

Rad. 2026808270. 2026808459
Cód. 2000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2026516535
Fecha: 19/05/2026 10:47:13 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

REF. Comunicación sobre sesgo en mediciones de crowdsourcing – indicadores de Jitter y Packet Loss – Resolución CRC 6890 de 2022

Respetado doctor Hoyos,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación, radicada con el número 2026808270, mediante la cual presenta un informe frente a una situación que está generando una distorsión en la medición de los indicadores de calidad Jitter y Pérdida de paquetes (Packet loss) realizados mediante la metodología de crowdsourcing establecida mediante la Resolución CRC 6890 de 2022, y a su vez realiza la siguiente petición:

«(...) se conceptué a los operadores agremiados para que procedan con el filtrado y/o la exclusiones de las mediciones afectadas, dado el sesgo dentro del cálculo de los valores de los indicadores de calidad para los ámbitos y periodos impactados y así mismo se autorice, el reproceso del Formato T2.6 del 1Q de 2026, y, respetuosamente considerar este antecedente en el marco de la regulación vigente, como eximente de responsabilidad válido en la verificación del cumplimiento respectivo para dichos periodos.»

Previo a dar respuesta a su inquietud, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 «Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo». De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Ahora bien, en cuanto a sus solicitudes, la CRC incluyó en la Agenda Regulatoria 2026-2027¹ el proyecto denominado «Rediseño y optimización de indicadores de velocidad en el contexto de transición 4G-5G». El objetivo de esta iniciativa es «(...) evaluar de manera específica las velocidades de bajada como uno de los principales determinantes de la experiencia de usuario, así como el método utilizado para calcular los valores objetivo de los indicadores, con el propósito de determinar si estos reflejan adecuadamente

¹ <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda-Regulatoria-2026-2027.pdf>



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-05-19
13:58:31 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Comunicación sobre sesgo en mediciones de crowdsourcing – indicadores de Jitter y Packet Loss – Resolución CRC 6890 de 2022 Página 2 de 2

la evolución tecnológica, las condiciones de competencia y la diversidad territorial en el acceso a servicios móviles».

En el marco de dicho proyecto se llevará a cabo una revisión de los indicadores de calidad del servicio móvil, especialmente los asociados a las velocidades de carga y descarga 4G. Asimismo, se analizará el impacto del despliegue de la tecnología 5G sobre las condiciones de calidad y la viabilidad de rediseñar los indicadores actualmente establecidos, considerando que esta nueva tecnología contribuirá a descongestionar las redes.

Bajo este contexto, la revisión de estos indicadores exige una reevaluación de las condiciones de medición, con especial énfasis en los efectos que pueden tener las actualizaciones de software al momento de relizar las mediciones en segundo plano. En consecuencia, la revisión de la metodología de medición será un componente esencial dentro del alcance de este proyecto y se reevaluarán efectivamente los procesos de filtrado de mediciones para considerar las situaciones que se han presentado actualmente con las actualizaciones de los sistemas operativos de los dispositivos móviles.

Finalmente, se prevé que la propuesta regulatoria resultante de este análisis sea publicada en el cuarto trimestre de 2026, permitiendo que la decisión definitiva sea adoptada por la Sesión de Comisión durante el primer trimestre de 2027.

Por otro lado, debe anotarse dentro de las funciones de la CRC no se encuentra la potestad de autorizar la exclusión de mediciones realizadas, el reproceso de los indicadores reportados en el Formato T.2.6, ni la de definir aquellas situaciones externas que puedan considerarse como eximentes de responsabilidad frente al cumplimiento de las obligaciones regulatorias asociadas a dichos reportes.

En este sentido, corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en el marco de sus competencias de vigilancia y control, determinar la validez o no de las situaciones planteadas en su consulta.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: David Alberto Murillo
Revisó: Camilo Alfredo Bustamante



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278