



Modificación de Agenda Regulatoria CRC 2021 - 2022

Coordinación de Planeación Estratégica
Coordinador: Felipe Sarmiento
Líder: Luz Miriam Díaz

Septiembre de 2021

CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Modificaciones Agenda Regulatoria 2021-2022	5
2.1.	Promoción de la Competencia	5
2.2.	Protección de Usuarios y Audiencias	9
2.3.	Calidad de los Servicios de Comunicaciones	10
2.4.	Innovación	12
2.5.	Pluralismo Informativo	14
3.	Plazos ajustados para ejecución de iniciativas	15
4.	Referencias	17

MODIFICACIÓN DE AGENDA REGULATORIA CRC 2021 – 2022

1. Introducción

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.13.2.1 del Decreto 1078 de 2015, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- define con periodicidad anual su Agenda Regulatoria, de carácter informativo, en donde se incluyen las temáticas que serán abordadas en ejercicio de sus funciones. La Agenda Regulatoria más reciente fue publicada el pasado 30 de diciembre de 2020¹, e incluyó 40 iniciativas – entre proyectos y estudios regulatorios – que se enmarcan en los ejes estratégicos (i) Protección de usuarios y audiencias, (ii) Calidad de Servicio, (iii) Competitividad y Desarrollo Económico, (iv) Innovación; (v) Explotación de datos y (vi) Pluralismo informativo. Ello en línea con las prioridades estratégicas de la Entidad y con las disposiciones estipuladas en la Ley 1978 de 2019².

Figura 1. Ejes estratégicos Agenda Regulatoria CRC 2020-2021



Fuente: Elaboración propia CRC

¹ Disponible para consulta en <https://cocom.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2021-2022>

² «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».

Lo anterior guarda relación con los pilares estratégicos de la Entidad, y reconoce que la crisis derivada de la pandemia por el COVID-19 hizo evidente el papel fundamental de los servicios de comunicaciones, que han soportado la actividad productiva del país en esta situación de emergencia sanitaria. En este sentido, el actuar de la Comisión ha tomado en consideración el desarrollo de iniciativas encaminadas a asegurar que el marco regulatorio responda a las necesidades emergentes de la industria y los ciudadanos durante la pandemia, sumado ello al enfoque de simplificación normativa, promoción de la competencia y fomento a la inversión.

Ahora bien, el párrafo del artículo 2.2.13.2.2 del Decreto 1078 de 2015 establece la obligación de justificar las modificaciones o ajustes que sufra la Agenda Regulatoria durante el año, así como su publicación en la página Web de la Entidad.

Es así como, mediante el presente documento, la CRC hace pública la modificación realizada a la Agenda Regulatoria 2021-2022, motivada por la necesidad de atender las siguientes situaciones:

- Incluir un nuevo proyecto regulatorio que debe ejecutarse en un término perentorio de diez (10) meses contados a partir de la expedición de la Ley 2108 de 2021³, "*Ley de internet como servicio público esencial y universal*" en relación con las condiciones que deben definirse para la provisión del servicio de acceso a Internet zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.
- Incluir una nueva iniciativa regulatoria que surge de la necesidad de revisar de manera integral las condiciones del *Mercado Portador*, con miras a determinar si es requerida alguna intervención por parte de la CRC en ejercicio de sus funciones.
- Adelantar el plazo previsto para las publicaciones asociadas al proyecto de "Revisión de los mercados de servicios fijos".
- Modificar los plazos de ejecución de nueve (9) iniciativas en curso, que en su desarrollo se han visto afectadas por situaciones como ausencia de información, mayores plazos de discusión y socialización con la industria, así como el análisis correspondiente que, por el nivel de profundidad y complejidad observado ha requerido incrementar dichos plazos para culminar las actividades que se requieren en cada una de ellas.

³ Disponible en: <http://leyes.senado.gov.co/proyectos/index.php/proyectos-ley/cuatrenio-2018-2022/2020-2021/article/325-ley-de-internet-como-servicio-publico-esencial-y-universal-o-por-medio-de-la-cual-se-modifica-la-ley-1341-de-2009-y-se-dictan-otras-disposiciones>

2. Modificaciones Agenda Regulatoria 2021-2022

A continuación, se presenta una descripción del estado de las iniciativas que fueron planteadas en la Agenda Regulatoria publicada en diciembre de 2020, y que surtirán alguna modificación respecto de los plazos publicados al inicio de año:

2.1. Promoción de la Competencia

2.1.1. Régimen de Acceso e Interconexión

Esta iniciativa, en desarrollo desde el año 2019, tiene por objeto adelantar una revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones con el fin de actualizarlo teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de su aplicación, la evolución tecnológica, la transformación del ecosistema del negocio TIC y el enfoque de simplificación normativa.

En mayo de 2021 la CRC publicó el documento soporte y la propuesta regulatoria asociados al referido proyecto⁴ que busca implementar mejoras regulatorias para actualizar el régimen de acceso e interconexión vigente. Ambos documentos recogen la síntesis de los análisis realizados a partir de la revisión de antecedentes en materia de solución de conflictos, experiencias internacionales y tendencias tecnológicas sobre las temáticas seleccionadas, así como la evaluación de las alternativas realizadas en aplicación de metodologías de mejora regulatoria (Análisis de Impacto Normativo-AIN y el enfoque de simplificación normativa). El documento publicado involucra el estudio de veinte (20) problemáticas de diversa índole, para cada una de las cuales fueron planteadas al menos dos (2) alternativas de solución frente a las causas que contribuyen al problema identificado en las etapas previas del proyecto⁵.

Aunque la Agenda Regulatoria vigente tenía previsto que se efectuaría la publicación de una propuesta regulatoria en el primer trimestre del año, los análisis requeridos en cada una de las temáticas abordadas llevaron a que tal actividad se materializara el pasado 7 de mayo de 2021, razón por la cual debe modificarse la Agenda de modo que se reconozca que tal publicación se realizó en el segundo trimestre del año en curso.

Así mismo, en atención a la necesidad de adelantar la correspondiente etapa de discusión sectorial, abogacía de la competencia y, los análisis adicionales que debe efectuar la CRC para adoptar la decisión correspondiente, se hace necesario modificar el plazo de adopción de la decisión, que se dará durante el cuarto trimestre del 2021.

2.1.2. Revisión de los mercados de servicios fijos

En atención a la continua evolución tecnológica que caracteriza al sector TIC, el cambio en los hábitos de consumo de los usuarios, la consolidación de la convergencia de redes y servicios de telecomunicaciones y el surgimiento de nuevos modelos de negocios producto de la transformación digital, en la Agenda Regulatoria 2021-2022 la CRC identificó la pertinencia de adelantar un estudio que se divide en dos (2)

⁴ Disponibles para consulta en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/revision-regimen-acceso-uso-interconexion>

⁵ "El Régimen de Acceso e Interconexión existente no responde a las necesidades actuales de interacción entre los agentes".

fases: (i) Revisar la definición de los mercados relevantes de servicios fijos minoristas y mayoristas, con el fin de evaluar la necesidad y pertinencia de mantenerla, modificarla o ajustarla, con observancia de lo dispuesto en los artículos 3.1.2.1. y 3.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el objetivo de adoptar una decisión en este sentido en el segundo trimestre del 2022 y, (ii) Desarrollar los análisis de competencia respecto de los mercados relevantes definidos en la primera fase a partir del tercer trimestre del 2022.

Así las cosas, en el mes de enero de 2021 se dio inicio al proceso de contratación de una consultoría, con el objetivo de adelantar un estudio integral en términos de preferencias, usos y hábitos, a nivel cualitativo y cuantitativo, de los usuarios de servicios de comunicaciones fijos⁶ y de servicios alternativos a los fijos⁷ en Colombia, a partir del cual se calcule la disposición a pagar de los usuarios por la prestación de esos servicios, tanto los de comunicaciones fijos como los alternativos, y sus elasticidades propias y cruzadas, entre otros análisis. Para ello, se requiere el levantamiento, depuración, procesamiento y análisis de datos estadísticos a partir de encuestas de hábitos y usos, y recopilación de información siguiendo una metodología tipo análisis *conjoint*⁸. En el mes de mayo de 2021 fue adjudicado y suscrito el contrato de consultoría y se tiene prevista su finalización para el cuarto trimestre del año.

Aun cuando en la Agenda Regulatoria 2021-2022 se tenía previsto realizar la publicación del documento de formulación del estudio durante el cuarto trimestre de 2021, por la prioridad de esta temática para la industria y para la Entidad dicha publicación fue adelantada y realizada el pasado 16 de julio de 2021⁹ en un documento que contiene, entre otros aspectos: (i) los antecedentes de los mercados relevantes de los servicios de comunicaciones fijos definidos por la CRC, (ii) los objetivos del estudio y su alcance, y (iii) los grupos de valor identificados. Por lo tanto, para reconocer que la CRC en este proyecto alcanzó más rápido de lo previsto este primer objetivo, se ajustarán las siguientes fechas: (i) publicación del documento de formulación que pasa del cuarto trimestre al tercer trimestre de 2021, (ii) publicación de la propuesta regulatoria inicialmente programada para el segundo trimestre de 2022 y que se moverá para el primer trimestre de 2022 y, (iii) la decisión regulatoria, en materia de definición de estos mercados, que si bien no estaba prevista en Agenda Regulatoria 2021-2022 se realizará en segundo trimestre de 2022.

Como se mencionó en el documento de formulación publicado el 16 de julio de 2021, en el presente estudio no se abordará el mercado mayorista portador debido a que su análisis hará parte del proyecto denominado "Revisión del mercado portador" que iniciará durante esta vigencia y que se explica con un mayor detalle en el numeral 2.1.4 de este documento.

Finalmente, los proyectos que se puedan derivar de esta primera etapa y que pretendan analizar las condiciones de competencia en los mercados definidos serán analizados para su posible inclusión en la Agenda Regulatoria 2022-2023 o sucesivas.

⁶ Por servicios de comunicaciones fijos se entienden telefonía fija local, nacional e internacional, internet fijo, televisión y sus combinaciones duoplay y tripleplay.

⁷ Dentro de los servicios que se presenten como alternativas, sustitutos o complementarios, a los servicios de comunicaciones fijos se contemplan los servicios móviles y los OTT como Whatsapp, Skype, Zoom, Netflix, Amazon, HBO, etc.

⁸ En un análisis *conjoint* se aplica un instrumento de recolección de información en el que se plantea a los encuestados una situación hipotética en la cual deben elegir entre varios servicios disponibles, en este caso de comunicaciones, con base en el listado de atributos más relevantes de cada servicio en el proceso de decisión.

⁹ Documento de formulación del estudio "Revisión de los mercados de servicios fijos" disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/revison-mercados-de-servicios-fijos>

2.1.3. Promoción de la conectividad a Internet en zonas de difícil acceso

A través de la Ley 2108 de 2021, "*Ley de internet como servicio público esencial y universal*" el legislador estableció el acceso a internet como uno de carácter esencial, con el fin de propender por la universalidad para garantizar y asegurar la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, en especial de la población que, en razón a su condición social o étnica se encuentre en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales y apartadas.

El artículo 6 de la citada ley incorpora dos párrafos al artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, uno de los cuales determina que, en un plazo de diez (10) meses siguientes a la expedición de la Ley, con el fin de incentivar la provisión del servicio de acceso a internet en todo el territorio nacional, la CRC debe adoptar un paquete de medidas regulatorias diferenciales respecto de aquellos elementos que no sean esenciales para la prestación del servicio, dirigidos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios reportados en el Sistema de Información Integral del Sector TIC – ColombiaTIC con corte al 30 de junio de 2020.

Lo anterior implica que la CRC debe destinar recursos para dar cumplimiento al mandato de la Ley, y en tal sentido, dado que el plazo allí fijado vencería en el segundo trimestre 2022, se incluirá en la Agenda Regulatoria vigente el desarrollo del proyecto "*Promoción de la conectividad a Internet en zonas de difícil acceso*" con una fecha estimada de publicación de propuesta regulatoria en el primer trimestre de 2022, y la adopción de la decisión respectiva en el segundo trimestre del mismo año.

2.1.4. Revisión del mercado portador 2021

El servicio de acceso a internet de banda ancha alcanzó 7.8 millones de accesos en diciembre de 2020, cifra que superó en 812 mil accesos a la observada al cierre de 2019 lo que implica un crecimiento del 11.6%. Sin embargo, a pesar de que el número de accesos viene en ascenso desde hace varios años, la penetración del servicio en hogares se encuentra en aproximadamente 54.8%, lo que sigue motivando programas y políticas públicas que permitan el cierre de la brecha digital por parte de la población que aún no cuenta con acceso al servicio.

A nivel municipal, en el cuarto trimestre de 2020 se evidenció una mayor penetración del servicio de internet fijo a nivel residencial en las principales ciudades del país. No obstante, en cinco (5) áreas no municipalizadas¹⁰ del país no se registran accesos de internet fijo y en veinticinco (25) no se presta este servicio para el segmento residencial. Por su parte, para el año 2020 se reportaron 873 municipios con accesos residenciales de fibra óptica y el estudio *denominado "Análisis del Servicio de Acceso a Internet en la Isla de San Andrés"*¹¹ publicado por esta Comisión en marzo de 2021, permitió evidenciar participaciones inferiores al 50% en los municipios de Quibdó, Florencia, Buenaventura, San Vicente del Caguán, Sahagún, San Andrés, San José del Guaviare y Leticia, siendo estos tres últimos, los casos más

¹⁰ Las áreas no municipalizadas que no registran accesos de Internet fijo son: Papunahua (97777) en Vaupés, Pana Pana (94887) y Mapiripana (94663) en Guainía, Puerto Santander (91669) y Mirití-Paraná (91460) en Amazonas

¹¹ Documento disponible en la página Web de la CRC en el enlace: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Analisis%20del%20servicio%20de%20acceso%20a%20Internet%20en%20la%20isla%20de%20San%20Andres%20\(2\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Analisis%20del%20servicio%20de%20acceso%20a%20Internet%20en%20la%20isla%20de%20San%20Andres%20(2).pdf)

críticos con penetraciones de 24.6%, 13.8% y 7% respectivamente y con las velocidades de descarga promedio ponderada más bajas (1.6 Mbps, 1,1 Mbps y 1 Mbps respectivamente), que no superan la definición regulatoria de banda ancha de al menos 25 Mbps.

Estos indicios de problema identificados en los mercados minoristas motivan a la CRC a realizar un análisis de los mercados mayoristas buscando implementar medidas regulatorias que mitiguen los eventuales problemas existentes. Para la CRC resulta de vital importancia analizar el comportamiento del mercado mayorista relacionado con el servicio de transporte nacional para determinar si se presentan cuellos de botella o problemas de competencia que pudieran afectar la prestación del servicio minorista de internet en el país y, de consecuencia procederá durante el segundo semestre de 2021 a revisar el mercado portador con dos objetivos: (i) analizar la dimensión producto¹² y geográfica¹³ del “Mercado Mayorista Portador” hoy incluido en el anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, para determinar si la definición del mercado debe ser modificada, y (ii) realizar el análisis de competencia de que trata el artículo 3.1.2.3. de la mencionada Resolución CRC 5050. En este sentido, la Comisión tiene previsto publicar la propuesta regulatoria que recoja los resultados del análisis en el cuatro trimestre de 2021 y la correspondiente decisión regulatoria, si a ello hay lugar, en el primer trimestre de 2022.

2.1.5. Necesidades regulatorias en radiodifusión sonora

Con la expedición de la Ley 1978 de 2019, mediante la cual se modificó la Ley 1341 de 2009, el servicio de radiodifusión sonora paso a hacer parte de los servicios de telecomunicaciones regulados por la CRC. De consecuencia, una vez expedida la mencionada Ley esta Comisión inicio una serie de actividades destinadas a conocer mejor el sector de radiodifusión sonora en el país, para estos efectos, durante el 2020 se realizaron requerimientos de información a los concesionarios autorizados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones relacionados con las fechas de entrada en operación de las emisoras y sus ingresos.

Como resultado de esta actividad, se evidenció la necesidad de realizar un estudio diagnóstico de la radiodifusión sonora en Colombia que sirviera para caracterizar este servicio, además se identificó que el alcance de dicho estudio debía contemplar la caracterización de la cadena de valor, la identificación de los principales agentes participantes, las tecnologías utilizadas, los perfiles de consumo del servicio, y las condiciones socio económicas para la coexistencia de emisoras en una misma zona de cobertura.

Para tal fin, la Agenda Regulatoria 2021-2022 incluyó el proyecto “Necesidades regulatorias en radiodifusión sonora” y durante el primer semestre se adelantó el proceso de contratación asociado al estudio con el fin de: (i) caracterizar el mercado de radiodifusión sonora en Colombia (tanto AM como FM); (ii) identificar las posibles necesidades y acciones regulatorias que fomenten el desarrollo del sector de radiodifusión sonora.

El estudio fue adjudicado a finales del mes de junio y será desarrollado durante el segundo semestre del 2021, además dentro del alcance del estudio se contemplan espacios de socialización con los agentes del

¹² Todos aquellos bienes y servicios que son considerados como intercambiables o sustituibles por el consumidor.

¹³ Área geográfica más pequeña en donde los productos son considerados como intercambiables o sustituibles por el consumidor.

sector para nutrir los análisis y futuras recomendaciones que en materia de promoción de este servicio se desarrollen. La inclusión de esta fase de socialización ha implicado que la publicación y divulgación de los resultados se reprogramen para el primer trimestre del 2022.

2.2. Protección de Usuarios y Audiencias

2.2.1. Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados

En el año 2018 en el documento denominado "*Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC*" se evidenció que la mayoría de los agentes del sector, solicitaron en el marco de las medidas específicas adoptadas por la CRC en torno a la estrategia adelantada por el Gobierno Nacional para combatir el hurto y extravío de Equipos Terminales Móviles (ETM), revisar las "*reglas para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados o extraviados*"¹⁴, dada la preocupación manifestada por la industria originada principalmente en los costos de implementación de las medidas¹⁵. Esta solicitud llevó a la Comisión a incluir la iniciativa denominada "*Revisión de medidas asociadas a restricciones para la operación de equipos terminales móviles en Colombia*" en la Agenda Regulatoria 2019-2020¹⁶, con miras a estudiar las posibilidades de simplificación del conjunto de medidas regulatorias asociadas al control del hurto de equipos terminales; así mismo, la mencionada iniciativa fue incluida dentro de los proyectos a desarrollar por esta Comisión en la Agenda Regulatoria 2020-2021¹⁷ y su modificación¹⁸.

Bajo este contexto, esta Comisión en el año 2019 publicó el documento de formulación del problema que versa sobre la "*Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados*", donde, en el marco del Análisis de Impacto Normativo (AIN), realizó un análisis de los elementos que limitan la efectividad del esquema de control a través de listas negras y se sintetizan en un árbol de problema las causas y consecuencias de la preocupación identificada, junto con el análisis de los agentes involucrados en el problema estudiado en dicho documento.

De manera posterior, en octubre del año 2020, la CRC publicó el "*Documento de resultados del Análisis de Impacto Normativo*", que presenta, entre otros aspectos, la descripción y evaluación de tres (3) alternativas regulatorias propuestas por la CRC para la solución del problema identificado, sobre la base de los diferentes análisis realizados en el marco del proyecto, comentarios del sector e indicadores de las bases de datos positivas.

¹⁴ CRC. (2018). "*Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC.*" Bogotá: CRC. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/HOJA%20DE%20RUTA%20NOVIEMBRE%202018.pdf>

¹⁵ CRC. (2018). *Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC.* Bogotá: CRC.

¹⁶ Disponible para consulta en el enlace: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Agenda%20Regulatoria%202019-2020%20\(2\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Agenda%20Regulatoria%202019-2020%20(2).pdf)

¹⁷ Disponible para consulta en el enlace: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/agenda2020/AR-TIC-2020-2021-SCC.pdf>

¹⁸ Disponible para consulta en el enlace: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Modificaci%C3%B3n%20de%20Agenda%20Regulatoria%202020-2021%20REVFinal.pdf>

Considerando que la implementación de la alternativa regulatoria resultante como la mejor dentro del proceso de evaluación y valoración, requiere de la modificación del Decreto 2025 de 2015 expedido por el MinCIT modificado por el Decreto 2142 de 2016, así como del Decreto 1078 de 2015 expedido por MinTIC, la CRC durante el primer semestre de 2021, extendió una solicitud de modificación de los mencionados decretos al MinTIC, planteando sugerencias de modificación que permitirían implementar el marco regulatorio propuesto. No obstante, la CRC durante el tercer trimestre de 2021 pondrá a discusión del sector la propuesta regulatoria ajustada a partir de los comentarios recibidos al documento publicado en octubre de 2020, advirtiendo nuevamente que su implementación quedará sujeta a la efectiva modificación de los mencionados Decretos por parte de las Entidades competentes, por lo cual, en el presente documento no se incluirá fecha de decisión regulatoria para este proyecto en particular.

2.2.2. Estudio impacto sistemas de acceso discapacidad auditiva

Este estudio tiene como objetivo medir las condiciones de efectividad y satisfacción de los sistemas de acceso al servicio abierto de televisión para la población con discapacidad auditiva, contemplados en la Resolución ANTV 350 de 2016, por medio de la cual se reglamenta la implementación de sistemas de acceso para personas con discapacidad auditiva en los contenidos transmitidos mediante el servicio público de televisión.

Para ello es necesario recabar información sobre las condiciones actuales y particulares de la población con discapacidad auditiva en Colombia y, diseñar ejercicios estadísticos que permitan obtener la información necesaria para la evaluación de ajustes y mejoras a los sistemas de acceso mencionados.

El desarrollo de este estudio implica la realización de un trabajo de campo con la población con discapacidad auditiva, que incluye la realización de grupos focales y encuestas. Sin embargo, debido a las condiciones de emergencia sanitaria generadas por la pandemia del COVID-19, la CRC considera necesario aplazar la realización de este estudio con fin de tener condiciones adecuadas que permitan el contacto con la población objetivo.

Así las cosas, durante la vigencia 2022 el alcance del estudio incluirá el análisis de los estándares internacionales en la materia, lineamientos y normatividad vigente en Colombia y, el diseño, pilotaje y ajuste de los instrumentos de recolección de la información y trabajo con grupos focales para el desarrollo del proyecto. Así mismo, se realizará la medición de las condiciones de efectividad y satisfacción de los sistemas de acceso al servicio abierto de televisión de acuerdo con las necesidades y expectativas de dicha población.

2.3. Calidad de los Servicios de Comunicaciones

2.3.1. Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales

En 2018, se desarrolló la primera fase del proyecto de calidad de los servicios postales que finalizó con la expedición de la Resolución CRC 5588 de 2019, y modificó el Capítulo 4 del Título IV de la Resolución CRC

Borrador de modificación de Agenda Regulatoria CRC 2021 - 2022		Página 10 de 17	
	Actualizado: 08/09/2021	Revisado por: Planeación estratégica	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

5050 de 2016, con el propósito de impulsar el desarrollo y evolución del sector postal, al identificar las problemáticas relacionadas con la provisión, el acceso, el uso y la divulgación de información. A partir de esta definición se establecieron nuevas tipologías de clasificación de PQR que permiten identificar los problemas recurrentes y estudiar los mecanismos regulatorios que podrían implementarse para solucionarlos, promoviendo la digitalización del sector con la implementación de la guía, prueba de entrega y prueba de admisión digital.

A partir del diagnóstico realizado en el marco de la primera fase del proyecto regulatorio entre 2018 y 2019, frente al indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa, así como de los resultados de la revisión del comportamiento del indicador de confiabilidad para este servicio, el indicador de velocidad del servicio de giros postales nacionales y los comentarios recibidos de los agentes regulados en los espacios de participación de los proyectos regulatorios "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta" (2018), "Actualización del régimen integral de reporte de información periódica" (2021), "Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal" (2020) y "Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales" (2019), se identificaron algunas problemáticas relacionadas con la calidad en la prestación de estos servicios, lo que llevó a la formulación del problema.

Para abrir el espacio de discusión frente al problema planteado y los objetivos propuestos en el marco del proyecto regulatorio, se desarrolló una consulta sectorial para que los agentes interesados remitieran a la CRC sus respuestas y comentarios adicionales, entre el 4 y el 25 de junio de 2021. Con los insumos recibidos relacionados con la formulación del problema y demás información recabada por la CRC, se plantearán las alternativas regulatorias al sector durante el tercer trimestre de 2021 para seguir con la etapa de evaluación de alternativas y construir una propuesta regulatoria que contemple las distintas etapas del Análisis de Impacto Normativo (AIN) durante el cuatro trimestre del presente año. Por lo anterior, es necesario modificar la fecha publicación de la propuesta regulatoria para el tercer trimestre del 2021, y de consecuencia también se reprograma la fecha de adopción de la decisión regulatoria, para el último trimestre de 2021.

Borrador de modificación de Agenda Regulatoria CRC 2021 - 2022		Página 11 de 17	
	Actualizado: 08/09/2021	Revisado por: Planeación estratégica	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2.4. Innovación

2.4.1. El rol de los servicios OTT en un entorno convergente

A efectos de caracterizar el rol de las aplicaciones “Over-the-top” (OTT) en el sector de comunicaciones colombiano, la CRC ha realizado dos publicaciones en los años 2019¹⁹ y 2020²⁰ que analizaron el comportamiento de los patrones de consumo y preferencias de los usuarios frente a aplicaciones OTT y servicios tradicionales audiovisuales, de voz y mensajería móvil. Debido a las condiciones derivadas de la emergencia económica y social producto del COVID-19, la medición de campo inicialmente prevista para el año 2020 se postergó para el año 2021.

En el último estudio publicado en 2020, con datos de campo de final de 2019, se realizaron ejercicios econométricos que permitieron identificar las preferencias y patrones de comportamiento de los colombianos, para validar cómo dichos hábitos de consumo de servicios OTT interactúan con la provisión de los servicios de comunicaciones tradicionales. Las cifras presentadas permitieron concluir que:

- Los OTT siguen siendo un complemento al servicio de TV por suscripción.
- La demanda de servicios OTT no afecta el consumo (en términos de suscripción a planes básicos o premium) del servicio de televisión tradicional, no se comprueba fenómeno de *cord-cutting* dado que tan sólo el 2.2% de usuarios OTT cancelaron su servicio de TV por suscripción.
- Las personas que más usan aplicaciones gastan más dinero en el plan de internet fijo, así como en dispositivos móviles.
- Las llamadas realizadas a través servicios OTT de voz incrementaron en el 2019 en ocho (8) puntos porcentuales.
- La participación en el uso de mensajes de texto por operador disminuyó entre 2018 y 2019.
- Se evidenció una relación positiva entre la cantidad de mensajes enviados a través de servicios OTT, tanto con el gasto en dispositivos como con el gasto o valor del plan móvil mensual.

Para dar continuidad a estos análisis, en el primer semestre del año 2021 se realizó la definición del alcance de la tercera medición, se plantearon hipótesis para conocer las dinámicas actuales y validar patrones de consumo frente a servicios como mensajería y contenidos de radio, servicios que serán incluidos por primera vez en el ejercicio. Esta tercera medición de campo a nivel nacional permitirá seguir construyendo series de tiempo y contar con datos que sirvan como insumo para el análisis y toma de decisiones por parte de agentes de mercado nuevos y establecidos, así como para el desarrollo de política pública y regulación sectorial.

La Comisión adelantó en el segundo trimestre de 2021, el proceso contractual para realizar las encuestas a nivel nacional, incluyendo la medición de OTT, que inició en el mes de mayo de 2021 y se extenderá hasta el mes de noviembre del año en curso. Los resultados y análisis se tendrán en el cuarto trimestre

¹⁹ 2019, CRC, “El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia”. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/ESTUDIO-OTT-COLOMBIA.pdf>

²⁰ 2020, CCRC, “EL ROL DE LOS SERVICIOS OTT EN EL SECTOR DE LAS COMUNICACIONES EN COLOMBIA – AÑO 2019”. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/CRC-EstudioOTT-2020-publicar-vf.pdf>

del año, para posteriormente en el mes de diciembre, ser publicados para conocimiento de todos los agentes interesados en la materia.

2.4.2. Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la Entidad

En línea con las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 expedido mediante la Ley 1955 de 2019 en su artículo 147 “Transformación Digital Pública”, en concordancia con lo establecido en el CONPES 3975 “Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial”, que promueve en las Entidades del Estado llevar a cabo iniciativas relacionadas con transformación digital e innovación pública a través del uso de tecnologías digitales para aumentar la generación de valor social y económico, el aprovechamiento de la información mejorando la experiencia del ciudadano y el quehacer en las Entidades y, teniendo en cuenta los lineamientos de la política de Gobierno Digital reglamentada en el Decreto 1008 de 2018, el cual establece los lineamientos generales en materia de uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones al interior de las Entidades del Estado, la CRC inició en 2020 la incorporación de tecnologías emergentes que permitan lograr mayores niveles de competitividad y valor agregado al servicio de los ciudadanos.

En particular, se inició un proyecto para apoyar el desarrollo de la política de prevención del daño antijurídico en la Comisión, a través de una herramienta que incorpora el uso de inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje de máquina (ML, siglas de Machine Learning) llamada “AnalISA”. En la misma línea, en el primer semestre del 2021 se diseñaron los estudios previos para la contratación de nuevas funcionalidades para fortalecer dicha herramienta y apoyar la gestión de otros procesos misionales de la Comisión como son Diseño Regulatorio y Contenidos Audiovisuales.

De igual forma, teniendo en cuenta los lineamientos descritos en el Marco de Transformación Digital del Gobierno y la Guía para la Automatización Robótica de Procesos (RPA), en el 2020 se desarrolló una prueba de concepto²¹, que permitió mostrar las bondades de tecnologías como RPA a partir de la automatización parcial de un proceso de valor de la Comisión, como es el Trámite de Homologación de Equipos Terminales Móviles, dando como resultado que la implementación de estas tecnologías es totalmente viable, optimizan los procesos en tiempo, permite la realización de tareas en simultáneo y genera ahorro de recurso humano y de costos.

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta que la Comisión publicó la Resolución CRC 6129 del 2020, en la cual se simplifican y se actualizan las disposiciones del Régimen de Homologación de Equipos Terminales y cuya aplicabilidad regirá a partir del 1 de octubre del 2021, y que a partir de ésta misma fecha el acceso a las bases de datos de la GSMA (Asociación Global del Ecosistema Móvil), insumo requerido para este proceso, cambia las condiciones para que terceros como la Comisión puedan acceder a su información, son razones por las cuales la automatización del trámite de Homologación con RPA, la cual estaba planeada para implementar en el segundo semestre de 2021, se pospone para el primer semestre de 2022; para el 2021 la Comisión adquirirá e instalará en su infraestructura tecnológica la

²¹ Prueba de concepto o PoC es una implementación, a menudo resumida o parcial, de un método o de una idea, realizada con el propósito de verificar que el concepto o teoría en cuestión es susceptible de ser explotada de una manera útil.

plataforma para Automatización Robótica de Procesos – RPA, con el fin de iniciar las etapas de implementación a partir del año 2022.

2.5. Pluralismo Informativo

2.5.1. Representación en los contenidos audiovisuales en Colombia

Desde la normatividad y la jurisprudencia colombiana, se entiende que la base del pluralismo es la representación, es decir, la posibilidad y las formas en que todo grupo social pueda ver reflejadas en las múltiples plataformas y pantallas donde se consumen los contenidos audiovisuales, sus expresiones, identidades, puntos de vista y formas de vida. Por ello, con el fin de contar con firmes bases conceptuales y factuales sobre las cuales realizar la labor regulatoria, se establece para 2021 la realización de un estudio para determinar las representaciones sociales en la televisión abierta colombiana, que incluye tres (3) grupos priorizados: mujeres, personas con discapacidad y personas que hacen parte del mundo rural colombiano.

Durante el primer semestre de 2021, se implementaron todas las etapas y procedimientos contractuales para la contratación de la consultoría que ejecutará el estudio. Dicha empresa inició la ejecución del proyecto en la tercera semana de julio, un mes posterior a lo previsto, teniendo en cuenta la situación generada por la emergencia sanitaria asociada al COVID – 19. En este orden de días, la empresa tendrá cinco (5) meses para realizar el estudio, con lo cual esta parte del proceso finalizará en el mes de diciembre de 2021.

Por tal razón, la etapa de publicación y divulgación de los principales resultados y conclusiones del estudio se deberá realizar en el primer trimestre del 2022, una vez se reciba y analice la información y, se elabore el informe ejecutivo por parte del equipo de la CRC.

2.5.2. Estudio de Industria Audiovisual en Colombia – Fase II

A partir del I estudio sobre la Industria de Contenidos Audiovisuales realizado en 2020 en el cual, entre otros, delimitó conceptualmente el alcance del pluralismo informativo en sus dimensiones interno y externo, y generó una propuesta metodológica para la evaluación del pluralismo.

Para la fase II, la propuesta metodología, junto con la revisión de experiencias internacionales respecto de dicha medición, condujo a delimitar la aproximación para esta fase considerando factores y niveles de riesgo del pluralismo y la independencia de los medios. Así mismo acotando el alcance a los medios televisivos cuya emisión se origina en señal abierta radiodifundida en Colombia.

Esta Comisión durante el primer semestre de 2020 implementó todas las etapas y procedimientos para la contratación de un consultor experto para la medición del pluralismo informativo. Dicho consultor iniciará la ejecución del estudio en el segundo semestre de 2021 y dispondrá de hasta cuatro (4) meses para realizarlo, con lo cual esta parte del proceso finalizará en el mes de diciembre.

Por tal razón, la etapa de publicación y divulgación de los principales resultados y conclusiones del estudio se deberá realizar en el primer trimestre del 2022.

3. Plazos ajustados para ejecución de iniciativas

Tabla 1. Plazos indicativos actualizados

Eje	PROYECTO/ACTIVIDAD	Modificación	2021				2022					
			1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Promoción de la Competencia	Régimen de Acceso e Interconexión	SI		Propuesta Regulatoria		Decisión Regulatoria						
	Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017 (RAN)	NO		Decisión Regulatoria								
	Observatorio de Inversión	NO			Publicación							
	Análisis del mercado de servicios de envíos postales masivos y servicios de valor agregado	NO			Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria						
	Mercado de Giros Postales	NO	Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria								
	Acreditación de Municipios	NO										
	Nuevo Esquema de Numeración fija	NO										
	Implementación de Recursos de Identificación	NO										
	Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de "Voz Saliente Móvil"	NO				Propuesta Regulatoria						
	Revisión de los mercados de servicios fijos	SI			Publicación		Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria				
	Compartición de infraestructura de otros sectores fase II	NO				Propuesta Regulatoria						
	Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso	Nuevo					Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria				
	Necesidades Regulatorias en Radiodifusión Sonora	SI					Publicación					
	Revisión del mercado portador 2021	Nuevo					Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria				
Protección de Usuarios y Audiencias	Digitalización del Régimen de Protección a usuarios	NO	Decisión Regulatoria									
	Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados Fase II	SI			Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria						
	Medidas de localización de menores de edad	NO	Decisión Regulatoria									
	Estudio Impacto Sistemas de Acceso Discapacidad Auditiva	SI										Publicación
	Pedagogía ciudadana en el Ecosistema Audiovisual	NO										
	Talleres Audiovisuales de pluralismo TAP 2021	NO										
	Infancia y medios audiovisuales en Colombia	NO		Publicación								
Calidad de los Servicios	Revisión integral y actualización de indicadores del régimen de calidad de los servicios postales	SI					Propuesta y decisión regulatoria					
	Medición de calidad como dimensión de la competencia	NO										
	Implementación del RITEL	NO										
	Revisión de las metodologías para la medición en campo de parámetros de calidad de servicios móviles y fijos fase II	NO					Propuesta Regulatoria					
Innovación	El rol de los Servicios OTT en un entorno convergente	SI					Publicación					
	Implementación Sandbox Regulatorio	NO										
	Sandbox Regulatorio para contenidos audiovisuales	NO			Publicación							
	Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la entidad	NO										
	Estudio de las condiciones de neutralidad de red en Colombia	NO					Publicación					
	Establecimiento del sistema de publicaciones de Ciencia y Tecnología	NO										
	Compilación y simplificación TV	NO		Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria							

Eje	PROYECTO/ACTIVIDAD	Modificación	2021				2022				
			1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Explotación de Datos	Revisión del Régimen de Reportes de Información	NO	Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria							
	Observación sistemática de contenidos audiovisuales	NO									
	Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC	NO				Publicación					
	Revisión del Régimen de Reportes de Información para contenidos	NO				Propuesta Regulatoria					
Pluralismo Informativo	Compilación Normativa	NO	Decisión Regulatoria								
	Actualización y Mejora Normativa en materia de Contenidos	NO				Propuesta Regulatoria					
	Representación en los contenidos audiovisuales en Colombia.	SI					Publicación				
	Industria Audiovisual de Contenidos	SI	Publicación								
	Actuaciones sancionatorias Televisión	NO									
	Evaluación de pluralismo informativo –Industria audiovisual Fase II	NO						Publicación			

Fuente: Elaboración propia

4. Referencias

- Agenda regulatoria de la CRC para los años 2021 – 2022. Disponible en <https://crcom.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2021-2022>
- Página del proyecto regulatorio de revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión. <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revision-regimen-acceso-uso-interconexion>
- Información de los cambios de marcación y del seguimiento técnico del CTSN. www.cambiala.gov.co
- Documento de formulación del estudio “Revisión de los mercados de servicios fijos” disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revision-mercados-de-servicios-fijos>
- Documento “Análisis del Servicio de Acceso a Internet en la Isla de San Andrés”, disponible en la página Web de la CRC en el enlace: [https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/2021/Analisis%20del%20servicio%20de%20acceso%20a%20Internet%20en%20la%20isla%20de%20San%20Andres%20\(2\).pdf](https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/2021/Analisis%20del%20servicio%20de%20acceso%20a%20Internet%20en%20la%20isla%20de%20San%20Andres%20(2).pdf)
- Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/HOJA%20DE%20RUTA%20NOVIEMBRE%202018.pdf>
- Agenda Regulatoria 2019-2020. Disponible para consulta en el enlace: [https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Agenda%20Regulatoria%202019-2020%20\(2\).pdf](https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Agenda%20Regulatoria%202019-2020%20(2).pdf)
- Agenda Regulatoria 2020-2021. Disponible para consulta en el enlace: <https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/agenda2020/AR-TIC-2020-2021-SCC.pdf>
- Modificación de la Agenda Regulatoria 2020-2021. Disponible para consulta en el enlace: <https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Modificaci%C3%B3n%20de%20Agenda%20Regulatoria%202020-2021%20REVFinal.pdf>