servicio, de conformidad con la Ley 182 de 1995 y la regulación que sobre el particular se ha expedido.

Este resultado podría sugerir la necesidad de realizar campañas pedagógicas y socializaciones con los operadores y televidentes respecto de la importancia de fortalecer la programación de cara a los intereses de los televidentes, así como, de mostrar las consideraciones, el esfuerzo y el trabajo que realizan los operadores para brindar un servicio de calidad ajustado a los fines y principios ya mencionados.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 58 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Sobre el particular, es de precisar que si bien el Consejo de Estado, en sentencia del 16 de marzo de 2023<sup>69</sup>, accedió a la pretensión de nulidad del artículo 48 del Acuerdo CNTV 02 de 2011, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016, que disponía la obligación a cargo de los operadores del servicio de televisión abierta de presentar a la entonces CNTV, un código de autorregulación con los parámetros de prestación del servicio de televisión que debían tener un contenido mínimo de elementos o aspectos enlistados, lo cierto es que dicha nulidad se sustentó en la falta de certeza del alcance de los parámetros y aspectos mínimos allí exigidos a los operadores del servicio de televisión. En otras palabras, la CNTV no exigió a los operadores describir de manera detallada la forma en que ejercen el derecho de información, sin embargo, el incumplimiento de dicha disposición si podía acarrear sanciones con trasgresión de derechos de defensa, contradicción y debido proceso.

## 11. FUENTES DE INFORMACIÓN

Durante el desarrollo del proyecto regulatorio se contemplaron múltiples fuentes de información. Buena parte de las fuentes de información tuvieron como común denominador el involucramiento de los actores que forman parte de los agentes del sector, por ejemplo, los agentes objeto de regulación, las entidades gubernamentales con facultades de inspección, vigilancia y control en materia de protección a los usuarios, la academia, agremiaciones y demás grupos o personas con algún interés en los aspectos normativos en materia de participación ciudadana y protección y defensa del televidente, así como los mismos televidentes.

En ese sentido, se recopilaron y analizaron todos los comentarios que los diversos agentes allegaron a la Comisión dentro de los procesos de consulta de los proyectos de compilación y simplificación normativa en materia de contenidos y los procesos de consulta, esto es, los siguientes documentos: i) el documento de identificación del problema; ii) la consulta pública adelantada y; iii) el documento de alternativas regulatorias, iv) el documento soporte y v) la propuesta de resolución publicada.

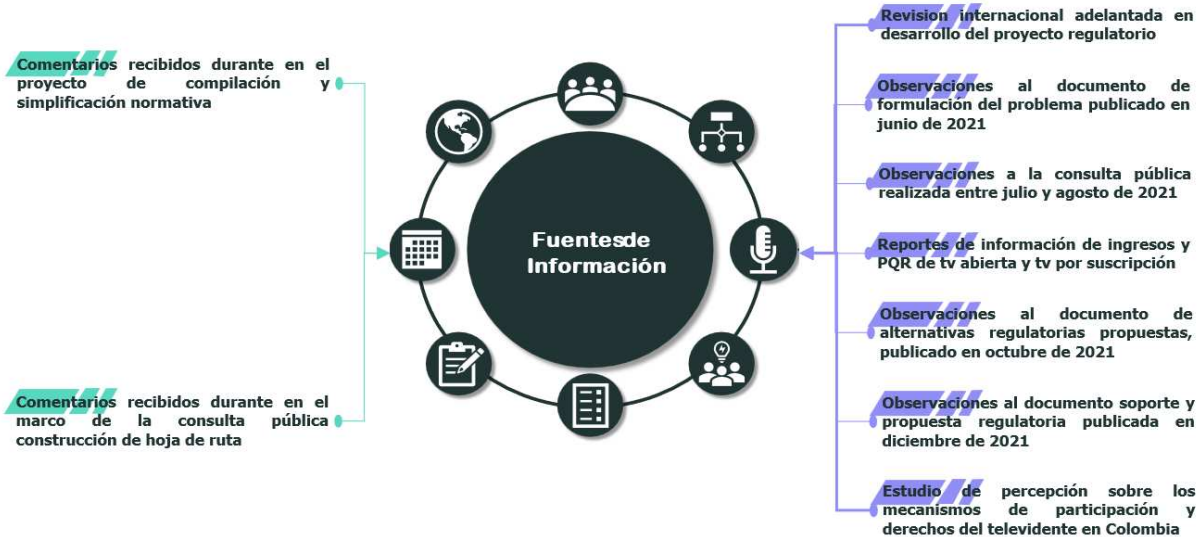
Aunado a lo anterior, se consideró la revisión de experiencias nacionales e internacionales y reportes de información en materia de ingresos y PQR de los operadores de televisión abierta y cerrada. Además de realizar el levantamiento de información primaria mediante la encuesta de percepción sobre los mecanismos de participación y derechos del televidente en Colombia.

De esta manera, las principales fuentes de información consultadas en desarrollo del proyecto fueron:

<sup>69</sup> CONSEJO DE ESTADO. SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN PRIMERA. Consejero Ponente: OSWALDO GIRALDO LÓPEZ. 16 de marzo de 2023. Radicación núm.: 11001 03 26 000 2011 00054 00. Actor: Caracol Televisión S.A. y RCN Televisión S.A. Demandado: "Comisión Nacional de Televisión, hoy Autoridad Nacional de Televisión" \*A la fecha de expedición de la Sentencia: "Comisión de Regulación de Comunicaciones"

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 59 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

#### Ilustración 4. Fuentes de información recopiladas para el proyecto



Fuente: Elaboración CRC

## 12. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR

La CRC publica para conocimiento de los agentes interesados el documento de conclusiones del proyecto "Actualización normativa en materia de contenidos audiovisuales en materia de participación ciudadana y protección y defensa del televidente". Por lo tanto, se invita a los agentes interesados a presentar observaciones al documento publicado **hasta el 30 de junio de 2023** al correo electrónico: [actualizacioncontenidos@crcom.gov.co](mailto:actualizacioncontenidos@crcom.gov.co).

Se aclara que, si bien los comentarios recibidos serán analizados por la CRC, estos no serán respondidos, pero podrán servir de insumo para futuras revisiones sobre las temáticas abordadas por parte de la Entidad o de cara a la implementación de posibles acciones o estrategias pedagógicas.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 60 de 70	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

### 13. BIBLIOGRAFÍA

- AAMOTH, Doug. A Brief History of Skype. Revista TIME, 2011 Disponible en: <http://techland.time.com/2011/05/10/a-brief-history-of-skype/>.
- Anteproyecto de la Ley General de Comunicación Audiovisual de España. Disponible en: [https://avancedigital.mineco.gob.es/\\_layouts/15/HttpHandlerParticipacionPublicaAnexos.ashx?k=17868](https://avancedigital.mineco.gob.es/_layouts/15/HttpHandlerParticipacionPublicaAnexos.ashx?k=17868).
- ARÉVALO, Julián, & HERRERA, Juan Pablo. Dos modelos para el análisis de la industria de televisión en Colombia. Cuadernos de Economía, 23(41), 2004, págs. 143-170.
- ASOCIACION NACIONAL DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Código de autorregulación. Disponible en: [https://www.canalrcn.com/descargas/cod\\_autorregulacion.pdf](https://www.canalrcn.com/descargas/cod_autorregulacion.pdf).
- BAÑÓN CASTELLÓN, Lola. Televisión y digitalidad en la construcción del espacio de la sociedad democrática: posibilidad y límites de la participación ciudadana en los contenidos periodísticos. Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas, 2018 Disponible en <https://www.theoria.eu/nomadas/55.2018.2/lolabanon.pdf>.
- BUSTAMANTE, Borys & ARANGUREN, Fernando. Televisión de calidad y participación ciudadana. Revista "Comunicar", núm. 25, 2005 Grupo Comunicar Huelva, España.
- CÁCERES, Moisés. La comunicación y el modelo de Lasswel, análisis de la vigencia de la aguja hipodérmica en tiempos actuales. 2021. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19923>
- Canales Regionales de TV. Código de autorregulación conjunto de los canales regionales de tv. Disponible en: [https://www.canaltro.com/images/descargas/CONOCENOS/NORMATIVIDAD/OTROS/CODIGO\\_DE\\_AUTORREGULACION\\_CONJUNTO\\_DE\\_LOS\\_CANALES\\_REGIONALES\\_DE\\_TV\\_DE\\_2011.pdf](https://www.canaltro.com/images/descargas/CONOCENOS/NORMATIVIDAD/OTROS/CODIGO_DE_AUTORREGULACION_CONJUNTO_DE_LOS_CANALES_REGIONALES_DE_TV_DE_2011.pdf).
- Consejo de Estado, Sección Tercera. Auto de 10/07/2014, expediente No. 11001-03-26-000-2011-00054-00(42016).
- Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección tercera. Subsección b. Consejera ponente: Stella Conto Díaz Del Castillo. Sentencia del 10 de julio de 2014, Bogotá D.C. Radicación número: 11001-03-26-000-2011-00054-00(42016). Actor: Caracol Televisión S.A. y RCN Televisión S.A. Demandado: Comisión Nacional de Televisión.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 61 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Consejo de Estado. Sentencia del veintiocho (28) de mayo de dos mil quince (2015), Consejero ponente: Marco Antonio Velilla Moreno, Radicación número: 11001-03-24-000-2010-00446-00.
- Consejo de Estado. Sentencia del nueve (9) de diciembre de dos mil veinte (2020), Consejero ponente: Carmelo Perdomo Cuéter, Radicación número: 11001-03-15-000-2020-01159-00(CA).
- Consejo Nacional de Televisión. Noticias falsas y regulación. Chile, 2019. Disponible en: [https://www.cntv.cl/wp-content/uploads/2020/10/noticias\\_falsas\\_y\\_regulaci\\_\\_n.pdf](https://www.cntv.cl/wp-content/uploads/2020/10/noticias_falsas_y_regulaci__n.pdf)
- Consejo Nacional de Televisión. Televisión en tiempos de convergencia audiencias y desafíos regulatorios. Chile, 2018. Disponible en: [https://www.cntv.cl/wpcontent/uploads/2020/10/televisi\\_\\_n\\_en\\_tiempos\\_de\\_convergencia.pdf](https://www.cntv.cl/wpcontent/uploads/2020/10/televisi__n_en_tiempos_de_convergencia.pdf)
- Constitución Política de Colombia.
- Corte Constitucional. Sentencia C-184 de 1994.
- Corte Constitucional. Sentencia T-484 de 1994.
- Corte Constitucional. Sentencia C-497 de 1995.
- Corte Constitucional. Sentencia C-093 de 1996.
- Corte Constitucional. Sentencia C-711 de 1996.
- Corte Constitucional. Sentencia C-350 de 1997.
- Corte Constitucional. Sentencia SU-1721 de 2000.
- Corte Constitucional. Sentencia C-162 de 2000.
- Corte Constitucional. Sentencia C-1162 de 2000.
- Corte Constitucional. Sentencia C-150 de 2003.
- Corte Constitucional. Sentencia C-654 de 2003.
- Corte Constitucional. Sentencia C-1175 de 2004.
- Corte Constitucional. Sentencia C-742 de 2006

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 62 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Corte Constitucional. Sentencia C-955 de 2007.
- Corte Constitucional. Sentencia T-260 de 2010.
- Corte Constitucional. Sentencia C-434 de 2010.
- Corte Constitucional. Sentencia T-312 de 2015.
- Corte Constitucional. Sentencia C-359 de 2016.
- Corte Constitucional. Sentencia T-500 de 2016.
- Corte Constitucional. Sentencia T-594 de 2017.
- Corte Constitucional. Sentencia C-184 de 2020.
- CRC, Sesión de Comisión de Comunicaciones. Agenda Regulatoria 2020-2021. Colombia, 2019. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2020-2021>.
- CRC, Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales. Agenda Regulatoria de Contenidos Audiovisuales 2020-2021. Colombia, 2019. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-contenidos-audiovisuales-2020-2021>.
- CRC. Agenda Regulatoria CRC 2021-2022. Colombia, 2020. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/201229%20AR%202021-22%20VPUB.pdf>.
- CRC. Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC, documento metodológico. Colombia, 2018. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Documento%20Metodolog%C3%ADa.pdf>.
- CRC. Documento Preparatorio: Diagnóstico del sector de televisión en Colombia y consulta pública para una agenda convergente. Colombia, 2012. Disponible en: [https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/Documentos\\_CRC\\_2012/Actividades\\_Regulatorias/diagnostico\\_television/Diagnostico%20TV%20\\_%20CRC\\_23\\_03\\_2011%20para%20publicacion\\_sin\\_cc.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2012/Actividades_Regulatorias/diagnostico_television/Diagnostico%20TV%20_%20CRC_23_03_2011%20para%20publicacion_sin_cc.pdf).
- CRC. El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia. Colombia, 2019. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/ESTUDIO-OTT-COLOMBIA.pdf>.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 63 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- CRC. El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia, año 2019. Colombia, 2020. Disponible en: <https://www.crc.com.gov.co/uploads/images/files/CRC-EstudioOTT-2020-publicar-vf.pdf>.
- CRC. Estudio de la industria de contenidos audiovisuales: producción, agregación y difusión de contenidos en televisión abierta, cerrada y en plataformas de video por suscripción bajo demanda (SVOD). Colombia, 2020. Disponible en: [https://www.crc.com.gov.co/uploads/images/files/2021/Informe%20consultor-Industria\\_Contentidos-Dic2020.pdf](https://www.crc.com.gov.co/uploads/images/files/2021/Informe%20consultor-Industria_Contentidos-Dic2020.pdf)
- CRC. Informe ejecutivo de estudio "Infancia y medios audiovisuales". Colombia, 2020. Disponible en: <https://www.crc.com.gov.co/uploads/images/files/2021/Informe%20ejecutivo%20estudio%20de%20infancia%20VF.pdf>.
- CRC, Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales. Hoja de Ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la Comisión Nacional de Televisión- CNTV y la Autoridad Nacional de Televisión
- ANTV, respecto de las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC. Colombia, 2021. Disponible en: [https://www.crc.com.gov.co/uploads/images/files/2021/Hoja%20de%20rutav0804\(1\).pdf](https://www.crc.com.gov.co/uploads/images/files/2021/Hoja%20de%20rutav0804(1).pdf).
- Decreto 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- Decreto 1225 de 2010, Argentina.
- Departamento Nacional de Planeación. Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN), versión 2.0. Colombia, 2021. Disponible en: [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EREI/Guia\\_Metodologica\\_AIN.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EREI/Guia_Metodologica_AIN.pdf).
- Departamento Nacional de Planeación. El futuro del sector audiovisual en Colombia: Necesidad de política pública y reformas normativas en el marco de la convergencia tecnológica y las tendencias del mercado. Informe Final. Colombia, 2016. Disponible en: [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/Informe%20convergencia%20dyd%20rev\\_STEL%2018-01-2017CEVC.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/Informe%20convergencia%20dyd%20rev_STEL%2018-01-2017CEVC.pdf)
- DVORKIN, Jeffrey. The modern news ombudsman: a users' guide. Organization of News Ombudsmen (ONO), 2020. Disponible en: <https://www.newsombudsmen.org/wpcontent/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 64 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



- Forbes Staff. WhatsApp celebra 10 años de conectar al mundo. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/whatsapp-celebra-10-anos-de-conectar-al-mundo/>.
- GARCÍA-AVILÉS, José Alberto. Roles of audience participation in multiplatform television: From fans and consumers, to collaborators and activists. Revista "Participations" Volumen 9 número 2, noviembre 2012.
- GONZÁLEZ, Ana y QUINTAS, Natalia (coord.). La participación de la audiencia en la televisión: de la audiencia activa a la social. Madrid: AIMC, 2015. Disponible en: [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16235/Gonzalez\\_Neira\\_Ana\\_2015\\_Participacion\\_Audiencias\\_Televisión.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16235/Gonzalez_Neira_Ana_2015_Participacion_Audiencias_Televisión.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- GONZÁLEZ, Ana y QUINTAS, Natalia. Audiencias activas: Participación de la audiencia social en la televisión. Revista "Comunicar", 201, no. , v. II. Disponible en: <https://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=43&articulo=43-2014-08>
- HUTCHINSON, Jonathon. The Impact of Social TV and Audience Participation on National Cultural Policy: Co-creating television comedy with #7DaysLater. Revista "Communication, Politics & Culture", vol. 7, n., pp. 21-33. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/330995154\\_The\\_Impact\\_of\\_Social\\_TV\\_and\\_Audience\\_Participation\\_on\\_National\\_Cultural\\_Policy\\_Co-creating\\_television\\_comedy\\_with\\_7DaysLater](https://www.researchgate.net/publication/330995154_The_Impact_of_Social_TV_and_Audience_Participation_on_National_Cultural_Policy_Co-creating_television_comedy_with_7DaysLater)
- International Training Program -ITP- Colombia. Caracterización de la autorregulación de medios informativos en Colombia: dos aproximaciones una realidad. Disponible en: [https://9efdae20-6b4c-4656-a593-0048e47c76d8.filesusr.com/ugd/33826a\\_6e3c13ffa9aa4266aece482bf5dc4e46.pdf](https://9efdae20-6b4c-4656-a593-0048e47c76d8.filesusr.com/ugd/33826a_6e3c13ffa9aa4266aece482bf5dc4e46.pdf).
- ITU. Regulation and consumer protection in a converging environment. 2013. Disponible en: [https://www.itu.int/ITU-D/finance/Studies/consumer\\_protection.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/finance/Studies/consumer_protection.pdf)
- Ley 182 de 1995 "Por la cual se reglamenta el servicio de televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforma la Comisión Nacional de Televisión, se promueven la industria y actividades de televisión, se establecen normas para contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones".
- Ley 102 de 2005, Francia. Disponible en: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000809647/>
- Ley Nº 11.652 de 2008, Brasil. Disponible en: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11652.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11652.htm).

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 65 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones".
- Ley 26522 de 2009, Argentina. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26522-158649/actualizacion>.
- Ley 1507 de 2012 "Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1978 de 2019 "Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones".
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) de México. [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014).
- Ley General de la Comunicación Audiovisual de España, Ley 7 del 31 de marzo de 2010. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-5292-consolidado.pdf>.
- MCBRIDE, Jean Marie. Social Media & Audience Participation in Regard to Television. Honors Research Projects, 2015, 6. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/232669528.pdf>
- Media Act 2008, Países Bajos.
- OECD, Reviews of Regulatory Reform. Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo. 2016. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Colombia-2016-web.pdf>.
- OFCOM. Broadcasting Code. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/broadcast-codes/broadcast-code>
- OFCOM – Ipsos MORI. Protecting audiences in a converged world. Reino Unido, 2012. Disponible en: [https://www.ofcom.org.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0021/53832/protecting-audiences.pdf](https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/53832/protecting-audiences.pdf)
- OFCOM - KANTAR MEDIA. Protecting Audiences in an online world. Reino Unido, 2014. Disponible en: [https://www.ofcom.org.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0027/79371/protecting\\_audiences\\_report.pdf](https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/79371/protecting_audiences_report.pdf)

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 66 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Parlamento Europeo. Directiva 2010/13/UE modificada por la Directiva (UE) 2018/1808. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:02010L0013-20181218&from=EN>.
- PAUWELS, Flavia. Las defensorías de las audiencias en américa latina: hacia un diálogo crítico y constructivo entre medios y públicos. Universidad de Buenos Aires y Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, 2014. Disponible en: <http://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/11/vGT18-Flavia-Pauwels.pdf>
- PISCITELLI, Alejandro. Nativos digitales: dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas de la participación. Madrid: Santillana, 2012.
- Reglamento Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación -MCTIC 188 de 2010 y 01 de 2006, Brasil.
- Reino Unido. Office of Communications Act 2002.
- Resolución CRC 5050 de 2016 "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones".
- Resolución CRC 6261 de 2021 "Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".
- Resolución CRC 6383 de 2021 "Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XVI a la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".
- RODRÍGUEZ, V; BOULLÓN, A y MORALES, L. La participación de la audiencia televisiva en los programas de opinión españoles a través de Twitter. Revista Trípodos, número 40, Barcelona 2017, páginas 55-71. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/Tripodos/article/view/335049/425725>
- SAATY, Thomas L. Relative measurement and its generalization in decision making why pairwise comparisons are central in mathematics for the measurement of intangible factors the analytic

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 67 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

hierarchy/network process [en línea]. En: RACSAM - Revista de la Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Serie A. Matemáticas. RACSAM, septiembre de 2008. vol. 102, no 2. pp 251-318. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF03191825>.

- SÁNCHEZ, Karina. Sobre los derechos de las audiencias en México. Revista "Comunicación y Sociedad", México, 2016, n. 27, pp. 97-120. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34646889005>
- TUR-VIÑES, Victoria. Calificación de programas de televisión y audiencia informada. Revista "El profesional de la información", 2020, v. 29, n. 2, e290212. Publicación disponible en: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/download/73409/48735/>
- WALVAART, Marleen; DHOEST, Alexander & BULCK, Hilde. Production perspectives on audience participation in television: On, beyond and behind the screen. Revista "Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies", 2018, v. 25. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/322434453\\_Production\\_perspectives\\_on\\_audience\\_participation\\_in\\_television\\_On\\_beyond\\_and\\_behind\\_the\\_screen](https://www.researchgate.net/publication/322434453_Production_perspectives_on_audience_participation_in_television_On_beyond_and_behind_the_screen).
- <https://www.francetelevisions.fr/groupe/qui-sommes-nous/lhistoire-127>
- [https://www.freetv.com.au/wpcontent/uploads/2019/07/Free\\_TV\\_Commercial\\_Television\\_Industry\\_Code\\_of\\_Practice\\_2018.pdf](https://www.freetv.com.au/wpcontent/uploads/2019/07/Free_TV_Commercial_Television_Industry_Code_of_Practice_2018.pdf)
- <https://www.cntv.cl/>
- CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA. Estudio de Percepción mecanismos de participación ciudadana y derechos del televidente en Colombia. Diciembre de 2022.

Actualización Normativa en Materia de Contenidos: Participación Ciudadana y Protección y Defensa del Televidente	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	<b>Página 68 de 70</b>	
	Actualizado: 31/05/2023	Revisado por: Coordinación Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

## 14. ANEXO FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

<b>Empresa contratante</b>	Comisión de Regulación de Comunicaciones
<b>Entidad financiadora de la investigación</b>	Comisión de Regulación de Comunicaciones
<b>Proveedor de Investigación</b>	Centro Nacional de Consultoría S.A.
<b>Nombre o referencia del Proyecto</b>	Percepción mecanismos de participación ciudadana y derechos del televidente en Colombia
<b>Naturaleza y temática del estudio</b>	Cuantitativa
<b>Población objetivo</b>	Población general
<b>Cobertura</b>	Urbana y rural en 45 municipios de Colombia
	Antioquia (Medellín, Turbo, El Carmen de Viboral, Anorí, Abejorral, Sopetrán); Atlántico (Barranquilla); Bogotá, D.C.; Bolívar (Cartagena); Boyacá (Cómbita); Caldas (Anserma); Caquetá (Belén de Los Andaquíes); Casanare (Aguazul); Cauca (Santander de Quilichao, Miranda, Puracé); Cesar (Agustín Codazzi, Chimichagua); Chocó (Nuquí); Córdoba (Montería); Cundinamarca (Fusagasugá, San Francisco, Sibaté, Tenjo); Guaviare (El Retorno); Huila (Pital); Magdalena (Santa Marta, Chivolo); Meta (Villavicencio, Puerto Lleras, Vistahermosa); Nariño (El Rosario, Leiva, Nariño, Guachuca); Norte de Santander (Abrego); Putumayo (Orito); Risaralda (Pereira); Santander (Bucaramanga, Cerrito); Sucre (San Pedro); Tolima (Rioblanco, Coyaima); Valle del Cauca (Cali, Guadalajara de Buga, Tuluá).
<b>Método de muestreo</b>	Probabilístico
<b>Descripción del marco muestral o su equivalente</b>	Base de datos de población general emitida por el CNC
<b>Tamaño de la muestra</b>	1602 encuestas efectivas (1.178 telefónicas y 424 presenciales)
<b>Nivel de confianza y error muestral</b>	Confianza 95% y 2,5% de error muestral
<b>Cambios en la muestra</b>	Ninguno
<b>Perfil del entrevistado</b>	Usuarios del servicio de televisión
<b>Técnica de recolección de datos</b>	Multimodal: Telefónica y presencial

<b>Fechas de trabajo de campo</b>	23 de noviembre – 14 de diciembre de 2022
<b>Tipos de incentivos</b>	No aplica
<b>Número de encuestadores</b>	62
<b>Métodos de supervisión de encuestadores</b>	Monitorización del 15%
<b>Procedimientos de imputación</b>	No aplica
<b>Errores no muestrales (indicador)</b>	No aplica
<b>Cuestionario (con tarjetas y materiales empleados)</b>	Adjunto
<b>Subcontratación</b>	El CNC se apoya en subcontratistas en etapas como la recolección y análisis de los datos, siempre verificando la calidad información entregada
<b>Nota</b>	El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.