

Rad. 2024825177  
9000  
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2024536146  
Fecha: 22/11/2024 4:06:11 P. M.  
Proceso: 9000 INNOVACIÓN Y  
PROSPECTIVA REGULATORI

## **REF. SOLICITUD SOBRE INFORMACIÓN DE CONECTIVIDAD EN EL MUNICIPIO DE MONTEBELLO (ANTIOQUIA).**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha recibido su comunicación, radicada con número 2024825177, trasladada de la Corporación Autónoma Regional del Cauca, en la que solicita información sobre conectividad para evaluar la cobertura y calidad del servicio en el municipio de Montebello (Antioquia).

Previo a dar respuesta a su inquietud, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 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". De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad 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, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Aclarado lo anterior, cabe destacar que la CRC, en ejercicio de su función regulatoria, expidió el Régimen de Calidad de los servicios de comunicaciones, contenido en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>1</sup>. Lo anterior, con el objetivo de generar convergencia relativa y propender por el cierre de brechas regionales. Este Régimen establece, entre otros aspectos, lo siguiente:

- i) Los indicadores de disponibilidad<sup>2</sup> y calidad aplicables a la prestación de los servicios de voz y datos móviles<sup>3</sup>, los cuales deben ser medidos y reportados por parte de los operadores,
- ii) La obligación en cabeza de los PRSTM de presentar y ejecutar planes de mejora cuando

<sup>1</sup> Resolución CRC 5050 de 2016 disponible en: [https://normograma.info/crc/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)

<sup>2</sup> Artículo 5.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016

<sup>3</sup> Artículo 5.1.3.1 y 5.1.3.2 ibidem

- incumplan los indicadores de disponibilidad y calidad de los servicios<sup>4</sup>,
- iii) La obligación, a cargo de los PRSTM, de informar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) la ocurrencia de afectaciones a los servicios dentro de las cinco (5) horas siguientes a su detección, y también, de presentar planes de mejora dentro de los quince (15) días calendario, para prevenir que las afectaciones se presenten nuevamente<sup>5</sup>,
  - iv) La metodología para la realización de mediciones técnicas orientadas a conocer la calidad del servicio experimentada por el usuario.

Este régimen fue modificado por la Resolución CRC 6890 de 2022<sup>6</sup>, en virtud de la cual, entre otros aspectos, se amplió a 803 municipios donde se exige el cumplimiento de niveles mínimos de calidad para los servicios prestados, entre ellos **Montebello (Antioquia)**, con lo cual se propende por la mejora de la calidad especialmente en las zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, e impulsar la transición a nuevas tecnologías y a la modernización de las redes. Es de precisar que los demás municipios del departamento se encuentran excluidos del cumplimiento de indicadores según lo dispuesto en el artículo 5.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el objetivo de incentivar el incremento de la penetración de servicios TIC.

Para lograr estos fines, mediante la resolución en cita, la CRC adoptó una tecnología de medición innovadora, conocida como *Crowdsourcing*, que recolecta información de forma masiva acerca de la calidad del servicio de datos móviles, a través de los teléfonos celulares de los usuarios.

Además, para fomentar una mayor transparencia e incentivar la competencia entre los PRSTM, la Comisión implementó, a través de la Resolución CRC 7363 de 15 de abril de 2024<sup>7</sup>, una herramienta que permite a los usuarios acceder y conocer de primera mano información detallada sobre las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de internet móvil en las regiones, ciudades y municipios donde residen. Esta iniciativa empodera a los consumidores al proporcionarles herramientas que facilitan la toma de decisiones informadas, basadas en la calidad del servicio ofrecido por los distintos operadores, promoviendo así una mejora continua en el sector. Esta herramienta puede ser consultada por todos los ciudadanos en el enlace a continuación: <https://www.yomidolocalidad.gov.co/>

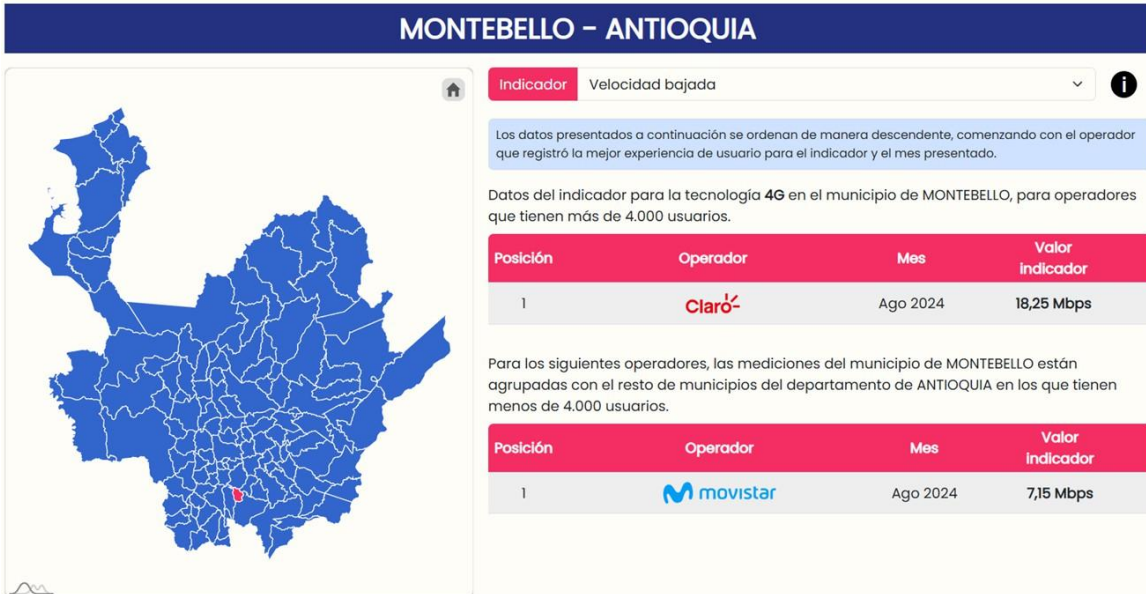
<sup>4</sup> Artículo 5.1.7.5 Ibidem

<sup>5</sup> De conformidad con el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se considera una afectación a los servicios de voz o datos móviles «cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor a 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. a 11:59 p.m., como consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de RED CENTRAL (CORE NETWORK) o RED DE ACCESO.»

<sup>6</sup> «Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones contenidas en los capítulos 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones»

<sup>7</sup> «Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones móviles establecidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones»

Ilustración 1. Resultado de la búsqueda en la herramienta "yomidolocalidad" para el municipio de Montebello (Antioquia)<sup>8</sup>.



Fuente: Tomada de <https://www.yomidolocalidad.gov.co/>

De igual forma, la CRC definió **un aumento progresivo de los valores objetivo de los indicadores de calidad** que los operadores deben cumplir, fijando objetivos en materia de velocidades de carga y descarga para el servicio de datos móviles 4G, en municipios donde actualmente las velocidades no superan los 9 Megabits por segundo (Mbps) de descarga y en aquellos donde no se espera un despliegue de la tecnología 5G en el corto o mediano plazo. Lo anterior, como estrategia que se enfoca no solo en mejorar los niveles de calidad de los datos móviles 4G sino también en garantizar que el despliegue de la tecnología 5G no se vea ralentizado. En este caso, el municipio de Montebello (Antioquia) se encuentra sujeto al cumplimiento de estos valores objetivo y de la senda creciente establecida para la mejora continua del servicio para garantizar al menos 9 Mbps de velocidad de descarga en 5 años.

Por otro lado, le informamos que la CRC ha desarrollado una plataforma web de intercambio de datos llamada Postdata, en la cual se analiza la información estadística de los sectores TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, para que se convierta en una herramienta de consulta de los diferentes agentes. Así las cosas, en esta plataforma se encuentra información de los mercados TIC, calidad de los servicios de telecomunicaciones, mercados postales, valores regulados,

<sup>8</sup> La herramienta permite filtrar los datos por departamento y municipio, en ese sentido, para consultar el estado de los demás municipios se debe aplicar el filtro respectivo.

contenidos audiovisuales y también informes desarrollados por la entidad como los reportes de industria TIC o percepción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, entre otras cosas.

Por lo anterior la invitamos a consultar la plataforma Postdata en el siguiente:  
<https://postdata.gov.co/>

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

Cordial Saludo,

**HUGO HERNAN  
ROMERO GARZÓN**

Firmado digitalmente por HUGO  
HERNAN ROMERO GARZON  
Fecha: 2024.11.23 19:19:22 -05'00'

**HUGO HERNÁN ROMERO GARZÓN**  
Coordinador de Relacionamento con Agentes (E)

Proyectado por: David Alberto Murillo  
Revisado por: Diana Paola Morales