

31 de marzo de 2026

CUN 4331-26-0000160807

Señor(a)

Cristian Antonio Guerrero Florez

losojosdebolivar@gmail.com

info@losojosdebolivar.org

Mahates, Bolívar.

Asunto: Respuesta radicado MinTIC No. 262057092, y Asunto “Requerimiento de información sobre la prestación de servicios de comunicaciones Radicado 261020731, Fallas en los servicios de Comunicación del operador Tigo en el municipio de Mahates (Bolívar).”.

Le agradecemos su contacto, así nos brinda la oportunidad de darle respuesta a sus inquietudes y mejorar su experiencia. Revisamos cuidadosamente su caso y le compartimos la respuesta de conformidad con lo siguiente:

En su comunicación recibida el 19 de marzo de 2026, la cual fue trasladada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con Radicado Mintic No. 262057092, y registrado en nuestro sistema de información bajo el CUN 4331-26-0000160807, nos informa que se interpuso derecho de petición contra TIGO por fallas reiteradas del servicio móvil en Mahates (Bolívar); el operador reconoce el hurto de baterías del sistema de respaldo y su instalación en proceso, sin embargo, el servicio continúa inestable, generando dudas sobre su restablecimiento, por lo que solicita verificación en sitio y medidas para garantizar la calidad y continuidad del servicio.

Por último, se solicita remitir a al peticionario, con copia a este Ministerio la siguiente información:

1. Planes de optimización de red sobre el área geográfica aquí tratada que conduzcan al mejoramiento de la cobertura y calidad del servicio móvil. En caso de que estos



SERVICIOS MÓVILES

Carrera 48 # 20-45

Sede Principal - Medellín

www.tigo.com.co



existan, se le solicita también indicar la fecha que se tiene propuesto ejecutar tales planes.

2. De acuerdo con la respuesta del 2 de febrero de 2026, suministrada al usuario, en la cual se informó lo siguiente respecto de los planes de mejora y contingencia “Debido a las últimas validaciones realizadas en sitio, donde se identificó hurto de elementos de respaldo energético, se planteó un plan de acción contundente que prevé la instalación de un sistema de respaldo energético completo, y se está evaluando un sistema de custodia y seguridad que apoye el primer plan de acción. La ejecución de dichas acciones se desarrollará de manera progresiva”, se solicita informar el estado de ejecución de los mencionados planes de mejora y contingencia.
3. Condiciones de la estación base BOL7030, para la prestación de los servicios.
4. Acciones realizadas por Tigo, para restablecer la estación base BOL7030 que, de conformidad con la información reportada el 12 de marzo de 2026, se encuentra indisponible.

Revisamos cuidadosamente su solicitud y encontramos que todos nuestros servicios se prestan enmarcados en políticas, condiciones y restricciones, las cuales se dan a conocer previamente a los usuarios a través de los diferentes canales de atención de Tigo y son aceptadas por usted al momento de adquirir nuestros servicios.

Debe tener presente que, nuestra Compañía le ofrece un servicio óptimo en las zonas en las cuales cuenta con cobertura, como en las principales ciudades o cabeceras municipales, sin embargo, en las zonas aledañas es posible que se presenten factores que limitan el correcto funcionamiento del servicio.

Si presenta inconvenientes con la señal al interior del lugar indicado por usted, esto se debe a la parte topológica del terreno, la cual puede afectar el alcance de la señal de la estación, situación ajena a cualquier responsabilidad de Colombia móvil.

Los factores que limitan la velocidad de internet, los puede encontrar a través de nuestra página web <https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/8944692620947--Cu%C3%A1les-son-los-factores-que-pueden-limitar-mi-navegaci%C3%B3n-M%C3%B3vil>.



SERVICIOS MÓVILES

Carrera 48 # 20-45

Sede Principal - Medellín

www.tigo.com.co



Actualmente, nuestra Compañía brinda cobertura, la cual puede validar en nuestro máster de cobertura ingresando a través de nuestra página web <https://www.tigo.com.co/mapas-de-cobertura#cobertura-movil>.

Se recomienda: Ingresar en el menú del teléfono a la sección de Configuraciones y luego buscar la opción Selección de Red / Operador de Red / Redes Móviles, seleccionando luego la opción Manual y esperando hasta que aparezcan las redes disponibles. Una vez se visualizan las redes disponibles se debe seleccionar TIGO (puede aparecer como TIGO 4G, TIGO 3G, TIGO 2G o COLMOV) y esperar a la conexión.

Respecto al requerimiento de información indicamos lo siguiente:

1. Con relación a la cobertura, en el municipio de Mahates en el departamento de Bolívar, le informamos que TIGO cuenta con cobertura mediante tecnología 4G. Consideramos pertinente indicarle que, en algunas zonas, la implementación de varias bandas para la tecnología 4G se usa como método para optimizar la calidad de los servicios prestados, ahora bien, es necesario tener en cuenta que, para hacer uso de los servicios de datos sobre las redes 4G, los terminales móviles deben soportar las frecuencias sobre las cuales TIGO ofrece su servicio. Así mismo, para el uso del servicio de voz sobre las redes 4G, los terminales móviles deben soportar el uso de VoLTE (voz sobre LTE).

Adicionalmente, le informamos que los parámetros físicos y lógicos de nuestras estaciones base se encuentran actualmente optimizados, y que contamos con personal de operaciones que monitorea permanentemente el desempeño de la red, con el fin de atender cualquier evento que pueda presentarse.

Expuesto lo anterior, teniendo en cuenta que nuestros elementos de red en la zona indicada se encuentran ajustados, en el mediano plazo no se tiene contemplado realizar nuevos planes de ampliación con la finalidad de optimizar la red.

2. En relación con el estado de ejecución de los planes de mejora y contingencia informados el 2 de febrero de 2026, se precisa que estos ya fueron ejecutados en su totalidad, dejando el sitio en operación desde el 19 de marzo de 2026.



SERVICIOS MÓVILES

Carrera 48 # 20-45

Sede Principal - Medellín

www.tigo.com.co



3. Respecto a las condiciones de la estación base BOL7030 para la prestación del servicio, se informa que, a partir del 19 de marzo de 2026, se realizó la reposición de los elementos pendientes, permitiendo su operación. Asimismo, se aclara que el sistema energético de la estación funciona mediante un sistema fotovoltaico (energía solar).
4. En cuanto a las acciones realizadas para restablecer la estación base BOL7030, se indica que el 19 de marzo de 2026 se efectuó visita técnica en sitio, en la cual se llevó a cabo la reposición de elementos como baterías y equipos de transmisión, encontrándose actualmente la estación en estado operativo.

Finalmente, es importante para nosotros mencionar que, en TIGO seguimos trabajando para mejorar nuestro servicio en la medida en que nos encontramos en plan de expansión de la tecnología LTE en la banda de 700MHz, fortaleciendo la cobertura 4G y de esa manera contribuir con el cierre de la brecha digital en el país.

Le recordamos nuestro compromiso de seguir trabajando diariamente para brindarle la mejor experiencia a nuestros clientes.

Lo invitamos a estar en contacto con nosotros a través de nuestro Centro de Ayuda en ayuda.tigo.com.co y Mi Tigo en mi.tigo.com.co.

UNE EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios de Televisión, Internet y Telefonía, y Colombia Móvil S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de Internet y Telefonía Móvil.

Gracias,



Sandra Marcela Patiño Aristizábal

Líder Soporte y PQR's

Vicepresidencia de Experiencia a Clientes

Elaboró: aquintav



SERVICIOS MÓVILES

Carrera 48 # 20-45

Sede Principal - Medellín

www.tigo.com.co



CC:

Doctor

ELKIN PORRAS FORERO

Subdirector de Vigilancia e Inspección

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Carrera 8, entre Calles 12 y 13 - Edificio Murillo Toro

Bogotá, D.C.



SERVICIOS MÓVILES

Carrera 48 # 20-45

Sede Principal - Medellín

www.tigo.com.co

