

116751100G-0139

Bogotá D.C., 19 de junio de 2020

Señor

PEDRO ELIAS ZORRO MONSALVE

Unidad Técnica de Servicios Públicos

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

Ciudad

Asunto: Respuesta a solicitud de información de 10 de junio de 2020.

Respetado señor Zorro,

En atención a su solicitud de información, damos respuesta a cada una de las preguntas, así:

1. ¿Qué estrategias se están adelantando para garantizar la cobertura de la señal de telefonía y banda ancha en la ciudad de Bucaramanga?

Para el servicio de telefonía móvil, la empresa monitorea permanentemente los indicadores de la red para identificar posibles situaciones que puedan afectar algún sector o comuna de la ciudad. De esta forma, se cuenta con las herramientas de control para corregir esas situaciones y ofrecer un buen servicio a los usuarios, dentro de lo establecido en la regulación.

Frente al servicio de telefonía fija y banda ancha, la empresa cubre más del 90% de los hogares de la ciudad con red de cobre. Desde el año 2016, la empresa ha invertido recursos para modernizar la red y más de 170 mil hogares pueden conectarse a la red de fibra óptica, permitiendo que los usuarios cuenten con mayores velocidades.

Además, la empresa administra, opera y mantiene su red para garantizar su operatividad y que los servicios se presten dentro de las condiciones exigidas por las autoridades sectoriales. La cobertura de los servicios puede consultarse en nuestra página web. Para servicios móviles, en: <https://www.movistar.co/web/portal-col/atencion-cliente/cobertura-tecnologia/> y para servicios fijos, https://atencionalcliente.movistar.co/Cobertura_Movistar/

2. ¿Contamos con medición del estado de conectividad de la ciudad por comunas y corregimientos?

La empresa cuenta con herramientas para medir la permanencia y continuidad del servicio, dentro de los parámetros establecidos en la regulación sectorial. Además, para los servicios móviles cuenta con sondas distribuidas en varias zonas de la

ciudad que permiten evaluar el desempeño de la red. Esta herramienta genera las alarmas cuando el comportamiento de la red disminuye.

3. ¿Hay mediciones de satisfacción sobre la calidad del servicio de la plataforma en comunicaciones que se ofrece hoy?

La empresa cuenta con las herramientas necesarias para evaluar el desempeño de la red que permiten identificar oportunidades de mejora. Estas herramientas garantizan que los servicios sean prestados dentro de los parámetros de calidad fijados por las autoridades sectoriales.

4. ¿Como se garantiza la conectividad de los estudiantes del nivel primaria, bachillerato y universitario del Municipio para el acceso a las clases virtuales?

La empresa trabaja para garantizar la conectividad de los colombianos, y facilitar sus actividades diarias, como el teletrabajo, la educación virtual, la continuidad de los negocios, el entretenimiento y quizás lo más importante, la comunicación entre los seres queridos y familia. La misión de la empresa es hacer el mundo más humano, conectando la vida de las personas por lo que siempre se busca garantizar la salud y bienestar de los empleados y de los clientes.

La empresa cuenta con más de 6 mil empleados directos a nivel nacional a disposición para garantizar la gestión del servicio y la atención a los más de 19 millones de accesos o líneas de clientes Movistar en Colombia y más del 1 millón de accesos y líneas prestadas en la ciudad de Bucaramanga.

Hoy se evidencia la importancia de la digitalización y cómo el sector de las telecomunicaciones ha sido relevante para enfrentar con éxito el actual Estado de Emergencia; ayudando desde lo que la empresa sabe hacer a que niñas, niños y jóvenes puedan seguir educándose, a que las empresas puedan continuar con su actividad productiva y en general, a que toda la ciudadanía pueda seguir conectada.

Dentro de las acciones implementadas se han dado beneficios adicionales a los clientes, como darles más capacidades de navegación, fortalecer los canales de atención digital y ofrecer herramientas tecnológicas para el teletrabajo y la educación virtual, como Teams -en alianza con Microsoft-.

La empresa cuenta con ofertas exclusivas y asequibles para los emprendedores, y mediante el brazo social la Fundación Telefónica Movistar se han dispuesto recursos formativos digitales, actividades de voluntariado y donaciones.

Para impulsar todos estos avances tecnológicos y el desarrollo de la infraestructura que soporta las comunicaciones móviles y fijas de la ciudad, así como el fortalecimiento de las plataformas de atención a clientes, se tiene un alto compromiso de inversiones y se cuenta con un gran equipo humano: entre el 2006

y el 2020 Movistar ha invertido más de COP 606.644 millones, en 2020 se espera invertir en la ciudad COP 68.931 millones.

5. ¿Qué medidas están orientadas a mejorar la conectividad en la zona de los tres corregimientos de Bucaramanga?

Respecto a los tres corregimientos de la ciudad, la empresa cuenta con cobertura de los servicios móviles en el primer corregimiento en las veredas Vijagual, parte de la vereda San Ignacio, y parte baja de las veredas La Esmeralda, San Pedro Bajo y San Cayetano. En el corregimiento dos, actualmente no se tiene cobertura por la topografía del terreno. Y para el corregimiento tres, se brinda servicio a la parte baja de la vereda La Malaña y San Jose, en sus zonas más próximas a Morrórico.

Para los servicios fijos, la empresa no cuenta con cobertura en ninguno de los corregimientos, dada su distancia, poca densidad y los altos costos de implementación para servicios de calidad.

6. ¿Como respondemos a las comunidades frente a sus reclamaciones de servicios públicos en materia de conectividad?

La empresa identifica necesidades de expansión de los servicios según la posible demanda que exista en determinados sectores. Para atender esas necesidades, prepara planes de expansión cada año.

Cuando las comunidades solicitan la expansión de los servicios para ciertas zonas, la empresa valida si las mismas se encuentran dentro de los planes de expansión del año y si no lo están, las tiene en cuenta para futuros despliegues de infraestructura.

Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional sobre el particular.

Cordialmente,

(Original firmado)

MARIA FERNANDA BERNAL CASTILLO
Directora de Regulación
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP