

**COMISION DE REGULACION DE
TELECOMUNICACIONES**

CRT

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 338 DEL 2000

"Por medio de la cual se adoptan los manuales de procedimiento de medición de algunos indicadores del servicio de TPBCL y TPBCLE, se establecen los valores máximos y mínimos para los indicadores que hacen parte del factor de calidad Q y se modifica y adiciona la Resolución C.R.T. 087 de 1997"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que le confieren los artículos 52 y 73.3 de la Ley 142 de 1994 y 37.4 del Decreto 1130 de 1999, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2.1 de la Ley 142 de 1994, en el marco de lo dispuesto por el artículo 365 de la Constitución Política, establece como uno de los fines de la intervención del Estado en los servicios públicos, garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

Que los artículos 73.3 y 73.4 de la Ley 142 de 1994 y 37.4 del Decreto 1130 de 1999 establecen como funciones y facultades de las Comisiones de Regulación, las de definir los criterios de eficiencia y el desarrollo de indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos, así como solicitar las evaluaciones que consideren necesarias para el ejercicio de sus funciones y fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio.

Que de conformidad con el artículo 87.8 de la Ley 142 de 1994, toda tarifa tendrá un carácter integral, en el sentido que supondrá una calidad y grado de cobertura de servicio, cuyas características definirán las Comisiones de Regulación.

Que el artículo 10.4.4 de la Resolución C.R.T. 087 de 1997 define los indicadores para el control de gestión y resultados de las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, en adelante TPBCL, y Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida, en adelante TPBCLE, entre los cuales se encuentran el Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas, Tiempo Medio de Reparación de Daños y Número de Daños por cada Cien (100) Líneas en Servicio.

Que en cumplimiento de sus funciones, la CRT determinó en el numeral 6, del Anexo 007 de la Resolución CRT 087 de 1997, titulado "Cálculo del factor de ajuste por calidad Q", la obligación para las empresas operadoras de TPBCL y TPBCLE de reportar a la CRT los valores de los indicadores previstos en esta resolución, dentro de los diez (10) primeros días del mes de febrero del año siguiente a aquel al que se refiere el período de medición.

Que para el año 2000 los operadores reportaron por primera vez a la CRT, los valores obtenidos para los indicadores mencionados en el considerando anterior, así como los procedimientos aplicados por ellos para tal efecto y se detectaron diferencias sustanciales en las técnicas de medición.

Que con base en lo anteriormente expuesto, se hace necesario establecer manuales de procedimiento para unificar los criterios de medición de los indicadores de que trata la presente resolución, por lo que,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Adicionar al Título X de la Resolución CRT 087 de 1997 un Capítulo VI, el cual se denominará "Procedimiento para la Medición de los indicadores de Gestión para el Factor de Calidad Q", el cual tendrá los siguientes artículos:

Artículo 10.6.1. Antes de dar inicio del proceso de medición, los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán diseñar, implantar, ajustar y poner en funcionamiento los mecanismos de recolección de información. Estos mecanismos deberán permitir el almacenamiento de solicitudes y reclamos realizados personalmente, por escrito o por cualquier medio técnico o electrónico.

Artículo 10.6.2. Las entidades de control y vigilancia tendrán en cuenta para el ejercicio de sus funciones, lo establecido en los manuales de procedimiento para la medición y el cálculo de los indicadores que defina la CRT. La Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR, deberá expedir la certificación acerca de la veracidad de los valores reportados por la empresa y la adecuada aplicación de los procedimientos correspondientes.

Artículo 10.6.3. Los operadores deberán asegurar que las AEGR auditen la información dentro de todo el período de medición. El reporte que las AEGR entreguen a la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios - SSPD, deberá incluir un concepto de los procedimientos de medición utilizados por la empresa para obtener los resultados del indicador y sobre las políticas o procedimientos adoptados para el mejoramiento del mismo. La SSPD vigilará a los operadores de TPBCL y TPBCLE, que se encuentren en régimen regulado, para que realicen el adecuado ajuste tarifario con el fin de asegurar su viabilidad financiera y que les permita el continuo mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo con los lineamientos del factor de ajuste Q. Si el valor del indicador no cumple con los valores mínimos o máximos, establecidos por la CRT para ese período, según sea de tendencia positiva o negativa respectivamente, el operador deberá acordar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un programa de gestión para el mejoramiento del indicador. La AEGR entregará en el informe un concepto del seguimiento a este programa acordado.

Artículo 10.6.4. Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q, la CRT tendrá en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Exceptuando el año 2001, para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

ARTÍCULO 2. Adoptar los Manuales de Procedimiento de Medición de los indicadores de gestión: Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas, Tiempo Medio de Reparación de Daños, y Número de Daños por cada Cien Líneas en Servicio y el establecimiento de los Valores Mínimos y Máximos para los Indicadores para el Factor de Calidad Q; manuales y valores descritos en los anexos 010, 011, 012 y 013, respectivamente, los cuales se incorporan

a la resolución CRT 087 de 1997 para que formen parte integral de la misma y compilar la Resolución CRT 171 de 1999 junto con sus modificaciones en el Anexo 014 de la Resolución en mención.

ARTÍCULO 3. Modificar los numerales 2.2.3.1.2., 2.2.3.2.1. y 2.2.3.2.2. del ANEXO 2B de la resolución CRT 087 de 1997, los cuales quedarán así:

2.2.3.1.2. Tiempo para instalar una nueva línea: Es el número de días calendario, que utiliza la empresa para la instalación correcta y completa de todos los elementos que componen una línea telefónica y las pruebas necesarias para entregar en funcionamiento definitivo al usuario, medido desde la fecha de recepción de la solicitud, hasta la fecha de entrega definitiva de la línea en funcionamiento o servicio, al usuario, descontado el tiempo que es responsabilidad de éste.

2.2.3.2.1. Daño, falla y reclamación en el servicio: Es cualquier tipo de circunstancia que afecte la prestación normal del servicio telefónico y que sea reportada por el abonado o usuario. Incluye los daños internos a la propiedad del usuario pero no los reclamos por servicios suplementarios.

2.2.3.2.2. Tiempo para reparar el daño: Es el tiempo en días calendario que transcurre entre el momento en que el usuario reporta un daño hasta el momento en que éste es solucionado. Cuando el daño es interno a la propiedad del usuario, se entiende como solucionado y finalizado el tiempo de reparación en el momento que el usuario recibe una notificación de la empresa.

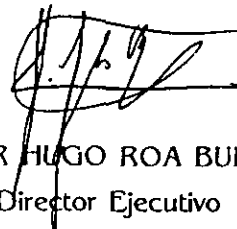
ARTÍCULO 4. Los operadores de TPBCL y TPBCLE dispondrán hasta el 30 de Marzo del 2001 para acondicionar los sistemas y procedimientos necesarios con el fin de dar correcta aplicación a los manuales contenidos en los anexos 010, 011 y 012 de la Resolución CRT 087 de 1997.

ARTICULO 5. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

20 DIC. 2000


MARÍA DEL ROSARIO SINTÉS ULLOA
Presidente


NESTOR HUGO ROA BUITRAGO
Director Ejecutivo

ANEXO 010

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN TIEMPO MEDIO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS

1. Definición Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para instalar correctamente y poner en funcionamiento definitivo una línea telefónica a un suscriptor, menos los tiempos atribuibles al usuario.

2. Objetivos del indicador

2.1. Objetivo general

Impulsar el mejoramiento de la gestión en la instalación de nuevas líneas telefónicas.

2.2. Objetivos Específicos

- Establecer el número de instalaciones realizadas en el período de medición.
- Obtener información sobre la gestión en la atención de solicitudes de instalación de una línea telefónica.
- Establecer el tiempo máximo y mínimo de respuesta a una solicitud de instalación de una línea telefónica.
- Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender instalación de líneas telefónicas en su red.
- Fomentar el mejoramiento en la gestión de atención al usuario.

3. Parámetros del Indicador

3.1. Fórmula

$$\text{Tiempo_Medio_Instalación_Nuevas_Lineas} = \frac{\sum_{i=1}^N \text{Tiempo_para_instalar_una_nueva_línea}_i}{\text{Número_de_nuevas_líneas_en_servicio}}$$

donde:

- i = número de cada instalación efectuada dentro del período de medición
- N = número total de instalaciones efectuadas dentro del período de medición
- Nueva Línea = Para los efectos del presente manual se entenderá por nueva línea, aquella línea telefónica que entra en servicio por primera vez o aquellas que son reasignadas (no se incluyen los traspasos, cesiones o traslados).

4. Procedimiento de Cálculo

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Las líneas en servicio enlazan el equipo terminal del abonado con la red pública conmutada con un acceso individualizado a los equipos de la central telefónica, es decir, las extensiones o derivaciones no se cuentan como parte de las líneas en servicio.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de instalación que identifique al usuario y llevar un registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de instalación, o de negativa de la instalación.

Los operadores podrán aceptar o rechazar solicitudes de instalación de líneas de acuerdo con su disponibilidad técnica - financiera, por las causales especiales descritas a continuación o por causas excepcionales definidas por el operador (las cuales serán reportadas a la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el informe anual de resultados del indicador). Las causas especiales son:

- i) Barrios no legalizados
- ii) Direcciones inexistentes
- iii) Inmuebles sellados por autoridad competente
- iv) Suscriptores no localizables
- v) Inmuebles donde no se permiten instalaciones

La definición de las causales para descontar el tiempo atribuible al usuario esta a disposición del operador siempre y cuando los usuarios las conozcan.

Después de recibida la solicitud de instalación, el operador tendrá noventa (90) días para la instalación o rechazo de la solicitud. En caso de silencio administrativo o negativa por parte del operador, si no media recurso alguno, la solicitud podrá retirarse de la base de datos.

El operador establecerá un tiempo de gracia no superior a dos (2) meses antes de anular aquellas solicitudes de instalación que han sido aprobadas pero que no han sido instaladas por causas atribuibles al usuario, estas causas y el tiempo deben ser conocidas por los usuarios.

Los operadores podrán eliminar de sus bases de datos las solicitudes de instalación de nuevas líneas no atendidas por las causas descritas en este numeral, que hayan sido recibidas antes del 1 de Enero del 2001, siempre y cuando se le notifique a los solicitantes antes del 30 de Marzo del 2001.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

- a) Cálculo del número total de líneas instaladas en el período.
- b) Cálculo del "tiempo de instalación" para cada solicitud atendida, como la resta entre la fecha de solicitud de instalación y la fecha de instalación, menos los días que son responsabilidad del usuario. Esta operación se realizará en días y fracción de día para homogeneizar los resultados.
- c) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de instalación" para todas las solicitudes atendidas y satisfechas.
- d) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. de este anexo. El cálculo se deberá realizar con el número de instalaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, deberá ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

ANEXO OII

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN TIEMPO MEDIO DE REPARACIÓN DE DAÑOS

1. Definición Tiempo Medio de Reparación de Daños

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para solucionar una falla en el servicio telefónico.

2. Objetivos del Indicador

2.1. Objetivo General

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2. Objetivos Específicos

- Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red.
- Obtener información sobre la atención de fallas del servicio telefónico, reportadas por los usuarios.
- Disminuir el tiempo de atención de reclamos.

3. Parámetros del Indicador

3.1. Fórmula

$$\text{Tiempo Medio de Reparación de Daños} = \frac{\sum_{i=1}^N \text{Tiempo para reparar el daño}_i}{\text{Número de reparaciones}}$$

donde:

- i = número de cada reparación efectuada dentro del período de medición
- N = número total de reparaciones efectuadas dentro del período de medición

4. Procedimiento de Cálculo

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de reparación que identifique al usuario y llevar un registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de reparación.

No se deberán contabilizar los reclamos que tengan fundamento en: a) suspensión por falta de pago, b) suspendido por orden del suscriptor, c) suspendido por investigaciones especiales (posibilidad de fraude) u otras de igual naturaleza.

Cuando un usuario reporte el mismo daño varias veces, será contabilizado como uno sólo, siempre y cuando se pueda comprobar que los reportes se realizaron mientras no se haya reparado. De cualquier otra forma se contabilizará cada reclamación como un nuevo daño. No se podrán eliminar registros de reclamos que no hayan sido solucionados, estos serán imputables al operador hasta que se solucionen.

Para reducir los reclamos por daños internos a la propiedad de los usuarios, los operadores deberán buscar estrategias propias, tales como: a) informar a los usuarios sobre las posibles causas de daños más frecuentes, tales como, la capacidad máxima de extensiones dentro de los inmuebles y sus efectos, b) ofrecerle a los usuarios una lista de empresas que pueden arreglar los problemas de las redes internas, etc.

4.1. Cálculo Numérico del Indicador:

Para obtener el valor del indicador se deberán realizar los siguientes pasos:

- a) Cálculo del número de daños solucionados durante el período.
- b) Cálculo del "tiempo de reparación" para cada daño atendido y solucionado, como la resta en días de la fecha de notificación de solución del reclamo y la fecha de presentación del mismo.
- c) Restar los días que son responsabilidad del usuario.
- d) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de reparación" para todas las reclamaciones atendidas y solucionadas.
- e) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

20 DIC. 2000

ANEXO 012

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN NÚMERO DE DAÑOS POR CADA CIENTO LÍNEAS EN SERVICIO**1. Definición Número de Daños por cada Cien Líneas en Servicio**

Es el número total de daños presentados en el año que afectan la prestación del servicio respecto al total de líneas telefónicas que se tenga en servicio el operador.

2. Objetivos del Indicador**2.1. Objetivo General**

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2. Objetivos Específicos

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red.
- b) Obtener información sobre las fallas del servicio telefónico reportadas por los usuarios y en general sobre el funcionamiento de la red.
- c) Disminuir los reclamos de los usuarios por falta de información sobre los servicios.
- d) Obtener información sobre la calidad de la red.

3. Parámetros del Indicador**3.1. Fórmula**

$$\text{Número_Daños_por_100_Líneas_en_Servicio} = \frac{\text{Número_de_daños_en_prestación_del_servicio}}{\text{Líneas_en_servicio_totales}} * 100$$

4. Procedimiento de cálculo

Para la aplicación de este procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el numeral 4 del Anexo N II de la Resolución CRT 087 de 1997.

Este indicador no da información sobre la frecuencia de daños, sino sobre el total de daños ocurridos durante un período de un año respecto al total de líneas telefónicas al final del período de medición.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

- a) Cálculo del total de daños reportados durante el período.
- b) Estimación del total de líneas en servicio al final del período de medición.
- c) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

ANEXO 013

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, VALORES MÍNIMOS Y MÁXIMOS PARA LOS INDICADORES DEL FACTOR DE CALIDAD Q

El contenido del presente anexo aplicará para el año 2001.

1. Ponderación de los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q).

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2001:

| Indicador de Calidad | Ponderación (P _k) |
|---|-------------------------------|
| Nivel de Satisfacción del Usuario | 25.0 |
| Tiempo Medio de Reparación de Daños | 25.0 |
| Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas | 25.0 |
| Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio | 25.0 |
| % de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico | 0.0 |
| Total | 100 |

El indicador porcentaje de completación de llamadas no se tendrá en cuenta dentro de la medición del factor de calidad Q para el año 2001. Para el reporte de la medición de este indicador en el año 2000 se dejará en libertad al operador para medir de acuerdo con lo previsto en la Resolución CRT 087 o con el grado de servicio que entregan las centrales.

2. Valores Máximos y Mínimos para los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q) para el Año 2001.

Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q en el año 2001, la CRT tuvo en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en el mes de abril del 2000, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentran en régimen regulado.

En el año 2001, para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador menos dos (2) desviaciones estándar. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más dos (2) desviaciones estándar y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador.

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para el calcular el factor de calidad Q en el año 2001.

| | Valor mínimo | Valor máximo |
|---|--------------|--------------|
| Indicadores de tendencia positiva | | |
| Nivel de Satisfacción del Usuario | 53,7 | 68,1 |
| Indicadores de tendencia negativa | | |
| Tiempo Medio de Reparación de Daños | 2,5 días | 5,6 días |
| Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas | 100,8 días | 410,6 días |
| Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio | 39,2 | 83,6 |

3. Cálculo de los Indicadores para el Año 2001

Debido a que en el año 2001, se realizará la medición de los indicadores con los manuales adoptados en la presente resolución, a partir del 1 de Abril, se hace necesario modificar el valor del indicador Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio para poder establecer el equivalente a un año de medición. Previamente a la normalización de los valores, el valor del indicador se deberá multiplicar por 1,33.