



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

Bogotá D.C.

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RAD: 20-431752- -0-0

DEP: 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA

TRA: 334 REMISIINFORMA

ACT: 425 REMISIONIFORMACI

FECHA: 2020-11-17 14:54:34

EVE: SIN EVENTO

FOLIOS: 005

Señores

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

[proyctomodelodevigilanciapreventiva@crcom.gov.co](mailto:proyctomodelodevigilanciapreventiva@crcom.gov.co)

Ciudad

**Referencia:** Comentarios en relación a los documentos denominados “*modelo de vigilancia y control en materia de contenidos*” y “*modelo de vigilancia y control con enfoque preventivo en materia de contenidos*”

Respetados Señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos que puede tener incidencia en el ejercicio de las funciones asignadas a esta autoridad pública. En ese orden de ideas, después de haber adelantado la revisión de los documentos que se mencionan en la referencia, nos permitimos poner a su consideración algunos comentarios, donde se pone como ejemplo las acciones adelantadas por esta autoridad administrativa, para que sean evaluados, tenidos como ejemplo y de ser el caso, realicen las modificaciones o ajustes que consideren a lugar:

Para comenzar, destacamos la labor realizada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) al diseñar e 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 la OCDE<sup>2</sup> dentro de las que se destaca aquella en materia de “*Regulación Inteligente*”, el análisis de los datos<sup>3</sup> y las herramientas como el análisis económico del derecho<sup>4</sup>, que entre otros, enriquecen y fortalecen el ejercicio de la función pública.

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

<sup>2</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>3</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>4</sup> AED normativo tiene por objetivo “(...) establecer qué leyes permitan 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.



En un sector como el de las tecnologías de la información y las comunicaciones, 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 adapten 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.

Es del caso señalar que compartimos con la CRC la idea de que no se debe olvidar que las finalidades de las funciones de vigilancia y control de la administración no se concretan únicamente en el 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.

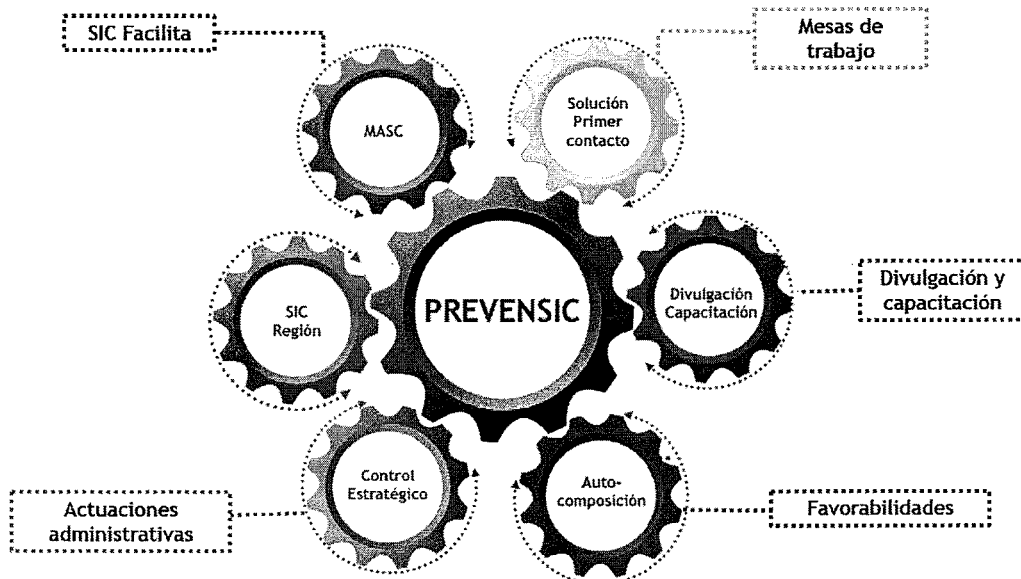
Por lo tanto, la implementación de modelos de regulación inteligentes “*ex-post*” que promuevan la prevención, resultan adecuados para el ejercicio de las facultades mencionadas con antelación, lo cual no implica que se renuncie a la potestad de imponer sanciones cuando la situación lo amerite, sino que exige que no sea la única alternativa para hacer cumplir las normas, permitiendo que los vigilados se autorregulen, innoven, se promueva legalidad y se mitigue el riesgo de que se incumplan las normas vigentes. Dicho de otra manera, se puede identificar el uso de mecanismos flexibles que aparecen en el derecho como instrumentos de los que se vale esta autoridad pública para cumplir con las tareas administrativas que le han sido encomendadas por disposición de la ley y el Presidente de la República.

Así las cosas, con la misma línea de base y como es conocimiento de la CRC, la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor (en adelante la Dirección), continúa llevando a cabo las acciones enmarcadas en el modelo de vigilancia preventivo “*PREVENSIC*”, que consiste en un modelo inteligente “*ex-post*” de vigilancia y control, con un enfoque preventivo para la efectiva protección de los derechos de los usuarios, a través de la mitigación en el incumplimiento de las obligaciones legales y garantizar de manera efectiva y eficiente los derechos de los usuarios.

La ejecución del modelo nos ha permitido dar cumplimiento eficiente a las funciones legales atribuidas a esta autoridad administrativa, así como obtener durante lo corrido del año acciones y avances importantes a favor de los usuarios de servicios TIC y postales en Colombia.



Desde 2019 y en lo corrido del presente año, se ha trabajado y avanzado en el cumplimiento de los seis (6) ejes del modelo de vigilancia y control preventivo “PREVENSIC”, lo cual se grafica en la siguiente imagen:



**Gráfica No.1 Ejes del modelo PREVENSIC**

Los resultados de “PREVENSIC” nos muestran que ha sido un modelo efectivo, que resolvió el problema que teníamos, ya que se han disminuido los trámites que ingresan y se han mejorado los tiempos de respuesta, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios.

De manera general se puede indicar que, en respuesta al eje de mecanismos alternativos de solución de controversias, esta Entidad cuenta con “SICFACILITA”, herramienta que ha sido utilizada por 19.186 colombianos, con ellos se ha brindado capacitación a más de 4.000 personas y se han elaborado 20 piezas pedagógicas a octubre de 2020; lo cual ha contribuido con la consolidación y eficacia del modelo. No obstante, tras analizar la información de las denuncias que radican los ciudadanos en la Superintendencia, vemos evidenciado que debido a la coyuntura de emergencia sanitaria a nivel mundial, en lo corrido de 2020, dichas denuncias se incrementaron. Sin embargo, de los más de 37.000 trámites recibidos, con corte a octubre, **en el 99% no hay incumplimiento por parte del operador**, es decir sólo en menos del 1% se encontró mérito para iniciar una investigación, lo cual nos reafirma la necesidad de seguir trabajando en pedagogía a los usuarios, para orientarlos correctamente y fortalecer el mensaje de que



primero deben ir a los operadores para que les resuelvan las inquietudes y reclamaciones.

Así las cosas, **estas cifras son evidencia de la efectividad del modelo**, el cual se adapta rápidamente a los cambiantes requerimientos de los usuarios.

Se encontró, también en el análisis de las denuncias presentadas que **no había mérito para iniciar investigación en 13 mil casos**, en **14 mil casos se trasladó al operador**, y en **10 mil casos se informó el trámite que debe agotar el usuario**, y en más de 800 casos se remitió por competencia a otras autoridades.

Tabla No.1 Trámite de denuncias gestionadas (Corte octubre)

TIPOLOGIA DE RESPUESTA	
Traslado operador	14.488
Archivo no merito	13.033
Info. trámite	10.615
Traslado a entidad competente	829
Otro (acumulado, desistimientos tácitos y traslados internos entre otros)	3.940
<b>Total</b>	<b>42.905</b>

De la analítica de datos se evidenció la necesidad de aumentar el uso de herramientas pedagógicas que ayudaran a informar y sensibilizar sobre el régimen de protección al usuario, a todos los actores en la relación de consumo, así como de implementar nuevos canales digitales que les permitan a los usuarios obtener una solución efectiva en primer contacto.

Lo anterior cobra relevancia teniendo en consideración que el nuevo consumidor en la economía digital tiene un perfil que busca tres características principales en la prestación de su servicio de telecomunicaciones: i) *calidad*, ya que quiere que sus servicios tengan estándares aún mayores a los que establece la regulación; ii) *inmediatez y efectividad*, porque busca soluciones rápidas y en primer contacto, e; iii) *innovación*, ya que utiliza mecanismos alternos para la solución de sus inconvenientes y medios digitales.

Como conocedores de este tipo de acciones, estamos convencidos que el modelo que la CRC está implementando será acertado y traerá muy buenos resultados para la industria de televisión, dado que como se mencionó previamente atiende los criterios y recomendaciones dadas en una “*Regulación Inteligente*”.

De otra parte, resaltamos especialmente que, el modelo propuesto no constituye un control previo de contenidos, en atención a los lineamientos constitucionales de libertad de expresión que rigen en nuestro país, además consideramos que el



hecho de estructurar el modelo a partir de herramientas, instrumento o acciones no regulatorias, permiten que sea flexible y adecuado a las necesidades que exige la protección de los televidentes.

Finalmente, en atención al documento soporte asociado a esta propuesta, la Superintendencia como un agente involucrado especialmente en lo concerniente a la protección de usuarios de los servicios de televisión por suscripción y comunitaria, presentamos nuestra consideración respecto al modelo de vigilancia y control en materia de contenidos, manifestando que siempre es de interés participar activamente en el proceso de consolidación normativa del sector, procurando que se garantice la libre competencia en el país y de los derechos de los consumidores colombianos.

Al hilo de lo expuesto, los documentos que se indican en el asunto de referencia, permiten sentar lineamientos en relación a las acciones políticas o administrativas requeridas en el marco de las relaciones de consumo actuales, las cuales deben ser tenidas en cuenta por las autoridades a efectos de fijar mecanismos que se encuentren adaptados a las dinámicas cambiantes que propias del sector. Cabe mencionar que dichas pautas se materializaran en herramientas eficientes según se ha destacado en párrafos anteriores, a partir de la experiencia positiva que ha tenido esta Entidad.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a su disposición para resolver cualquier inquietud que se presente.

Cordialmente,



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

Elaboró: Ana María García/ Héctor Barragán/ Juan Lozano  
Revisó: Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

