



El futuro digital
es de todos

MinTIC

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Fecha: 2022-07-15 19:07:25

Folios:

Radicado: 222070683

Destino: AVANTEL SAS EN REORGANIZACION
BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ

TRD: 221

Bogotá, D.C.,

Doctora

ALEXANDRA TURBAY ARANGO

Representante Legal

AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN

Carrera 11 No. 93 – 92 Piso 7

Email: mgalvis@avantel.com.co; jzuniga@avantel.com.co; notificacionesjudiciales@avantel.com.co;

Ciudad

Referencia: Traslado radicado MinTIC No. 221049022 de 2022. Remisión Comisión de Regulación de Comunicaciones- CRC. “MAL SERVICIO DE TELEFONÍA”.

Reciba un cordial saludo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En adelante MinTIC.

La Subdirección de Vigilancia e Inspección recibió la comunicación remitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, radicado en este ministerio con el No. 221049022 de 2022, en la cual presenta queja sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones en Inírida, tal como se muestra a continuación:

“presento una queja formal debido a que en la ciudad de Inírida Capital del Guainía, desde hace aproximadamente 6 meses la señal de celular es intermitente y mala; pensaba que era temporal, pero no al contrario, con el pasar de los días la señal es cada vez peor, al punto que cuando nos comunicamos por nuestros teléfonos celulares no escuchamos a las otras personas y eso si contamos con suerte de que entre la llamada. solicito a ustedes amablemente revisar esta situación en la capital del Guainía, toda vez que aun así nos llegan los recibos cumplidos y siento que estamos pagando por un servicio que no es optimo.” sic.

De conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019, el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones tiene a su cargo ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control del Sector TIC, en lo atinente las condiciones de provisión de Redes y Servicios de Telecomunicaciones previstas en la Ley 1341 de 2009, la Ley 1978 de 2019, decretos reglamentarios y resoluciones expedidas por Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.

Por su parte, mediante Decreto 1064 del 23 de julio de 2020, “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” asignó a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control y a la Subdirección de Vigilancia e Inspección funciones y facultades en materia de vigilancia e inspección del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y de los Operadores de Servicios Postales.

En concreto, los objetivos y funciones de este Ministerio se enfocan en garantizar el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, mediante la ejecución de políticas de planeación, gestión, administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia de los servicios que se prestan, propendiendo por el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.



Pública

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co



GDO-TIC-FM-025
V 7.0



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEREDO CARRILLO
Funcionario DVCSVI
Fecha de firma: 2022-07-15T19:08:00-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR

Aclarado lo anterior y con fundamento en la comunicación recibida, esta Subdirección le traslada a **AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN**, para que emita respuesta de manera directa al peticionario al E-mail: rquinterom@dian.gov.co y remita copia a este Ministerio.

Adicionalmente se pronuncie de fondo al recibo del presente documento e informe respecto a:

- Fallas del servicio: Informar de manera detallada los eventos de fallas que hayan impactado el servicio durante el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2022 y 01 de julio de 2022 (código del elemento de red, la tecnología del elemento de red, código DANE del municipio, nombre del municipio, fecha y hora de inicio de la falla, fecha y hora final de la falla, descripción de la falla, diagnóstico de la falla, solución de la falla y la causa asociada), así como las acciones encaminadas a solventar los mismos, mediante los tickets gestionados e indicar cuales de esas fallas ocurrieron por hechos atribuibles a un tercero.
- Planes de optimización de red sobre el área geográfica aquí tratada. En caso de que estos existan, se le solicita también indicar la fecha que se tendría propuesta para ejecutar tales procedimientos.

La anterior información requerida deberá ser remitida junto con los soportes que estime pertinentes, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la presente comunicación, advirtiéndole que en caso de no dar respuesta oportuna y completa podrá incurrir en la infracción prevista en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, cuyo incumplimiento acarreará las sanciones legales dispuestas en la normatividad vigente.

Al momento de radicar la respuesta al presente requerimiento, le solicitamos citar el número de radicación que aparece en el rótulo del presente comunicado.

Atentamente,

CAROLINA FIGUEREDO CARRILLO
Subdirectora de Vigilancia e Inspección
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Anexo: Radicado Mintic No. 221049022 de 2022

Copia: Sr. René Felipe Quintero Martínez
Calle 18 No. 14A-17
Email: rquinterom@dian.gov.co

Elaboró: Aura Johana Sinisterra Bonilla
Revisó: María Alejandra Suárez / Yasmin Zoraida Gómez Babativa



Pública

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co



GDO-TIC-FM-025
V 7.0

