

Rad. 2024711745  
Cod. 2000  
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2024526026  
Fecha: 22/8/2024 11:34:19  
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y  
COMPETENCIA

## REF: Su consulta "**Derecho de petición**", con radicado 2024711745.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024711745, en la que presenta el siguiente interrogante relacionado con la fórmula vigente, si la hubiere, para calcular el indicador de satisfacción en la atención al usuario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.25.7.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016:

*"De manera atenta solicito aclaración de la fórmula vigente, si la hubiere, para calcular el indicador de satisfacción en la atención al usuario de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.25.7.4 de la resolución 5050 de 2016.*

*Lo anterior debido a que el texto modificado por el artículo 6 de la Resolución 6755 de 2022, no contiene una fórmula de cálculo sino solamente el reporte de la cantidad de usuarios que responden a la pregunta ¿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". Sin embargo, el título del artículo dice expresamente "indicador de satisfacción en la atención del usuario".*

*De la misma manera, elevo la presente consulta dado que he observado certificados del nivel de satisfacción del usuario del último año que incluye el cálculo de indicadores que no se encuentran definidos expresamente en el citado artículo 2.1.25.7.4 de la resolución 5050 de 2016, modificado por el artículo 6 de la Resolución 6755 de 2022".*

### 1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión respecto del asunto expuesto en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA<sup>1</sup>- y de las competencias que se le han

<sup>1</sup> "Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, 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".

otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al tratarse conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

## 2. Respuesta a la inquietud planteada en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderá el interrogante puesto en conocimiento de esta Entidad:

"(...)

***De manera atenta solicito aclaración de la fórmula vigente, si la hubiere, para calcular el indicador de satisfacción en la atención al usuario de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.25.7.4 de la resolución 5050 de 2016.***

***Lo anterior debido a que el texto modificado por el artículo 6 de la Resolución 6755 de 2022, no contiene una fórmula de cálculo sino solamente el reporte de la cantidad de usuarios que responden a la pregunta ¿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". Sin embargo, el título del artículo dice expresamente "indicador de satisfacción en la atención del usuario".***

***De la misma manera, elevo la presente consulta dado que he observado certificados del nivel de satisfacción del usuario del último año que incluye el cálculo de indicadores que no se encuentran definidos expresamente en el citado artículo 2.1.25.7.4 de la resolución 5050 de 2016, modificado por el artículo 6 de la Resolución 6755 de 2022".***

## Respuesta CRC

La Resolución CRC 5050 de 2016, en su Título II, establece las medidas para la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Para el efecto, en su Capítulo 1, se establecieron las reglas que conforman el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, las cuales aplican a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores, en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación de este.

El capítulo mencionado, en su Sección 25, establece los requisitos que deben satisfacer los operadores, en lo que a los medios de atención al usuario se refiere. Ciertamente, el artículo

2.1.25.7 dispone que los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los diferentes canales de atención indicadores relacionados con: **(i)** las quejas más frecuentes presentadas por los usuarios; **(ii)** la atención en oficinas físicas; **(iii)** la atención por medio de la línea telefónica y; **(iv)** el relacionado con la satisfacción en la atención al usuario.

Sobre su interrogante, es preciso mencionar que el artículo 2.1.25.7.4 dispone que los operadores tienen el deber de implementar, medir y remitir a la CRC -a través del Formato T.4.3 contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016- los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario en consideración de cada uno de los medios de atención ya indicados. Para realizar dicha medición, los operadores tienen que considerar "*una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.*".

En el mismo sentido, la norma dispone que la medición debe realizarse dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, para lo cual preguntará al usuario, según lo dispone la regulación, lo siguiente: *¿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".*

En esa medida, resulta necesario precisar que la regulación establece dos obligaciones concretas a cargo de los operadores. Por un lado, que dentro de las 24 horas siguientes a prestar la atención a cada usuario, se pregunte a los usuarios sobre su satisfacción del servicio recibido. Por otro, con sustento en tales respuestas, implementar, medir y remitir a la CRC los resultados de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios, respecto de cada uno de los canales de atención. Sobre la base de lo expuesto, como ya se indicó, los operadores deben solicitar el diligenciamiento de la encuesta a 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%.

Al especificarse factores tales como el nivel de confianza y margen de error, la regulación tiene como objetivo garantizar la idoneidad del tamaño de la muestra, que debe ser estadísticamente representativa. De tal manera, en lo que atañe a la fórmula para realizar el cálculo referido, se aclara que dicho asunto se encuentra bajo criterio del operador, en tanto este debe analizar la pertinencia del método que considere, de acuerdo con aspectos tales como la necesidad de conocer con certeza la realidad de la experiencia de los usuarios y las características específicas de su operación.

Sobre el particular, también debe referirse que existen múltiples opciones para calcular el tamaño representativo de la muestra, como uno de los factores a tener en cuenta para determinar la fórmula que se aplicará para el respectivo cálculo. De ahí que la CRC no haya determinado la necesidad de definir, de manera específica, una fórmula concreta, pues, además, como ya se indicó, cada operador deberá revisar aspectos particulares de sus canales de atención y de su operación. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera que sea el método por el que opte cada operador, deberá garantizar el cumplimiento de las reglas y criterios definidos que la regulación sí ha especificado, esto es, el nivel de confianza y el margen de error.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial saludo,

SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2024.08.22 16:40:23 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.