



Bogotá, 28 de octubre de 2024

Doctora
LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª BIS No. 5-53
Edificio Link siete sesenta, piso 9
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios al Documento de Alternativas Regulatorias del proyecto, “*Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso y planes de mejora*”

Respetada doctora Duque:

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. (en adelante COMCEL), remite para su consideración, los siguientes comentarios al proyecto del asunto:

I. Generales

a. Resolución MINTIC 3173 de 2024.

Como ya lo habíamos anunciado en los comentarios al documento de formulación del problema y los reiteramos a través de los presentes, es necesario que el proyecto tenga la participación y sea armonizado con las disposiciones de la Resolución MINTIC 3173 de 2024 y con la información solicitada en cada uno de los anexos allí establecidos.

Lo anterior debido a que, a través de estos, se solicita información a un nivel de detalle, que cubrirá la problemática expuesta por la CRC sobre la falta de visibilidad de la disponibilidad del servicio, incluso a nivel de estación base. Así las cosas, no habrá necesidad de modificar la metodología de medición, cálculo y reporte actual del indicador de disponibilidad. La CRC debe procurar, en su lugar, a solicitar un acceso a la herramienta del MINTIC que le permita obtener la información necesaria para hacer seguimiento al comportamiento de la disponibilidad del servicio, como ya se dio, a nivel de estación base si así lo requiere.

En este mismo sentido, y como ya lo hemos propuesto, la herramienta establecida por el MINTIC a través de la Resolución 3173 de 2024, debe dar lugar a la eliminación de algunas obligaciones regulatorias, ya que con la cantidad de información y sobre todo la capacidad de procesamiento que se va a tener, puede servir de fuente para los análisis que la CRC y el sector considere necesarios.



En tal sentido, solicitamos, para efectos de avanzar en el proyecto, que además de tener en cuenta la herramienta de la Resolución 3173 de 2024, se tenga una colaboración entre las entidades a efectos de compartir la información reportada actualmente y la que se transmitirá a través de aquella y el resultado de su procesamiento, para que la CRC pueda resolver los problemas que plantea en el proyecto y en especial la falta de visibilidad de la disponibilidad de las estaciones base.

b. Planes de mejora

En el documento se plantean modificaciones relacionadas con la duración de los planes, las fechas de presentación, eliminación de algunos y modificación de las reglas existentes para su presentación. Frente a lo anterior, reiteramos que los planes de mejora han cumplido con su labor de mejoramiento de la calidad de la prestación y disponibilidad del servicio, por lo que no debe considerarse, en principio eliminación ni modificación alguna, sino por el contrario su fortalecimiento.

Por otra parte, si bien es cierto que dentro del documento se indica que se tiene muy clara la diferencia entre los planes de mejora producto de afectaciones del servicio, de los que corresponden a la superación de valor objetivo, Es necesario aclarar que los planes de mejora no buscan en el primer caso prevenir que cuando las fallas sean atribuibles al operador, no se vuelvan a repetir y en el caso del segundo buscan mejorar la calidad en el tiempo, pero sin que ningún caso se dejen de tomar medidas y acciones inmediatas para el restablecimiento del servicio, aspecto prioritario para los operadores. Lo anterior debido a que en el documento pareciera entenderse que, el operador por la ejecución de los planes de mejora se olvidara del restablecimiento del servicio ante una falla, lo cual, no es así.

Adicionalmente, es necesario que las alternativas de las diferentes temáticas puedan ser escogidas de forma diversa entre ellas. Ya que de entrada debe escogerse una línea concreta de alternativas entre las temáticas, obligado a descartar de plano otras alternativas. Es así como las alternativas de los indicadores de disponibilidad parecieran no poder combinarse con las alternativas de los planes de mejora y de esa manera tener que irse por líneas específicas, por ejemplo, metodología por clústeres, medición y presentación mensual y por tanto planes de mejora en esa misma línea.

Finalmente, la CRC debe tener en cuenta que la formulación de los planes de mejora depende, en muchos de los casos de una revisión profunda de para su viabilidad técnica, operativa y presupuestal, que demanda el agotamiento de procedimientos internos, incluso con seguimiento de auditoria interna. Por lo tanto, los plazos de formulación y presentación de estos, como están actualmente establecidos en la regulación reconocen esa realidad operativa, por lo que una modificación que implique cargas adicionales impactaría fuertemente este proceso. Se repite, unas son las acciones de restablecimiento del servicio, que siempre serán inmediatas y otras las acciones de los planes de mejora, que tienen finalidad distinta como se expuso.



c. Medición y reporte tecnología 5G

La CRC, en este documento relata de forma más detallada la necesidad de medir la calidad en 5G, incluso en su etapa de implementación. Frente lo anterior, es forzoso reiterar que esta nueva carga, podría no tener el efecto esperado por la CRC ya que, como lo podrán ver por los reportes actuales, la implementación no ha sido masiva tanto por lo operadores como por los usuarios en la adquisición de terminales, con lo cual medir antes de las fechas de cumplimiento de cobertura arrojaría resultados que no permitirían adoptar decisiones adecuadas.

II. Particulares

a. Minutos de disponibilidad por hechos de fuerza mayor, caso fortuito y hecho de un tercero

Dentro del documento, en su página 9, la CRC señaló lo siguiente:

“... en el análisis de la causa 1 se planteó que la metodología de medición del indicador de disponibilidad de los elementos de red de acceso tiene una limitación significativa al no considerar el reporte de los minutos de indisponibilidad excluidos de las mediciones originadas en hechos de un tercero, fuerza mayor o caso fortuito, que indudablemente constituyen eximentes de responsabilidad de origen legal. Sin embargo, es evidente que la exclusión de estos minutos genera una visión parcial de la disponibilidad de los servicios, pues la medición puede estar indicando el cumplimiento de los valores objetivo a nivel de reporte, pero no necesariamente reflejan la situación real por tiempos de indisponibilidad. ...”

Frente a este punto, es necesario indicar que actualmente los operadores suministramos la información de los minutos de indisponibilidad originados en hechos de fuerza mayor, caso fortuito y hecho de un tercero al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como información soporte del Formato T2.5., en virtud de las funciones de vigilancia, inspección y control de dicha entidad.

Adicionalmente esta información será transmitida al MINTIC a través del Anexo 1 de la Resolución 3173 de 2024, con lo cual, y como ya se ha indicado la CRC podría solicitarla al MINTIC y de esa manera resolver su necesidad sin que haya lugar a la modificación de la regulación ni se imponga una carga adicional a los operadores.



b. Colaboración entre entidades

En la página 13 del documento la CRC señala:

“... Finalmente, ASOMÓVIL, COMCEL y TIGO, en sus comentarios hacen mención del proyecto adelantado por el MinTIC «Por la cual se dictan los lineamientos que deben seguir los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones frente al acceso y reporte de la información que, en cumplimiento a las obligaciones regulatorias de calidad, deben poner a disposición del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», que dio lugar a la Resolución 03173 de 23 de agosto del 2024. Al respecto es importante mencionar que dicho acto administrativo fija los parámetros que deben tener en cuenta los PRSTM para entregar la información definida en la Resolución de la CRC 5050 de 2016, específicamente en los artículos: i) 5.1.3.4 Conservación de Contadores de Red ii) 5.1.3.5 Obligación de Acceso a los Gestores de Desempeño (OSS) y/o Herramientas de PRSTM y, iii) 5.1.7.1 Obligación de Diseño, Entrega y ejecución de plan de mejora y Anexo 5.2-B- Planes de Mejora, o aquellas normas que los adicionen, modifiquen o subroguen...”

Frente a lo anterior, se insiste en la necesidad de revisión de la información solicitada en los anexos de la Resolución 03173 de 23 de agosto del 2024, como la CRC lo podrá evidenciar, a través de la herramienta allí implementada resolvería, principalmente, la necesidad de tener mayor visibilidad de la disponibilidad del servicio, incluso a nivel de estación base (anexos 1 y 2).

Lo mismo sucedería, como ya se señaló, con los minutos de indisponibilidad originados en hechos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero del Formato T.2.5., los cuales obligatoriamente deben ser reportados al MINTIC a través del Anexo 1 de dicha resolución.

Se solicita a la CRC que considere que, la información y la visual que requiere tener a través de la modificación regulatoria, va a ser suplida con la herramienta ordenada en la Resolución 03173 de 23 de agosto del 2024 que, por demás, entra en vigor, para el Anexo 2, el 1 de diciembre de 2024, y para los demás anexo el 31 de enero de 2024, por lo que los operadores ya están ejecutando los desarrollos necesarios para dar cumplimiento a esta norma; y en tal sentido un cambio de la regulación implicaría asumir nuevos costos de implementación, sin dejar de lado la carga regulatoria injustificada al reportar a dos entidades la misma información.

Así las cosas, bastaría una colaboración entre entidades para que la CRC tenga acceso a toda la información ahora solicitada por el MINTIC, la cual podría obtener, incluso procesada, para tomar las decisiones regulatorias que considere.



c. Planes de mejora

En la página 13 del documento, la CRC señala:

“... Finalmente, tal como se indicó en el documento de formulación del presente proyecto, la Comisión revisará la obligación regulatoria relacionada con el diseño, entrega y ejecución de los planes de mejora derivados de la superación o de no alcanzar los valores objetivo de calidad, por no alcanzar los valores objetivo de disponibilidad de elementos de red y por afectaciones del servicio, por parte de los PRST.

No obstante, esta revisión no va en contravía de los lineamientos definidos por el MinTIC para la entrega de la información, toda vez que, la misma se encuentra alineada con los datos solicitados por el Ministerio y se apoya en las herramientas que este viene desarrollando, con el fin de obtener una regulación sencilla que aproveche todos los recursos que se tengan disponibles en las diferentes entidades del Estado...”

En el mismo sentido del punto anterior, solicitamos que se revise el Anexo 3 de la citada resolución, ya que se exige que la información de los planes de mejora con ocasión de la superación de los valores objetivo de calidad y de disponibilidad, se reporte como actualmente lo establece la Resolución 5050 de 2016 y así se están ejecutando los desarrollos para la transmisión de la información. En tal sentido, si la CRC decide modificar la clase, periodicidad, forma, requisitos y actividades de los planes de mejora, estas nuevas disposiciones irían en contra de lo establecido en la resolución del MINTIC.

d. Recuperación del servicio y mejora de la calidad del servicio

La CRC en la página 15 del documento señala:

“... Además, en respuesta al comentario de COMCEL sobre las supuestas deficiencias en los planes de mejora, se ha observado que los plazos para presentar dichos planes, tanto por superar los objetivos de calidad, como los derivados de afectaciones en el servicio, no se ajustan a las necesidades actuales de los usuarios. Como se mencionó anteriormente, estos requieren cada vez más una conexión permanente a internet de alta calidad para llevar a cabo sus actividades diarias en el ecosistema digital y gozar efectivamente de sus derechos constitucionales a la comunicación, la educación, la salud, el acceso a la información, al conocimiento, la ciencia y la cultura, entre otros.

Por lo anterior, surge la necesidad de analizar la regulación vigente sobre los planes de mejora, con el fin de que pueda ser atendida de manera rápida y efectiva la demanda del servicio actual por parte de los usuarios. En este contexto, las alternativas regulatorias presentadas en la sección



6 de este documento, abarcan diversas opciones, según las causas o situaciones que las originan y la finalidad que persiguen los planes asociados a la superación de valores objetivo de los indicadores de calidad y disponibilidad, o a las afectaciones a los servicios. Estas propuestas buscan no solo satisfacer las expectativas de los usuarios, sino también simplificar el marco normativo, facilitando un entorno regulatorio más eficiente y adaptado a las realidades actuales del sector...”

Frente a la anterior manifestación, se aclara que no se estaba señalando que existiera una deficiencia en los planes de mejora, sino recalcando la necesidad de diferenciar uno y otros y esto para dejar claro que el operador siempre va a propender por el restablecimiento del servicio, pero es importante señalar que a través del plan de mejora por superación del valor objetivo de calidad no se busca recuperar el servicio, porque ya se cuenta con él, sino mejorar su calidad, y las actividades enfocadas en este sentido, generalmente demandan de acciones que, por su complejidad, se extienden en el tiempo y no surten efectos positivos en el corto plazo, como lo puede ser la implementación de una nueva estación.

De igual forma, debe tenerse claro que los planes de mejora implican, en muchos casos, la planeación e implementación de acciones que requieren la consecución de presupuestos y viabilidades técnicas que no es posible agotar en el corto tiempo, por eso es necesario que los plazos de presentación se mantengan.

III. Alternativas regulatorias

A continuación, se señala, dentro de las temáticas identificadas por la CRC, la alternativa que consideramos más adecuada, de la siguiente manera:

a. Temática 1: Definición ámbito geográfico de medición y cálculo del indicador de disponibilidad

Respuesta: Como lo hemos manifestado antes y lo hacemos en este documento, consideramos que, teniendo en cuenta el objetivo del proyecto y la necesidad de la CRC de tener mayor visibilidad de la disponibilidad en los municipios del país, debe mantenerse el STATU QUO, dado que a través de la información que se recolectará con la herramienta ordenada en la Resolución 3173 de 2024, se supliría le objetivo y necesidad de la CRC y no sería necesario modificar la regulación.

Ahora bien, sin perjuicio de lo anterior, y si la CRC insiste en modificar la regulación, consideramos que debería escogerse la alternativa 3, dado que estaría acorde con la evolución tecnológica actual, esto es 4G. Esto siempre y cuando la superación del valor objetivo se calcule de la misma forma que se hace hoy, esto es, cuando se incumpla el mismo ámbito geográfico en los tres meses del trimestre



y se mantenga la diferenciación actual de los ámbitos geográficos.

b. Temática 2: Situación que genera la presentación de los planes de mejora cuando no se alcance el indicador de disponibilidad.

Respuesta: Frente a este punto, además de lo expresado en puntos anteriores, en particular no encontramos justificación para el cambio regulatorio por lo que consideramos que debe mantenerse el STATU QUO. Como lo podrá evidenciar la CRC, por lo menos en el caso de COMCEL, bajo la metodología actual ante la superación de los valores objetivo en uno de los meses del trimestre, se inician inmediatamente acciones para recuperar el cumplimiento y máximo en el tercer mes se recupera el ámbito. Con lo cual no vemos necesidad de modificar la regulación en este punto. Si la CRC no acoge nuestra propuesta, consideramos que la siguiente opción viable sería la opción dos.

c. Temática 3: Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora correspondientes a la disponibilidad del servicio.

Respuesta: Como lo hemos señalado reiteradamente, consideramos que las condiciones actuales de presentación de los planes de mejora no deben cambiar. Los planes de mejora, conforme la regulación actual lo dispone, han demostrado ser un mecanismo eficaz para el mejoramiento de la disponibilidad del servicio. Como arriba se indicó, los planes de mejora por disponibilidad del servicio están orientados a mejorar el cumplimiento del indicador y demandan de acciones que requieren validaciones presupuestales y viabilidades técnicas que garanticen su implementación. Por tal motivo, modificar las condiciones actuales, reduciendo los plazos o modificando la periodicidad de su presentación impactaría cumplir con el objetivo de superar el incumplimiento.

Así las cosas, y dado que la superación del valor objetivo se produce cuando se incumple en los tres meses del trimestre, no habría necesidad de modificar las condiciones de presentación de los planes.

Adicionalmente debe tenerse en cuenta que la identificación de la superación del valor objetivo solo se puede identificar al momento de la presentación del reporte, luego que se ha producido el procedimiento debido con las validaciones correspondientes. Cualquier identificación previa, sería meramente preliminar y sin confirmación alguna.

Finalmente, consideramos importante llamar la atención sobre las ilustraciones introducidas en el documento (Gráficos 1 y 2), ya que no reflejan los hitos y la duración efectiva de los planes, como si su conteo iniciara desde que se “identificó” la superación. Cosa que no sucede actualmente, como ya se indicó.



d. Temática 4: Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora derivados de afectaciones de los servicios de voz y datos móviles.

Respuesta: Consideramos que la alternativa debe ser el STATU QUO, además de las razones expuestas, por las siguientes:

El artículo 5.1.6.2. de la Resolución 5050 de 2016 establece que “... Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC **el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente**, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS...”

De acuerdo con lo anterior, debemos advertir que el propósito del plan, para las afectaciones, no es reestablecer los servicios sino prevenir que no se vuelvan a presentar las fallas que lo originaron. La recuperación de los servicios se aborda desde medidas inmediatas de reacción y plan se presenta para evitar repetir que la falla, atribuible al operador, se vuelva a presentar.

Así las cosas, las alternativas que la CRC propone denotan un finalidad reactiva y no preventiva como lo señala la actual regulación. Como se ha indicado, el operador siempre está interesado en recuperar el servicio, toma las medidas necesarias para reestablecer lo más pronto posible el servicio. Luego de eso dentro de los plazos definidos y condiciones establecidos en la regulación formula un plan para prevenir que la falla no se presente de nuevo.

e. Disposición general aplicable a los planes de mejora de que trata el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016

Respuesta: Frente a esta medida, consideramos que la misma es acertada, pero la información no debe publicarse ni ponerse a disposición del público en general. Lo anterior se explica en el sentido que la misma sería de vital importancia para confirmar las causas de la mayoría de las afectaciones e identificar las zonas en que más se presentan, pero para uso, netamente, de las entidades a las cuales le serviría para solucionar dichos problemas.

Poner la información a disposición de cualquier persona conllevaría riesgos asociados a seguridad e integridad de la infraestructura de telecomunicaciones y el personal que atiende las fallas y reestablece el servicio, sobre todo en las zonas remotas del país. La delincuencia podría identificar los sitios sin servicio comercial de energía eléctrica y robar las baterías, plantas o demás elementos utilizados para mantener el servicio en funcionamiento. Además, en el caso de los grupos al margen de la ley, tendrían identificadas zonas específicas en las cuales podrían ejercer presiones ilegales al personal técnico y demás y controlar así la continuidad del servicio.



Así las cosas, proponemos que la información este únicamente disponible para las entidades del sector, más no para el público en general.

f. Temática 5: Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora derivados de la superación de los valores objetivo de los indicadores de calidad de datos móviles 4G

Respuesta: Como se señaló en los comentarios al documento precedente al que hoy se comenta, el ejemplo claro del cumplimiento de la finalidad de los planes de mejora se ve reflejado en los que corresponde a la superación de valores objetivo de los indicadores de calidad 4G. El mejoramiento de la calidad para los mercados donde se presentó incumplimiento desde el inicio de la metodología de medición de crowdsourcing, es evidente; es así como se han presentado superación de valores objetivos en 189 mercados, de los cuales se han ejecutado 134 planes de mejora y entrega de evidencias, dichos mercados no han incumplido en los nueve meses posteriores a la culminación de su ejecución. De los 55 mercados restantes, 40 culminan en noviembre, 7 en mayo 2025 y 8 próximos a comprometer planes derivados del Q3 2024.

Sin duda alguna, el modelo actual ha demostrado el mejoramiento de la calidad del servicio, objetivo principal de esta figura regulatoria.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que las alternativas adicionales propuestas no son consecuentes con la metodología de medición del servicio de datos móviles 4G, por ejemplo, la presentación mensual de los planes de mejora. Debe recordarse que si bien la toma de las muestras y el cálculo con raw data permite resultados diarios, pero también debe tenerse en cuenta que solo luego de la aplicación de todo el proceso de cálculo se puede obtener el dato certero de medición y esto solo se produce una vez se presenta el reporte.

En especial sucede esto, con el cálculo del indicador con las exclusiones, recordemos que, dentro del proceso actual, luego de obtenido el resultado inicial, el operador debe remitir al proveedor de la herramienta las exclusiones correspondientes para que calcule de nuevo el resultado de los indicadores. Esto no ocurre en línea y solo puede hacerse, completamente, luego de finalizado el trimestre y puede tardar varios días. No puede dejarse de lado que la metodología implica tener en cuenta las mediciones de dos meses anteriores.

Frente a la alternativa 5 donde se plantea:

“... Eliminar la obligación de presentación de los planes de mejora cuando un PRSTM supere o no alcance los valores objetivo de los indicadores de datos móviles, establecidos en el artículo 5.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en los ámbitos geográficos pertenecientes al clúster



de calidad de alto desempeño, conforme lo previsto en el Anexo 5.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este sentido, la obligación de presentar planes de mejora por superar o no alcanzar los valores objetivo se limita a aquellos ámbitos geográficos pertenecientes a los clústeres de medio y bajo desempeño del mencionado anexo, quedando de la siguiente manera:

Cuando el PRSTM supere o no alcance los valores objetivo de los indicadores de que trata el artículo 5.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 en alguno de los ámbitos geográficos pertenecientes a los clústeres de desempeño de calidad medio o bajo, definidos en el Anexo 5.10 de la misma resolución, deberá remitir a la DVIC, dentro de los quince días calendario siguientes al mes en el que no alcanzó o superó los valores objetivo, 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 de Título de Anexos de la mencionada resolución...”

Es necesario tener claro cual sería la consecuencia jurídica por la superación de los valores objetivo en el clúster de alto desempeño, ya que no queda claro si la eliminación de la obligación de presentar plan de mejora implica incumplimiento directo y por tanto apertura de investigación o si por el contrario se entiende que no existe incumplimiento.

g. Temática 6: Incluir la medición y reporte de los indicadores de datos móviles para la tecnología 5G

Respuesta: Dentro de esta temática, atendiendo a lo ya señalado y reconocido por la CRC sobre lo incipiente de la implementación de la tecnología 5G, reafirmamos que no debe ser medida hasta que no se cumpla la totalidad de las obligaciones de despliegue, dado que no tendría sentido medir con muestras muy reducidas en su número que no permitirán dar ninguna conclusión o tomar alguna decisión. Razón por la cual debe mantenerse el STATU QUO.

Adicionalmente y ante los cambios sugeridos es absolutamente necesario conocer la viabilidad técnica y contractual de dichos cambios, debemos recordar que el proceso contractual se estructuró bajo unas condiciones específicas y sobre ellas se contrató al proveedor actual. En el mismo sentido, se requiere conocer el tiempo que tardarían en ejecutarse dichos cambios en la herramienta y además si presupuestalmente es viable, recordemos que desde el inicio se estableció el valor mensual y total de los servicios.



h. Simplificación normativa

Respuesta: En este punto estamos de acuerdo con la primera propuesta realizada por la CRC, según la cual, se eliminarían los valores objetivo de indicadores de disponibilidad de los elementos de red de acceso fijos. Para la industria es palmario, por las evidencias existentes, que es un paso que debe darse.

Por otra parte, no estamos de acuerdo con la propuesta según la cual:

“...Adicionalmente, se propone eliminar la obligación de reporte de información de los indicadores de calidad del servicio de datos móviles incluida en el artículo 5.1.3.2 y el Anexo 5.3 de la Resolución CRC de 2016, en atención a que el MinTIC y la CRC cuentan con acceso a la base de datos con exclusiones de la que trata el mencionado anexo, en la cual se encuentran registradas las mediciones de los indicadores de calidad de datos móviles.

Por otro lado, el MinTIC estableció los lineamientos que deben seguir los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones frente al acceso y reporte de la información, lo que le permitirá contar con estos datos de manera inmediata...”

Lo anterior debido a que, como arriba se explicó, si bien, la información disponible en la herramienta puede arrojar resultados inmediatos, esto no atiende directamente a los resultados con exclusiones procesadas. Debe recordarse que la metodología de medición, cálculo y reporte implica tener en consideración el promedio trimestral móvil y que el reporte se presenta de manera trimestral, con lo cual el, cálculo definitivo solo se tendría al momento de presentación del reporte.

Si bien el valor objetivo del indicador es mensual, eso no necesariamente implica que mensualmente se tienen los resultados definitivos; según el proceso operativo de cada PRSTM el cálculo con exclusiones puede realizarse incluso al finalizar cada trimestre, esto, sin contar que este proceso puede tardar varios días. Esto se explica por que el proceso de valoración y recolección de las exclusiones es un insumo que lleva a cabo el operador y lo suministra en un formato para que sea procesado por el proveedor de la herramienta, no es un proceso automático que fluya desde los sistemas del operador directamente al software de medición de crowdsourcing.

Adicionalmente, los resultados no estarían validados por los operadores, si bien la herramienta ha llegado a un nivel de maduración muy alto, para garantizar la correcta presentación de los reportes deben hacerse procesos de control de calidad que aseguren el resultado a radicar.



i. CONSULTA

- i. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? ¿Adicionaría otra(s) alternativa(s) o eliminaría alguna(s)? En caso afirmativo, por favor indicarla(s) y explicarlas.

Respuesta: No tenemos comentarios al respecto.

- ii. De acuerdo con la metodología de AIN para la evaluación de alternativas regulatorias, ¿Cuáles criterios de evaluación cuantitativos y cualitativos considera más relevantes para valorar las alternativas regulatorias identificadas para cada uno de los ejes indicados en los numerales 6.1 a 6.6?, específicamente indicar:

1. ¿Qué insumos de información deberían tenerse en cuenta para cuantificar los costos de la potencial adopción y operación de las alternativas formuladas?,
2. ¿qué información debería tenerse en cuenta para la estimación de la efectividad o el beneficio de la potencial adopción de las alternativas formuladas?

Respuesta: Como arriba se señaló, es absolutamente necesario que se tenga en cuenta la Resolución MINITIC 3173 de 2024 y cada uno de sus anexos, los cuales consideramos resolverían varias de las necesidades indicadas por la CRC en el presente proyecto.

Cordialmente

John Jairo Acosta Bernal
Firmado digitalmente por John Jairo Acosta Bernal
Fecha: 2024.10.28 22:47:52 -05'00'

JOHN ACOSTA BERNAL
Gerente de Cumplimiento