



Código TRD: 2300

CIRCULAR No. 00021/2025

PARA: Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones Móviles

Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones Fijos que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional.

Proveedores del Servicio de Telecomunicaciones Portador que provean a otros PRST que suministren el servicio de Internet fijo residencial en los mercados municipales susceptibles de regulación ex ante, enlistados en el Anexo 3.2. de la Resolución 5050 de 2016.

ASUNTO: Mecanismo para el reporte de Afectaciones de Servicios de Telecomunicaciones.

FECHA: 25 de Junio de 2025

El numeral 4 del artículo 17 y el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificados por los artículos 13 y 14 de la Ley 1978 de 2019, definieron como parte de los objetivos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley.

En desarrollo de dicho mandato, el Decreto 1064 de 2020 "*Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*" en su artículo 21 estableció que es función de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control (DVIC) de MinTIC, dirigir los procesos y procedimientos de inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento del régimen de telecomunicaciones, televisión, radiodifusión sonora y postal, de orden legal, reglamentario, contractual y regulatorio de quienes provean dichos servicios y expedir los actos administrativos requeridos en cada proceso.

Y el mismo Decreto 1064 de 2020¹ facultó a la DVIC, entre otras, para expedir conceptos, circulares y demás actos administrativos que se requieran con el fin de orientar el ejercicio de las actividades inspección, vigilancia y control.

Por su parte, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) quien de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009², tiene como función la expedición de la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros, con los parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

¹ No. 10 del Artículo 21 del Decreto 1064 de 2020.

² Modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019.



En virtud de ello, el regulador ha fijado las reglas que deben cumplir los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para informar al MinTIC sobre la ocurrencia de las afectaciones de los servicios de voz, datos u otros que se cursen sobre sus redes fijas o móviles.

Con base en lo anterior la DVIC emitió la Circular No. 000026 de 2023³, a través de la cual informó sobre el mecanismo de reporte de afectación de los servicios de telecomunicaciones prestados sobre redes fijas o móviles, conforme a lo establecido en el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Posteriormente, a través de los artículos 6 y 7 de la Resolución CRC 7777 de 2025 “*Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones móviles establecidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*”, fueron actualizadas las disposiciones previstas en el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 para armonizarlas y articularlas con la regulación vigente:

“ARTÍCULO 6. *Modificar el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:*

ARTÍCULO 5.1.6.2 AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES. *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.* (Subrayado fuera de texto).

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.

Frente a las fallas originadas en la Red de Core o Red de Transporte que no generen la salida de servicio de las Estaciones Base, los PRSTM deberán informar al MinTIC de acuerdo con las condiciones, herramientas y procedimientos definidos por dicha entidad, sobre el suceso de la falla, la recuperación del servicio y el plan de mejora, en caso de que este tenga lugar.

³ Modificada por la Circular 000034 de 2023.



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.”

“ARTÍCULO 7. Adicionar el artículo 5.1.6.3 a la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

ARTÍCULO 5.1.6.3. AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES FIJAS. Para los PRST que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso de la red, en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla en un equipo terminal de la red de acceso fija de acuerdo con el artículo 5.1.6.1 de la presente resolución, o de un elemento del Backbone central o Core de enrutamiento.

Con ocasión de una afectación del servicio, en los términos definidos en el presente artículo, el PRST deberá presentar un reporte inicial donde informe de su ocurrencia al MinTIC, dentro de las cinco (5) horas siguientes a su detección, **de acuerdo con los parámetros y el formato o mecanismo que determine dicha entidad.** (Subrayado fuera de texto).

Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar al MinTIC el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS de la presente resolución, **de acuerdo con los parámetros y el formato o mecanismo que determine dicha entidad.** (Subrayado fuera de texto).

PARÁGRAFO. Los PRST 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.”

De otro lado, la CRC expidió la Resolución 7714 de 2025 “Por la cual se establecen condiciones regulatorias para la provisión de servicios mayoristas de telecomunicaciones en Colombia y se dictan otras disposiciones”, en la cual determinó que era necesario conocer todas aquellas situaciones que generen una afectación en la red de transporte e incorporó la definición de afectación del servicio portador que involucra parámetros objetivos que permiten identificar aquellos casos en los que la indisponibilidad del servicio se convierte en una afectación, independientemente de si la causa es atribuible o no al proveedor del servicio portador.

Y, con el fin de que la administración conozca la ocurrencia de estas afectaciones y se mantenga actualizada la información de forma oportuna, estableció una obligación en cabeza de los proveedores del servicio



portador ubicados en los 170 mercados municipales enlistados en el Anexo 3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, consistente en reportar al MinTIC las afectaciones del servicio que presenten en sus redes:

ARTÍCULO 5.6.2.3. AFECTACIÓN DEL SERVICIO PORTADOR CON INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE INTERNET FIJO RESIDENCIAL: *Los PRST que provean el servicio portador a otros PRST que suministren el servicio de Internet fijo residencial en al menos uno de los mercados municipales susceptibles de regulación ex ante, enlistados en el Anexo 3.2 de la presente resolución, deberán reportar a MinTIC las afectaciones asociadas a dicho servicio mayorista de la siguiente manera:*

- i. *Las afectaciones cuya duración sea mayor a 60 y hasta 180 minutos, se tendrán que reportar a MinTIC dentro de los treinta (30) días siguientes a su ocurrencia.*
- ii. *Las afectaciones cuya duración sea mayor a 180 minutos, se tendrán que reportar a MinTIC dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia.*

Para efectos del cumplimiento de esta obligación de reporte se entiende por afectación del servicio portador con incidencia en el servicio de Internet fijo residencial, al evento de indisponibilidad del servicio que supera los 60 minutos ininterrumpidos e impide la prestación del servicio de Internet fijo residencial por parte del PRST, independientemente de si la causa es atribuible o no al PRST que suministre el servicio portador.

El reporte deberá ser remitido a MinTIC por medio de los formatos o mecanismos que ese Ministerio determine *y deberá constar, al menos, de la siguiente información: municipios afectados, fecha y hora de inicio de la afectación y fecha y hora en que se resolvió la afectación. Para aquellos casos en los que la afectación no haya sido resuelta al momento del reporte al MinTIC, el PRST que suministra el servicio portador deberá actualizar dicho reporte dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la solución de la afectación indicando cómo fue resuelta y el tiempo total de la afectación". (Subrayado fuera de texto).*

Con base en las anteriores modificaciones regulatorias resulta necesario actualizar los lineamientos establecidos en la Circular MinTIC 00026 de 2023, frente a los mecanismos de reporte de las afectaciones que se presenten en las redes de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y Servicio Portador, conforme a lo establecido en los artículos 5.1.6.2, 5.1.6.3 y 5.6.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

1. MECANISMO PARA EL REPORTE DE LAS AFECTACIONES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES

Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles deberán reportar a la DVIC de MinTIC la ocurrencia de una afectación de los servicios de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre su red, a través de la API REST dispuesta por MinTIC a través del Centro de Monitoreo de Inspección de Servicios de Comunicaciones – CMIC.



Esta herramienta permitirá a la DVIC, entre otras, dar aplicación a lo preceptuado en el artículo 6 de la Resolución CRC 7777 de 2025 (modificatorio del artículo 5.1.6.2 de la Resolución 5050 de 2016), frente a que la DVIC monitoree el comportamiento de las Estaciones Base que al encontrarse indisponibles generan la afectación de los servicios en un municipio o localidad y así, en caso de que en las siguientes 24 horas de presentarse una afectación de servicio se detecte nuevamente la indisponibilidad de estas estaciones, y por lo tanto se repita la condición de afectación de servicio, pueda requerir 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.

Lo anterior, teniendo en cuenta que los PRSTM y el MinTIC desde el año 2024 cuentan con un mecanismo de intercambio de información basado en API con arquitectura REST, a través del cual los operadores realizan la entrega de la información asociada a los contadores de red o alarmas originadas en sus elementos de red de acceso, así como también, presentan los planes de mejora relacionados con los incumplimientos de los valores objetivos fijados en la regulación para los indicadores de calidad y disponibilidad (Anexos 2 y 3 de la Resolución MinTIC 03173 de 2024).

Así las cosas, CMIC no solo cuenta con información en tiempo casi real que permite validar el cumplimiento del reporte exigido en el artículo 5.1.6.2 de la Resolución 5050 de 2016, sino que además posibilita la aplicación de reglas de análisis de información predictivas y preventivas, razón por la cual se requiere migrar el reporte de afectaciones del servicio de telecomunicaciones móviles a esta evolución tecnológica, considerada como estratégica dentro del Modelo de Vigilancia, Inspección y Control de MinTIC, toda vez que ha sido implementada con altos estándares en materia de eficiencia, seguridad y escalabilidad, constituyendo la mejor alternativa para una vigilancia más oportuna, eficiente y transparente.

Para efectos de este reporte, 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.

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

Frente a las fallas originadas en la Red de Core o Red de Transporte que no generen la salida de servicio de las Estaciones Base, los PRSTM deberán reportar sobre el suceso de la falla, la recuperación del servicio y el plan de mejora, en caso de que este tenga lugar.

Los parámetros de reporte se encuentran consignados en el Anexo No. 1 de la presente Circular. Valga precisar que para la estructuración de este Anexo fueron tenidas en cuenta las observaciones presentadas por los PRSTM en las mesas de trabajo adelantadas los días 6 y 12 de junio de 2025,



así como la “*Propuesta para el reporte de afectaciones del servicio – Revisión técnica y sugerencia de implementación*” radicada por ASOMÓVIL bajo el consecutivo No. 251074751 del 20 de junio de 2025.

2. MECANISMO PARA EL REPORTE DE LAS AFECTACIONES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS

Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Fijas que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, reportarán a la DVIC del MinTIC la ocurrencia de una afectación de los servicios de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre su red, a través del Sistema de Gestión de Espectro (SGE), Módulo Registro de Afectaciones en el Servicio de Telecomunicaciones.

Para efectos de este reporte se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso de la red, en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla en un equipo terminal de la red de acceso fija de acuerdo con el artículo 5.1.6.1 de la Resolución 5050 de 2016, o de un elemento del Backbone central o Core de enrutamiento.

Los parámetros de reporte se encuentran consignados en el Anexo No. 2 de la presente Circular.

3. MECANISMO PARA EL REPORTE DE LAS AFECTACIONES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES PORTADOR

Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que provean el servicio portador a otros PRST que suministren el servicio de Internet fijo residencial en al menos uno de los mercados municipales susceptibles de regulación ex ante, enlistados en el Anexo 3.2 de la Resolución 5050 de 2016, deberán reportar a la DVIC del MinTIC a través del Módulo de Reporte de Afectaciones Servicio Portador del Centro de Monitoreo de Inspección de Servicios de Comunicaciones – CMIC, la ocurrencia de las afectaciones asociadas a dicho servicio mayorista de la siguiente manera:

- Las afectaciones cuya duración sea mayor a 60 y hasta 180 minutos, se tendrán que reportar a MinTIC dentro de los treinta (30) días siguientes a su ocurrencia.
- Las afectaciones cuya duración sea mayor a 180 minutos, se tendrán que reportar a MinTIC dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia.

Los parámetros de reporte se encuentran consignados en el Anexo No. 3 de la presente Circular.

Vigencias



La presente Circular recoge lo establecido en la Circular MinTIC 000026 de 2023 modificada por la Circular 000034 de 2023 y se regirá a partir de las siguientes fechas:

- Aplicación del Anexo No. 1 a partir del 1 de octubre de 2025.
- Aplicación del Anexo No. 2, como quiera que ni el mecanismo, ni los lineamientos regulatorios fueron modificados para el reporte de las afectaciones que se presenten en las redes de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Fijas, estos seguirán remitiendo la información tal como lo hacen actualmente, sin ninguna variación o cambio.
- Aplicación del Anexo No. 3 a partir del 1 de julio de 2025.

Nota aclaratoria: Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles deberán continuar reportando los incidentes de afectaciones a través del mecanismo actual (Sistema de Gestión de Espectro – SGE), hasta que se supere el periodo de prueba de entrada a producción del mecanismo definido el Anexo No. 1, periodo que se llevará a cabo entre el 1 y el 31 de octubre de 2025.

Cordialmente,

(Firmado Electrónicamente)

LUIS EDUARDO AGUIAR DELGADILLO

Director de Vigilancia, Inspección y Control

Elaboró: Gina Albarracín - Asesora DVIC
Daniel Santamaría - Asesor DVIC
Oscar Gonzalez - Asesor DVIC

Revisó: Elkin Porras – Subdirector de Vigilancia, Inspección y Control



Anexo 1. Afectación del servicio de Telecomunicaciones Móviles

El presente anexo contiene los parámetros para el reporte de las afectaciones del servicio de telecomunicaciones que deben ser tenidas en cuenta por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM).

El PRSTM deberá reportar con un retardo de máximo dos horas después de su detección cuando se presente una afectación de servicio en un municipio, o una localidad para aquellos municipios que cuentan con más de 500.000 habitantes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.1.6.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo cual deberá realizar en forma individual, es decir enviando un registro por cada municipio o localidad.

Cuando se presenten afectaciones que involucren varios municipios o localidades, el PRSTM podrá definir si utiliza un mismo identificador de ticket para todos o un identificador de ticket para cada uno, sin embargo, deberá enviar un registro por cada uno de estos municipios o localidades, independientemente de que utilice el mismo identificador del ticket.

Para aquellas afectaciones en las cuales el servicio se ha restablecido antes de ser reportadas a través de la API, el PRSTM podrá enviar un solo registro con la hora de inicio y fin de la afectación.

Para los reportes cuando el servicio no ha sido restablecido, esto es aquellos en los que la afectación continúa activa al momento del reporte, se dejará en blanco el campo Fin Afectación. Los campos Origen Afectación, Descripción Origen de Afectación, Exención, Clasificación Exención, Tipificación Exención y Descripción Exención deben diligenciarse de acuerdo con la información que cuente el PRSTM en ese momento, la información definitiva para estos campos se deberá enviar en el registro final de la afectación.

El reporte final de la afectación deberá ser enviado una vez el PRSTM haya recuperado el servicio y en todo caso deberá enviarse a más tardar al día siguiente de la normalización del servicio.

Con el fin de que MinTIC pueda hacer el seguimiento a las Estaciones Base que podrían generar una nueva afectación de servicio, se requiere que para cada afectación se reporte en el campo correspondiente la totalidad de Estaciones Base que dan cobertura al municipio o localidad en el campo correspondiente.

En caso de que en las siguientes 24 horas de reportada una afectación MinTIC detecte nuevamente la afectación de servicio, bien sea monitoreando la disponibilidad de las Estaciones Base según los reportes recibidos de los PRSTM en cumplimiento de lo establecido en el Anexo 2 de la Resolución MinTIC 03173 de 2024, o porque se reciba un nuevo reporte de afectación para el mismo municipio o localidad, MinTIC requerirá al PRSTM para que dentro de los 5 días calendario siguientes el PRSTM entregue el reporte de la falla y el plan de mejora correspondiente a través de la API utilizando la estructura de datos descrita en el punto 3.2. del presente anexo.



Las afectaciones de servicio de Telecomunicaciones Móviles se reportarán a través de las API REST dispuestas por MinTIC para este fin y teniendo en cuenta los siguientes puntos:

1. PATH/END-POINT

En cada ambiente se desplegará el servicio para la recolección de datos que deberá reportar cada operador. La API REST será desarrollada por parte de MinTIC y el PRSTM realizará los desarrollos para el envío de la información utilizando la API de acuerdo con las reglas y protocolos definidos. Se define la creación de tres ambientes paralelos para ser utilizados en las diferentes etapas del ciclo de vida de la API: desarrollo, producción y QA. Cuando entren en servicio nuevos PRSTM, MinTIC definirá los Path/End-points correspondientes al nuevo PRSTM

Ambiente Desarrollo:

<https://indicadores-dev.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/Claro>
<https://indicadores-dev.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/Movistar>
<https://indicadores-dev.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/Tigo>
<https://indicadores-dev.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/WOM>
<https://indicadores-dev.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/Claro>
<https://indicadores-dev.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/Movistar>
<https://indicadores-dev.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/Tigo>
<https://indicadores-dev.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/WOM>

Ambiente Producción:

<https://indicadores.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/Claro>
<https://indicadores.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/Movistar>
<https://indicadores.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/Tigo>
<https://indicadores.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/WOM>
<https://indicadores.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/Claro>
<https://indicadores.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/Movistar>
<https://indicadores.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/Tigo>
<https://indicadores.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/WOM>

Ambiente QA:

<https://indicadores-qa.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/Claro>
<https://indicadores-qa.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/Movistar>
<https://indicadores-qa.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/Tigo>
<https://indicadores-qa.mintic.gov.co/Indisponibilidad/Afectaciones/WOM>
<https://indicadores-qa.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/Claro>
<https://indicadores-qa.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/Movistar>



<https://indicadores-ga.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/Tigo>
<https://indicadores-ga.mintic.gov.co/PlanesMejora/Afectaciones/WOM>

2. MÉTODO HTTP

POST – Creación de objetos: Será el método usado para el intercambio de información cuando se trate de la creación de registros.

3. ESTRUCTURA DE DATOS

Cada afectación que se presente para un municipio o localidad debe estar asociada a un número de ticket diferente, independientemente de que dicho ticket agrupe varios municipios o localidades para la misma afectación del servicio. No se debe repetir la misma llave Ticket + Código Dane para dos afectaciones de servicio diferentes.

La llave para identificar el plan de mejora correspondiente a una afectación estará compuesta por los campos Ticket y Código DANE.

Se establece la siguiente estructura de Datos para el envío por parte de los PRSTM utilizando la API REST de la información relacionada con afectaciones de servicio de Telecomunicaciones Móviles:

3.1. REGISTRO DE AFECTACIONES

Campo	Tipo/Formato	DESCRIPCIÓN (Valores válidos para el campo)	Ejemplo
Ticket	Alfanumérico	Identificador del Ticket. Debe ser único para cada evento de afectación para un municipio o localidad determinados. Para una afectación que involucre varios municipios o localidades el PRSTM decidirá si utiliza un solo identificador de ticket para todos o un ticket para cada municipio o localidad.	INC9412925
Servicio Afectado	Número Entero	Servicio afectado: 1. Voz, 2. Datos 3. Voz y Datos	2



Campo	Tipo/Formato	DESCRIPCIÓN (Valores válidos para el campo)	Ejemplo
Origen Afectación	Número Entero	Origen de la afectación de servicio: 1. Red de Acceso 2. Red de Core 3. Red de Transporte 4. Backbone Central 5. RF 6. Red Central 7. Otros Nota: En caso de seleccionar 7. Otros deberá diligenciarse el campo Descripción Origen de Afectación.	2
Descripción Origen de Afectación	Alfanumérico	Campo opcional, sólo se debe diligenciar si se seleccionó 7 en el campo anterior. Detalle del origen de la afectación. (Máximo 50 caracteres)	
Estaciones Base	Alfanumérico	Listado de Estaciones Base que dan cobertura al municipio o localidad en la que se presenta la afectación del servicio. Debe contener los códigos de sitio tal cual se reportan en HECCA. Deben ser el mismo nombre con el que se reporta "NOMBRE_ESTACION_BASE" en los formatos HECCA T.2.2, T.2.5 de Res 5050 y Formato 3 de Res 3484. Los códigos deben enviarse separados por coma (,). Longitud máxima 600 caracteres	ANT0218,ANT0325,MED0250
Estado	Alfanumérico	Identifica Estado Indisponible (Inicio de afectación) o Disponible (Fin de afectación) Sólo debe enviarse un registro de Inicio de afectación y uno de Fin de afectación para cada afectación en un municipio o localidad determinada. Cuando el servicio se ha recuperado antes del reporte de Inicio de afectación podrá enviarse un solo registro con estado Disponible diligenciando los campos Inicio Afectación y Fin Afectación.	Indisponible



Campo	Tipo/Formato	DESCRIPCIÓN (Valores válidos para el campo)	Ejemplo
Inicio Afectación	Fecha	Fecha y hora de inicio de la Afectación en formato AAAA-MM-DDTHH:MM:SS	2025-07-21T11:41:17
Fin Afectación	Fecha	Fecha y hora de fin de la Afectación en formato AAAA-MM-DDTHH:MM:SS En el registro de inicio de afectación campo deberá dejarse en blanco. Cuando el PRSTM detecte que no se presentó afectación de servicio en el registro de estado Disponible (Fin de Falla) la información de este campo será igual a la del campo Inicio Afectación	2025-07-21T17:25:13
Fecha Hora Reporte	Fecha	Fecha y hora en que se hace el reporte en formato AAAA-MM-DDTHH:MM:SS	2025-07-21 18:00:13
Código DANE	Número Entero	Código DANE del municipio o localidad en la que se presenta la afectación de servicio.	11001
Detección Afectación	Alfanumérico	Fecha y hora de detección de la afectación de servicio en formato AAAA-MM-DDTHH:MM:SS	2025-07-21T12:15:17
Exención	Alfanumérico	Valores válidos: S: SI N: NO	S
Clasificación Exención	Número Entero	La clasificación de exenciones debe registrarse con la siguiente numeración según corresponda: 1. Fuerza Mayor 2. Caso Fortuito 3. Hecho de un tercero 4. Mantenimiento notificado previamente	3



Campo	Tipo/Formato	DESCRIPCIÓN (Valores válidos para el campo)	Ejemplo
Tipificación Exención	Número Entero	Tipificación de la exención (Escoger con base en la clasificación exención escogida). La tipificación de exenciones debe registrarse con la siguiente numeración según corresponda: 1 - Falla energía comercial 2 - Hechos de la Naturaleza 3 - Hurto o Vandalismo 4 - Hecho de un tercero diferente a proveedor de transporte 5 - Orden Público 6 – Dificultad de acceso al sitio 7 – Falla Transmisión Azteca 8 – Falla Transmisión Andired 9 – Otros Nota: De ser tipificado como (9), al ser otros, incluir detalles en el campo "DESCRIPCIÓN EXENCIÓN"	7
Descripción Exención	Alfanumérico	Descripción de los detalles para considerar la exención. Máximo 200 caracteres	

3.2. REGISTRO PLANES DE MEJORA AFECTACIONES

Cuando se registra el Plan de Mejora el campo Fecha Fin Real debe diligenciarse con la fecha estimada de finalización de ejecución del plan de mejora según la categoría a la que pertenece. Una vez el PRSTM ha finalizado la ejecución del Plan de Mejora si esta fecha es diferente, máximo dentro de los cinco (5) días después de finalizado, deberá enviar un nuevo registro con la fecha real de finalización de la ejecución del plan de mejora.

Campo	Tipo/Formato	DESCRIPCIÓN (Valores válidos del campo)	Ejemplo
Fecha presentación del plan	Fecha	Fecha de Presentación del Plan de Mejora en formato AAAA-MM-DD	2024-07-12



Campo	Tipo/Formato	DESCRIPCIÓN (Valores válidos del campo)	Ejemplo
Código del Plan de Mejora	Alfanumérico	Estructura: PM_XXX_OOOO_MM_YYYY_CCC XXX: PRSTM (COM) Comcel S.A. (TEL) Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (CMO) Colombia Móvil S.A. ESP (PTC) Partners Telecom Colombia S.A. (TLC) TELECALL COLOMBIA SAS OOOO: ORIGEN DEL PLAN AFEC: Res CRC 5050 Afectaciones CCC: Consecutivo 00001 - 99999 (5 dígitos)	PM_TLC_AFEC_00001
Categoría del Plan de Mejora	Número Entero	1. Corto plazo (15 a 60 días calendario) 2. Mediano Plazo (61 a 150 días calendario) 3. Largo plazo (151 a 365 días calendario)	2
Código DANE	Número Entero	Código DANE del municipio o localidad en la que se presenta la afectación de servicio.	5856 13468009
Ticket	Alfanumérico	Identificador del Ticket. Debe ser único para cada evento de afectación para un municipio o localidad determinados. Para una afectación que involucre varios municipios o localidades el PRSTM decidirá si utiliza un solo identificador de ticket para todos o un ticket para cada municipio/localidad.	INC9412925



Campo	Tipo/Formato	DESCRIPCIÓN (Valores válidos del campo)	Ejemplo
Acción del Plan de Mejora	Número Entero	1. Ampliación de canales 2. Cambio o reconfiguración de parámetros 3. Optimización Red de Acceso o Red Central 4. Cambio de elementos en falla 5. Demás actividades que puedan ser realizadas directamente por el PRST o sus empresas aliadas (Plan corto plazo) 6. Instalación de nuevo sector o nodo sin refuerzo de infraestructura o renegociación de las condiciones de instalación 7. Ampliación de Transmisión 8. Configuración de portadora adicional 9. Demás actividades en las cuales se requiera la participación de un tercero (Plan Mediano Plazo) 10. Instalación nuevo sitio, nodos de acceso o centrales con refuerzo de Infraestructura o renegociación de las condiciones de instalación inicialmente pactadas, en los cuales sea necesaria la consecución de nuevos terrenos o la realización de obra civil para el soporte de la infraestructura activa	4
Descripción del Plan de Mejora	Alfanumérico	Descripción de actividades específicas del plan Secuencia de actividades. Describe de forma resumida el plan de mejora. Mantener toda información en una sola fila Máximo 200 caracteres	Reemplazo Batería dañada Aumento de Autonomía Banco de Baterías
Fecha fin Real	Fecha	Fecha real de finalización del plan de mejora propuesto en formato AAAA-MM-DD	2025-12-30
Evidencias	Alfanumérico	¿Se cargaron evidencias de ejecución?: S o N	S



4. VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA

Con el fin verificar la ejecución de los planes de mejora, los PRSTM deberán entregar evidencias de ejecución de cada plan de mejora. Para la entrega de estas evidencias de ejecución, los PRSTM podrán realizar la carga de uno o varios archivos *.pdf relacionados con cada plan de mejora. Estos archivos deberán tener un tamaño máximo de 10M cada uno y podrán asociarse varios archivos a cada plan de mejora. Estas evidencias deberán enviarse máximo dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de la ejecución del plan. La entrega de estas evidencias de ejecución de los planes de mejora deberá realizarse en el portal para la carga de evidencias desarrollado por MinTIC utilizando el siguiente enlace: <https://evidencias-dot-mintic-advancement-prod.ue.r.appspot.com/>

Debe tenerse en cuenta que el portal sólo permite la carga de archivos *.pdf con un tamaño máximo de 10MB cada uno, y que pueden cargarse varios archivos asociados a cada plan de mejora. Es importante que cada uno de los archivos de evidencias tenga el mismo nombre del plan de mejora al que está asociado, es decir el nombre diligenciado en el campo **CÓDIGO DEL PLAN DE MEJORA**, y en caso de requerirse más de un archivo estos deben estar numerados secuencialmente según el siguiente ejemplo:

Código del plan de mejora: PM_TLC_AFEC_00001

Archivos de evidencia: PM_TLC_AFEC_00001_01
PM_TLC_AFEC_00001_02
PM_TLC_AFEC_00001_03

...

De no conservar esta nomenclatura no se podrá asociar los archivos de evidencia al plan de mejora y se entenderá que no han sido presentadas evidencias.



Anexo 2. Afectación del servicio de Telecomunicaciones Fijas

El presente anexo contiene los parámetros para el reporte de las afectaciones del servicio de telecomunicaciones que deben ser tenidas en cuenta por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Fijas (PRST) a los que les aplique según lo definido en el artículo 5.1.6.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

1. MEDIO PARA EL REPORTE

Para una mayor eficiencia, control y seguimiento en el reporte de la información que se debe realizar por parte de los PRST, se encuentra habilitado en el Sistema de Gestión de Espectro (SGE), un módulo de reporte de información de afectación del servicio de Telecomunicaciones Fijas, denominado **Módulo registro de afectaciones en el servicio de Telecomunicaciones**. En él los PRST podrán realizar el proceso de registro de afectaciones, cargar los documentos concernientes al plan de mejora y su ejecución, los anexos y evidencias que correspondan, y actualizar la información en el sistema, entre otros.

2. PARÁMETROS PARA EL REPORTE DE AFECTACIONES Y PLANES DE MEJORA

El manual de uso del módulo de registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones podrá ser consultado por los PRST en el portal <https://gestion-espectro.mintic.gov.co/>, dentro del módulo de Manuales de usuario / Formatos (Grupo: Manuales). El documento ilustra el paso a paso que deben seguir para el registro de los operadores al sistema, registro y actualización de afectaciones y planes de mejora.



Anexo 3. Afectación del servicio Portador con Incidencia en el Servicio de Internet Fijo

En concordancia con lo establecido en la Circular XX, en el presente anexo se definen las condiciones que deben ser tenida en cuenta por los PRST para el reporte de las afectaciones del servicio de telecomunicaciones:

1. MEDIO PARA EL REPORTE

Para una mayor eficiencia, control y seguimiento en el reporte de la información que se debe realizar por parte de los PRST, se encuentra habilitado en el Centro de Monitoreo de Inspección de servicios de Comunicaciones (CMIC), un módulo de reporte de información de afectación del servicio de Telecomunicaciones Fijas, denominado **Módulo de Reporte de Afectaciones Servicio Portador**. En él los PRST podrán realizar el proceso de registro de afectaciones. El link para acceder este módulo es <https://portador.mintic.gov.co>

2. REGISTRO DE USUARIO

Como primer paso para el uso del Módulo de Reporte de Afectaciones Servicio Portador, el PRST deberá solicitar el registro de su usuario. para lo cual debe ingresar al portal y seleccionar la opción correspondiente, el cual una vez seleccionado solicitará la siguiente información: NIT del PRST, Nombre de la Empresa, Nombre del usuario y correo electrónico. **Es importante tener presente que una vez aprobado el registro, el usuario de ingreso será el correo electrónico registrado en el sistema.** Por cada NIT se podrán registrar máximo 10 usuarios.

Una vez enviada la solicitud de registro de usuario se generará un requerimiento al Administrador del Módulo para su validación y si es el caso aprobación. Cuando el Administrador del Módulo aprueba la solicitud se envía la notificación al correo electrónico ingresado en la solicitud de registro. Cuando se ingresa por primera vez en el Módulo se solicitará la creación de la contraseña la cual debe cumplir las características indicadas para su aprobación.

3. ESTRUCTURA DE DATOS

El PRST deberá reportar cuando se presente una afectación del servicio portador con incidencia en el servicio de internet fijo residencial en un municipio de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.6.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.



Cuando en una afectación resulten involucrados varios municipios, deberá hacerse un registro por cada uno de los municipios afectados, independientemente de que en el Sistema de Gestión del PRST el seguimiento de la afectación se realice con un mismo ticket.

Cuando en el momento del registro de la afectación en el Módulo el servicio aún se encuentre afectado, esto se debe indicar en el campo Estado seleccionando “Indisponible” y dejando sin diligenciar el campo Fin de Afectación. Una vez se ha superado la afectación y dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes el PRST deberá actualizar la información haciendo un nuevo registro en el que en el campo Estado seleccione “Disponible”, diligenciando la fecha y hora final de la Afectación de servicio en el campo Fin de Afectación, así mismo se deben diligenciar los campos Solución y Duración de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.6.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para el registro de cada afectación deben diligenciarse los campos que presenta el **Módulo de Reporte de Afectaciones Servicio Portador**, así:

Ticket: Identificador del Ticket. Debe ser único para cada evento de Afectación para un municipio determinado, es decir no pueden existir dos registros de afectación con la misma llave Ticket + Municipio, aunque un mismo identificador de Ticket sí puede estar asociado a varios municipios cuando una misma falla genere afectación en varios municipios.

Estado: Estado del servicio en el momento de registrarse la Afectación de Servicio. Si al momento del registro la afectación ha sido superada y por lo tanto el servicio de Internet Fijo Residencial se encuentra disponible, se deberá escoger el estado “Disponible”, por el contrario, si al momento del registro de la Afectación de Servicio el servicio aún no se encuentra disponible se deberá escoger el estado “Indisponible”

Origen Afectación: Causa que origina la afectación del servicio. Deberá seleccionarse la opción según sea el caso. En caso de seleccionar la opción 9. Otro deberá detallarse la causa en el campo correspondiente.

Inicio Afectación: Fecha y hora inicial de la Afectación de Servicio.

Fin Afectación: Fecha y hora final de la Afectación de Servicio. Cuando en el momento del registro de la Afectación de Servicio aún se encuentre activa la afectación este campo deberá dejarse en blanco. Una vez se supere la afectación se deberá actualizar la información de la Afectación de Servicio mediante un nuevo registro en el cual se diligencie el campo con la fecha y hora final de afectación.

Detección Afectación: Fecha y hora en que la que el PRST detectó la falla que genera la Afectación del Servicio.



Departamento: Departamento al que pertenece el municipio en el que se presenta la Afectación del Servicio de internet fijo residencial.

Municipio: Municipio en el que se presenta la Afectación del servicio de internet fijo residencial.

Solución: En este espacio el PRST debe indicar cómo resolvió la afectación.

Tiempo Afectación: Tiempo total en horas y minutos de la afectación.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CIRCULAR No. 00021 de 2025 (Anexos 1 2 y 3)

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

Id Acuerdo: 20250625-092654-f12768-99963491

Creación: 2025-06-25 09:26:55

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-06-25 12:31:54



Escanee el código
para verificación

Firma: DIRECCIÓN DE VIGILANCIA, INSPECCIÓN Y CONTROL

Luis Eduardo Aguiar Delgadillo

93394384

laguiar@mintic.gov.co

Director de Vigilancia, Inspección y Control

Mintic

Firma: SUBDIRECTOR DE VIGILANCIA E INPSECCIÓN

ELKIN PORRAS FORERO

Subdirector de Vigilancia e Inspección

eporras@mintic.gov.co

Dirección de Vigilancia, Inspección y Control

Ministerio de TIC

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
CIRCULAR No. 00021 de 2025 (Anexos 1 2 y 3) Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20250625-092654-f12768-99963491 Creación: 2025-06-25 09:26:55 Estado: Finalizado Finalización: 2025-06-25 12:31:54			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	ELKIN PORRAS FORERO eporras@mintic.gov.co Dirección de Vigilancia, Inspección y Control Ministerio de TIC	Aprobado	Env.: 2025-06-25 09:27:05 Lec.: 2025-06-25 12:20:43 Res.: 2025-06-25 12:20:51 IP Res.: 190.145.189.98
Firma	Luis Eduardo Aguiar Delgadillo laguiar@mintic.gov.co Director de Vigilancia, Inspección y Control Mintic	Aprobado	Env.: 2025-06-25 12:20:51 Lec.: 2025-06-25 12:31:42 Res.: 2025-06-25 12:31:54 IP Res.: 190.145.189.98