CRT
Comisión de Regulación de Telecomunicaciones República de Colombia

REPUBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 2030 DEL 2008

"Por medio de la cual se define el Esquema de Control de Gestión y Resultados para las empresas de TPBC y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1130 de 1999 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 2.1 de la Ley 142 de 1994, en el marco de lo dispuesto por los artículos 334, 336 y 365 a 370 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 el artículo 3.3 de la Ley 142 de 1994, establece como instrumento de la intervención estatal en los servicios públicos, la regulación de la prestación de los mismos teniendo en cuenta las características de cada región, la fijación de metas de eficiencia y calidad, la evaluación de las mismas y la definición del régimen tarifario.

Que el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 del 28 de agosto de 2001, establece que la Auditoría Externa de Gestión y Resultados contratada por cada Empresa de Servicios Públicos, está obligada a informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa.

Que el artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la Ley 689 de 2001, establece que las Comisiones de Regulación definirán los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Así mismo, establecerán las metodologías para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo, sus características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que el artículo 73.3 de la Ley 142 de 1994 y los artículos 37.3 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 las de solicitar las

CLO.

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 acuerdo con lo anterior, todos los prestadores de servicios públicos de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, en adelante TPBCL, Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida, en adelante TPBCLE, Telefonía móvil Rural, en adelante TMR, y Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia, en adelante TPBCLD, deberán someterse a los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, los cuales deben servir de base para las auditorías externas y las de los demás organismos competentes para ejercer el control a la gestión y resultados.

Que con el fin de garantizar la viabilidad de las empresas prestadoras de servicios de TPBC en el largo plazo y la continuidad en la prestación de los servicios, así como para fortalecer su gestión, la CRT mediante Resolución CRT 535 de 2002, ajustó el Título X de la Resolución CRT 087 de 1997, para dotar al marco regulatorio de una mayor eficiencia, más acorde con las necesidades del sector.

Que mediante la Resolución CRT 1740 de 2007, artículos 4.1 y 4.2, la CRT estableció los indicadores de calidad para los servicios de TPBCL, TPBCLE y TPBCLD.

Que para efectos del cálculo del Factor Q de que trata el Anexo 007 de la Resolución CRT 1250 de 2005, se utilizan los indicadores de calidad de los servicios de TPBCL.

Que de acuerdo los cambios en la estructura del sector, el ingreso de nuevos participantes, la convergencia tecnológica y de mercados, la aplicación de mejores prácticas empresariales por parte de los operadores y el desarrollo tecnológico, entre otros tantos factores, se hace necesario ajustar la regulación en materia de Control de Gestión y Resultados del sector de las empresas de TPBC en el país.

Que con base en la metodología vigente, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD ha venido realizando un análisis de la Clasificación del Nivel de Riesgo a la que están sometidas las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada -TPBC- y ha encontrado que dicha clasificación presenta resultados que pueden no estar acordes con la realidad actual de los mercados de telecomunicaciones, por lo que solicitó a la CRT revisar la precitada metodología.

Que la CRT, una vez surtidos los procedimientos establecidos por la ley, contrató los servicios de consultoría de la empresa Remolina Estrada Consultores Gerenciales Ltda, con el propósito de obtener recomendaciones tendientes a definir, revisar o ajustar, según se requiera, una propuesta de regulación en materia de control de gestión y resultados para las empresas de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones, incluyendo la definición de indicadores y la metodología a aplicar para la clasificación del nivel de riesgo de las empresas prestadoras.

Que como resultado de los análisis realizados, la CRT encuentra que en el estado actual de desarrollo de la industria, la gestión de control y resultados debe propender porque los operadores mantengan los sistemas de control y gestión que mejor se adecuen a sus necesidades particulares, a las mejores prácticas utilizadas en la industria y a cumplir con los objetivos previstos en La ley 142 de 1994, de una manera simple que no impliquen desgastes administrativos de todos los participantes en el proceso.

Que en atención a lo anterior, se introduce una simplificación en los indicadores que hacen parte del Esquema de Gestión de Resultados.

Que durante el período comprendido entre el 5 de noviembre y el 19 de diciembre de 2008, la CRT publicó para comentarios del sector el documento "*Revisión del Esquema de control de gestión y resultados de los operadores de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones*", así como los cambios propuestos a la regulación actual en materia de Control de Gestión y Resultados de las empresas de TPBC.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o se rechazan las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité de Expertos Comisionados según consta en Acta 632 del 18 de diciembre de 2008 y posteriormente

CLO.

presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 30 de diciembre de 2008 como base para la toma de la decisión, por lo que,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES.

Para efectos de lo previsto en la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones:

AEGR: Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

Sociedad Calificadora de Valores (SCV): Empresa de objeto social único especializada en la calificación de riesgo, autorizada conforme a la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera.

Grado de Inversión: Calificación otorgada a la Deuda Total de Largo Plazo de una empresa por parte de una Sociedad Calificadora de Valores cuando dicha calificación corresponda a una situación tal que, dentro de la escala de calificación correspondiente, se considera que hay una capacidad por lo menos aceptable o suficiente para cubrir sus obligaciones de capital e intereses respecto del total de su deuda.

Grado de No Inversión: Para efectos de esta resolución se considera Grado de No Inversión a la calificación otorgada a una empresa por parte de una Sociedad Calificadora de Valores cuando dicha calificación corresponda a una situación tal que, dentro de la escala de calificación correspondiente, se considera que existe una probabilidad considerable de incumplimiento por parte de la empresa, existiendo considerables factores de incertidumbre que podrían afectar la capacidad de servicios de la deuda

Plan de Gestión y Resultados: Es el conjunto ordenado de objetivos, estrategias y metas propuestas por los operadores de TPBC en un horizonte de corto, mediano y largo plazo el cual, con base en un diagnóstico inicial y en la proyección de su escenario futuro, busca garantizar la mejora continua de la gestión de la Empresa.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBJETO.

La presente resolución aplica a todas las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ESP) que presten servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada, que operen o lleguen a operar dentro del territorio de la República de Colombia y tiene como objeto definir los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de dichas empresas.

CAPÍTULO I
DEL CONTROL INTERNO

ARTÍCULO 3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

El sistema de control interno que implementen las empresas deben cumplir los siguientes objetivos: (i) Procurar la eficiente prestación de los servicios a su cargo y la competitividad de la empresa en el mercado, (ii) Procurar la viabilidad financiera de la empresa, (iii) Advertir sobre cualquier riesgo potencial que pueda afectar el cumplimiento de los dos objetivos anteriores, y (iv) Los demás que la administración requiera para garantizar sus objetivos empresariales.

PARÁGRAFO.

El ejercicio del control interno en los municipios, cuando estos prestan directamente el servicio, empresas industriales y comerciales del estado y sociedades de economía mixta con capital público igual o superior al 90%, que presten los servicios públicos domiciliarios de TPBC, deberá ajustarse a lo establecido en las leyes 87 de 1993 y 489 de 1998, mediante las cuales se establecieron normas para el ejercicio del control interno.

CAPÍTULO II.
PLAN DE GESTION Y RESULTADOS

ARTÍCULO 4. PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS.

Las empresas deberán tener un Plan de Gestión y Resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el desarrollo de la función de control, inspección y vigilancia que se ejerce sobre ellas. Dicho Plan debe proyectarse sobre bases reales que garanticen la viabilidad financiera y el desarrollo de la empresa e incluir todos los elementos previsibles que puedan afectar considerablemente el desempeño de la empresa en el corto, mediano y largo plazo. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente y deberá estar disponible para el análisis de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el ejercicio de sus funciones, así como de las AEGR, las SCV y de los entes de regulación, vigilancia y control que así lo soliciten.

ARTÍCULO 5. INDICADORES DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS.

Las empresas de TPBC deberán generar y mantener, además de los indicadores que desarrolla la presente resolución, los indicadores que le permitan cumplir con los objetivos planteados en su Plan de Gestión y Resultados, sobre los cuales deberán: (i) Establecer metas periódicas, (ii) Mantener un seguimiento continuo sobre los indicadores y el cumplimiento de las metas, (iii) Tomar las acciones correctivas del caso cuando los indicadores no evolucionen conforme a lo esperado, (iv) Realizar los análisis correspondientes y generar las acciones respectivas cuando se presenten situaciones especiales o hechos exógenos que afecten la normal operación de la empresa.

PARÁGRAFO: En caso de presentarse hechos o actos que puedan poner en riesgo la viabilidad de la empresa o la continuidad en la prestación de los servicios, la empresa deberá informar a la SSPD, dentro de los cinco(5) días hábiles siguientes al conocimiento de hecho o acto en mención, por parte de la empresa.

CAPÍTULO III
CONTROL DE GESTIÓN Y RESULTADOS

ARTÍCULO 6. INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS.

Los indicadores que serán utilizados para el control de gestión y resultados de los servicios de TPBC son los siguientes:

- Indicador de Calificación de Riesgo –CR-
- Indicador de Nivel de Satisfacción de Usuario –NSU-
- Indicador de Peticiones, Quejas y Recursos –PQR-
- Indicador de Información Oportuna –IO-

PARÁGRAFO 1: Los operadores que tengan menos de un año de operación, no deberán medir ni reportar el indicador NSU. El plazo mencionado, se contará a partir de la entrada en operación de la empresa.

PARÁGRAFO 2: Los indicadores de control de gestión y resultados referidos en el presente artículo se tomarán para el agregado total por empresa, sin necesidad de distinguir regiones geográficas. Los indicadores de NSU y PQR, se deberán generar de manera agregada a nivel nacional separando los indicadores asociados al servicio de TPBC de Larga Distancia de los indicadores de los demás servicios domiciliarios de telecomunicaciones.

lp
auro

ARTÍCULO 7. EVALUACIÓN DE CADA INDICADOR.

La evaluación de cada indicador se hará de acuerdo con su desempeño frente a los umbrales definidos conforme a esta resolución, y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

7.1 Antes de dar inicio al proceso de medición, las empresas deberán diseñar, implantar, ajustar y poner en funcionamiento los mecanismos de recolección y almacenamiento de información que sean necesarios.

7.2 Las entidades de control y vigilancia, para el ejercicio de sus funciones, tendrán en cuenta lo establecido en la presente resolución, en lo relacionado con la medición y cálculo de los indicadores definidos por la CRT.

7.3 Quien ejerza la función de AEGR, deberá certificar la veracidad de los valores reportados, cuando éstos deban ser reportados directamente por la empresa, así como la adecuada aplicación de los procedimientos correspondientes.

7.4 En el caso que la empresa no esté obligada a contratar Auditor Externo de Gestión y Resultados, conforme lo determina la Ley 142 de 1994, la certificación de la veracidad de los valores reportados la hará el representante legal o el área que adelante la labor de control ó auditoría interna en la empresa.

7.5 Cuando se evidencie que las mediciones de los indicadores de NSU y PQR han llegado a sus niveles óptimos, así como la imposibilidad de lograr mejoras sustanciales en los mismos a costos razonables, la CRT, a solicitud de la SSPD, definirá los nuevos valores o criterios a aplicar como mínimos o máximos, según el caso.

7.6 El cálculo de los indicadores de PQR y de IO lo realizará directamente la SSPD con base en la información periódica reportada por las empresas.

7.7 La CRT conforme a la metodología establecida en esta resolución calculará, con base en la información disponible al cierre del trimestre posterior al cierre de cada año, los umbrales correspondientes para cada año. Con base en dicha información la SSPD publicará los umbrales de los indicadores de NSU y PQR para cada año.

ARTÍCULO 8. INDICADOR DE CALIFICACIÓN DE RIESGO - CR.

El indicador de Calificación de Riesgo se obtendrá de acuerdo con el siguiente procedimiento:

La empresa deberá tener vigente en todo momento, una relación contractual con una empresa Calificadora de Valores debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera, de acuerdo con lo definido y reglamentado en el artículo 89 de la Ley 45 de 1990, en la Resolución 10 de 1991 de la Comisión de Valores, en la Resolución 400 de 1995 de la Superintendencia de Valores y en las Resoluciones 364 de 1997, 1414 de 1997, 654, 838, 1061, 1062 y 1063 de 1998, y 336 de 2000 de la Superintendecia Financiera y demás normas que las adicionen, deroguen o modifiquen.

Dicha calificación de riesgo se realizará respecto de su capacidad de pago conforme a las escalas correspondientes para deuda de largo plazo de la empresa. La empresa deberá contar en todo momento con una calificación vigente, la cual podrá ser revisada y ajustada por la firma calificadora conforme a la normatividad vigente para dicha actividad de calificación de riesgo.

La calificación de riesgo efectuada por la Calificadora de Valores tendrá en cuenta la capacidad de pago global de todas sus acreencias y para ello considerará tanto los factores exógenos como endógenos de la empresa que pudieran poner en riesgo su capacidad de generar los recursos para el debido pago de sus obligaciones de deuda en el corto, mediano y largo plazo. En su análisis se considerará toda la información disponible que sea relevante, de carácter cuantitativo y cualitativo, tanto de la empresa como del mercado donde actúa. La Calificadora de Valores hará pública la calificación y sus documentos soporte conforme a la normativa vigente en la materia y remitirá al Superintendente Delegado de Telecomunicaciones de la SSPD copia de las calificaciones resultantes, sus modificaciones y documentos de soporte. Las calificaciones de riesgo de la deuda total de largo plazo de que trata este artículo serán públicas. El

CLO.

procedimiento de remisión a la SSPD y su publicación se hará de acuerdo con el mecanismo electrónico que para tal efecto establezca dicha superintendencia.

Las Calificadoras de Valores reportarán los valores y soportes resultantes de la calificación de riesgo de acuerdo con los procedimientos y normatividad definidos por la Superintendencia Financiera.

Efectuada la calificación de riesgo correspondiente, la evaluación deberá realizarse conforme con el siguiente criterio:

Calificación otorgada	Interpretación
Grado de Inversión	CUMPLE - No existe riesgo financiero apreciable
Grado de no Inversión	NO CUMPLE - Existe riesgo financiero apreciable

PARÁGRAFO 1: La empresa reportará a la SSPD de manera oportuna el nombre de la firma Calificadora de Valores escogida, a efectos de cumplir con lo dispuesto en el presente artículo. Lo anterior deberá hacerse previamente al envío de información a la firma calificadora y al reporte de la misma a la Superintendencia.

PARÁGRAFO 2: Para efectos de lo establecido en este artículo, la CRT publicará las equivalencias de las calificaciones, que dentro de la escala de cada Sociedad Calificadora de Valores, se consideran como Grado de Inversión y Grado de No Inversión. En todo caso las calificaciones correspondientes a la no existencia de suficiente información para calificar se considerarán como Grado de no Inversión.

ARTÍCULO 9. INDICADOR DE NSU.

El cálculo del NSU mínimo para el año t será el resultante de la siguiente fórmula:

NSU mínimo para el año t = Σ NSUi(t-1)/N

Donde

Σ NSUi(t-1) corresponde a la sumatoria de todos los NSU de todos los operadores en el año inmediatamente anterior.

N corresponde al número de muestras de NSU involucradas.

Este indicador se evaluará conforme a las siguientes reglas:

Operador	Nivel mínimo para el año 2009	Interpretación
TPBCL – TPBCLE – TMR	> .76	CUMPLE / NO CUMPLE
TPBCLD	> .76	CUMPLE / NO CUMPLE

Para los años subsiguientes, el nivel mínimo se calculará como el mayor valor entre el mínimo establecido del NSU del año t-1 y el cálculo del NSU mínimo para el año anterior.

PARÁGRAFO 1: La CRT realizará la medición del NSU para el caso del servicio de TPBCLD, para los servicios de TPBCL y TPBCLE se aplicará el procedimiento descrito en el Anexo 2 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2: Para efectos de la clasificación de que trata el artículo 14 de la presente resolución, en el caso de empresas que presten servicios de TPBCLD simultáneamente con otros servicios domiciliarios de telecomunicaciones, la calificación de CUMPLE se dará cuando ella se dé simultáneamente respecto de los dos grupos de servicios.

CLO.

ARTÍCULO 10. INDICADOR DE PQR.

La SSPD definirá la periodicidad, el plazo y la forma de clasificación como deben reportar las empresas de TPBC la información referente a las PQR recibidas de los usuarios y, de igual forma mantendrá el registro de PQR de segunda instancia de cada período por operador.

El Indicador de PQR será calculado por la SSPD con base en las siguientes reglas:

10.1 El número de PQR de primera instancia por cada 100 líneas facturadas de la empresa deberá ser menor que el número de PQR promedio por cada 100 líneas de toda la industria en el año inmediatamente anterior. Este se calculará como el promedio simple de todas las mediciones (número de PQR por cada 100 líneas facturadas) realizadas y reportadas por las empresas en el año inmediatamente anterior.

10.2 El número de PQR atendidos por la SSPD en segunda instancia por cada 100 líneas facturadas de la empresa deberá ser menor que el número de PQR de segunda instancia promedio por cada 100 líneas de toda la industria en el año inmediatamente anterior. Este se calculará como el promedio simple de todas las mediciones realizadas por la SSPD en el año inmediatamente anterior.

El incumplimiento de cualquiera de las dos metas anteriores generará el incumplimiento del indicador con una calificación de NO CUMPLE. Caso contrario se obtendrá la calificación de CUMPLE.

PARÁGRAFO 1: Para el caso del indicador del servicio de TPBCLD, se tomará en cuenta el número de PQR del período en relación con el tráfico de minutos cursados. Para ello se tomará el número de PQR reportados en el período por cada 100.000 minutos de tráfico de servicios de TPBCLD cursados en el período, para este caso se establecerá el valor mínimo una vez se cuente con las mediciones del primer año.

PARÁGRAFO 2: Para efectos de la clasificación de que trata el artículo 14 de la presente resolución, en el caso de empresas que presten servicios de TPBCLD simultáneamente con otros servicios domiciliarios de telecomunicaciones la calificación de CUMPLE se dará cuando ella se dé simultáneamente respecto de los dos grupos de servicios.

ARTÍCULO 11. INDICADOR INFORMACIÓN OPORTUNA - IO.

El Indicador de Información Oportuna será calculado por la SSPD teniendo en cuenta que se considerará que NO CUMPLE en los siguientes casos:

- Cuando los reportes de información periódica de las empresas al SUI sean entregados de forma extemporánea durante dos períodos consecutivos, ó,
- Cuando se presente el atraso por una sola vez en el reporte de información, diferente al evento citado en el punto anterior, por más de diez (10) días hábiles.

En los demás casos se otorgará la calificación de CUMPLE.

PARÁGRAFO 1: Los reportes que serán tenidos en cuenta para la evaluación de este indicador son los relacionados en el Anexo 3 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2: Cuando los atrasos en la entrega de los reportes objeto de evaluación en el indicador de IO, se presenten por casos de fuerza mayor o no imputables a la empresa, debidamente justificadas ante la SSPD, esta Entidad reflejará esta situación en la calificación correspondiente.

PARÁGRAFO 3: La SSPD publicará, utilizando para ello mecanismos electrónicos de acceso público, la información detallada que soporta su calificación de IO.

CLO.

ARTÍCULO 12. PERIODICIDAD.

Los indicadores de Gestión y Resultados definidos en la presente Resolución tendrán una periodicidad semestral con excepción del indicador de NSU que será anual, independientemente de los períodos de reporte, fechas, plazos y procedimientos que para el reporte de la información correspondiente determine la SSPD. En el caso de la calificación de riesgo, ésta deberá estar vigente en forma permanente y podrá ser revisada y ajustada por la Sociedad Calificadora de Valores correspondiente, conforme a la normatividad establecida para esta actividad.

La SSPD realizará la evaluación semestral de los indicadores sin perjuicio de adelantar revisiones particulares a una empresa en cualquier momento cuando resultare una revisión de la calificación de riesgo en grado de no inversión, o cuando a su juicio y dentro de sus atribuciones así lo considere. En el caso del indicador de NSU, por ser anual, la evaluación se efectuará con la información correspondiente al segundo semestre.

En el caso específico del indicador de CR, se tomará el estado del mismo a 30 de junio y a 31 de diciembre respectivamente. No obstante, en caso que la SCV modifique su calificación, la SSPD deberá informar sobre esta situación utilizando para ello, los mismos mecanismos de publicación empleados para presentar los indicadores de gestión semestrales.

ARTÍCULO 13. PERÍODOS DE EVALUACIÓN.

Para efectos de la presente resolución los períodos de evaluación serán entre el 1º de enero y el 30 de junio de cada año, y entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de cada año.

La SSPD deberá publicar los indicadores de gestión y resultados para el primer semestre entre los meses de octubre y noviembre del mismo año, y para el segundo semestre entre los meses de abril y mayo del siguiente año . La SSPD analizará la información recibida dentro del semestre siguiente al periodo evaluado y su resultado será publicado en el SUI dentro de dicho plazo.

ARTÍCULO 14. EVALUACIÓN DE INDICADORES.

Para efectos de las acciones que deba tomar la SSPD respecto del resultado de los indicadores, se tendrá en cuenta la siguiente tabla.

Indicador CR	Indicador NSU	Indicador PQR	Indicador IO	Valoración
CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Categoría primera
CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	Categoría segunda
CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	Categoría segunda
CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Categoría segunda
CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Categoría tercera
CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	Categoría tercera
CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	Categoría tercera
CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	Categoría tercera
NO CUMPLE	CUMPLE/ NO CUMPLE	CUMPLE/ NO CUMPLE	CUMPLE/ NO CUMPLE	Categoría cuarta

PARÁGRAFO 1: La no entrega de información respecto de un indicador a la SSPD, será considerada con una calificación de NO CUMPLE para dicho indicador.

CLO.

PARÁGRAFO 2: En la valoración de los indicadores para efectos de sus actuaciones posteriores, la SSPD considerará, entre otros aspectos, los resultados absolutos del período, el análisis de su evolución histórica, tendencias, asignaciones de perspectivas negativas o *"CreditWatch"* negativos por parte de las firmas Calificadoras de Valores, cercanía de los resultados de las empresas a los límites o umbrales establecidos, así como los demás conceptos y documentos que considere pertinentes.

ARTÍCULO 15. ACCIONES DE LA SSPD.

Con base en la clasificación descrita en el anterior artículo, la SSPD adelantará las acciones que correspondan a la aplicación de las normas vigentes, tales como la solicitud de programas de gestión, planes de mejoramiento, o cualquier otra herramienta legal, acorde con sus competencias.

PARÁGRAFO: La SSPD, antes de terminar el semestre siguiente al cierre de cada período de evaluación, en los términos y oportunidades anteriormente descritos, dará a conocer las categorías en que se encuentren los operadores, a través de medios electrónicos de carácter público.

ARTÍCULO 16. PARÁMETROS GENERALES QUE DEBEN TENER EN CUENTA LAS AUDITORÍAS EXTERNAS DE GESTIÓN DE RESULTADOS.

Las entidades que ejerzan la función de AEGR deberán verificar el cumplimiento por parte de los operadores de TPBC de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos establecidos en la presente resolución y, además, los siguientes: (i) Mejoramiento de los indicadores de eficiencia y calidad de los servicios, (ii) Viabilidad empresarial, (iii) Cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados, y (iv) las demás que les asigne la ley.

ARTÍCULO 17. FUNCIONES GENERALES DE LAS AEGR

Para efectos de la presente resolución, las funciones generales que deben cumplir las AEGR son las siguientes:

- Enviar a la SSPD su concepto periódico sobre viabilidad de la empresa y las observaciones que considere pertinentes sobre los indicadores del sistema de CGR, dentro de los plazos previstos en esta resolución.
- Advertir a la SSPD sobre cualquier hecho que pudiera comprometer la viabilidad financiera de la empresa o la calidad de los servicios prestados al público.
- Verificar que exista y se implemente adecuadamente un sistema de control interno con los parámetros indicados en la presente resolución.
- Verificar el cumplimiento de los Planes de Gestión y Resultados elaborados por las empresas, así como de los Planes de Gestión o Acuerdos de Mejoramiento concertados con la SSPD.
- Realizar todos sus informes de evaluación de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos definidos en esta resolución, en forma independiente de las evaluaciones de control interno de cada operador de TPBC.

PARÁGRAFO 1: Las auditorías externas de gestión y resultados obrarán en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente deben recibir los usuarios y, en consecuencia, están obligadas a informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios las situaciones que a su juicio pongan en peligro la viabilidad financiera de las empresas prestadoras de servicios públicos, en los términos del artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

PARÁGRAFO 2: Sin perjuicio de los conceptos periódicos previstos, las AEGR deberán realizar un informe anual sobre el estado de la empresa, en el que conceptúen de manera sustentada acerca de sus condiciones de viabilidad financiera de corto, mediano y largo plazo, considerando

CLO.

la existencia, funcionamiento y los resultados del sistema de control interno, y su labor de auditoría externa. Este informe se deberá enviar a la SSPD, sin perjuicio que la misma pueda requerir informes parciales y aclaraciones adicionales sobre temas o áreas específicas a estos y o a los responsables del control interno y a los auditores externos, en los términos del artículo 6 de la Ley 689 de 2001 y utilizando para ello los mecanismos y procedimientos establecidos por la SSPD.

ARTÍCULO 18. INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TPBC

Los procedimientos para el cálculo de los Indicadores de Calidad de TPBCL y TPBCLE Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio, Tiempo medio de reparación de daños y Tiempo medio de instalación de nuevas líneas de que trata el artículo 4.1 de la Resolución 1740 de 2007 se definen en el Anexo 1 -DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TPBC- de la presente resolución. El procedimiento para el cálculo del indicador Nivel de Satisfacción del Usuario de que trata el mismo artículo, se define en el Anexo 2 - METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO- de la presente resolución.

Los procedimientos para el cálculo de los indicadores para el servicio de TPBCLD Tasa de completación de llamadas nacionales y Tasa de completación de llamadas internacionales de que trata el artículo 4.2 de la Resolución 1740 de 2007, se encuentran definidos en el Anexo 1 de la presente resolución.

CAPÍTULO IV
PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL FACTOR DE CALIDAD Q

ARTÍCULO 19. 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 20. 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 21. 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 Servicios 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 permitir 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 22. Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de calidad (Q), la CRT tendrá en cuenta 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.

Para el indicador de tendencia positiva, el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador mas una (1) desviación estándar, y el valor mínimo será el promedio simple nacional

del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa con excepción del indicador Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio, el valor máximo será el tercer cuartil del indicador y como valor mínimo, la mediana del mismo. Para el indicador Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio, el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y el valor mínimo, el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

PARÁGRAFO: Para efectos del cálculo del Factor Q de que trata el Anexo 007 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 1250 de 2005, se tomarán los indicadores descritos en los Anexos 1 y 2 de la presente resolución.

CAPÍTULO V
DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23. IMPLEMENTACIÓN

Los operadores de TPBC deberán aplicar las disposiciones contenidas en la presente resolución a partir del primero de enero de 2009.

El reporte de información correspondiente al año 2008 deberá hacerse de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CRT 535 de 2002.

ARTÍCULO 24. DEROGATORIAS

La presente resolución modifica en lo pertinente lo establecido en el Anexo 007 de la Resolución CRT 087 de 1997, de acuerdo con lo dispuesto en el parágrafo del Artículo 22 de la presente resolución. Igualmente modifica los artículos 4.1. y 4.2. de la Resolución CRT 1740 de 2007 acorde con lo previsto en el Artículo 18 de la presente resolución, y deroga en todas sus partes el Título X y los anexos 2B, 2C, 2D, 2E, 2F y 2H de la Resolución CRT 087 de 1997, así como las disposiciones que le sean contrarias.

ARTÍCULO 25. VIGENCIAS.

La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en Bogotá D.C., a los, 30 DIC 2008

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA
Presidente

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ
Director Ejecutivo

CE Acta 632 del 18/12/2008
SC Acta 196 del 30/12/2008
DA/EAC/CDG

ANEXO 1

DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TPBC

A. NÚMERO DE DAÑOS POR CADA 100 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.

A.1 OBJETIVOS DEL INDICADOR

A.1.1 Objetivo General

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

A.1.2. Objetivos Específicos

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

A.2 Fórmula

$$Número_Daños_por_100_Lín_en_Serv = \frac{Número_Daños_en_prest._Serv.}{Número_Total_Líneas_en_Servicio}$$

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.

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.

Líneas en Servicio Totales: Cantidad de líneas instaladas, en funcionamiento y que tienen asignado un usuario.

A.3 Cálculo numérico del indicador

- Cálculo del total de daños reportados durante el período, descontando los daños asociados a hurto de cable. El operador debe mantener un registro de dichos daños, disponible para la consulta de los entes de control y vigilancia, si éstos así lo requieren.
- Estimación del total de líneas en servicio al final del período de medición.
- Cálculo del indicador de acuerdo con la formula 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.

CLO.

B. 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.

B.1 OBJETIVOS DEL INDICADOR

B.1.1. Objetivo General

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

B.1.2. 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.

B.2 Fórmula

$$Tiempo_Medio_de_reparación_de_daños = \frac{\sum_i Tiempo_para_reparar_el_daño}{Número_de_reparaciones}$$

Donde:

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

B.3 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, d) daño por hurto de cable. El operador debe mantener un registro de dichos daños, disponible para la consulta de los entes de control y vigilancia, si éstos así lo requieren.

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.

B.4 Cálculo Numérico del Indicador.

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

- Cálculo del número de daños solucionados durante el período.
- 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.
- Restar los días que son responsabilidad del usuario.
- Cálculo de la sumatoria del "tiempo de reparación" para todas las reclamaciones atendidas y solucionadas.
- Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral B.2. 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 incluirá un decimal.

C. TIEMPO MEDIO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS.

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.

C.1 Objetivos del Indicador

C.1.1 Objetivo General

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

C.1.2 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.

C.2 Fórmula

$$Tiempo_Medio_de_inst_nuevas_líneas = \frac{\sum_{i} Tiempo_para_instalar_una_Nueva_Línea}{Número_de_Nuevas_Líneas}$$

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).

C.3 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.

CLO.

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

C.4 Cálculo numérico del indicador.

- Cálculo del número total de líneas instaladas en el período.
- 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.
- Cálculo de la sumatoria del "tiempo de instalación" para todas las solicitudes atendidas y satisfechas.
- Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral C.2 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.

D. TASA DE COMPLETACIÓN DE LLAMADAS NACIONALES.

Función de calidad aplicada al porcentaje de llamadas con contestación respecto al total de tomas del servicio nacional o internacional.

E. TASA DE COMPLETACIÓN DE LLAMADAS INTERNACIONALES

Función de calidad aplicada al porcentaje de llamadas con contestación respecto al total de tomas del servicio nacional o internacional.

CLO.

ANEXO 2

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

APÉNDICE 1

DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

1. NÚMERO TOTAL DE ENTREVISTAS PERSONALES. (N)

Para la medición realizada anualmente en los meses de octubre y noviembre, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 4. del presente anexo, el número total de entrevistas personales a realizar se define de acuerdo con el número de líneas residenciales en servicio de cada una de las empresas de TPBCL y TPBCLE del país teniendo en cuenta la tabla que se muestra a continuación:

Número de Líneas Residenciales en Servicio a Diciembre 31 del año anterior a la medición	**Número Mínimo de Entrevistas personales a realizar**
Más de 500.001	1.200
De 50.001 hasta 500.000	900
De 20.001 hasta 50.000	600
Menos de 20.000	400

Basados en los resultados futuros de este estudio, y las experiencias y sugerencias de los operadores de TPBCL y TPBCLE, y/o firmas investigadoras de mercados que hayan realizado encuestas para este indicador, se buscará optimizar esta metodología de medición acorde con las necesidades del mercado.

No se podrá eliminar para el cálculo del indicador, ninguna de las encuestas realizadas; en caso de comprobarse este hecho, la CRT y/o SSPD harán pública la información del nombre del operador, de la firma encuestadora y del auditor externo que llegasen a incurrir en esta falta. La falsedad en la información será sancionada por la SSPD según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

2. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE ENTREVISTAS

El número total de entrevistas (n) se debe repartir entre estratos socioeconómicos y el sector industrial – comercial, como se establece en la siguiente formula. En el sector industrial - comercial (categoría siete - 7) no se deben contabilizar líneas en servicio, sino empresas con líneas en servicio, debido a que este tipo de usuario normalmente tiene mayor cantidad de líneas en servicio que un usuario residencial. A efectos de lo anterior deberá tenerse en cuenta la siguiente fórmula:

$$n_h = \frac{n}{N} \times N_h$$

Donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera,

- 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente
- 7 es la categoría correspondiente al sector industrial - comercial

n_h = Número de entrevistas en la categoría h. Este resultado deberá redondearse al entero más cercano.
n = Número total de entrevistas.
N_h = Número de líneas en servicio para la categoría h. En la categoría 7 se deberá contabilizar el número de empresas y no el número de líneas.

CLO.

N = Número total de líneas en servicio de todas las categorías, teniendo en cuenta que para la categoría 7 se contabiliza el número de empresas.

Después de realizada la distribución por categoría, deberá hacerse un ajuste a la misma para que se realicen por lo menos catorce (14) entrevistas en cada una, asegurando así que la muestra estadística sea representativa para la categoría.

Este ajuste deberá realizarse siempre y cuando el operador tenga más de catorce (14) líneas en servicio (empresas en el caso de la categoría 7) para esa categoría, si dicho número de líneas en servicio es menor, deberá realizarse la entrevista a todos los usuarios de esa categoría. Estos valores deben registrarse en el formato de resultados NSU, numeral 3, Apéndice 4 del presente anexo. Para mayor claridad véase el siguiente ejemplo:

Ejemplo. Distribución número total de entrevistas para un operador ficticio

CATEGORÍA	**No. de líneas en servicio**		**No. de encuestas calculado**	**No. de encuestas ajustado**
Estrato 1	600	2.17%	13.04	14
Estrato 2	3,500	12.68%	76.06	76
Estrato 3	9,500	34.41%	206.46	206
Estrato 4	10,000	36.22%	217.33	217
Estrato 5	3,000	10.87%	65.20	65
Estrato 6	1,000	3.62%	21.73	22
Industrial / Comercial	8 (empresas)	0.03%	0.17 (*)	8
TOTAL	27,608	100%	600	608 (**)

(*) Para este caso el número de encuestas no puede ser catorce (14), porque el número de empresas es solamente ocho (8) del sector industrial - comercial.

(**) Este valor es el número total de encuestas ajustado.

Para que una encuesta sea considerada como válida, la persona a entrevistar debe haberse escogido aleatoriamente, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3 de este Apéndice. Adicionalmente, el encuestador deberá realizar la totalidad de la encuesta y confirmar que el entrevistado tenga servicio telefónico con el operador de telefonía al que se le está realizando el estudio. En todo caso el mínimo número de encuestas válidas realizadas no debe ser inferior al total de encuestas ajustado, tal como se explicó con ayuda de la tabla anterior.

3. SELECCIÓN DE LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE LA MUESTRA

Las personas que integran la muestra, deberán ser seleccionadas del listado oficial de la empresa en forma aleatoria y deberán ser jefes de hogar o personas responsables de la utilización del servicio

CLO.

telefónico. Para el sector industrial – comercial, se debe realizar la encuesta exclusivamente al responsable del manejo del servicio telefónico, es decir, a la persona encargada de los canales de comunicación de la empresa, con conocimientos de los aspectos evaluados en la encuesta, tales como solicitud de nuevos servicios de telefonía local, atención de reclamos, facturación, etc.

Los operadores deben almacenar la base de datos de los usuarios y/o empresas encuestadas, indicando nombre, teléfono, fecha, hora de encuesta y ubicación (municipio y departamento); esta base de datos no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos, internos o la SSPD. La falsedad en las encuestas será sancionada por ésta última según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

4. TIPO DE ENTREVISTAS Y SU MONITOREO

Las entrevistas a realizar deben ser de tipo personal, sin embargo, si el sitio en donde se encuentra alguna de las personas seleccionadas aleatoriamente para realizar la encuesta, es de difícil acceso, por condiciones geográficas o problemas de orden público, se tiene la posibilidad de hacerles la encuesta de tipo telefónico, en cuyo caso se debe adicionar a la base de datos descrita en el numeral anterior, la motivación específica para realizar la entrevista telefónica.

La explicación de los motivos para realizar cada entrevista telefónica debe realizarse por separado; esta información no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos / internos o la SSPD. La falsedad en estos motivos será tomada como falsedad en las encuestas.

Si la entrevista es de tipo telefónico, se hace necesario modificar el enunciado de las preguntas que suponían presentar una tarjeta, suprimiendo la mención de "(pasar tarjeta N°x)" y agregando la instrucción de leer todas las opciones de la escala al finalizar cada ítem que debe ser evaluado. Por ejemplo, el enunciado de la pregunta 5 quedaría así:

"¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada que usted realizó a _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluando) ? (Encuestador: Lea cada aspecto y a continuación repita las opciones de respuesta: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo)"

De igual forma, la entrevista telefónica requiere que la firma encuestadora cuente con supervisores, encargados de escuchar las entrevistas realizadas por los encuestadores y determinar la adecuada aplicación de la entrevista. Los supervisores deben monitorear aleatoriamente a los entrevistadores durante todo el tiempo de recolección de la información, vigilando entre otros elementos:

- Conducción apropiada (Nombre del entrevistador, nombre de la compañía, tipo de servicio al que se le aplica la encuesta y objeto de la llamada)
- Buen tono de voz
- Lectura literal de la encuesta
- Escalas de calificación aplicadas correctamente
- Utilización de respuestas preparadas cuando sea necesario
- Cansancio del encuestado/entrevistador

Si el supervisor determina que el entrevistador no está siguiendo en forma apropiada las normas de entrevista, deberá asegurarse que este último reciba nuevamente un entrenamiento adecuado y/o práctica suficiente antes de regresar a realizar nuevas entrevistas.

APÉNDICE 2

1. GENERALIDADES

El operador tendrá la posibilidad de emplear los nombres comerciales utilizados publicitariamente para el posicionamiento de los "servicios suplementarios" (numeral 3 de la encuesta). Para el reporte deberá utilizar los nombres originales, indicando el nombre publicitario utilizado para la encuesta. No podrá cambiarse ninguna otra de las preguntas de la encuesta.

CLO.

Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá explicársele el objetivo de la encuesta, aclarándole que la misma aplica únicamente para los servicios de telefonía local y que de ninguna forma busca revisar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional o internacional, telefonía celular o Internet.

Los operadores podrán adicionar a la presente encuesta, otras preguntas de acuerdo a sus necesidades de investigación, cuyos resultados no deben reportarse, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Solo pueden presentarse a los encuestados después de haber terminado las preguntas obligatorias de este Apéndice.
- No deben inducir las respuestas de los encuestados.
- No se debe modificar el flujo normal de las preguntas que contiene este Apéndice.
- Se debe tener en cuenta el tiempo total de la encuesta, para evitar cansancio en los entrevistados.

Los resultados de las preguntas abiertas[1] deben ser adicionados al reporte en los formatos del Apéndice 4 del presente Anexo. Si el resultado es numérico, deberá entregarse el promedio de las respuestas del mismo y su desviación estándar; si el resultado es textual, se deberá indicar los cuatro atributos con mayor ocurrencia y su proporción, los demás atributos se tomarán como "Otros". Para mayor claridad, véase las siguientes dos tablas de ejemplo:

No. Pregunta	19	
Atributo	Respuesta a "Otro. Cuál?"	
Tipo	Texto	
Orden	**Atributo**	**Proporción**
1º	Reclamo mayor ocurrencia	32%
2º	Siguiente reclamo de mayor ocurrencia	23%
3º	Siguiente reclamo de mayor ocurrencia	20%
4º	Siguiente reclamo de mayor ocurrencia	17%
5º	Otros	8%

No. Pregunta	20
Atributo	Respuesta a "(días)"
Tipo	Numérico
Promedio	20 días
Desviación	4,5 días

2. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA EMPRESA

DATOS DE LA MEDICIÓN

Medición Nº: [1][2] Día [ ][ ] Mes: [ ][ ] Año: [ ][ ][ ][ ] Cuestionario Nº [ ][ ][ ]

[1] Las preguntas abiertas son aquellas en las que el formulario tiene un espacio subrayado para anotar respuestas distintas a las prescritas, por ejemplo, cuando se pregunta el número de días o atributos no previstos en el formato.

CLO.

DATOS PARA LA EMPRESA INVESTIGADORA

Encuestador: _____ Supervisor de campo: _____

Revisado 1: _____ Supervisión telefónica: _____ Revisado 2: _____

Aprobada: [ ] Rechazada: [ ]

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre del Entrevistado: _____ Sexo: Femenino [02] Masculino [01]

Nombre de la Empresa:
* *(Solamente si es sector industrial - comercial)* _____

Dirección Residencia: _____ Barrio: _____

Estrato socioeconómico: [01] [02] [03] [04] [05] [06]

Sector Industrial – comercial: [07]

Número del Teléfono: [ ]

Zona o Central telefónica: [01] [02] [03] [04] [05] [06]

(LEER) Buenos días / tardes / noches soy _____ empleado (a) de _____del departamento de Investigación de Mercados, estamos realizando un estudio sobre el grado de satisfacción con el **servicio telefónico local,** es decir, de las llamadas que se realizan dentro del mismo municipio, de _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*). Su opinión es muy importante y seguramente contribuirá a mejorar el servicio ofrecido. Sería tan amable de dedicarme algunos minutos para responderme unas preguntas.

EL SERVICIO TELEFÓNICO DE LLAMADAS LOCALES

1. Según esta tarjeta (*pase tarjeta N° 1*) ¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el **servicio telefónico local,** prestado por _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*).

	MB	B	R	M	MM
A. El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina	5	4	3	2	1
B. La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca	5	4	3	2	1
C. La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan	5	4	3	2	1
D. Los cortes o caídas de sus llamadas	5	4	3	2	1
E. La interferencia de otra llamada en su conversación	5	4	3	2	1
F. Los ruidos en la línea	5	4	3	2	1
G. Los daños en la línea por lluvia	5	4	3	2	1
H. El valor o costo de las llamadas locales	5	4	3	2	1

OTROS SERVICIOS

2. Cuál o cuáles de los servicios telefónicos que voy a leer **tiene usted en su casa** con _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*). (*Leer uno a uno los servicios y marcar respuesta en columna P3.*)

CLO.

3. **SOLO PARA LOS SERVICIOS QUE POSEE.** Según esta tarjeta (*Pasar tarjeta Nº 1*) ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de _____ (*leer servicio que posee*) (*Marque en columna P4*)

	P3	P4				
	Tiene	MB	B	R	M	MM
A. Código de bloqueo o bloqueo secreto	01	5	4	3	2	1
B. Llamada en espera	02	5	4	3	2	1
C. Contestador automático	03	5	4	3	2	1
D. Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías	04	5	4	3	2	1
E. Trasferencia de llamadas	05	5	4	3	2	1
F. Marcación abreviada	06	5	4	3	2	1
G. Identificador de llamadas	07	5	4	3	2	1
H. Conexión o comunicación sin marcar	08	5	4	3	2	1
I. Favor no interrumpir /abonado ausente	09	5	4	3	2	1
J. Despertador automático /agenda	10	5	4	3	2	1
K. Otro. Cual	11	5	4	3	2	1

Ninguno	12
No sabe / No responde	99

PREGUNTAR SÓLO SI POSEE 1 O MÁS SERVICIOS. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el costo mensual de estos servicios?

	MB	B	R	M	MM
L. Costo mensual de los servicios					

ATENCIÓN AL USUARIO

4. En los últimos seis meses, usted **ha llamado a** _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*) para asuntos relacionados con el servicio telefónico local?

[01] Si **P5** [02] No **P6**

5. Según esta tarjeta (*pasar tarjeta Nº 1*) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada que usted realizó a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*)?

	MB	B	R	M	MM
A. Horarios de atención	5	4	3	2	1
B. Facilidad para comunicarse	5	4	3	2	1
C. Amabilidad en la atención	5	4	3	2	1
D. Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido	5	4	3	2	1
E. Orientación sobre los procedimientos a seguir	5	4	3	2	1

6. En los últimos seis meses, usted ha visitado alguna de las **oficinas de atención** al usuario de _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*) para asuntos relacionados con el servicio de **telefónico local**?.

[01] Si **P7** [02] No **P8**

CLO.

7. Según esta tarjeta (*pasar tarjeta Nº 1*) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con las **oficinas de atención al usuario** de __ (*lea el nombre de la empresa que se está evaluando)* que usted ha visitado en los últimos seis meses?

	MB	B	R	M	MM
A. Horarios de atención	5	4	3	2	1
B. Ubicación de las oficinas en la ciudad	5	4	3	2	1
C. Comodidad de las oficinas	5	4	3	2	1
D. Rapidez en la atención	5	4	3	2	1
E. Amabilidad en la atención	5	4	3	2	1
F. Honestidad de los funcionarios que lo atendieron	5	4	3	2	1
G. Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido	5	4	3	2	1
H. Orientación sobre los procedimientos a seguir	5	4	3	2	1
I. Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro	5	4	3	2	1

SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LÍNEAS O SERVICIOS TELEFÓNICOS

Ahora vamos a hablar de la solicitud e instalación de servicios telefónicos en su casa.

8. En los últimos seis meses usted ha solicitado a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluado*) la activación o instalación de un nuevo servicio **telefónico local** para su casa?

01	Si	**P9**	02	No **P12**

9. Cuál fue el **último servicio telefónico** que usted solicitó para su casa en los últimos seis meses? *(No leer las alternativas)*

01	La primera línea telefónica	10	Identificador de llamadas
02	Segunda línea telefónica	11	Conexión o comunicación sin marcación
03	Reconexión del servicio	12	Favor no interrumpir /abonado ausente
04	Código de bloqueo/ Bloqueo secreto	13	Despertador automático /agenda
05	Llamada en espera	14	Desconexión temporal
06	Contestador automático	15	Cambio de número
07	Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías	16	Traslado de línea
08	Transferencia de llamadas	17	Tarifa plana o reducida para Internet
09	Marcación abreviada	18	Otro. Cual _____

10. Cuántos **días se tardaron** en suministrarle el último **servicio solicitado**?

_____ (días) **P11** No lo han suministrado 98 **P11** Ns/Nr 99 **P12**

11. Según esta misma tarjeta (*pasar tarjeta Nº 1*) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último servicio que usted solicitó a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*)

	MB	B	R	M	MM
_____					

CLO.

A. El tiempo utilizado en suministrar el último servicio	5	4	3	2	1
B. El cumplimiento del tiempo prometido	5	4	3	2	1
C. La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido	5	4	3	2	1
D. Información sobre el estado de su solicitud	5	4	3	2	1
E. El valor o costo del servicio requerido	5	4	3	2	1

DAÑOS Y SOLICITUD DE REPARACIÓN

12. En los últimos seis meses usted ha solicitado a _____ (*leer nombre de la empresa que se esta evaluado*) la **reparación de un daño** en la línea telefónica de su casa?

[01] SI **P14** [02] No **P13**

13. Pero ha tenido algún daño?

[01] NO **P16** [02] SI _____ **P16** [03] Ns/Nr **P16**
Razón para no solicitar reparación? _____

14. En los últimos seis meses, cuál fue el **daño** de la línea telefónica de su casa que usted reportó a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*)?. *No leer alternativas*

01	Se cruzan las líneas	06	Las llamadas no salen
02	Ruido en la línea	07	Daño ocasionado por defecto en la línea o en los cables
03	Se corta la comunicación	08	Daño ocasionado por la lluvia
04	El teléfono está sin tono / el teléfono queda muerto	09	Otro. Cuál
05	Las llamadas no entran	10	_____

15. Según esta tarjeta (*pasar tarjeta Nº 1*) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último daño que usted reportó a _____ (*leer nombre de la empresa que se esta evaluado*)

	MB	B	R	M	MM
A. El tiempo utilizado en la reparación del daño	5	4	3	2	1
B. El cumplimiento del tiempo de reparación prometido	5	4	3	2	1
C. La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo	5	4	3	2	1
D. Información sobre el estado de su solicitud	5	4	3	2	1

FACTURACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL

Ahora vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de la **facturación del servicio telefónico local** de _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluado*). Solamente vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de la facturación del servicio de llamadas locales. No vamos a tener en cuenta las llamadas a larga distancia, celulares, ni otros servicios como Internet.

16. De acuerdo con esta tarjeta (*Pase tarjeta Nº 1*) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la **factura del servicio telefónico local** de su casa que le entrega _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluado) ?*

CLO.

	MB	B	R	M	MM
A. Facilidad para entender lo facturado por servicio local	5	4	3	2	1
B. Grado de detalle de lo facturado por el servicio local	5	4	3	2	1
C. Exactitud de los cobros por el servicio local	5	4	3	2	1
D. Entrega a tiempo de la factura del servicio local	5	4	3	2	1

RECLAMOS POR FACTURACIÓN

17. Ahora, considerando que solamente estamos evaluando aspectos de la facturación del servicio de llamadas locales y que **no estamos teniendo en cuenta** las llamadas a larga distancia, ni a celulares, ni otros servicios como Internet, por favor dígame si en los últimos seis meses usted ha presentado reclamos a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluado)* por errores o inconvenientes con la factura del **servicio telefónico local** de su casa?

01	Si	**P19**	02	No	**P18**

18. Pero ha tenido algún inconveniente o error con la factura?

01	NO	**P22**	02	SI	_____	**P22**	99	Ns/Nr	**P22**
				Razón para no realizar reclamo?	_____				

19. Cuál fue el motivo del último **reclamo por facturación del servicio telefónico local** que usted hizo a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluado)*? (*No leer alternativas*)

01	La factura del servicio local no llega	07	Cobro de servicios no solicitados
02	La factura del servicio local no llega a tiempo	08	Error en la asignación del estrato socioeconómico
03	La factura del servicio local no se entiende		
04	Cobro de facturas del servicio local que ya fueron pagadas	09	Inconvenientes con convenios de pago con la telefonía local
05	Cobro por consumos locales altos	10	Otro. Cuál ? _____
06	Suspensión del servicio sin motivo		

20. Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llamadas a larga distancia, ni a celulares, ni otros servicios como Internet. ¿Cuántos días se tardaron en solucionar el último reclamo por errores de facturación del servicio telefónico local que usted hizo a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluado)* ?

_____ (días) **P21**	No lo han resuelto todavía	9	**P21**	99	**P22**
		8	Ns/Nr		

21. Según esta tarjeta (pasar tarjeta Nº 1). Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llamadas a larga distancia, ni a celulares, ni otros servicios como Internet.. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último reclamo por error en la facturación del servicio de telefónico local?

CLO.

	MB	B	R	M	MM
A. El tiempo utilizado en la solución del reclamo	5	4	3	2	1
B. El cumplimiento del tiempo prometido para responder al reclamo	5	4	3	2	1
C. La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo	5	4	3	2	1
D. Información sobre el estado de su solicitud	5	4	3	2	1

ATENCIÓN DE PAGOS

22. De acuerdo con esta tarjeta (pasar tarjeta Nº 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el pago del servicio telefónico local de su casa?

	MB	B	R	M	MM
A. Variedad de opciones de forma de pago	5	4	3	2	1
B. Variedad de opciones de puntos o sitios de pago	5	4	3	2	1

CLASIFICACIÓN ESTADÍSTICA

23. Finalmente le voy a hacer algunas preguntas que nosotros utilizamos para la clasificación estadística.

Su edad está comprendida entre		**Su estado civil es**		**Sus ingresos mensuales oscilan entre**		**Su actividad principal es**	
01	Entre 18 y 25 años	01	Casado / unión libre	01	Menos de 250.000	01	Independiente
02	Entre 26 y 35 años	02	Soltero	02	De 250.000 a 500.000	02	Empleado
03	Entre 36 y 50 años	03	Viudo	03	De 500.000 a 1'000.000	03	Ama de casa
04	Más de 50 años	04	Separado	04	1'000.001 a 1'700.000	04	Estudiante
99	No responde	99	No responde	05	1'700.001 a 2'500.000	05	Desempleado
				06	2'500.001 a 3'500.000	06	Otros
				07	Más de 3'500.000	99	No responde
				99	No responde		

Señor(a) ____ (nombre del encuestado) MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

TARJETA DE SELECCIÓN No. 1

	Escala	Valor numérico (Ix)
Muy bueno	5	100
Bueno	4	75
Regular	3	50
Malo	2	25
Muy malo	1	0

CLO.

APÉNDICE 3

OBTENCIÓN DEL INDICADOR NUMÉRICO

1. CÁLCULO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TPBCL Y TPBCLE

Para el desarrollo de las fórmulas se definen las siguientes variables,

x	Cada una de las preguntas dentro de la encuesta, donde $x \in \{1, 2, 3, ..., 49\}$.
H	Categoría, donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera: a) 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente, b) 7 es la categoría correspondiente al sector industrial – comercial
n_h	Número de entrevistas en la categoría h.
n	Número total de entrevistas.
N_h	Número de líneas en servicio para la categoría h.
N	Total de líneas en servicio, incluyendo de la categoría 1 a la 7.
w_h	Relación entre el número de entrevistas en la categoría h respecto al total de entrevistas (n_h/n).
W_h	Relación entre el número de líneas en servicio para la categoría h respecto al total de líneas en servicio (N_h/N).
Px	Ponderador de cada pregunta de acuerdo al numeral 2 "Tabla de Ponderadores", de este Apéndice.
Ix	Calificación entre 0 y 100, dada por el usuario a la pregunta x. El valor numérico estará asociado a cada escala de acuerdo con la Tarjeta de Selección No. 1 del Apéndice 2 de este Anexo.
Cx	Promedio de calificación para la pregunta x.
NSU_{hi}	NSU para el usuario i dentro de la categoría h, donde $i \in \{1, 2, 3, ..., n_h\}$.
NSU_h	NSU promedio para la categoría h.
NSU	NSU total.
S_h	Desviación estándar para la categoría h.

Para el cálculo del Indicador del Nivel de Satisfacción del Usuario, se deben seguir los siguientes pasos:

1.1. Determinar para cada una de las preguntas del cuestionario, el número de respuestas en cada valor de la escala de la calificación así:

$R5_x$ = Número de respuestas con escala 5 en la pregunta x
$R4_x$ = Número de respuestas con escala 4 en la pregunta x
$R3_x$ = Número de respuestas con escala 3 en la pregunta x
$R2_x$ = Número de respuestas con escala 2 en la pregunta x
$R1_x$ = Número de respuestas con escala 1 en la pregunta x

Para los cálculos no se tienen en cuenta las respuestas de "no opina o no sabe / no responde".

1.2. Obtener el número total de respuestas (R_x) para cada pregunta, así:

$$R_x = R1_x + R2_x + R3_x + R4_x + R5_x$$

1.3. Obtener para cada pregunta el promedio de calificación Cx, así:

$$Cx = \frac{R5_x*100 + R4_x*75 + R3_x*50 + R2_x*25 + R1_x*0}{R_x}$$

1.4. Calcular el NSU para cada usuario de la siguiente forma:

CLO.

$$NSU_{h\,i} = \frac{\sum_{x=1}^{52} I_x * P_x}{100 - \delta_5^i P_5 - \delta_7^i P_7 - \delta_{11}^i P_{11} - \delta_{21}^i P_{21}}$$

Donde δ_x^i toma el valor de 0 si el encuestado *i* tiene la oportunidad de responder la pregunta x, y el valor de 1 en caso contrario. Cuando δ_x^i toma el valor de 0 no se resta la ponderación correspondiente; esta situación se presenta en los siguientes casos:

- Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 4, δ_5^i toma el valor de 0
- Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 6, δ_7^i toma el valor de 0
- Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 8 y contesta en la pregunta 10 el número de días "(días)" o "No lo han suministrado", δ_{11}^i toma el valor de 0
- Cuando el encuestado contesta "NO" en la pregunta 17 o contesta en la pregunta 20 el número de días "(días)" o "No lo han resuelto todavía", δ_{21}^i toma el valor de 0

- Si el usuario no cuenta con alguno de los servicios suplementarios, y por tanto no lo puede calificar, se le asignará para ese servicio la calificación promedio de los usuarios que si respondieron, es decir:

  - $I_{3w} = C_{3w}$, donde w ∈ {A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, L}, y se aplica únicamente para los servicios suplementarios que el usuario no calificó.

- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 12 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 13, como se explica a continuación:

  - Si la respuesta a la pregunta 13 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir: $I_{15A} = 100$, $I_{15B} = 100$, $I_{15C} = 100$ e $I_{15D} = 100$.
  - Si la respuesta a la pregunta 13 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron, es decir: $I_{15A} = C_{15A}$, $I_{15B} = C_{15B}$, $I_{15C} = C_{15C}$ e $I_{15D} = C_{15D}$.
  - Si la respuesta a la pregunta 13 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir: $I_{15A} = 0$, $I_{15B} = 0$, $I_{15C} = 0$ e $I_{15D} = 0$

- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 17 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 18, como se explica a continuación:

  - Si la respuesta a la pregunta 18 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir: "SI", $I_{21A} = 100$, $I_{21B} = 100$, $I_{21C} = 100$ e $I_{21D} = 100$.
  - Si la respuesta a la pregunta 18 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron, es decir: $I_{21A} = C_{21A}$, $I_{21B} = C_{21B}$, $I_{21C} = C_{21C}$ e $I_{21D} = C_{21D}$.
  - Si la respuesta a la pregunta 18 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir: $I_{21A} = 0$, $I_{21B} = 0$, $I_{21C} = 0$ e $I_{21D} = 0$

1.5. Calcular NSU por categoría:

$$NSU_h = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} NSU_{h\,i}}{n_h}$$

1.6. Calcular la desviación estándar para cada categoría:

CLO.

$$S_h^2 = \frac{\sum_{i=1}^{n_h}(NSU_{h\,i} - NSU_h)^2}{n_h - 1}$$

1.7. Calcular el NSU total:

$$NSU = \sum_{h=1}^{7} NSU_h * W_h$$

2. TABLA DE PONDERADORES

		Ponderador P
1.	**EL SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL**	**55**
1.1.	**EL SERVICIO BÁSICO**	**32**
	Disponibilidad del servicio	**5**
1 A	El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina	5
	Efectividad de la llamada	**7**
1 C	La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan	7
	Calidad de la comunicación	**20**
1 B	La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca	4
1 D	Los cortes o caídas de sus llamadas	4
1 E	La interferencia de otra llamada en su conversación	4
1 F	Los ruidos en la línea	3
1 G	Los daños en la línea por lluvia	5
1.2	**LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS**	**10**
3 A	Código de bloqueo o bloqueo secreto	2
3 B	Llamada en espera	3
3 C	Contestador automático	2
3 D	Conferencia tripartita/ comunicación en 3 vías	0.4
3 E	Trasferencia de llamadas	0.4
3 F	Marcación abreviada	0.4
3 G	Identificador de llamadas	0.6
3 H	Conexión o comunicación sin marcar	0.4
3 I	Favor no interrumpir/ abonado ausente	0.4
3 J	Despertador automático/ agenda	0.4
1.3	**LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS**	**13**
1 H	El valor o costo de las llamadas locales	9
3 L	Costo mensual de los servicios suplementarios	2
11 E	El valor o costo del servicio requerido	2

2.	**ATENCIÓN AL USUARIO**	**20**
2.1	**LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO**	**9**
5 A	Horarios de atención	1.8
5 B	Facilidad para comunicarse	1.8
5 C	Amabilidad en la atención	1.8
5 D	Conocimientos del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido	1.8
5 E	Orientación sobre los procedimientos a seguir	1.8

C.L.O.

2.2	**OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**	**7**
7 A	Horarios de atención	0.8
7 B	Ubicación de las oficinas en la ciudad	0.8
7 C	Comodidad de las oficinas	0.8
7 D	Rapidez en la atención	0.8
7 E	Amabilidad en la atención	0.8
7 F	Honestidad de los funcionarios que lo atendieron	0.8
7 G	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido	0.8
7 H	Orientación sobre los procedimientos a seguir	0.7
7 I	Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro	0.7
2.3	**CONDICIONES DE PAGO**	**4**
22 A	Variedad de opciones de forma de pago	2
22 B	Variedad de opciones de puntos o sitios de pago	2
3	PROCESOS ASOCIADOS	**25**
3.1	Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos	**5**
11 A	El tiempo utilizado en suministrar el último servicio	1,5
11 B	El cumplimiento del tiempo promedio	1,1
11 C	La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido	1,1
11 D	Información sobre el estado de su solicitud	1,3
3.2	DAÑOS Y SOLUCIONES DE REPARACIÓN	**6**
15 A	El tiempo utilizado en la reparación del daño	2,3
15 B	El cumplimiento del tiempo de reparación promedio	1,1
15 C	La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo	1,1
15 D	Información sobre el estado de su solicitud	1,5
3.3	FACTURACIÓN	**7**
16 A	Facilidad para entender lo facturado por servicio local	2
16 B	Grado de detalle de lo facturado por el servicio local	2
16 C	Exactitud de los cobros por el servicio local	2
16 D	Entrega a tiempo de la factura del servicio local	1
3.4	RECLAMOS POR FACTURACIÓN	**7**
21 A	El tiempo utilizado en la solución del reclamo	2,3
21 B	El cumplimiento del tiempo promedio para responder al reclamo	1,5
21 C	La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo	1,5
21 D	Información sobre el estado de su solicitud	1,7

APÉNDICE 4

La información deberá reportarse por medio de los formatos presentados en este Apéndice de forma impresa y digitalizada.

1. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

PROMEDIO DE CALIFICACION PARA CADA PREGUNTA *empresa* **X** =

		Cx	n. Válidos
1	**EL SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL**		
1.1	EL SERVICIO BÁSICO		
	Disponibilidad del servicio		
1 A	El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina		
	Efectividad de la llamada		

CLO.

1 C	La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan		
	Calidad de la comunicación		
1 B	La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca		
1 D	Los cortes o caídas de sus llamadas		
1 E	La interferencia de otra llamada en su conversación		
1 F	Los ruidos en la línea		
1 G	Los daños en la línea por lluvia		
1.2	LOS SERVICIO SUPLEMENTARIOS		
3 A	Código de bloqueo o bloqueo secreto		
3 B	Llamada en espera		
3 C	Contestador automático		
3 D	Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías		
3 E	Transferencia de llamadas		
3 F	Marcación abreviada		
3 G	Identificador de llamadas		
3 H	Conexión o comunicación sin marcar		
3 I	Favor no interrumpir/abonado ausente		
3 J	Despertar automático / agenda		
1..3	LAS TARIFAS DE LOS SERVIDORES		
1 H	El valor o costo de las llamadas locales		
3 L	Costo mensual de los servicios suplementarios		
11 E	El valor o costo del servicio requerido		

		Cx	n. Válidos
2	**ATENCIÓN AL USUARIO**		
2.1	LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO		
5 A	Horarios de atención		
5 B	Facilidad para comunicarse		
5 C	Amabilidad en la atención		
5 D	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido		
5 E	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
2.2	OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO		
7 A	Horarios de atención		
7 B	Ubicación de las oficinas en la ciudad		
7 C	Comodidad de las oficinas		
7 D	Rapidez en la atención		
7 E	Amabilidad en la atención		
7 F	Honestidad de los funcionarios que lo atendieron		
7 G	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido		
7 H	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
7 I	Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro		
2.3	Condiciones de pago		
22 A	Variedad de opciones de formas de pago		
22 B	Variedad de opciones de puntos o sitios de pago		
3	Procesos asociados		
3.1	Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos		
11 A	Tiempo utilizado en suministrar el último servicio		
11 B	El cumplimiento del tiempo prometido		

CLO.

11 C	La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido		
11 D	Información sobre el estado de su solicitud		
3.2	DAÑOS Y SOLICITUD DE REPARACIÓN		
15 A	El tiempo utilizado en la reparación del daño		
15 B	El cumplimiento del tiempo de reparación prometido		
15 C	La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo		
15 D	Información sobre el estado de su solicitud		
3.3	FACTURACIÓN		
16 A	Facilidad para entender lo facturado por servicio local		
16 B	Grado de detalle de lo facturado por servicio local		
16 C	Exactitud de los cobros por servicio local		
16 D	Entrega a tiempo de la factura de servicio local		
3.4	RECLAMOS POR FACTURACIÓN		
21 A	El tiempo utilizado en la solución del reclamo		
21 B	El cumplimiento del tiempo prometido para responder el reclamo		
21 C	La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo		
21 D	Información sobre el estado de su solicitud		

2. FORMATO RESULTADO PREGUNTAS ABIERTAS

Utilice los siguientes formatos para reportar los resultados de las preguntas abiertas, según la respuesta sea de tipo texto o numérica.

2.1 FORMATO RESPUESTA ABIERTA TIPO TEXTO

No. Pregunta		
Atributo		
Tipo	Texto	
Orden	**Atributo**	**Proporción**
1º		
2º		
3º		
4º		
5º		

2.2 FORMATO RESPUESTA ABIERTA TIPO NUMERICA

No. Pregunta	
Atributo	
Tipo	Numérico
Promedio	
Desviación	

3. FORMATO RESULTADOS NSU

Categoría	Líneas en servicio	No. De encuestas inicial	No. De encuestas ajustado	NSU	Desviación estándar
Estrato 1	N_1		n_1	NSU_1	S_1
Estrato 2	N_2		n_2	NSU_2	S_2
Estrato 3	N_3		n_3	NSU_3	S_3
Estrato 4	N_4		n_4	NSU_4	S_4
Estrato 5	N_5		n_5	NSU_5	S_5
Estrato 6	N_6		n_6	NSU_6	S_6
Industrial / Comercial	N_7		n_7	NSU_7	S_7

CLO.

TOTAL	N		n	NSU	

Nota: La nomenclatura descrita en este formato utiliza las variables definidas en el Apéndice 3 de este Anexo.

4. INFORMACIÓN ADICIONAL

El operador deberá reportar a la CRT la cantidad de usuarios validos que respondieron en cada uno de los servicios suplementarios, los que respondieron "NS/NR" a la pregunta 13 y los respondieron "NS/NR" a la pregunta 18, en el siguiente formato:

[illegible]	Servicios suplementarios (pregunta 3)											NS/NR en pregunta 13	NS/NR en pregunta 18
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L		
[illegible]													

ANEXO 3

RELACIÓN DE REPORTES A SER CONSIDERADOS EN EL INDICADOR INFORMACIÓN OPORTUNA - IO

1. Estados financieros y sus anexos.
2. Informe Resultados NSU.
3. Tráfico LDN y LDI.
4. PQR primera instancia.
5. Líneas facturando.
6. Indicadores técnicos TPBCL y TPBCLE.
7. Indicadores técnicos TPBCLD.

CLO.