Informe de avance:
CONTRATO NÚMERO - CARTA DE ACEPTACIÓN No. 101 DE 2025

OBJETO: Prestar los servicios de consultoría especializada en el diseño, levantamiento, depuración, procesamiento y análisis de datos estadísticos, con el fin de llevar a cabo la medición a través de encuestas de la satisfacción de los grupos de valor frente a la prestación de servicios por parte de la CRC durante el 2025.

ORGANISMO CONTRATANTE: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

SUPERVISION: Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor
Mariana Sarmiento Arguello

Coordinadora de Planeación y Gestión
Sandra Villabona Duque

ASUNTOS:

1. El resumen de las actividades desarrolladas durante la primera etapa de realización del trabajo
    - Ajuste de instrumentos a aplicar para cada segmento

2. Capacitación a encuestadores

3. Resultado de la prueba piloto
    - Evidenciar las dificultades para obtener la información
    - Reporte detallado:
        - Del número de encuestas realizadas por segmento
        - Encuestas contestadas
        - No contestadas
        - Incompletas
        - Los motivos por los que no se contestaron.

4. Avance del trabajo de campo con base en los ajustes solicitados por el supervisor en las reuniones de seguimiento

- **El resumen de las actividades desarrolladas durante la primera etapa de realización del trabajo**

El contrato se firmó el 1 de octubre de 2025, realizándose la primera reunión citada por CRC para el martes 7 de octubre de forma virtual por teams en un horario de 2PM a 3 PM adjuntamos enlace

Microsoft Teams ¿Necesita ayuda?<https://aka.ms/JoinTeamsMeeting?omkt=es-ES> Unirse a la reunión ahora<https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MTNkZWJjMWEtMjA3Zi00YWE3LTkxMWItOGMxYjZjMzkzMjI4%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%222cdab013-7b2d-4428-b384-326c870248c1%22%2c%22Oid%22%3a%2267a3ccdd-7b26-488e-9bc0-93977f7a92a5%22%7d> Id. de reunión: 211 091 877 122; Código de acceso: t9TW2Hn9

En esta reunión se acordaron los siguientes temas:

- Realización de la prueba piloto, se hace una precisión frente a lo establecido en los términos de referencia, la cual consiste en que la muestra para la prueba piloto que debe ser al menos el cinco por ciento (5%) de la muestra estadística, se acuerda en la reunión de seguimiento y asi es aceptado por las partes que el 5% se haría a cada uno de los segmentos con el fin identificar y obtener información suficiente para el ajuste de los cuestionarios e evidenciar algunas inconsistencias que se deban revisar una vez se termine esta prueba piloto.

  La tabla de la prueba piloto quedaría de esta forma

SEGMENTO	**MUESTRA**	**PRUEBA PILOTO**
Usuarios	114	6
Estado	30	2
Reguladores internacionales	10	1
Operadores de telecomunicaciones	50	3
Operadores de televisión	40	2
Operadores postales	25	1
Operadores de radio	40	2
Gremios	5	1
Prensa	20	1
Academia	**50**	3
TOTAL	**384**	**22**

- Se define que a partir de esta reunión se realizaría una reunión virtual cada semana con el fin de hacer seguimiento al proceso de encuestas y revisar las acciones y tareas que quedan en cada sesión con el fin de obtener los mejores resultados de la información a tomar

  Acuerdo que se ha cumplido y se han realizado las siguientes reuniones:

  Viernes 17 de octubre de 2025 11AM a 12M
  Viernes 24 de octubre de 2025 11AM a 12M
  Jueves 6 de noviembre de 2025 11AM a 12M
  Jueves 13 de noviembre de 2025 11AM a 12M
  Jueves 20 de noviembre de 2025 11AM a 12M
  Viernes 28 de octubre de 2025 02PM a 3PM
  Jueves 4 de diciembre 2025 11AM a 12M
  Jueves 11 de diciembre de 225 11AM a 12M

- Se reciben los formularios y se discute de cada uno de ellos los ajustes a realizar, en la argumentación de los cuestionarios se plantean diferentes ideas y discusiones y finalmente se realizan cambios dejando que en todos los formularios existan una preguntas comunes frente al servicio general, la satisfacción frente a la CRC, la atención a requerimientos; es decir preguntas transversales a cada uno de lo segmentos que permitan en el informe final generar una consolidación general, sin embargo se dejaron preguntas propias de cada segmento para medir aspectos que los identifican

- Se crearon 11 link para realizar las llamadas y a su vez estos mismo son enviados a los correos relacionados en las bases de datos.

  La dirección de cada uno de los links y el segmento al que pertenece es el siguiente:

PRENSA

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUQjZVUENZWTM3TjhKSzUwQVM5UUExVFZBSC4u

OPERADORES TELEVISION

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUMU5FWUoxQ05CVVVCTVNXV0UxOU5SQjAyTS4u

OPERADORES POSTALES

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUQlBNRFNTSEUUEM3T1JHN1ZaWDhVM1NQRC4u

OPERADORES TELECOMUNICACIONES

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUMDZNS0lDWVRRUkkxUzE0RThXTkpTN0VEVy4u

ACADEMIA

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUQlJYQUVEM0lBUkEwSlczNktZR01NVjBGSC4u

ENTIDADES DEL ESTADO Y CONGRESO

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUOVpPM1BJV1NCQVpBRUo0TDdSWjhLME9YTy4u

REGULADORES Y ORGANISMOS INTERNACIONALES
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUN0VVNU82NjdaWkZQR1RaSUhLVEVYRVVSSi4u

OPERADORES TELCO

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUQ0E0M1NVRFA4Tk9XQTVVVVkxM01IQkVaMi4u

OPERADORES RADIO
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUODBJTzhTOTNET0tMMTlVUEhSVUdORjFYQi4u

USUARIOS
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUMEszWVk1WlQ0NDVRWVoxQUNLODhGTzhMMi4u

GREMIOS
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SqzCgnSorEGiq3oRrAJ9-LDHWx1gWANDtry5P1XCdbtUOENNNzJFRlhMTzZWOUw3WjQyVVpLRUtERS4u

- Por parte de Pronósticos SAS quien fue el creador de cada uno del link una vez aprobado los cuestionarios y los link de cada segmento, da acceso desde el link administrador al personal de CRC específicamente a los segmentos de prensa, estado y reguladores internacionales, para que sean enviados los correos desde la CRC debido el perfil de los encuestados y asi lograr la meta en cada uno de los segmentos el total de las encuestas.

- Las encuestas fuero creadas en un formato FROMS. OFFICE.COM, quedando digitada la encuesta cuando la persona responde a través del correo o de igual forma en las encuestas telefónicas cada llamada efectiva emplea un formulario de acuerdo con el segmento

2. Capacitación a encuestadores

El personal contratado para la realización de las encuestas fue capacitado en temas propios de la CRC por parte de funcionarios de la entidad, propiamente por parte de las señoras Sandra Villabona y María Isabel Gómez el día 10 de noviembre a la 2 p.m., a su vez Pronósticos realiza el proceso interno y general del manejo de las comunicaciones a través del call center y como se debe realizar el envío de los correos.

Para el envío de los correos se crea una cuenta especial que la dirección es:

encuestasatisfaccioncrc@pronosticos.com.co

Una vez capacitado el personal, aprobados los cuestionarios, elaborados los links con la información, se programa el inicio de la operación y se reciben las bases de datos

La operación inicia con 4 operadores de call center quienes realizan las llamadas y envío de correos el día 24 de noviembre

Las bases de datos recibidas están separadas por segmento y indicaban en columnas independiente las direcciones de correo y número telefónicos que en su mayoría so celulares fueron

La relación de datos recibidos por segmentos es la siguiente:

Segmento	**Total registros recibidos**	**Telefónicos**	**Correos**	**Muestra Encuesta**	**Encuestas prueba piloto**	**Total encuestas a realizar**
Academia	57	3	54	50	3	53
Estado	155	78	77	30	2	30
Reguladores Internacionales	16	0	16	0		10
Gremios	37	17	20	5	1	6
Operadores de telecomunicaciones	247	247	0	50	3	53
Operadores de televisión	735	391	344	40	2	42
Operadores postales	144	144	0	25	2	27
Operadores de radio	56	56	0	40	2	42
Prensa	59	59	0	20	1	21
usuarios	16330	1425	14905	114	6	120
	17836	**2420**	**15416**	**374**	**22**	**404**

3. Resultado de la prueba piloto

- Evidenciar las dificultades para obtener la información

No se presentaron problemas frente a la recolección de la información, los cuestionarios son entendidos y aplicados fácilmente.

El no poder obtener la información obedece a:

- Dificultad de contactar a las personas relacionadas en las bases de datos
- Existen registros podría decirse en un 20% que ya no pertenecen a las personas indicadas en la base
- No es alto menos del 3% que rechazan la encuesta por encontrarse ocupados o argumentan que no fueron las personas directas en tener contacto con la CRC
- Hay bases de datos que solo tienen direcciones de correo electrónico, la invitación a responder la encuesta fue enviada a cada correo electrónico pero la respuesta a estos es mas lenta

- Reporte detallado:

  - Del número de encuestas realizadas por segmento

    La prueba piloto se realiza teniendo en cuenta lo acordado con la supervisión del contrato que fuera realizada teniendo en cuenta el 5% de la muestra en cada segmento

SEGMENTO	PRUEBA PILOTO	% DE PRUEBA PILOTO SOBRE EL TOTAL DE ECUESTAS A REALIZAR SEGÚN LA MUESTRA
Usuarios	6	5,3%
Estado	2	6,7%
Reguladores internacionales	2	20,0%
Operadores de telecomunicaciones	3	6,0%
Operadores de televisión	2	5,0%
Operadores postales	2	8,0%
Operadores de radio	2	5,0%
Gremios	1	20,0%
Prensa	1	5,0%
Academia	3	6,0%
TOTAL	**24**	***5,9%***

- **Encuestas contestadas**
  Total de encuestas que responden y que son efectivas porque se termina completamente el formulario 24

- **No contestadas**
  En el call center no respondieron 278 marcaciones, que representa una relación de 1 a 12.6 marcaciones, esto significa que para una encuesta efectiva se realizan mínimo 12.6 marcaciones.

- **Incompletas**
  No se obtuvo encuestas incompletas

4. Avance del trabajo de campo con base en los ajustes solicitados por el supervisor en las reuniones de seguimiento

Una vez terminada la prueba piloto y realizada la socialización con la CRC se inicia el proceso de encuestaje.

Se evidencia que no se ha presentado nada diferente a lo encontrado en la prueba piloto, en cada una de las reuniones de seguimiento se ha retroalimentado a la supervisión del contrato por parte de la CRC.

En la reunión del 4 de diciembre se toma la decisión para mejorar la contactabilidad en los segmentos Operadores de telecomunicaciones, Operadores de televisión, Operadores postales y Operadores de radio de recibir de la CRC una nueva base de datos con teléfonos mas amplia y asi se logró la muestra

Hoy en día se tienen los siguientes resultados:

EGMENTO	MUESTRA	PRUEBA PILOTO	TOTAL A REALIZAR	REALIZADAS	PENDIENTES POR REALIZAR
Usuarios	114	6	120	120	0
Estado	**30**	**2**	**32**	**8**	**24**
Reguladores internacionales	**10**	**1**	**11**	**5**	**6**
Operadores de telecomunicaciones	50	3	53	53	0
Operadores de televisión	40	2	42	42	0
Operadores postales	25	2	27	27	0
Operadores de radio	40	2	42	42	0
Gremios	**5**	**1**	**6**	**2**	**4**
Prensa	**20**	**1**	**21**	**14**	**7**
Academia	**50**	**3**	**53**	**1**	**52**
TOTAL	**384**	**23**	**407**	**314**	**93**

Dado en Medellín a los doce (12) días del mes de diciembre de dos mil veinticinco



JUAN MANUEL BOTERO RESTREPO
Director Proyecto



JULIA BEATRIZ DIAZ IZQUIERDO
Profesional Senior