

Bogotá D.C. 03 de agosto de 2020

Señores,  
**COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES**  
[proyctomodelodevigilanciapreventiva@crcom.gov.co](mailto:proyctomodelodevigilanciapreventiva@crcom.gov.co)  
Bogotá

**Referencia:** Comentarios al documento Modelo de Vigilancia y Control de Contenidos Audiovisuales con enfoque preventivo”.

Respetados Señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a la actividad normativa con el fin de participar en las iniciativas que inciden de manera directa o indirecta con el desarrollo de sus funciones.

En primer lugar, esta Entidad destaca la labor realizada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) al diseñar y a futuro implementar un modelo de vigilancia preventivo en materia de contenidos, el cual se encuentra alineado con la normatividad vigente<sup>1</sup> y las recomendaciones de organizaciones internacionales<sup>2</sup>.

Es del caso señalar que no se debe dejar de lado que las finalidades del ejercicio de funciones de vigilancia y control van más allá de limitar la actuación de la administración al ejercicio de potestades sancionatorias, sino que requiere el diseño e implementación de estrategias para que se garantice la preservación del ordenamiento jurídico y el cumplimiento de las competencias de la autoridad correspondiente, de acuerdo con las cambiantes dinámicas del sector vigilado.

Para efecto de lo anterior y de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia que orientan las actuaciones administrativas, entre otros, el actuar del Estado presupone que *“...por el interés general, está obligado a tener una planeación adecuada del gasto, y maximizar la relación costos – beneficios, buscando satisfacer de la mejor manera el interés general”*<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Ley 1978 de 2019.

<sup>2</sup> OECD 2019. Better Regulation Practices across the European Union.

<sup>3</sup> OECD 2012. Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria.

<sup>3</sup> Corte Constitucional sentencia C-826 de 2013.



En consideración de lo anterior, y atendiendo a los elementos que aporta la “Regulación Inteligente”<sup>4</sup>, el análisis de los datos<sup>5</sup> y las herramientas como el análisis económico del derecho<sup>6</sup>, que, entre otros, enriquecen y fortalecen el ejercicio de la función pública. En un sector como el de las TIC que se enfrenta a los desafíos de la Economía Digital y la Cuarta Revolución Industrial -4RI-, se requiere que el ejercicio de las funciones de vigilancia y control se adecuen al reto que se enfrenta, adoptando decisiones oportunas, eficientes que promueven la innovación, que le permitan analizar la información disponible y justifique su intervención en un sector tan robusto y especializado que se transforma permanente.

En este contexto, la implementación de modelos de regulación inteligentes *ex – post* que promuevan la prevención, resultan adecuados para el ejercicio de facultades de vigilancia y control, lo cual no implica que se renuncie a la facultad de imponer sanciones cuando la situación lo amerite, sino que exige que no sea la única alternativa para hacer cumplir las normas, permitiendo que los vigilados se autorregulen, innoven, promuevan la legalidad y mitiguen el riesgo de que se incumplan las normas vigentes.

De manera general, resaltamos que el modelo no constituye un control previo de contenidos, en atención a los lineamientos constitucionales de libertad de expresión que rigen en nuestro país.

En segundo lugar, damos respuesta a la consulta pública planteada así:

**1. ¿Está de acuerdo con el problema definido en este documento? En caso de no estar de acuerdo, explique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo.**

Esta Entidad está de acuerdo con el problema identificado. Sin embargo, sugiere que para una siguiente fase, se incluya dentro del análisis de PQRs, aquellas recibidas por los operadores de televisión por suscripción y comunitarias, de

<sup>4</sup> OECD 2012. Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria. OECD 2019. Better Regulation Practices across the European Union. El propósito de las recomendaciones es ayudar a los países a construir mejores sistemas de gobierno e implementar políticas públicas tanto a nivel nacional como regional.

<sup>5</sup> El documento CONPES 3975 se refiere al análisis de los datos como: “Su aprovechamiento no se limita al área empresarial, sino que es también una herramienta de innovación en el ámbito gubernamental en cuanto a la prestación de servicios y la disponibilidad de información oportuna para la toma de decisiones”.

<sup>6</sup> AED normativo tiene por objetivo “(...) establecer qué leyes permiten alcanzar determinados resultados que se consideran deseables. La especificación de estos ‘objetivos deseables’ corresponde a la rama normativa de la teoría, ya que consiste en señalar qué situaciones son mejores para la sociedad, lo que supone necesariamente emitir juicios de valor. Arjona Trujillo, A. M., & Rubio Pardo, M. (2002). Análisis Económico del Derecho. Obtenido de Sitio web del Consultorio de Comercio Exterior de la Universidad ICESI.



manera que se tengan en consideración las cifras de televisión abierta y también las de televisión cerrada que se refieran a temas de contenidos.

Lo anterior permitirá identificar a través de un ejercicio de analítica de datos, la fuente raíz que genera la insatisfacción de los usuarios en materia de contenidos y de esta manera determinar las acciones a seguir por parte de la CRC.

**2. ¿Considera que las causas planteadas en este documento son las que generan el problema definido? ¿Adicionaría una causa para dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.**

La Superintendencia está de acuerdo con las causas identificadas. En particular, en materia de "*Falta de Claridad – Dispersión normativa*", consideramos que esta causa afecta tanto a usuarios, como a la industria. Los usuarios deben contar con un marco normativo claro y unificado que les permita ejercer sus derechos y cumplir sus deberes. Por su parte, la industria debe tener claro el marco normativo a implementar. Lo anterior cobra relevancia con la entrada en vigencia de la Ley 1978 de 2019, en la que se realizaron diferentes modificaciones en cuanto a obligaciones, autoridades de vigilancia y control, el régimen sancionatorio, entre otros.

Es preciso recordar que la producción e inclusión de contenidos dentro de la parrilla de programación abarca todo el territorio nacional, contando con operadores públicos y privados de diferentes servicios de televisión y con cobertura nacional, regional, o local. En este sentido, se debe hacer un esfuerzo especial para que los operadores con menor participación de mercado y que se encuentran ubicados fuera de los centros urbanos, así como sus usuarios, tengan herramientas suficientes para cumplir sus deberes y ejercer sus derechos.

A manera de ejemplo, en la Superintendencia nos encontramos en proceso de implementación de la fase PREVENSIC 2.0, en la que se busca que operadores de menor participación del mercado y de zonas rurales participen en el modelo preventivo. Es preciso aclarar que la fase PREVENSIC 1.0 se desarrolló con operadores de mayor participación del mercado, de manera que se trabajara en un primer momento con aquellos operadores que representan el gran volumen de interacciones de los usuarios ante esta Superintendencia. En consideración de lo expuesto, el modelo a la fecha cuenta con la participación de operadores de mayor y menor participación del mercado, ubicados en diferentes zonas del país.

Por otra parte, es prioritario que se aclare cuáles normas en materia de contenidos aplican a los diferentes tipos de televisión. A manera de ejemplo, esta labor fue adelantada en su momento por la ANTV con la expedición de la Resolución 026



de 2018 para el servicio de televisión por suscripción, pero necesita mayor difusión a nivel del usuario y de los operadores.

**3. ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.**

Estamos de acuerdo con que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con el problema.

Adicionalmente, la industria del servicio de televisión podría tener dificultades para un adecuado cumplimiento normativo. Por ejemplo, al no contar con información suficiente, y no tener claro el régimen normativo aplicable, entre otros. En este sentido, se sugiere que las consecuencias tengan en consideración un enfoque de múltiples grupos de interés; puntualmente destacamos que se observan consecuencias para los usuarios y para el Estado, pero no para la industria, motivo por el cual se realiza la presente sugerencia.

**4. ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del proyecto regulatorio? Si es así, por favor indique cuáles.**

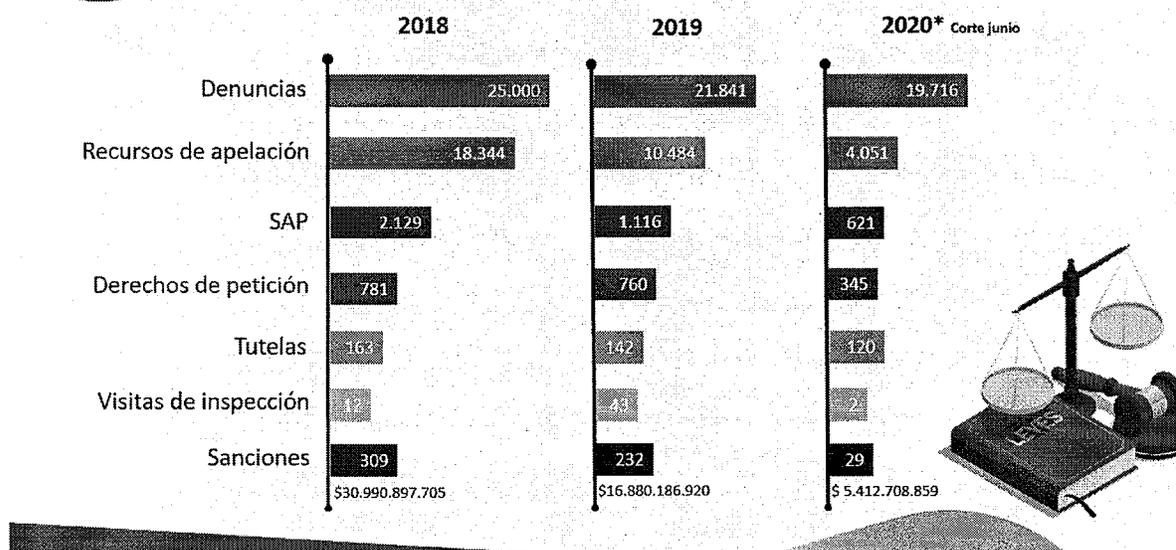
Consideramos que el documento abarca los principales grupos de valor a tener en consideración. En este sentido resaltamos la importancia que reviste este proyecto para la Superintendencia, ya que se refiere a la protección de los derechos de los usuarios.

**5. ¿Cuáles alternativas regulatorias (y no regulatorias) considera pertinentes para resolver el problema identificado?**

A continuación, compartimos con la CRC la experiencia de esta Superintendencia, quien con la implementación del modelo PREVENSIC ha obtenido los siguientes resultados positivos:



### CIFRAS TRÁMITES INGRESADOS



Los resultados de PREVENSIIC nos muestran que ha sido un modelo efectivo y que ataca el problema que teníamos, ya que se han disminuido los trámites que ingresan. En otras palabras, identificamos y atacamos las causas, en un trabajo permanente y en conjunto con la industria, en favor de los usuarios que son nuestra razón de ser y por quienes buscamos mecanismos idóneos para que les solucionen en primer contacto, les suministren de manera adecuada la información que requieren y tengan acceso fácil a los operadores y a la SIC.

Así las cosas, al realizar un análisis comparativo de las **denuncias**, se evidencia una disminución del 13% en el año 2019 al cotejarlo con el 2018, y en lo que va corrido del año 2020 al comparar con el mismo periodo (ene – jun) del año 2019, se presentó un incremento del 81% en las denuncias, destacando que el incremento se presentó desde el estado de emergencia declarado por el Gobierno Nacional. En los **recursos de apelación, silencios administrativos positivos - SAP, derechos de petición y tutelas** se presentó una disminución del 42% del año 2018 al año 2019 y al cotejar de enero a junio del año 2019 y 2020, se presentó una disminución del 59%, siguiendo con la tendencia a la baja.

Es importante destacar que con la aparición del COVID-19 en Colombia, las denuncias se han incrementado. En atención a un ejercicio de analítica de datos que realizamos, se identificó que el usuario requería mayor información respecto a los ajustes en materia de flexibilización, por ello de manera preventiva la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones expidió 2 órdenes administrativas en abril de 2020, dirigidas al sector de



telecomunicaciones y a los operadores postales, las cuales luego de verificar su cumplimiento, se determinó que fueron idóneas y que se debe seguir trabajando en pedagogía y en explicar claramente las condiciones y parámetros de prestación de los servicios, porque evidenciamos que los usuarios tienen mayores expectativas frente a lo que por ley y regulación deben ofrecer los vigilados.

En este sentido el MINTIC evidenció que es necesario seguir trabajando en pedagogía a los usuarios, de la siguiente manera:

*“Puede suceder, por ejemplo, que un usuario espere recibir una buena señal mientras se encuentra en un sótano, pero esto no ocurre. Paralelamente, puede ser que el diseño de red del operador esté pensado para exteriores y que cumpla con todos los requisitos técnicos que debe cumplir por ley y regulación. En este caso, la percepción de la calidad por parte del cliente puede ser negativa, mientras que los aspectos técnicos cumplen con altos estándares de calidad. En este ejemplo puntual se identifica una necesidad de hacer pedagogía a los usuarios, de modo que estos puedan conocer las condiciones de prestación de los servicios y alinear sus expectativas a partir de los aspectos técnicos y de ingeniería de red que soportan los servicios ofrecidos”.*

A continuación, presentamos la información detallada de los trámites ingresados: enero y mayo de 2018, 2019 y 2020:

	2018	2019	2020* JUN
DENUNCIAS	25.000	21.841	19.716
RECURSOS DE APELACIÓN	18.344	10.484	4.051
SAP	2.129	1.116	621
DERECHOS DE PETICIÓN	781	760	345
TUTELAS	163	142	120
SANCCIONES	309	232	29

En cuanto a las sanciones por incumplimientos del régimen de protección de los derechos de los usuarios, las mismas se han disminuido en orden del 25% del año 2018 al 2019, y en lo que va corrido del año 2020, al cotejarlo con el mismo periodo con corte a junio se ha disminuido en un 75%. En este punto, es de destacar que la disminución de las sanciones obedece a que hemos logrado fomentar la legalidad con estrategias diferentes a la imposición de multas, respecto de las cuales, se aclara, no hemos dejado de ejercer esa función represora que nos asigna la ley, de ejercer **control**, el cual lo aplicamos en atención al régimen normativo vigente.

Para lograr lo anterior se han implementado mesas de trabajo permanentes con la industria a través de la articulación con los gremios y asociaciones tales como

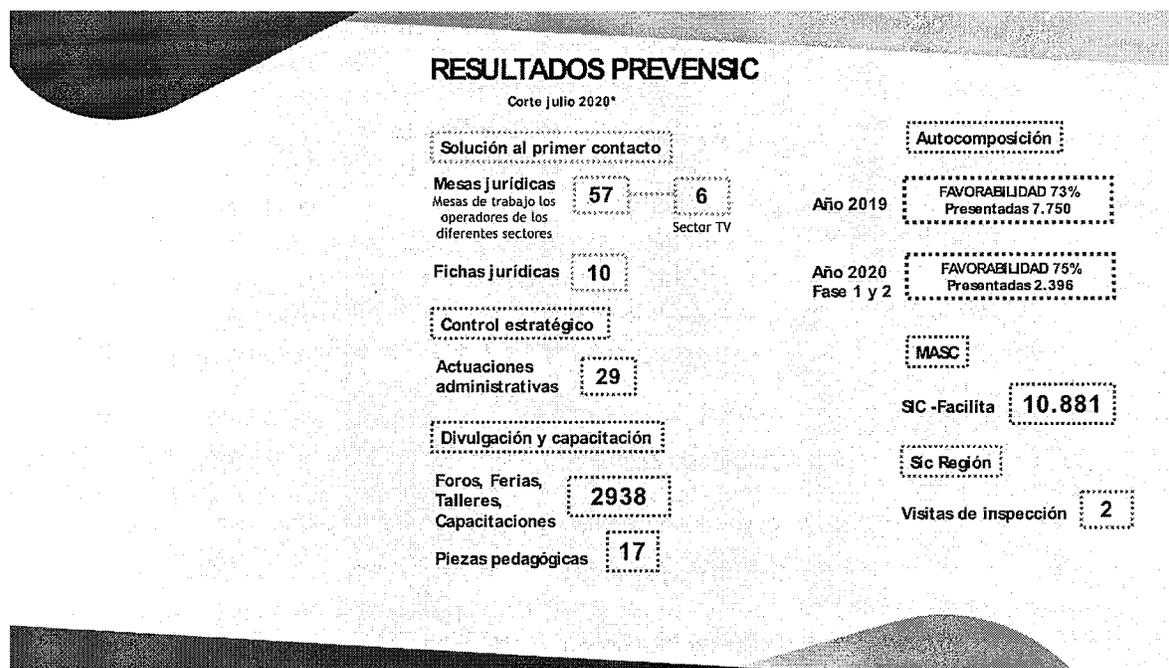
<sup>7</sup> Mintic. Estrategia integral para mejorar las condiciones de prestación de servicios fijos y móviles en Colombia. Junio de 2020.





**Industria y Comercio**  
SUPERINTENDENCIA

ASOTIC, ASOMÓVIL, ANDESCO, FENALCO -Bogotá, COLFECAR, NAISP, LIGA LATECC, CLADEC, ASOPOSTAL, en dichas mesas analizamos y tomamos medidas frente a los resultados de las causas que identificamos para tomar decisiones estructurales, hacemos pedagogía, elaboramos guías, manuales, infografías, cursos virtuales, ferias foros y trabajamos cada día por hablar claro y empoderar a los usuarios de una manera responsable, porque creemos firmemente que un usuario que conoce sus obligaciones, ejerce sus derechos adecuadamente.



Es de destacar que con la implementación del modelo PREVENSI, se observan resultados positivos en el programa de autocomposición, en el programa de SIC Facilita, así como la realización de divulgaciones y capacitaciones a usuarios, y la elaboración de piezas pedagógicas.

Frente al programa de autocomposición, se evidencia que en lo que va del 2020 se han presentado un total de 2.396 reclamaciones, de las cuales los operadores otorgaron un 75% de favorabilidad a los usuarios, y en los casos que no es posible decidir favorablemente sus peticiones se continúa con el trámite de queja establecido por ley.

En igual sentido, un ejemplo de la implementación de Mecanismos Alternativos en la Solución de las Controversias -MASC- es la plataforma web SIC FACILITA-Telecomunicaciones. Hoy, los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de

todo el país cuentan con la posibilidad de acceder a través de la página *web* de la SIC a una herramienta totalmente digital que les permite el acercamiento directo con el operador para solucionar las controversias que surjan en el marco de las relaciones de consumo que los vinculan. A través *SIC-FACILITA* se han tramitado 10.881 reclamaciones de usuarios desde la implementación para servicios de telecomunicaciones (julio 2019), los cuales han derivado en acuerdos entre operador y usuario en un 52% (5.690) de los casos, lo que demuestra la efectividad de la herramienta, ya que solo en 15 días se surte la totalidad del trámite. Lo anterior, demuestra los beneficios exponenciales que generan a los usuarios la aplicación de modelos regulatorios innovadores basados en prevención.

Como desarrollo de los ejes *“solución al primer contacto”* y *“SIC en la Región”* de PREVENSIC, en la vigencia 2019 y con corte al 10 de julio de 2020, se han realizado cincuenta y siete **(57) mesas de trabajo con los operadores y gremios del sector**, de las cuales diecisiete (17) han sido a través del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, como herramienta efectiva en estos momentos pero sin descuidar el trabajo que se ha desplegado en las regiones, llegando a los departamentos del Cauca, Nariño, Guajira, Risaralda, Antioquia, Santander, Huila, Caquetá, Cundinamarca, entre otros. **De las mencionadas mesas de trabajo, seis (6) corresponden al trabajo articulado con los operadores de televisión por suscripción y comunitaria, incluyendo sus gremios.**

De igual forma, para la vigencia 2019 se realizaron dos ferias de atención al ciudadano. En lo corrido del presente año se han realizado los siguientes eventos: **un (1) foro de atención al cliente en la ciudad de Medellín, el taller virtual “¿Y ahora cómo me quejo?”, en paralelo se adelantó una campaña de información a los usuarios a través de la de las redes sociales de la Entidad; de igual forma se realizó el taller virtual “Y ahora ¿Quién escucha mi queja?”,** sumado a tres capacitaciones a la Red de Protección al Consumidor en materia de telecomunicaciones, televisión y postal. Adicionalmente, se realizó un taller de datos personales, y una capacitación a la Secretaría de Gestión de Apoyo Territorial de Medellín. Lo anterior, nos ha permitido llegar a un total de **2.938 participantes**, desde la implementación de PREVENSIC, así como la elaboración de 22 piezas pedagógicas que han sido un complemento ideal para poder informar a los usuarios.

Podría decirse, entonces, que estos espacios de socialización, capacitación, mesas jurídicas y del dialogo directo con los operadores y usuarios de los servicios vigilados han logrado incentivar el cumplimiento por parte de la industria, a medida que se identifican las acciones de mejora para fortalecer su servicio al



cliente, y se empodere el usuario con información, todo lo anterior enfocado a la protección efectiva de sus derechos.

En este sentido, coincidimos con la CRC en lo siguiente:

*“En muchas ocasiones, y según lo ha observado la CRC, diferentes agentes del sector solicitan que la autoridad ejerza las funciones de vigilancia y control respecto a los contenidos, sin embargo, muchas de las solicitudes recibidas carecen de sustento para llegar a conclusiones relevantes. Asimismo, hay peticiones que no son resueltas de fondo por los operadores y licenciarios, que terminan remitidas directamente a la autoridad”<sup>8</sup>.*

En esta Superintendencia llegamos a la misma conclusión, y por ello implementamos los talleres virtuales “¿Y ahora cómo me quejo?”, “Y ahora ¿Quién escucha mi queja?”. En el primer taller se les informó a los 316 participantes las diferentes funciones de las entidades competentes en materia de servicios de telecomunicaciones y postal, haciendo énfasis en las de esta Superintendencia, se hizo énfasis en cómo presentar una PQR, la información esencial para su presentación, cómo opera el silencio administrativo, cuándo proceden y como se presentan los recursos entre otros. En el segundo taller, se contó con 290 participantes, y con la presencia de diferentes operadores del mercado quienes atendieron consultas y peticiones de los usuarios. Este esfuerzo de acercamiento, capacitación, y atención al ciudadano fue muy bien calificado por los asistentes, quienes estuvieron muy satisfechos con estos espacios abiertos por la Superintendencia.

Esta Superintendencia ha tenido resultados muy positivos con la implementación de las anteriores herramientas, motivo por el cual se sugiere a la CRC revisar la implementación de las mismas, en especial aquellas que promueven la autoregulación, en cuanto las considere pertinentes para atacar los problemas que enfrenta en materia de vigilancia y control de contenidos. En consideración de lo expuesto, y en virtud del principio de colaboración armónica entre autoridades, la SIC está atenta a compartir su experiencia con la implementación de su modelo de vigilancia y control preventivo PREVENSIC, en caso de que la CRC lo considere pertinente.

**6. Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con el proyecto regulatorio Modelo de vigilancia y control con enfoque preventivo de contenidos.**

Coincidimos con la CRC en que la sanción no es un fin, sino un instrumento adicional con el que cuentan las Autoridades Administrativas para la consecución

<sup>8</sup> Documento objeto de los presentes comentarios. Pág. 46 – 47.



de las competencias asignadas y, en consecuencia, de los fines del Estado. En este sentido, y en atención a dar cumplimiento al marco normativo vigente, nos permitimos citar normas constitucionales y jurisprudencia reciente aplicable a la función de control que ejercen las autoridades de vigilancia y control. Esta jurisprudencia se aparta de la conclusión a la que pareciera llegar el presente documento, mediante la cual se advierte que la función de control implica el ejercicio de la Potestad Sancionatoria frente a cualquier incumplimiento de las normas y regulación aplicable:

*“El control sobre los contenidos continuará siendo posterior, y se mantendrá la aplicación de las sanciones correspondientes en caso de presentarse cualquier incumplimiento por parte de los operadores o concesionarios del servicio de televisión”.*

Por su parte, el artículo 2º de la Carta Política se refiere a los fines esenciales del Estado, destacando el deber de servicio a la comunidad, y la promoción de la prosperidad general, entre otros. El artículo 29 consagra la garantía del debido proceso, y el artículo 209 establece el deber de la administración de servir al interés general, y de atender los principios de eficacia, economía, celeridad, entre otros. De estas normas constitucionales se destaca entonces, la intensión del Constituyente de velar por el interés general sobre el particular, hecho que se garantiza con la prevención del riesgo, complementado en algunos casos con la sanción cuando se observa una violación que afecta el citado interés general.

Este entendimiento fue claramente señalado por la Corte Constitucional en la Sentencia C-165 de 2019, en la cual se caracterizó las funciones de inspección, vigilancia, y control de la siguiente manera:

*“Como lo ha señalado la jurisprudencia de la Corte, **no existe una definición unívoca y de orden legal de las actividades de inspección, vigilancia y control.** Si bien la propia Constitución, en artículos como el 189, emplea estos términos, ni el constituyente ni el legislador han adoptado una definición única aplicable a todas las áreas del Derecho. En la misma sentencia C-570 de 2012, este Tribunal concluyó que las funciones de inspección, vigilancia y control se caracterizan por lo siguiente: (i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control; (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada; y (iii) **el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones. Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar***

<sup>9</sup> Documento objeto de los presentes comentarios pág. 22.





**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

**correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control<sup>10</sup>** (Negrilla y subraya fuera de texto).

En este sentido y cómo expresamente lo reconoce la Corte en la sentencia referida, la inspección y la vigilancia son mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control; con lo cual, las autoridades que ejercen las competencias de vigilancia y control cuentan la facultad discrecional de optar en ejercicio de la función de control por: i) incidir para que los vigilados adopten las medidas necesarias para adecuar su conducta al cumplimiento del marco regulatorio y legal vigente, o ii) puede optar por sancionarlo. Como se observa, la materialización del control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, y que puede llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones. En consideración de lo expuesto, la misma Corte advierte la posibilidad de que el control se ejerza mediante acciones preventivas, y que se complemente con la posibilidad de sancionar, y no lo deja limitado únicamente a la imposición de sanciones.

En atención de lo anterior, resulta oportuno reiterar que la Constitución Política en sus artículos 2, 209, establecen que los fines del Estado y los principios que rigen el ejercicio de la función administrativa, les impone a las autoridades que en sus actuaciones deben “*atender las necesidades, hacer efectivos los derechos de los administrados y asegurar el cumplimiento de las obligaciones sociales*” Corte Constitucional (Sentencia T-068 del 5 de marzo de 1998).

Es por ello que las finalidades del ejercicio de funciones de vigilancia y control no consisten en ejercer solamente, en las potestades sancionatorias, sino en diseñar e implementar estrategias para lograr que las labores de inspección, vigilancia y control que garanticen la preservación del ordenamiento jurídico y el cumplimiento de las competencias de la entidad correspondiente; como, por ejemplo, los compromisos de mejora. Para efecto de lo anterior y de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia que, entre otros, orientan las actuaciones administrativas, el actuar del Estado presupone que “*por el interés general, está obligado a tener una planeación adecuada del gasto, y maximizar la relación costos – beneficios, buscando satisfacer de la mejor manera el interés general*” Corte Constitucional (Sentencia C-826 de 2013).

En complemento de lo anterior, sugerimos a la CRC tengan en consideración todos los principios contenidos en la guía de la OCDE<sup>11</sup>:

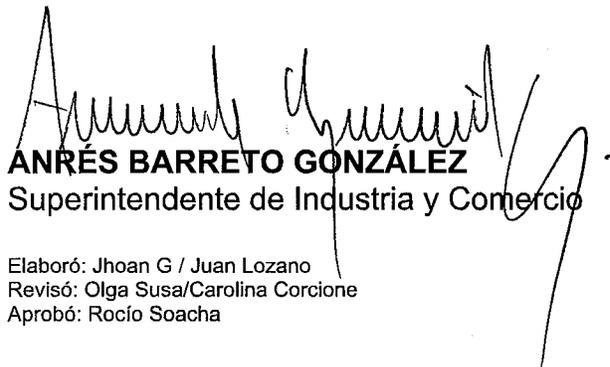
<sup>10</sup> Sentencia C-165 de 2019



Es preciso advertir que los principios establecidos por la OCDE son complementarios. Por su parte, el cumplimiento basado en evidencia le permite al órgano de vigilancia y control identificar qué y cómo inspeccionar, luego de realizar, por ejemplo, un ejercicio de analítica de datos. Luego de identificar los problemas que se tienen, se da aplicación al principio de selectividad mediante el cual establece que *“(e)n la medida de lo posible, la promoción del cumplimiento y la aplicación de las normas deben ser dejadas a las fuerzas del mercado, al sector privado y a la sociedad civil: las inspecciones y la promoción del cumplimiento no pueden llevarse a cabo en todos los entes regulados ni pueden atender todas las situaciones. Existen muchas otras formas de lograr los objetivos de las normas y su cumplimiento”*<sup>12</sup>. Lo anterior coincide con lo indicado anteriormente por la Corte Constitucional en sentencia C-165 de 2019, respecto a las funciones de inspección, vigilancia, y control, en la que puntualmente el control puede ser ejercido aplicando correctivos, o en ciertos casos llegando hasta la sanción.

En los términos anteriormente expuestos, presentamos nuestra consideración en relación con esta iniciativa regulatoria, manifestando que siempre es de interés de esta Entidad participar activamente en el proceso de consolidación normativa del sector, procurando el bienestar de la libre competencia en el país y de los derechos de los consumidores colombianos.

Cordialmente,



**ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**  
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Jhoan G / Juan Lozano  
Revisó: Olga Susa/Carolina Corcione  
Aprobó: Rocío Soacha

<sup>11</sup> <https://doi.org/10.1787/Ofe43505-05-es>.

<sup>12</sup> OECD (2019), Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0fe43505-es>.

