



Rad. 2023806309
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.05.04 10:50:36 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC Radicación: 2023509426 Fecha: 4/5/2023 10:42:26 Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
--



REF. Encuestas de calidad servicios de comunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2023806309, mediante la cual realizó una serie de solicitudes sobre el régimen de reporte de las encuestas de percepción de calidad de los servicios de comunicaciones.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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 el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del mismo año y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, esto es que *"los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución."*

Una vez realizada la anterior precisión, también resulta pertinente aclarar que los radicados 2022818177 y 2023801547 no contienen ninguna contradicción. En efecto, mediante radicado 2022818177 se atendió una consulta sobre la obligación del operador de solicitar a todo usuario atendido el diligenciamiento de la encuesta de calidad del servicio, por el contrario, el documento identificado con el número 2023801547 se refirió a una consulta sobre la elaboración de la muestra para la elaboración del indicador de calidad, el cual se construye con las encuestas debidamente diligenciadas. De esta manera, por un lado, el operador debe realizar su encuesta de satisfacción a todos sus usuarios, quienes cuentan con la libertad de diligenciarla o no y por el otro debe elaborar sus indicadores con fundamento en el universo de las evaluaciones diligenciadas.

Realizada esa precisión, de esta manera atenderemos sus solicitudes:

1. Aclarar o dar alcance a los conceptos mencionados, estableciendo definitivamente cuál es el correcto, teniendo en cuenta que esto hace toda la diferencia en la cantidad de encuestas contestadas por el usuario en relación con su satisfacción, encuestas que al final del proceso permiten reflejar la realidad del sector y de manera individual la realidad de la gestión de cada operador.

El numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 6 de la Resolución CRC 6755 de 2022, dispone que:

"Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:

Los operadores deberán implementar, medir, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal C Formato T.4.3 de la presente resolución, los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo. La medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

Esta medición se hará dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al mismo ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención? La calificación debe tener una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".

Una vez dada la calificación, el nivel de satisfacción a reportar corresponde a:

Calificación	1	2	3	4	5
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título "ANEXOS TITULO II" de la presente resolución; deberán contar con una única certificación anual de auditor externo respecto de las mediciones del nivel de satisfacción al usuario realizadas durante el año respecto de los diferentes medios de atención." (SFT)

De acuerdo con esa norma se desprenden dos consecuencias para el operador: i) dentro de las 24 horas siguientes a prestar la atención a cada usuario, se debe preguntar a todos por su satisfacción, y ii) con las respuestas recibidas construir las tablas y los índices con los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención.

De acuerdo con el contenido de la norma, los operadores deben solicitar el diligenciamiento de la encuesta a todos los usuarios que hayan recibido un servicio, y con las respuestas recibidas, elaborar una muestra estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

2. Establecer ejemplos numéricos (hipotéticos) de cómo se debe realizar el proceso de definición de la cantidad de encuestas contestadas del NSU y/o definición de la muestra representativa, las cuales seguramente fueron analizadas en su momento por equipo técnico de la CRC con el objetivo de garantizar una medición representativa de la realidad.

La norma compilada en el numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que para realizar la medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente

representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%. Sobre la manera de construir la muestra que cumpla con esos requisitos estadísticos se debe recordar que existen diversas maneras de determinar el tamaño de la muestra, el número de observaciones que se incluyen para encontrar una tendencia, las cuales dependerán de las condiciones sobre el conocimiento a priori de la distribución de los parámetros a observar, de las características de cada una de las observaciones realizadas como su varianza, y la incertidumbre sobre el valor de algunos de los parámetros de la muestra¹. Estadísticamente existen distintos métodos para calcular el tamaño de la muestra para diferentes diseños de estudio y diferentes medidas de resultado². El mismo radicado 2023801547 explica de manera didáctica:

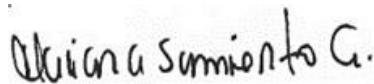
"Por lo tanto, la CRC definirá únicamente el nivel de confianza y el margen de error de manera que cada operador pueda determinar el tamaño de la muestra de acuerdo con las características específicas de su operación."³(SFT)

Así, que de acuerdo con la decisión regulatoria contenida en la Resolución CRC 6755 de 2022, no resulta posible dar ejemplos numéricos generales, ya que le corresponde a cada operador el diseño estadístico que mejor se ajuste a sus circunstancias para determinar que la muestra que cumpla con el 95% de nivel de confianza y un 3% de margen de error.

3. Remitir/compartir todos los conceptos que esta comisión haya generado sobre la interpretación y medición de este indicador.

De manera atenta acompañamos los radicados 2022808600 y 2022810071 que, una vez consultada la base de datos interna de la entidad corresponden a aquellos que contienen conceptos relacionados con la medición del indicador de calidad objeto de su consulta.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Anexo: Radicados Nos. 2022808600 y 2022810071
Proyectó: Juan Carlos Garay Forero
Revisó: Víctor Andrés Sandoval

¹ Adcock, C. J. (1997). Sample size determination: a review. *Journal of the Royal Statistical Society: Series D (The Statistician)*, 46(2), 261-283.

² Singh, A. S., & Masuku, M. B. (2014). Sampling techniques & determination of sample size in applied statistics research: An overview. *International Journal of economics, commerce and management*, 2(11), 1-22.

³³ CRC (2023). Radicado 2023801547.