SOLICITUD DE COTIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE UN ESTUDIO MIXTO (CUANTITATIVO Y CUALITATIVO) DE SICOLOGIA DEL CONSUMIDOR Y ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) tiene como funciones promover la protección de los derechos de los usuarios, la competencia en el mercado, la inversión en infraestructura y la calidad de los servicios de comunicaciones. En esa línea, dentro del pilar de protección de los derechos de los usuarios, la CRC se encuentra desarrollando el proyecto «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de los Usuarios» que se desarrolla por fases. En el marco de la Fase II se abordan aspectos tales como: i) la inaplicación del RPU a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT), ii) las asimetrías existentes respecto de la digitalización de los canales de atención, iii) las fricciones operativas y de validación de identidad para la realización de trámites ante los operadores, y iv) la actualización del catálogo de derechos y deberes de los usuarios, entre otros aspectos que se identifiquen.

En el marco de esta revisión, la CRC requiere realizar ejercicios de sicología del consumidor y economía del comportamiento respecto a los usuarios de los servicios de comunicaciones fijas y móviles, con el fin de determinar los factores sicológicos, socioeconómicos, culturales y cognitivos que afectan sus decisiones de compra y elección, así como las motivaciones, percepciones y expectativas frente a los diferentes canales de atención de los operadores, los niveles de comprensión y análisis respecto del marco normativo, particularmente los derechos y obligaciones que le asisten, y la forma de ejercerlos. Dentro de los canales de atención, se requiere enfatizar en la atención mediante canales digitales y la conveniencia de profundizar los procesos de digitalización de la atención a usuarios por parte de los operadores.

Para su ejecución, se definió adelantar un concurso de méritos para seleccionar un consultor idóneo para esta labor, y posteriormente, contratar con este los servicios de consultoría para el diseño y la realización de ejercicios de sicología del consumidor y economía del comportamiento respecto a usuarios de los servicios de comunicaciones fijas y móviles, con el propósito de identificar sus motivaciones, percepciones y expectativas frente a diferentes aspectos relacionados con la decisión de compra, las condiciones de contratación de los servicios y la atención de los operadores a través de los canales existentes.

Con el fin de avanzar en la etapa precontractual, se remite la presente solicitud de cotización, la cual estará abierta hasta el **martes 17 de febrero de 2026** y será recibida en el correo electrónico modificacionrpu@crcom.gov.co

A continuación, se presentan los elementos conceptuales, metodológicos y logísticos requeridos para la elaboración de la cotización:

1 CONTEXTO DEL PROYECTO REGULATORIO

En 2017 la CRC expidió la Resolución CRC 5111, mediante la cual se estableció un régimen integral en materia de protección de derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones. No obstante,

desde entonces ha transcurrido un periodo significativo durante el cual los mercados de comunicaciones han seguido evolucionando de manera acelerada, impulsados por el cambio tecnológico, la convergencia de servicios, la intensificación de la competencia y la transformación de los modelos comerciales y de negocio de los agentes que participan en ellos. Si bien, con posterioridad a la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017 la Comisión ha introducido ajustes y modificaciones puntuales al RPU frente a temas específicos[1], estas actuaciones han tenido un alcance focalizado y no han constituido una revisión integral del régimen, lo que ha dado lugar a la necesidad de reexaminar de manera sistemática su coherencia, suficiencia y capacidad de respuesta frente a las nuevas realidades del sector.

En la actualidad, a partir del monitoreo que adelanta la Comisión frente a la evolución de los mercados que regula, así como también a partir de los diversos proyectos regulatorios desarrollados sobre múltiples materias, y el contexto actual del mercado, se han identificado temáticas que requieren un análisis detallado y una intervención prioritaria, por incidir de manera directa en el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios reconocidos en el RPU y en el bienestar de los usuarios en el contexto de su relación con los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

Teniendo en cuenta lo anterior, en 2025 la CRC formuló y adelantó el proyecto regulatorio «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de los Usuarios». Dicho proyecto se desarrolló mediante un enfoque por fases, como se mencionó antes.

En la Fase I del proyecto[2] se trataron los siguientes temas: i) dificultades prácticas para el ejercicio efectivo del derecho a la terminación contractual, ii) opacidad generada por las ofertas con precio único en paquetes fijo-móvil, iii) asimetría de información generada por las ofertas dirigidas a usuarios de operadores competidores específicos y iv) dificultad del usuario para validar las características de los servicios prestados por el PRST receptor en un contexto de portabilidad recurrente y rápida.

Actualmente se está adelantando la planeación para la Fase II del mencionado proyecto regulatorio, frente a la cual se requiere el suministro de información objeto de esta comunicación.

2 CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

[1] Principalmente se han llevado a cabo las siguientes modificaciones al RPU: mediante las Resoluciones CRC 5929 de 2020 y 7151 de 2023 frente al proceso de portabilidad numérica; Resolución CRC 6242 de 2021 en cuanto a la digitalización de la relación entre los PRST y sus usuarios; Resolución CRC 7285 de 2024 en cuanto a transparencia en las ofertas, términos en el proceso de portabilidad y obligaciones de canales de atención; Resolución CRC 7356 de 2024 sobre Registro de Números Excluidos (RNE) en cumplimiento de la Ley 2300 de 2023; y mediante Resolución CRC 7684 de 2025 sobre restricción de contactabilidad a los usuarios recién portados, digitalización de los trámites de modificación y cancelación de planes, registro de líneas móviles prepago y condiciones regulatorias para la oferta de paquetes de servicios convergentes (fijo-móvil).

[2] Puede consultar los documentos relacionados en el micrositio del proyecto en: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-10

@CRCCol /CRCCol /CRCCol CRCCOL @CRCCol
Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

2.1 Objeto del contrato

Contratar los servicios de consultoría para el diseño y la realización de ejercicios de sicología del consumidor y economía del comportamiento respecto a usuarios de los servicios de comunicaciones fijas y móviles, con el propósito de identificar sus motivaciones, percepciones y expectativas frente a diferentes aspectos relacionados con la decisión de compra, las condiciones de contratación de los servicios y la atención de los operadores por medio de los canales existentes.

2.2 Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del contrato será desde la suscripción del acta de inicio, hasta por veinte (20) semanas sin que supere el 18 de diciembre de 2026.

2.3 Obligaciones del Contratista

Además de las obligaciones generales establecidas en la minuta de contratos de la CRC, para este caso en específico el consultor deberá:

1. Realizar y presentar la Propuesta metodológica y el diseño muestral, siguiendo las especificaciones técnicas establecidas.
2. Elaborar, revisar y ajustar los instrumentos de recolección y presentar el documento de diseño de instrumentos, siguiendo las especificaciones técnicas establecidas, que permita obtener información suficiente para analizar cada uno de los aspectos a evaluar.
3. Contar con un plan de seguimiento y control de las mediciones.
4. Ejecutar las mediciones con los instrumentos aprobados por el Supervisor, siguiendo las especificaciones técnicas establecidas.
5. Presentar las conclusiones para cada uno de los aspectos a evaluar, soportadas con los análisis estadísticos correspondientes a partir de la información recolectada por los instrumentos, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas.
6. Entregar a la CRC las bases de datos preliminares y finales con la información recolectada, los tableros, presentaciones, bitácoras y grabaciones de la aplicación de cada uno de los instrumentos, y, toda la documentación generada en el marco del proyecto.
7. Ejecutar cada una de las actividades y cumplir con cada uno de los entregables, los cuales deberán ser aprobados por el Supervisor para darse como satisfechos.
8. Cumplir estrictamente con la aproximación metodológica, el plan de trabajo, el equipo de trabajo, su asignación de funciones y dedicación, y el cronograma, propuestos por el contratista y aprobados por la CRC.
9. Realizar las presentaciones (presenciales o virtuales) que solicite la CRC para dar a conocer al equipo de la entidad los resultados obtenidos y el análisis de cada uno de los aspectos a evaluar. En las presentaciones siempre deberá estar presente el Director del Proyecto y el profesional senior de análisis cuantitativo y/o el de análisis cualitativo, dependiendo de los instrumentos y tipo de información a presentar.

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

2.4 Aspectos a evaluar

Los siguientes son los aspectos a evaluar, sin perjuicio de los cambios posteriores que se pueda realizar sobre este listado o las especificaciones técnicas de las mediciones, que deberán ser medidos para cada tipo de usuario identificado y servicio de comunicación:

1. Variables socioeconómicas generales, tales como: género, edad, municipio de residencia, estratificación de la vivienda, ingreso, nivel educativo, etc.
2. Características de uso de los servicios móviles de comunicación (voz y datos), tales como: tipo de terminal (inteligente o básico), operador, modalidad (prepago/pospago), capacidad del plan o paquete contratado, gasto mensual (valor del plan o los paquetes), realización de llamadas, consumo de datos, uso de aplicaciones de mensajería instantánea y uso de la aplicación o página web del operador del operador para consultas y realización de trámites, entre otros aspectos que sean relevantes.
3. Características de uso de los servicios fijos de comunicación (teléfono, internet y televisión por suscripción), tales como: tipo de tecnología, operador, paquete de servicios, velocidad del internet y minutos de llamadas incluidos en el cargo fijo, gasto mensual, realización de llamadas, consumo de internet fijo (frecuencia de uso y dispositivos) y uso de la aplicación o página web del operador para consultas y realización de trámites, entre otros aspectos que sean relevantes.
4. Frecuencia de uso de cada canal de atención del operador para cada uno de los siguientes tipos de gestión: a) consultar saldos y consumos o facturas; b) comprar planes y paquetes o adquirir nuevos servicios con el operador; c) cancelar servicios, contratos o modificar el plan bajando el cargo fijo; d) radicar PQRs; e) soporte técnico sobre los servicios; f) comprar o cotizar terminales o equipos; y g) otros trámites generales (actualización de datos, cesión de contratos, etc.)
5. Ventajas y desventajas percibidas en cada canal. Grado de complejidad/facilidad y comodidad del usuario frente a la atención recibida. Experiencia de uso de cada canal en general. Motivaciones de los usuarios para preferir un canal frente a otro.
6. Expectativas, deseos y miedos frente a los canales digitales existentes o futuros de los operadores de servicios de comunicaciones.
7. Niveles de recordación y comprensión de las principales disposiciones normativas vigentes, con relación a derechos y deberes de los usuarios. Conocimiento sobre las formas de ejercer los derechos ante el operador e instancias de reclamación.
8. Motivaciones y consideraciones al momento de tomar la decisión de compra y las modalidades de contratación de los servicios. Influencia de cada factor en la decisión de compra.
9. Ejercicios hipotéticos que evalúen los niveles de preferencias frente a diferentes ofertas de paquetes o servicios de un operador, cambiando la presentación al usuario. Examinar los determinantes en cada decisión.
10. Ejercicios hipotéticos que evalúen la preferencia del usuario frente a combinaciones de servicios, modalidades, precios y capacidades de los servicios. Examinar los determinantes de cada decisión.
11. Recordación y percepción de marca de los principales operadores que ofrecen cada servicio en la ciudad.

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

La medición se realizará utilizando instrumentos cuantitativos y cualitativos, de manera que se asegure la recolección de información y evidencia suficiente para analizar cada uno de los aspectos a evaluar anteriores.

A continuación, se presentan las principales especificaciones técnicas de los dos tipos de instrumentos: cuantitativos y cualitativos.

2.5 Especificaciones técnicas

2.5.1 Instrumentos cuantitativos

El componente cuantitativo se desarrollará con encuestas presenciales o telefónicas.

La selección de la muestra deberá garantizar representatividad estadística para cada una de las combinaciones de género del encuestado, rango de edad y área geográfica, de acuerdo con las siguientes categorías:

- **Género**: Representativo de la población mayor de 18 años, de acuerdo con las proyecciones del DANE para el año 2026.
- **Rango de edad**: Representativo de la población para los siguientes rangos de edad: 18-24 años, 25-34 años, 35-44 años, 45-54 años, 55-70 años, más de 70 años, de acuerdo con las proyecciones del DANE para el año 2026.
- **Área geográfica**: "Cabecera" o "Centros Poblados y Rural Disperso", de acuerdo con las proyecciones del DANE para el año 2026. Esta variable se asocia con personas que habitan en áreas urbanas y rurales, respectivamente.

La metodología muestral deberá incorporar el cálculo de margen de error a nivel de cada segmentación definida, el cual no puede superar el 3%. En todas las especificaciones del diseño muestral se deberá contar con un 95% de nivel de confianza.

El tamaño de la muestra no podrá ser inferior a 1.500 encuestas efectivas. Las encuestas que hacen parte de la medición deberán contarse de forma independiente a las previstas en la prueba piloto.

Frente a cada uno de los servicios a evaluar se debe garantizar que quien responde la encuesta tome sus propias decisiones de compra en servicios móviles, y que como mínimo, conoce las características de contratación y uso de los servicios fijos del hogar, preferiblemente que sea el suscriptor del servicio.

2.5.2 Instrumentos cualitativos

El componente cualitativo se desarrollará a partir de técnicas de recolección de información cualitativa ampliamente utilizadas como entrevistas a profundidad, entrevistas semiestructuradas

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

y grupos focales. El consultor podrá utilizar una o varias técnicas cualitativas o mixtas para este propósito, sustentando su elección en el documento de diseño de instrumentos. Mediante estas técnicas se aplicarán los ejercicios de sicología del consumidor y economía del comportamiento que diseñe el consultor.

Se debe garantizar que los ejercicios se realicen, como mínimo, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira, y que se cuente con un número mínimo de participantes en cada ejercicio que sea representativo del grupo poblacional al que se quiere consultar. Para ello el consultor deberá determinar con anterioridad los arquetipos de usuarios de los servicios o las segmentaciones poblacionales a analizar y presentar un diseño muestral que contemple la representatividad de cada seleccionado para los ejercicios cualitativos.

Para cada ejercicio el consultor propenderá por contar con una muestra variada de participantes, y que provengan de la región en la cual se realiza cada ejercicio, con el fin de intentar capturar factores culturales regionales diferenciadores.

3 PERFILES MÍNIMOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

El contratista deberá contar con el siguiente equipo de trabajo mínimo:

- Director del Proyecto
- Profesional senior de Análisis Cualitativo
- Profesional senior de Análisis Cuantitativo
- Supervisor de Campo

4 SOLICITUD DE COTIZACIÓN

Considerando lo anterior, agradecemos remitir la cotización en el formato Excel adjunto, a fin de conocer los precios propuestos para la ejecución de las mediciones requeridas. Los valores deberán contemplar todos los costos directos e indirectos incluidos los impuestos. El archivo adjunto tiene una estructura y fórmulas matemáticas que no se pueden modificar, de manera que solo podrá introducir valores en las celdas señaladas en color gris. Verifique que las sumas correspondan con el valor total que desea cotizar.

En caso de cualquier inquietud sobre la presente solicitud de cotización o sobre el formato adjunto, podrá contactarse con el funcionario Mario Rodriguez al correo electrónico mario.rodriguez@crcom.gov.co o al conmutador de la CRC 601 3198300. Es importante aclarar que este correo está destinado únicamente a la respuesta de inquietudes con respecto a la presente solicitud, y no a la recepción de la cotización.

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278