

Cartilla para Reportes de Información :

Dirección de Vigilancia, Inspección y Control
Subdirección de Vigilancia e Inspección



GIT Promoción y prevención





Introducción

Objetivo

- ¿Por qué se solicitan los reportes de información?
- ¿Para qué se utilizan los reportes de información?
- ¿Qué es el portal Colombia TIC?
- ¿Qué entidades públicas conforman el sistema Colombia TIC?
- ¿Qué se debe tener en cuenta para realizar un reporte por primera vez?
- ¿Cuáles son los pasos para realizar los reportes de información?

Errores frecuentes en el reporte de la Información

- ¿Qué información se debe reportar según cada servicio?

Recomendaciones

- Durante el cargue de la información
- Obligaciones de Reporte
- Validaciones Boletín del Sector

- ¿Qué debo hacer para corregir la información reportada?
- ¿Qué ocurre si no cumplo con la obligación de reportar información?
- ¿Qué es la Mesa de Servicio Sectorial?

Tabla de Contenido

Introducción



En cumplimiento de las funciones asignadas en el Decreto 1064 de 2020, la Dirección de Vigilancia Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones presenta la Cartilla para Reportes de Información con el objetivo de orientar a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) y servicios postales en la implementación de medidas para el cumplimiento de sus obligaciones y el fomento de la cultura de la legalidad.

A través de este documento de promoción y prevención incentivamos el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el reporte de información amplia, exacta, veraz y oportuna a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores de servicios postales. Esta Cartilla facilita y promueve el cumplimiento a través de la inclusión del paso a paso para el uso de las herramientas dispuestas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para tal fin. Adicionalmente, se relacionan de manera general las especificaciones y recomendaciones para el diligenciamiento de los formatos que, según corresponda, se generarán a través de la herramienta dependiendo del tipo de servicios prestados por parte de los PRST y operadores postales.



Objetivo



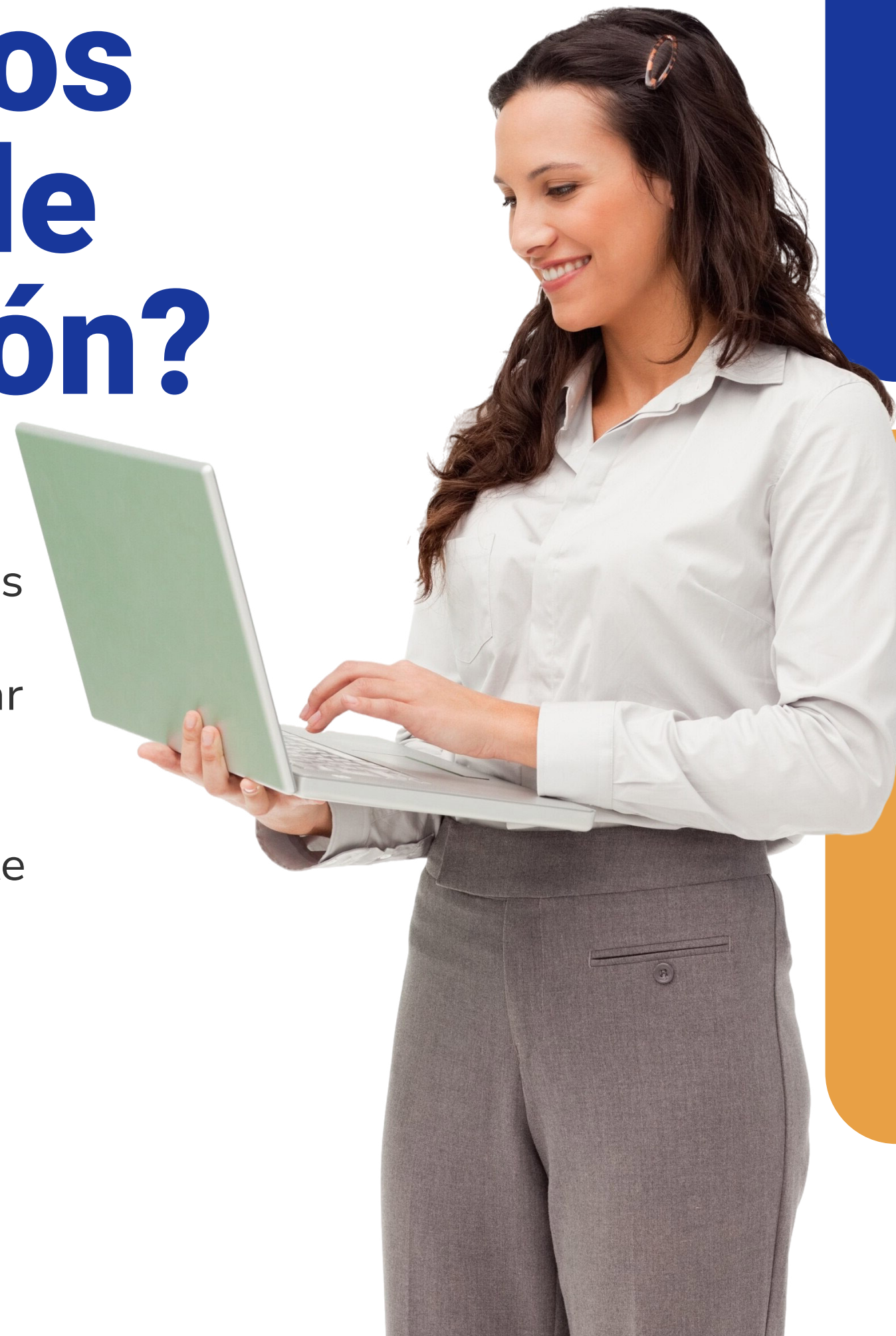
Facilitar herramientas de conocimiento y consulta, enfocadas al cumplimiento de las obligaciones a cargo de los proveedores de de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales. A través de este mecanismo se busca optimizar la comprensión de la obligación de reportes de información, a fin de lograr una efectiva apropiación por parte de los diferentes actores del sector.

Presentamos la Cartilla como herramienta de consulta y documento de apoyo complementario para la presentación de la información que deberá ser reportada de conformidad con la Resolución 5050 de 2016 y la Resolución 6333 de 2021, por la cual se modifica el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.



¿Por qué se solicitan los reportes de Información?

Existe una obligación general de los proveedores de servicios de telecomunicaciones y operadores postales de brindar la información amplia, exacta, veraz y oportuna que las autoridades estimen pertinente para el cumplimiento de sus funciones.



De manera particular, de conformidad con la Resolución 6333 de 2021, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, como entidad que regula los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones, tiene la facultad de solicitar información a sus regulados, con la finalidad de cumplir adecuada y cabalmente las funciones que el legislador le otorgó.

En el marco de las competencias atribuidas por la Ley 1341 de 2009, el **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** creó un sistema de información integral con los datos, variables e indicadores relevantes sobre el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Con esta información recopilada se facilita la fijación de metas, estrategias, programas y proyectos para su desarrollo.

¿Pará qué se utilizan los **reportes de Información**?

CRC

Con la información reportada por parte de los operadores, la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** podrá revisar y monitorear aspectos relevantes dentro de los mercados definidos, así como sus variables.

Con la finalidad de proponer medidas acordes con las necesidades del sector de comunicaciones, promover la libre y leal competencia, propender por la prestación de servicios con altos niveles de calidad y económicamente eficientes, y velar por la protección de los derechos de los usuarios.

MinTIC

Por su parte, el **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** genera estudios del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se presentan en el portal Colombia TIC.

Con la información reportada, las entidades administrativas del sector cuentan con herramientas para determinar eficientemente las estrategias de acción que desde su competencia podrán implementar con miras al crecimiento y acordes con la necesidad del sector TIC.

Conoce las estadísticas



<https://colombiatic.mintic.gov.co>

¿Qué es Portal Colombia TIC?



Resolución 3484 de 2012:

Se creó el sistema de información integral del sector TIC - COLOMBIA TIC. Las entidades administrativas del sector y aquellas entidades públicas que llegasen a participar en el sistema pueden fijar sus metas, estrategias, programas y proyectos para el desarrollo de sector. La información que recopila el sistema se presenta de forma integral a través de datos variables e indicadores relevantes sobre el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otros.

Toda la información que reposa en el sistema Colombia TIC es pública, salvo aquella que tenga carácter reservado o confidencial conforme a la Constitución y a la Ley o por petición de quienes la reportan.

¡Tenga en cuenta!



El reporte de información a Colombia TIC es obligatorio para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) y operadores postales, independientemente de su régimen de habilitación.



¿Qué entidades públicas conforman el sistema Colombia TIC?

De acuerdo con la Resolución 175 de 2021, hacen parte del Sistema Colombia TIC:

- El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
- La Agencia Nacional del Espectro (ANE)
- La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)
- El Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Fondo Único de TIC)
- La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).



¿Qué se debe tener en cuenta para realizar un reporte por primera vez?

Si el proveedor y/u operador va a realizar su reporte por primera vez, debe solicitar su usuario y contraseña así:

**Escribir al correo
mesadeserviciosectorial@mintic.gov.co**

- Esta solicitud solo se puede realizar mediante el correo que se encuentra en el Registro TIC, no es reemplazable.
- En la solicitud para la creación del usuario y contraseña, se debe adjuntar fotocopia de la cédula del representante legal, certificado de existencia y representación de Cámara de Comercio.

Si quien realiza el reporte no es el representante legal, se necesitarán uno o dos usuarios adicionales para realizar los reportes de información

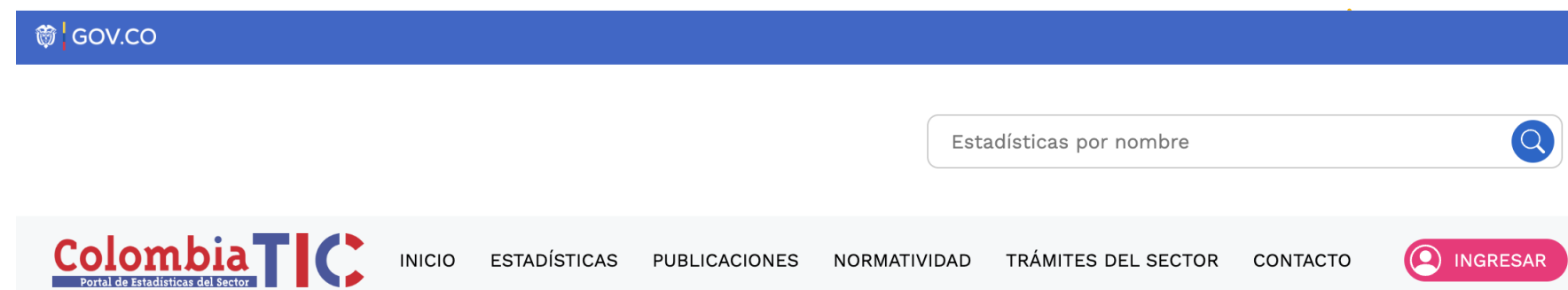
- Para esto deberá realizar una nueva solicitud al correo mesadeserviciosectorial@mintic.gov.co.
- Este segundo correo no necesita adjuntos, únicamente la solicitud de creación de un usuario de reportes.
- La respuesta será entregada vía correo electrónico en máximo tres (3) días hábiles.

¿Cuáles son los pasos para realizar los reportes de información?

Luego de contar con usuario y contraseña otorgado por el MinTIC, debe ingresar a la página web de Colombia TIC en el enlace **<https://colombiatic.mintic.gov.co>**. Allí podrá realizar el diligenciamiento y cargue de los formularios de las obligaciones siguiendo estos pasos:

1

En el portal Colombia TIC haga clic en el botón “Ingresar” ubicado en la parte superior derecha.



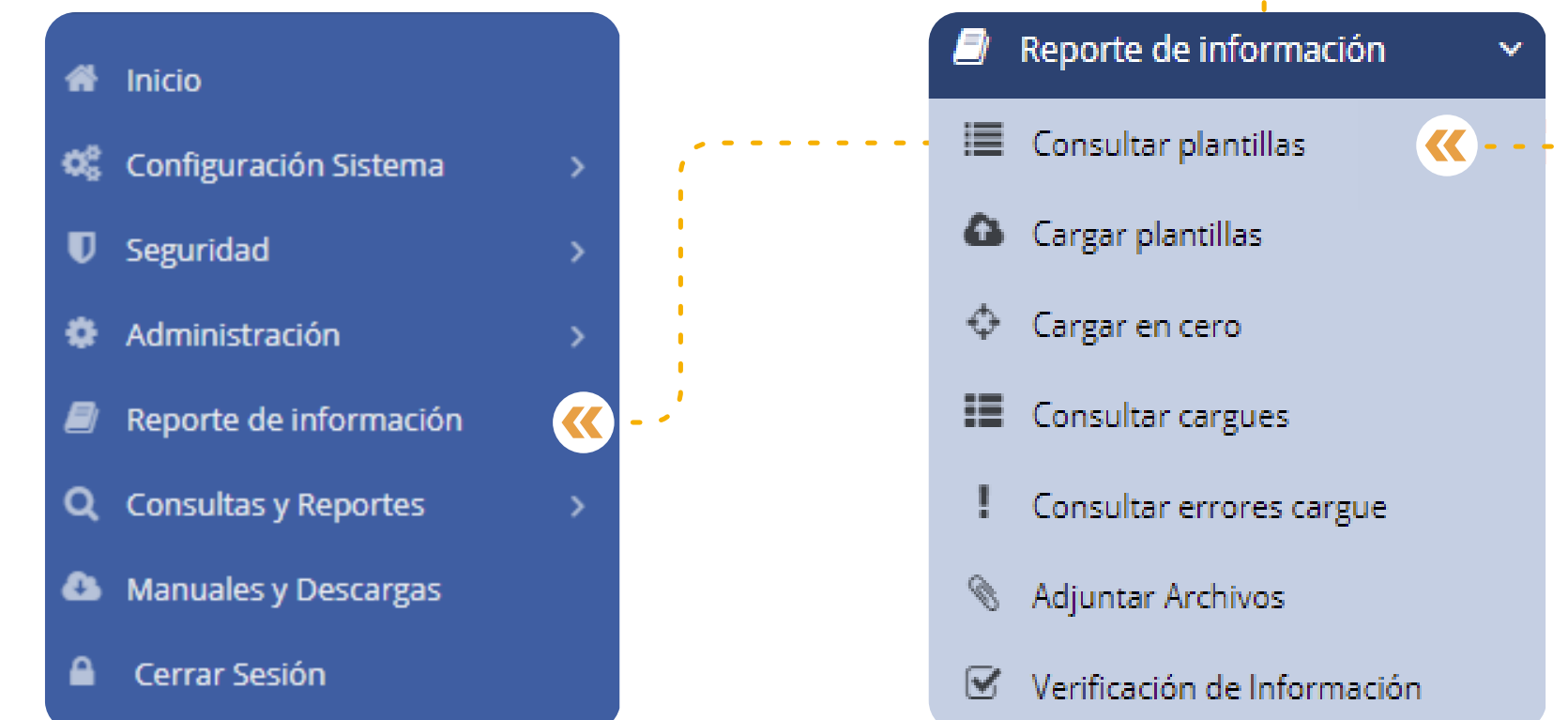
2

Ingrese el usuario y contraseña.



3

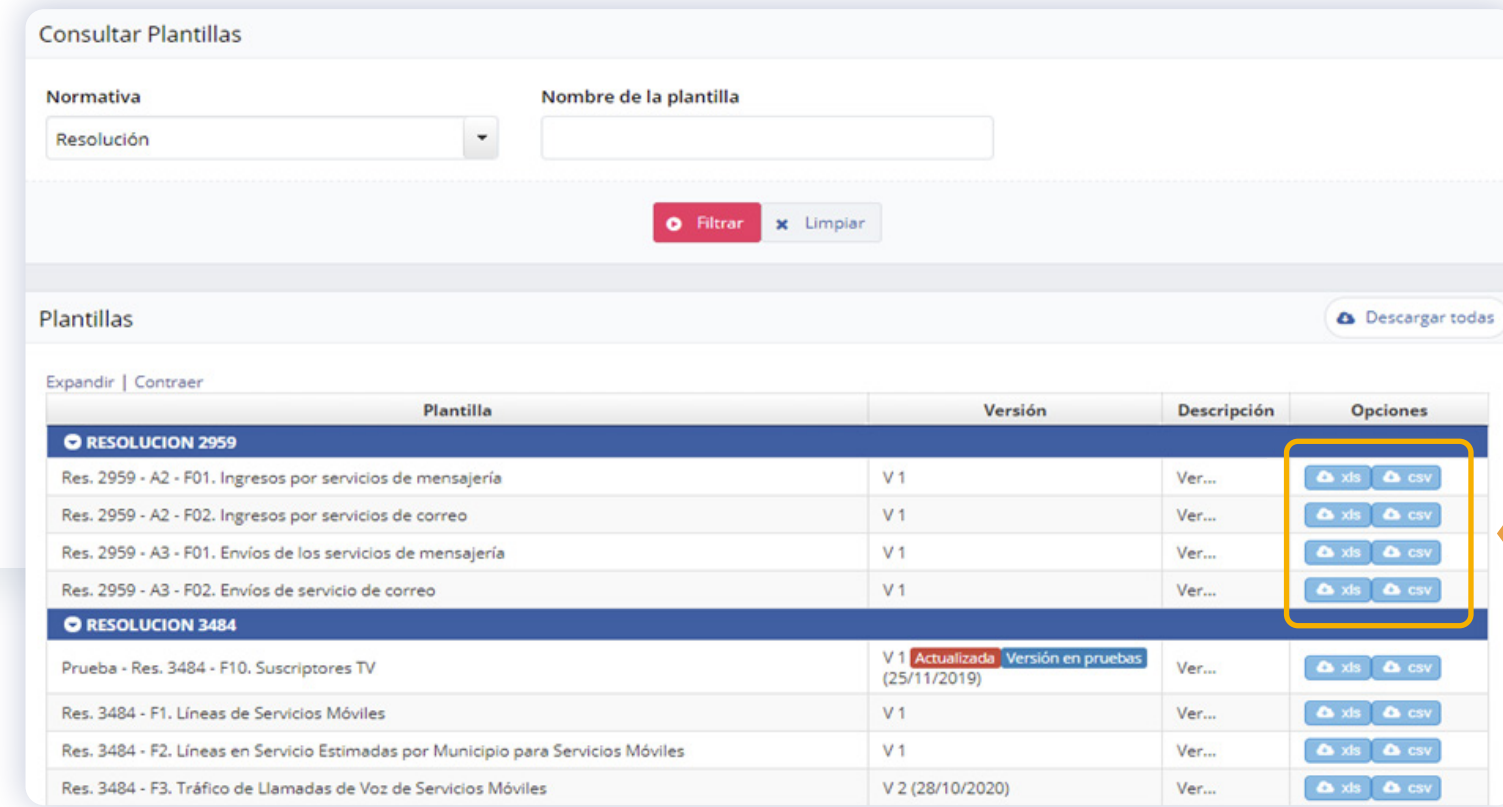
Allí se encuentra un panel llamado “reporte de información”, el cual despliega un listado en el que se debe seleccionar la opción "consultar plantillas”.



- Este paso es importante para el diligenciamiento inicial, puesto que permite identificar específicamente el formato que se debe reportar de acuerdo con la normativa vigente. El portal muestra la identificación de la resolución y el nombre de cada formato.
- El listado de formatos a reportar dependerá del tipo de servicio para el cual se encuentra habilitado el operador.

4

En la sección de la derecha se debe descargar la información. Esta puede encontrarse como archivo XLSX o CSV.



5

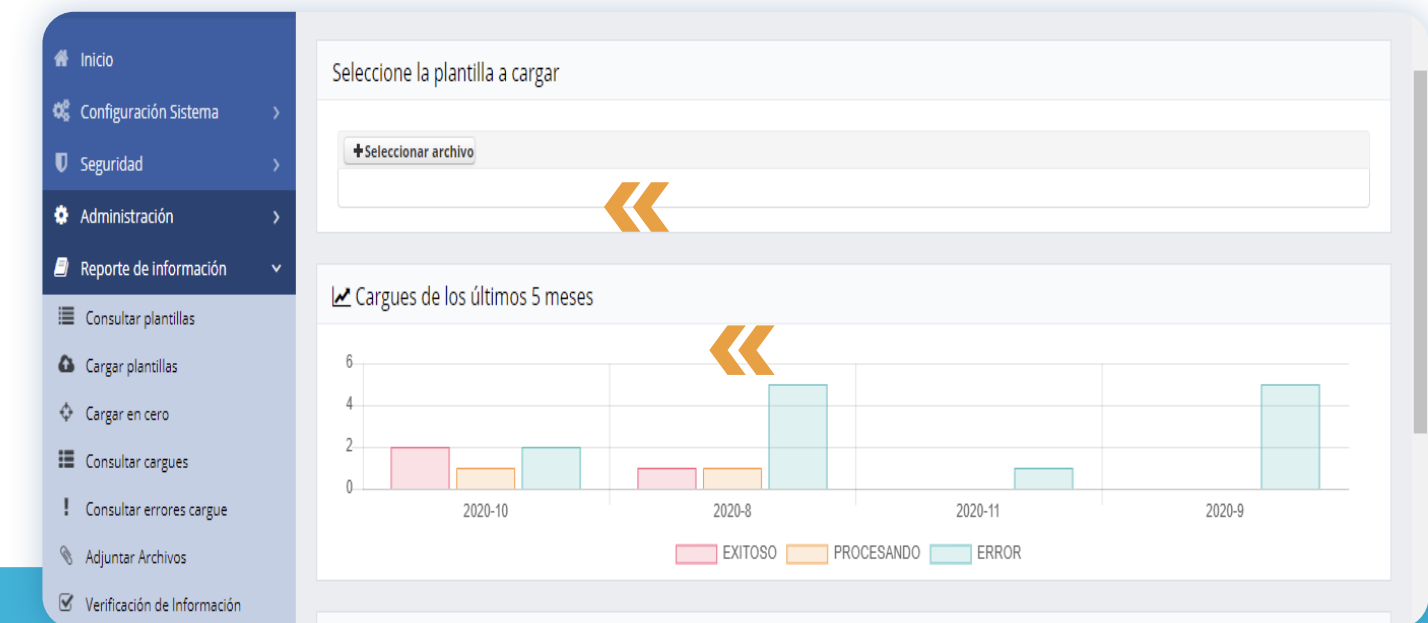
Se debe consultar el formato en la herramienta de cargue y se debe verificar cuál es la norma que se debe reportar (ej. Resolución 6333 de 2021).



Importante: únicamente se activarán los formatos que el operador debe reportar según el o los servicios para los que se encuentra habilitado. No debe aparecer información de otro tipo de servicio.

6

Una vez el operador haya diligenciado los formatos con la información solicitada de acuerdo con las disposiciones correspondientes, se procede a realizar el cargue de la información.



- El sistema validará que el formato del archivo se encuentre correcto y aparecerá que el cargue fue exitoso junto a un número de radicado.
- En caso de que haya algún error en el formato, el sistema lo reportará resaltándolo en el formato cargado, así:
- **Mensaje Pop-Up:** “El sistema ha detectado un error en la información” *

*Este mensaje saldrá únicamente si al momento del cargue del archivo el mismo se encuentra con información incorrecta ya que el sistema realiza una validación de la información antes de indicar que el cargue fue exitoso.

Errores frecuentes en el reporte de la información:

A. El periodo que se va a reportar es incorrecto:

El sistema realiza la verificación de la información y arroja que el periodo relacionado no es correcto. Este error impide continuar el cargue mientras no se realice la corrección en el formato.

Ej. El Operador desea reportar año 2021, sin embargo, por error digita 2012.

B. No se diligencia completamente la información: el formato cuenta con campos vacíos.

Se recomienda al operador que:

- **Si el campo es de tipo numérico:** evite dejarlo vacío. En caso de no contar con información relacionada a los campos de tipo numérico, proceda a digitar el número cero (0).
- **Si el dato se presenta tipo texto:** no debe digitar números. Recuerde que el sistema en la verificación puede presentar esto como error, sin permitir la continuación del cargue.



¿Qué información se debe reportar según cada servicio?

En la página web de Colombia TIC <https://colombiatic.mintic.gov.co> se encuentra el Calendario de Gestión de Información Sectorial en el cual se puede descargar un archivo en formato XLSX con la última versión de los formatos que deben reportar para cada uno de los proveedores y/o operadores de acuerdo con su tipo de servicio, en la siguiente ruta:

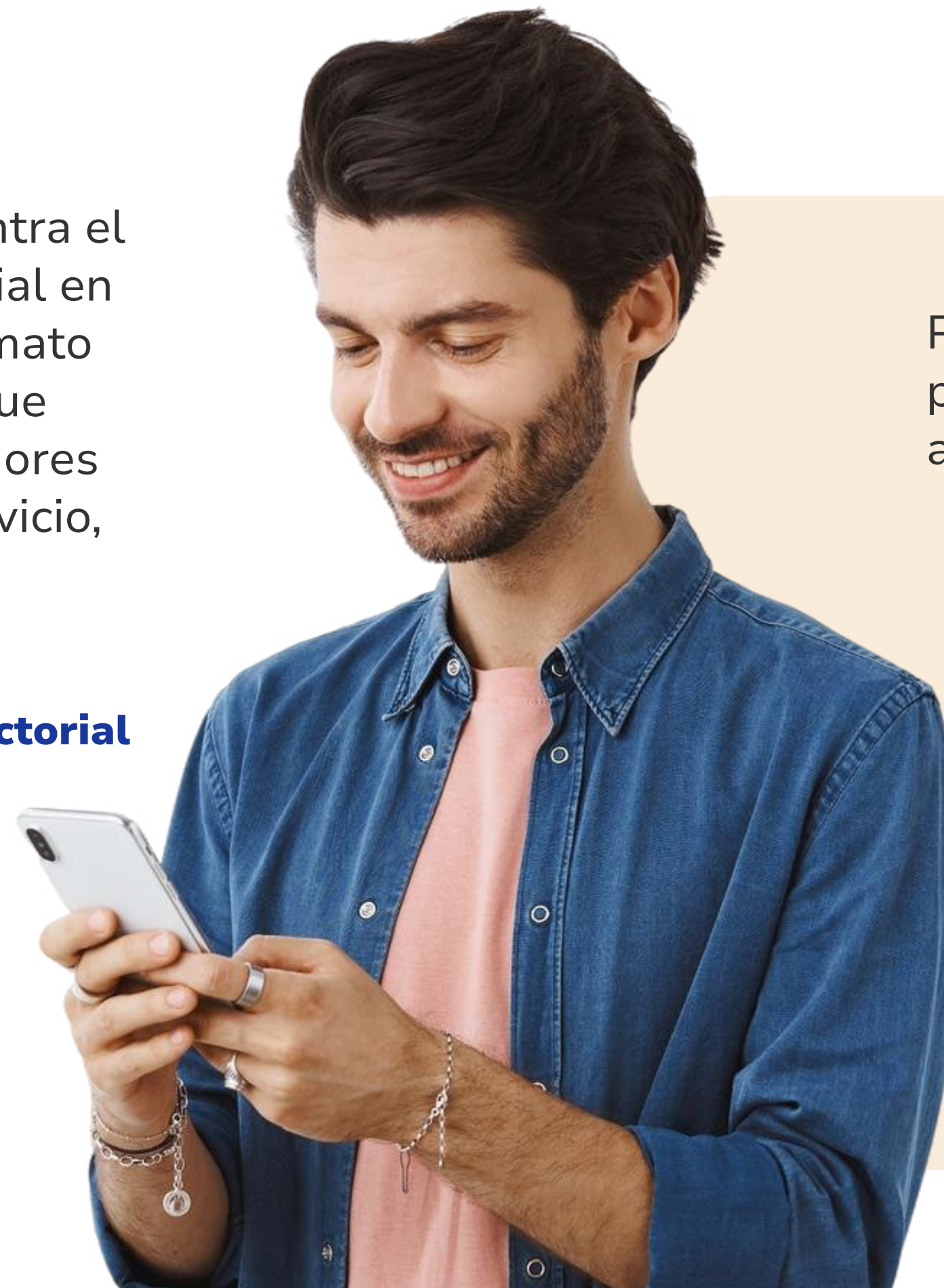
[www.colombiatic.mintic.gov.co/tramites del sector/Calendario de gestión de información sectorial](https://www.colombiatic.mintic.gov.co/tramites-del-sector/Calendario-de-gestion-de-informacion-sectorial)



Agenda de reportes sectoriales



Agenda de reportes de Televisión



Para facilitar la revisión de esta información por medio de filtros, la estructura de este archivo es:

- Número de la Resolución
- Año de emisión de la Resolución
- Nombre del formato
- Tipo de acuerdo con el Operador (Comunicaciones, Tv, Postal, Radio)
- Periodo (con el fin de tener en cuenta el tiempo de la obligación que está consultando el operador)

Recomendaciones

Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales deberán:



1

Almacenar y mantener disponible durante un (1) año contado a partir de su reporte, la información fuente utilizada para la elaboración de los reportes de información que conforman la sección de mercados.

2

Realizar pruebas de cargue de información en la plataforma habilitada para ello, antes de la fecha de realización del primer reporte de información de un nuevo formato, o de modificaciones regulatorias a los existentes, de conformidad con los tiempos que establezca la CRC, que en todo caso no serán inferiores a un mes.

El cargue de información en la etapa de pruebas no constituye el cumplimiento de la obligación del reporte de información.

Las pruebas asociadas a los procesos de implementación de los formatos y de sus modificaciones, deberán efectuarse con información completa y real para cada formato.

Durante el cargue de la información

- No suprimir ni ocultar columnas: en caso de no tener la información, dejar la casilla en ceros.
- Descargar siempre un formato nuevo: por lo regular, se suele utilizar el formato cargado en un periodo anterior. Esto arrojará un error en la verificación del sistema. La recomendación es que descargue un formato nuevo para evitar errores en el cargue.
- Revisar la calidad de la información: revisar el periodo, el mes en que se está reportando, que la información esté completa y que no se hayan cargado datos incorrectos en los campos numéricos o de texto.
- Revisar la fecha de reporte: revisar las fechas de reporte de cada formato que aplica. Evite que los cargues de información sean realizados el último día disponible, ya que el sistema puede presentar inconvenientes y generar problemas con el reporte.

Obligaciones de Reporte

Una vez legalizado el registro TIC se adquieren obligaciones de reportar información. Estas obligaciones pueden encontrarse en:

- Resolución CRC 5050 de 2016
- Resolución CRC 5076 de 2016
- Resolución CRC 6333 de 2021
- Resolución CRC 6494 de 2022
- Resolución CRC 6522 de 2022
- Resolución CRC 6577 de 2022
- Resolución CRC 6607 de 2022
- Resolución CRC 6755 de 2022
- Resolución CRC 6890 de 2022
- Resolución CRC 7120 de 2023
- Resolución CRC 7156 de 2023
- Resolución MINTIC 3484 de 2012
- Resolución MINTIC 175 de 2021



Tenga en cuenta:

1

Algunas disposiciones normativas que establecen formatos especiales para algún servicio. Las obligaciones enunciadas en las resoluciones anteriores no son las mismas para todos los operadores.

2

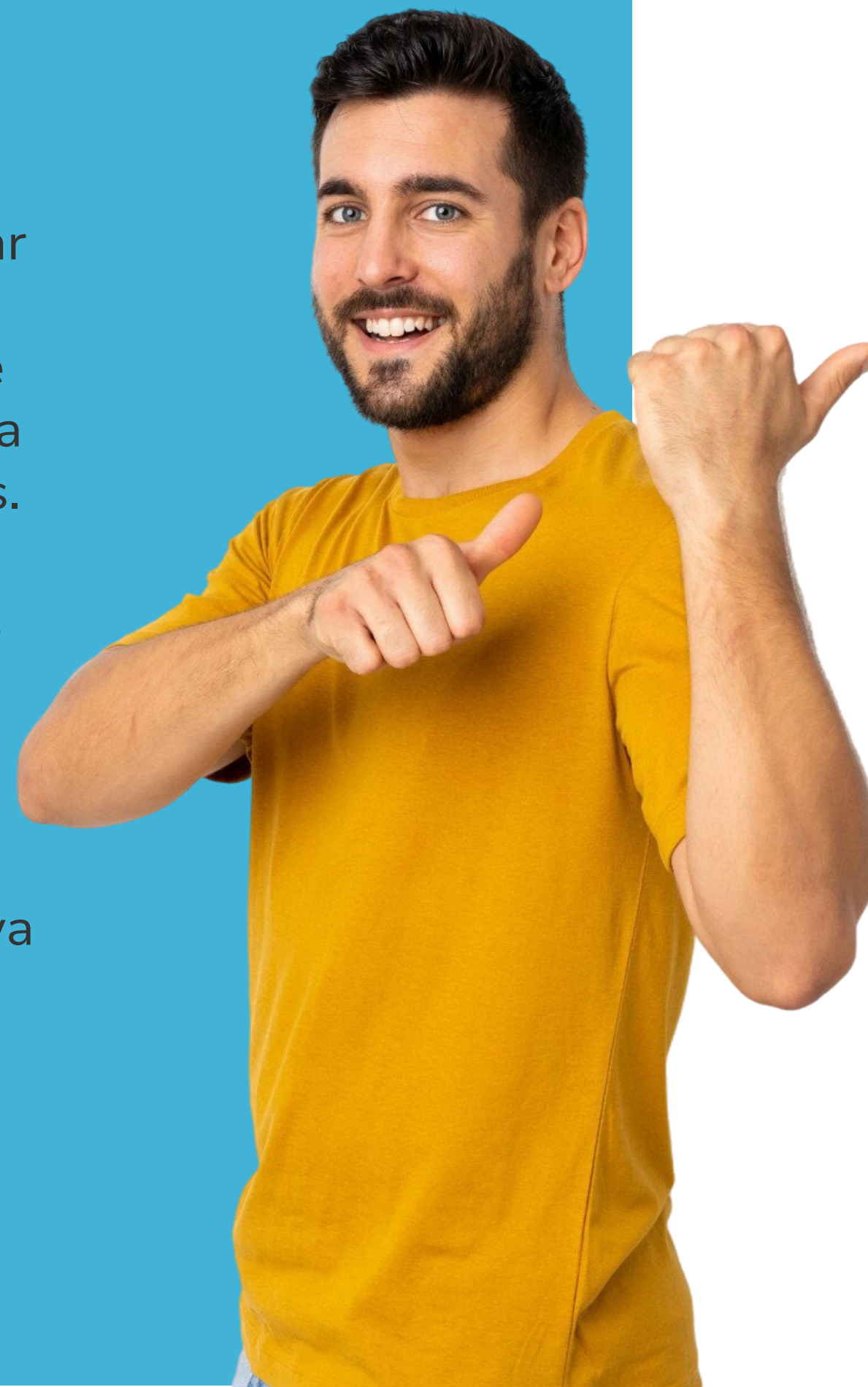
Si el operador no reportó un periodo y en ese momento estaba en vigencia otra normativa, se debe consultar la norma que aplicaba en su momento, para el diligenciamiento correcto del formato según el periodo. Estos formatos se encuentran en la sección normatividad que podrá consultar en la página web del MINTIC.

Validaciones Boletín del sector



Si la herramienta de cargue indica una alerta, el operador deberá ingresar mediante el ícono de campana y realizar la validación de los boletines. Allí se relacionan posibles errores o cifras que no se ajustan al análisis que se realiza a nivel estadístico y deben ser corregidas. Recomendamos que los proveedores u operadores realicen constantemente el seguimiento a la calidad de la información reportada.

La herramienta además realiza verificaciones de segundo nivel, estas ya están relacionadas con las cifras que cargan los operadores, porque estas hacen parte integral del boletín trimestral de las TIC.



¿Qué debo hacer para corregir la información reportada?

En el eventual caso que el proveedor u operador requiera realizar una corrección a la información periódica previamente reportada, ésta sólo podrá realizarse con autorización de la CRC, previo recibo de solicitud con la justificación de la corrección, a través de la mesa de servicio del sistema de información.

- El plazo máximo de corrección será la siguiente fecha de reporte del formato al que la información a corregir hace referencia. En el caso de los reportes eventuales el plazo máximo será el trimestre posterior a la fecha de reporte del original.
- El recibo de información corregida a través del sistema de información se realizará sin perjuicio de las investigaciones y eventuales sanciones que pudieren llegar a presentarse.

En todo caso, la corrección de la información también podrá realizarse cuando exista requerimiento de la CRC, cumpliéndose el plazo que sea fijado de manera particular para tal fin.

¿Qué ocurre si no cumplo con la obligación de reportar información?

El incumplimiento de la obligación de reportar la información dará lugar a las sanciones correspondientes establecidas en la Ley 1341 de 2009 y Ley 1369 de 2009 o cualquiera que las modifique, sustituya o adicione.

Esta conducta será sancionada en los términos del artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, para el caso de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y para el caso de los servicios postales, el artículo 150 de la Ley 1955 de 2019, una vez surtidas las actuaciones administrativas correspondientes. La sanción se impondrá como resultado del proceso administrativo sancionatorio que adelante la Subdirección de Investigaciones Administrativas de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control.



¿Qué es la Mesa de Servicio Sectorial?

Es el punto de contacto que se tiene a disposición por parte del MinTIC para resolver las inquietudes de los operadores. La Mesa Sectorial es un grupo de agentes que tiene el conocimiento especializado y maneja la herramienta correspondiente.

La atención que se puede recibir de parte de la Mesa de Servicio Sectorial es:

- Información sobre el diligenciamiento de los formatos.
- Informar sobre los reportes de información en la herramienta HECAA-Colombia TIC.
- Creación, modificación y eliminación de usuarios solicitados por las empresas del sector cuando lo requieran por los canales autorizados.
- Orientación sobre el procedimiento de autoliquidación indicando fechas de entrega de las contribuciones y los procedimientos que este trámite requiera.
- Realizar la recepción de incidencias presentadas por fallas funcionales del módulo SIUST, generadas por los usuarios y funcionarios de la CRC, ANTV o ANE.

Contacto Mesa Sectorial: mesadeserviciosectorial@mintic.gov.co
Teléfono 601344-3430 Ext. 3325 - 3215 - 3499
Horario de atención 7:00 am a 6:00 pm

Recordemos...

Para dar cumplimiento a la obligación de reportar información de manera efectiva, se recomienda tener en cuenta el siguiente proceso:



1. Comprobar

Su Registro Único TIC/Postal y evidenciar que se encuentren las actividades específicas que realiza la empresa, con el fin de la que herramienta de cargue contenga los formatos adecuados.



2. Revisar

El calendario de fechas de reporte y formatos. Este puede ser descargado en el portal ColombiaTIC:

<https://colombiatic.mintic.gov.co>

- Trámites del sector
- Calendario de gestión de información sectorial.



3. Solicitar

Usuario y contraseña para acceder a la herramienta de cargue, mediante correo electrónico a:

mesadeserviciosectorial@mintic.gov.co

Adjuntando copia del documento de identidad del representante legal y certificado de existencia y representación de Cámara de Comercio.

*La respuesta llegará en 3 días hábiles al correo registrado en el RUTIC/POSTAL.



4. Ingresar

A la herramienta de cargue – HECCA

<https://hecaa.siust.gov.co>

o desde el portal ColombiaTIC, mediante el botón “Ingresar”

Recordemos...



5. Consultar

Las plantillas cargadas en la herramienta para verificar si coinciden con las actividades que realiza y el calendario de formatos, esto para que no falte ninguno.



6. Diligenciar

La información que se solicita en las plantillas de acuerdo con el tipo de servicio que presta y la normativa que corresponde.



7. Reportar

- Sin reutilizar las plantillas.
- Sin dejar casillas vacías (si no cuenta con la información marcar “cero” 0).
- Sin ocultar o eliminar columnas.
- Teniendo en cuenta la coherencia de la información.



8. Cargar

Las plantillas a HECCA

*Realice este cargue con tiempo para evitar que algún colapso por el uso de la herramienta pueda inhabilitar la

Recordemos...



9. Verificar

Que las plantillas cargadas a HECCA subieron exitosamente.

*Realice este cargue con tiempo para evitar que algún colapso por el uso de la herramienta pueda inhabilitar la opción de subida.



10. Explorar

Los documentos que se generan de manera periódica con la información reportada por todos los prestadores y operadores. Esta información es de carácter público y puede ser consultada históricamente, y en cualquier momento, en el portal ColombiaTIC

<https://colombiatic.mintic.gov.co>





TIC



2025

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Tel: +57(601) 344 34 60

Edif. Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13, Bogotá,
Colombia - Código Postal 111711 www.mintic.gov.co