

Rad. 2026811198
Cod. 8000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026518562
Fecha: 2/06/2026 8:17:27 A. M.
Proceso: 8000 ANALÍTICA DE DATOS



.CO

REF: Respuesta a Derecho de Petición relacionado con la calidad del servicio de telefonía y datos móviles en sectores de Bogotá.

Respetado doctor Avellaneda:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2026811198, mediante la cual presenta un derecho de petición solicitando información y anexos pertinentes en relación con las «múltiples fallas e interrupciones en los servicios de telefonía móvil y datos móviles en distintos sectores de Bogotá».

Teniendo presente que en su solicitud realiza una serie de preguntas puntuales sobre varios temas, para esta Comisión es pertinente mencionarle que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados y el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de redes y servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios. Todo lo anterior, con el fin de que la prestación de los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta, radiodifundida y de radiodifusión sonora sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad de las redes y de estos servicios. Adicionalmente, en el artículo 22 de la mencionada Ley, están establecidas las funciones específicas de la CRC.

En ese sentido, se aclara que la CRC realiza funciones de regulación en materias relacionadas con la calidad de los servicios y la protección de los derechos de los usuarios. Para su ejecución, esta Comisión realiza análisis sobre el comportamiento y evolución de los indicadores de calidad y la cobertura de los servicios, sin que ello implique ejercer funciones de vigilancia, inspección y control sobre el cumplimiento del marco legal y regulatorio aplicable a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, las cuales corresponden al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en lo que respecta a la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, una vez revisados los interrogantes presentados, se pudo evidenciar que únicamente las preguntas 1, 2, 5, 8 y 9 guardan algún tipo de relación con la

información disponible y con las competencias de la CRC, por lo tanto, se darán las respectivas respuestas a estas preguntas específicas.

Asimismo, es importante tener presente que el pronunciamiento sobre los asuntos expuestos en su consulta se efectúa con sujeción a lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y de acuerdo con las competencias y facultades que le han sido otorgadas a la CRC por el ordenamiento jurídico vigente, en particular aquellas establecidas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019. Teniendo en cuenta lo anterior, debe tener presente que el pronunciamiento de la CRC es general y abstracto respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Habiendo precisado dicho contexto, procedemos a responder cada una de las siguientes preguntas:

1. Informar si esa entidad tiene conocimiento oficial sobre las fallas de cobertura, señal y datos móviles que actualmente se presentan en Bogotá D.C.

2. Indicar qué operadores móviles han reportado incidentes, afectaciones técnicas o problemas de calidad del servicio en Bogotá durante el último año.

Respuesta CRC a puntos 1 y 2:

En cuanto a la primera parte, es preciso indicar que a la fecha presente no se tiene conocimiento de reportes de fallas de cobertura, precisando que la cobertura por sí misma solamente es un indicador de existencia de un determinado nivel señal en un área geográfica definida para una tecnología específica.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.1.6.2 «AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES»¹ y el artículo 5.1.6.3 «AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES FIJAS»² de la Resolución CRC 5050 de 2016, los PRST tienen la obligación de informar al MinTIC la ocurrencia de cada afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil, según corresponda, como consecuencia de una falla que afecte cualquiera de los elementos de red especificados en los citados artículos regulatorios. Por lo tanto, la CRC no es la entidad encargada de proveer esta información en la medida en que no tiene funciones de inspección, vigilancia y control en materia de la debida prestación del servicio móvil.

En consecuencia, el MinTIC es la autoridad competente para dar respuesta a su requerimiento encaminado a conocer los eventos de fallas, incidentes o afectaciones técnicas en los servicios de Internet fijo e Internet móvil junto con sus causas y duración de los eventos de fallas ocurridos. En este sentido, se da traslado de estos puntos al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que conozca su consulta y proceda en el marco de sus competencias.

¹ Artículo 5.1.6.2 (Resolución CRC 5050 de 2016) subrogado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022 y modificado por el artículo 6 de la Resolución CRC 7777 de 2025.

² Artículo 5.1.6.3 (Resolución CRC 5050 de 2016) adicionado por el artículo 7 de la Resolución CRC 7777 de 2025.

No obstante, con respecto a los reportes de la calidad del servicio, esta Comisión cuenta con información que ha sido reportada por los operadores móviles de red en el marco de los indicadores de calidad de los servicios y de los porcentajes de disponibilidad de la red de acceso, conforme a lo establecido en la regulación expedida por la CRC, los cuales se abordan en la respuesta a los puntos 5 y 8 más adelante.

3. Informar qué investigaciones, requerimientos, actuaciones administrativas, auditorías o procesos de vigilancia y control se han adelantado frente a las fallas reportadas por los usuarios.

Se da traslado al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que conozca esta consulta y en el marco de sus competencias pueda dar respuesta a la pregunta.

4. Señalar qué medidas preventivas, correctivas o sancionatorias han sido adoptadas o se encuentran en trámite frente a los operadores móviles por las deficiencias en la prestación del servicio.

Se da traslado al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que conozca esta consulta y en el marco de sus competencias pueda dar respuesta a la pregunta.

5. Informar si existen reportes oficiales sobre los sectores o localidades de Bogotá con mayores problemas de cobertura y calidad del servicio móvil, indicando las causas identificadas.

Respuesta CRC:

Frente a la existencia de reportes oficiales en los que se relacionen los sectores o localidades de Bogotá con mayores problemas de cobertura, debe resaltarse que a la fecha no existen reportes asociados a problemas de cobertura de servicios móviles. Sin embargo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles (PRSTM) tienen la obligación de reportar su cobertura, en virtud del Artículo 5.1.3.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016³.

A partir de lo anterior, la CRC procedió a publicar esta información a través de mapas interactivos⁴ que permiten hacer consultas de cobertura, y verificar el conjunto de datos⁵. Sin embargo, se resalta que esta información no se encuentra a nivel localidad si no a nivel municipal, por lo que, podrá realizar la consulta de manera visual sobre la ciudad de Bogotá para cada tecnología que

³ **ARTÍCULO 5.1.3.9. REPORTE DE MAPAS DE COBERTURA.** <Artículo modificado por el artículo 85 de la Resolución 7811 de 2025. El nuevo texto es el siguiente:> Cada OMR deberá entregar al MinTIC el mapa de cobertura con periodicidad trimestral, a través del mecanismo, formato y parámetros que establezca la CRC en coordinación con dicho Ministerio. Este mapa de cobertura debe evidenciar el nivel de señal en cada área en que prestan su servicio, incluyendo igualmente una leyenda asociada a los niveles de señal por cada tipo de tecnología (Rxlev - GSM, RSCP - UMTS, RSRP - LTE, SS-RSRP - 5G NR o el parámetro acorde a la tecnología usada) y los demás parámetros con los que se generó el mapa.

⁴ Puede consultar el mapa en: <https://www.postdata.gov.co/mapa/coertura-de-redes-moviles>

⁵ Disponible en: <https://www.postdata.gov.co/dataset/infraestructura-y-coertura-de-redes-de-acceso-movil>

cada operador tenga desplegada en la ciudad. En este punto, es oportuno resaltar que la información de cobertura corresponde a la reportada por los operadores y no refleja de manera directa la calidad del servicio, solamente la existencia o no de señal.

En cuanto a los sectores de la ciudad de Bogotá con mayores problemas de calidad, resulta pertinente resaltar que, con base en los indicadores disponibles⁶, a diciembre de 2025 las menores velocidades de descarga⁷ en la ciudad se registraron en las localidades de Ciudad Bolívar (8,15 Mbps), Tunjuelito (9,20 Mbps) y Bosa (9,75 Mbps), siendo estas las únicas con valores inferiores a 10 Mbps. No obstante, es pertinente señalar que dichas velocidades están por encima de los valores objetivos establecidos en la regulación vigente⁸ en materia de calidad de los servicios de telecomunicaciones, expedida por la CRC, la cual fija para las localidades de Bogotá un valor objetivo de calidad mínimo de 7,4 Mbps en velocidad de descarga.

Para conocer información más detallada sobre la metodología de medición, definición y seguimiento de los indicadores de calidad de los servicios móviles, sírvase remitirse a lo expuesto más adelante en respuesta al punto 8 del presente documento.

Respecto a las causas de las afectaciones del servicio de telecomunicaciones móviles, es pertinente recordar que el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC de 2016 establece que los operadores 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.

Por su parte, la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC, mediante la Resolución 3173 de 2024 y la Circular 21 de 2025, definió los mecanismos para el reporte, por parte de los operadores, de las fallas de red que ocasionen afectaciones en los servicios de telecomunicaciones. Estos mecanismos incluyen el reporte de información relacionada con los servicios afectados, así como la descripción, diagnóstico y origen de las fallas, entre otros aspectos.

Así, de acuerdo con la regulación vigente, los reportes relacionados con los planes de mejora y las afectaciones del servicio deben ser remitidos por los operadores directamente al MinTIC, entidad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones y realiza el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio; razón por la cual la CRC no ejerce dicha función.⁹

⁶ Mediante el archivo «Indicadores Móvil Bogotá 2023-2025.xlsx», que se adjunta a la presente respuesta, se suministran las cifras completas de los indicadores de calidad para el servicio móvil en la ciudad de Bogotá, correspondiente a los últimos 3 años.

⁷ Velocidad de descarga: Medición que establece la tasa de transferencia de datos de un servidor de prueba al dispositivo o equipo terminal móvil del usuario medida en Megabits/segundo.

⁸ Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

⁹ No obstante, en atención al artículo 5.1.6.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado por el artículo 8 de la Resolución CRC 7777 de 2025, a más tardar el 1 de enero de 2027 la CRC publicará la información sobre la disponibilidad de los elementos de redes de acceso previstos en el artículo 5.1.6.1, y las afectaciones de los servicios de comunicaciones definidas en los artículos 5.1.6.2 y 5.1.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En consecuencia, trasladamos su derecho de petición al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para que conozca esta consulta y en el marco de sus competencias pueda dar respuesta a esta pregunta.

6. Indicar qué acciones concretas se están implementando para exigir a los operadores la mejora de la cobertura, estabilidad y calidad del servicio móvil en Bogotá D.C.

Se da traslado al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que conozca esta consulta y en el marco de sus competencias pueda dar respuesta a la pregunta.

7. Informar si durante el último año se han impuesto sanciones, multas o llamados de atención a operadores móviles por incumplimientos relacionados con calidad de señal, cobertura o datos móviles.

Se da traslado al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que conozca esta consulta y en el marco de sus competencias pueda dar respuesta a la pregunta.

8. Remitir copia o enlace de acceso a informes, estudios, indicadores o reportes oficiales relacionados con la calidad del servicio móvil y cobertura en Bogotá D.C.

Respuesta CRC:

Con el propósito de contar con información sobre la calidad en los servicios de telecomunicaciones, tales como el servicio móvil para telefonía e internet, entre otros, la CRC expidió el Régimen de Calidad que se encuentra compilado en el Título V de la Resolución CRC de 2016¹⁰, donde se detalla y describe la metodología de medición, cálculo y reporte de indicadores por parte de los PRSTM. Este Régimen establece, entre otros aspectos, lo siguiente:

- i) Los indicadores de disponibilidad¹¹ y calidad¹², aplicables a la prestación de los servicios de voz y datos móviles, los cuales deben ser medidos y reportados por parte de los operadores,
- ii) La obligación en cabeza de los PRSTM de presentar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC y ejecutar planes de mejora cuando incumplan los indicadores de disponibilidad y calidad de los servicios de datos móviles¹³,
- iii) La obligación, a cargo de los PRSTM, de informar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) la ocurrencia de afectaciones a los servicios dentro de las cinco (5) horas siguientes a su detección, y también, de presentar planes de mejora dentro de los quince (15) días calendario, para prevenir que las afectaciones se

¹⁰ Disponible en: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#TÍTULO_V

¹¹ Artículo 5.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹² Artículo 5.1.3.1 y 5.1.3.2 ibidem.

¹³ Artículo 5.1.7.1 Ibidem.

- presenten nuevamente¹⁴,
- iv) La metodología para la realización de mediciones técnicas orientadas a conocer la calidad del servicio experimentada por el usuario.

Para conocer mayor detalle sobre la cobertura de los servicios móviles en la capital puede verificar la información disponible en el portal Postdata de la CRC, en donde podrá consultar tanto la infraestructura como la cobertura reportada por los PRSTM.

El portal principal de Postdata permite que la consulta se haga de diferentes maneras, por operador, tecnología y municipio:

- Gráfica como lo es a través de mapas interactivos disponibles en:
 - <https://www.postdata.gov.co/mapa/cobertura-de-redes-moviles>¹⁵
- Numérica por municipio disponibles en:
 - <https://www.postdata.gov.co/dataset/infraestructura-y-cobertura-de-redes-de-acceso-movil>¹⁶
- Estadística disponible en:
 - <https://datic.postdata.gov.co/>¹⁷

Por otra parte, algunos de los resultados en cifras, de los indicadores de calidad para telefonía móvil¹⁸ y disponibilidad en la red de acceso¹⁹ a diciembre de 2025 en la ciudad de Bogotá, se presentan en la siguiente tabla.

¹⁴ De conformidad con el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se considera una afectación a los servicios de voz o datos móviles «cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor a 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) o RED DE ACCESO.»

¹⁵ La información gráfica representa los niveles de señal reportados por los operadores, haciendo la salvedad que de manera directa esta cobertura no representa calidad del servicio.

¹⁶ Lo que encuentra en esta sección son los conjuntos de datos descargables para que puedan ser analizados en detalle.

¹⁷ En este portal estadístico puede visualizar análisis predeterminados para cada uno de los filtros posibles, de esta manera debe seleccionar en servicio, «Servicios móviles», y en variable podrá seleccionar «Cobertura» o «Sitios», haciendo mención este último a los sitios reportados con infraestructura soporte instalada.

¹⁸ Ver las cifras completas de la calidad de telefonía móvil para Bogotá en: las hojas «LLAMADAS_CAIDAS-4T2024-2025» y «LLAMADAS_CAIDAS_2023-3T2024» para el indicador de llamadas caídas, junto con las hojas «INTENTOS_NOEXITOSOS4T2024-2025» e «INTENTOS_NOEXITOSOS_2023-3T2024» para el indicador intentos de llamadas no exitosos, que se encuentran en el archivo adjunto «Indicadores Móvil Bogotá 2023-2025.xlsx».

¹⁹ Ver las cifras completas de porcentajes de disponibilidad para Bogotá en: la hoja «DISPONIBILIDAD_RED_ACCESO» del archivo «Indicadores Móvil Bogotá 2023-2025.xlsx».

Tabla 1. Promedio a diciembre de 2025 de los indicadores para telefonía móvil en Bogotá

Operador móvil de red (PRSTM)	Disponibilidad red de acceso [%]	Llamadas Caídas 3G [%]	Llamadas Caídas 4G [%]	Intentos de Llamadas No exitosos 3G [%]	Intentos de Llamadas No exitosos 4G [%]
TIGO	99,8891	0,207	0,004	1,913	0,250
MOVISTAR	99,2228	0,400	0,004	0,488	0,585
CLARO	99,9939	0,621	0,134	0,282	0,066
WOM	99,9988	0,635	0,001	0,301	0,045

Fuente: Reporte de los PRSTM a través de los formatos T.2.2 y T.2.5.

Para ampliar la información, sírvase consultar directamente el histórico de los indicadores en el portal Postdata de la CRC, accediendo a los siguientes enlaces:

- Disponibilidad de Elementos de Red de Acceso:
<https://postdata.gov.co/resource/disponibilidad-de-elementos-de-red-de-acceso>
- Indicadores de Calidad para el acceso a servicios de voz Móvil:
<https://postdata.gov.co/dataset/indicadores-de-calidad-para-el-acceso-servicios-de-voz-movil>

Lo anterior, en lo que respecta a los porcentajes de disponibilidad, el artículo 5.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 define los «INDICADORES DE DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS DE RED DE ACCESO»²⁰ y establece que los PRST deben medir mensualmente y reportar con periodicidad trimestral el tiempo de indisponibilidad y los porcentajes de disponibilidad de todos y a cada uno de los elementos de su red de acceso, que para el caso de los PRST de servicio móvil corresponde a cada una de sus estaciones base diferenciadas por tecnología; cuyos procedimientos de medición y cálculo, así como los valores objetivos a ser cumplidos, están consignados en el Anexo 5.2-A de la citada resolución²¹. El valor objetivo del indicador de DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS DE RED DE ACCESO definido para 2025 en Bogotá es de 99,95%.

Por su parte, en el artículo 5.1.3.1 de la citada resolución, modificado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022, se determinan los indicadores de calidad para el servicio de telefonía (voz) móvil. En su anexo 5.1-A, se definieron los indicadores de calidad para voz móvil, los cuales se agrupan en: i) Porcentaje total de llamadas caídas y ii) Porcentaje de intentos de llamada no exitosos.

El indicador del porcentaje promedio mensual de llamadas caídas entrantes y salientes determina la proporción de las llamadas que, una vez están establecidas, son interrumpidas sin la intervención del usuario, debido a causas presentadas dentro de la red del operador. Mientras que, el indicador de Intentos de Llamadas No exitosos es la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación que no logran ser establecidos, y la cantidad total de intentos de comunicación para

²⁰ Artículo 5.1.6.1 (Resolución CRC 5050 de 2016) subrogado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022 y modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 7777 de 2025.

²¹ Disponible para consulta en:

https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#ANEXO%205.2.A.TV

cada sector de cada tecnología (3G y 4G). Cabe señalar que los indicadores de calidad para voz móvil a la fecha son informativos, por lo que no se tienen valores objetivos a ser cumplidos.

En cuanto a la calidad de internet móvil, a partir de la Resolución CRC 6890 de 2022 se modernizó el régimen de calidad, modificando la metodología de medición de los indicadores del servicio de datos (Internet) móviles 3G y 4G, al pasar de la medición con sondas en campo para 3G y gestores de desempeño para 4G, a la medición a través de Crowdsourcing, la cual ha permitido obtener información técnica directamente de los equipos terminales móviles, previa autorización, de los usuarios finales a través de aplicaciones destinadas para tal efecto. Así mismo, esta metodología permite conocer de mejor forma la experiencia en el uso del servicio desde el punto de vista del usuario, obtener un mayor número de mediciones y más atributos del servicio, incluidas las velocidades de carga y descarga, entre otras.

Específicamente, en el artículo 5.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se determinan los indicadores de calidad para el servicio de internet móvil que los PRSTM deben medir y calcular, estos son:

- i) Velocidad de descarga²²,
- ii) Velocidad de carga²³,
- iii) Latencia²⁴,
- iv) Fluctuación de fase (Jitter)²⁵ y
- v) Tasa de pérdida de paquetes²⁶.

Adicionalmente, en el Anexo 5.3 de la misma resolución se definió el procedimiento para la medición, cálculo y reporte de dichos indicadores. Conforme con lo dispuesto en el citado anexo, los resultados de las mediciones deben agruparse por ámbitos geográficos, según se describe en la Tabla 2.

Tabla 2. Distribución ámbitos geográficos para un operador de red móvil

Ámbito geográfico	Elementos que lo conforma	Condición que lo define
-------------------	---------------------------	-------------------------

²² Velocidad de descarga: Medición que establece la tasa de transferencia de datos de un servidor de prueba al dispositivo o equipo terminal móvil del usuario medida en Megabits/segundo. A mayor valor es mejor la calidad.

²³ Velocidad de carga: Medición que establece la tasa de transferencia de datos de un dispositivo o equipo terminal móvil del usuario a un servidor de prueba medida en Megabits/segundo. A mayor valor es mejor la calidad.

²⁴ Latencia: Es una medida del tiempo que le toma a un mensaje, típicamente un archivo de prueba, realizar un viaje de ida y vuelta medido desde el primer bit que sale del dispositivo o equipo terminal móvil de un usuario y hasta el último bit que regresa a este.

²⁵ Fluctuación de fase (Jitter): Medida de la variación (vk) del tiempo de ida y vuelta en una serie de mínimo dos pruebas de latencia (k) en el dispositivo o equipo terminal móvil de un usuario. Se calcula restando el tiempo de latencia máximo ($L_{max,k}$) del tiempo de latencia mínimo ($L_{min,k}$), es decir: $vk = L_{max,k} - L_{min,k}$.

²⁶ Tasa de Pérdida de paquetes: Es la relación entre la cantidad de paquetes perdidos y el total de paquetes transmitidos, entre el origen de los paquetes en el dispositivo o equipo terminal móvil de un usuario y el destino en un servidor de prueba.

Continuación: Respuesta a Derecho de Petición relacionado con la calidad del servicio de telefonía y datos móviles en sectores de Bogotá.

Ámbito geográfico	Elementos que lo conforma	Condición que lo define
Municipal ²⁷	Municipio	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 (La3t,i) ²⁸ .
	Localidad o Comuna	Localidad o Comuna donde el operador cuenta con cobertura 4G y cuatro (4) mil líneas móviles ajustadas o más, y que pertenece a un municipio con más de 500.000 habitantes.
	Conjunto "Resto de municipio" compuesto por localidades o comunas.	La denominación "Resto de municipio" agrega a todas aquellas localidades o comunas de los municipios con más de 500 mil habitantes, que no superen el umbral de las cuatro (4) mil líneas móviles ajustadas por localidad o comuna.
Resto de Departamento ²⁹	Conjunto de municipios del 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 (La3t,i) en tecnología 4G.
Agregación Zona Satelital ³⁰	Estaciones base de un mismo municipio	Conjunto de mediciones de cada municipio realizadas en los equipos terminales móviles conectados a estaciones base con transmisión satelital para el cálculo de los indicadores de latencia, jitter y pérdida de paquetes.

Fuente: Elaboración CRC.

Por otra parte, mediante la Resolución CRC 7363 de 15 de abril de 2024, la CRC estableció una senda progresiva de incremento en los valores objetivo de los indicadores de calidad del servicio de datos móviles 4G, los cuales deben ser cumplidos por los operadores.

Dichos valores se determinan en función del clúster de calidad³¹ al que pertenece cada municipio. La regulación contempla una senda por clúster municipal de calidad, aplicable según las condiciones de desarrollo de red y desempeño del servicio de cada municipio.

En este marco, se fijaron metas graduales de mejora en las velocidades de carga y descarga del servicio de datos móviles 4G para aquellos municipios en los que actualmente las velocidades promedio no superan los 9 Megabits por segundo (Mbps) de descarga y donde no se prevé un despliegue de tecnología 5G en el corto o mediano plazo.

²⁷ Para el cálculo de los indicadores de velocidad de descarga y velocidad de carga del ámbito geográfico "Municipal" se incluyen también las mediciones realizadas en los equipos terminales móviles conectados a estaciones base con acceso satelital.

²⁸ La cantidad de usuarios del servicio móvil al que se refiere el término "líneas móviles ajustadas" debe entenderse como la cantidad de líneas de internet móvil en un municipio, calculadas según la fórmula (La3t,i) del "Marco muestral" presentada en el Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado por el artículo 8 de la Resolución CRC 6890 de 2022.

²⁹ Para el cálculo de los indicadores de velocidad de descarga y velocidad de carga del ámbito geográfico "Resto de departamento" se incluyen también las mediciones realizadas en los equipos terminales móviles conectados a estaciones base con acceso satelital.

³⁰ La Resolución CRC 7363 de 2024 introdujo modificaciones importantes a partir del tercer trimestre de 2024 para el reporte y cálculo de los indicadores en Zona Satelital.

³¹ Los clústeres de calidad se encuentran definidos en la Resolución CRC 7363 de 2024 y compilados en el Anexo 5.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Esta estrategia buscaba mejorar progresivamente los niveles de calidad del servicio en dichas zonas, al tiempo que preserva los incentivos para la inversión y el despliegue de nuevas tecnologías, en particular la tecnología 5G.

En este sentido, la senda de crecimiento de los valores objetivo para los indicadores de velocidad de descarga y velocidad de carga se presenta en la Tabla 3. En particular, a la ciudad de Bogotá le corresponde el Clúster alto.

Tabla 3. Senda de crecimiento de los valores objetivo de velocidades en datos móviles 4G para los municipios de los clústeres de calidad

Año de la senda	Periodo de exigibilidad de los V.O. de los indicadores de velocidad de carga y velocidad de descarga de datos móviles 4G	V.O. Exigible para Velocidad Carga			V.O. Exigible para Velocidad Descarga		
		Clúster alto (Mbps)	Clúster Medio (Mbps)	Clúster Bajo (Mbps)	Clúster alto (Mbps)	Clúster Medio (Mbps)	Clúster Bajo (Mbps)
0	1 de julio de 2024 – 30 de junio de 2025	2,6	2,6	2,6	5,0	5,0	5,0
1	1 de julio de 2025 – 30 de junio de 2026	3,2	3,0	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	4,0	3,7	9,0	7,8	7,1
4	1 de julio de 2028 – 30 de junio de 2029	4,7	4,7	4,2	9,0	9,0	8,0
5	A partir del 1 de julio de 2029	4,7	4,7	4,7	9,0	9,0	9,0

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016

Además, en el Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron los valores objetivos para los indicadores Latencia, Fluctuación de fase (Jitter) y Tasa de pérdida de paquetes de datos móviles 4G, tal como se transcribe en la Tabla 4.

Tabla 4. Valores objetivo para latencia, Jitter y pérdida de paquetes en datos móviles 4G

Indicador	Valor objetivo por ámbito geográfico
Latencia (ida y vuelta)	100 ms máximo
Fluctuación de fase (Jitter)	50 ms máximo
Tasa de pérdida de paquetes	5% máximo

Fuente: Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Vale aclarar que para la tecnología 3G todos los indicadores se reportan de manera informativa y no tienen valores objetivos establecidos por la regulación.

Ahora bien, bajo este enfoque, mediante el archivo adjunto «Indicadores Móvil Bogotá 2023-2025.xlsx»³² se remite la información correspondiente a los indicadores de calidad del servicio móvil, previamente mencionados, para las tecnologías 3G y 4G, obtenida a partir de las mediciones realizadas por los PRSTM mediante la metodología de Crowdsourcing, desde el segundo trimestre de 2023 hasta diciembre de 2025.

Adicionalmente, resulta importante señalar que la CRC mantiene publicado un tablero interactivo que se actualiza periódicamente en donde se presentan las gráficas históricas para estos cinco indicadores de internet móvil para cada operador y por tecnología, por diferentes niveles de ámbitos geográficos. Este puede consultarse accediendo al portal Postdata de la CRC mediante el siguiente enlace:

<https://www.postdata.gov.co/dashboard/mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario-internet-movil>

Para mayor claridad, a manera de ejemplo se presenta a continuación el proceso de consulta para la ciudad de Bogotá.

En primer lugar, dentro de los cuatro ámbitos geográficos disponibles («Total Colombia», «Municipios», «Resto de departamento», «Zona Satelital») en la lista desplegable del campo «Tipo de geografía», se selecciona, por ejemplo, la opción «Municipios»³³ y posteriormente «11001 - BOGOTÁ». A continuación, se elige el tipo de tecnología en la lista desplegable «Tecnología» (3G, 4G, o próximamente 5G); y luego, en la barra de abajo se selecciona el indicador a consultar, entre las cinco opciones disponibles (Velocidad de descarga, Velocidad de carga, Latencia, Jitter, o Pérdida de paquetes).

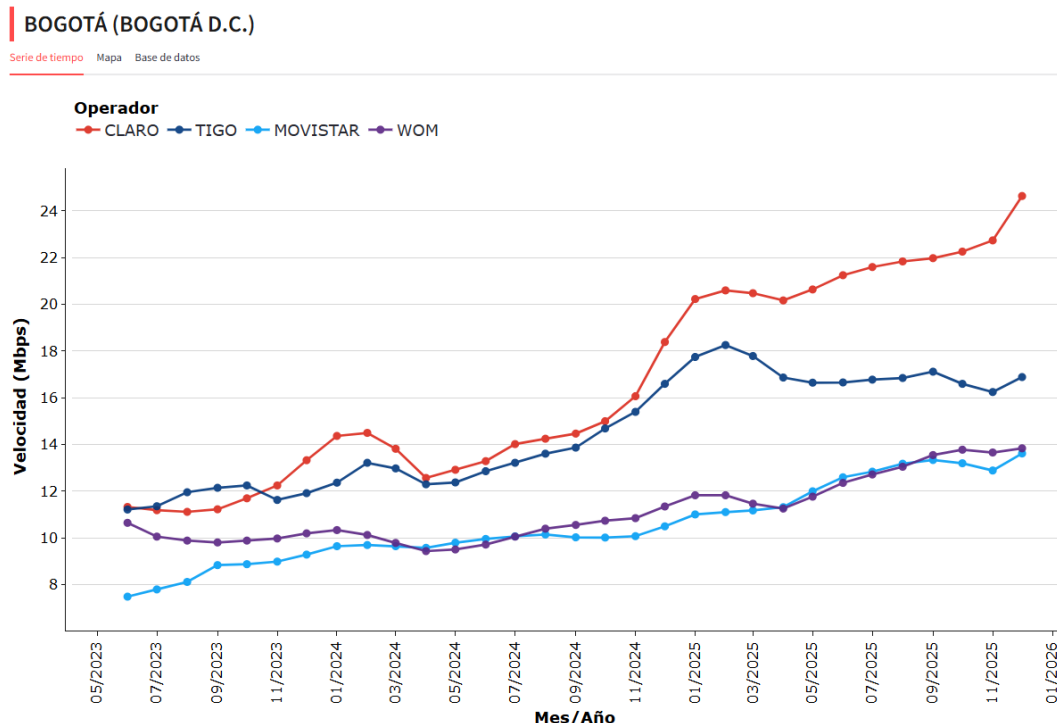
Una vez realizadas las selecciones entre las opciones señaladas arriba, la información correspondiente a Bogotá puede consultarse mediante la pestaña «Serie de tiempo», la cual permite conocer el comportamiento del indicador seleccionado, según lo reportado por cada uno de los cuatro operadores de red móvil (PRSTM) desde el segundo trimestre de 2023 hasta la fecha más reciente disponible.

En particular, la consulta para el indicador «Velocidad de descarga» en tecnología 4G, correspondiente a Bogotá y visualizada a través de la opción «Serie de tiempo», arroja el siguiente resultado:

³² Ver las cifras de los cinco indicadores en las hojas: «Internet_2T2023-2025(Municipal)» para el ámbito Municipal y «Internet_2T2024-2025(Satelital)» para la agregación de zona satelital, del archivo «Indicadores Móvil Bogotá 2023-2025.xlsx».

³³ Ver definición de cada ámbito geográfico en la Tabla 2.

Ilustración 1. Promedio trimestral móvil en cada mes de la velocidad de descarga 4G en la ciudad de Bogotá para cada PRSTM

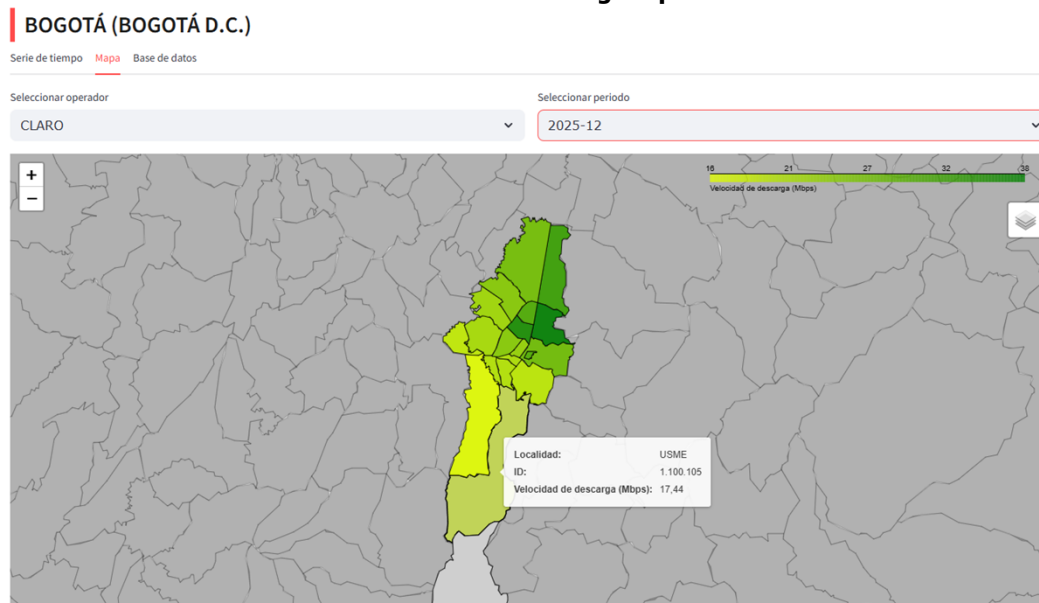


Fuente: CRC, «Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario - Internet Móvil | Postdata»

Asimismo, la siguiente pestaña que allí se encuentra, denominada «Mapa», permite identificar las localidades donde en cada una el operador visualizado cuenta con más de 4.000 usuarios según el periodo seleccionado. Finalmente, también se dispone de una pestaña denominada «Base de datos», en donde se presentan las cifras asociadas a la consulta realizada.

Así, la consulta del indicador «Velocidad de descarga» para diciembre de 2025, desagregado por localidades de Bogotá y visualizada mediante la opción «Mapa» para el operador CLARO, arroja el siguiente resultado:

Ilustración 2. Promedio trimestral a diciembre de 2025 de la velocidad de descarga 4G en cada una de las localidades de Bogotá para CLARO



Fuente: CRC, «Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario - Internet Móvil | Postdata».

Así mismo, en la lista desplegable identificada con la etiqueta «Sub-agregación», se puede seleccionar cada una de las localidades de la ciudad, con el propósito de observar la serie de tiempo de cada una diferenciando cada operador. Además, en la parte final de la lista se encuentra el ámbito geográfico «Resto de municipio»³⁴ (ver definición en la Tabla 2), que para el caso de Bogotá corresponde a la localidad de Sumapaz.

Adicionalmente, se encuentra publicado un informe reciente realizado por la CRC con el análisis de la calidad de internet móvil enfocado en principales municipios y ciudades capitales, incluidas las localidades de Bogotá, el cual puede ser consultado accediendo al siguiente enlace: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2026-002-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-movil>.

9. Informar cuáles son los mecanismos y derechos que tienen los usuarios para presentar reclamaciones colectivas o individuales frente a las fallas.

Respuesta CRC:

Acercas de los mecanismos y derechos de los usuarios para presentar reclamaciones por el servicio móvil, es pertinente mencionar que en la sección 24 del capítulo 1 «RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE

³⁴ La denominación "Resto de municipio" agrega a todas aquellas localidades o comunas de los municipios con más de 500 mil habitantes, que no superen el umbral de las cuatro (4) mil líneas móviles ajustadas por localidad o comuna.

LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES», del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, se encuentra establecido el trámite de peticiones, quejas, reclamos o recursos y los correspondientes a los medios de atención de los PRST, lo cual incluye información o inconformidad en relación con los servicios prestados por el operador.

Conforme al citado régimen de protección, los usuarios pueden presentar su petición, queja, reclamo o recurso (PQR) directamente ante su operador a través de cualquiera de los medios de atención que tenga habilitados: oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin, salvo que la respectiva interacción de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. El operador debe confirmar la recepción de la PQR indicarle el Código Único Numérico (CUN) que identificará todo el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

El operador debe dar respuesta a la Petición, Queja, Reclamo o Recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación y notificarle lo decidido a través de un canal digital el cual le debe ser informado al usuario, salvo que el usuario haya manifestado su interés en recibir la respuesta por el medio por el cual presentó su PQR.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que los operadores pueden digitalizar su relacionamiento con los usuarios. Es así como, respecto de los asuntos que sean digitalizados, la atención al usuario ya no será atendida a través de cualquier medio de atención, sino sólo en el canal digital que disponga el operador. De todas maneras, el usuario siempre podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

Por otra parte, si la respuesta dada por el operador a la PQR no es satisfactoria, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, el usuario podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su PQR mediante la interposición de un recurso de reposición y en subsidio de apelación. El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención salvo que el operador haya informado previamente el medio digital de recepción de su solicitud. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

En caso de que el operador no cambie de parecer e insista, el usuario deberá remitir su PQR a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre el caso.

Adicionalmente, es importante resaltar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando se presente indisponibilidad del servicio por causas atribuibles al proveedor, el operador debe aplicar una compensación automática a favor del usuario, sin que este tenga que solicitarla, proporcional al tiempo de indisponibilidad, en la factura siguiente o en la que corresponda según la periodicidad de facturación. Específicamente dicho artículo señala lo siguiente:

«ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

2.1.11.1.2. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.»

10. Indicar si existen planes, mesas técnicas o estrategias institucionales actualmente en ejecución para solucionar o mitigar las fallas de conectividad móvil en Bogotá D.C.

Se da traslado al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que conozca esta consulta y en el marco de sus competencias pueda dar respuesta a la pregunta.

Consideraciones finales:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), hacemos traslado de su derecho de petición al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en ejercicio de sus competencias, para que adelante lo que le compete en atención a las preguntas 3, 4, 6, 7 y 10 de su solicitud.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a sus comentarios o cualquier aclaración que requiera al respecto.

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Celso Andrés Forero, Franz Cachaza Dubet.

Revisado por: Miguel Andrés Durán

Anexo:

Indicadores Móvil Bogotá 2023-2025.xlsx

Traslado por competencia:

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Correo electrónico: minticresponde@mintic.gov.co