



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° 310

Bogotá, D. C., miércoles, 19 de marzo de 2025

EDICIÓN DE 13 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

PROYECTOS DE ACTO LEGISLATIVO

PROYECTO DE ACTO LEGISLATIVO NÚMERO 30 DE 2025 SENADO

por el cual se modifican los artículos 328 y 356 de la Constitución Política otorgándole la categoría de Distrito Turístico, Cultural, Histórico y de Tecnología al municipio de Puerto Colombia en el departamento del Atlántico.

PROYECTO DE ACTO LEGISLATIVO No. 30 DE 2025 SENADO.
Por el cual se modifican los artículos 328 y 356 de la Constitución Política otorgándole la categoría de Distrito Turístico, Cultural, Histórico y de Tecnología al municipio de Puerto Colombia en el Departamento del Atlántico.

El Congreso de la República de Colombia,

DECRETA.

Artículo 1º. Adiciónese el siguiente inciso al artículo 356 de la Constitución Política, el cual quedará de la siguiente manera:

(...) El municipio de Puerto Colombia se organiza como Distrito Turístico, Cultural, Histórico y de Tecnología. Su régimen político, fiscal y administrativo serán los que determinen la Constitución y las leyes especiales que se dicten sobre la materia, y en lo no dispuesto en ellas, serán las normas vigentes para los municipios.

Artículo 2º. Adiciónese el siguiente inciso al artículo 328 de la Constitución Política, el cual quedará de la siguiente manera:

(...) El municipio de Puerto Colombia se organiza como Distrito Turístico, Cultural, Histórico y de Tecnología. Sus autoridades junto con las autoridades nacionales podrán establecer estrategias de articulación para el aprovechamiento del desarrollo y la sostenibilidad ambiental.

Parágrafo. El municipio de Puerto Colombia no estará obligado a efectuar ajustes administrativos que aumenten sus costos de financiamiento ni a dividir el territorio del distrito en localidades. La ley podrá crear mecanismos adicionales a los existentes para la promoción y el desarrollo del Distrito Especial, así como la creación de un fondo de desarrollo distrital para el financiamiento de los proyectos asociados a las actividades culturales, turísticas, históricas y tecnológicas.

Artículo 3º. El presente Acto Legislativo rige a partir de su promulgación.

DOLCEY OSCAR TORRES ROMERO
Representante a la Cámara

PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS
Senador de la República

SILVIO FARIAS OQUILIA

Andrés Calle

Walter Guerrero

* Gabriel E. Parra de
Rep. Cámara - Meta

MARCELO

GERARDO PÉREZ

Alfonso Rodríguez

Julio Elías Uribe

SENADO DE LA REPUBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5ª de 1.992)

El día 12 del mes Marzo del año 2025

se radicó en este despacho el proyecto de ley

Nº. Acto Legislativo Nº. 30, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales

por: H.R. Dacey Fero, Silvio Carasquilla, Wilmer García,

H.R. Pedro Fier, Julia Elias Vidal y otros Congrechos

SECRETARIO GENERAL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

Motivación y Objeto.

El presente proyecto de Acto Legislativo tiene como objeto, otorgar al municipio de Puerto Colombia, Atlántico, la categoría de Distrito Turístico, Cultural, Histórico y de Tecnología, modificando los artículos 328 y 356 de la constitución Política de Colombia, en virtud artículo 114 Superior, respondiendo a la necesidad plasmada por los autores del proyecto en la cual sustenta el innegable pasado como núcleo de desarrollo portuario y comercial, que precisamente por esto la importancia que a futuro tendrá para el país y en especial para el departamento del Atlántico, la región de la costa norte, y en particular el municipio de Puerto Colombia con su potencial turístico, cultural e histórico, su conexión costera y una rica historia cultural y artística que hace de este territorio uno de los municipios colombianos con mayor proyección en la dinámica de las relaciones interculturales como lo demuestra su historia, circunstancia que sin duda garantizará la gestión de planificación, regulación y transformación de la Administración Municipal.

Marco jurídico del proyecto.

Este Proyecto de Acto Legislativo por el cual se le otorga al municipio de Puerto Colombia la categoría de Distrito Turístico, Cultural, Histórico y de Tecnología, cumple con lo establecido en los artículos 221, 222 y 223 numeral 2 de la Ley 5ª de 1992.

Cumple además con lo dispuesto en el artículo 114, de la Constitución Política, referente a las facultades del Congreso de la república en la reserva de modificar la Carta Política.

ARTICULO 114. Corresponde al Congreso de la República reformar la Constitución, hacer las leyes y ejercer control político sobre el gobierno y la administración.

Beneficios de la iniciativa:

La declaratoria de Distrito Turístico, Cultural, Histórico y de Tecnología al municipio de Puerto Colombia en el Departamento del Atlántico permitirá:

- 1. Ser participe en forma directa de los recursos nacionales y departamentales para el desarrollo municipal por vía del sistema general de participaciones y regalías.
2. Fortalecer y ampliar su actividad y servicios históricos, turísticos, culturales y de tecnología.
3. Obtención de mejores instrumentos para el desarrollo y crecimiento con el aprovechamiento del patrimonio artístico, histórico, cultural y de tecnología.
4. Participar con voz y voto en todas las instancias administrativas de las cuales hace parte, en igualdad de condiciones que los departamentos, con la formulación de diversos planes.
5. Fortalecer su estructura administrativa y política y acercarla a los ciudadanos.
6. Suscribir contratos y convenios en el marco de la normatividad vigente, bajo las prerrogativas que en materia de acceso y estabilidad jurídica le son aplicables.
7. Mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

- 9. Mejores oportunidades para el desarrollo turístico, histórico y cultural con impulso de la actividad empresarial e industrial.
10. Fortalecimiento en los procesos de descentralización.

Así las cosas, el Proyecto de Acto Legislativo tiene como propósito dinamizar la economía del municipio, mediante el aumento en la demanda de bienes de consumo producidos en el municipio y en todo el territorio caribe, así como el aumento en la demanda de servicios de hospedaje, construcción, turismo y transporte que permitan un mayor desarrollo de todos los renglones de la economía aledaña, para generar empleo, promover nuevos emprendimientos y futuras políticas públicas que permitan tanto la promoción como el desarrollo del turismo, la historia y la cultura, y la producción de bienes y servicios en el marco de la Economía Naranja propuesta para más actividades artísticas y culturales y desarrollo de nuevos emprendimientos productivos para la consolidación de las industrias creativas.

Creación de distritos a través de actos legislativos:

Para este efecto, es necesario observar cómo contexto lo dispuesto por el artículo 286 de nuestra Carta Política al expresar que: "Son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas".

Dicho lo anterior, sobre la creación de distritos señaló la Corte Constitucional en sentencia C- 494 de 2015 lo siguiente:

"En cuanto a la creación de distritos como entidades territoriales, se observa que en la actualidad estas entidades territoriales han surgido de dos maneras: i) voluntad directa del Constituyente de 1991 o; ii) por acto legislativo. La Ley 1454 de 2011 "por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras disposiciones", si bien incluyó a los distritos en los esquemas asociativos territoriales (art. 10), reguló las asociaciones entre distritos (art. 13) y asignó competencias normativas distritales (art. 29.3), no estableció las bases y condiciones para la existencia, modificación, fusión o eliminación de los distritos.

En otro aparato de la precitada jurisprudencia, sigue diciendo la Corte:

(...) La Corte ha precisado que el acto de creación, eliminación, modificación o fusión de los distritos corresponde al Legislador mediante ley, salvo que el mismo poder constituyente se ocupe de ello. "En suma, a diferencia del municipio, la existencia de la entidad territorial distrital y sus vicisitudes - creación, modificación, fusión, eliminación - depende del Congreso de la República, a través de la ley, de conformidad con el artículo 150, numeral 4 de la Carta, a menos que el propio poder constituyente se ocupe de ello (...)

...el acto de creación, eliminación, modificación o fusión de distritos, que debe consistir en una ley, se encuentra regido por otra norma legal, de naturaleza orgánica bajo cuyos parámetros se expide. Corresponde a tal norma legal establecer las "bases y condiciones" de existencia de los distritos y de otras entidades territoriales. Sólo que actualmente no existe en el ordenamiento jurídico una normatividad orgánica que predetermine tales "bases y condiciones", vacío normativo que se ha suplido erigiendo municipios en distritos mediante acto

constituyente o legislativo, como ocurría al amparo de la Constitución de 1886 con sus reformas". (este último aparte corresponde a la sentencia C-313 de 2009).

De tal abstracción jurisprudencial se colige que, la creación de los Distritos por poder constituyente es un acto anterior a la fijación de las bases y condiciones de existencia, las cuales ya fueron atendidas por la Ley con la expedición de la norma 1617 de 2013, modificada por el artículo 124 de la Ley 1955 de 2019.

En este entendido, los requisitos dispuestos por las normas legales precitadas, no pueden ser exigibles en este caso y por esta vía, pues se insiste en que tal como lo reitera la Corte Constitucional, la creación de Distritos se puede hacer a través de dos (2) mecanismos: por procedimiento de ley ordinaria, siguiendo los requisitos establecidos en la Ley 1617 de 2013 modificada por el artículo 124 de la Ley 1955 de 2019 -que tiene contenidos de ley orgánica de conformidad con lo dispuesto en la sentencia C 494 de 2015; o atendiendo a la voluntad del constituyente, mediante el procedimiento de Acto Legislativo tal y como se ha hecho hasta el momento, siendo así que cualquiera de las dos (2) vías se ajusta al marco constitucional colombiano.

Un ejemplo de todo lo expuesto es el proyecto de Acto Legislativo No. 03 de 2020, radicado el 15 de octubre de 2020 por el senador Álvaro Uribe Vélez, que busca consagrar a la ciudad de Medellín como Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación. Este proyecto completó su primera vuelta en Senado y en Cámara durante el primer periodo de la legislatura terminado en diciembre de 2020 y ahora está listo para iniciar su segunda vuelta (de cuatro debates) en el primer semestre de 2021.

De la reforma a la Constitución.

Ahora bien, frente a la posibilidad de crear distritos especiales, no es solamente a través de leyes ordinarias derivadas de la ley orgánica 1617 de 2013 en especial por lo normado en su artículo 8º, sino también a través de modificación de la Constitución tramitada por reserva Superior en el Congreso de la República, tal como lo señala el artículo 374 de la Carta Magna, que al tenor enuncia:

"La Constitución Política podrá ser reformada por el Congreso, por una Asamblea Constituyente o por el pueblo mediante referendo".

Atribuciones del Congreso de la república. Cláusula General de Competencia.

Dentro de las facultades del Congreso, claramente están definidas como una de las atribuciones las del artículo 114 de la Constitución Política de 1991, en el que se determinó que: "Corresponde al Congreso de la República reformar la Constitución, hacer las leyes y ejercer control político sobre el Gobierno y la administración". Por otra parte, el legislador en relación con el ejercicio de la función pública opera bajo principio especial de la competencia funcional, en virtud del aquel se encuentra facultado para llevar a cabo las actividades que defina expresamente la Constitución, la ley y el reglamento. En tal sentido, la línea jurisprudencial del Tribunal Supremo Constitucional ha reiterado que: (...) "Así mismo esta corporación

ha indicado que el Congreso de la República tiene un margen de acción amplio que le otorga la Constitución, en tanto le permite hacer la ley y a partir de allí, entre otros (i) definir la división general del territorio con arreglo a la Constitución" (Sentencia C 098/19).

En el mismo sentido de lo anterior, la conformación de un Distrito bajo el sistema de modificación constitucional requiere entre otros requisitos: ser tramitado a través de Acto Legislativo y que el mismo sea presentado por al menos diez congresistas.

Tal como se ha visto, la verdad es que hoy es posible crear un ente territorial como los Distritos mediante un acto legislativo; como ejemplo de ello se pueden mencionar el Acto Legislativo No. 02 de 2.018 "por el cual se modificaron los artículos 328 y 356 de la Constitución Política y se elevó a categoría de distrito especial, industrial, portuario, biodiverso y ecoturístico a las ciudades de Buenaventura y Tumaco", o el Acto Legislativo No. 01 de 2019 "por el cual se otorga categoría de Distrito Especial Portuario, Biodiverso, Industrial y Turístico al municipio de Barrancabermeja en el Departamento de Santander". Dicha reforma constitucional modificó los mismos artículos que pretende cambiar el presente proyecto de acto legislativo.

Información general de Puerto Colombia:

Puerto Colombia es un municipio ubicado al noroccidente del departamento del Atlántico. Se encuentra en una zona costera y forma parte del Área Metropolitana de Barranquilla, con una altitud promedio de 15 m.s.n.m., a una distancia de 15 kilómetros de Barranquilla, capital del departamento. Su extensión aproximada es de 93 km² y con temperatura media de 27,8 °C. Puerto Colombia es de terreno plano y ondulado de clima cálido; dispone de varias ciénagas, entre ellas Los Manatíes, Aguadulce, el Rincón, el Salado y Balboa. Las corrientes de agua son limitadas, existen varios afluentes pluviales, entre los que



se destaca el arroyo Grande, los cuales desembocan en Balboa y el mar Caribe. El municipio está rodeado de los cerros Cupino, Pan de Azúcar y Nisperal¹.

| | |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Municipio | Puerto Colombia |
| Nombre del Departamento | Atlántico |
| NIT | 800094386-2 |
| Código DANE | 08573 |
| Extensión territorial | 93 KM2 |
| Referencia y posición geográfica | 10°-59'-52" de latitud norte, a 74°-50'-52" de longitud este y a una de altitud de 12 m.s.n.m. a una distancia de 15 kilómetros de Barranquilla, capital del departamento. Y miembro de Área Metropolitana del Distrito de Barranquilla. |
| Límites | Al sur con el municipio de Tubará y de Galapa; al occidente con el distrito de Barranquilla y al nororiente con el mar Caribe. |
| Altitud sobre el nivel del mar | Cabecera municipal, 5 metros sobre el nivel del mar. |
| Superficie | 73km2 |
| Densidad poblacional | 366.32 Hab/Km2 |
| Clima | 28.2° C |

Reseña histórica:

➤ **Orígenes y fundación de Puerto Colombia**

Fue fundado el 31 de diciembre de 1888 por el ingeniero cubano Francisco Javier Cisneros, que con el inicio de las obras de construcción del muelle, dio paso al terminal marítimo más importante de Colombia en las primeras cuatro décadas del Siglo XX.

El territorio ocupado actualmente por el municipio de Puerto Colombia formó parte jurídicamente del municipio de Tubará, asentamiento tradicional de la cultura Mocaná. Su origen data del año de 1850 cuando un número significativo defamilias originarias de Tubará y San Antonio de Salgar levantaron sus viviendas al pie de un cerro llamado Cupino, del cual derivó su nombre, cerro de Cupino, atraídos por la abundancia de pesca y la tranquilidad del medio.

¹ Sitio Oficial de la Alcaldía de Puerto Colombia. Disponible en: <http://www.puertocolombia-atlantico.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>

El 31 de diciembre de 1870 se inauguró el ferrocarril de Barranquilla a Salgar. A causa de la poca profundidad de la bahía, se decidió, a instancias de Francisco Javier Cisneros, quien había adquirido el ferrocarril, la prolongación de la línea férrea hasta Cupino, obra que se inauguró el 31 de diciembre de 1888.

El nombre se dio el día de la inauguración del muelle, 15 de agosto de 1893. Cisneros había propuesto al Presidente de la República de ese momento, Rafael Núñez, llamar a la localidad Puerto Núñez; el presidente no aceptó y respondió que debía llamarse Puerto Cisneros, a lo que el empresario contestó denominándolo Puerto Colombia. Conserva el estatus de corregimiento hasta el 24 de junio de 1905, cuando es elevado a la categoría de Distrito por Decreto 19, emitido por el Gobernador del Departamento del Atlántico, General Diego A. De Castro y aprobado por Decreto 488 del 26 de abril de 1906, firmado por el presidente Rafael Reyes y su Ministro de Gobierno, Gerardo Pulecio. Esta información consta en el Diario Oficial 12.641 del jueves 10 de mayo de 1906².

Importancia histórica de Puerto Colombia:

La relevancia histórica del municipio de Puerto Colombia a nivel nacional se explica por el desarrollo económico, social y de ingeniería que implicó su consolidación como terminal marítimo entre finales del siglo XIX y la primera mitad del XX.

Las construcciones del Muelle de Puerto Colombia y de la vía férrea que lo conectaba con Barranquilla para el transporte de carga, fueron de fundamental importancia para el desarrollo del país durante las primeras cinco décadas del siglo XX.

La explicación de esto se da, en primer lugar, por el hecho de que los dos grandes puertos que tuvieron relevancia estratégica hasta el siglo XVIII, el de Cartagena y el de Santa Marta, no la presentaron para el comercio moderno debido a la poca navegabilidad que ofrecían, particularmente por la sedimentación, y a la nula conexión que tenían con el Río Magdalena, principal arteria fluvial para el transporte de carga y de pasajeros entre las costas y el interior del país (Correa, J. 2012³).

En segundo lugar, no fue hasta la construcción del puerto satélite en la bahía de Sabanilla (corregimiento de Puerto Colombia) y de la línea férrea que lo comunicó con la capital del Atlántico, Barranquilla, que esta última se erigió y transformó en el principal puerto de Colombia, pues a comienzos del siglo XIX los bancos de arena de Bocas de Ceniza impedían el paso de los buques desde el mar hacia Río Magdalena (Ibid).

² Fundación Puerto Colombia. Disponible en: <http://fundacionpuertocolombia.org/puerto-colombia/historia/>

³ "El ferrocarril debolivar y la consolidación del puerto de barranquilla (1865-1941)". Revista de Economía Institucional, vol. 14, n.º 26, primer semestre/2012, pp. 241-266.

En la apertura al mercado mundial que experimentó el país a finales del siglo XIX, era fundamental contar con un puerto que redujera los tiempos y los costos del transporte (Zambrano, M. 2019)⁴. Así las cosas, la construcción de estas dos obras trajeron para Puerto Colombia, para Barranquilla y para Colombia importantes efectos sociales y económicos que no se hicieron esperar.

A nivel demográfico y social, por ejemplo, "entre 1843 y 1851 la población barranquillera pasó de 11.510 a 12.265 habitantes, mientras que Cartagena y Santa Marta pasaron de 20.257 y 11.393 a 18.567 y 5.774 habitantes, respectivamente, en ese mismo periodo; lo que sugiere una recomposición de la población caribeña en favor del centro más dinámico" (Ibid).

A nivel comercial, por su parte, "entre 1865 y 1866 se exportaron 4.154 toneladas de tabaco a través de Sabanilla frente a 546 a través de Cartagena y Santa Marta, aunque seguía siendo un caserío pequeño con una escuela y sin iglesias (Posada, 1987, 18)" (Ibid). Igualmente, una vez se terminó la primera etapa del ferrocarril de Sabanilla en el año 1871, los ingresos de aduanas entre Sabanilla, Cartagena y Santa Marta marcaron registros muy desiguales, saliendo favorecido el corregimiento de Puerto Colombia.

En el siguiente recuadro, el autor Juan Santiago Correa retoma los datos obtenidos por Nichols (1988) y Poveda (2010), y muestra cómo no solo se trasladó más carga de comercio exterior hacia el Puerto de Sabanilla, sino que también se registró un crecimiento global de los ingresos, en contravía de lo que sucedió con los Puertos de Cartagena y Santa Marta.

Con todo esto, el muelle fue considerado en su momento el segundo más largo del mundo, con 4.000 pies de longitud, así como el tercero de mayor calado en su categoría a nivel mundial.

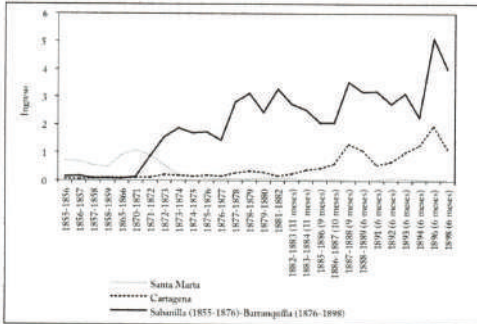
Ahora bien, el desarrollo de Puerto Colombia como puerto marítimo no solo implicó resultados a nivel económico y comercial, sino que también produjo un flujo migratorio del cual hoy en día todavía se aprecian consecuencias. Por el puerto ingresaron para la época las culturas árabes, que emigraron de sus países para no ser reclutados por el Imperio Otomano con el fin de engrosar las filas del ejército en el frente de Palestina; los libaneses, seguidos por palestinos y finalmente sirios, posteriormente llegarían judíos, italianos, y otras culturas que salieron de Europa huyendo de la Primera Guerra Mundial, pues buscaban nuevos horizontes y al ver el gran desarrollo de esta zona portuaria, se quedaron en nuestro país, para nutrir de mayor riqueza la cultura caribe.

Tal como lo señala Consuelo Posada (2015)⁵, quien a su vez cita a Palacio (2011), "en esos años, Puerto Colombia pudo saborear el bienestar económico y la vida fastuosa que traían los extranjeros. Los historiadores detallan el ambiente internacional que vivía el Puerto y cuentan que aquí se escuchaba el charleston, la danza, el pasodoble, el porro, la cumbia y que, además de las orquestas que

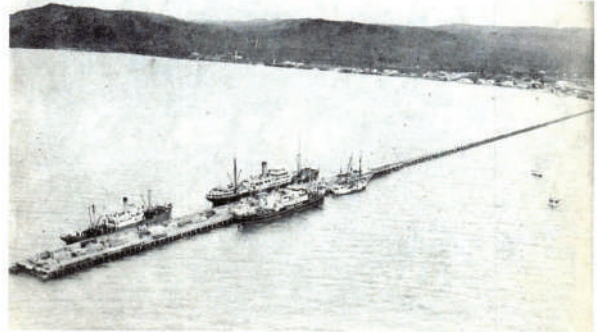
presentaban los hoteles, los buques que llegaban, en su mayoría viajaban con sus músicos propios”.

La autora precisa que “la llegada de los inmigrantes generó también una industria turística, y Puerto Colombia se convirtió en un balneario que albergaba no sólo a los visitantes extranjeros, sino también al turismo cercano de Barranquilla y aún al turismo nacional que venía a veranear en las casas de campo. Muchos de los extranjeros se quedaron y organizaron instalaciones hoteleras suficientes para alojar a los viajeros. Entre los hoteles más importantes se citan el Esperia, el Atlántico, el Estambul, el hotel Viña del mar, el Spany bar, el Copy, el Luna Park, el Dorado y el gran Hotel Puerto Colombia. El hotel preferido por los turistas extranjeros, por los habitantes de Barranquilla y del interior del país era el hotel Esperia y muchos venían especialmente a pasar allí su luna de miel”.

Ingresos de las aduanas de Sabanilla, Cartagena y Santa Marta, 1855-1898 (Millones de pesos)



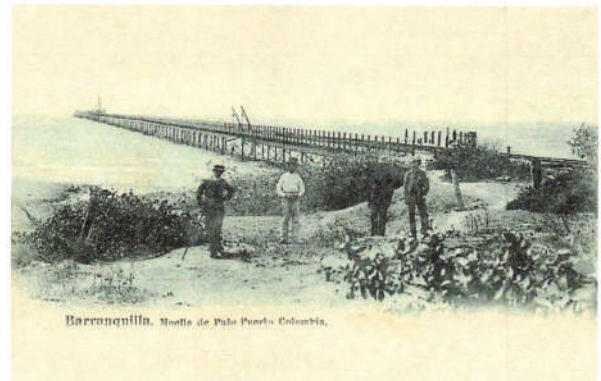
Fuente: Nichols (1988, 211) y Poveda (2010, 107-108).



Barcos descargando en el Puerto Colombia, imágenes de Archivo del municipio.



Barcos descargando en el Puerto Colombia, imágenes de Archivo del municipio.



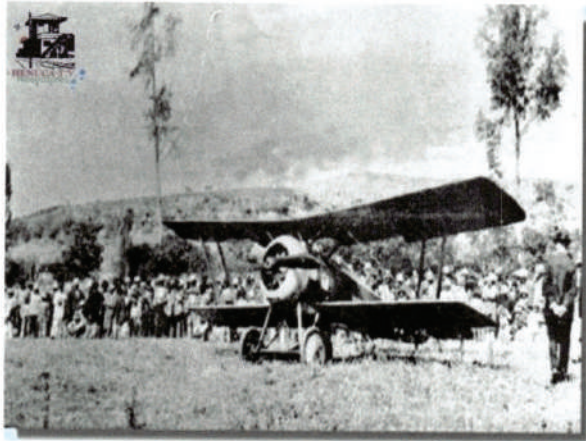
Barranquilla. Muelle de Palo Puerto Colombia.

⁴ [Historia del Muelle de Puerto Colombia](http://zonacero.com/opinion/historia-del-muelle-de-puerto-colombia-132020). Columna de Opinión. Disponible en: <http://zonacero.com/opinion/historia-del-muelle-de-puerto-colombia-132020>

⁵ Puerto Colombia Más allá del Muelle. (2015)

El desarrollo portuario de Puerto Colombia también produjo que el municipio fuera la puerta de entrada de una de las industrias que posteriormente tendría mayor crecimiento en el país: la de la aviación.

El Piloto William Knox Martin, con el apoyo de empresario barranquillero y amigo suyo, Mario Santodomingo, realizó un vuelo desde el Parque Once de Noviembre en Barranquilla hasta Puerto Colombia en un incipiente prototipo de avión, dejando caer una tula que contenía unas 200 cartas en lo que es hoy en día la plaza de Puerto Colombia. Con este acontecimiento se marcó el inicio oficial del Correo Aéreo en el país, motivo de orgullo para los habitantes de nuestro municipio.



Importancia cultural de Puerto Colombia:

La otrora época dorada que vivió Puerto Colombia gracias a la dinámica económica y social que le generó su desarrollo portuario, dejó huellas que hoy en día siguen en pie y que se reflejan a través tanto de las costumbres, tradiciones y festividades que allí se realizan, como de las edificaciones de aquel entonces que aún se mantienen.

Se trata, pues, de un baluarte cultural y patrimonial en tanto se erige en un centro donde los hilos del pasado se unen con los del presente, narrando hechos de fundamental importancia no solo para el nivel local, sino también para el regional y el nacional.

agrupaciones provenientes de todo el territorio nacional y países como Puerto Rico, España y México. El evento se realiza anualmente en la plaza de Santuario Mariano Nuestra Señora del Carmen, en el mes de octubre.

Atlantijazz. Desde 2011 la Fundación Puerto Colombia, en alianza con el grupo de investigación Sapiencia, Arte y Música SAM de la Universidad del Atlántico, han llevado a la plaza de Puerto Colombia el cierre del Festival de Jazz Atlantijazz, un evento académico que reúne lo mejor de las agrupaciones de este género en el país y la región, el cual también ofrece diversión para todo tipo de público con conciertos en vivo.

El municipio cuenta con 2 escenarios culturales, 10 grupos artísticos, 14 grupos folclóricos 4 grupos de danzas para realizar y fomentar la cultura dentro la población.

Artesanías. Parte de la economía del Atlántico la integra el trabajo manual que los artesanos y pescadores de Puerto Colombia desempeñan con gran creatividad y destreza, elaborando las más originales artesanías con materiales propios de la región.

Puerto Colombia cuenta con una Asociación de Artesanos, cuyos trabajos son elaborados con recursos del medio, especialmente conchas marinas, maderas, cocos y hojas secas, los productos que más sobresalen son las cerámicas y cestería los cuales son promocionados a través de exposiciones. Existen además varios talleres de ebanistería y modistería organizados en forma de microempresas, creando fuentes de empleo y proyectando el comercio.

La importancia turística de Puerto Colombia:

Puerto Colombia, como municipio costero, posee un invaluable potencial de desarrollo en sus recursos hídricos, sus costas bañadas por el mar Caribe o mar de las Antillas, al igual que su corregimiento de Salgar, que no ha sido bien aprovechado para trazar verdaderas políticas en materia turística.

Actualmente, se presenta un turismo social en dos modalidades: una informal, representada en las casetas que están sobre la playa, y otra formal, representada en los establecimientos de las cajas de compensación.

En el municipio se localizan 3 hoteles que se consideran de patrimonio arquitectónico; cuenta con atractivos turísticos alrededor del muelle, el Castillo de Salgar, la Casa de la Cultura, la Iglesia de Salgar y de Puerto Colombia y la Alcaldía.

Se destacan destinos turísticos hacia el complejo urbano arquitectónico conformado por el Muelle, la Casa de la Cultura, la Alcaldía y la Iglesia, el sol y el mar en las diferentes playas y el Castillo de Salgar.

Por todo ello, el municipio también se podría posicionar como un referente en turismo cultural, particularmente el que tiene que ver con turismo patrimonial, turismo de monumentos y turismo histórico

Sin embargo, también se anota un gran potencial para desarrollar nuevos destinos turísticos que involucren el ecoturismo, el acuaturismo y el turismo social, situación que debe considerarse a profundidad en futuros cercanos.

➤ **Atractivos y Actividades.**

Culturalmente, el municipio de Puerto Colombia es un territorio heterogéneo, de muchas tradiciones y culturas que, al mezclarse, han producido un tipo social que se identifica por su personalidad extrovertida, espontánea y alegre.

Puerto Colombia se destaca por sus valiosos monumentos como el **Castillo de San Antonio de Salgar** que es un lugar de gran interés histórico, pues era un fuerte español que servía como presidio, como colonia y más tarde como refugio del "Paso del Libertador"; el **centenario Muelle**, ubicado en la carrera 4 con la calle 1E, construido en 1888 y concebido como parte final del terminal marítimo de Barranquilla ubicado en Puerto Colombia y consagrado como bien de interés cultural de carácter nacional, mediante la Resolución No. 0799 de 1998. Fue considerado una de las más notables construcciones del siglo XIX en el país debido a su importancia como principal puerto marítimo y por el hecho de ser en su momento el segundo muelle más largo del mundo; la **Estación del Antiguo Ferrocarril de Bolívar**, ubicada en la Plaza Principal y la Casa del Primer Correo Aéreo en el Atlántico. Así como por la impresionante arquitectura del edificio de la alcaldía, la del Santuario Mariano Nuestra Señora del Carmen, la del Hotel Pradomar, la del malecón de Puerto Colombia, entre otros.

A instancias de la empresa privada en asocio con el municipio y la gobernación, se han creado interesantes atractivos y actividades culturales que buscan arraigar costumbres de la cultura caribeña, como el proyecto "Defensa del patrimonio vivo de Puerto Colombia" que busca visibilizar la importancia de mantener y salvaguardar los bienes de interés cultural que actualmente siguen en pie en el municipio de Puerto Colombia. Se intenta empoderar a la comunidad sobre la preservación patrimonial, como una de las fortalezas para el desarrollo del municipio ya que éste vio entrar, a través del Muelle Francisco José Cisneros, gran parte de lo que hoy nos caracteriza como esa nación diversa que es Colombia.

El festival internacional de coros "Un Mar de Voces" es un encuentro coral no competitivo que reúne los procesos corales pertenecientes al departamento del Atlántico, en donde comparten sus experiencias con grupos corales nacionales y agrupaciones invitadas internacionales. Además de realizar conciertos de gala y didácticos, se ofrecen espacios de capacitación a través de conversatorios y talleres para directores, coristas y público en general. Además, el reconocimiento a la labor de un director coral de Colombia.

Una de las más grandes expresiones culturales que dejan entrever el acervo y las raíces costeñas, es El Sirenato; es una fiesta típica de gran repercusión entre los municipios cercanos. Allí es muy común la interpretación instrumental del tambor alegre, en ocasiones es el llamador para ejecutar los bullerengues, y la cumbia. Es un universo mágico y atrayente para toda persona que tenga la fortuna de apreciar la cadencia de ese ritmo.

Otra manifestación cultural de gran repercusión nacional, es el Festival Internacional de Tunas; desde el 2011, la Fundación Puerto Colombia^a en alianza con la Tuna Mayor Corazonista viene dando a conocer este género en todo el Atlántico. Desde entonces se han realizado 4 versiones de este festival, con la participación de

Desempeño fiscal de Puerto Colombia:

Uno de los elementos a destacar del municipio de Puerto Colombia, es el buen registro que desde el año 2007 ha presentado en la medición de Desempeño Fiscal que realiza el Departamento Nacional de Planeación. En dicho año se elevó su desempeño pasando de "vulnerable" a "sostenible", y más adelante, en el 2010, pasó a "solvente", categoría que ha mantenido durante casi una década.

Dichos resultados, que se fundamentan en variables como "autofinanciación de los gastos de funcionamiento", "respaldo del servicio de la deuda", "capacidad de ahorro", "generación de recursos propios", entre otros, reflejan que el municipio se encuentra en adecuadas condiciones administrativas e institucionales para asumir su nueva categoría de Distrito.

Por tomar solo un año, para el 2017 el municipio ocupó el puesto número 33 a nivel nacional entre los mejores con desempeño fiscal, y registró un 93% de generación de recursos propios, un 69% de magnitud de inversión y un 55% en capacidad de ahorro, creándose un entorno de desarrollo robusto, tal como lo clasificó el DNP.

| Desempeño Fiscal de Puerto Colombia, según el DNP (2007 – 2017) | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Año | Indicador de desempeño fiscal | Rango Clasificación | Entorno de desarrollo | Posición a nivel nacional |
| 2017 | 82,40 | Solvente (>=80) | Robusto | 33 |
| 2016 | 81,42 | Solvente (>=80) | Robusto | ND |
| 2015 | 82,64 | Solvente (>=80) | Robusto | ND |
| 2014 | 83,62 | Solvente (>=80) | | ND |
| 2013 | 83,99 | Solvente (>=80) | | 20 |
| 2012 | 82,70 | Solvente (>=80) | | 20 |
| 2011 | 81,09 | Solvente (>=80) | | 45 |
| 2010 | 83,35 | Solvente (>=80) | | 48 |
| 2009 | 71,89 | SOSTENIBLE (>=70 y <80) | | 37 |
| 2008 | 70,26 | SOSTENIBLE (>=70 y <80) | | 176 |
| 2007 | 71,94 | SOSTENIBLE (>=70 y <80) | | 153 |

Elaboración propia a partir del DNP

Puerto Colombia, un eje prospectivo para el desarrollo:

Según la Universidad del Norte, mediante un proyecto integral de intervención se apuesta por la transformación del municipio de Puerto Colombia, que en el pasado fue centro de la economía nacional al contar con el puerto marítimo más importante del país. El desarrollo de distintos proyectos de investigación en salud, emprendimiento, ingeniería, historia, medio ambiente, turismo y cultura, entre otras áreas, son una forma de promover y acompañar estos procesos en las gentes de Puerto Colombia.

Según la Uninorte, el Puerto Colombia de hoy es un municipio con un enorme potencial socioeconómico y territorial. En un contexto global, tiene todo para convertirse en una pieza clave del desarrollo regional, debido a sus ventajas competitivas.

Puerto Colombia como primer terminal marítimo del país, merece ser valorado

histórica, cultural y turísticamente porque reúne las diversas manifestaciones patrimoniales mediante sus monumentos nacionales radicados en su perímetro urbano, asimismo se supliría la deuda nacional que se tiene con este municipio por el cierre definitivo de su puerto a mediados de la década de los años 30.

Puerto Colombia, nodo tecnológico y digital de la región.

Como ya se mencionó, el municipio de Puerto Colombia tiene un legado histórico que se relaciona profundamente con el desarrollo industrial y comercial del país, toda vez que fungió como uno de los primeros puertos de gran importancia en el territorio nacional, a través del cual ingresaron infinidad de mercancías, tecnologías, saberes y conocimientos.

Actualmente, las exigencias en infraestructura que está demandando la cuarta revolución industrial y sus técnicas de producción con sistemas inteligentes, perfilan al municipio como un nodo de tecnología que posibilita la integración de organizaciones y de personas, generando un impacto a nivel productivo, tecnológico y de innovación en toda la región.

No en vano, en 1998 se inauguró en Puerto Colombia la primera conexión nacional del sistema de telecomunicaciones por cable submarino, la cual permitió que el país procesara de forma simultánea treinta mil llamadas telefónicas entre Colombia y el resto del mundo, a través de una conexión modernizada con cable de fibra óptica.

Estos esfuerzos e inversiones no han parado, y por el contrario se han potenciado exponencialmente.

En el 2015, la compañía Claro Colombia puso en funcionamiento el cable submarino de fibra óptica de mayor capacidad de Latinoamérica, que le permitió al país aumentar 50 veces su capacidad de conexión digital con el mundo.

Se trata del cable AMX-1, de 17.500 kilómetros de longitud por el mar Caribe, que comienza y termina en Colombia pero que tiene conexiones a tierra en Brasil, República Dominicana, Puerto Rico, Guatemala, México y Estados Unidos, ofreciendo una mayor disponibilidad de servicio de internet en el país.

Uno de los brazos del AMX-1 llega al corregimiento de Salgar en Puerto Colombia, Atlántico, y va hasta Jacksonville en Florida, lo que permite una conectividad mayor con Estados Unidos, que es el país con mayor generación de contenido que circula en la red. Con el AMX-1, Colombia pasó de 5 a 9 cables submarinos de fibra óptica.

La ventaja del corredor universitario

Por otro lado, además de tener un inmenso potencial en infraestructura tecnológica, Puerto Colombia cuenta con una ventaja social que lo diferencia del resto de municipios del departamento del Atlántico: en su territorio, junto con el de Barranquilla, se conurba lo que se ha denominado el "Corredor Universitario, y allí se encuentran los más importantes centros de estudio y formación profesional, públicos y privados, de la región Caribe, tales como la Universidad del Norte, Universidad Libre, Universidad San Martín y la Universidad del Atlántico.

Con todos estos nodos educativos en él y alrededor del municipio, existen entonces las condiciones para crear fuertes y variados ecosistemas tecnológicos y de innovación, que generen impacto a nivel empresarial y profesional, no solo para el municipio, sino para toda la región y el país.

Es importante recordar que dentro de los criterios fundamentales para que se pueda poner en marcha un *hub* tecnológico, es imprescindible la presencia de talento y capital humano. Con los múltiples centros de investigación de estas universidades, se potenciarían los procesos de sinergia que se requieren para que las empresas, la academia, las autoridades locales, etc., confluyan en la creación de valor agregado en materia tecnológica y digital.

Como ya se ha establecido y definido alrededor de todo el mundo, para tener avances tecnológicos es importante la articulación de la academia, el gobierno y la empresa privada, razón por la cual el corredor universitario representa en este caso una ventaja muy importante, pues serviría de puente entre los distintos sectores, lo que haría más fácil la implementación de obras y proyectos tecnológicos y de innovación.

De igual forma, la oportunidad de mercado es enorme, pues el municipio hoy tiene todo el potencial de crecimiento en materia tecnológica y por ello es conveniente ampliar ese grupo de posibilidades, de las cuales se beneficiaría todo el territorio nacional. Puerto Colombia tiene las condiciones para convertirse en un hito de desarrollo tecnológico, ofreciendo servicios al departamento y al país, cuestión en lo que ya se viene trabajando, pero en la que todavía se cuenta con espacio y herramientas para crecer.

El municipio tiene varios puntos a favor para convertirse en un futuro exportador de servicios tecnológicos, y cuenta además con el talento humano que se requiere dada la oferta educativa que aporta con profesionales capacitados. Es importante entonces capitalizar estas oportunidades, incrementando el talento disponible, incentivando al sector privado a apostarle al desarrollo tecnológico, fortaleciendo las redes tecnológicas que ya existen y fomentando su creación.

Esfuerzos propios en materia tecnológica

Adicionalmente a todo lo anterior, el municipio ha venido fortaleciendo su propia participación en materia de tecnología e infraestructura digital, de tal manera que se vienen estructurando y ejecutando proyectos a corto, mediano y largo plazo en varios campos.

En materia de conectividad, Puerto Colombia cuenta actualmente con tres operadores que prestan el servicio de telefonía e internet, a través de la oferta de servicios banda ancha, enfocado principalmente en la fibra óptica o canal dedicado, dirigido al sector empresarial, que cada vez se consolida más alrededor de la estabilidad y la capacidad de la conectividad del ente territorial.

Esto también se ha podido evidenciar con las inversiones que se vienen realizando en materia de conexión gratuita en espacios públicos. Quizá el proyecto más ambicioso es la inversión de más de 13 mil millones de pesos, que busca que la

construcción de los parques en Puerto Colombia incluya la instalación de puntos estratégicos con conexión gratis por WiFi a redes de internet a disposición de todos los porteños y turistas.

Es así que existe un listado de plazas y parques que ya cuentan o que contarán en el corto plazo con esta tecnología wifi. A saber:

- Plaza Francisco Javier Cisneros
- Plaza del Santuario Mariano Nuestra Señora del Carmen
- Plaza Bonita de Salgar
- Parque San Carlos
- Parque El Silencio
- Parque San Martín
- Parque Aurora
- Parque Loma de Oro
- Parque El Corzo
- Parque La Rosita
- Parque Lineal de Vistamar
- Parque CAI Villa Campestre

El municipio también ha venido realizando esfuerzos para que su historia, su tradición y su cultura puedan conjugarse con la tecnología y con lo digital. Es así que con el propósito de brindar una mejor experiencia a los turistas que lo visitan, se vienen instalando en puntos estratégicos estaciones que permitan la lectura de un código QR, para poder tener una navegación más interactiva y ampliada sobre los lugares de interés del ente territorial, así como escoger el idioma en que se realizaría dicha interacción. También se tiene previsto que estos proyectos manejen un lenguaje inclusivo, de forma que haya lenguaje de señas, emisión de información solo por audio o lectura, y lenguaje escrito en braille.

La administración municipal también tiene previsto la construcción del centro tecnológico y de innovación, que será un lugar ideal para el desarrollo de diferentes actividades con equipos de alta tecnología. Este espacio contará con:

- Sala de cine
- Sala de computo
- Sala de videojuegos
- Salas para capacitaciones

- Sala 3D
- Sala de interacción

Las instalaciones se dispondrán para el uso de la comunidad con registro y control, habilitándose jornadas de capacitaciones, torneos en video juego, programándose proyección de películas, etc.

También es pertinente hacer mención de los resultados que en materia TIC logró el municipio de la mano del gobierno nacional. De acuerdo con el MinTIC, durante los cuatro años de la administración del Presidente Iván Duque se adelantaron los siguientes programas con sus respectivas metas alcanzadas:

| PROGRAMA | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INSTITUCIONALIDAD Estado: Permanente. | Tipo de Institucionalidad: Enlace TIC Acto Administrativo y Fecha de creación: Resolución 33 - Febrero 26 de 2020 Nombre del Enlace TIC: Milena Cecilia Cortez Pérez (Cargo: Jefe Oficina Informática) Acta de posesión del Enlace TIC: Acta de Posesión, 3 de enero de 2020 |
| COMPUTADORES PARA EDUCAR Estado: Abierto | En Puerto Colombia a través Computadores para Educar se han entregado 330 equipos, beneficiando a 7.372 niños, niñas, adolescentes y docentes de 5 sedes de Instituciones Públicas. |
| NAVEGATIC Estado: Cerrado | En Puerto Colombia se han aprobado y entregado 204 SIM CARD a través del operador COMCEL S.A. así: 186 a estudiantes y 18 para mujeres emprendedoras. cada SIM CARD cuenta con una capacidad de navegación 15GB, 21 Direcciones web que no consumirán datos, minutos ilimitados a todo destino nacional y WhatsApp sin video llamadas, hasta el 30 de julio de 2022, permitiendo estar conectados. |
| CENTROS DIGITALES REGIÓN A Estado: Cerrado | En Puerto Colombia está operando 1 Centro Digital para las comunidades rurales. |
| HOOGARES CONECTADOS Estado: Cerrado | Se ha llevado internet fijo a 419 hogares de estratos 1 y 2 a precios asequibles: \$8.613 para estrato 1 y \$19.074 para estrato 2, que impactan a 1.257 habitantes de Puerto Colombia aproximadamente. |
| ABRE CÁMARA Primera etapa Estado: Cerrado | En Puerto Colombia se benefició 1 proyecto audiovisual, con un incentivo de \$58.213.400. Es una iniciativa que reúne 6 convocatorias audiovisuales dirigida para: 1. Compañías productoras audiovisuales. 2. Productoras audiovisuales Mipymes cuyo domicilio principal sea un municipio diferente a Bogotá 3. Comunidades indígenas. 4. Comunidades negras, afrodescendientes, raizales y palenqueras, y comunidades Rom 5. Operadores del servicio de televisión sin ánimo de lucro (locales y comunitarios) 6. Operadores del servicio de televisión comunitaria (temas de paz) |

| PROGRAMA | DESCRIPCIÓN |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRANDES HISTORIAS Estado: Cerrado | En Puerto Colombia 2 profesionales de la industria audiovisual beneficiados, con un incentivo de \$24.000.000. Camarógrafos, maquilladores, sonidistas, productores y demás profesionales de la industria audiovisual pueden ser parte de los procesos de reactivación económica a través de 'Grandes Historias'. |
| VENDE DIGITAL Estado: Abierto hasta agotar recursos. | En Puerto Colombia se ha beneficiado de este programa en sus dos líneas estratégicas 22 emprendedores así: 10 personas beneficiadas en Vende en Línea, Está dirigida a quienes no han tenido contacto alguno con ventas digitales, los seleccionados reciben beneficios como: Material de formación como cartillas, documentos y guías en marketing digital, pagos digitales y estrategias comerciales, Kit digital con una tarjeta SIM prepago con datos para la ejecución y participación del proyecto, talleres virtuales de fortalecimiento de las competencias para el comercio electrónico, Sesiones de acompañamiento grupales e individuales para solucionar dudas, y 12 beneficiados en tiendas virtuales. Esta línea está orientada a MIPymes decididas a expandirse en el mundo virtual, los seleccionados reciben los siguientes beneficios: acompañamiento para adoptar la tienda virtual correctamente, asesorías individuales para resolver dudas puntuales sobre los procesos de transformación digital y estrategias de comercialización en línea, estas herramientas les permitirán posicionar su negocio en la web, aumentar sus clientes y reactivar su economía gracias al comercio electrónico. |
| MISIÓN TIC Estado: Cerrado. | En Puerto Colombia, 98 beneficiados y 36 certificados en lenguajes de programación y desarrollo de software. Este programa busca desarrollar habilidades blandas como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva, habilidades en el idioma inglés, acercamiento a oportunidades laborales y acceso a sala de entrenamiento con cursos de empresas del sector TIC como IBM, Microsoft, Oracle, entre otras. Inscritos 2022: 87 |
| PROGRAMACIÓN PARA NIÑOS Estado: abierto | 25 docentes de Puerto Colombia han sido beneficiados del proyecto Programación para niños y niñas de capacitación en alianza con el British Council (entidad pública del Reino Unido) y el Ministerio de Educación Nacional, para que los profesores de las escuelas públicas se capaciten en pensamiento computacional a través del uso e implementación de una micro: bit, un microordenador de bolsillo programable y divertido que despierta en los estudiantes el interés por desarrollar habilidades como la creatividad, la resolución de problemas y la programación, fundamentales para el siglo XXI, transfieren su conocimiento a 266 estudiantes. |
| RUTA STEAM Estado: Abierto | 29 docentes de Puerto Colombia han sido beneficiados en el municipio sobre temáticas relacionadas con el enfoque STEM (ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas), como la programación, la ciencia de la computación, la inteligencia artificial y la creatividad. El proyecto beneficiará a 300.000 personas entre niños, niñas y docentes de colegio oficiales y adultos. |
| TUTOTIC Estado: Abierto | En Puerto Colombia se realizaron 22 tutorías para estudiantes de básica (primaria y secundaria) y educación media de establecimientos educativos del país, que brinda herramientas de apoyo en las áreas de ciencias, matemáticas y lenguaje (inglés y español) a través de clases en vivo y tutorías virtuales. |
| APPS.CO Estado: Cursos virtuales abiertos y SEED | En Puerto Colombia 71 personas beneficiadas, a través de cursos gratuitos relacionados con el marketing digital, Fintech, comercio electrónico, entre otros, para fortalecer los emprendimientos así: 25 en cursos virtuales, y 46 en semilleros de emprendimiento digital. |
| EMPRESARIO DIGITAL Estado: Cerrado | 131 empresarios del municipio de Puerto Colombia fueron beneficiados de la plataforma digital que contiene 36 cursos virtuales gratuitos relacionados con: Comercio electrónico, Productividad, Administración Planeación Estratégica donde las MIPymes colombianas podrán aplicar la tecnología en sus negocios e incrementar su competitividad y productividad. |

| PROGRAMA | DESCRIPCIÓN |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CENTROS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EMPRESARIAL Estado: Cerrado 2021 | En el municipio de Puerto Colombia se beneficiaron 36 empresas así: 23 Empresas atendidas y 13 en ruta de transformación digital. Son 24 Centros de Transformación Digital Empresarial o CTDE, que acompañan y asesoran de forma gratuita a las MIPymes en su proceso de transformación digital para mejorar su productividad y competitividad. Están ubicados en las principales cámaras de comercio y gremios empresariales del país. Operarán hasta el segundo semestre del 2021 y prestan servicios como: creación de un plan de transformación digital y acompañamiento en su ejecución; capacitaciones para desarrollar habilidades digitales e implementación de soluciones tecnológicas. |
| EN TIC CONFIO Estado: Abierto | En Puerto Colombia se han beneficiado 15.333 personas. La experiencia de los niños y jóvenes en internet y las redes sociales es más segura, más activa e impactante gracias a En TIC Confío +, un espacio que promueve el uso creativo, positivo y responsable de las tecnologías que siguen cambiando el mundo. Todos los colombianos podrán formar y fortalecer sus habilidades digitales para que aprovechen las oportunidades, identifiquen los riesgos y transformen su mundo siendo activistas digitales. |
| CENTRO DE RELEVO Estado: Abierto | En Puerto Colombia se han relevado 454 llamadas a personas sordas. El Centro de Relevo es una iniciativa del Ministerio TIC que ya es referente en Latinoamérica, y que permite comunicar a las personas oyentes con personas sordas, gracias a los dispositivos móviles, contamos con servicio de interpretación en línea y video mensajes. |
| TELETRABAJO Estado: Abierto | En Puerto Colombia 15 personas fueron beneficiadas. Trabajar desde lugares diferentes a las empresas es hoy una realidad gracias al Teletrabajo. La Tecnología nos permite poner en marcha esta modalidad laboral desde cualquier punto del país. Por eso, desde el Ministerio TIC brindamos asesorías y talleres gratuitos para aquellas empresas o entidades públicas que quieren innovar de manera productiva. |
| POR TIC MUJER Estado: Abierto curso virtual | En Puerto Colombia 191 Mujeres certificadas en curso de mujeres líderes de transformación digital donde las beneficiadas conocen herramientas que les permiten fortalecer su idea de negocio, aprender sobre el manejo estratégico de las redes sociales, la comunicación efectiva, la gestión de recursos y algunas habilidades de negociación, y creadoras de contenido digital. las beneficiadas tienen alcance todo tipo de conocimientos prácticos para diseñar publicaciones atractivas en redes sociales, escribir blogs, realizar presentaciones producir videos entre otros formatos multiplataforma. |
| LLEGAMOS CON TIC Estado: Abierto curso virtual | En Puerto Colombia 2.154 certificados del programa llegamos con TIC a través del programa llegamos con TIC se forman Colombianos especialmente de sectores rurales para que desde cualquier región se formen a través de una plataforma digital con cursos gratuitos asequibles y certificados y aprendan a utilizar el internet consentido. |
| TICKET PARA EL FUTURO Estado: Cerrado | En Puerto Colombia se han beneficiado 16 personas así: 6 en posgrados en el país, 2 en maestría en el exterior y 8 en diplomados. Ticket para el futuro: Tiene como objetivo otorgar créditos condonables hasta por el 90 % del valor de la matrícula, para adelantar programas de diplomados y especializaciones en el país, y maestrías en Colombia o en el exterior, orientados al desarrollo de competencias y habilidades digitales a los ciudadanos colombianos en general que demuestren interés en adquirir formación académica en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). |
| CIENCIA DE DATOS Estado: Cerrado | En Puerto Colombia se beneficiaron 4 personas en ciencia de datos, este programa permite que los beneficiados adquieran habilidades para la captura, almacenamiento, tratamiento y representación de datos para la toma de decisiones y soluciones de problemas. Inscritos 2022: 30 En formación 2022: 8 |
| GOBIERNO DIGITAL Estado: En convocatoria | Modelo de Madurez para ciudades y territorios Inteligentes: Puerto Colombia participó en el Modelo de Madurez para ciudades y territorios Inteligentes. La implementación del Modelo les permitió conocer su índice de ciudades inteligentes en materia de capacidades, percepción ciudadana y resultados. Así mismo a cada una de las entidades se le |

| PROGRAMA | DESCRIPCIÓN |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SEGURIDAD Y PRIVACIDAD Estado: Permanente | entregó documento con análisis de los resultados y recomendaciones generadas desde MinTIC para seguir avanzando a nuevos niveles de Madurez. 1 Funcionario de Puerto Colombia, recibió capacitaciones en áreas de TI en temas relacionados con gestión de riesgos, Diligenciamiento autodiagnóstico MSPi, Controles de seguridad y Clasificación de Información, riesgos del uso del correo electrónico y activos de la Información con el fin de fortalecer la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. |
| DATOS ABIERTOS Estado: Permanente | En Puerto Colombia: 2 Conjunto de datos abiertos publicados. |
| CONECTATE CON GOBIERNO DIGITAL Estado: Permanente | Para los periodos 2019,2020 y 2021, en Puerto Colombia 2 Funcionarios TIC asistieron a capacitaciones sobre temáticas de la política de Gobierno Digital. Conéctate con Gobierno Digital: A través de esta estrategia se adelantaron talleres virtuales Via Teams direccionados a los equipos TI de las entidades públicas principalmente Territoriales, con el fin de desplegar los elementos de la política de Gobierno Digital. |
| TRANSFORMATE CON GOBIERNO DIGITAL Estado: Permanente | En Puerto Colombia, 2 funcionarios TI asistentes. Estrategia de acompañamiento para temáticas especializadas de Salud y educación. |
| HABLEMOS DE GOBIERNO DIGITAL Estado: Permanente | En Puerto Colombia se han realizado sesiones de Hablemos de Gobierno Digital con una participación de 10 Funcionarios TIC asistentes. Estrategia que por medio de sesiones virtuales vía Facebook live busca profundizar en temáticas asociadas a la política de Gobierno Digital. Para los periodos 2019,2020 y 2021. Autenticación Digital: En Puerto Colombia 1.458 usuarios autenticados. Los Servicios Ciudadanos Digitales facilitan a los ciudadanos su interacción con las entidades públicas y optimizan la labor del Estado, brindando las siguientes ventajas para las Entidades Territoriales y los Ciudadanos. Entidades Territoriales: <ul style="list-style-type: none"> Evita tener múltiples usuarios y contraseñas Mitiga los riesgos de suplantación de identidad. Permite tener certeza sobre la persona que ha firmado un mensaje de datos, conforme a la legislación colombiana. Ciudadanos <ul style="list-style-type: none"> Suministra su información una sola vez a la entidad. Requiere un único usuario y contraseña para comunicarse con las entidades. |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>[Signature]</i> DOLCEY OSCAR TORRES ROMERO Representante a la Cámara</p> <p><i>[Signature]</i> SILVIO CARRASQUILLA</p> <p><i>[Signature]</i> WILMER GUERRERO</p> <p><i>[Signature]</i> ÁLVARO RUEDA CABALLERO</p> <p><i>[Signature]</i> ANIBAL HOYOS FRANC</p> <p><i>[Signature]</i> Julio Elías Vidal</p> | <p><i>[Signature]</i> PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS Senador de la República</p> <p><i>[Signature]</i> Andrés Calle</p> <p><i>[Signature]</i> GABRIEL ENRIQUE PARRADO Rep. Dpto. Meta</p> <p><i>[Signature]</i> GERSEL PÉREZ</p> | <p>SENADO DE LA REPÚBLICA Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5ª de 1.992)</p> <p>El día <u>12</u> del mes <u>Marzo</u> del año <u>2025</u> se radicó en este despacho el proyecto de ley N° _____ Acto Legislativo N° <u>30</u>, con todos y cada uno de los requisitos constitucionales y legales por: <u>H.E. Dolcey Torres, Silvio Carrasquilla, Wilmer Guerrero,</u> <u>H.E. Pedro Flórez Porras, Julio Elías Vidal y otros</u></p> <p><i>[Signature]</i> Secretario General</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

SECCIÓN DE LEYES
SENADO DE LA REPÚBLICA – SECRETARÍA GENERAL – TRAMITACIÓN
LEYES

Bogotá D.C., 12 de marzo de 2025

Señor Presidente:

Con el fin de repartir el Proyecto de Acto Legislativo No.30/25 Senado "POR EL CUAL SE MODIFICAN LOS ARTÍCULOS 328 Y 356 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA OTORGÁNDOLE LA CATEGORÍA DE DISTRITO TURÍSTICO, CULTURAL, HISTÓRICO Y DE TECNOLOGÍA AL MUNICIPIO DE PUERTO COLOMBIA EN EL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO", me permito remitir a su despacho el expediente de la mencionada iniciativa, presentada el día de hoy ante la Secretaría General del Senado de la República por los Honorables Representantes DOLCEY TORRES ROMERO, SILVIO CARRASQUILLA TORRES, WILMER GUERRERO AVENDAÑO, ANDRES CALLE AGUAS, GABRIEL ENRIQUE PARRADO, ÁLVARO RUEDA CABALLERO, GERSEL PÉREZ ALTAMIRANDA, ANIBAL HOYOS FRANC; y los Honorables Senadores PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS, JULIO ELÍAS VIDAL, y otra firma ilegible. La materia de que trata el mencionado Proyecto de Acto Legislativo es competencia de la Comisión PRIMERA Constitucional Permanente del Senado de la República, de conformidad con las disposiciones Constitucionales y Legales.

[Signature]
DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ
 Secretario General

PRESIDENCIA DEL H. SENADO DE LA REPÚBLICA – MARZO 12 DE 2025

De conformidad con el informe de Secretaría General, dese por repartido el precitado Proyecto de Acto Legislativo a la Comisión PRIMERA Constitucional y envíese copia del mismo a la Imprenta Nacional para que sea publicado en la Gaceta del Congreso.

CÚMPLASE

EL PRESIDENTE DEL HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA

[Signature]
EFRAÍN CEPEDA SARABIA

SECRETARIO GENERAL DEL HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA


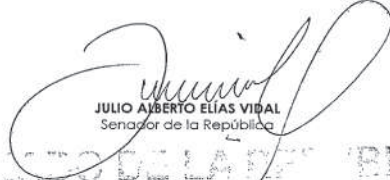
[Signature]
DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

Proyecto: 30/25 Senado
 Revisó: Dra. Ruth Luengo Peña

PROYECTOS DE LEY

PROYECTO DE LEY NÚMERO 396 DE 2025 SENADO

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., marzo de 2025</p> <p>Doctor DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ Secretario General Senado de la República Ciudad</p> <p>Referencia: Radicación Proyecto de Ley</p> <p>Respetado doctor:</p> <p>En mi condición de Senador de la República y en uso del derecho consagrado en el artículo 150 de la Constitución Política de Colombia, me permito poner a consideración del Senado de la República el siguiente proyecto de ley "Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente"- Ley Atención Humana al cliente-</p> <p>Cordialmente,</p>  <p>JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL Senador de la República</p> | <p>PROYECTO DE LEY No. ____ de 2025</p> <p>"Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente"- Ley Atención Humana al cliente-</p> <p>EL CONGRESO DE COLOMBIA</p> <p>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>  <p>JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL Senador de la República</p> <p>SECRETARÍA GENERAL DEL SENADO DE LA REPÚBLICA</p> <p>Secretaría General (Art. 159 y ss. de la Constitución)</p> <p>El día <u>11</u> del mes <u>Marzo</u> del año <u>2025</u> se radicó en este despacho el proyecto de ley Nº. <u>396</u> Acto Legislativo Nº. _____, con todos y cada uno de los requisitos constitucionales y legales por: <u>H. Julio Elías Vidal</u></p> | <p>PROYECTO DE LEY No. ____ de 2024</p> <p>"Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente"- Ley Atención Humana al cliente-</p> <p>I. 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>II. 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> |

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.

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.

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:

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

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.

A. Estudios sobre el impacto de la automatización en servicio al cliente

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 involucren 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.

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.

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.

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.

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.

B. DENUNCIAS CIUDADANAS

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:



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 |
| 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) | No aplica | 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://anunm.unm.edu.ar/atencion-personalizada-por-ley-el-derecho-a-ser-oido-por-una-persona/>
 [5] https://leginfo.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill_id=20170180SB1001
 [6] <https://bidenwhitehouse.archives.gov/ost/pai-bill-of-rights/>

| | | | | |
|--------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|
| | | un bot) | | |
| Estados Unidos (Federal) | Blueprint for an AI Bill of Rights (2023) ⁶¹ | 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.

Aspectos clave del AI Act:

- **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).

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.

3. Perú: Ley 31601 (2022) - Código del Consumidor

Perú introdujo en su **Código de Protección al Consumidor** el derecho a ser atendido por una persona humana si un servicio utiliza bots.

Aspectos clave de la ley:

- **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**.

Este cambio responde a preocupaciones sobre la dificultad de resolver problemas a través de chatbots o sistemas automatizados.

4. Argentina: Proyecto de Ley de Atención Personalizada (2024)

Este proyecto de ley busca **regular la atención al cliente en el sector de telecomunicaciones**, asegurando que las empresas no usen exclusivamente bots.

Aspectos clave del proyecto:

- 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.

El objetivo es mejorar la atención al cliente en un sector con altos niveles de quejas y dificultades de acceso a representantes humanos.

5. Estados Unidos (California): BOT Disclosure Act (2019)

California aprobó una ley que **no prohíbe el uso de bots**, pero **exige transparencia** cuando estos se usan en interacción con clientes.

Aspectos clave de la ley:

- **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.

Esta ley fue diseñada para prevenir el uso de bots con fines manipulativos, como campañas políticas encubiertas o fraudes en e-commerce

6. Estados Unidos (Federal): Blueprint for an AI Bill of Rights (2023)

Este documento publicado por la Casa Blanca **no es una ley vinculante**, sino una **guía de buenas prácticas en inteligencia artificial**.

Aspectos clave:

- 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.

Aunque no tiene fuerza de ley, esta guía refleja la intención del gobierno de evitar abusos en la automatización del servicio al cliente.

III. MARCO LEGAL

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.

Constitución Política de Colombia

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.

ARTÍCULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo

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:

ARTÍCULO 70. 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:

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 50 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 50 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.

Estatuto del consumidor

Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. **Artículo 50.**

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.

Otras legislaciones

Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

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.

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.

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.

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.

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.

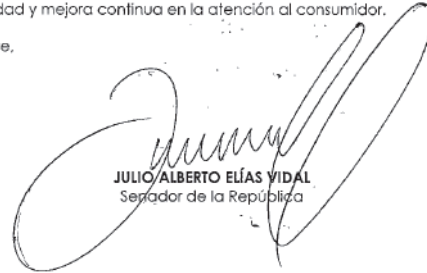
IV. CONCLUSIONES

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.

Cordialmente,



JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL
Senador de la República

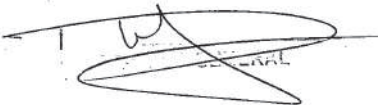
SENADO DE LA REPÚBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 1755 de 2015)

El día 11 del mes Marzo del año 2025

se radicó en este despacho el proyecto de ley N° 396 Acto Legislativo N° _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales por el Sr. Julio Alberto Elías Vidal



SECCIÓN DE LEYES
SENADO DE LA REPÚBLICA – SECRETARÍA GENERAL – TRAMITACIÓN LEYES

Bogotá D.C., 11 de marzo de 2025

Señor Presidente:

Con el fin de repartir el Proyecto de Ley No.396/25 Senado "POR MEDIO DE LA CUAL SE GARANTIZA LA ATENCIÓN HUMANA EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE – LEY ATENCIÓN HUMANA AL CLIENTE", me permito remitir a su despacho el expediente de la mencionada iniciativa, presentada el día de hoy ante la Secretaría General del Senado de la República por el Honorable Senador JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL. La materia de qué trata el mencionado Proyecto de Ley es competencia de la Comisión SEXTA Constitucional Permanente del Senado de la República, de conformidad con las disposiciones Constitucionales y Legales.



DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ
Secretario General

PRESIDENCIA DEL H. SENADO DE LA REPÚBLICA – MARZO 11 DE 2025

De conformidad con el informe de Secretaría General, dese por repartido el precitado Proyecto de Ley a la Comisión SEXTA Constitucional y envíese copia del mismo a la Imprenta Nacional para que sea publicado en la Gaceta del Congreso.

CÚMPLASE

EL PRESIDENTE DEL HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA



EFRAIN CEPEDA SARABIA

SECRETARIO GENERAL DEL HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA



DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

CONTENIDO

Gaceta número 310 - miércoles, 19 de marzo de 2025

SENADO DE LA REPÚBLICA

PROYECTOS DE ACTO LEGISLATIVO **Págs.**

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Proyecto de Acto Legislativo número 30 de 2025 Senado, por el cual se modifican los artículos 328 y 356 de la Constitución Política otorgándole la categoría de Distrito Turístico, Cultural, Histórico y de Tecnología al municipio de Puerto Colombia en el departamento del Atlántico..... | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

PROYECTOS DE LEY

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Proyecto de ley número 396 de 2025 Senado, por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente Ley Atención Humana al cliente-..... | 9 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|