INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN
MES DE MARZO 2026
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Contrato No.: 61 DE 2026
Objeto: PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA TIPO SAAS, QUE PERMITA A LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES GESTIONAR EL ENVÍO DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES MASIVAS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO DURANTE LA VIGENCIA 2026, INCLUYENDO EL ACCESO A LA PLATAFORMA, SOPORTE TÉCNICO Y EL ALMACENAMIENTO ASOCIADO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Fecha: 30/03/2026
Contratista: CREAR IMAGEN SAS
Supervisor del Contrato: ROCIO QUINCHE PARRADO

EMAIL MARKETING

Introducción

En el marco de la estrategia de comunicaciones digitales de la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)**, se presenta el informe correspondiente al mes de marzo de 2026, el cual consolida la gestión, ejecución y análisis de las campañas de email marketing realizadas a través de la plataforma **Acumbamail**.

El presente informe tiene como objetivo evaluar el desempeño de las campañas enviadas, analizar el comportamiento de las audiencias y establecer recomendaciones orientadas a la optimización del canal.

2. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Durante el periodo reportado, el contratista garantizó la prestación del servicio bajo la modalidad SaaS, asegurando el acceso a la plataforma Acumbamail, su operación continua y el soporte requerido para su uso por parte de la CRC.

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

3.1 Acceso y disponibilidad de la plataforma

Se mantuvo habilitado el acceso continuo a la plataforma durante todo el periodo.

La plataforma tecnológica deberá permitir, como mínimo:

1. Acceso a una solución tecnológica para la gestión de campañas de e-mail masivo.

2. Envío de correos electrónicos masivos a las bases de datos definidas por la CRC.

3. Disponibilidad de soporte técnico para la atención de incidentes y requerimientos.

4. Almacenamiento de la información generada durante la ejecución del contrato, por el tiempo establecido en la oferta.

5. Prestación del servicio bajo modalidad de suscripción, con valor mensual definido.

https://email-marketing.emlsend.com/login/

Usuario Principal (Super Administrador)

juan.velasco@crcom.gov.co

Mail2026@

Cuenta desde Donde se Envían los Correos

prensacrc@crcom.gov.co

Sub Cuentas

Link de Acceso:

https://email-marketing.emlsend.com/login/

rocio.quinche@crcom.gov.co
Mail2026@

juan.pena@crcom.gov.co

Mail2026@

elizabeth.parra@crcom.gov.co

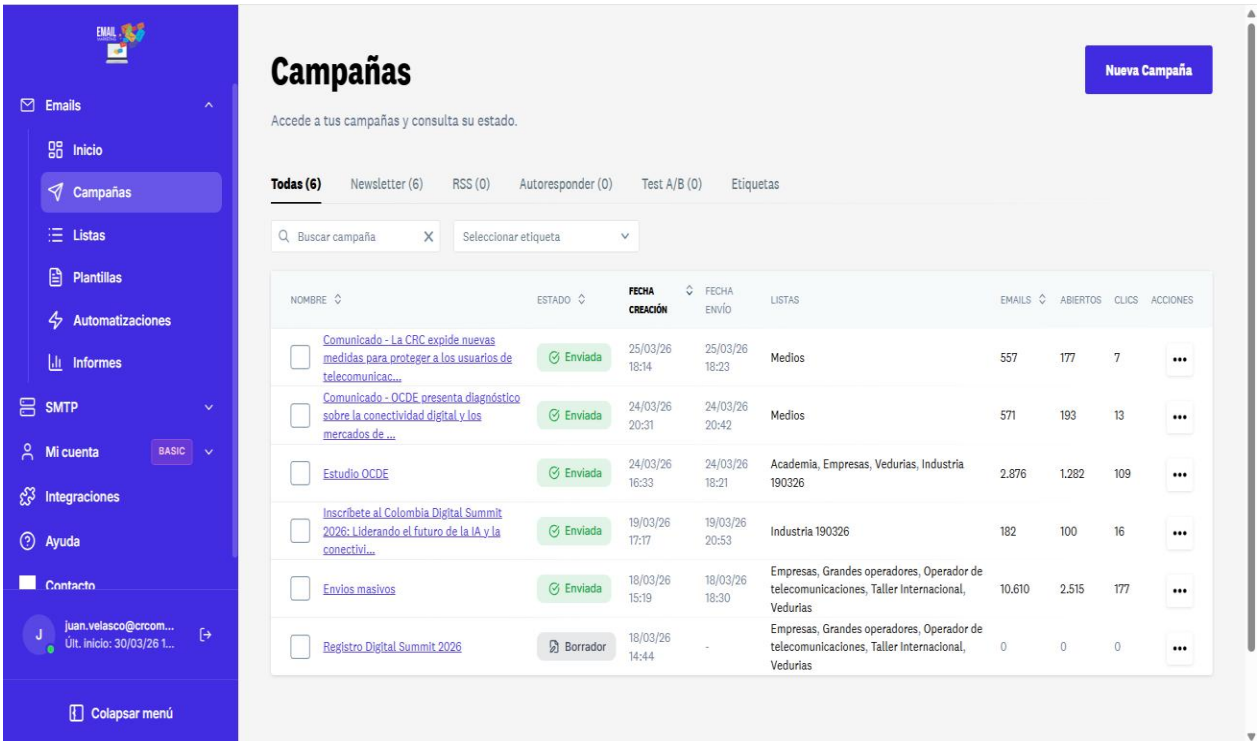
Mail2026@

3.2 Operación del servicio

Gestión de Campañas

Durante el mes de marzo de 2026 se registró la siguiente actividad:

- **Campañas creadas:** 6
- **Campañas enviadas:** 5
- **Campañas en borrador:** 1



Distribución Temporal

Las campañas fueron ejecutadas entre el **18 y el 25 de marzo de 2026**, con una frecuencia promedio de envío de **1 campaña cada 1.4 días**, lo cual refleja una estrategia activa sin generar saturación excesiva.

Segmentación de Audiencia

Las campañas fueron dirigidas a diferentes grupos de interés, entre los que se destacan:

- Sector académico
- Empresas
- Industria
- Operadores de telecomunicaciones
- Veedurías

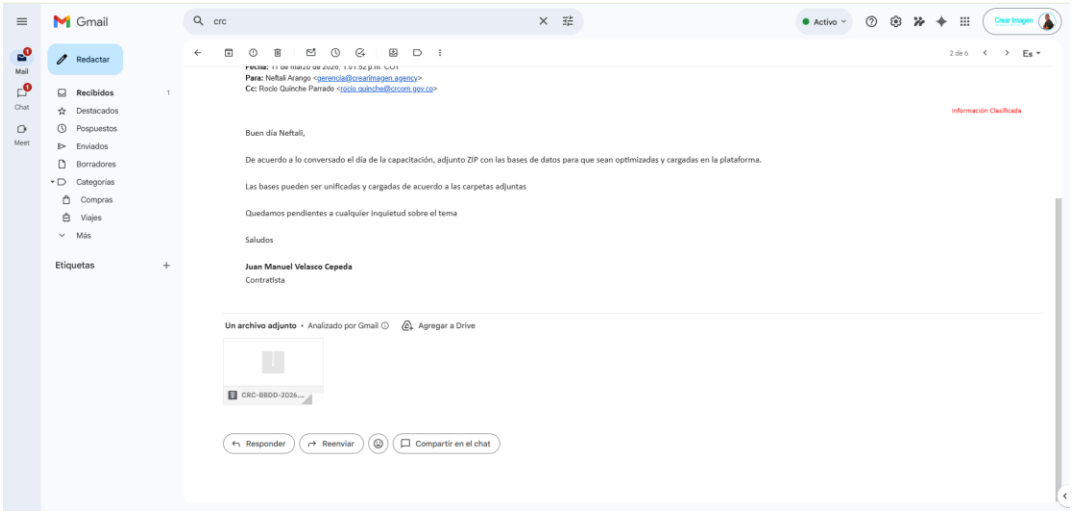
La segmentación permitió mejorar la pertinencia del contenido y optimizar los niveles de interacción.

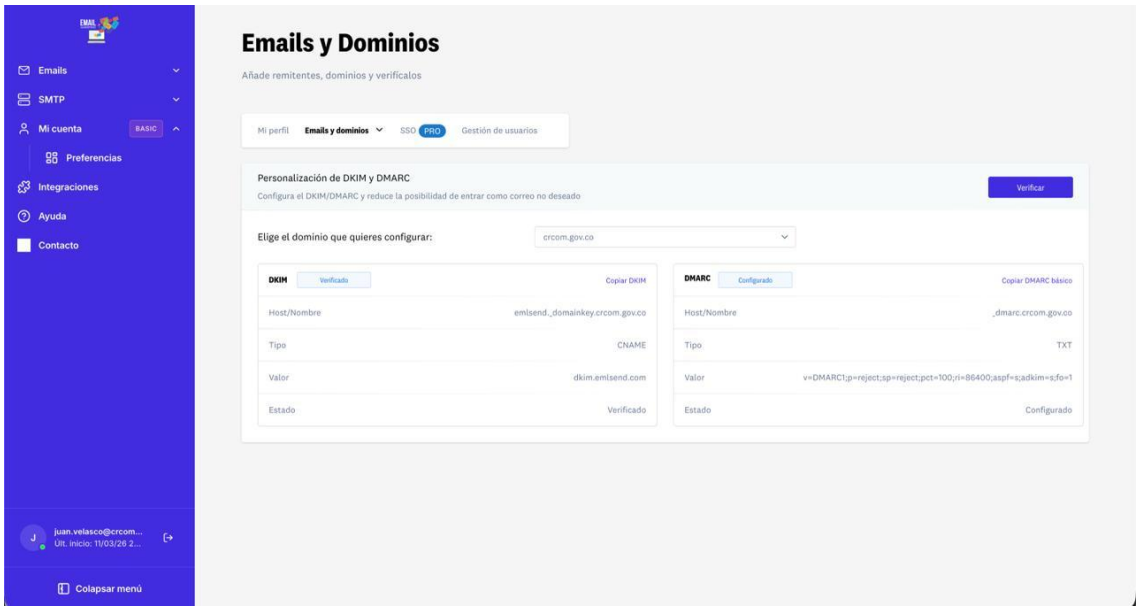
Resultados Cuantitativos
Consolidado General

Indicador	Valor
Correos enviados	14.796
Aperturas	4.266
Clics	322
Interacciones totales	4.588

3.3 Soporte técnico

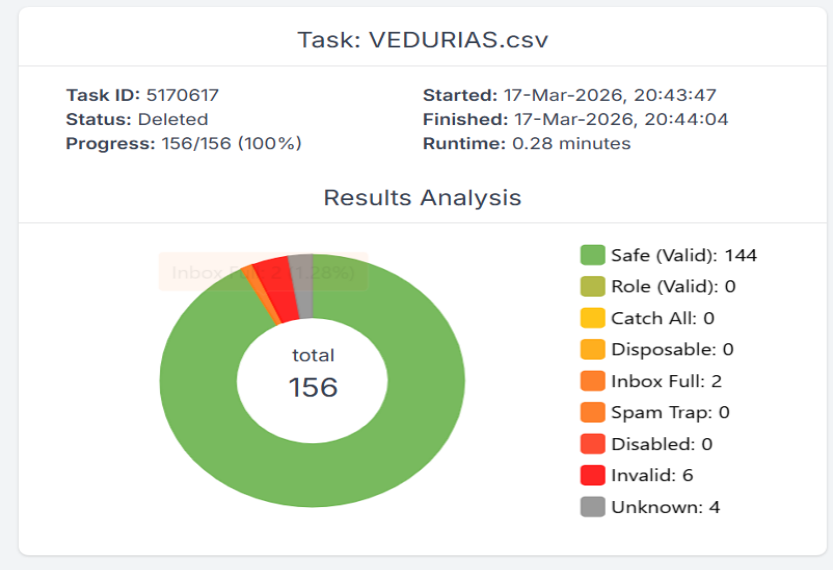
Se brindó soporte técnico para la atención de solicitudes e incidentes relacionados con la operación del servicio, a través de los canales definidos.





3.4 Gestión de información y bases de datos

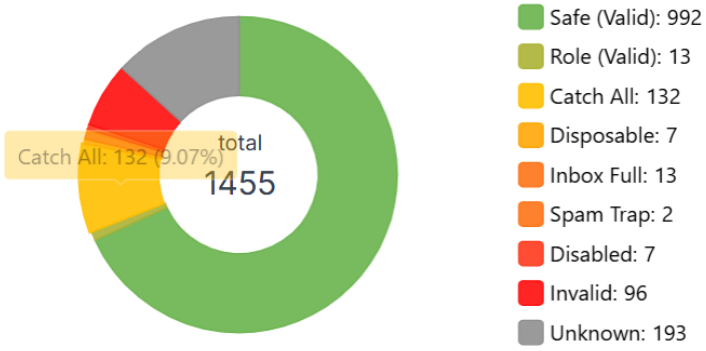
Se administraron de manera segura las bases de datos suministradas por la CRC, garantizando su uso exclusivo para la ejecución del contrato y el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.



Task: TALLER DE REGULACION .csv

Task ID: 5170524
Status: Deleted
Progress: 1455/1455 (100%)
Started: 17-Mar-2026, 20:32:59
Finished: 17-Mar-2026, 20:34:16
Runtime: 1.28 minutes

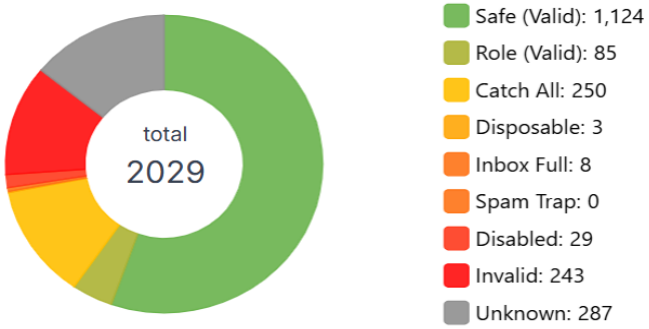
Results Analysis



Task: SANDBOX .csv

Task ID: 5170371
Status: Deleted
Progress: 2029/2029 (100%)
Started: 17-Mar-2026, 20:13:26
Finished: 17-Mar-2026, 20:14:10
Runtime: 0.73 minutes

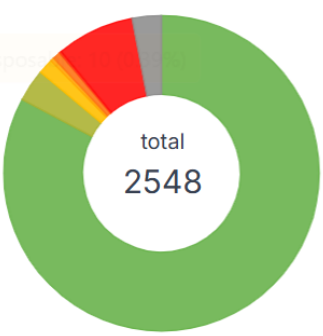
Results Analysis



Task: OPERADOR TV .csv

Task ID: 5170082
Status: Deleted
Progress: 2548/2548 (100%)
Started: 17-Mar-2026, 19:37:58
Finished: 17-Mar-2026, 19:39:06
Runtime: 1.13 minutes

Results Analysis

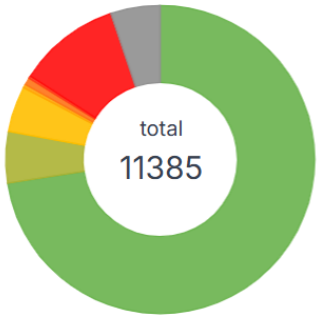


- Safe (Valid): 2,108
- Role (Valid): 85
- Catch All: 40
- Disposable: 10
- Inbox Full: 19
- Spam Trap: 1
- Disabled: 5
- Invalid: 204
- Unknown: 76

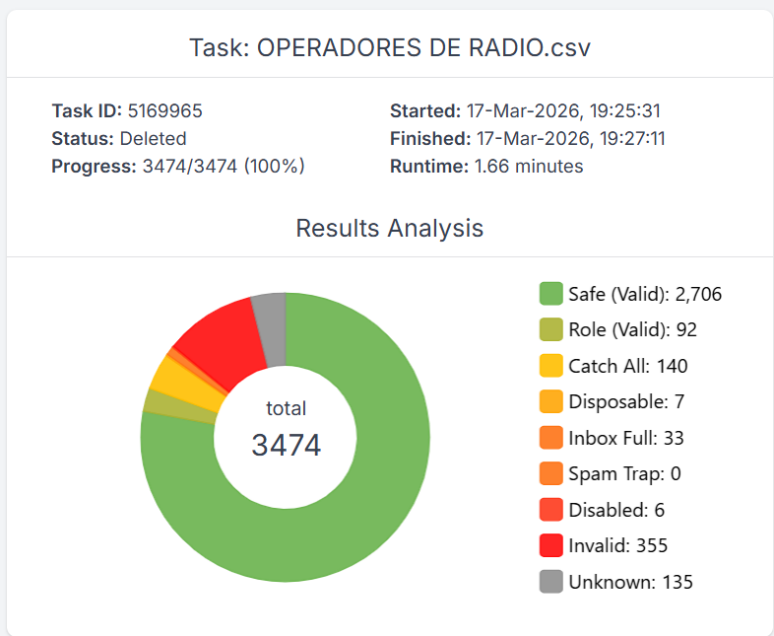
Task: OPERADOR TELECOMUNICACIONES.csv

Task ID: 5169974
Status: Deleted
Progress: 11385/11385 (100%)
Started: 17-Mar-2026, 19:29:43
Finished: 17-Mar-2026, 19:32:11
Runtime: 2.46 minutes

Results Analysis



- Safe (Valid): 8,258
- Role (Valid): 615
- Catch All: 544
- Disposable: 43
- Inbox Full: 84
- Spam Trap: 2
- Disabled: 31
- Invalid: 1,218
- Unknown: 590



Informe detallado de análisis de resultados de validación de bases de datos

1. Introducción

Se realizó el procesamiento y análisis de varias bases de datos en formato CSV con el fin de evaluar la calidad de los registros contenidos en cada archivo. El sistema clasificó cada contacto en diferentes categorías de validez, permitiendo identificar qué tan confiable es cada base para futuros procesos de comunicación, contacto institucional, campañas de difusión o depuración de datos.

Cada imagen corresponde al resultado de una tarea específica de validación. En todos los casos, el proceso fue completado al **100%**, lo cual indica que la totalidad de los registros cargados fue analizada. Posteriormente, el sistema generó una distribución por categorías, mostrando cuántos registros son válidos, inválidos, desconocidos, catch-all, correos de rol, entre otros.

2. Significado de las categorías analizadas

Antes de revisar cada base, es importante entender qué representa cada categoría:

- **Safe (Valid):** registros válidos y utilizables. Son los contactos con mayor probabilidad de funcionar correctamente.

- **Role (Valid):** correos genéricos asociados a funciones o áreas, por ejemplo: info@, admin@, contacto@. Aunque pueden ser válidos, no siempre representan a una persona específica.
- **Catch All:** dominios configurados para aceptar correos aunque no se pueda confirmar si el buzón realmente existe. Son contactos inciertos.
- **Disposable:** correos temporales o desechables. Suelen tener baja confiabilidad para procesos serios o permanentes.
- **Inbox Full:** buzones llenos. El correo existe, pero actualmente no puede recibir mensajes.
- **Spam Trap:** direcciones que pueden afectar negativamente la reputación de envío. Son altamente riesgosas.
- **Disabled:** cuentas deshabilitadas o inactivas.
- **Invalid:** registros que no son válidos o que definitivamente no deberían usarse.
- **Unknown:** el sistema no pudo determinar con certeza su estado. Son contactos que requieren especial cuidado.

3. Análisis por archivo

3.1. Archivo: VEDURIAS.csv

Datos generales

- Total de registros analizados: 156
- Registros válidos (Safe): 144
- Role: 0
- Catch All: 0
- Disposable: 0
- Inbox Full: 2
- Spam Trap: 0
- Disabled: 0
- Invalid: 6
- Unknown: 4

Interpretación del resultado

Esta es la base con menor volumen entre las analizadas, pero también una de las más limpias. De los 156 registros procesados, 144 fueron clasificados como válidos, lo que representa una proporción muy alta frente al total. Esto significa que la base presenta una calidad bastante favorable y una alta probabilidad de ser útil en acciones de contacto.

Los 6 registros inválidos representan una cantidad baja, al igual que los 4 registros desconocidos. Además, solo se identificaron 2 correos con buzón lleno, lo cual no implica necesariamente que deban descartarse permanentemente, sino que podrían intentarse nuevamente en otro momento.

Conclusión específica

La base VEDURIAS.csv presenta un excelente nivel de calidad. La mayoría de sus registros son aprovechables y el volumen de datos problemáticos es muy reducido. Es una base que puede utilizarse con confianza, aplicando únicamente una depuración básica para excluir los inválidos y revisar los desconocidos.

3.2. Archivo: TALLER DE REGULACION.csv

Datos generales

- Total de registros analizados: 1.455
- Safe (Valid): 992
- Role (Valid): 13
- Catch All: 132
- Disposable: 7
- Inbox Full: 13
- Spam Trap: 2
- Disabled: 7
- Invalid: 96
- Unknown: 193

Interpretación del resultado

Esta base tiene un volumen mucho mayor y conserva una mayoría de registros válidos, con 992 contactos seguros. Sin embargo, también muestra una presencia más significativa de categorías que introducen incertidumbre o riesgo.

Los 132 registros catch-all indican que hay una cantidad considerable de correos para los cuales el dominio acepta mensajes, pero sin garantizar que el destinatario exista realmente. Esto puede afectar el rendimiento de campañas si se usan sin control. A su vez, los 193 registros unknown representan una zona gris importante, ya que no se tiene certeza sobre su estado real.

Los 96 inválidos constituyen también un volumen relevante y deberían excluirse directamente. Aunque las categorías más críticas, como spam trap, tienen valores bajos, su sola presencia obliga a una depuración cuidadosa.

Conclusión específica

La base TALLER DE REGULACION.csv tiene una calidad intermedia. Dispone de una cantidad importante de registros válidos, pero también concentra un número considerable de contactos inciertos y no recomendables. Es útil, pero requiere una limpieza previa más rigurosa que la base anterior.

3.3. Archivo: SANDBOX.csv

Datos generales

- Total de registros analizados: 2.029
- Safe (Valid): 1.124
- Role (Valid): 85
- Catch All: 250
- Disposable: 3
- Inbox Full: 8
- Spam Trap: 0
- Disabled: 29
- Invalid: 243
- Unknown: 287

Interpretación del resultado

Esta base presenta una situación más compleja. Aunque el grupo más grande sigue siendo el de registros válidos, con 1.124 contactos seguros, el volumen de registros problemáticos o inciertos también es alto.

Llama especialmente la atención la presencia de:

- **250 catch-all**
- **243 inválidos**
- **287 unknown**

Esto significa que una parte muy relevante de la base no ofrece garantías suficientes de calidad. Además, los **85 correos de rol** pueden ser funcionales en algunos contextos, pero no siempre son ideales si se busca comunicación personalizada.

Conclusión específica

La base SANDBOX.csv tiene una calidad moderada a baja en comparación con otras bases del informe. Aunque conserva una cantidad aprovechable de registros válidos, el

peso de los contactos inciertos y no válidos es considerable. Por ello, esta base requiere una depuración profunda antes de cualquier uso operativo.

3.4. Archivo: OPERADOR TV.csv

Datos generales

- Total de registros analizados: 2.548
- Safe (Valid): 2.108
- Role (Valid): 85
- Catch All: 40
- Disposable: 10
- Inbox Full: 19
- Spam Trap: 1
- Disabled: 5
- Invalid: 204
- Unknown: 76

Interpretación del resultado

Esta base muestra un comportamiento bastante favorable. De los 2.548 registros, 2.108 fueron clasificados como válidos, lo cual evidencia una base robusta y mayoritariamente confiable.

Aunque existen 204 inválidos, su peso relativo es moderado frente al total. También es positivo que los unknown sean solamente 76, una cifra baja comparada con otras bases de tamaño similar o menor. Los 40 catch-all también son relativamente pocos dentro del total general.

Conclusión específica

La base OPERADOR TV.csv tiene una muy buena calidad general. Es una de las bases más consistentes del grupo, con un alto predominio de registros válidos y una proporción controlada de contactos dudosos o no utilizables. Puede considerarse apta para uso operativo con una depuración estándar.

3.5. Archivo: OPERADOR TELECOMUNICACIONES.csv

Datos generales

- Total de registros analizados: 11.385
- Safe (Valid): 8.258

- Role (Valid): 615
- Catch All: 544
- Disposable: 43
- Inbox Full: 84
- Spam Trap: 2
- Disabled: 31
- Invalid: 1.218
- Unknown: 590

Interpretación del resultado

Esta es la base más grande de todas, por lo que también es natural que sus cifras absolutas sean más altas en cada categoría. Su principal fortaleza es que cuenta con 8.258 registros válidos, una cantidad muy importante y claramente dominante.

No obstante, por el mismo tamaño del archivo, también acumula una masa significativa de registros que requieren atención:

- **1.218 inválidos**
- **590 unknown**
- **544 catch-all**
- **615 correos de rol**

Estas cifras no significan necesariamente que la base sea mala. Más bien reflejan que, al tratarse de una base masiva, necesita una estrategia de segmentación y limpieza más cuidadosa para aprovechar bien su potencial.

Conclusión específica

La base OPERADOR TELECOMUNICACIONES.csv es una base fuerte en volumen y útil en términos generales, pero necesita una gestión técnica más precisa. Tiene un gran valor por la cantidad de registros válidos, aunque también concentra un número alto de contactos que deben excluirse o revisarse antes de ser utilizados.

3.6. Archivo: OPERADORES DE RADIO.csv

Datos generales

- **Total de registros analizados:** 3.474
- **Safe (Valid):** 2.706
- **Role (Valid):** 92
- **Catch All:** 140

- **Disposable:** 7
- **Inbox Full:** 33
- **Spam Trap:** 0
- **Disabled:** 6
- **Invalid:** 355
- **Unknown:** 135

Interpretación del resultado

Esta base presenta una estructura bastante equilibrada. Los 2.706 registros válidos representan una mayoría sólida. Aunque existen 355 inválidos, la base sigue conservando una proporción favorable entre contactos útiles y problemáticos.

El número de 140 catch-all y 135 unknown es relevante, pero todavía manejable dentro del volumen total del archivo. Además, la ausencia de spam traps es una señal positiva desde el punto de vista de riesgo reputacional.

Conclusión específica

La base OPERADORES DE RADIO.csv tiene una buena calidad general. No es tan limpia como VEDURIAS, pero ofrece un balance positivo entre tamaño y utilidad. Con una depuración razonable, puede utilizarse de forma eficiente.

3.5 Reportes y métricas

Comunicado CRC – Medidas en Telecomunicaciones

Fecha: 25/03/2026

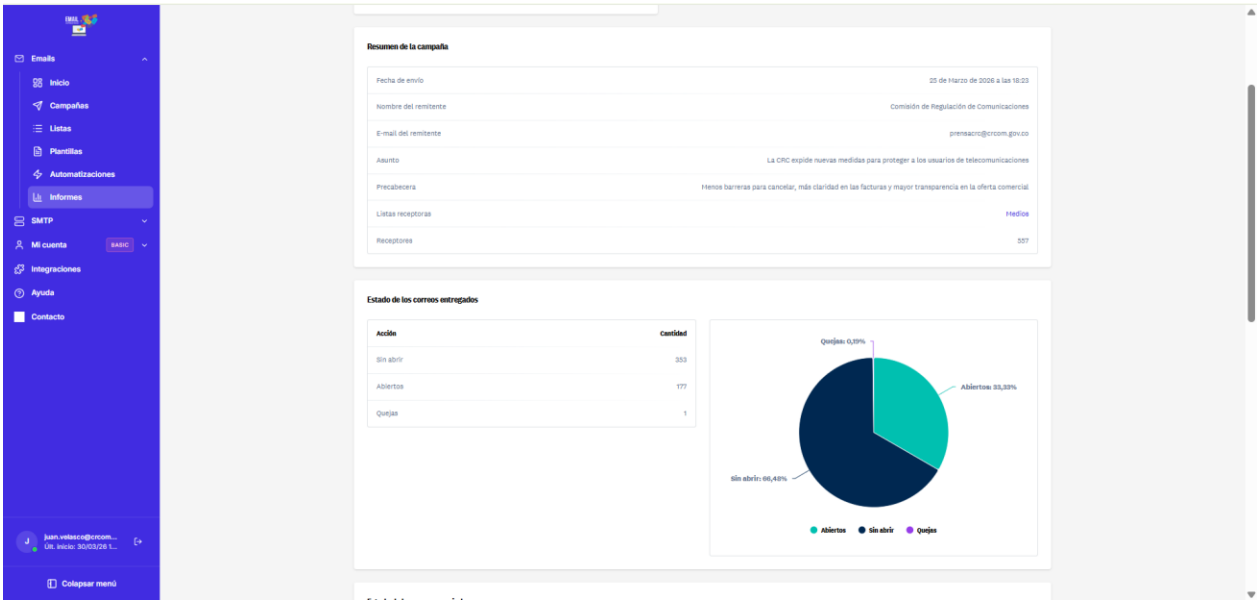
- Correos enviados: 557
- Aperturas: 177
- Clics: 7

Indicadores

- Tasa de apertura: 31.8%
- CTR: 1.2%

Análisis
Se evidencia una tasa de apertura adecuada, lo que indica interés en el contenido institucional. Sin embargo, el bajo nivel de clics sugiere que el contenido cumplió una función informativa más que interactiva.

Conclusión
Campaña efectiva en difusión, con oportunidad de mejora en conversión mediante optimización de llamados a la acción.



Comunicado OCDE – Economía Digital

Fecha: 24/03/2026

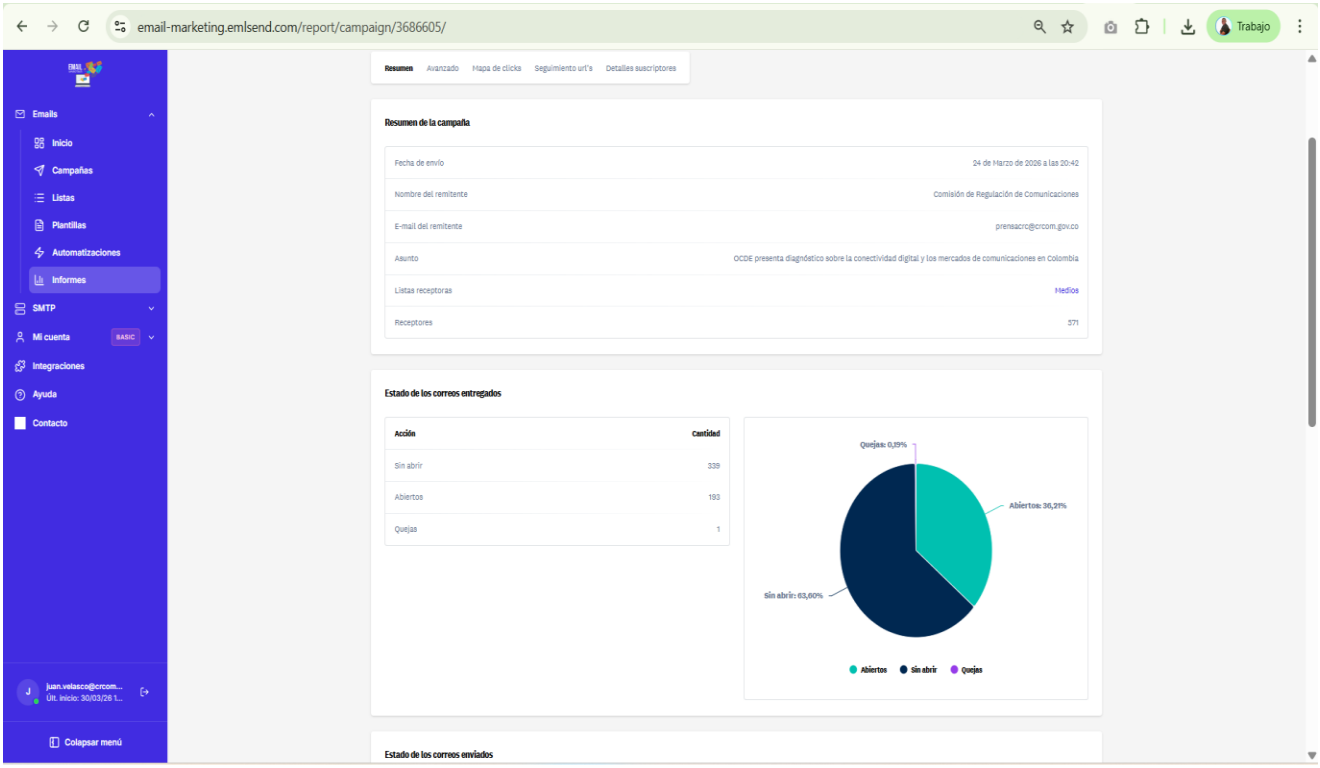
- **Correos enviados:** 571
- **Aperturas:** 193
- **Clics:** 13

Indicadores

- **Tasa de apertura:** 33.8%
- **CTR:** 2.2%

Análisis
Se observa un desempeño superior al promedio en apertura, lo que evidencia interés en contenido técnico internacional. El CTR mejora frente a otros comunicados, indicando mayor intención de profundización.

Conclusión
Contenido relevante para audiencias especializadas, con buen nivel de interacción.



Estudio OCDE
Fecha: 24/03/2026

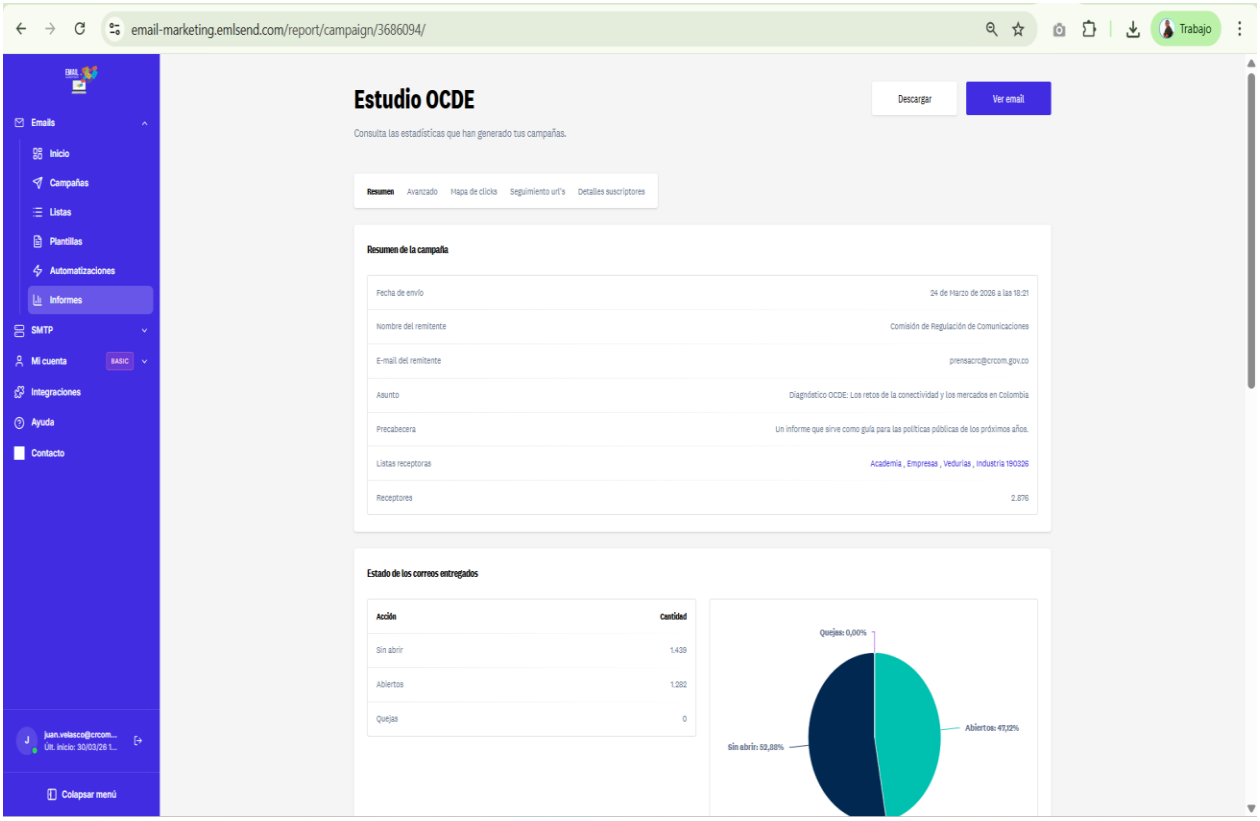
- **Correos enviados:** 2.876
- **Aperturas:** 1.281
- **Clics:** 109

Indicadores

- **Tasa de apertura:** 44.5%
- **CTR:** 3.8%

Análisis
Es una de las campañas con mejor desempeño del periodo. Se evidencia alto interés en contenido técnico, con un equilibrio óptimo entre volumen e interacción.

Conclusión
Campaña altamente efectiva, representando una referencia para futuras estrategias.



Colombia Digital Summit 2026

Fecha: 19/03/2026

- **Correos enviados:** 182
- **Aperturas:** 100
- **Clics:** 16

Indicadores

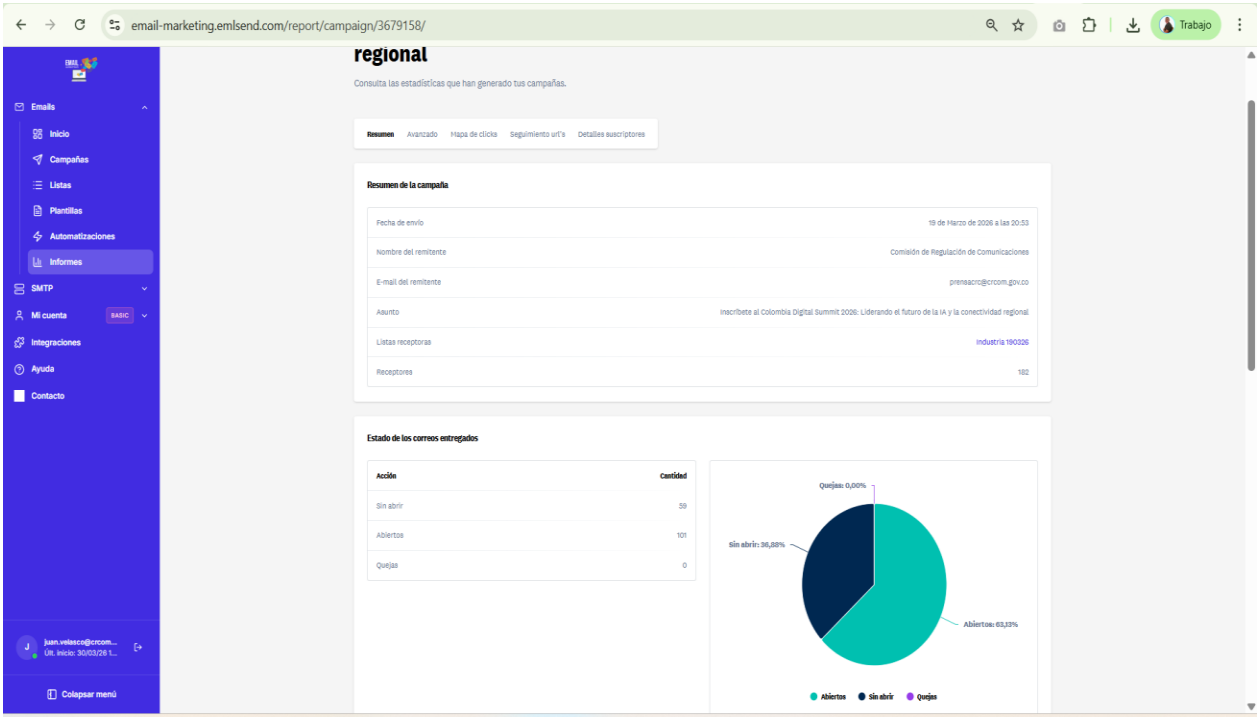
- **Tasa de apertura:** 54.9%
- **CTR:** 8.8%

Análisis

Corresponde a la campaña con mayor nivel de apertura y clics. Esto confirma que los contenidos relacionados con eventos generan mayor interés y participación.

Conclusión

Campaña de alto impacto, con excelente rendimiento.



13.5 Envíos Masivos

Fecha: 18/03/2026

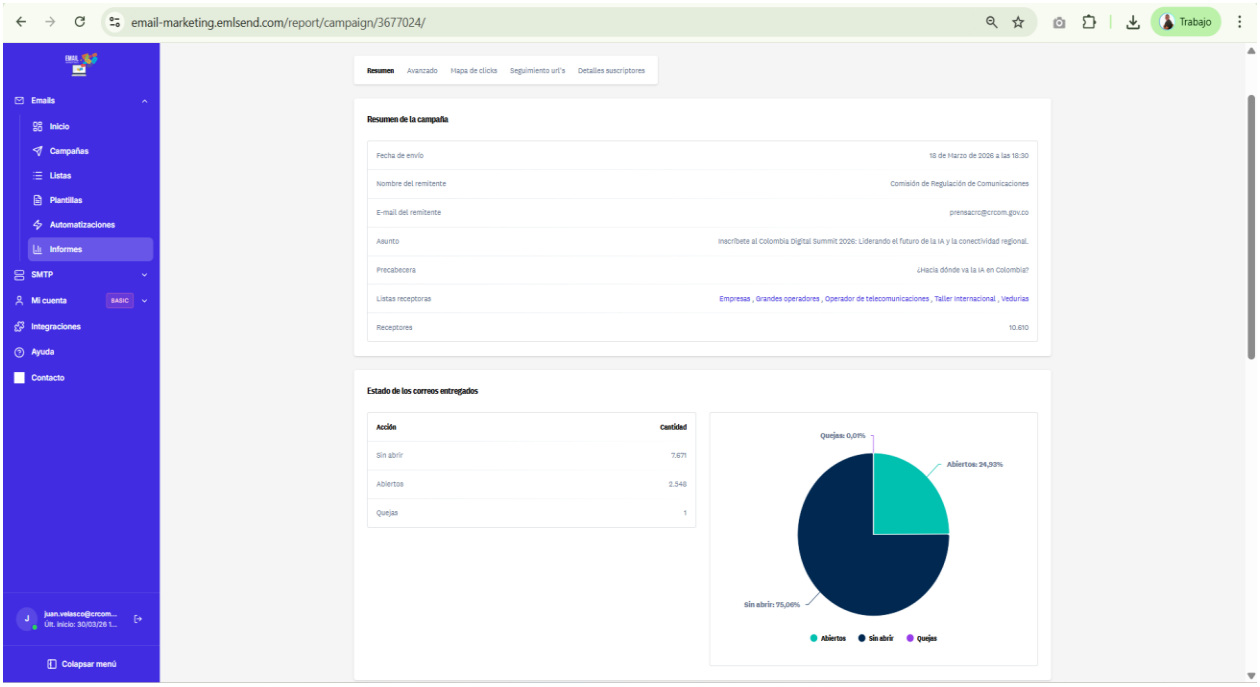
- **Correos enviados:** 10.610
- **Aperturas:** 2.515
- **Clics:** 177

Indicadores

- **Tasa de apertura:** 23.7%
- **CTR:** 1.7%

Análisis

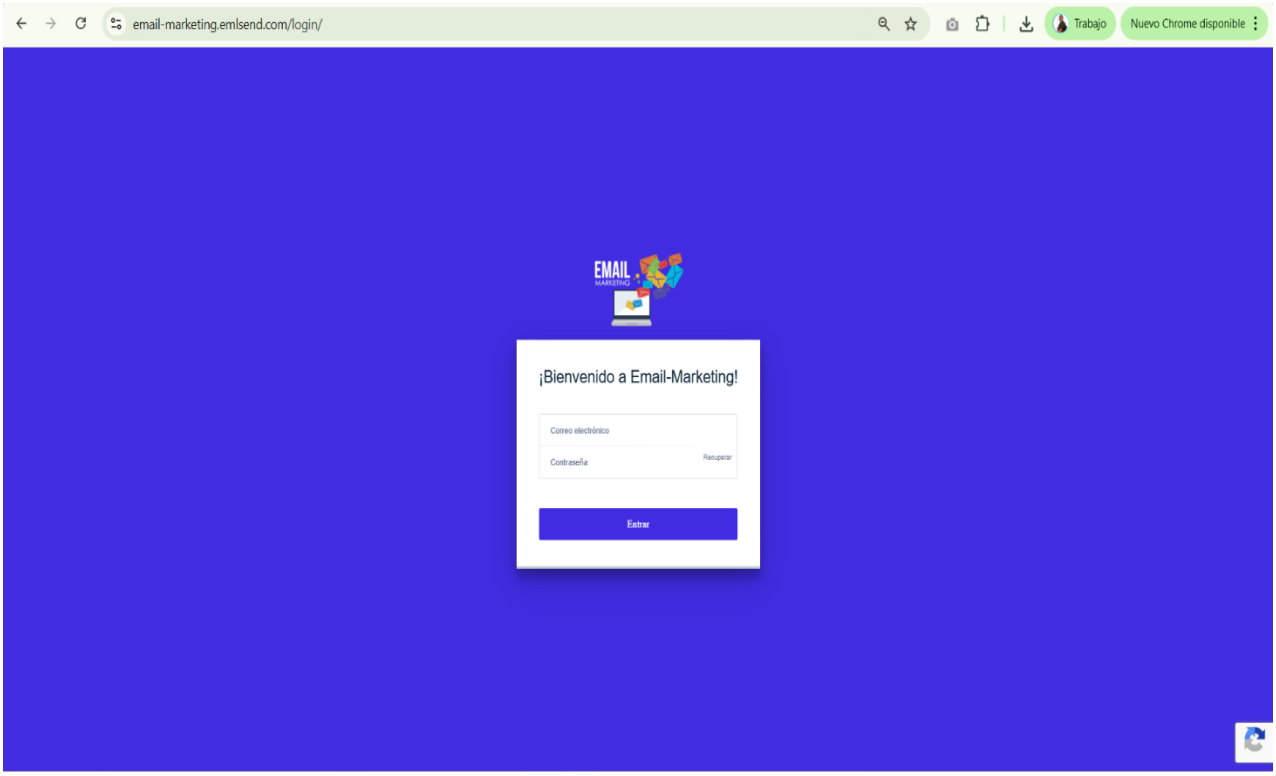
Aunque presenta la menor tasa de apertura relativa, concentra el mayor volumen de interacción en términos absolutos. Esto es característico de campañas masivas.



Campaña	Apertura	CTR	Nivel
Colombia Digital Summit	54.9%	8.8%	Excelente
Estudio OCDE	44.5%	3.8%	Alto
OCDE Economía Digital	33.8%	2.2%	Bueno
Comunicado CRC	31.8%	1.2%	Medio
Envíos Masivos	23.7%	1.7%	Bajo (relativo)

3.6 Seguridad y disponibilidad

El servicio se prestó bajo condiciones que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, mediante el uso de protocolos seguros de acceso.



El acceso a la plataforma se realiza a través de un enlace único y exclusivo, lo que garantiza que únicamente usuarios autorizados puedan ingresar al sistema. Este mecanismo reduce el riesgo de accesos no autorizados y fortalece el control sobre la autenticación.

3.7 Almacenamiento de la información

Se garantiza el almacenamiento de la información generada durante la ejecución del contrato y la posibilidad de exportarla cuando fue requerido.

3.8 Informes a la supervisión

Se atendieron los requerimientos de información solicitados por la supervisión, entregando los soportes necesarios para la verificación del cumplimiento contractual.

4. RESUMEN DE ACTIVIDAD DEL PERIODO

Número de campañas enviadas: 5
Total de correos enviados: 14.796
Tasa de apertura: 28,84%
Tasa de clics: 2,18%

5. CONCLUSIÓN

Durante el periodo reportado, el contratista cumplió con las obligaciones contractuales relacionadas con la prestación del servicio de plataforma de e-mail masivo, garantizando su operación, disponibilidad, seguridad y soporte técnico conforme a lo establecido en el contrato.

SOPORTE TECNICO Y ESCALAMIENTO

Empresa: CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S.
Servicio evaluado: Soporte técnico asociado a la plataforma tecnológica y servicios digitales prestados.

1 Disponibilidad del Soporte Técnico

La empresa **CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S.** garantiza la prestación de soporte técnico directo a sus usuarios a través de los siguientes canales oficiales:

✓ Canal WhatsApp Atención Inmediata:

Número: 305 745 1366 – 350 703 0725
Disponibilidad: 7*24
Este canal permite:

- Atención rápida a incidencias operativas.
- Revisión de fallas técnicas de acceso, funcionamiento o configuración.
- Reporte ágil de interrupciones del servicio.
- Comunicación directa con el equipo técnico asignado.

2 Canal de Soporte Técnico por Correo Electrónico

✓ Correo oficial de soporte:
soporte@crearimagen.agency

Horarios de atención:

- Lunes a Domingo
- Respuesta priorizada por nivel de severidad del incidente.

Este canal permite:

- Registro formal de incidencias.
- Solicitud de ajustes, configuraciones o revisiones especializadas.
- Envío de capturas de pantalla, evidencias y documentación técnica.
- Trazabilidad de los casos reportados.

3 Proceso de Escalamiento Técnico

Cuando un incidente requiere intervención especializada, se aplica el siguiente flujo de escalamiento:

Nivel 1 – Soporte Operativo (Atención Inmediata)

Atendido vía WhatsApp + correo.
Incluye fallas básicas, validación de acceso, configuración y dudas operativas.

Nivel 2 – Soporte Técnico Especializado

Si el incidente no se resuelve en Nivel 1, se escala internamente al área técnica.
Incluye:

- Ajustes en la plataforma.
- Análisis de fallas complejas.
- Verificación de logs, estados del servicio o integraciones.

Nivel 3 – Escalamiento a Desarrollo / Infraestructura

En casos donde el incidente afecta la funcionalidad central de la plataforma, se escala al equipo de desarrollo o infraestructura de CREAR IMAGEN.

Incluye:

- Corrección de errores del sistema.
- Inspección de componentes críticos.
- Implementación de parches o mejoras.

Cada nivel de escalamiento queda registrado mediante correo electrónico para fines de trazabilidad y control.

4 Tiempos de Respuesta (Sujeto a Severidad)

Severidad	Descripción	Tiempo estimado de respuesta
Alta	Caída total del servicio, imposibilidad de acceso, impacto crítico.	Entre 30 min y 2 horas

Severidad	Descripción	Tiempo estimado de respuesta
Media	Fallas parciales, errores en módulos específicos, lentitud.	2 a 8 horas
Baja	Consultas, solicitudes menores, mejoras.	1 a 2 días hábiles

Los tiempos corresponden al horario laboral oficial en Colombia.

5 Trazabilidad y Evidencias

Para cada incidente reportado a través de los canales oficiales, se registra:

- Fecha y hora del reporte.
- Canal utilizado (WhatsApp o correo).
- Descripción del incidente.
- Nivel de escalamiento aplicado.
- Acciones tomadas.
- Estado final (resuelto, pendiente, en proceso).

Esto permite demostrar la correcta gestión, seguimiento y cierre de cada caso técnico.

6 Conclusión

CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S. cuenta con un sistema formal, operativo y escalable de soporte técnico que garantiza:

- Disponibilidad de atención inmediata.
- Respuesta especializada según el nivel del incidente.
- Canalización adecuada de fallas y requerimientos.
- Trazabilidad y control documental.
- Cumplimiento del servicio dentro del horario laboral oficial en Colombia.

Esta evidencia confirma que la plataforma y los servicios asociados disponen de mecanismos robustos para asegurar continuidad operativa, atención oportuna y gestión efectiva de incidentes.



ING. NEFTALÍ ARANGO ÁNGEL
TP: 25948-346359 CND
C.C. Nº 80.735.933 de Bogotá