

Proceso: GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE LAS TIC	No. Consecutivo
Subproceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL, APLICACIONES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVASOPORTES A USUARIOS, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DESERVIDORES Y DE RED Código Subproceso1400	Serie / Subserie: REGISTROS Código Serie-Subserie /TRD) 1400-238,07

Bucaramanga, 12 de junio de 2020

Doctor
HENRY LOPEZ BELTRAN
Secretario General
Concejo de Bucaramanga

Asunto: Respuesta proposición de debate de control político sobre la problemática de aumento de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de gas, energía eléctrica y acueducto.

En atención a la comunicación recibida el día 5 de junio del presente año, nos permitimos dar respuesta a las preguntas del numeral 1.7 “*Para la Unidad Técnica de Servicios Públicos, Comisión de Regulación de Comunicaciones y la oficina de TIC, CLARO, TIGO, MOVISTAR, AVANTEL en cuanto a conectividad*” correspondientes a la misionalidad y procesos que realiza la Oficina Asesora TIC de la Alcaldía de Bucaramanga.

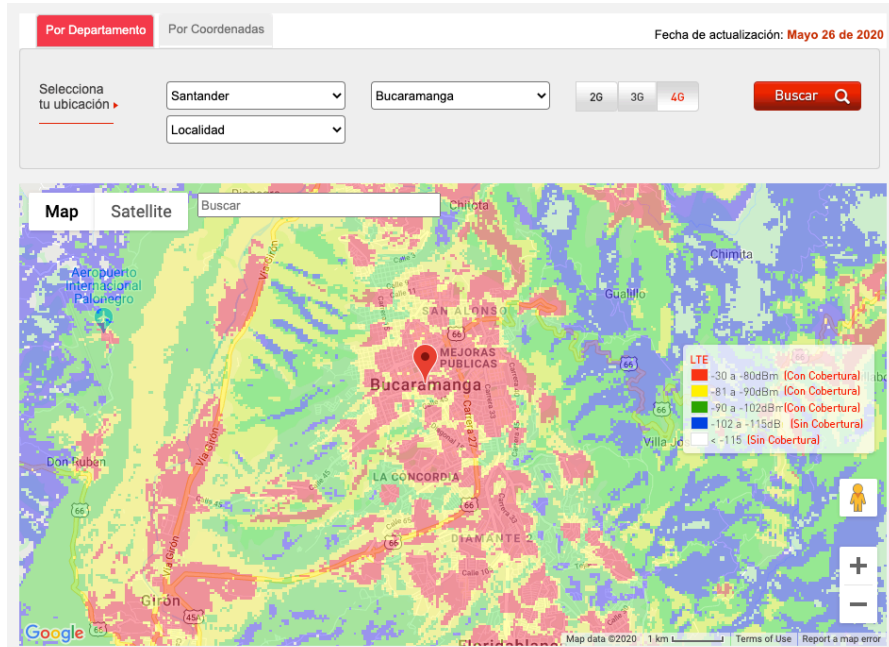
- a) *¿Qué estrategias se están adelantando para garantizar la cobertura de la señal de telefonía y banda ancha en la ciudad de Bucaramanga?*

Respuesta: El municipio de Bucaramanga tiene hoy en día el reto más importante de los últimos 20 años: conectar a toda la ciudad y una vez definido, lograr que Bucaramanga sea una Ciudad Inteligente, Sostenible e Innovadora. Todo esto se logra a partir de 5 grandes verticales: Conectividad, Infraestructura y Digitalización base para la implementación de la Política Pública de Territorio Inteligente, creación de mecanismos que permitan incrementar la interacción con el ciudadano a través de un gobierno ágil y transparente, fortalecer y desarrollar las habilidades digitales de los ciudadanos generando mayor competitividad en el mercado y por último, impulsar el observatorio Digital Municipal para la toma de decisiones rápidas basada en datos y tiempos reales, con las que diariamente la ciudad cuenta.

Con lo anterior es claro identificar que la ciudad en cuanto a conectividad cuenta con la presencia de diversos operadores de telecomunicaciones y proveedores de tecnología que tienen cobertura en un 100% de la ciudad con tecnología 2G pero que sólo estamos en un 80% aproximadamente de la zona urbana en señal 4G. Esto es lo que permite identificar las siguientes imágenes de los mapas de cobertura obtenidos por lo operadores móviles como CLARO, MOVISTAR, AVANTEL y TIGO, a través de la página de la [Comisión de Regulación de Telecomunicaciones CRC](#).

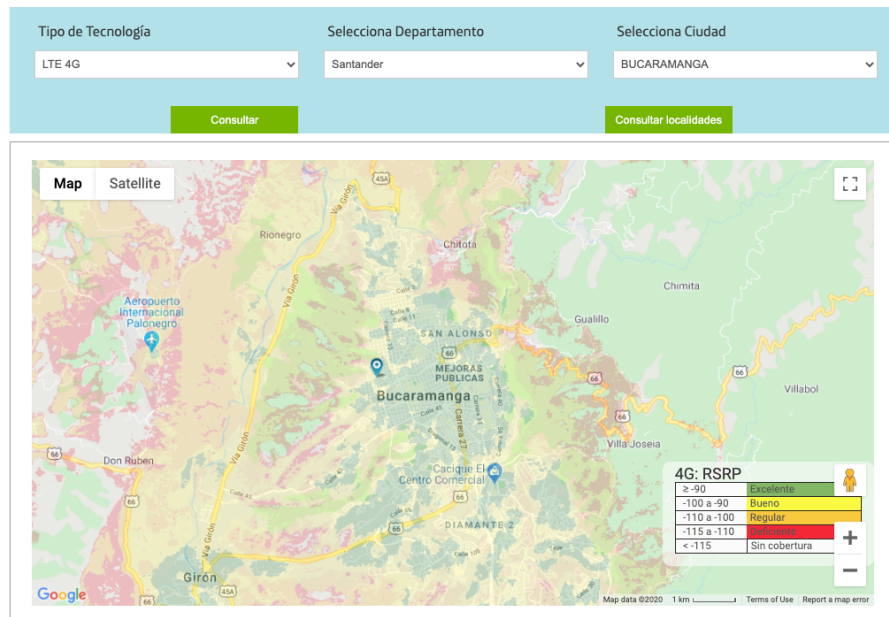
<p>Proceso: GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE LAS TIC</p> <p>Subproceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL, APLICACIONES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVASOPORTES A USUARIOS, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DESERVIDORES Y DE RED</p> <p>Código Subproceso1400</p>	<p>No. Consecutivo</p> <p>Serie / Subserie: REGISTROS</p> <p>Código Serie-Subserie /TRD) 1400-238,07</p>
---	--

Cobertura CLARO



Captura de pantalla: <https://www.claro.com.co/personas/soporte/mapas-de-cobertura/>

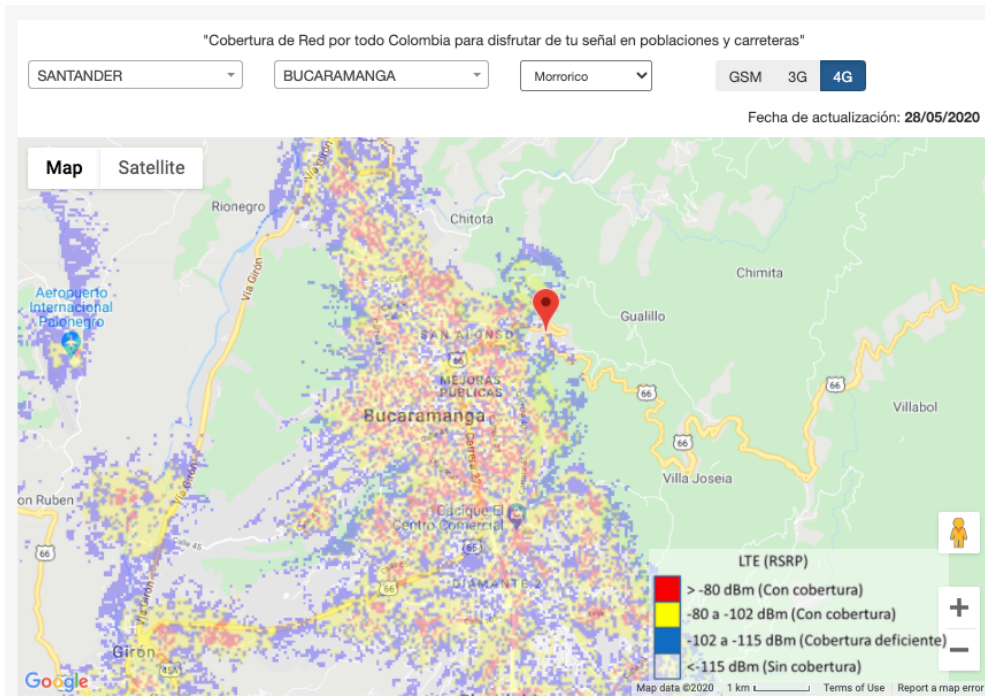
Cobertura MOVISTAR



Captura de pantalla: <https://www.claro.com.co/personas/soporte/mapas-de-cobertura/>

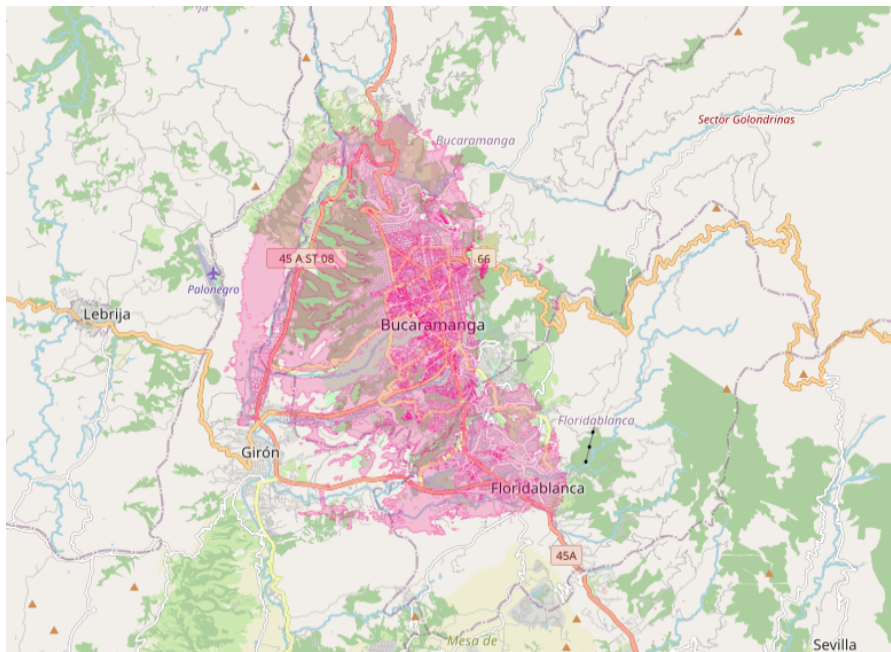
<p>Proceso: GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE LAS TIC</p> <p>Subproceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL, APLICACIONES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVASOPORTES A USUARIOS, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DESERVIDORES Y DE RED</p> <p>Código Subproceso1400</p>	<p>No. Consecutivo</p> <p>Serie / Subserie: REGISTROS</p> <p>Código Serie-Subserie /TRD) 1400-238,07</p>
---	--

Cobertura TIGO



Captura de pantalla: <https://www.tigo.com.co/regimen-de-proteccion-al-usuario/mapa-cobertura>

Cobertura AVANTEL



Captura de pantalla: <https://www.avantel.co/cobertura-calidad.html>

Proceso: GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE LAS TIC	No. Consecutivo
Subproceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL, APLICACIONES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVASOPORTES A USUARIOS, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DESERVIDORES Y DE RED Código Subproceso1400	Serie / Subserie: REGISTROS Código Serie-Subserie /TRD) 1400-238,07

Con lo anterior, es importante resaltar que la Administración Municipal a través de la Oficina Asesora TIC viene realizando las gestiones pertinentes a la potencialización de la infraestructura instalada que brinde la conectividad en la ciudad principalmente en los barrios y comunas con mayor necesidad.

Para ello, junto a la Coordinación de Infraestructura del Viceministerio de Conectividad y Digitalización se viene trabajando en la eliminación de las barreras al despliegue de infraestructura y que desde la Agencia Nacional del Espectro y la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC se lidera para la ampliación de la cobertura de internet y telefonía en el país; se debe resaltar que Bucaramanga es una de las 40 ciudades priorizadas para lograr este propósito.

Adicionalmente, el Ministerio TIC expidió el Decreto 825 por el cual, los habitantes de zonas rurales, de bajos recursos y vulnerables, podrán disfrutar de cobertura móvil celular e Internet. Asimismo, instituciones oficiales como bibliotecas, escuelas y centros de salud en área rural serán beneficiarias de esta tecnología que, en nuestro caso, será enfocado en los corregimientos 1, 2 y 3.

Además de la infraestructura móvil, la ciudad cuenta con fibra óptica a través de la cuál los operadores están realizando escalamientos de oferta de servicios públicos domiciliarios por el cual, se adoptan y apropian de conectividad los barrios y comunas de la ciudad. Un ejemplo de ellos es el programa de conectividad para estratos 1 y 2 que desde el Ministerio TIC, a través del operador Claro, está realizando en los barrios en lo que el mismo tiene cobertura.

Con lo anterior, los retos son claros y desde la Oficina Asesora TIC se estará haciendo seguimiento y gestión de inversiones y/o apalancamiento de proyectos para la consecución de los objetivos en las áreas urbanas y rurales de la ciudad.

b) ¿Contamos con medición del estado de la conectividad de la ciudad por comunas y corregimientos?

Respuesta: Las mediciones con las que hoy se cuenta en la Oficina Asesora TIC en las comunas y barrios de la ciudad se basan en las informaciones brindadas por los operadores de telecomunicaciones a través de la página web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/reas-de-cobertura-del-servicio> y la medición que realiza la misma que puede consultarse en el siguiente link: <https://postdata.gov.co/resultados-de-la-medici%C3%B3n-de-calidad-de-servicios-de-datos-fijos-2018> .

Cabe resaltar que la misma Oficina estará realizando validaciones periódicas y seguimiento constante con los operadores para las gestiones que haya lugar.

c) ¿Hay mediciones de satisfacción sobre la calidad del servicio de la plataforma en telecomunicaciones que se ofrece hoy?

Proceso: GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE LAS TIC	No. Consecutivo
Subproceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL, APLICACIONES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVASOPORTES A USUARIOS, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DESERVIDORES Y DE RED Código Subproceso1400	Serie / Subserie: REGISTROS Código Serie-Subserie /TRD) 1400-238,07

Respuesta: Las mediciones de satisfacción de los operadores y sus plataformas están definidas y reguladas por el Ministerio TIC y deben estar publicados en sus portales web. Por otro lado, la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, en el portal www.postdata.gov.co presenta los resultados de mediciones de calidad que relaciono a continuación:

- a. Resultados de la medición de calidad de servicios de voz y datos móviles – 2018:
<https://postdata.gov.co/resultados-de-la-medici%C3%B3n-de-calidad-de-servicios-de-voz-y-datos-m%C3%B3viles-2018>
- b. Resultados de la medición de calidad de servicios de datos fijos – 2018:
<https://postdata.gov.co/resultados-de-la-medici%C3%B3n-de-calidad-de-servicios-de-datos-fijos-2018>

Cabe resaltar que, al igual que la respuesta anterior, esta Oficina estará realizando validaciones periódicas y seguimiento constante con los operadores para las gestiones que haya lugar.

- d) *¿Cómo se garantiza la conectividad de los estudiantes del nivel primaria, bachillerato y universitario del municipio de Bucaramanga para el acceso a las clases virtuales?*

Respuesta: El municipio de Bucaramanga, tal como lo he manifestado en las respuestas anteriores, tiene una infraestructura de telefonía móvil y adicionalmente, cuenta con infraestructura de fibra óptica que permite brindar servicios domiciliarios con un ancho de banda alto y a niveles óptimos. Sin embargo, la brecha de conectividad es alta, por lo que desde la Secretaría de Educación se han definido los esquemas de virtualización y trabajo en casa para que los estudiantes en los diferentes grados puedan seguir con sus jornadas y actividades.

A partir de lo anterior y en un trabajo conjunto con el equipo de la administración, el Plan de Desarrollo Municipal aprobado en los días pasados, y en especial en la línea estratégica 3 “BUCARAMANGA PRODUCTIVA Y COMPETITIVA” que tiene como objetivo *“Promover la reactivación económica de la ciudad, mediante el impulso de políticas que fomenten el empleo, incentiven el consumo, aumenten la productividad y la competitividad empresarial y potencien las capacidades para competir en el entorno local, nacional e internacional.”*, cuenta con una componente que lidera la Oficina Asesora TIC que se describe a continuación:

Bucaramanga, una mirada hacia el futuro tiene como objetivo *“Diseñar e implementar el modelo de ciudad inteligente, sostenible e innovadora soportada en ejes verticales como la conectividad, movilidad, seguridad, medio ambiente y análisis de data, bajo planes de acción como talento digital, gobierno digital y emprendimiento e industria; brindando servicios que aporten al bienestar a los ciudadanos, permitiendo la productividad, el desarrollo económico, la innovación y la sostenibilidad de Bucaramanga.”* La implementación de un modelo de ciudad inteligente propende por la generación de oportunidades que contribuyan al

Proceso: GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE LAS TIC	No. Consecutivo
Subproceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL, APLICACIONES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVASOPORTES A USUARIOS, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DESERVIDORES Y DE RED Código Subproceso1400	Serie / Subserie: REGISTROS Código Serie-Subserie /TRD) 1400-238,07

bienestar y desarrollo económico, una ciudad altamente productiva, que promueve el crecimiento económico, aumentando los ingresos y el empleo permitiendo aumentar los estándares de vida digna para la ciudadanía.

Este modelo de ciudad busca que Bucaramanga tenga una mirada inteligente hacia el futuro, a través de la conectividad impactando en la movilidad, seguridad y medio ambiente, generando datos abiertos con propósito.

Esta visión de ciudad aporta al progreso de los ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico, 9. Industria, innovación e infraestructura, 10. Reducción de las desigualdades, 11. Ciudades y comunidades sostenibles y, 17. Alianzas para lograr los objetivos.

ODS	Metas de producto	Línea base	Indicadores de producto
9, 10, 11	Diseñar e implementar 1 modelo de conectividad comunitario que permita la interacción digital de la ciudadanía a partir de la infraestructura de Zonas Digitales existentes y la aplicación de modelos de escalabilidad y tecnologías de última generación.	0	Número de modelos de conectividad comunitario diseñados e implementados que permitan la interacción digital de la ciudadanía a partir de la infraestructura de Zonas Digitales existentes y la aplicación de modelos de escalabilidad y tecnologías de última generación.
9, 11	Diseñar e implementar 1 modelo de conectividad y arquitectura de datos que permita la interoperabilidad entre los sistemas de información e infraestructura tecnológica existente y proyectada.	0%	Porcentaje de diseño e implementación del modelo de conectividad y arquitectura de datos que permita la interoperabilidad entre los sistemas de información e infraestructura tecnológica existente y proyectada.
8, 10, 17	Mantener en los 8 Puntos Digital y en el Centro de Pensamiento para la Cuarta Revolución Industrial la conectividad y la infraestructura tecnológica.	9	Número de Puntos Digitales y Centros de Pensamiento para la Cuarta Revolución mantenidos con conectividad y la infraestructura tecnológica.

Por lo anterior y en especial para la primera y tercera meta, la Oficina TIC está realizando la socialización y recepción de propuestas de conectividad apalancándose de la infraestructura instalada en Fibra Óptica de los 8 puntos digitales, el anillo de fibra óptica con el que cuenta la ciudad y está en uso para temas de seguridad y la cobertura móvil instalada en la ciudad, priorizando las comunas 1, 2, 3, 4, 14 y 17 junto a los corregimientos 1, 2 y 3. Este proceso se estima cumplir su proceso precontractual en el

Proceso: GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE LAS TIC	No. Consecutivo
Subproceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL, APLICACIONES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVASOPORTES A USUARIOS, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DESERVIDORES Y DE RED Código Subproceso1400	Serie / Subserie: REGISTROS Código Serie-Subserie /TRD) 1400-238,07

tercer trimestre del presente año en el que se definirá su alcance, intervención y ejecución.

- e) *¿Qué medidas están orientadas a mejorar la conectividad en la zona de los tres corregimientos de Bucaramanga?*

Respuesta: Teniendo en cuenta la respuesta del punto anterior, los corregimientos 1, 2 y 3 están priorizados por la Administración Municipal para llegar con soluciones efectivas de conectividad con la estrategia de conectividad comunitaria y la implementación del decreto 825 de 2020 del Ministerio TIC.

- f) *¿Cómo respondemos a las comunidades frente a sus reclamaciones de servicios públicos en materia de conectividad?*

Respuesta: Las peticiones quejas, reclamos y sugerencias se reciben a través de los canales digitales que tiene el municipio, en especial el sistema de PQRSD en el siguiente link <http://pqr.bucaramanga.gov.co/> con el cual se cumple con los lineamientos y directrices del política y tratamiento de datos y tiempos de respuesta asociados a la administración. Todo lo relacionado con conectividad y tecnología, es analizado y argumentado desde la Oficina TIC para brindar la respuesta adecuada a la petición o reclamo del ciudadano.

- g) *¿Existen programas adelantados por la administración municipal en conjunto con el gobierno nacional para garantizar el acceso de internet y telefonía en los estratos 1 y 2?*

Respuesta: Tal como se comentó en los puntos anteriores, desde Ministerio TIC se están realizando los esfuerzos comerciales y para el caso de la ciudad de Bucaramanga, el operador Claro es quién tiene la autorización para llegar a los barrios de estratos 1 y 2 y comercializar los servicios de conectividad con valores entre los \$8,613 y \$19,074 pesos mensuales.

Por otro lado, el Decreto 825 de 2020 y la Estrategia de Conectividad Comunitaria prioriza los barrios y comunas con mayor necesidad para apalancar la ampliación y potencialización de la infraestructura por parte de los operadores y proveedores tecnológicos con presencia en el país.

- h) *De acuerdo con lo anterior ¿cuáles son los programas y proyectos que pretende adelantar la Alcaldía de Bucaramanga a corto, mediano y largo plazo para el mejoramiento de la conectividad?*

Respuesta: Los programas y proyectos que desde la Alcaldía de Bucaramanga se tienen establecidos se enmarcan en el componente “Bucaramanga, una mirada hacia el futuro” en el cuál se establece metas relacionadas con conectividad de corto, mediano y largo plazo.

Proceso: GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE LAS TIC	No. Consecutivo
Subproceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL, APLICACIONES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVASOPORTES A USUARIOS, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DESERVIDORES Y DE RED Código Subproceso1400	Serie / Subserie: REGISTROS Código Serie-Subserie /TRD) 1400-238,07

- a. A corto plazo, se establece definir en las comunas 1, 2, 3, 4, 14 y 17 junto a los corregimientos 1, 2 y 3, el modelo de ampliación y potencialización de la infraestructura que permita brindar oferta de valor a la ciudadanía conectividad gratuita, subsidiada y de comercialización.
 - b. A mediano plazo, la aplicación de los modelos de negocio y ampliación de infraestructura de los operadores móviles a los cuales el Ministerio TIC, a partir de la Subasta del espectro adjudicó, y en especial para la ciudad de Bucaramanga, la banda 700 MHz será primordial para la ampliación de la cobertura en área urbana y rural en tecnología 4G LTE.
 - c. A largo plazo, la estrategia de conectividad se une a los avances e integraciones que se tiene con los proyectos estratégicos de Bucaramanga Inteligente y Segura en infraestructura de alumbrado público, zonas inteligentes, policentros territoriales acondicionados con conectividad y desarrollo urbano.
- i) *¿Qué metas a corto plazo y sus indicadores, plantea la Alcaldía para garantizar la cobertura de telecomunicaciones en toda la ciudad?*

Respuesta: Tal como se respondió en la pregunta anterior, a corto plazo, se establece definir en las comunas 1, 2, 3, 4, 14 y 17 junto a los corregimientos 1, 2 y 3 el modelo de ampliación y potencialización de la infraestructura que permita brindar oferta de valor a la ciudadanía conectividad gratuita, subsidiada y de comercialización. Los indicadores acorto plazo son los puntos de ampliación de cobertura móvil y fibra en los barrios y comunas priorizados, resultado del ejercicio de construcción y desarrollo del proyecto.

- j) *¿Tiene conocimiento la administración de las inversiones recientes en infraestructura de tecnológica para mejorar cobertura y señal, que los operadores CLARO, TIGO Y TELEFÓNICA MOVISTAR hayan hecho en la ciudad?*

Respuesta: Esta oficina a la fecha no conoce inversiones recientes por parte de los operadores mencionados. Sin embargo, la asignación del espectro en banda 700MHz mencionado anteriormente deben ejecutarse con una inversión a nivel nacional superior a los \$5,000 mil millones de pesos, según el Ministerio TIC al momento de adjudicación.

Cordialmente,



EDSON ANDRES GOMEZ CARDENAS
Asesor TIC Despacho Alcalde

Revisó: Myriam Aristizabal – Abogada Contratista OATIC