

Regulación estratégica para una Colombia digital, competitiva e inclusiva

POR: CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO *

La evolución de los servicios de comunicaciones en el país exige una regulación que no solo acompañe el cambio tecnológico, sino que lo potencie. Con esa visión, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha venido desarrollando la Agenda Regulatoria 2025–2026 “Regulación con visión global, construyendo el futuro” una hoja de ruta con 33 iniciativas diseñadas para fortalecer el ecosistema digital colombiano con un enfoque centrado en las personas, orientado por la evidencia y abierto a la innovación.

Esta agenda articula acciones en cinco pilares estratégicos que responden a los desafíos actuales del sector. Tres de ellos definen la transformación que buscamos impulsar: I) bienestar y derechos de los usuarios y audiencias, II) mercados y competencia, y III) innovación y mejora regulatoria.

La implementación de estas líneas de trabajo representa una oportunidad única para consolidar una regulación más efectiva, cercana y habilitante.

Regulación centrada en las personas

Este eje promueve un entorno en el que los usuarios y las audiencias de televisión estén en el centro de las decisiones. Su objetivo es garantizar derechos en términos de calidad, seguridad, información y diversidad de contenidos, al tiempo que fortalece un ecosistema donde los ciudadanos cuenten con herramientas reales para ejercer sus derechos.



Más allá de las normas, lo que está en juego es la consolidación de una ciudadanía digital activa, capaz de interactuar con sus servicios desde el conocimiento. Para lograrlo, la CRC ha ejecutado y emprendido diferentes proyectos que promueven el ejercicio informado de los derechos.

Avanzar en esta dirección, implica repensar el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones y de las audiencias, garantizando condiciones que fortalezcan su participación, confianza y empoderamiento en el ecosistema digital.

En materia de comunicaciones estamos trabajando para robustecer los esquemas contra el fraude cibernético a través de servicios móviles. En este frente,

publicamos recientemente el proyecto regulatorio que aborda esta problemática, con el objetivo de fortalecer la seguridad de los usuarios en el entorno digital y aumentar la confianza en los servicios móviles.

El impulso a la calidad de los servicios también es fundamental en este eje estratégico, pues permite que cada vez más ciudadanos mejoren su experiencia con los servicios.

Esto se evidencia en medidas como la Resolución CRC 7777 de 2025, mediante la cual se fortalece el monitoreo de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, y se promueve una mayor disponibilidad de redes de telecomunicaciones en todo el país.

Bajo este enfoque, también se han desarrollado herramientas como yo mido la calidad, un portal que permite a los usuarios conocer y comparar los niveles de calidad de los servicios de telecomunicaciones en sus municipios, que en lo corrido del año ha recibido más de 660 mil visitas y el comparador de planes y tarifas, que facilita decisiones informadas sobre las ofertas disponibles en el mercado y que, en lo corrido de 2025, ha sido utilizado por 20 mil usuarios.

“Se han desarrollado herramientas como yo mido la calidad, un portal que permite conocer y comparar niveles de calidad de servicios de telecomunicaciones.”

Así mismo, se avanza en el proyecto regulatorio sobre cobros por reconexión de servicios de telecomunicaciones, que busca evaluar la pertinencia y proporcionalidad de dichos cobros, en línea con lo establecido por la Ley 2485 de 2025.



De manera complementaria, desde la Sesión de Contenidos Audiovisuales, se han desarrollado acciones orientadas a garantizar entornos seguros para la niñez y la adolescencia en el consumo de contenidos.

Entre ellas se destaca la estrategia #SaludAloqueVemos y la publicación del *Estudio de Infancia y Medios Audiovisuales 2024*, iniciativas que permiten promover un consumo más informado, responsable y seguro de los medios audiovisuales.

En el campo de los contenidos, también se trabaja actualmente en la formulación de medidas para garantizar el pluralismo informativo en la televisión y en los contenidos audiovisuales en Colombia, una iniciativa incluida en la Agenda Regulatoria 2025–2026.

Estas acciones reafirman el compromiso de la CRC por brindar información útil, proteger los derechos de los usuarios y asegurar que el acceso a la conectividad se dé en condiciones de equidad, transparencia y conocimiento.

Condiciones para un mercado más dinámico

Con una regulación que remueve barreras, simplifica procesos y fomenta la apertura en los mercados mayoristas, la CRC busca facilitar la inversión, el crecimiento de los servicios, y promover mejores ofertas para los usuarios.

Una de las medidas más importantes se expidió en el marco del proyecto regulatorio “*Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles - fase 2*”, con la Resolución CRC 7684 de 2025, introduciendo cambios orientados a fortalecer la dinámica competitiva en servicios móviles, mejorar la experiencia de los usuarios y facilitar la entrada de nuevos actores al mercado, especialmente en la prestación de servicios de voz, internet móvil y empaquetamientos.

Entre las principales disposiciones de esta medida se encuentran: la digitalización de trámites para modificar o cancelar planes postpago, nuevas reglas para la portabilidad numérica en prepago que agilizan el proceso y evitan rechazos injustificados, y la prohibición de contactar comercialmente a usuarios portados durante los tres meses posteriores al cambio de operador.



También se actualizó la definición de “*paquete de servicios*”, eliminando cláusulas de permanencia para servicios móviles incluidos en ofertas conjuntas.

En línea con los objetivos de inclusión digital, la Comisión adoptó un nuevo marco para el Internet Comunitario Fijo, establecido mediante la Resolución CRC 7712 de 2025, que establece un régimen simplificado para el internet comunitario fijo, que autoriza a comunidades organizadas sin ánimo de lucro a

prestar el servicio como PSICF, con hasta 3.000 accesos y sin estar sujetas al régimen comercial completo.

La norma incluye un formato de reporte trimestral simplificado para facilitar el seguimiento regulatorio, define condiciones mínimas para los contratos mayoristas entre ISP y PSICF —en aspectos como tarifas, calidad, atención de fallas y facturación—, y establece un procedimiento simplificado de desconexión por impago, que requiere notificación previa al PSICF y a sus usuarios, reduciendo riesgos y garantizando transparencia.

Asimismo, con la Resolución CRC 7714 de 2025, expedida en marzo, se definieron nuevas reglas para la prestación de servicios mayoristas como el servicio portador, fundamentales para que los Proveedores de Servicios de Internet (ISP) puedan ampliar su cobertura en zonas rurales y apartadas del país.

“Resolución CRC 7714 de 2025, expedida en marzo, se definieron nuevas reglas para la prestación de servicios mayoristas como el servicio portador.”

En paralelo, a través de la Resolución CRC 7713 de 2025, se actualizaron los valores que los operadores deben pagarse entre sí por la terminación de llamadas en redes de telefonía fija, con el propósito de mantener un mercado equilibrado y transparente.

En cumplimiento de la Sentencia del Consejo de Estado del 21 de noviembre de 2024, la Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la Resolución CRC 7753 de 2025, mediante la cual se modificaron las condiciones de remuneración entre operadores móviles por la terminación de llamadas de voz y mensajes de texto (SMS), introduciendo

un nuevo esquema que se ajusta a los criterios establecidos por el alto tribunal.

A partir del 1 de mayo de 2025 y como estaba previsto desde la expedición de la Resolución CRC 7007 de 2022, la regla general establece que cada proveedor de redes y servicios móviles conserva la totalidad del valor pagado por sus usuarios por concepto de llamadas de voz y SMS, sin que medie remuneración entre operadores.

No obstante, con el fin de armonizar este esquema con el principio de reciprocidad previsto en el marco normativo andino y el precedente judicial, se introdujo con la reciente resolución, una excepción para los casos en los que se configure un desbalance significativo de tráfico entre operadores.

Concretamente, cuando como resultado de la conciliación de tráfico mensual entre dos operadores, se evidencie que el tráfico cursado presenta una diferencia superior al 5% (es decir, fuera del intervalo de 45%-55% entre tráfico entrante y saliente), se considerará que existe un desbalance compensable.

En tal escenario, si no existe acuerdo entre las partes para definir el mecanismo de compensación, cualquiera de ellas podrá acudir a la CRC para que resuelva la controversia conforme a lo dispuesto en el artículo 4.3.2.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En cuanto a los proyectos en desarrollo, la CRC avanza en el análisis de los mercados de televisión, así como en la revisión del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL), con miras a facilitar el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en edificios de propiedad horizontal reconociendo el cambio en las dinámicas de construcción en el país.

El *Observatorio de Inversión*, es otra de las herramientas que permite hacer seguimiento a la evolución de la infraestructura en el país, para identificar brechas en el despliegue; monitorear los niveles de inversión

por región y tipo de tecnología, y aportar información estratégica para orientar decisiones regulatorias, de política pública y de los agentes del sector.

“CRC avanza en la revisión del RITEL para facilitar el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, en edificios de propiedad horizontal.”

Finalmente, en radiodifusión sonora se publicó la propuesta regulatoria del proyecto “Definición de mercados relevantes de radiodifusión sonora y condiciones de competencia”. Asimismo, se publicó para comentarios la propuesta del proyecto “Análisis de competencia en los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados”, orientado a evaluar niveles de concentración en ofertas dúo y triple play, y en el cual se define la importancia de seguir monitoreando los mercados priorizados y revisar la definición de mercados relevantes para adaptar el marco regulatorio a las nuevas tendencias del sector.

Innovación como principio regulador

La tercera línea estratégica reconoce que en un entorno digital altamente dinámico, la regulación debe convertirse en un habilitador de la innovación. Por ello, la CRC promueve un enfoque flexible, basado en evidencia y orientado al aprendizaje continuo.

Este enfoque se materializa en iniciativas como el *sandbox* regulatorio convergente, que cerró recientemente la fase de aplicación con la postulación de 8 iniciativas, de las cuales dos (2) —presentadas por COMCEL, TIGO-UNE y Partners Telecom Colombia— pasaron a la fase de concertación, que permitirá probar modelos de negocio innovadores bajo supervisión.

“La tercera línea estratégica reconoce que, en un entorno digital altamente dinámico, la regulación debe convertirse en un habilitador de la innovación.”

De igual forma, el desarrollo de estudios prospectivos sobre Inteligencia Artificial, plataformas OTT, ciberseguridad y despliegue de infraestructura, que permiten anticipar tendencias y adaptar el marco normativo a los nuevos desafíos.

En paralelo, la CRC a través de la expedición de las Resoluciones CRC 7810 y 7811, consolidó y actualizó su marco regulatorio, obteniendo como resultado la simplificación de 190 medidas regulatorias, aplicables a la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y postales, así como a la emisión de contenidos audiovisuales en televisión abierta.



Este ajuste representó una reducción del 12,77% del cuerpo normativo contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, convirtiéndose en un cambio estructural significativo del marco regulatorio TIC y audiovisual en los últimos años.

Asimismo, de manera continua se adelanta la evaluación ex post de normas vigentes para verificar si han generado los efectos esperados y deben mantenerse, ajustarse o eliminarse. Esta mirada retrospectiva fortalece la calidad regulatoria y asegura su vigencia en un contexto de cambio acelerado.

En suma, se trata de un cambio cultural: regular para habilitar, no para restringir. La CRC actúa como facilitadora de soluciones que puedan escalar, siempre con responsabilidad, protección de los derechos de los usuarios y visión de futuro.

Más que una hoja de ruta: una visión de país

La Agenda Regulatoria CRC 2025–2026 no es solo un conjunto de proyectos. Es una apuesta estructural por modernizar la manera en que se entiende y se ejerce la función regulatoria.

Es una invitación a que la política pública se construya sobre evidencia, diálogo y adaptabilidad. Y es, sobre todo, una oportunidad para construir condiciones habilitantes para que Colombia cierre brechas, mejore su competitividad y garantice que la transformación digital beneficie a todos los territorios y sectores.

Con la ejecución de este plan de trabajo, Colombia está dando pasos decididos hacia una regulación más humana, más técnica y útil. Y eso, en un momento de cambio como el actual, es tan necesario como urgente. ▲

*Claudia Ximena Bustamante Osorio: Comisionada de Comunicaciones -Directora Ejecutiva. Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)