

Rad. 2023801547  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

## REF: Derecho de Petición. Presentación del Formato T.4.3. Indicadores de Quejas y Peticiones.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones en adelante (CRC) recibió su solicitud con radicado 2023801547 del 30 de enero de 2023 en donde consulta sobre:

"...

1. *¿La alternativa correcta que debe ser aplicada por los operadores y debe ser verificada por el auditor externo es la número 2, buscando que los resultados (cantidad de encuestas contestadas por los usuarios) sean los que efectivamente cumplan con los lineamientos del 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error, para que dichos resultados sí reflejen la realidad de la satisfacción de los usuarios.?*
2. *Si la respuesta de ustedes es negativa a la pregunta anterior, ¿el objetivo de esta medición sería solo aplicar la pregunta por parte de los operadores, desconociendo desde esta regulación la importancia de contar con una cantidad de encuestas contestadas (respuestas) que sí reflejen la realidad de la satisfacción de los usuarios, restándole además importancia a los intereses de los propios usuarios?"*

Al respecto, previo a referirnos a sus interrogantes, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta, de manera general y abstracta sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio.

Una vez aclarado lo anterior, dentro del plazo dispuesto por la ley, procedemos a dar respuesta a cada una de las preguntas remitidas por usted, en el mismo orden presentado, en los siguientes términos:

El porcentaje (%) de encuestas que se considere como una muestra estadísticamente representativa se debe estimar a partir de los parámetros indicados en el numeral 2.1.25.7.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es decir, "con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%". Esto consistente con una de las alternativas planteadas por usted, particularmente en la que propone:

"Que los resultados que el operador reporta a la CRC efectivamente tengan la cantidad necesaria de encuestas contestadas por los usuarios para cumplir con los requerimientos de nivel de confianza y margen de error exigidos por la regulación"

De igual manera, es pertinente tener en cuenta que en el documento de respuesta a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 5197 de 2017<sup>1</sup>, se explicó lo siguiente en atención a la fórmula que se puede utilizar para determinar el tamaño de la muestra:

*"Al respecto la CRC aclara que la encuesta puede realizarse a una muestra estadísticamente representativa. Al introducir el concepto de nivel de confianza, la CRC tiene como objetivo garantizar la idoneidad del tamaño de la muestra. Este tamaño depende tanto del nivel de confianza como del margen de error esperado, por lo tanto, ambas variables serán explícitas en la norma.*

*Frente a la propuesta de CLARO de utilizar la fórmula planteada en la antigua resolución SSPD No. 2006.1300026305 para calcular el tamaño de la muestra:*

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En donde:

*n* = Tamaño de la muestra.

*Z* = Nivel de confianza al nivel  $\alpha$ .

*p* = Probabilidad de éxito.

<sup>1</sup> CRC. Documento de Respuestas del Proyecto "Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones". Página 9. Agosto de 2017 [Documento en Línea]. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Documento%20respuesta%20a%20comentarios%20Resolucion%205197%20de%202017/Documento-Respuesta-Comentarios-Resolucion-5197-2017.pdf>

$q$  = Probabilidad de fracaso.

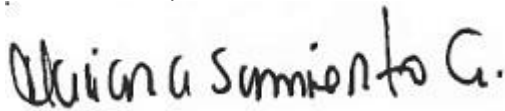
$d$  = Error máximo admisible.

*Aclaremos que la misma es adecuada para encontrar un tamaño representativo de la muestra. Sin embargo, la misma no es la única manera de determinar el tamaño, y algunos factores no pueden ser definidos a priori de manera general, como por ejemplo la probabilidad de éxito  $p$  que dependerá del canal específico a medir. Por lo tanto, la CRC definirá únicamente el nivel de confianza y el margen de error de manera que cada operador pueda determinar el tamaño de la muestra de acuerdo con las características específicas de su operación.”<sup>2</sup>*

En este sentido, los PRST deben establecer el número de quejas y reclamaciones por medio de atención para las cuales se debe reportar el nivel de satisfacción en la atención al usuario, tomando como marco muestral el universo de quejas y peticiones presentadas para el periodo de reporte. Ahora, con respecto al nivel de probabilidad de éxito (o analógicamente de fracaso), en caso de no poder establecer un nivel específico el PRST podrá tomar un valor equivalente de 50%, de tal manera que garantice la máxima cobertura.

En los anteriores términos presentamos respuesta a la consulta efectuada, quedando atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Luis Carlos Ricaurte

Revisado por: K Lorena Vivas

<sup>2</sup> CRC. Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones - Documento de respuestas a comentarios. Agosto de 2017 (Páginas 9 y 10). Se adjunta copia.