

Respuesta de PQRSD



Información de la Solicitud

Nombres: ALEJANDRO ACOSTA ANAYA	
Tipo de solicitud: DERECHO DE PETICIÓN	
Identificación: CC 4738313	
Radicado: 261077356	Fecha y Hora: 2026-07-27 09:19:18
Medio de Respuesta Correo Electrónico	yazmin.salazar.garcia@gmail.com

Información de la Respuesta

Responsable: Luis Eduardo Pena Reyes	Dependencia: 2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
Radicado: 262137601	Fecha y Hora: 2026-08-19 09:54:58
Tipo de Actuación: Respuesta entidad	Anexos: 1
Respuesta: Código TRD: 2200.21 Bogotá, D.C. Señor ALEJANDO ACOSTA ANAYA EL TAMBO- CAUCA Correo Electrónico: yazmin.salazar.garcia@gmail.com Referencia: Radicado 261077356 Deficiente Prestación del servicio por parte de Claro Vereda San Joaquin Municipio El Tambo - Cauca Respetado Señor Acosta: De manera atenta, me permito anexar la respuesta a su solicitud.	



Código TRD: 2200.21

Bogotá, D.C.

Señor

ALEJANDO ACOSTA ANAYA

EL TAMBO- CAUCA

Correo Electrónico: yazmin.salazar.garcia@gmail.com

Referencia: Radicado 261077356 Deficiente Prestación del servicio por parte de Claro Vereda San Joaquin Municipio El Tambo - Cauca

Respetado Señor Acosta:

Reciba un cordial saludo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC. Este Ministerio recibió de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC copia de la respuesta suministrada a su solicitud dirigida a la Empresa Claro, mediante la cual solicita:

“(...) Adelantar una evaluación técnica sobre la calidad del servicio y la cobertura prestada por Claro Colombia S.A. en la vereda San Joaquín y su área de influencia. Verificar si el operador está cumpliendo con los indicadores de calidad y cobertura establecidos por la regulación vigente. Informar si existen investigaciones, requerimientos o actuaciones administrativas relacionadas con la calidad del servicio prestado por Claro Colombia en esta zona. Requerir al operador para que presente un plan de mejoramiento e inversión que permita solucionar de manera definitiva los problemas de cobertura y capacidad de la red que afectan a la comunidad. En caso de evidenciar incumplimientos regulatorios, adelantar las actuaciones administrativas correspondientes y adoptar las medidas necesarias para garantizar el derecho de los usuarios a recibir un servicio eficiente, continuo y de calidad. Informar a esta comunidad las acciones que adelantará la CRC para garantizar el mejoramiento del servicio en beneficio de los más de ocho mil (8.000) usuarios afectados. (...)”

Por lo anterior, me permito informarle que al revisar su solicitud se estableció que la competencia de la respuesta corresponde a la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio a quien le solicitamos los insumos respectivos y es por ello que nos permitimos transcribir lo manifestado por esa área:



INSUMOS SUMINISTRADOS POR LA SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES:

“En primer lugar, resulta pertinente señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, ‘Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC– y se crea la Agencia Nacional de Espectro’, modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019, ‘Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias y se crea un regulador único

En consecuencia, corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control del Sector TIC, respecto de las condiciones de provisión de redes y servicios de telecomunicaciones previstas en las leyes, los decretos reglamentarios y las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.

En concordancia con la normatividad que rige el sector, los objetivos y funciones de este Ministerio se orientan a garantizar el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, mediante políticas de planeación, gestión, administración de recursos, regulación, control y vigilancia de los servicios, promoviendo el libre acceso y la no discriminación de los habitantes del territorio nacional a la sociedad de la información.

En virtud de lo anterior, este Ministerio, a través de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control - DVIC, ha implementado acciones tendientes a organizar, mediante desarrollos tecnológicos, la información que requiere ser analizada para verificar el cumplimiento de las obligaciones a las que se encuentran sujetos los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

De esta manera, y con el propósito de avanzar hacia una vigilancia e inspección más eficiente, se diseñó la herramienta Centro de Monitoreo e Inspección de los Servicios de Comunicaciones (en adelante, CMIC), herramienta tecnológica diseñada en nube pública que permite la recolección, consolidación y procesamiento de los reportes técnicos obtenidos sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones móviles, optimizando así la ejecución de las funciones de vigilancia sobre los PRSTM.

En concordancia con lo anterior, el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, “Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones”, modificada por la Resolución CRC 6890 de 2022 y relacionada con la afectación del servicio de telecomunicaciones, establece que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones –PRST– deben



informar al MinTIC la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil, según corresponda

Bajo esa línea, fueron desarrollados dentro de la plataforma CMIC módulos en los cuales se analizan indicadores y parámetros regulatorios de calidad, garantizando la seguridad de la información y el respaldo de los datos involucrados en el proceso de recepción, consolidación, procesamiento y visualización de datos que reportan los proveedores y/u operadores de redes y servicios de comunicaciones, en virtud del cumplimiento de sus obligaciones.

Ahora bien, respecto a la solicitud, se procedió con el análisis de la infraestructura desplegada por los Proveedores de Redes de Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM). Lo anterior, a partir de la información exigida a los PRSTM mediante Resolución MinTIC 3484 de 2012 “Por la cual se crea el Sistema de Información Integral del Sector de TIC - Colombia TIC” - Anexo 2: OTROS REPORTES DE INFORMACIÓN - Formato 3, a través del cual se reciben los PARÁMETROS TÉCNICOS POR SECTORES DE ESTACIONES BASE cuya información es entregada con una periodicidad Trimestral y contenido mensual, a partir del segundo trimestre de 2021.

Al respecto, informamos que, con base en el reporte correspondiente al segundo trimestre de 2026 (2Q 2026) presentado por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM): COMUNICACION CELULAR SA (Claro), cuenta con un total de 103 sectores distribuidos en 12 estaciones base, tal como se detalla en la siguiente tabla:

1. Sobre infraestructura IMT en el municipio de El Tambo, Cauca.

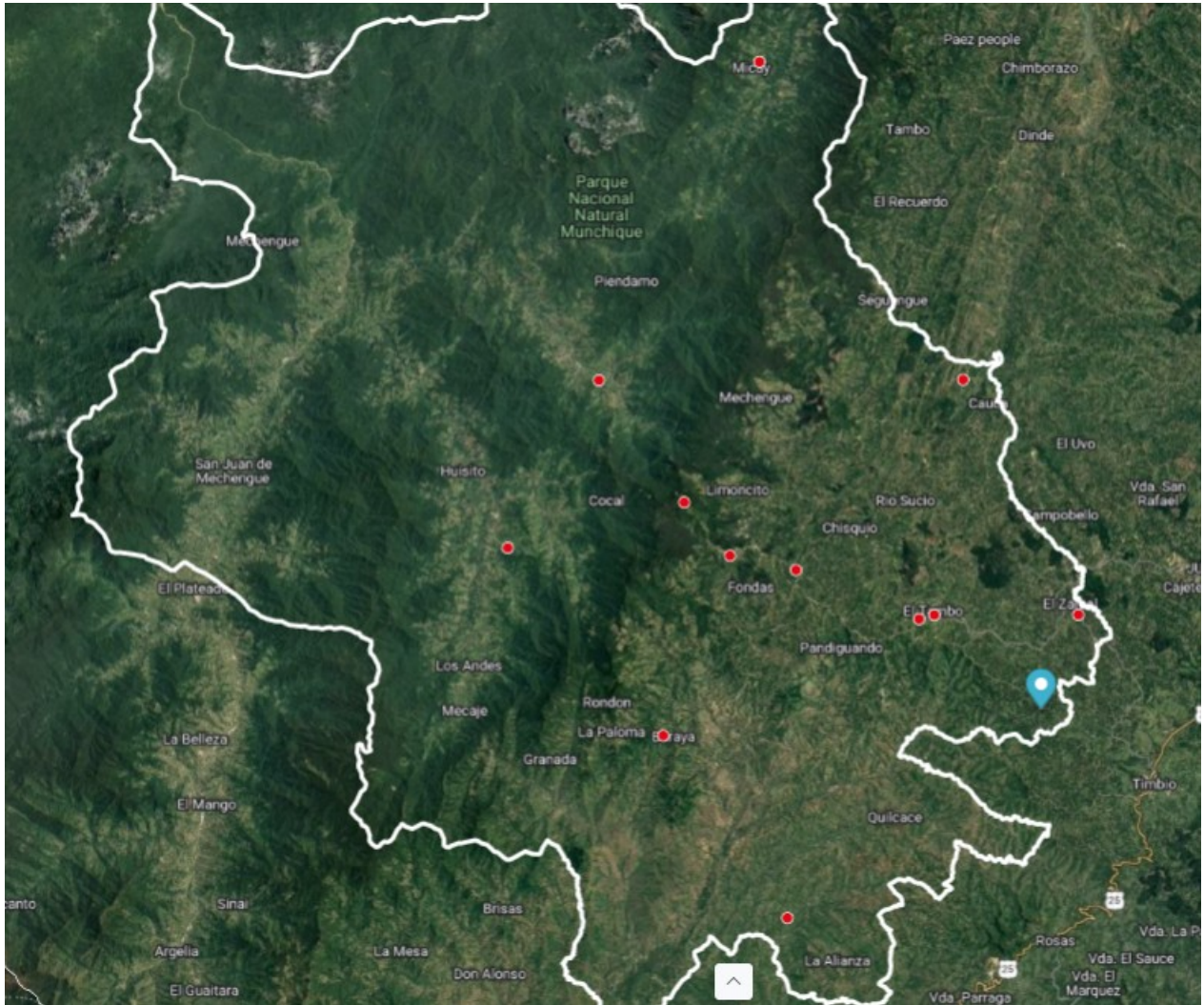
Operador	Estaciones	Sectores
CLARO COLOMBIA	12	103

Detalle de sectores por tecnología.

	2G	3G	4G
CLARO COLOMBIA	0	3	19

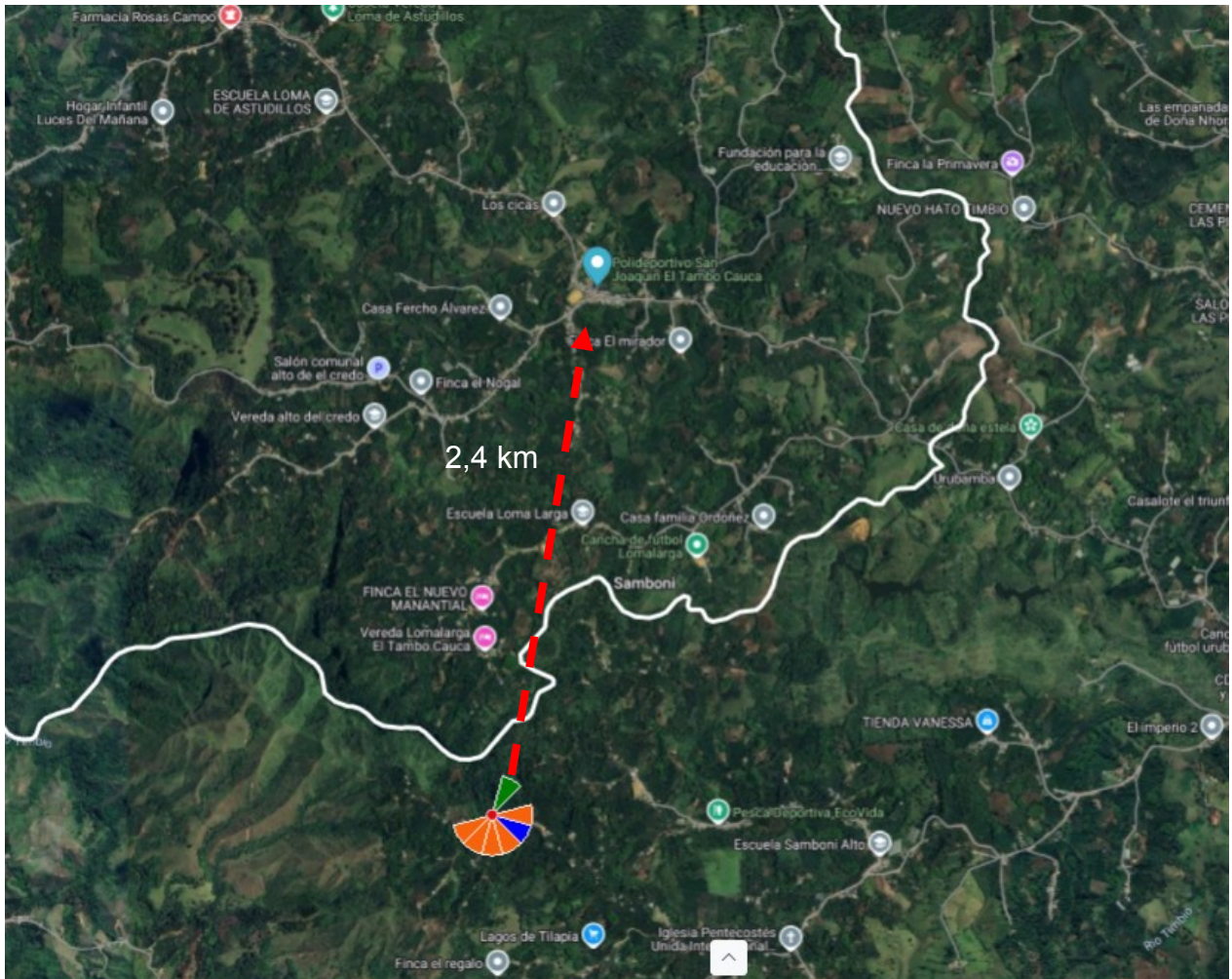
Fuente: Módulo de Cobertura del CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>

Las **12** estaciones base presentan la siguiente distribución en el Municipio de El Tambo, Cauca:



Fuente: Módulo de Cobertura del CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>

De acuerdo con el levantamiento de infraestructura para la vereda San Joaquín, perteneciente al municipio de El Tambo (Cauca), se constató que la prestación del servicio móvil es atendida en gran medida por elementos de red situados en la jurisdicción de Timbío. La estación base asociada, ubicada a aproximadamente 2,4 km del punto evaluado, cuenta con celdas operativas en las bandas correspondientes a 2G, 3G y 4G, tal como se detalla a continuación.



Fuente: Módulo de Cobertura del CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>

Dado lo anterior, añadimos a la revisión la infraestructura del municipio de Timbío. Esto teniendo en cuenta que la evaluación de la calidad del servicio prestado por los PRSTM se efectúa a nivel del ámbito geográfico municipal y no de manera desagregada por veredas o corregimientos. Esto significa que los indicadores técnicos se calculan de forma agregada para todo el municipio como unidad político-administrativa base. Por lo tanto, las metas de calidad regulatorias y las obligaciones de reporte se exigen y evalúan globalmente para dicha demarcación urbana y rural conjunta. De este modo, la regulación no contempla mediciones específicas ni exigencias de calidad individualizadas para cada vereda o corregimiento.



Sobre infraestructura IMT en el municipio de Timbío, Cauca.

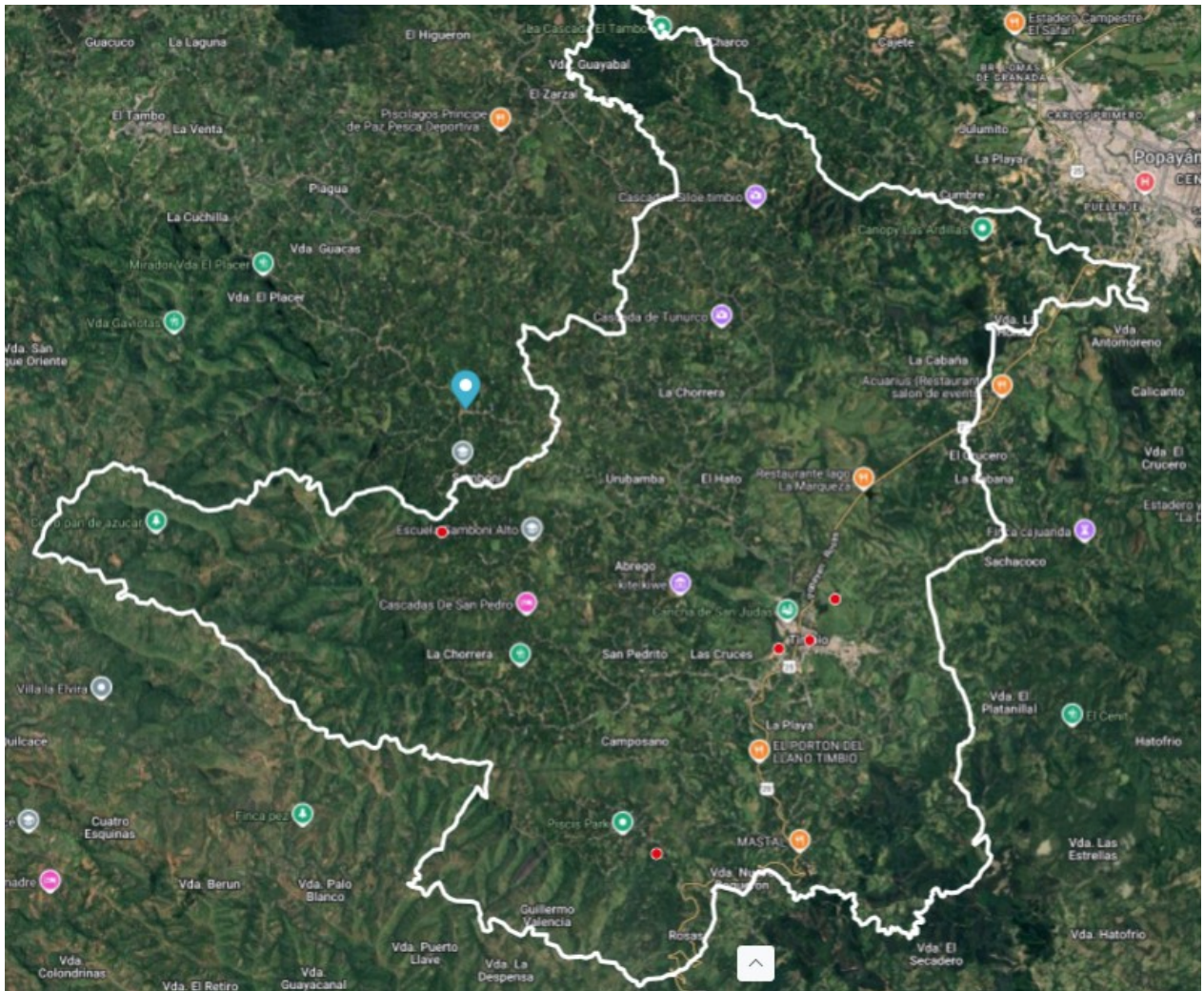
Operador	Estaciones	Sectores
CLARO COLOMBIA	5	132

Detalle de sectores por tecnología.

	2G	3G	4G	5G
CLARO COLOMBIA	9	14	106	3

Fuente: Módulo de Cobertura del CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>

Las **05** estaciones base presentan la siguiente distribución en el Municipio de Timbío, Cauca:





Fuente: Módulo de Cobertura del CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>

2. Sobre indicadores de calidad

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016 - TÍTULO V: RÉGIMEN DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES. CAPÍTULO 1: INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES a continuación, relacionamos las obligaciones a cargo de los PRTSM en esta materia.

Indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso (artículo 5.1.6.1)

Los PRST deberán medir mensualmente y reportar con periodicidad trimestral, el tiempo de indisponibilidad y los porcentajes de disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes elementos de su red de acceso. Para redes de servicios móviles:

- Estaciones base (Nodos B, e Nodos B)

ANEXO 5.2-A. CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD.

<Anexo modificado por el artículo 10 de la Resolución 7777 de 2025.>

A. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y REPORTE

La disponibilidad es el porcentaje de tiempo, en relación con un determinado periodo de observación, en que un elemento de red permanece en condiciones operacionales de cursar tráfico de manera ininterrumpida. De la medición se excluyen los casos fortuitos, fuerza mayor, hecho de un tercero o hecho atribuible exclusivamente al usuario, las mediciones los siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1 de enero, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Amor y la Amistad, y las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios.

Para cada uno de los elementos de la red de acceso de las tecnologías 4G y 5G, se deberá medir mensualmente y reportar de manera trimestral el total de minutos en que el elemento presentó indisponibilidad.

Para aquellos elementos de red de acceso que no tienen minutos de indisponibilidad se deberá reportar un valor de cero minutos. El resultado del porcentaje de disponibilidad acumulado para cada mes será reportado teniendo en cuenta una precisión mínima de dos cifras decimales.



B. CÁLCULO DE INDICADORES TÉCNICOS DE DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS DE RED DE ACCESO: Se deberá reportar mensualmente el tiempo de indisponibilidad y los porcentajes de disponibilidad, a partir de las siguientes fórmulas, para cada uno de los elementos a los que hace referencia el artículo 5.1.6.1 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la presente resolución.

B.1. Redes móviles:

- Estaciones base por municipio

Para cada una de las estaciones base, por tecnología (4G y 5G), se deberá medir y reportar de manera mensual el total de minutos en que se presentó indisponibilidad.

Con dicha información se calculará el porcentaje de disponibilidad mensual para cada una de las estaciones base, por tecnología.

C. VALOR OBJETIVO DE CALIDAD. Para efectos del reporte de planes de mejora, el valor objetivo mensual para los indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso señalados en el presente Anexo, son diferenciales, según el clúster al que pertenezca cada uno de los municipios objeto de medición, teniendo en consideración para ello la clasificación por clústeres prevista en el Anexo 5.10 de la presente resolución:

Elemento de red según ámbito	Ámbito	% disponibilidad
Estaciones Base por municipio	Clúster alto	99,95%
Estaciones Base por municipio	Clúster medio	99,80%
Estaciones Base por municipio	Clúster bajo	98,60%
Estaciones Base con transmisión satelital	Nacional	98,50%

Por lo tanto, basados en los lineamientos regulatorios señalados anteriormente, se realiza el análisis respectivo frente al cumplimiento a los indicadores de disponibilidad, los cuales son reportados por los PRSTM a través del formato T.2.5. INDICADORES DE DISPONIBILIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PRESTADOS A TRAVÉS DE REDES FIJAS Y REDES MÓVILES establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016.



Para el caso particular de los municipios de El Tambo y Timbío, ambos perteneciente al departamento del Cauca, se logró establecer que se encuentran como clasificados como “Clúster medio” (de acuerdo con la Categorización de municipios por clústeres previstas en el Anexo 5.10 de la mencionada resolución 5050)

De este modo, tomando como referencia el mes de junio 2026 (último reporte de información recibido por los PRSTM de acuerdo con la periodicidad definida en la regulación para la presentación de los indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes móviles) es posible visualizar el porcentaje de disponibilidad del servicio.

El Tambo:

AÑO	TRIMESTRE	MES	MUNICIPIO	TECNOLOGIA	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD
2026	2	Abril	El Tambo	4G	100.00
2026	2	Mayo	El Tambo	4G	100.00
2026	2	Junio	El Tambo	4G	100.00

Fuente: Formato T2.5

Timbío:

AÑO	TRIMESTRE	MES	MUNICIPIO	TECNOLOGIA	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD
2026	2	Abril	Timbío	4G	100.00
2026	2	Mayo	Timbío	4G	100.00
2026	2	Junio	Timbío	4G	100.00

Fuente: Formato T2.5

De acuerdo con el análisis mostrado en precedencia y en estricto cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente en lo referente a los indicadores de disponibilidad, **se concluye lo siguiente:**

Clúster Medio (El Tambo, Timbío):

En cuanto la zona geográfica relacionada y clasificada como Clúster Medio, se observa que la disponibilidad del servicio de **Claro** en Tecnología 4G para el 2Q **alcanza los valores objetivo** de calidad de servicio definidos en la misma Resolución para el mes de **junio** de 2026



3. Sobre Indicadores de Calidad de Datos Móviles:

En atención al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 esta cartera lleva a cabo el análisis del comportamiento de los indicadores relacionados con la calidad de Datos Móviles en Tecnología 4G y con esto la medición de calidad del servicio de datos móviles que para este ejercicio será identificado como CROWDSOURCING. Este método de medición se caracteriza por su recopilación de mediciones activas o pasivas de extremo-extremo a partir de una gran cantidad de equipos terminales de los usuarios finales.

Por medio de esta metodología, se realizan mediciones activas programadas a través de los equipos terminales móviles, con las cuales se evalúa el cumplimiento de indicadores de calidad para el servicio de datos móviles en tecnología 4G (velocidad de bajada, velocidad de subida, latencia y fluctuación de fase) a los diferentes operadores de red, todo esto mediante una clasificación de ámbitos geográficos los cuales fueron establecidos regulatoriamente, este proceso se efectúa diariamente a nivel nacional y dicha información es procesada con determinada periodicidad en pro de evaluar el servicio para buscar mejorar la calidad ofrecida por los operadores móviles en el territorio Colombiano.

En la siguiente tabla se establecen los valores objetivo de los indicadores de Latencia (ida y vuelta), Fluctuación de fase (Jitter) y Tasa de pérdida de paquetes para datos móviles 4G.

Indicador	Valor objetivo inicial
Latencia (ida y vuelta) Ping	100 ms máximo
Fluctuación de fase (Jitter) Jitter	50 ms máximo
Tasa de pérdida de paquetes PacketLoss	5% máximo

Aunado a lo ya mencionado, en la siguiente tabla se establecen los valores objetivo para los indicadores de velocidad de carga y velocidad de descarga de datos móviles 4G para verificar el cumplimiento por parte de los PRSTM de los indicadores de calidad de servicio móvil, indicadores que han sido determinados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.

Año de la	Periodo de exigibilidad de los V.O. de los indicadores de	V.O. Exigible para Velocidad Carga	V.O. Exigible para Velocidad Descarga
------------------	--	---	--



send a	velocidad de carga y velocidad de descarga de datos móviles 4G						
		Clúster alto (Mbps)	Clúste r Medio (Mbps)	Clúste r Bajo (Mbps)	Clúster alto (Mbps)	Clúste r Medio (Mbps)	Clúste r Bajo (Mbps)
0	1° de julio de 2024 – 30 de junio de 2025	2,6	2,6	2,6	5	5	5
1	1° de julio de 2025 – 30 de junio de 2026	3,2	3	2,9	6,1	5,8	5,6
2	1° de julio de 2026 – 30 de junio de 2027	3,8	3,5	3,3	7,4	6,7	6,3
3	1° de julio de 2027 – 30 de junio de 2028	4,7	4	3,7	9	7,8	7,1
4	1° de julio de 2028 – 30 de junio de 2029	4,7	4,7	4,2	9	9	8
5	A partir del 1° de julio de 2029	4,7	4,7	4,7	9	9	9

En ese sentido, los PRSTM entregan a un proveedor de Crowdsourcing los insumos de información necesarios para la medición y cálculo de los indicadores de calidad, los cuales contienen ámbitos geográficos de medición, líneas móviles de los equipos terminales sobre los cuales se programan las mediciones.

Las líneas móviles con acceso al servicio de datos a utilizar para las mediciones activas programadas se determinan a partir de un cálculo del tamaño muestral las cuales son distribuidas de manera uniforme dentro del período de medición y franja horaria pico y valle previamente definida.

A partir de los insumos de información entregados por los PRSTM, la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC tiene acceso al proveedor de Crowdsourcing permitiendo así la obtención de: (i) los datos procesados con los resultados de los indicadores con y sin exclusiones; y (ii) los datos sin procesar de las mediciones, con el fin de realizar los análisis respectivos.

Así las cosas, en concordancia con el artículo 5.1.3.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES de la Resolución 6890 de 2022, los PRSTM deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad para el servicio de acceso a Internet extremo a extremo basados en mediciones externas con los siguientes valores objetivo. Siendo así, en el Anexo 5.3 de la Resolución en mención, la determinación del ámbito geográfico se consideran dos ámbitos:

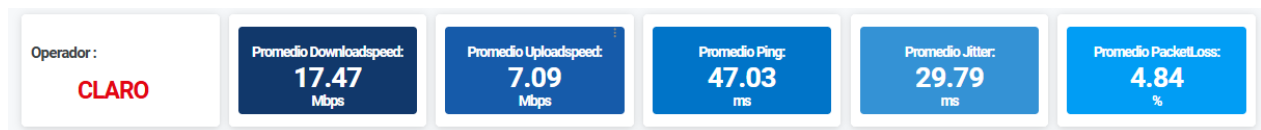
- A) MUNICIPAL:** Corresponde a todo aquel municipio en donde el PRSTM cuente con cobertura de datos móviles con tecnología 4G y cuatro (4) mil líneas móviles ajustadas o más.

B) RESTO DE DEPARTAMENTO: Agrega a todos aquellos municipios de un mismo departamento en donde el PRSTM cuente con menos de cuatro (4) mil líneas móviles ajustadas por municipio en tecnología 4G. El cálculo del tamaño de la muestra debe realizarse considerando la participación de las líneas móviles ajustada de cada uno de los municipios.

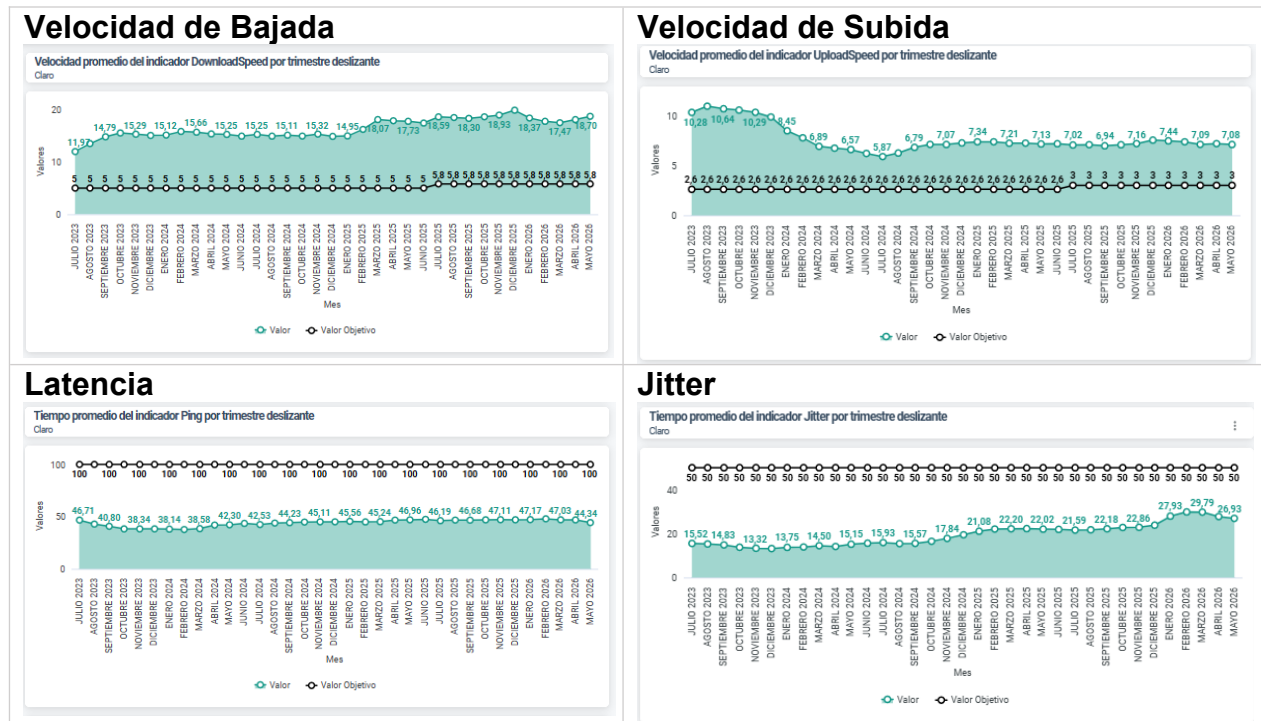
En este orden de ideas, para los municipios de **El Tambo y Timbío – Cauca** el PRSTM **Claro** está categorizado en el Ámbito Municipal, por lo que a continuación se evidencia el comportamiento de los Indicadores basado en el Reporte Regulatorio Mes de **marzo** de 2026.

Ámbito Geográfico: **Municipal**

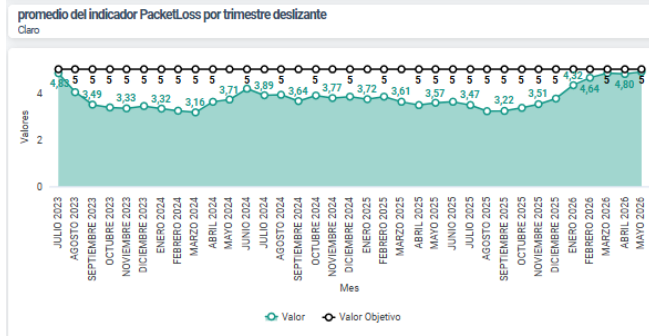
El Tambo:



Fuente: Módulo de Calidad de Datos – Crowdsourcing sobre CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>



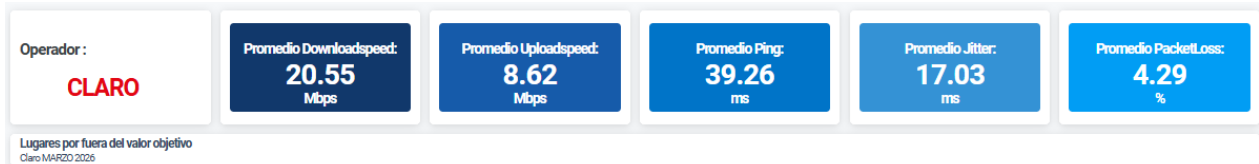
Tasa de Perdida de Paquetes



Fuente: Módulo de Calidad de Datos – Crowdsourcing sobre CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>

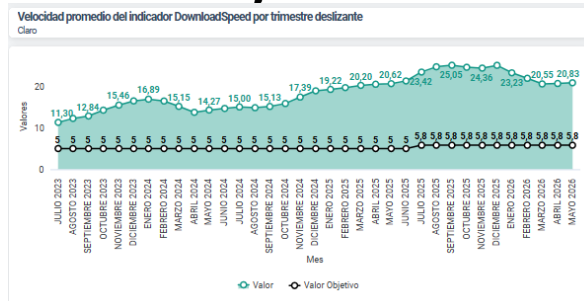
De la verificación **se concluye que**, para el periodo objeto de reporte no se advierten presuntas faltas de los valores Objetivo descritos anteriormente.

Timbio:

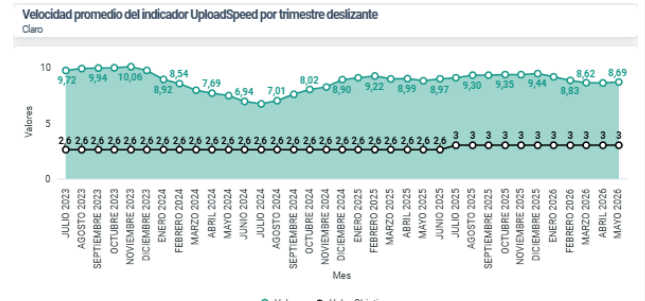


Fuente: Módulo de Calidad de Datos – Crowdsourcing sobre CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>

Velocidad de Bajada

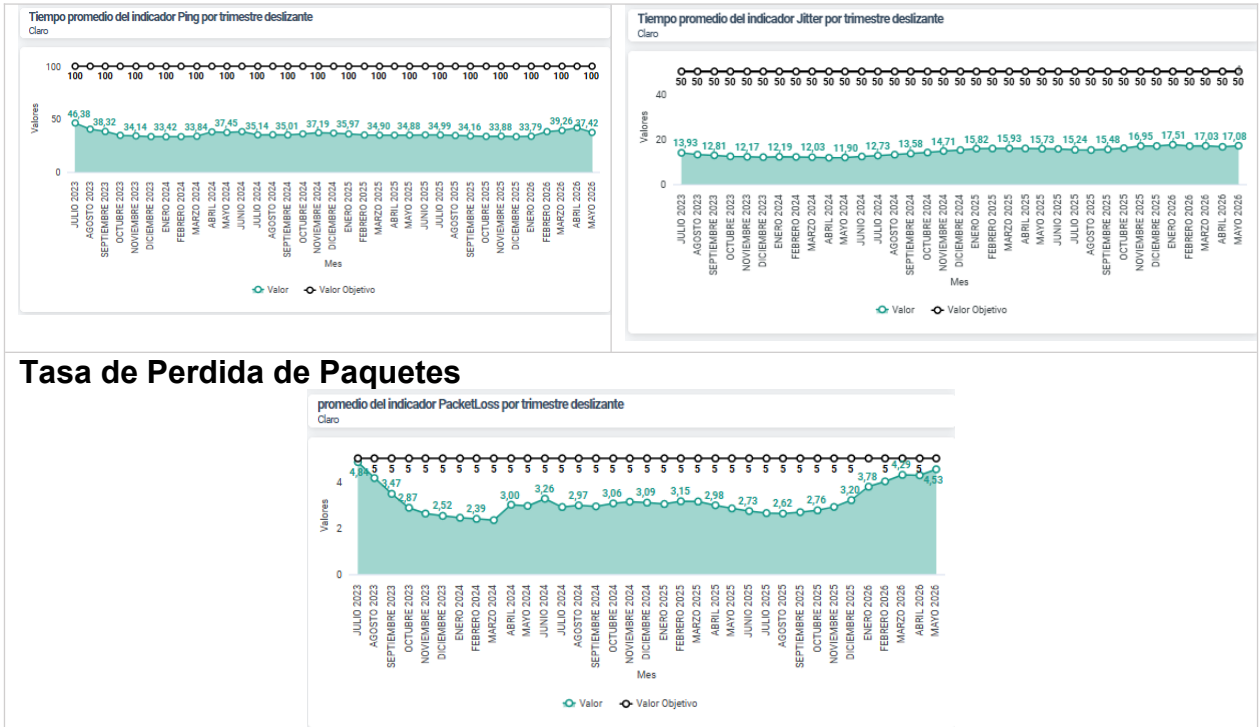


Velocidad de Subida



Latencia

Jitter



Fuente: Módulo de Calidad de Datos – Crowdsourcing sobre CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>

De la verificación **se concluye que**, para el periodo objeto de reporte no se advierten presuntas faltas de los valores Objetivo descritos anteriormente.

4. Sobre afectaciones del servicio:

La Resolución CRC 7777 de 2025 que modificó lo atinente a la afectación del servicio de telecomunicaciones, dispuso en el ARTÍCULO 5.1.6.2 AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES que los PRSTM deberán identificar y reportar al MinTIC la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red móvil, de acuerdo con las condiciones, parámetros y formatos o mecanismos que determine dicha entidad.

En consecuencia, Se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellos municipios con una población mayor de 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), Red de Transporte o Red de Acceso.



Respecto de las fallas originadas sobre los elementos de Red de Acceso, una vez reportada la afectación, MinTIC monitoreará el comportamiento del municipio o localidad y en caso de que en las siguientes 24 horas se detecte nuevamente la afectación de servicio, requerirá al PRSTM para que dentro de los cinco (5) días calendario siguientes entregue al MinTIC el reporte de la falla y el plan de mejora correspondiente, a través de los formatos o mecanismos establecidos para tal fin.

Los eventos de mantenimiento no se considerarán como una afectación siempre y cuando hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios

PARÁGRAFO. Los PRSTM quedarán exentos de la presentación del plan de mejora cuando las afectaciones en el servicio de telecomunicaciones se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero, y en todo caso, deberán informar al MinTIC la ocurrencia de la afectación.

Pues bien, de acuerdo con el reporte generado durante lo transcurrido del año 2026, no se encontraron registros de afectación del servicio de telecomunicaciones para los municipios de **El Tambo y Timbío, Cauca** por parte del PRSTM Claro.



Afectaciones - Tablero General API

Fecha Ocurrencia: es Agosto 2026 o Julio 2026 o Junio 2026 o...
Operador: Claro
Estado: cualquier valor
Departamento: es CAUCA
Municipio: es cualquier valor
Estación Base: es cualquier valor

Municipio: TIMBIQ

Se seleccionaron 0 de 0

No hay valores que coincidan "TIMBÍO"

Cancelar Listo

Transcurso año 2026: Sin Afectaciones

# de ticket	PRSTM	Fecha ocurrencia	Fecha restablecimiento	Diferencia minutos	Descripción Causa	Estado
NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR

Fuente: Módulo de Afectaciones del Servicio (Tablero) - CMIC ubicado en <https://indicadores.mintic.gov.co/>

Conforme a las consultas expuestas y en respuesta a sus inquietudes puntuales:

En la introducción del presente análisis, se explicó que 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. De acuerdo al presente análisis, se puede establecer que el PRSTM Claro conforme a la regulación actual colombiana no están incumpliendo los valores objetivo dispuestos para las mediciones de Calidad de Disponibilidad, Calidad de datos y Afectaciones mostrados en los numerales 2, 3 y 4 relacionados anteriormente.

Finalmente, en virtud del análisis previamente expuesto y con el propósito de brindar una respuesta integral a su solicitud, se informa que en la fecha se efectuó requerimiento a COMUNICACION CELULAR SA (Claro), para que remita directamente a su correo electrónico, con copia a este Ministerio, los planes de optimización de red correspondientes al área geográfica objeto de estudio. Lo anterior, con el fin de que se adelanten las acciones pertinentes encaminadas a mejorar la prestación del servicio en la vereda San Joaquín, municipio de El Tambo, departamento de Cauca.



Esta actuación se enmarca en el objetivo de exhortar al operador a adoptar las medidas necesarias que garanticen la calidad y continuidad en la prestación del servicio dentro de la mencionada área geográfica.

En los anteriores términos, se da por contestado su requerimiento, quedando atentos a cualquier otro que se derive de la efectiva prestación de los servicios de telecomunicaciones.”

Cordialmente,

(Firmado Digitalmente)
EDDA DEL PILAR ACERO GONZALEZ
Directora de Industria de Comunicaciones (E)

Proyectó transcripción de insumos: Luis Eduardo Peña Reyes- Dirección de Industria de Comunicaciones 

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Respuesta a la Solicitud PQRSD - DERECHO DE PETICIÓN No
Rad. 261077356 No Rad. Resp. 262137601

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20260819-095517-a71796-95264348

Creación: 2026-08-19 09:55:17

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-08-19 15:07:14

Firma: Directora de Industria de Comunicaciones (E)

EDDA DEL PILAR ACERO GONZALEZ

51.923.930

pacero@mintic.gov.co

Profesional Especializado 24

Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones

Elaboración: Proyecto

LUIS EDUARDO PEÑA REYES

7307770

lepena@mintic.gov.co

CONTRATISTA

MINTIC

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
Respuesta a la Solicitud PQRSO - DERECHO DE PETICIÓN No Rad. 261077356 No Rad. Resp. 262137601 Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260819-095517-a71796-95264348 Estado: Finalizado		Creación: 2026-08-19 09:55:17 Finalización: 2026-08-19 15:07:14	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	LUIS EDUARDO PEÑA REYES lepena@mintic.gov.co CONTRATISTA MINTIC	Aprobado	Env.: 2026-08-19 09:55:27 Lec.: 2026-08-19 09:58:03 Res.: 2026-08-19 09:58:23 IP Res.: 186.29.32.135 Canal: Email
Firma	EDDA DEL PILAR ACERO GONZALEZ pacero@mintic.gov.co Profesional Especializado 24 Ministerio de Tecnologías de la Información y las	Aprobado	Env.: 2026-08-19 09:58:28 Lec.: 2026-08-19 15:06:57 Res.: 2026-08-19 15:07:09 IP Res.: 190.145.189.98 Canal: Email