

De acuerdo con estimaciones de la CRC, durante 2017, TigoUne fue el operador que logró el mayor índice de mejora en cuanto a llamadas caídas en la ciudad de Bogotá con un 389%. El estudio de calidad de la CRC mostró que los usuarios colombianos están siguiendo la tendencia de migrar de voz a datos para comunicarse. La clave para lograr estos índices positivos tiene que ver con la inversión sostenida cercana a los 3 billones de pesos que se ha realizado en infraestructura y el mejoramiento en zonas específicas de las grandes capitales.

El 2017 fue un año retador para los operadores de telecomunicaciones en Colombia. A pesar de la coyuntura por la que atraviesa el sector, los resultados en cuanto a la calidad del servicio que prestaron a sus usuarios mejoró sustancialmente. Así quedó demostrado en el informe anual que publicó la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

El informe de medición desarrollado por la CRC se enfocó en conocer la experiencia del usuario en cuanto a la calidad de los servicios de voz y datos, móviles y fijos, prestados por los diferentes operadores. Una de las principales conclusiones es que hay una notable mejoría para los servicios móviles en comparación con los años anteriores.

“De acuerdo con los resultados de la medición 2017, la calidad de los servicios móviles es cada vez mejor y vamos por buen camino. Sin embargo, aún hay mucho por hacer, especialmente en el servicio de datos fijos” explicó el director de la entidad, Germán Darío Arias.

“En términos generales, el informe que publicó la CRC muestra que los usuarios están siguiendo la tendencia mundial de migrar de voz a datos para comunicarse. Actualmente, los colombianos demandan muchos más datos que minutos para hablar por chats, mantenerse activos en redes sociales y ser productivos desde sus dispositivos móviles”, explicó Marcelo Cataldo, presidente de TigoUne.

### **Resultados destacados**

De acuerdo con el diagnóstico de la CRC, TigoUne fue uno de los operadores que mejoró ostensiblemente en la calidad de los servicios de voz. Particularmente, en la ciudad de Bogotá, el índice llamadas caídas tuvo una mejora de 389% entre 2016 y 2017. Respecto al índice de llamadas no exitosas, también se registró un progreso sustancial pasando de 4.08% a 1,35%.

En el apartado de internet móvil, TigoUne se mantuvo estable en las mediciones. En cuanto a velocidad de descarga (que mide el tiempo que tarda una página en visualizarse en el dispositivo móvil) se registró

una mejora significativa a nivel nacional de 6,5%, pasando de 8,68 Mb a 9,28 Mb.

Los resultados en las mediciones de calidad en internet fijo fueron sobresalientes. “Somos uno de los mejores operadores en ofrecer la mejor velocidad de carga y descarga. Para velocidad de Descarga en Bogotá tuvimos una mejora de más del 40% y Medellín una mejora del 20% en las mediciones 2016 vs 2017. Así mismo, somos el primer operador con el menor tiempo de Latencia a nivel nacional”, aseguró Marcelo Cataldo, presidente de TigoUne.

### **¿Cómo se lograron estos resultados?**

Para que las mediciones de calidad tuvieran mejoras tan significativas entre 2016 y 2017, los operadores enfocaron sus esfuerzos en dos pilares claves:

#### **-Inversión:**

La mejora en la calidad de los servicios de voz y datos en todo el territorio nacional obedece a que los operadores han invertido importantes sumas para mejorar la cobertura en los territorios. Particularmente, en los últimos tres años, TigoUne realizó inversiones cercanas a los 3 billones de pesos.

#### **- Infraestructura:**

Para que las comunicaciones, tanto en voz como en datos e internet, tengan mejores índices de calidad se ejecutó un juicioso plan de despliegue de infraestructura. La clave para lograr resultados sobresalientes fue hacer un análisis minucioso de las zonas donde se requería la instalación de equipos, de acuerdo con el consumo y la necesidad de los clientes.

#### **-Especialización en internet móvil**

Particularmente, TigoUne viene haciendo una apuesta por conectar a más colombianos. La Compañía apuntó todos los esfuerzos en construir autopistas digitales que mejoren las conexiones. “Este año haremos inversiones cuantiosas para llevar a cabo una ampliación del 30% en nuestra red de 4G LTE en el país, lo que nos permitirá, además de mejorar la experiencia de nuestros usuarios, llegar a 156 nuevos municipios”, concluyó Marcelo Cataldo.