



Bogotá D.C., 17 de julio de 2012

Doctor

CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN

DIRECTOR EJECUTIVO

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Correo electrónico: julian.villarreal@crcom.gov.co

Fax: +57 (1) 3198301

Calle 59 A Bis No. 5-53 Ed. LINK Siete Sesenta Piso 9

Ciudad

Asunto: Comentarios ETB Propuesta regulatoria sobre los criterios de eficiencia del sector TIC y medición de indicadores sectoriales para medir el avance de la sociedad de la Información.

Respetado Doctor Rebellón:

Teniendo en cuenta la invitación extendida por la CRC para la presentación de comentarios al proyecto de resolución *“Por la cual se establecen los criterios de eficiencia del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la medición de indicadores sectoriales para medir el avance en la Sociedad de la Información.”*, esta empresa se permite realizar a continuación los siguientes comentarios:

1. *En relación con la interpretación sistemática y alcances de la disposición contenida en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.*

En primer lugar, consideramos pertinente hacer un breve comentario en relación con la concordancia existente entre lo estipulado en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 y el párrafo 2° del artículo 15 de la misma Ley, este último relativo al Sistema Integral de Información del sector TIC.



Al respecto, si bien es cierto los indicadores para la medición del avance en la Sociedad de la Información sí deben hacer parte del referido sistema, a esta compañía le sigue preocupando el avance actual de la implementación de SII como fuente oficial del información sectorial.

Para esta compañía, precisamente con la precisión e incorporación de los indicadores que medirán el nivel de avance del país en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se retoma la discusión sobre la necesidad de contar con una única fuente oficial que recoja todos los datos que permiten, a las diferentes autoridades públicas, establecer el estado, impacto y desarrollo de todos los asuntos atinentes a esta Industria.

Así, por ejemplo, encontramos que si bien, hay avances en la armonización de los reportes de información establecidos por la CRC en el SII, no ocurre lo mismo para el caso de los datos que deben reportar los proveedores a otras entidades, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC o el Departamento Administrativo Nacional de Estadística- DANE, e incluso con las autoridades de orden departamental, distrital y municipal.

Visto lo anterior, nos preguntamos ¿qué sentido tiene que los proveedores proporcionen una determinada (a veces, muy pormenorizada información) a la Comisión de Regulación y al Ministerio, a través del SII, para que éstos a su vez la proceden, midan y emitan informes de desarrollo y avance en materia de TIC, si por otro lado, por ejemplo, la SIC recibe de los proveedores otra información que también procesa, a su juicio, y que muestra el funcionamiento de la industria frente a los usuarios con datos que, de alguna manera, contradicen los informes de desarrollo sectorial, pues muestran una industria poco preocupada por los usuarios?; en ese mismo orden, ¿qué sentido tiene que mientras la CRC y el Ministerio muestran, con base en medición de indicadores, que el sector TIC es uno de los motores más importantes de la economía, cuando, por otro lado, el DANE no hace sus estadísticas haciendo uso de la misma herramienta de recolección de información sectorial que es utilizada

D



por las demás autoridades del sector, y a la cual reportan las mismas fuentes de información (esto es, los PRST)?

A nuestro juicio, la verdadera armonización de la información del sector TIC sólo se conseguirá si logramos que el Sistema Integral de Información se convierta en una herramienta útil para todas aquellas entidades encargadas de realizar mediciones de impacto y desarrollo del sector.

Adicionalmente, no puede olvidarse que las finalidades pretendidas por el Gobierno Nacional con la expedición del Decreto Ley anti trámites (Decreto Ley 019 de 2012) sólo se consiguen si la misma Administración, en colaboración con los ciudadanos, no establece mecanismos que permitan conseguir eficiencia, eficacia y economía a las actuaciones, como es potencialmente para el caso del sector TIC, el Sistema Integral de Información. Precisamente, es este sistema el instrumento adecuado para que la Administración cumpla con la disposición contenida en el artículo 9 del estatuto anti trámites de acuerdo con la cual *"...no se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública"*.

Ahora bien, en el caso del DANE, esta entidad administra el denominado *"Boletín de Indicadores de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC"*, emitido anualmente, y que contiene una serie de información muy relevante para la medición de penetración de las TIC, que adicionalmente es muy relevante para las compañías.

2. En relación con los indicadores sectoriales propuestos por la CRC

En relación con este punto, por un lado, consideramos pertinente incluir en la medición de eficiencia del sector sugerida por el MinTIC, la información de ingresos por servicios de valor agregado (discriminado por servicio). Esta información se manejó durante algunos años y permite observar la dinámica de servicios no tradicionales.



Por otra parte, cuando se revisan los ejes de la sociedad de información identificados en el documento *“Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales”* de la CRC (pag. 25) los cuales sirven para definir los diferentes indicadores, no encontramos en la propuesta indicadores relacionados con el eje denominado *“el desarrollo de contenidos y aplicaciones”*. Lo anterior, nos lleva a preguntar, si los indicadores que permitirán el desarrollo de este eje fundamental serán definidos posteriormente por la CRC? ó, si existen razones que lleven a que la Comisión considere que estos indicadores aún no deberían ser incluidos.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con el grupo *“Indicadores del Sector Productivo de las TIC”*, consideramos necesario evaluar la conveniencia de separar el PIB Telecomunicaciones del PIB Correos, de manera tal que se permita realizar un seguimiento más pormenorizado por subsector, y en particular, del crecimiento y dinámica específica del sector telecomunicaciones en Colombia.

Por otro lado, no se observan unos indicadores relativos a la satisfacción en el uso de las TIC por los usuarios. A nuestro juicio, y ello tiene estrecha relación con los comentarios realizados en el punto 1 de este documento: un usuario que crea y quiera las TIC, es un usuario que las utiliza. En este sentido, para esta compañía la satisfacción del cliente se convierte en un factor de productividad que debería considerarse como factor de medición del desarrollo de la industria.

Al respecto, en el 2006 la Unión Internacional de Telecomunicaciones evidenció que a pesar que la calidad en la prestación de los servicios es un asunto que usualmente suele ser medido internamente por las empresas, los reguladores también pueden realizar determinado monitoreo con el fin de establecer qué tanto los proveedores están proporcionando información adecuada a sus usuarios en orden a que los mismos tomen sus decisiones de consumo, comprobar el nivel de reclamaciones (no peticiones) elevadas por los clientes ante los operadores, comprender la situación del mercado y de la competencia



leal entre proveedores¹. Si bien es cierto, estas medidas de monitoreo van dirigidas al establecimiento de medidas, es indiscutible que la realización de un diagnóstico de este ítem, constituye un elemento fundamental en la medición del nivel de desarrollo de las TIC en el país como factor de productividad.

Por otro lado, en cuanto a los indicadores “*Infraestructura y acceso a TIC*”, además de los mencionados por la CRC, se recomienda incluir un indicador orientado a medir los entes territoriales (urbanos y rurales) con centros de acceso público a Internet (caso portales interactivos ETB) en relación con el número de habitantes.

En el mismo sentido, tratándose de los indicadores “*Acceso y uso de las TIC por hogares e individuos*”, también sugerimos incluir los siguientes ítems:

- Lugar de acceso a internet, ej: centro de acceso público, trabajo, hogar, etc.
- Actividades que los individuos realizan con las TIC (ej: búsqueda de información, transacciones bancarias, compras, trámites con entes gobierno, redes sociales y/o colaboración, ocio y entretenimiento, actividades de capacitación, etc.): con qué frecuencia, a través de cuáles medios (terminal) y preferiblemente por rangos de edades.

Por otro lado, en relación con los indicadores “*Uso de TIC por empresas*”, la CRC incluye en su propuesta un indicador enfocado a actividades de recepción/envío de pedidos por Internet. Para ETB este indicador debería ser específico con el fin de medir las diferentes actividades que adelantan las empresas en internet, ej: servicio al cliente, publicidad, banca electrónica, etc. De igual forma, debería diferenciarse entre grandes empresas y pymes.

Finalmente, nos parece importante realizar la siguiente reflexión en relación con los fundamentos del proyecto de resolución en donde se señala que “...los indicadores sectoriales que establezca la CRC (...)

¹ Ver documento UIT “*ICT Quality of Service Regulation: Practices and Proposals*”, septiembre de 2006.



deberán guardar correspondencia con los (...) pilares de la Sociedad de la Información”, y sin embargo, no se definen unos objetivos claros por cada pilar, ni se establece una metodología que permita conocer al sector el avance en cada uno de esos pilares. Así, por ejemplo, como ya se indicó no es fácil identificar la correspondencia entre los pilares “desarrollo de contenidos y aplicaciones” y “protección a los usuarios”, con los indicadores que se proponen en el proyecto de resolución.

Esperamos que estos comentarios sean de utilidad, y como de costumbre esta compañía, expresa su disposición para participar en las diferentes propuestas regulatorias sectoriales.

Cordial saludo,



GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTO
Gerente Asuntos Regulatorios