



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXXIV - N° 410

Bogotá, D. C., lunes, 31 de marzo de 2025

EDICIÓN DE 14 PÁGINAS

DIRECTORES:

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

www.secretariassenado.gov.co

JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA

SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

SENADO DE LA REPÚBLICA

PONENCIAS

INFORME DE PONENCIA POSITIVA PARA PRIMER DEBATE DEL PROYECTO DE LEY
NÚMERO 355 DE 2024 SENADO

por la cual la Nación exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa y se dictan otras disposiciones.

Bogotá D.C, 30 de marzo de 2025.

Estimado

H.S. JOSÉ LUIS PÉREZ OYUELA

Presidente

Comisión Segunda Constitucional Permanente

Senado de la República

Ciudad

Referencia: Radicación informe de ponencia para primer debate del Proyecto de Ley 355 de 2024 Senado <<Por la cual la Nación exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa y se dictan otras disposiciones>>.

Respetado Presidente.

Atendiendo a la designación de la ponencia realizada por la Mesa Directiva de la Comisión Segunda Constitucional Permanente del Senado, mediante oficio CSE-CS-0033-2025 del 25 de febrero de 2025; y a lo establecido en los artículos 150 y 156 de la Ley 5 de 1992, se presenta el informe de **ponencia positiva para el primer debate del Proyecto de Ley 355 de 2024 Senado** <<Por la cual la Nación exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa y se dictan otras disposiciones.>>

De la Honorable Senadora,

GLORIA INÉS FLÓREZ SCHNEIDER

Senadora de la República

Ponente

**INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE EN SENADO
AL PROYECTO DE LEY No. 355 DE 2024 SENADO**

<<Por la cual la Nación exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa y se dictan otras disposiciones.>>

I. ANTECEDENTES DEL PROYECTO DE LEY**1. Trámite del Proyecto de Ley 355 de 2024 Senado**

El presente Proyecto de Ley (en adelante, PL), de iniciativa del senador Guido Echeverri Piedrahita, la representante a la Cámara, Ana Rogelia Monsalve Álvarez, y el senador Pedro Flórez, fue radicado ante la Secretaría General del Senado de la República el 11 de diciembre de 2024 y publicado en la Gaceta del Congreso 02 del 21 de enero de 2025 con el número PL 355 de 2024 "Por la cual la Nación exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa y se dictan otras disposiciones.>>

Una vez arribado al Senado de la República, mediante oficio CSE-CS-0033-2025 del 25 de febrero de los corrientes, la Mesa Directiva de la Comisión Segunda Constitucional Permanente del Senado de la República me designó como ponente del proyecto de ley mencionado.

2. Análisis del Proyecto de Ley**2.1 Sobre el texto normativo¹.**

El texto normativo del PL cuenta con ocho (8) artículos, incluidos en ellos el objeto y la vigencia. No obstante, en el PL radicado, por error involuntario, se enumeró de forma incorrecta las disposiciones normativas que lo conforman lo cual será corregido en esta ponencia.

En el primero de ellos se establece el objeto que consiste en que la República de Colombia exaltarán la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique

¹ Para el análisis del texto normativo del PL mencionado, se ha tomado como texto de referencia bibliográfica para todo el apartado el publicado en la Gaceta del Congreso 02 de enero de 2025 donde aparece publicado el PL radicado.

<p>Blanco de la Rosa, el cual en vida logró un reconocimiento regional, nacional e internacional.</p> <p>En el artículo segundo se estipula que se declare a la “Casa Grande”, ubicada en el municipio de Galapa – Atlántico, como “Casa Julio Enrique Blanco de la Rosa” y que sea reconocida como Bien Cultural de Interés Público de la Nación. Para este propósito, se indica en el parágrafo que, en concurrencia entre el Municipio y el Departamento a través del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, adelantarán los estudios y acuerdos interadministrativos necesarios para la declaratorio como patrimonio material de la Nación.</p> <p>Por su parte, en el artículo tercero se dispone la autorización al gobierno nacional para, en cumplimiento del artículo 102 de la Ley 715 de 2001, pueda incluir las partidas presupuestales para la concurrencia y cofinanciación de obras de utilidad pública y de interés social en el municipio de Galapa relacionadas con la adquisición de terrenos, diseño, remodelación, dotación y conservación de la “Casa Julio Enrique Blanco de la Rosa”. En este sentido, en el parágrafo correspondiente a este artículo, y como es habitual en estos PL, se indica que, de acuerdo con las normas orgánicas en materia presupuestal, los recursos hoy existentes en cada órgano ejecutor se reasignarán sin que implique un aumento del presupuesto y conforme a la disponibilidad fiscal para el efecto.</p> <p>A su vez el artículo cuarto señala que todos los diecisiete (17) de mayo de cada año se ordena realizar, en el municipio de Galapa, una serie de actividades cívicas y culturales para resaltar la obra del filósofo atlanticense como paradigma para las nuevas generaciones de colombianos.</p> <p>Por su lado, el artículo quinto establece que, en coordinación entre el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, el Ministerio de Educación Nacional y la Universidad del Atlántico, se promueva e impulse la edición, publicación y difusión de las obras inéditas y publicadas del maestro Blanco de la Rosa.</p>	<p>Por otro lado, el artículo séptimo (por error de digitación enumerado de este modo en el PL radicado) estipula que para garantizar el funcionamiento de la “Casa Julio Enrique Blanco de la Rosa” se autoriza el traslado de los montos presupuestales que sean determinados mediante ordenanza por la Asamblea Departamental del Atlántico y por Acuerdo del Concejo Municipal de Galapa.</p> <p>Por su parte, el artículo octavo – enumerado como octavo en el PL de la referencia – establece que se autoriza al gobierno nacional para suscribir los convenios y contratos necesarios con el departamento del Atlántico y el municipio de Galapa.</p> <p>Por último, el artículo noveno - por error de digitación enumerado así en el PL radicado-, consagra la vigencia la cual se establece con la promulgación de la ley.</p> <p>2.2 Sobre la exposición de motivos</p> <p>Por otro lado, en la exposición de motivos del PL radicado se destaca lo siguiente:</p> <p>i) Como ya se ha mencionado el PL tiene por objeto exaltar la labor del intelectual caribeño Julio Enrique Blanco de la Rosa. <<Desde su labor como director de Educación Nacional (1938-1946), pasando como rector fundador de la Universidad del Atlántico, hasta su contribución como Senador de la República (1958-1960), Julio Enrique Blanco dejó una huella indeleble en el progreso de la educación y la filosofía en Colombia.>></p> <p>ii) Dentro de su legado el PL expone que Blanco de la Rosa <<(…) como rector del Colegio de Barranquilla, desempeñó un papel clave en la revolución educativa del Atlántico, acciones a las que Blanco empenó nobles esfuerzos y que dieron paso al diseño del proyecto de ordenanza, del cual surgió la génesis de la Universidad del Atlántico, primero llamado Museo del Atlántico y luego como Instituto Politécnico del Caribe: proyecto de educación superior de carácter comercial, industrial y cultural.>></p>
<p>iii) Dentro de las temáticas destacadas que abordó su pensamiento se destaca: <<Su obra, que abarca desde la reflexión sobre la causalidad biológica, la crítica a la teleología kantiana, sus interpelaciones a las interpretaciones de Ortega y Gasset sobre la obra de Kant, hasta las disertaciones en filosofía de la ciencia en la teoría del primer campo gravitacional y sus comentarios en el centenario de Albert Einstein, lo sitúan entre los más destacados del pensamiento filosófico en América Latina.>></p> <p>iv) Otros de los puntos que debe resaltarse de la justificación para este PL se encuentra en la desmitificación del discurso sobre que las corrientes intelectuales nacionales se ubicaban en Bogotá o en el centro del país, en el llamado <i>triángulo de oro</i> (Bogotá, Medellín y Cali), mientras otras regiones o la denominada periferia o frontera permanecía al margen de los debates filosóficos o políticos latinoamericanos u occidentales.</p> <p>La obra de Blanco de la Rosa desmiente aquella aseveración discursiva. Blanco, lector en alemán, inglés y francés, fue un crítico lúcido de la filosofía moderna y de las ciencias y un activo participante en las discusiones intelectuales de su tiempo. Su trabajo en la Revista Voces incluyó algunos de los primeros ensayos filosóficos modernos en el país, como De la causalidad biológica (1917), Sobre el origen y desarrollo de las ideas teleológicas en Kant (1918), y La contingencia de la vida, ¿conduce al vitalismo psíquico de Bergson? (1918). Estos textos muestran un conocimiento profundo de las corrientes filosóficas modernas y desmienten la tesis de que la filosofía moderna en Colombia solo comenzó con la fundación del ya citado Instituto de Filosofía de la Universidad Nacional.</p> <p>En este punto, la conexión de Blanco de la Rosa con el río Magdalena y la cuenca del Mar Caribe encuentran su lugar, en cuanto ambas eran espacios y rutas por donde ingresaban al interior del país las ideas y debates filosóficos de la época.</p> <p>v) Su pensamiento innovador también trascendió los espacios nacionales. De este modo <<A mediados del siglo XX fue solicitado por la Revista Minerva de</p>	<p>Argentina para llenar una encuesta sobre el desarrollo de la filosofía en América y fue incluido en la obra Who is Who in Latin America, publicada por la Universidad de Stanford y más tarde por la Universidad de Chicago. Además, sus trabajos fueron solicitados por bibliotecas de Brasil y Argentina, y fue miembro de la Sociedad Internacional de Fenomenología en Nueva York, más exactamente en la Universidad de Búfalo, gracias a los buenos oficios de Patrick Romanell, miembro fundador de la Sociedad Norteamericana de Filosofía.>></p> <p>vi) Además de la Revista Voces de Barranquilla que, gracias a su labor y participación, fue de amplio reconocimiento, se destacan particularmente algunos de sus libros: “Julio Enrique Blanco: diálogo con un hombre de pensamiento y de acción educativa”, “Antología filosófica de Julio Enrique Blanco”, “Correspondencia filosófica (1917-1966)”.</p> <p>II. CONSIDERACIONES</p> <p>3. Consideraciones de la Ponente.</p> <p>A continuación, se presentan las principales razones que fundamentan la proposición final de este informe de ponencia positiva:</p> <p>3.1) La iniciativa legislativa es relevante en cuanto se encamina en exaltar la vida y obra del filósofo, educador y político colombiano como referente para la sociedad colombiana</p> <p>3.2) El PL es igualmente pertinente pues, como ya se destaca, permite entender y desmitificar la generación de pensamiento como exclusivo de las élites del centro de país. Por el contrario, a partir de su vida, obra y relevancia internacional, se puede comprender la conexión y diálogo que los territorios de frontera o costeros han sostenido con otras latitudes.</p> <p>3.3) Como es adecuado en este tipo de proyectos de ley, la autorización al gobierno nacional para que incluya partidas de recursos en el Presupuesto General de la Nación para los propósitos de honores, permite que el Estado Colombiano, a través de la una ley y en cabeza de diferentes gobiernos, pueda destinar recursos a intereses públicos específicos.</p>

4. PLIEGO DE MODIFICACIONES

A continuación, se realiza modificaciones al PL radicado en cuanto se considera necesarias para el perfeccionamiento de la iniciativa y un adecuado trámite legislativo.

Texto radicado en Senado de la República	Modificaciones al Proyecto de Ley 355 de 2024 Senado	Observaciones
<p>Proyecto de Ley 355 de 2024 Senado (Gaceta 02 de 21 enero de 2025)</p>		
<<Por la cual la Nación exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique blanco de la Rosa y se dictan otras disposiciones>>	Sin modificaciones	N.A.
El Congreso de Colombia Decreta	Sin modificaciones	N.A
<p>Artículo 1.º La República de Colombia exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique blanco de la Rosa, quien dedicó su vida al cultivo del conocimiento filosófico y educativo, logrando un merecido reconocimiento regional, nacional e internacional.</p>	<p>Artículo 1.º La República de Colombia exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa, quien dedicó su vida al cultivo del conocimiento filosófico y educativo, logrando un merecido reconocimiento regional, nacional e internacional.</p>	Por tratarse de un error de digitación relacionado con nombre personal, la inicial del apellido del autor "Blanco" se coloca en mayúscula.
<p>Artículo 2.º Se declara</p>	Sin modificaciones	N.A

<p>el bien "Casa Grande" como "Casa Julio Enrique Blanco de la Rosa" en el municipio de Galapa, Atlántico y se reconoce como Bien Cultural de Interés Público de la Nación.</p>		
<p>Parágrafo. A través del Ministerio de la Cultura, las Artes y los Saberes, el municipio de Galapa y el departamento del Atlántico adelantarán los estudios y acuerdos necesarios para su declaración de patrimonio material de la nación.</p>		
<p>Artículo 3.º Autorícese al Gobierno Nacional para que en cumplimiento del artículo 102 de la Ley 715 de 2001 incluya dentro del Presupuesto General de la Nación las partidas presupuestales para concurrir a la finalidad de las siguientes obras de utilidad pública y de interés social en el Municipio de Galapa, Departamento de Atlántico, así:</p> <p>a) Adquisición de terrenos, diseño,</p>	<p>Artículo 3.º Autorícese al Gobierno Nacional para que en cumplimiento del artículo 102 de la Ley 715 de 2001 incluya dentro del Presupuesto General de la Nación las partidas presupuestales para concurrir a la finalidad de las siguientes obras de utilidad pública y de interés social en el Municipio de Galapa, Departamento de Atlántico, así:</p> <p>a) Adquisición de</p>	<p>Nuevamente por tratarse de un error de digitación relacionado con nombre personal, la inicial del apellido del autor "Blanco" se coloca en mayúscula.</p> <p>En el parágrafo se elimina la expresión "en primer lugar reasignando". Se cambia por la expresión: "pudiendo reasignarse (...)", por cuanto si bien el parágrafo comienza refiriéndose a "las autorizaciones de gastos otorgadas al</p>

<p>remodelación y dotación de la Casa Julio Enrique blanco de la Rosa.</p> <p>b) Conservación de la Casa Julio Enrique blanco de la Rosa.</p> <p>Parágrafo. Las autorizaciones de gastos otorgadas al Gobierno Nacional en virtud de esta ley, se incorporarán en los presupuestos generales de la Nación de acuerdo con las normas orgánicas en materia presupuestal, en primer lugar reasignando los recursos hoy existentes en cada órgano ejecutor, sin que ello implique un aumento del presupuesto. Y en segundo lugar, de acuerdo con las disponibilidades que se produzcan en cada vigencia fiscal.</p>	<p>terrenos, diseño, remodelación y dotación de la Casa Julio Enrique Blanco de la Rosa.</p> <p>b) Conservación de la Casa Julio Enrique Blanco de la Rosa.</p> <p>Parágrafo. Las autorizaciones de gastos otorgadas al Gobierno Nacional en virtud de esta ley, se incorporarán en los presupuestos generales de la Nación de acuerdo con las normas orgánicas en materia presupuestal, en primer lugar reasignando pudiendo reasignarse los recursos hoy existentes en cada órgano ejecutor, sin que ello implique un aumento del presupuesto ajustándose al Marco Fiscal de Mediano Plazo del sector. Y en segundo lugar, de acuerdo con las disponibilidades que se produzcan en cada vigencia fiscal.</p>	<p>Gobierno Nacional" posteriormente, en el mismo parágrafo, cambia del modo facultativo - "autorizaciones" - al modo imperativo al indicar cómo el Gobierno Nacional debe realizar las incorporaciones cuando señala que "en primer lugar, reasignando", lo que podría conducir al PL a un riesgo por inconstitucionalidad por cuanto se configuraría una orden para el gobierno nacional sobre cómo debe de incorporar partidas presupuestales autorizadas.</p> <p>Se adiciona la expresión "ajustándose al Marco Fiscal de Mediano Plazo del sector" por cuanto al señalar que se trata de una reasignación de recursos dentro del mismo sector estas deben de ajustarse al Marco Fiscal de Mediano Plazo del sector correspondiente.</p>
<p>Artículo 4.º En memoria y honor</p>	Sin modificaciones	N.A

<p>permanente al nombre del ilustre filósofo y escritor atlanticense y para dar testimonio ante la historia de la importancia de sus aportes a la construcción del campo de la filosofía y la educación en la región caribe, ordénese realizar una serie de actividades culturales y cívicas en el municipio de Galapa todos los 17 de mayo de cada año, con el fin de exaltar su vida y obra como paradigma para futuras generaciones de colombianos</p>		
<p>Artículo 5.º El Ministerio de Cultura, las Artes y los Saberes en coordinación con el Ministerio de Educación Nacional y con el apoyo de la Universidad del Atlántico impulsarán la edición, publicación y difusión de las obras inéditas y publicadas de Julio Enrique Blanco de la Rosa.</p>	Sin modificaciones	
<p>Artículo 7.º Autorízase el traslado de los montos presupuestales que se determinen por las Ordenanzas de la Asamblea</p>	<p>Artículo 7.º Autorízase el traslado de los montos presupuestales que se determinen por las Ordenanzas de la</p>	<p>Se elimina la disposición normativa por riesgo de inequidad pues, si bien parte del verbo Autorizar ("Autorízase"),</p>

<p>Departamental de Atlántico y los Acuerdos del Concejo Municipal de Galapa para garantizar el funcionamiento de la casa.</p>	<p>Asamblea Departamental de Atlántico y los Acuerdos del Concejo Municipal de Galapa para garantizar el funcionamiento de la casa.</p>	<p>en virtud de los artículos 287, 300 y 313 de la Constitución Política las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses (art. 287) lo cual se refleja, tratándose de las corporaciones públicas del orden territorial - Asambleas Departamentales (art. 300) y Concejos Municipales o Distritales (art. 313) - en la facultad que ellas tiene de expedir o dictar las normas orgánicas del presupuesto y el presupuesto anual de rentas y gastos, lo cual pueden hacer sin que medie autorización de por medio de parte del Congreso de la República.</p>	<p>ley rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</p>	<p>presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</p>	<p>eliminación de la disposición normativa numerada como 7° en el PL radicado y por error de digitación del PL original, que pasaba del artículo 5° al 7°, se reenumera como 7°.</p>
<p>Artículo 8.º Para el cumplimiento de los fines consagrados en la presente ley se autoriza al Gobierno Nacional para suscribir los convenios y contratos necesarios con el Departamento de Atlántico y el Municipio de Galapa.</p>	<p>Artículo 8.º 6º Para el cumplimiento de los fines consagrados en la presente ley se autoriza al Gobierno Nacional para suscribir los convenios y contratos necesarios con el Departamento de Atlántico y el Municipio de Galapa.</p>	<p>A consecuencia de la eliminación de la disposición normativa anterior y por error de digitación del PL original, que pasaba del artículo 5° al 7°, se reenumera como 6°.</p>	<p>5. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA PREVIA A LAS COMUNIDADES ÉTNICAS.</p>		
<p>Artículo 9º. La presente</p>	<p>Artículo 9º. 7º. La</p>	<p>A consecuencia de la</p>	<p>Como medida legislativa, el presente proyecto de ley no requiere el procedimiento de consulta previa a las comunidades étnicas por cuanto no implica para aquellas establecer restricciones o conceder beneficios directos que pueda comprometer su autonomía, idiosincrasia o diversidad cultural.</p>		
<p>para concurrir a..." Es decir, la norma no establece un imperativo para el Gobierno Nacional, sino que se trata simplemente de una autorización del gasto público para que sea el Gobierno, el encargado de incluir las partidas correspondientes, en ningún momento se conmina al Gobierno a hacerlo.</p>			<p>6. ANÁLISIS DE IMPACTO FISCAL</p>		
<p>Por su parte, en la sentencia C-1197 de 2008, la Corte Constitucional estableció <<i>i)</i> que no existe reparo de constitucionalidad en contra de las normas que se limitan a 'autorizar' al Gobierno para incluir un gasto, pero de ninguna manera lo conminan a hacerlo. En esos casos ha dicho la Corporación que la Ley Orgánica del Presupuesto no se vulnera, en tanto el Gobierno conserva la potestad para decidir si incluye o no dentro de sus prioridades, y de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, los gastos autorizados en las disposiciones cuestionadas (...)>></p>			<p>Conforme con la exposición de motivos y lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley 819 de 2003, se considera que este PL no ordena gasto ni genera beneficios tributarios.</p>		
<p>Por lo tanto, conforme a reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha definido que las disposiciones normativas de proyectos de ley que incluyen la autorización al Gobierno Nacional para incluir las apropiaciones presupuestales no pueden considerarse como ordenes imperativas del legislativo al gobierno, por lo que no contravienen norma constitucional u orgánica alguna.</p>			<p>En este punto es necesario considerar lo interpretado por la Corte Constitucional en la sentencia C-729 de 2005 (M.P. Alfredo Beltrán Sierra) en la cual, en relación con las atribuciones presupuestales, que propone este proyecto de ley, estableció lo siguiente:</p>		
<p>7. CONFLICTOS DE INTERESES</p>			<p>Analizado el artículo 2° objetado, observa la Corte que dicha disposición se limita a autorizar al Gobierno Nacional para que a partir de la sanción de la presente ley incluya, si lo desea, en el presupuesto un gasto. En efecto, dispone el artículo 2 del proyecto "Autorícese al Gobierno Nacional para que incluya dentro del Presupuesto General de la Nación, las partidas presupuestales</p>		
<p>Conforme a lo establecido en los artículos 1° y 3° de la Ley 2003 de 2019, que modificó parcialmente la Ley 5 de 1992, se considera que en la discusión y votación de este Proyecto de Ley no implicaría, para algún congresista, una situación de conflicto de intereses por cuanto no reportaría un beneficio particular, actual y directo en su favor. Empero, se reitera, las consideraciones de las situaciones potenciales que pudieran ocasionar conflictos de intereses son de carácter personal.</p>			<p>8. PROPOSICIÓN PONENCIA</p>		
<p></p>			<p>Por las razones expuestas, se presenta informe de ponencia positiva y, en consecuencia, se solicita a la Honorable Comisión Segunda Constitucional Permanente del Senado de la República dar primer debate al Proyecto de Ley No. 355 de 2024 Senado << Por la cual la Nación exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa y se dictan otras disposiciones>></p>		
<p></p>			<p>Atentamente,  GLORIA INÉS FLÓREZ SCHNEIDER Senadora de la República Ponente</p>		

<p>Referencias</p> <p>Gaceta del Congreso02 del 21 de enero de 2025</p> <p>Ley 819 de 2003. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0819_2003.html</p> <p>Sentencia C-1197 (Corte Constitucional 04 de 12 de 2008). Obtenido de https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-1197-08.htm</p> <p>Sentencia C-729 (Corte Constitucional 12 de 07 de 2005) Obtenido de https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2005/C-729-05.htm</p>	<p style="text-align: center;">TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE EN COMISIÓN SEGUNDA CONSTITUCIONAL PERMANENTE SENADO DE LA REPÚBLICA</p> <p style="text-align: center;">PROYECTO DE LEY No. 355 DE 2024 SENADO</p> <p style="text-align: center;"><< Por la cual la Nación exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa y se dictan otras disposiciones.>></p> <p style="text-align: center;">El Congreso de Colombia,</p> <p style="text-align: center;">DECRETA</p> <p>Artículo 1.º La República de Colombia exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa, quien dedicó su vida al cultivo del conocimiento filosófico y educativo, logrando un merecido reconocimiento regional, nacional e internacional.</p> <p>Artículo 2.º Se declara el bien “Casa Grande” como “Casa Julio Enrique Blanco de la Rosa” en el municipio de Galapa, Atlántico y se reconoce como Bien Cultural de Interés Público de la Nación.</p> <p>Parágrafo. A través del Ministerio de la Cultura, las Artes y los Saberes, el municipio de Galapa y el departamento del Atlántico adelantarán los estudios y acuerdos necesarios para su declaración de patrimonio material de la nación.</p> <p>Artículo 3.º Autorícese al Gobierno Nacional para que en cumplimiento del artículo 102 de la Ley 715 de 2001 incluya dentro del Presupuesto General de la Nación las partidas presupuestales para concurrir a la finalidad de las siguientes obras de utilidad pública y de interés social en el Municipio de Galapa, Departamento de Atlántico, así:</p> <p>a) Adquisición de terrenos, diseño, remodelación y dotación de la Casa Julio Enrique Blanco de la Rosa.</p> <p>b) Conservación de la Casa Julio Enrique Blanco de la Rosa.</p>
--	---

Parágrafo. Las autorizaciones de gastos otorgadas al Gobierno Nacional en virtud de esta ley, se incorporarán en los presupuestos generales de la Nación de acuerdo con las normas orgánicas en materia presupuestal, pudiendo reasignarse los recursos hoy existentes en cada órgano ejecutor, sin que ello implique un aumento del presupuesto ajustándose al Marco Fiscal de Mediano Plazo del sector. Y de acuerdo con las disponibilidades que se produzcan en cada vigencia fiscal.

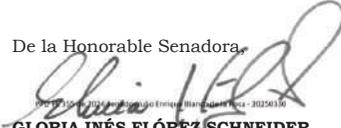
Artículo 4.º En memoria y honor permanente al nombre del ilustre filósofo y escritor atlanticense y para dar testimonio ante la historia de la importancia de sus aportes a la construcción del campo de la filosofía y la educación en la región caribe, ordénese realizar una serie de actividades culturales y cívicas en el municipio de Galapa todos los 17 de mayo de cada año, con el fin de exaltar su vida y obra como paradigma para futuras generaciones de colombianos

Artículo 5.º. El Ministerio de Cultura, las Artes y los Saberes en coordinación con el Ministerio de Educación Nacional y con el apoyo de la Universidad del Atlántico impulsaran la edición, publicación y difusión de las obras inéditas y publicadas de Julio Enrique Blanco de la Rosa.

Artículo 6º Para el cumplimiento de los fines consagrados en la presente ley se autoriza al Gobierno Nacional para suscribir los convenios y contratos necesarios con el Departamento de Atlántico y el Municipio de Galapa.

Artículo 7º La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

De la Honorable Senadora,

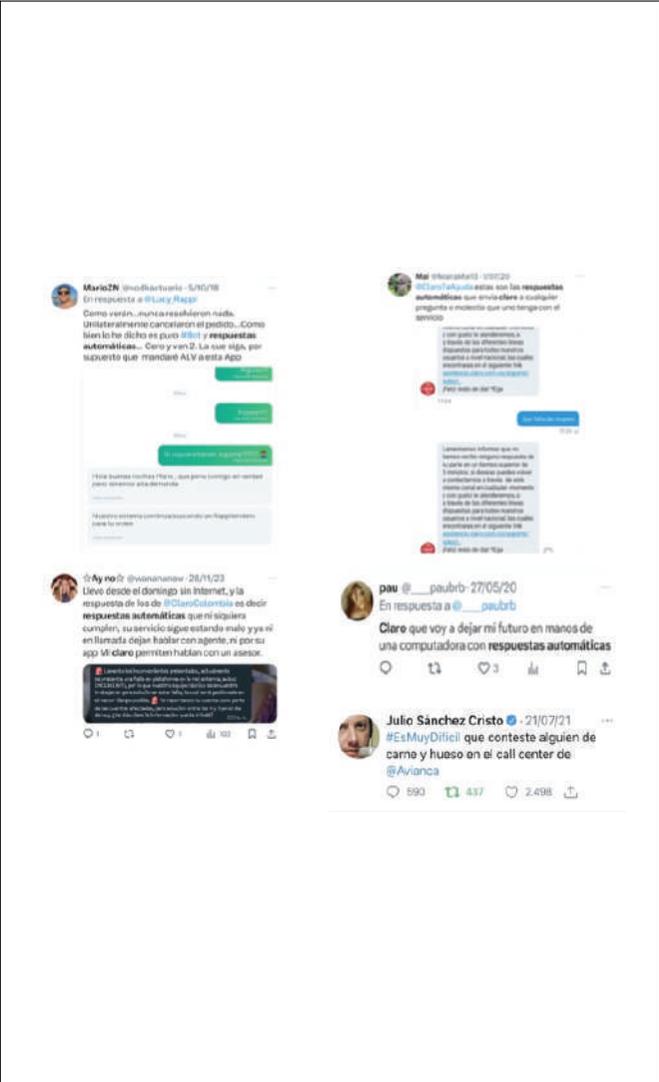
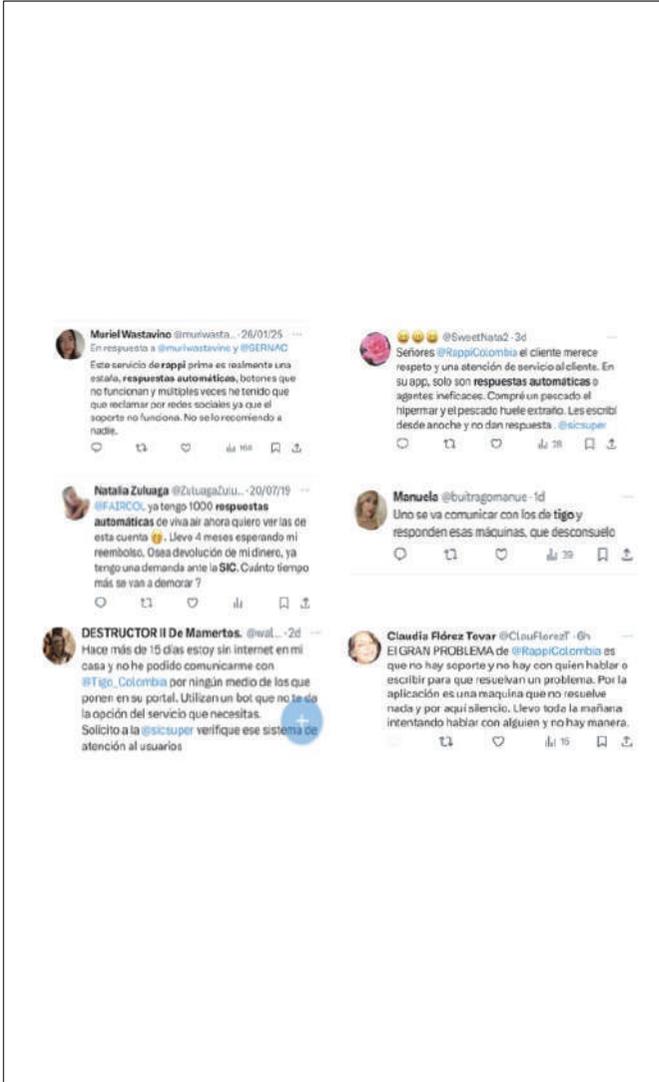


GLORIA INÉS FLÓREZ SCHNEIDER
Senadora de la República
Ponente

INFORME DE PONENCIA POSITIVA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 396 DE 2025

por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente, -ley atención humana al cliente-

<p>Bogotá D.C., 26 marzo de 2025</p> <p>Honorable Senador PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS Presidente de la Comisión Sexta Constitucional Senado de la República Ciudad</p> <p>Asunto: Informe de ponencia positiva para primer debate del Proyecto de Ley 396 de 2025 "Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente" -Ley Atención Humana al cliente-</p> <p>Respetado señor presidente:</p> <p>En cumplimiento de la designación realizada por la Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional del Senado de la República y de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley 5a de 1992, me permito rendir informe de ponencia para primer debate al proyecto de Ley 396 de 2025 "Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente" -Ley Atención Humana al cliente-.</p> <p>Atentamente,</p>  <p>JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL Senador de la República</p>	<p>I. TRÁMITE DE LA INICIATIVA</p> <p>El proyecto de Ley 396 de 2025 "Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente" -Ley Atención Humana al cliente-, fue presentado el pasado 11 de marzo de 2025 y publicado en la gaceta Gac n 310/2025.</p> <p>Con posterioridad el proyecto fue remitido a la Comisión Sexta Constitucional Permanente, bajo el radicado PL 396 de 2025 Senado, el cual me fue asignado como único ponente por la mesa directiva, el pasado 21 de marzo de 2025.</p> <p>II. OBJETO</p> <p>La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho de los usuarios a recibir atención humana directa y personalizada en los servicios de atención al cliente, evitando que los sistemas automatizados sean el único medio de comunicación disponible. Se busca asegurar respuestas eficientes y certeras a los ciudadanos por parte de todos los prestadores de servicios en el territorio nacional.</p> <p>III. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS</p> <p>El presente proyecto de ley tiene como propósito fundamental garantizar el derecho de los usuarios y consumidores a recibir una atención humana, directa y personalizada en los servicios de atención al cliente de entidades públicas y privadas en Colombia.</p> <p>La legislación en Colombia referente al servicio al cliente ha dado importantes avances en los últimos años en materia de protección de datos personales, responsabilidad empresarial e implementación de tecnologías para dar respuesta a los usuarios. Sin embargo, a la fecha no existe una regulación específica que establezca límites al uso de herramientas automatizadas como mecanismo único para la atención al cliente.</p> <p>En la era de la digitalización y la inteligencia artificial, se ha observado una tendencia creciente a reemplazar por completo la atención humana con sistemas automatizados como contestadores, bots y otras tecnologías que, si bien pueden ofrecer eficiencias operativas para las empresas, frecuentemente generan frustración, desorientación y vulneración de derechos en los consumidores.</p> <p>Este proyecto no busca prohibir o limitar el uso de tecnologías en la atención al cliente, sino asegurar que estas herramientas sean complementarias y no sustitutivas de la atención humana, garantizando que los usuarios siempre tengan la opción de ser atendidos por una persona real cuando así lo requieran o prefieran.</p>
<p>La iniciativa legislativa pretende equilibrar la implementación de innovaciones tecnológicas con la protección de los derechos fundamentales de los consumidores, particularmente de aquellos en situación de vulnerabilidad como adultos mayores, personas con discapacidad o habitantes de zonas con limitado acceso tecnológico, para quienes la atención exclusivamente automatizada puede constituir una barrera infranqueable en el acceso a servicios esenciales.</p> <p>La revolución digital ha transformado radicalmente la forma en que las empresas interactúan con sus clientes. Si bien estas tecnologías ofrecen ventajas como la disponibilidad permanente y la capacidad de procesar grandes volúmenes de consultas, también presentan limitaciones significativas para poblaciones vulnerables, en la resolución de problemas complejos y frente a la persistente brecha digital en nuestro país.</p> <p>A través de modificaciones específicas al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y al Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011), esta ley establece un marco normativo que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantiza la disponibilidad de atención humana en todos los canales de servicio al cliente 2. Evita que los sistemas automatizados sean el único recurso disponible para los usuarios 3. Establece mecanismos de evaluación y supervisión para asegurar el cumplimiento de estos estándares <p>En definitiva, este proyecto busca humanizar la relación entre proveedores y consumidores, asegurando que el avance tecnológico no se traduzca en una deshumanización del servicio y garantizando respuestas eficientes y certeras a las necesidades de todos los ciudadanos.</p> <p>A. ESTUDIOS SOBRE EL IMPACTO DE LA AUTOMATIZACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>Según la investigación "Satisfacción del cliente en la logística: un análisis de chatbots en las empresas líderes de Colombia, Perú y Ecuador", existe una clara desconexión entre la implementación de tecnologías automatizadas y las preferencias reales de los usuarios. Una encuesta realizada por HubSpot revela datos contundentes: en Colombia, la mayoría de los consumidores sigue prefiriendo canales de atención que involucran interacción humana directa - 44% opta por atención telefónica y 30% por atención presencial - mientras que apenas un 4.8% prefiere utilizar herramientas automatizadas como chatbots.</p>	<p>Esta misma investigación muestra que la satisfacción general con los servicios de atención al cliente es preocupantemente baja, con sólo un 10.8% de usuarios manifestándose completamente satisfechos. Más revelador aún es que el 81.6% de los encuestados reporta que sus problemas fueron resueltos sólo parcialmente, mientras que apenas el 14.8% considera que sus inquietudes fueron atendidas de manera completa.</p> <p>Este proyecto no pretende prohibir o limitar el uso de tecnologías en la atención al cliente, sino asegurar que estas herramientas sean complementarias y no sustitutivas de la atención humana, garantizando que los usuarios siempre tengan la opción de ser atendidos por una persona real cuando así lo requieran o prefieran.</p> <p>La iniciativa legislativa busca equilibrar la implementación de innovaciones tecnológicas con la protección de los derechos fundamentales de los consumidores, particularmente de aquellos en situación de vulnerabilidad como adultos mayores, personas con discapacidad o habitantes de zonas con limitado acceso tecnológico, para quienes la atención exclusivamente automatizada puede constituir una barrera infranqueable en el acceso a servicios esenciales.</p> <p>Los estudios también evidencian que, aunque la tecnología está ganando espacio en el servicio al cliente, la humanización sigue siendo crucial. Los usuarios valoran la empatía y la capacidad de los agentes para resolver problemas complejos, algo que la tecnología no puede replicar completamente. Las empresas que combinan efectivamente la tecnología con un trato humano obtienen mejores resultados.</p> <p>B. DENUNCIAS CIUDADANAS</p> <p>Se han identificado múltiples casos, a través de evidencias recopiladas en la red social X, donde usuarios reportan haber sido sujetos de inconvenientes a causa de la imposibilidad que en ocasiones se genera para recibir atención por parte de las empresas. Entre las denuncias más comunes se destacan:</p>



C. DERECHO COMPARADO

La investigación realizada sobre derecho comparado nos da muestras que este es un tema del cual no se ha profundizado en gran medida, si bien se refleja con preocupación generalizada, hay muchos países que ha presentado una propuesta legislativa al respecto, mientras que países como Perú, ya han abordado la problemática mediante una modificación en su marco normativo. Ahora bien cabe resaltar que la Unión Europea y Estados Unidos han implementado medidas respecto del uso de bots, como es el uso de estos con transparencia.

País/Región	Ley/Proyecto	Obligación de atención humana	Tiempo máximo de espera	En vigor/proceso legislativo
España	Anteproyecto de Ley de Atención a la Clientela (2024) ^[1]	Sí, pero aún en trámite legislativo	A definir en reglamentación	En trámite parlamentario
Unión Europea	Reglamento de IA (AI Act, 2023) ^[2]	No obligatoria, pero se exige transparencia en uso de bots	No aplica	Sí, en vigor
Perú	Ley 31601 (2022) - Código del Consumidor ^[3]	Sí, cualquier servicio que use bots debe ofrecer opción humana	No especificado	Sí, en vigor

[1] https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-104-4.PDF
 [2] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=OJ.L_202401689
 [3] <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2122112-1>
 [4] <https://anunnm.unm.edu.ar/atencion-personalizada-por-ley-el-derecho-a-ser-oido-por-una-persona/>
 [5] https://leginfo.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?gclid=deleted/////&bill_id=2017201805B1001
 [6] <https://bidenwhitehouse.archives.gov/ostp/ai-bill-of-rights/>

Argentina (proyecto)	Proyecto de Ley de Atención Personalizada (2024) ^[4]	Sí, en telecomunicaciones (telefonía, internet, TV)	No especificado	En discusión en el Congreso
Estados Unidos (California)	BOT Disclosure Act (SB-1001, 2019) ^[5]	No, solo transparencia (debe informarse si es un bot)	No aplica	Sí, en vigor
Estados Unidos (Federal)	Blueprint for an AI Bill of Rights (2023) ^[6]	No, pero se recomienda opción humana en servicios críticos	No aplica	No vinculante, guía de política pública

1. España: Proyecto de Ley de Atención a la Clientela (2024)

España está en proceso de aprobar una ley que regulará la atención al cliente en grandes empresas y sectores esenciales. El proyecto busca prohibir la atención exclusivamente automatizada, garantizando que los consumidores puedan hablar con un operador humano si lo solicitan.

Aspectos clave del proyecto:

- Se aplicará a grandes empresas y servicios esenciales.
- Se establecerá un tiempo máximo de espera, aunque aún no está definido en la reglamentación.
- Habrá sanciones económicas para las empresas que no cumplan con las nuevas normas de atención al cliente.

Este proyecto responde a quejas de consumidores sobre la dificultad de obtener atención personalizada y el uso excesivo de bots en los servicios de soporte. Aún está en trámite parlamentario y podría sufrir modificaciones antes de su aprobación final.

2. Unión Europea: Reglamento de IA (AI Act, 2023)

La Unión Europea no prohíbe el uso de bots en la atención al cliente, pero impone reglas de transparencia sobre su uso. La principal obligación para las empresas es informar claramente cuando un usuario está interactuando con un sistema de inteligencia artificial.

<p>Aspectos clave del AI Act:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los bots deben identificarse: Los usuarios deben ser informados si están hablando con una IA. • Derecho a intervención humana en decisiones automatizadas relevantes (por ejemplo, si un bot toma decisiones sobre créditos o seguros). <p>El reglamento no obliga a ofrecer atención humana en todos los casos, pero garantiza que los consumidores puedan saber cuándo están interactuando con un bot.</p> <p>3. Perú: Ley 31601 (2022) - Código del Consumidor</p> <p>Perú introdujo en su Código de Protección al Consumidor el derecho a ser atendido por una persona humana si un servicio utiliza bots.</p> <p>Aspectos clave de la ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obligación de ofrecer atención humana si el usuario lo solicita. • Aplica a cualquier empresa que use bots en la atención al cliente. • No prohíbe la IA, pero garantiza la opción de interacción humana. <p>Este cambio responde a preocupaciones sobre la dificultad de resolver problemas a través de chatbots o sistemas automatizados.</p> <p>4. Argentina: Proyecto de Ley de Atención Personalizada (2024)</p> <p>Este proyecto de ley busca regular la atención al cliente en el sector de telecomunicaciones, asegurando que las empresas no usen exclusivamente bots.</p> <p>Aspectos clave del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará a empresas de telefonía, internet y televisión. • Las opciones del menú inicial deben incluir hablar con un operador humano. • Se evalúan posibles multas y sanciones para quienes incumplan. <p>El objetivo es mejorar la atención al cliente en un sector con altos niveles de quejas y dificultades de acceso a representantes humanos.</p> <p>5. Estados Unidos (California): BOT Disclosure Act (2019)</p> <p>California aprobó una ley que no prohíbe el uso de bots, pero exige transparencia cuando estos se usan en interacción con clientes.</p>	<p>Aspectos clave de la ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las empresas deben informar cuando un usuario está interactuando con un bot. • Aplica a ventas, redes sociales y cualquier actividad comercial. • No impone tiempos de espera ni obliga a ofrecer atención humana, solo busca evitar engaños. <p>Esta ley fue diseñada para prevenir el uso de bots con fines manipulativos, como campañas políticas encubiertas o fraudes en e-commerce</p> <p>6. Estados Unidos (Federal): Blueprint for an AI Bill of Rights (2023)</p> <p>Este documento publicado por la Casa Blanca no es una ley vinculante, sino una guía de buenas prácticas en inteligencia artificial.</p> <p>Aspectos clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que los consumidores tengan opción de atención humana en servicios críticos (como banca y salud). • No impone sanciones, pero establece principios éticos para el desarrollo de IA. • Es parte de los esfuerzos del gobierno estadounidense para regular el uso de IA en sectores clave. <p>Aunque no tiene fuerza de ley, esta guía refleja la intención del gobierno de evitar abusos en la automatización del servicio al cliente.</p> <p>IV. MARCO LEGAL</p> <p>El marco jurídico del presente proyecto de ley se fundamenta en principios constitucionales y normativas que reconocen y garantizan derechos fundamentales en relación con la atención al usuario.</p> <p><u>Constitución Política de Colombia</u></p> <p>ARTÍCULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p> <p>ARTÍCULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.</p>
<p><u>Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.</u></p> <p>Ley 1437 de 2011. Por medio del cual se expide el código de procedimiento administrativo y contencioso administrativo, dispone los deberes que deben tener las autoridades públicas con sus usuarios en el artículo 7, así:</p> <p>ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención. 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código. 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público. 10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos. 	<p><u>Estatuto del consumidor</u></p> <p>Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Artículo 50.</p> <p>g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico de canales de fácil acceso y de atención que garanticen la orientación y asistencia a los consumidores y la trazabilidad de las reclamaciones por ellos presentadas, con el fin de que estos puedan resolver dudas y radicar sus peticiones, quejas o reclamos. De tal forma que les quede constancia de la atención mediante la generación de un número de registro o radicado, junto con la fecha y hora de radicación de sus peticiones, quejas o reclamos, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.</p> <p><u>Otras legislaciones</u></p> <p>Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.</p> <p>Artículo 19. Autoridad de Protección de Datos. La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley.</p> <p>Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</p> <p>Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</p>

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

V. CONCLUSIONES

El presente proyecto de ley responde a una necesidad urgente de garantizar una atención al cliente que priorice la accesibilidad, la calidad del servicio y el respeto por los derechos del consumidor. En un contexto donde la automatización ha traído beneficios operativos para las empresas, también ha generado desafíos significativos para los usuarios, quienes con frecuencia enfrentan barreras tecnológicas, respuestas ineficientes y la imposibilidad de acceder a un operador humano cuando lo necesitan.

Esta iniciativa no pretende obstaculizar la innovación ni el avance tecnológico, sino asegurar que las herramientas digitales sean un **complemento y no un sustituto** de la atención humana. Se trata de establecer un equilibrio donde la eficiencia de los sistemas automatizados conviva con el trato personalizado que los ciudadanos esperan y requieren, especialmente en sectores estratégicos y en situaciones de mayor complejidad.

Al garantizar la posibilidad de hablar con una persona real en cualquier momento del proceso de atención al cliente, este proyecto protege a los sectores más vulnerables, reduce la frustración de los usuarios y mejora la confianza en las entidades públicas y privadas que prestan servicios esenciales. Asimismo, al establecer mecanismos de supervisión y evaluación, se promueve una cultura de responsabilidad y mejora continua en la atención al consumidor.

VI. CONFLICTO DE INTERESES

Dando alcance a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 2003 de 2019, "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 5 de 1992", se hacen las siguientes consideraciones a fin de describir las circunstancias o eventos que podrían generar conflicto de interés en la discusión y votación de la presente iniciativa legislativa, de conformidad con el artículo 286 de la Ley 5 de 1992, modificado por el artículo 1 de la Ley 2003 de 2019, a cuyo tenor reza:

"Artículo 286. Régimen de conflicto de interés de los congresistas.

Todos los congresistas deberán declarar los conflictos de intereses que pudieran surgir en ejercicio de sus funciones.

ser esta, una iniciativa que no genera un beneficio particular, actual y directo a su favor, sino que su objeto se circunscribe a un tema de interés general que coincide y se fusiona con los intereses del electorado.

Se entiende como conflicto de interés una situación donde la discusión o votación de un proyecto de ley o acto legislativo o artículo, pueda resultar en un beneficio particular, actual y directo a favor del congresista.

- a) **Beneficio particular:** aquel que otorga un privilegio o genera ganancias o crea indemnizaciones económicas o elimina obligaciones a favor del congresista de las que no gozan el resto de los ciudadanos. Modifique normas que afecten investigaciones penales, disciplinarias, fiscales o administrativas a las que se encuentre formalmente vinculado.
- b) **Beneficio actual:** aquel que efectivamente se configura en las circunstancias presentes y existentes al momento en el que el congresista participa de la decisión.
- c) **Beneficio directo:** aquel que se produzca de forma específica respecto del congresista, de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil. (...)"

Sobre este asunto la Sala Plena Contenciosa Administrativa del Honorable Consejo de Estado en su sentencia 02830 del 16 de julio de 2019, M.P. Carlos Enrique Moreno Rubio, señaló que:

"No cualquier interés configura la causal de desinversión en comento, pues se sabe que sólo lo será aquél del que se pueda predicar que es directo, esto es, que per se el alegado beneficio, provecho o utilidad encuentre su fuente en el asunto que fue conocido por el legislador; particular, que el mismo sea específico o personal, bien para el congresista o quienes se encuentren relacionados con él; y actual o inmediato, que concorra para el momento en que ocurrió la participación o votación del congresista, lo que excluye sucesos contingentes, futuros o imprevisibles. También se tiene noticia que el interés puede ser de cualquier naturaleza, esto es, económico o moral, sin distinción alguna".

Así las cosas, en virtud del artículo 286 de la Ley 5 de 1992 y del artículo 1 de la Ley 2003 de 2019, este proyecto de ley reúne las condiciones de los literales a y b, circunstancias en las cuales es inexistente el conflicto de interés por parte de los Congresistas que participen en la discusión y votación de los proyectos de ley, al

VII. PROPOSICIÓN

En virtud de las consideraciones anteriormente expuestas, solicito a los miembros de la Comisión Sexta del Senado de la República dar primer debate al Informe de ponencia POSITIVA al Proyecto de Ley 396 de 2025 "Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente" -**Ley Atención Humana al cliente**- SIN PLIEGO DE MODIFICACIONES.

Atentamente,


JULIO ALBERTO ELÍAS VIVAL
Senador de la República

<p style="text-align: center;">TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE DEL PROYECTO DE LEY 396 DE 2025 "POR MEDIO DE LA CUAL SE GARANTIZA LA ATENCIÓN HUMANA EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE" -LEY ATENCIÓN HUMANA AL CLIENTE-</p> <p style="text-align: center;">EL CONGRESO DE COLOMBIA</p> <p style="text-align: center;">DECRETA:</p> <p>ARTÍCULO 1. Objeto de la Ley. La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho de los usuarios a recibir atención humana directa y personalizada en los servicios de atención al cliente, evitando que los sistemas automatizados sean el único medio de comunicación disponible.</p> <p>ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación. Esta ley aplicará a todas las entidades públicas y privadas que ofrezcan servicios de atención al cliente en el territorio nacional.</p> <p>ARTÍCULO 3. Todas las empresas sujetas a esta legislación deberán garantizar que los usuarios puedan comunicarse con una persona real en sus canales de atención. Los sistemas automatizados como contestadores, bots conversacionales u otros medios tecnológicos no podrán ser el único recurso de atención, debiendo ofrecer siempre la opción de comunicación con un operador humano en cualquier momento de la interacción.</p> <p>ARTÍCULO 4. Adiciónese el literal j) al artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p>j) Garantizar que, independientemente de los medios tecnológicos utilizados para la atención al cliente, los consumidores tengan siempre la posibilidad de comunicarse con un operador humano que atienda sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes. Esta opción debe estar disponible durante todo el horario de atención al cliente.</p> <p>ARTÍCULO 5. Adiciónese el numeral 11 a la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así:</p> <p>11. Garantizar que, independientemente de los medios tecnológicos utilizados para la atención al público, los usuarios tengan siempre la posibilidad de comunicarse con un operador humano que atienda sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes. Esta opción debe estar disponible durante todo el horario de atención al público.</p> <p>ARTÍCULO 6. Reglamentación. La Superintendencia de Industria y Comercio expedirá en un periodo que no supere los seis (6) meses la reglamentación respecto a las condiciones de atención al cliente intermediados por sistemas automatizados.</p>	<p>ARTÍCULO 7. Evaluación del servicio. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá un sistema de evaluación periódica del servicio de atención al cliente por parte de las empresas vigiladas, verificando especialmente la disponibilidad real y efectiva de atención humana.</p> <p>ARTÍCULO 8. Vigencia. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</p>
--	--

INFORME DE PONENCIA POSITIVA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 397 DE 2025

por medio del cual se regulan las cláusulas de permanencia en los servicios de comunicaciones fijas.

<p>Bogotá D.C., 26 marzo de 2025</p> <p>Honorable Senador PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS Presidente de la Comisión Sexta Constitucional Senado de la República Ciudad</p> <p>Asunto: Informe de ponencia positiva para primer debate del Proyecto de Ley 397 de 2025 "Por medio del cual se regulan las cláusulas de permanencia en los servicios de comunicaciones fijas"</p> <p>Respetado señor presidente:</p> <p>En cumplimiento de la designación realizada por la Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional del Senado de la República y de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley 5a de 1992, me permito rendir informe de ponencia para primer debate al proyecto de Ley 397 de 2025 "<i>Por medio del cual se regulan las cláusulas de permanencia en los servicios de comunicaciones fijas</i>"</p> <p>Atentamente,</p> <div style="text-align: center;">  JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL Senador de la República </div>	<p>I. TRÁMITE DE LA INICIATIVA</p> <p>El proyecto de Ley 397 de 2025 "Por medio del cual se regulan las cláusulas de permanencia en los servicios de comunicaciones fijas", fue presentado por el Honorable Senador Julio Alberto Elías Vidal el pasado 11 de marzo del 2025 y publicado en la gaceta Gac n 306/2025</p> <p>Con posterioridad el proyecto fue remitido a la Comisión Sexta Constitucional Permanente, bajo el radicado PL 397 de 2025 Senado, el cual me fue asignado como único ponente por la mesa directiva, el pasado 21 de marzo de 2024.</p> <p>I. OBJETO</p> <p>La presente ley tiene por objeto proteger los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones fijas –incluidos telefonía, internet y televisión– mediante la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de dichos servicios. Con esta medida se busca eliminar barreras que limitan la libre elección y movilidad del usuario, fomentando la competencia y garantizando un acceso equitativo a los servicios esenciales sin la imposición de costos adicionales por cambio de proveedor.</p> <p>II. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS</p> <p>La existencia de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de servicios de comunicaciones ha demostrado constituir una limitación directa al derecho de los usuarios a decidir libremente su proveedor, al imponerles costos de cambio que actúan como barrera para la competencia.</p> <p>En ese sentido, es importante mencionar que la CRC realizó en 2015 el "Análisis de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijos", donde manifestó que:</p> <p style="padding-left: 20px;"><i>"Las cláusulas de permanencia constituyen un costo de cambio que afecta la decisión de los usuarios para reaccionar con rapidez frente a mejores ofertas presentes en el mercado. Sin embargo, la literatura de organización industrial aún no ha estudiado los efectos de eliminar las cláusulas de permanencia mínima en servicios de comunicaciones fijas, como si ocurre en el caso de servicios móviles.</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>La ambigüedad en el efecto de los costos de cambio sobre el bienestar parece reiterar que los esfuerzos de los reguladores deben dirigirse a asegurar que el consumidor tenga acceso a la información necesaria y que</i></p>
--	--

los operadores no abusen de su posición para ganar poder de mercado, sin tener que eliminar costos de cambio que pueden estar generando beneficios considerables al consumidor.¹”.

Esta afirmación subraya que el costo de cambio va más allá de un simple inconveniente contractual; se trata de un verdadero impedimento que afecta la toma de decisiones del usuario. Al enfrentar un desembolso económico inesperado, el consumidor se ve forzado a continuar en un contrato que puede no ajustarse a sus necesidades o que se encuentre en desventaja frente a la competencia. La imposición de cláusulas de permanencia incrementa el costo total de adquisición del servicio, afectando el bienestar del usuario al obligarlo a asumir cargas económicas adicionales que restringen su libertad de cambio y limitan la competitividad en el mercado.

Con esta evidencia, se puede concluir que las cláusulas de permanencia funcionan como una herramienta que, en vez de proteger al usuario, termina por penalizarlo. El costo de cambio se convierte en un elemento desincentivador para la movilidad en el mercado, reduciendo la capacidad del consumidor para elegir libremente entre diferentes proveedores y, por ende, debilitando la dinámica competitiva que debería regir en un sector de servicios tan esencial.

Esta situación es especialmente preocupante cuando se contrasta con la necesidad de que los usuarios puedan optar por servicios que realmente se ajusten a sus requerimientos y expectativas, sin verse atados por condiciones contractuales que impongan penalidades desproporcionadas. Por ello, eliminar las cláusulas de permanencia se plantea como una medida que no solo fomenta la competencia, sino que también protege los derechos de los usuarios, promoviendo un entorno más transparente y equitativo en el sector de las comunicaciones.

1. CONTEXTO ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES FIJA (INTERNET FIJO Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN)

El sector de las telecomunicaciones, particularmente en relación con los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción, está atravesando una etapa de transformaciones significativas. La evolución tecnológica, el cambio en los hábitos de consumo y las demandas de los usuarios marcan una pauta clara en el comportamiento de los mercados. La expansión de acceso a internet y el declive de los suscriptores a televisión fija son solo algunas de las tendencias que demuestran cómo el sector se adapta a un entorno de innovación y competencia.

¹ CRC. Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijas 2014 Pag 69

En el contexto actual, podemos observar los aciertos y desafíos que enfrenta el sector en términos de inversión, penetración, reconexión e incentivos para asegurar la competitividad y la flexibilidad. Este panorama ofrece, además, un punto de partida sólido para reflexionar sobre el impacto de las cláusulas de permanencia en este contexto y cómo estas limitan la capacidad de negociación de los usuarios y la dinámica de la competencia, restringiendo su capacidad de elección y acceso a opciones más flexibles y competitivas.

INTERNET FIJO

Según el Boletín Trimestral de las TIC correspondiente al segundo trimestre de 2024, Colombia registró 8,99 millones de accesos fijos a Internet. Esta cifra representa una disminución de aproximadamente 50.000 accesos en comparación con el mismo periodo del año anterior, cuando se alcanzó una cifra de 9,04 millones.

Entre el segundo trimestre de 2024 y el trimestre inmediatamente anterior se produjo una variación del -1,14%, lo que equivale a una reducción de más de 100.000 accesos. En comparación, la variación porcentual presentada en el mismo periodo de 2023 fue de -0,06%.

En cuanto a tecnologías, la distribución de accesos fijos a Internet al término del segundo trimestre de 2024 se compone de la siguiente manera:

- Cable: 4,8 millones
- Fibra óptica: 3,6 millones
- xDSL: aproximadamente 200.000
- Otras tecnologías: cerca de 400.000

La velocidad de descarga promedio nacional alcanzó los 239,9 Mbps durante este periodo, lo que representa un aumento superior a 75 Mbps en el último año.

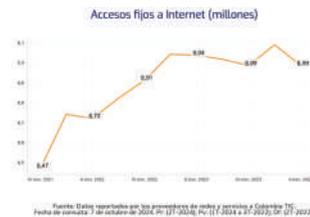


Imagen extraída del boletín del Mintic²

El número aproximado de accesos fijos a Internet por cada 100 habitantes a nivel nacional se situó en 17 al término del segundo trimestre de 2024.

La distribución de este indicador por departamentos muestra que:

- Bogotá, D.C. registra 28 accesos por cada 100 habitantes
- Antioquia cuenta con 24 accesos por cada 100 habitantes
- Quindío presenta 22 accesos por cada 100 habitantes
- Risaralda tiene 21 accesos por cada 100 habitantes
- San Andrés registra 19 accesos por cada 100 habitantes

En el extremo inferior de la escala, departamentos como Guainía, Vaupés y Vichada presentan menos de 1 acceso por cada 100 habitantes.

En cuanto a velocidad de conexión por departamento, Bogotá D.C. alcanzó una velocidad de descarga promedio en el segmento residencial de 286,8 Mbps, registrando un aumento mayor a 70 Mbps en el último año.



Imagen extraída del boletín del Mintic³

Proveedores de Internet Fijo

Al finalizar el segundo trimestre de 2024, la distribución de Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) según el número de accesos fijos a Internet muestra que:

- Tres proveedores registraron más de 1 millón de accesos
- 559 proveedores tenían entre 100 y 1.000 accesos
- 206 proveedores contaban con entre 1.000 y 10.000 accesos

² MINTIC, Boletín trimestral de las Tics, SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024, octubre 2024
³ MINTIC, Boletín trimestral de las Tics, SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024, octubre 2024

- 51 proveedores tenían entre 10 y 100 accesos

En términos de ingresos operacionales:

- 17 proveedores tuvieron ingresos iguales o superiores a \$10.000 millones
- 67 proveedores registraron ingresos entre \$1.000 millones y menos de \$10.000 millones
- 458 proveedores reportaron ingresos entre \$100 millones y menos de \$1.000 millones

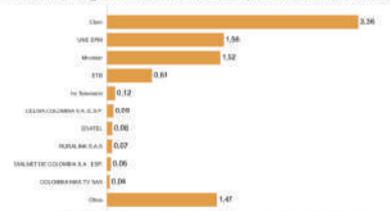
Los principales proveedores por número de accesos son:

1. Comcel (Claro): 3,36 millones
2. UNE EPM: 1,56 millones
3. Movistar: 1,52 millones
4. ETB: 610.000

Respecto a ingresos operacionales, el orden es:

1. Claro: \$411.600 millones
2. UNE EPM: \$401.200 millones
3. Movistar: \$291.700 millones
4. ETB: \$141.600 millones

Proveedores según número de accesos fijos a Internet (millones)



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC. Fecha de consulta: 7 de octubre de 2024. Pv: (21-2024); Pr: (21-2024 a 31-2022); DE: (21-2022).

Imagen extraída del boletín del Mintic⁴

TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Según el Boletín Trimestral de Televisión por Suscripción y Comunitaria correspondiente al tercer trimestre de 2024, el número de suscriptores a televisión

⁴ MINTIC, Boletín trimestral de las Tics, SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024, octubre 2024

por suscripción en Colombia alcanzó 6.090.654. Esta cifra representa una disminución de aproximadamente 200.000 suscriptores en comparación con el mismo trimestre del año anterior, cuando se registraron 6.291.446 suscriptores.



La penetración del servicio, medida como el número de suscriptores por cada 100 habitantes, se situó en 11,56 al cierre de septiembre de 2024. Este indicador ha mostrado una tendencia decreciente, bajando desde 12,09 registrado en el tercer trimestre de 2023.



Entre el tercer trimestre de 2024 y el trimestre inmediatamente anterior se registró una variación de -0,47%, lo que significa una reducción de cerca de 30.000 suscriptores. Esta disminución es ligeramente mayor a la variación porcentual de -0,42% observada en el mismo período de 2023.

⁵ MINTIC, Boletín trimestral de Televisión, TERCER TRIMESTRE DE 2024, diciembre 2024
⁶ MINTIC, Boletín trimestral de Televisión, TERCER TRIMESTRE DE 2024, diciembre 2024

En cuanto a la distribución por operadores, cinco compañías concentran la mayor parte del mercado:

1. Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.: 3,079 millones de suscriptores
2. UNE EPM Telecomunicaciones S.A.: 1,158 millones
3. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.: 846.000
4. DIRECTV Colombia LTDA: 526.000
5. HV Televisión S.A.S.: 156.000



Respecto a las tecnologías utilizadas, al término del tercer trimestre de 2024, las principales son:

- HFC Digital: 3,323 millones de suscriptores
- IPTV por fibra: 1,460 millones
- Satelital: 752.000
- HFC Analógica: 170.000

La distribución territorial muestra que Bogotá D.C. concentra 1,5 millones de suscriptores, seguida por Antioquia con 1,2 millones, Valle del Cauca con 610.000 y Cundinamarca con 475.000.

Los ingresos brutos operacionales del sector alcanzaron 807.750 millones de pesos en el tercer trimestre de 2024, lo que representa una disminución respecto a los 851.502 millones registrados en el mismo período de 2023. Los cinco operadores con

⁷ MINTIC, Boletín trimestral de Televisión, TERCER TRIMESTRE DE 2024, diciembre 2024

mayores ingresos son: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. (378.215 millones), DIRECTV Colombia LTDA (181.494 millones), UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (125.341 millones), Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (80.930 millones) y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (14.803 millones).

2. Marco Normativo

Fundamentos Constitucionales

El artículo 333 de la Constitución establece: "La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades... El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional".

Desarrollo Legal

Ley 1341 de 2009

Esta ley organizó el marco normativo de "protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones", confiando a la CRC la facultad de adoptar la regulación que maximice los derechos de los usuarios y establezca un régimen jurídico de protección.

Ley 555 de 2000

Instituyó los supuestos para la estipulación de cláusulas de permanencia mínima, autorizando a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (hoy CRC) para expedir la reglamentación pertinente. Estableció que estas cláusulas sólo procederían bajo condiciones como:

- Inclusión como anexo separado al contrato
- Aceptación expresa del usuario
- Prohibición de imposición unilateral
- Prohibición de limitar responsabilidades del proveedor
- Prohibición de permitir terminación unilateral del contrato por parte del proveedor

Resolución CRT 1040 de 2004

Dispuso que la estipulación de las cláusulas de permanencia mínima, aplicables a telefonía fija e internet fijo, únicamente procedería cuando el proveedor "financiara o subsidiara al usuario un cargo por conexión, equipos terminales o tarifas". Estableció que dichas cláusulas no podían superar un año.

Resolución CRT 1732 de 2007

Reforzó los deberes de información al momento del ofrecimiento y durante la ejecución del contrato de servicios de comunicaciones. El artículo 16 dispuso: "deberá preverse expresamente en el documento antes mencionado la suma subsidiada o financiada, o aquella correspondiente al descuento que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos debidos por terminación anticipada durante el período de permanencia mínima."

Resolución CRC 3066 de 2011

Estableció un "Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones", definiendo las reglas para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima.

Resolución 4930 de 2016 – CRC

Reguló la manera en que los operadores de servicios fijos pueden aplicar cláusulas de permanencia y los montos a cobrar por terminación anticipada.

Resolución 5111 de 2017 – MINTIC

La Sección 4 "Cláusulas de Permanencia Mínima" establece:

- La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado por escrito y el operador otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo.
- Este valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio.
- Solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato, y el período no puede ser superior a 12 meses.
- El operador debe ofrecer siempre la posibilidad de contratar sin permanencia mínima.

Resoluciones posteriores (5416 de 2018 y 5586 de 2019)

Reafirman la permanencia de las cláusulas de permanencia mínima con algunos condicionamientos.

3. CONCLUSIONES

La eliminación de las cláusulas de permanencia emerge como una solución indispensable para reequilibrar la relación entre proveedores y usuarios en el sector de las comunicaciones fijas. La revisión del marco normativo y los datos suministrados por el Min Tic revelan que dichas cláusulas imponen costos de cambio que, lejos de proteger al consumidor, restringen su libertad para aprovechar mejores ofertas y migrar hacia alternativas más competitivas. En este contexto, el

usuario se ve atrapado en contratos que, al imponer penalizaciones económicas en caso de terminación anticipada, no solo limitan su capacidad de decisión, sino que también disminuyen la presión competitiva que debería impulsar la innovación y la calidad en el mercado.

Asimismo, la medida propuesta se inscribe en un marco constitucional y legal que exige la protección de los derechos de los consumidores, garantizando un acceso equitativo a servicios esenciales sin trabas contractuales injustificadas. Tal protección es vital en un escenario en el que la convergencia digital y la transformación tecnológica demandan un entorno regulatorio flexible, que responda a las nuevas dinámicas del mercado y facilite la movilidad de los usuarios. Así, eliminar las cláusulas de permanencia no solo favorece el libre acceso a mejores condiciones de servicio, sino que también fortalece la competencia entre los operadores, obligándolos a ofrecer propuestas más eficientes y transparentes.

En definitiva, la eliminación de estas cláusulas se configura como un paso necesario para modernizar el sector de las comunicaciones fijas, promoviendo una economía más dinámica y justa. Esta medida no solo reduce las barreras contractuales que impiden la libre elección del usuario, sino que también crea un ambiente propicio para que el mercado evolucione en respuesta a las demandas de un mundo cada vez más digital e interconectado.

II. CONFLICTO DE INTERESES

Dando alcance a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 2003 de 2019, "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 5 de 1992", se hacen las siguientes consideraciones a fin de describir las circunstancias o eventos que podrían generar conflicto de interés en la discusión y votación de la presente iniciativa legislativa, de conformidad con el artículo 286 de la Ley 5 de 1992, modificado por el artículo 1 de la Ley 2003 de 2019, o cuyo tenor reza:

"Artículo 286. Régimen de conflicto de interés de los congresistas.
Todos los congresistas deberán declarar los conflictos de intereses que pudieran surgir en ejercicio de sus funciones.

Se entiende como conflicto de interés una situación donde la discusión o votación de un proyecto de ley o acto legislativo o artículo, pueda resultar en un beneficio particular, actual y directo a favor del congresista.

favor, sino que su objeto se circunscribe a un tema de interés general que coincide y se fusiona con los intereses del electorado.

a) *Beneficio particular: aquel que otorga un privilegio o genera ganancias o crea indemnizaciones económicas o elimina obligaciones a favor del congresista de las que no gozan el resto de los ciudadanos. Modifique normas que afecten investigaciones penales, disciplinarias, fiscales o administrativas a las que se encuentre formalmente vinculado.*

b) *Beneficio actual: aquel que efectivamente se configura en las circunstancias presentes y existentes al momento en el que el congresista participa de la decisión.*

c) *Beneficio directo: aquel que se produzca de forma específica respecto del congresista, de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.*

(...)"

Sobre este asunto la Sala Plena Contenciosa Administrativa del Honorable Consejo de Estado en su sentencia 02830 del 16 de julio de 2019, M.P. Carlos Enrique Moreno Rubio, señaló que:

"No cualquier interés configura la causal de desinvestidura en comento, pues se sabe que sólo lo será aquél del que se pueda predicar que es directo, esto es, que per se el alegado beneficio, provecho o utilidad encuentre su fuente en el asunto que fue conocido por el legislador; particular, que el mismo sea específico o personal, bien para el congresista o quienes se encuentren relacionados con él; y actual o inmediato, que concurra para el momento en que ocurrió la participación o votación del congresista, lo que excluye sucesos contingentes, futuros o imprevisibles. También se tiene noticia que el interés puede ser de cualquier naturaleza, esto es, económico o moral, sin distinción alguna".

Así las cosas, en virtud del artículo 286 de la Ley 5 de 1992 y del artículo 1 de la Ley 2003 de 2019, este proyecto de ley reúne las condiciones de los literales a y b, circunstancias en las cuales es inexistente el conflicto de interés por parte de los congresistas que participan en la discusión y votación de los proyectos de ley, al ser esta, una iniciativa que no genera un beneficio particular, actual y directo a su

III. PROPOSICIÓN

En virtud de las consideraciones anteriormente expuestas, solicito a los miembros de la comisión sexta de Senado de la República dar primer debate al Informe de ponencia del proyecto de ley No. 397 de 2024 Senado "Por medio del cual se regulan las cláusulas de permanencia en los servicios de comunicaciones fijas" SIN PLIEGO DE MODIFICACIONES.

Atentamente,


JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL
Senador de la República

<p style="text-align: center;">TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE DEL PROYECTO DE LEY 397 DE 2024 SENADO "POR MEDIO DEL CUAL SE REGULAN LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES FIJAS"</p> <p style="text-align: center;">EL CONGRESO DE COLOMBIA</p> <p style="text-align: center;">DECRETA:</p> <p>ARTÍCULO 1°. OBJETO. La presente ley tiene por objeto proteger los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, mediante la prohibición de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijas.</p> <p>ARTÍCULO 2°. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Esta ley aplica a todas las relaciones contractuales entre usuarios y operadores o proveedores de servicios de comunicaciones en Colombia, incluyendo telefonía fija, internet y televisión por suscripción, sean estos ofrecidos de manera individual o empaquetada.</p> <p>Artículo 3°. PROHIBICIONES EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores no podrán incluirse disposiciones que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establezcan cláusulas de permanencia mínima bajo ninguna modalidad o circunstancia. 2. Asocien o subordinen la prestación del servicio de comunicaciones al financiamiento o subsidio del cargo por conexión. 3. Condicionen la prestación del servicio a la adquisición de equipos terminales o a la aceptación de tarifas especiales que impliquen permanencia forzosa. 4. Limiten el derecho del usuario a elegir libremente entre diferentes operadores, planes y servicios. 5. Impongan cargas económicas, sanciones o penalizaciones por la terminación anticipada del contrato por parte del usuario. <p>PARÁGRAFO 1°. Los operadores deberán ofrecer todos sus planes y servicios sin condiciones de permanencia mínima, permitiendo al usuario la libre elección y terminación del servicio.</p> <p>PARÁGRAFO 2°. La prohibición establecida en este artículo aplica tanto para servicios individuales como para servicios empaquetados.</p> <p>ARTÍCULO 4°. SEPARACIÓN DE SERVICIOS Y EQUIPOS. La venta, financiación o subsidio de equipos terminales y los cargos por conexión constituirán negocios jurídicos independientes del contrato de prestación de servicios de comunicaciones. Los operadores deberán:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discriminar en la factura de manera clara los valores correspondientes a cada servicio. 2. Informar al usuario el valor total de cada servicio de manera independiente. 3. Permitir la adquisición de servicios sin condicionarla a la compra de equipos. <p>PARÁGRAFO. Los equipos entregados por el operador bajo la modalidad de comodato o préstamo de uso para la prestación del servicio no podrán ser objeto de cobro o financiación, salvo en casos de daños imputables al mal uso por parte del usuario.</p> <p>ARTÍCULO 5°. TRANSICIÓN. Los contratos con cláusulas de permanencia mínima vigentes a la entrada en vigencia de la presente ley continuarán hasta su terminación natural, sin posibilidad de prórroga.</p> <p>ARTÍCULO 6°. VIGENCIA. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.</p>
--	---

CONTENIDO

Gaceta número 410 - Lunes, 31 de marzo de 2025

SENADO DE LA REPÚBLICA

PONENCIAS

Págs.

Informe de ponencia positiva para primer debate, pliego de modificaciones y texto propuesto del Proyecto de Ley número 355 de 2024 Senado, por la cual la Nación exalta la vida y obra del filósofo y educador Julio Enrique Blanco de la Rosa y se dictan otras disposiciones.....	1
Informe de ponencia positiva para primer debate y texto propuesto al Proyecto de Ley número 396 de 2025, por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente, -ley atención humana al cliente-	6
Informe de ponencia positiva para primer debate y texto propuesto al Proyecto de Ley número 397 de 2025, por medio del cual se regulan las cláusulas de permanencia en los servicios de comunicaciones fijas	10