

Rad. 2024818750
Cod. 8000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024528532
Fecha: 12/9/2024 10:31:33
Proceso: 8000 INTELIGENCIA Y ANALÍTICA DE DATOS

REF. Respuestas a Derecho de Petición solicitando información sobre disponibilidad del servicio de internet en Colombia. - Radicado MINTIC No. 241061101 (Traslado por competencia).

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha recibido su comunicación, con radicado interno 2024818750, remitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (**MINTIC**) bajo el Radicado MINTIC 242100257, con el objetivo de que esta Comisión se pronuncie conforme a sus competencias respecto a las preguntas 3, 4 y 5 presentadas en su petición; mediante las cuales solicita información acerca de la disponibilidad del servicio de internet en los 32 departamentos de Colombia y en los municipios que los conforman.

A manera de contexto, resulta pertinente mencionar que al amparo de lo previsto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos también los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Previo a dar respuesta a su comunicación, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normativa le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, ni tiene la posibilidad de asesorar a los peticionarios frente a situaciones particulares, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versan su consulta.

En atención a su consulta, y dentro del marco de las competencias atribuidas a esta Comisión, conforme con la naturaleza, objeto y funciones conferidas en los artículos 19 y 22 de la Ley 1341, modificados por los artículos 15 y 19 de la Ley 1978 de 2019, se darán las respectivas respuestas a las preguntas 3, 4 y 5 de su petición, que se transcriben a continuación.

A. "3. Se informe la disponibilidad del servicio de internet en los 32

departamentos de Colombia y se indique si la misma es deficiente, aceptable o sobresaliente, en cada una de las entidades territoriales de Colombia del orden departamental."

Respuesta:

Acerca de la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, es relevante indicar que la CRC ha expedido un Régimen de Calidad, el cual se encuentra compilado en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuyo Capítulo 1 se definen los "INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" y se establecen las correspondientes obligaciones a los los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios al público. Dicho régimen se encuentra disponible para su consultar a través del siguiente enlace:

https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#CAP%C3%8DTULO%205.1

Así, los indicadores de calidad que deben medir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles (PRSTM) se encuentran establecidos según corresponda, al servicio de voz o de internet, o a la disponibilidad de la red de acceso por cada elemento y tecnología.

De esta manera, en cumplimiento del artículo 5.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹, modificado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022, los PRST deben medir mensualmente y reportar con periodicidad trimestral los indicadores de "**Porcentaje de disponibilidad**" y "**Tiempo de indisponibilidad**" para todos y cada uno de los elementos de la red de acceso del servicio móvil de tecnologías 3G y 4G, así como también los elementos de red de acceso a internet fijo cableado de los proveedores con mayor participación en el mercado de internet fijo a nivel nacional², distinguiendo cada municipio donde se encuentren ubicados. Para mayor detalle, puede consultar los procedimientos establecidos para la medición y cálculo de estos indicadores de disponibilidad, que se encuentran consignados en el Anexo 5.2-A del TÍTULO DE ANEXOS³ de la citada resolución compilatoria.

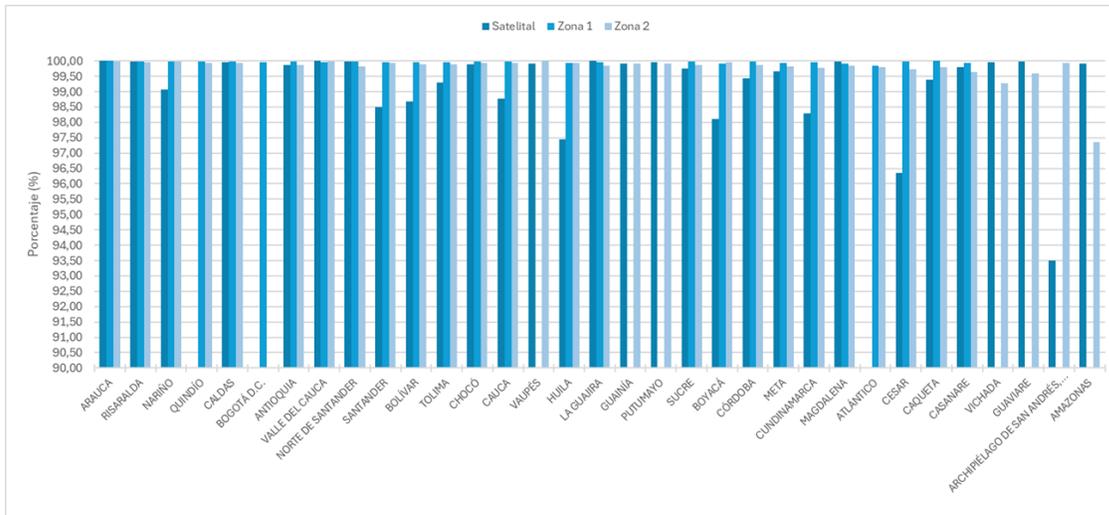
¹ Disponible en: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#5.1.6.1

² La obligación de reporte aplica para aquellos con más del 1% de suscriptores a internet fijo a nivel nacional excluyendo el segmento corporativo.

³ Disponible en: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#ANEXO%205.2.A.TV

A manera de ilustración, se presenta en la siguiente gráfica los promedios por departamento del indicador de disponibilidad para el primer trimestre de 2024, diferenciando 3 grupos definidos en la regulación, a saber, Zona 1⁴, Zona 2⁵ y Zona Satelital⁶.

Gráfico 1. Promedio por departamento del porcentaje de disponibilidad desagregado por Zona.



Fuente: Elaboración CRC.

En cuanto a la evaluación del nivel de disponibilidad, para efectos del reporte de planes de mejora, el valor objetivo mensual para los indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso son diferenciales para las siguientes zonas:

ÁMBITO	% DISPONIBILIDAD
Zona 1	99,95%
Zona 2	99,80%
Zona Satelital	98,50%

⁴ La Zona 1 está conformada por los ámbitos geográficos que corresponden a los municipios que ostenten alguna de las siguientes categorías, de acuerdo con la Categorización por municipios que publica anualmente la Contaduría General de la Nación en cumplimiento de la Ley 617 de 2000: Categoría Especial, Categoría Uno (1), Categoría Dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), y por cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes. Son excluidas de esta zona las estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

⁵ La Zona 2 está conformada por los ámbitos geográficos que corresponden a las capitales de departamento que no fueron consideradas dentro de los ámbitos geográficos clasificados como Zona 1 y por la agrupación del resto de municipios en cada departamento que no fueron considerados dentro de la clasificación de ámbitos geográficos para la Zona 1. Son excluidas de esta zona las estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

⁶ La Zona Satelital está conformada por el conjunto de estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

No obstante, es importante tener en cuenta que la verificación de cumplimiento de los indicadores y presentación de planes de mejora no es aplicable para el reporte individual de los municipios listados en el Anexo 5.7.⁷ Esto, con el objetivo de incentivar el incremento de la penetración de servicios TIC.

B. "4. Se informe la disponibilidad del servicio de internet en los municipios que conforman los 32 departamentos de Colombia y se indique si la misma es deficiente, aceptable o sobresaliente, en cada una de las entidades territoriales del orden municipal."

Respuesta CRC:

Teniendo como base el contexto dado en la respuesta al punto anterior, en archivo adjunto denominado "T.2.5 DISP_ELEMENTO_RED_ACCESO_2024T1.xlsx" se suministran las cifras reportadas por los PRST respecto a los indicadores de disponibilidad en los tres primeros meses de 2024 por cada elemento de la red de acceso, en donde se puede distinguir el municipio en que se encuentra localizado, el porcentaje de disponibilidad y su tiempo de indisponibilidad.

Si desea conocer un histórico mensual de reportes suministrado por los PRST sobre estos indicadores de disponibilidad de los elementos de red de acceso, podrá consultarlo a través del portal Postdata, el cual se encuentra diferenciado por municipio, zona, tecnología y por cada PRST, ingresando directamente mediante el siguiente enlace:

www.postdata.gov.co/dataset/indicadores-de-disponibilidad-para-los-servicios-de-telecomunicaciones

Por otra parte, esta Comisión cuenta con indicadores de la calidad en el servicio de Internet móvil desde la experiencia del usuario, a partir de mediciones realizadas por los PRSTM mediante metodología Crowdsourcing⁸ para las tecnologías 3G y 4G, cuya obligación de medición comenzó a regir a partir del 1 de abril de 2023, en cumplimiento del "ARTÍCULO 5.1.3.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES"⁹ de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022, cuyos indicadores son:

- ✓ Latencia
- ✓ Velocidad de carga
- ✓ Velocidad de descarga

⁷ Anexo 5.7 disponible para consultar los municipios eximidos en:

https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#Anexo%205.7.TV

⁸ Método de medición de calidad del servicio extremo-extremo, utilizado para recopilar mediciones activas o pasivas a partir de una gran cantidad de equipos terminales de los usuarios finales. Los detalles del procedimiento para medición y cálculo de los indicadores en la calidad de internet móvil a través de Crowdsourcing se encuentran consignados en el ANEXO 5.3 del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016. Disponible en:

https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#ANEXO%205.3.TV

⁹ Artículo 5.1.3.2 disponible en:

https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#5.1.3.2

- ✓ Fluctuación de fase (Jitter)
- ✓ Tasa de pérdida paquetes

Los detalles, resultados más recientes y gráficas acerca de estos indicadores de la calidad para cada municipio de Colombia podrá consultarlos de manera interactiva en la Plataforma "Yo mido la calidad", accediendo a: <https://www.yomidolocalidad.gov.co/>. En complemento, el histórico mensual de estos indicadores se encuentran publicados en Postdata para ser consultados a través del siguiente enlace.

www.postdata.gov.co/dataset/indicadores-de-calidad-para-servicios-de-datos-m%C3%B3viles-basados-en-mediciones-crowdsourcing

Ahora bien, en línea con su consulta respecto a la ponderación y seguimiento de los indicadores de disponibilidad por municipio, puede ser de su interés conocer que, en cumplimiento del artículo 5.1.7.1 "OBLIGACIÓN DE DISEÑO, ENTREGA Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA" ¹⁰ de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022, esta Comisión estableció que los PRST que superen los valores objetivo de los indicadores de disponibilidad y calidad en las redes y servicios de telecomunicaciones, tales como los descritos en la respuesta anterior, deben remitir a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MINTIC, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la entrega del reporte de tales indicadores, un plan de mejora que deberá detallar las acciones y los plazos de implementación, atendiendo como mínimo las condiciones definidas en el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS de la citada Resolución compilatoria, modificado por el artículo de la Resolución CRC 7363 de 2024¹¹.

Así, la verificación de cumplimiento por parte de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MINTIC, está asociada tanto a la presentación del reporte del plan de mejora en el plazo establecido como al seguimiento de su ejecución en los tiempos allí definidos.

C. "5. Se informe qué entidades territoriales a la fecha no cuentan con un servicio de internet disponible."

Respuesta CRC:

Se evidencia que para el primer trimestre de 2024 se registran accesos activos a Internet fijo en todos los 1.121 municipios codificados por el DANE (con población contabilizada e incluyendo Áreas No Municipalizadas - ANM), en donde cerca del 90% de los municipios de Colombia registran velocidades de bajada (descarga) en promedio por encima de 25 Mbps. Sin embargo, en 7 municipios de Colombia no se registran accesos a Internet fijo en el segmento residencial¹², sino únicamente internet en segmento corporativo.

¹⁰ Disponible en: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#5.1.7.1

¹¹ Disponible en: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_7363_2024.htm

¹² Municipios que no registran acceso a internet móvil en el segmento residencial al 1T de 2024: Chalcán de Sucre, Papunahua (CD) de Vaupés, Campohermoso, Chivor, El Espino, Guacamayas y Tununguá de Boyacá. De estos 7 municipios, 5 cuentan

Esta información se puede consultar en el sitio web "Accesos de Internet Fijo desde 2022-1T" del portal de la CRC Postdata¹³, de donde se pueden descargar los datos de accesos de internet fijo por tecnología de acceso, segmento, velocidad y municipio, que fueron reportados por los PRST del servicio de internet fijo.

Adicionalmente, en cuanto al servicio móvil, se encuentra en los reportes del Formato 3 de la Resolución MINTIC 175 de 2021 que en 1.096 municipios de Colombia se registra infraestructura y tráfico de datos en el servicio móvil sobre al menos una de las tecnologías 3G, 4G o 5G, lo que indica que el 97,8% de los municipios de Colombia cuentan con acceso a internet móvil, en donde la gran mayoría registran promedios de velocidad de bajada (descarga) superiores a 5 Mbps (más del 92% del total de municipios), teniendo en cuenta que esta cifra de velocidad es una referencia de valor objetivo que determina la calidad en el servicio de internet móvil.

De la información referenciada, se puede concluir que todos los 1.121 municipios y ANM de Colombia cuentan con un servicio de internet disponible; sin embargo, cabe aclarar que los municipios de Tununguá y Guacamayas del departamento de Boyacá no registran infraestructura de internet móvil, ni acceso a internet fijo residencial, pero sí corporativo, al primer trimestre del 2024.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.09.12 16:33:42 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Celso Andrés Forero F.
Revisado por: Miguel Andrés Durán D.

con servicio de internet móvil, mientras que 2 municipios (Tununguá y Guacamayas) no registran acceso a internet fijo residencial ni móvil.

¹³ Disponible en: <https://postdata.gov.co/dataset/suscriptores-e-ingresos-de-internet-fijo/resource/34bbf5b5-0537-4bf0-8836-3f51d1a24162#{}>

