

Bogotá D.C.

3200

Señor
HENRY LÓPEZ BELTRÁN
Secretario general
CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
secretariageneral@concejobucaramanga.gov.co

Respetado Señor:

En atención a su petición radicada ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones y trasladada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones bajo el número de la referencia, mediante la cual solicitó lo siguiente: “(...) *literal c) del aparte 1.7., donde se pregunta: “¿Hay mediciones de satisfacción sobre la calidad del servicio de la plataforma en telecomunicaciones que se ofrece hoy? (...).”* Al respecto me permito informarle lo siguiente:

En primer término, se hace necesario indicar que, de conformidad con lo establecido en la Ley 1978 del 25 de julio de 2019¹, la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017² y el Decreto 4886 de 2011³, le corresponde a esta Superintendencia velar por la protección de los derechos de los usuarios en desarrollo de la prestación de servicios de comunicaciones, entendidos como, servicios fijos (telefonía fija, internet banda ancha, televisión cerrada - comunitaria y por suscripción-), los servicios móviles (telefonía móvil, datos - internet móvil - y el de mensajería de texto SMS⁴). Siempre que éstos se desarrollen en virtud de un contrato de adhesión, es decir, que el usuario no haya tenido la posibilidad de negociar las condiciones técnicas, económicas y legales para la ejecución del mismo no teniendo otra opción que aceptar el contrato en su integridad.

Referente a las mediciones de satisfacción sobre la calidad del servicio de la plataforma en telecomunicaciones, informamos que, no evidenciamos en el calendario de reportes de telecomunicaciones uno que sea referente a “*plataformas*”, sin embargo, los reportes de calidad y de satisfacción del sector, con corte al año 2019 se relacionan de la siguiente manera:

¹ Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.

² Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

³ Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.

⁴ Short Message Service (servicio de mensajería corta), por sus siglas en inglés.



- F2.2 "Indicadores de calidad para el acceso a servicios de voz móvil" - A: Tráfico; B: % de llamadas caídas; C: % de intentos de llamada no exitosos.
- F2.3 "Indicadores de calidad para SMS" - A: % de completación de mensajes cortos de texto.
- F2.4 "Indicadores de calidad para servicios de datos móviles basados en mediciones de gestores de desempeño" - A: % de intentos de comunicación no exitosos; B: Tasa de pérdida anormal de portadoras.
- F2.5 "Indicadores de calidad para servicios de voz fija"
- F2.6 "Indicadores de calidad para servicios de datos fijos" - A: velocidad de transmisión de datos alcanzada; B: Retardo en un sentido.
- F2.7 "Indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes móviles" A: Disponibilidad de elementos de Red central; B: Disponibilidad de elementos de Red de acceso.
- F2.8 "Indicadores de calidad para el servicio de datos móviles basados en mediciones externas para tecnología de acceso 3G"

Es importante resaltar que, los reportes de información sobre los indicadores de calidad y de satisfacción del sector están consignados en Colombia Tic (<https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-channel.html>), el cual es un sistema de información Integral con los datos, variables e indicadores relevantes, sobre el sector de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, por lo que Usted podrá consultar la información de su interés en dicho sistema de datos.

En los anteriores términos, damos respuesta a su petición esperando que la información suministrada sea de su utilidad.

Atentamente,



SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ

Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Elaboró: LPR
Revisó: RCP
Aprobó: SMUP

