

---

que sean procesados por esta excepción, la fecha que se registrará y asignará a cada petición, queja o recurso, corresponderá a la del momento en que el usuario presentó su solicitud y respecto al registro de hora, para efectos de asignación de CUN, se tomará las 23:59:00. Los términos de atención de la misma no se extenderán con ocasión de la falla o no disponibilidad del sistema de asignación.

En todo caso la fecha en que se realice el reproceso no afectará los términos legales en que deba darse la respuesta al usuario.

Para el caso en el cual, la interrupción obedezca a mantenimientos programados, deberá informarse con al menos dos (2) días de antelación a la fecha prevista de realización, mediante aviso publicado en un sitio visible en las instalaciones del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal. En todo caso, se informará expresamente en el aviso, que la situación no afecta el derecho que les asiste a los usuarios de radicar sus Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización.

## **CAPÍTULO CUARTO PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO\***

### **4.1. Objetivo**

El Programa tiene por finalidad generar acciones sistemáticas de parte de los proveedores de telefonía móvil tendientes a mejorar de forma sustancial los niveles de respeto y satisfacción de los usuarios del sector. Igualmente, el programa tiene como objetivo la generación de mecanismos de mejora en la atención y la protección de los derechos de los usuarios, a través de la generación de reportes rigurosos de información y seguimiento del desempeño de los proveedores en materia de protección a los derechos de los usuarios, así como del programa como tal.

### **4.2. Obligaciones que surgen del programa de establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario**

#### **4.2.1. Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio\* \***

---

\* Adicionado por la Circular No. 013 del 28 de junio de 2012. Publicado en el Diario Oficial No. 48.476 del 29 de junio de 2012.

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

\* Circular No. 21 del 28 de septiembre de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48570 del 1 de octubre de 2012, Se Instruye "Suspender a partir de la fecha la implementación del Plan de Acción de que trata el Numeral 4.2.1 del Capítulo IV del Título III de la Circular Única establecido en la Circular 13 de 2012 y modificada por la Circular 18 de 2012, al igual que la obligación prevista en el Numeral 4.2.4.2 y en el Numeral 4.2.5 respecto a los informes de seguimiento de cumplimiento que deberá remitir el auditor a ésta Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en el último inciso de dicho numeral".

---

Los proveedores de servicio de telefonía móvil, el día 7 de septiembre de 2012, deberán presentar a la SIC, un plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2012 y otro plan para el periodo enero a diciembre de 2013, encaminado al diseño de mecanismos y estrategias tendientes a mejorar sustancialmente la atención a los usuarios de telefonía móvil.

Dicho plan deberá ser elaborado a libre criterio por cada proveedor y presentado a la SIC como mecanismo idóneo, eficaz y suficiente para mejorar la atención a sus usuarios, en general, para propender de manera significativa a una satisfacción integral de los usuarios del servicio. El Plan deberá tener como **mínimo**:

- 4.2.1.1. Un auto diagnóstico general de los principales problemas y retos en materia de protección y el respeto efectivo de los derechos de los usuarios en cada proveedor y un planteamiento general de cuál será la estrategia y el plan concreto que habrá de emprender para cumplir con el objetivo propuesto. El diagnóstico, la estrategia y el plan deberán basarse en los tipos de problemas o reclamos que se le presentan y en sus propias estadísticas sobre las incidencias de cada tipología, buscando priorizar las acciones hacia los aspectos más recurrentes o que tengan un mayor impacto económico para los usuarios.
- 4.2.1.2. Entre las estrategias puntuales que se desarrollarán para propender por una mayor satisfacción de los usuarios, deberán adoptarse al menos las siguientes:
  - a. Esquemas de capacitación o formación que mediante mecanismos de verificación concretos permitan establecer una mejoría sustancial en el nivel de entendimiento y conocimiento de los derechos de los usuarios de parte de todas las personas que atienden público a través de todos los canales de atención.
  - b. Adopción de manual interno de políticas y procedimientos que garanticen una óptima protección a los usuarios, de obligatorio cumplimiento para todos los empleados de los proveedores, cuya actividad esté relacionada con la atención de usuarios del servicio de comunicaciones, el cual deberá ser aprobado por el representante legal del proveedor.
  - c. Plan de inversiones o mejoras tecnológicas y operativas para favorecer más eficazmente la protección a los usuarios.
  - d. Plan para eliminar por completo o reducir a un número mínimo el volumen de Silencios Administrativos Positivos.
  - e. Plan para aumentar el conocimiento de todos sus usuarios o la mayoría de ellos sobre sus derechos como consumidores y como usuarios de telefonía móvil.
  - f. Plan para garantizar el pleno y cabal ejercicio por parte del usuario de la libertad de elección del proveedor y la posibilidad de optar por cambiar de plan, con las salvedades de ley.

- 
- 4.2.1.3.** El plan incluirá la formulación de indicadores de gestión y el establecimiento de metas mensuales que den cuenta de manera fidedigna de las actividades desarrolladas y que evidencien los avances o retrasos en la ejecución del plan.

Una vez recibido el plan de acción, la SIC podrá realizar las observaciones que resulten pertinentes. La implementación del plan deberá realizarse al interior de cada proveedor de servicio a partir del 1 de octubre de 2012.

Los proveedores deberán remitir, en medio magnético, editable y con formato compatible con Word o Excel, a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, el reporte mensual del avance y cumplimiento del plan de acción dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes. El primer reporte de cumplimiento que corresponderá al mes de octubre, deberá realizarse en el mes de noviembre de 2012.

#### **4.2.2. Deber adicional de información\***

Teniendo en cuenta que el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones impone a los proveedores el deber de llevar un registro de la totalidad de las peticiones<sup>1</sup>, quejas<sup>2</sup> y recursos, con éste programa ésta Superintendencia reitera el mandato en mención y, en consecuencia, requiere conocer todas las peticiones solicitudes, solicitudes de servicios, inconformidades, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, presentadas por los usuarios a través de los mecanismos de atención previstos en el artículo 11.9 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Por tal razón, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, la siguiente información:

##### **4.2.2.1. Informe Global de Solicitudes**

La totalidad de las solicitudes, solicitudes de servicio, peticiones, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, y en general, cualquier otra solicitud que presenten los usuarios que estén asociadas con la

---

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

<sup>1</sup> De acuerdo con el artículo 9 del régimen de Protección de usuarios de Servicios de Comunicaciones, se entiende por petición *“Cualquier solicitud de servicios de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicita ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherentes al mismo”*.

<sup>2</sup> A su vez, en el mencionado artículo se define queja como *“Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad de atención al usuario”*.

prestación del servicio, independiente de la denominación que emplee el proveedor para éstas, deberá ser discriminada por el canal de recepción y encaminada dentro de las siguientes categorías:

Consumos
Facturación
Cláusula de permanencia mínima
Terminación de contrato
Plan tarifario
Modificación de condiciones del contrato
Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio.
Plazos para el inicio de la prestación del servicio
Cesión de contrato
Relación Contractual
Cobertura en la prestación del servicio
Portabilidad Numérica
Apertura de bandas de equipo terminal.
Disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.
Disponibilidad del servicio por falla técnica.
Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor
Compensación.
Roaming Internacional.
Servicios suplementarios.
Activación y desactivación de servicios suplementarios.
Reposición de equipos terminales
Activación de líneas
Garantía de equipos terminales.
Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet
Controles de consumo
Publicidad y/o oferta sobre los servicios ofrecidos
Cumplimiento de una orden de la SIC
Suspensión del servicio sin justa causa.
Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago
Recarga de servicios prepago
Vigencia de tarjetas prepago
Ajustes a favor de usuario
Neutralidad en Internet.
Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios.
Daños en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio.
Otros

Para el envío de la información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Denominación. Solicitudes, interacciones, incidencias. Tickles, peticiones, soluciones a primer contacto.	Nombre del usuario.	Línea asociada a las solicitudes, interacciones, incidencias. Tickles, peticiones	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Causal o Motivo
---	------------------------	--	--	-----------	-----------------------	--------------------

#### 4.2.2.2. Informe Específico de Inconformidades

Reporte de todas las manifestaciones verbales o escritas de inconformidad de los usuarios respecto a la prestación del servicio recibidas en el mes, independiente si para su denominación el proveedor emplea el término queja o cualquier otra denominación tales como, interacciones, incidencias, ticklers. Discriminadas por el canal de recepción, y el tratamiento ofrecido a ésta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de las siguientes categorías:

<b><u>CATEGORÍAS DE INCONFORMIDADES</u></b>
<b><u>Negación de consumos</u></b>
<b><u>Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima</u></b>
<b><u>Inconformidad con la terminación de contrato</u></b>
<b><u>Inconformidad con cobros inoportunos</u></b>
<b><u>Inconformidad con cobros por servicios no prestados</u></b>
<b><u>Inconformidad con el plan tarifario</u></b>
<b><u>Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes</u></b>
<b><u>Inconformidad con la modificación del contrato</u></b>
<b><u>Inconformidad con el subsidio aplicado</u></b>
<b><u>Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno</u></b>
<b><u>Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura</u></b>
<b><u>Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio</u></b>
<b><u>Inconformidad con la facturación</u></b>
<b><u>Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio</u></b>
<b><u>Inconformidad con la cesión del contrato</u></b>
<b><u>Inconformidad con la publicidad</u></b>
<b><u>Inconformidad con el reporte a centrales de riesgo</u></b>
<b><u>Negación de la relación contractual</u></b>
<b><u>Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación</u></b>
<b><u>Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica</u></b>
<b><u>Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal</u></b>
<b><u>Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor</u></b>
<b><u>Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica</u></b>

<u>Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor</u>
<u>Inconformidad con la compensación</u>
<u>Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional</u>
<u>Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales</u>
<u>Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios</u>
<u>Inconformidad con la activación de líneas</u>
<u>Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía</u>
<u>Inconformidad con la reposición de equipos terminales</u>
<u>Inconformidad en la calidad de atención al usuario</u>
<u>Inconformidad por la negativa en recibir una Petición, Queja o Recurso.</u>
<u>Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet</u>
<u>Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC</u>
<u>Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago</u>
<u>Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago</u>
<u>Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios</u>
<u>Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a pospago</u>
<u>Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información</u>
<u>Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite</u>
<u>Otros</u>

Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel.

1	2	3	4	5	6	7	8 <sup>s</sup>	9	10
<u>Denominación de la inconformidad. (queja, incidencia, etc)</u>	<u>Nombre Del usuario.</u>	<u>Línea asociada a la inconformidad</u>	<u>Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.</u>	<u>Categoría</u>	<u>Fecha de recepción</u>	<u>Tratamiento ofrecido a (solución inmediata, recepción para responder dentro del término legal, negación a la recepción)</u>	<u>Código Único Numérico</u>	<u>Resumen de la inconformidad.</u>	<u>Resumen de la respuesta **</u>

Dicha información deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, en medio magnético, editable,. El primer reporte deberá entregarse dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de noviembre de 2012.

§ Esto a partir del 1º de Noviembre de 2012 de conformidad con lo previsto en la Resolución CRC 3498 de 2011

\*\* Cuando la respuesta se dé dentro del mes objeto de reporte.

**4.2.2.3.** Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2012, los proveedores del servicio de telefonía móvil deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, un informe en medio magnético, editable en formato Word o Excel, relacionado con las compensaciones efectuadas a los usuarios, de conformidad con lo previsto en los artículos 32.9, 33, 94, 95 y Anexo 1 de la Resolución 3066 de la CRC, el cual deberá contener como mínimo, el nombre e identificación del usuario al que se le realizó la compensación, número de línea, valor compensado y causa de la compensación. Dicho informe deberá corresponder al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2011 a 30 de julio de 2012, discriminado por año y mes correspondiente.

La misma información deberá ser remitida dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, reportando las compensaciones efectuadas en el mes inmediatamente anterior. El segundo informe se remitirá en el mes de octubre de 2012 y corresponderá a las compensaciones efectuadas en el mes de septiembre de 2012.

**4.2.2.4.** Cada proveedor suministrará la información descrita en el numeral siguiente, con el fin de establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.

#### **4.2.3. Criterios para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.**

Con el fin de establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil, adicionalmente a lo señalado en el numeral 4.2.2. de la presente circular, los proveedores de servicio de telefonía móvil, deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, con periodicidad mensual, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, en medio magnético, editable y con formato compatible con Excel, la siguiente información:

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario
2	Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario realiza la llamada y aquél en que la llamada entra al sistema automático de respuesta.
3	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y atendidas por el sistema automático de respuesta.
4	Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por el sistema automático de respuesta y aquél en que termina la llamada.

5	Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario realiza la llamada y aquél en que es redireccionado a un asesor de servicio al cliente.
6	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente.
7	Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redireccionado a un asesor de servicio al cliente y aquél en que decide cancelar la llamada.
8	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario.
9	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido igual o mayor a veinte (20) segundos.
10	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido menor a veinte (20) segundos.
11	Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.
12	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario, redireccionadas a un asesor de servicio al cliente y que son atendidas por el asesor.
13	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 0 y 20 segundos.
14	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 21 y 40 segundos.
15	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.
16	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, fue superior a 61 segundos.
17	Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por un asesor de servicio al cliente y aquél en que termina la llamada.

18	Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redireccionado a un asesor de servicio al cliente y aquél en que termina de ser atendido por un asesor de servicio al cliente.
19	Número de abonados en las modalidades postpago y prepago que hayan utilizado el sistema en el mes anterior o que tengan saldo vigente en la carga.
20	Número de usuarios a los que se les asigna un turno en los centros dispuestos para tal fin.
21	Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en minutos, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor.
22	Número de usuarios a los que se les asigna un turno y son atendidos por un asesor en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.
23	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue inferior a 14 minutos y 59 segundos.
24	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 15 minutos y 29 minutos y 59 segundos.
25	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 30 minutos y 44 minutos y 59 segundos.
26	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 45 minutos y 59 minutos y 59 segundos.
27	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue superior a 60 minutos.
28	Promedio de tiempo, contado en minutos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por un asesor y aquél en que termina de ser atendido.
29	Promedio de tiempo, contado en minutos, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquél en que desiste antes de ser atendido por un asesor.
30	Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por un asesor.
31	Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido igual o

	mayor a quince (15) minutos.
32	Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido menor a quince (15) minutos.

El primer reporte de información correspondiente al mes de septiembre de 2012, deberá ser remitido dentro de los primeros diez (10) días hábiles en el mes de octubre de 2012.

#### **4.2.4. Deberes de atención al usuario\***

Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

##### **4.2.4.1. Presentación y atención de Petición, Quejas y Recursos**

- a. Cuando el usuario formule una petición de cualquier índole, el proveedor del servicio deberá informarle de manera expresa, clara y oportuna, que si no recibió una respuesta satisfactoria, tiene el derecho de presentar una queja o recurso de reposición y en subsidio el de apelación, de manera verbal o escrita a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas, las oficinas virtuales (la página Web del proveedor y la página de red social) y las líneas gratuitas de atención al usuario, de conformidad con lo previsto en el artículo 11.9 de la Resolución CRC 3066 de 2011.
- b. En todos los casos, sin excepción, en el momento de presentación de la petición o de la queja se debe informar al usuario, sobre el derecho que le asiste de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación indicando expresamente que se pueden formular de manera verbal a través de la línea gratuita de atención al usuario, para lo cual, el mismo asesor que atiende el usuario podrá recibir el recurso o direccionar la comunicación hacia el asesor dispuesto para ello.

El proveedor deberá grabar por mes, todas las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita sin excepción, y remitirlas a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones dentro de los diez (10) primeros días siguientes al vencimiento del mes objeto de grabación. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación prevista en el párrafo del artículo 46 del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Las grabaciones deberán ser enviadas en formatos de audios generalmente aceptados.

\* Modificada por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

---

El primer reporte de información de que trata el presente literal deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días del mes de noviembre que corresponderá a las grabaciones del mes de octubre.\*

- c. Dentro de la constancia de presentación de las Peticiones, Quejas y Recursos, que deben suministrar los proveedores de servicio a los usuarios en virtud del parágrafo del artículo 41 de la Resolución 3066 de la CRC, se deberá hacer expresa mención a los siguientes aspectos:
- La posibilidad de impugnar o de presentar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación a la respuesta que ofrezca el proveedor del servicio.
  - Se le indicará la obligación que tiene el proveedor de atender su solicitud en un plazo de quince (15) días, so pena de que opere la figura del silencio administrativo positivo.
  - El derecho que le asiste en caso de encontrar alguna conducta que considere como violatoria de sus derechos, de presentar quejas ante la SIC, informando que podrá hacerlo en Bogotá en el número 5920400, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) o en la página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

Dicha información deberá suministrarse a los usuarios a partir del 1 de septiembre de 2012.

- d. El proveedor de servicios deberá disponer en su línea gratuita de atención al usuario, que una de las opciones numéricas (del 0 al 9) sea destinada para la presentación de recursos, de tal manera que en el menú principal se señale de forma clara y expresa que si desea presentar un recurso de reposición, en subsidio el de apelación, lo puede hacer marcando dicho número.

Para tal fin el proveedor de servicios de comunicaciones móviles, podrá emplear para la recepción de los recursos, mecanismos automáticos –IVR o la atención personalizada por parte de un asesor.

Si el proveedor de servicios de comunicaciones móviles optare por el mecanismo automático de recepción de recursos, el usuario una vez haya ingresado a la opción de presentación de recurso deberá esperar la instrucción que indique que puede empezar a grabar su recurso. Al inicio de la grabación deberá indicar su nombre, número de identificación y número de línea, número del CUN asignado a la petición o queja inicial y luego formulará el recurso. Al final de la grabación se dispondrá la opción de escuchar lo grabado o de repetir la grabación y, una vez conforme, el usuario confirmará la presentación del recurso pulsando una tecla.

---

\* Suspendido el reporte mediante Circular Externa No. 22 del 13 de diciembre de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48644 del 14 de diciembre de 2012.

---

En todo caso, la maquina dirá que confirma que se ha presentado un recurso en la fecha y hora correspondiente y que podrá consultar el estado de su recurso utilizando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la petición o queja. Como complemento de lo anterior el proveedor de servicios de comunicaciones móviles deberá enviar un mensaje de texto –SMS- al usuario confirmándole la recepción del recurso. El proveedor de servicios deberá almacenar la evidencia y expedir la constancia correspondiente, conforme con lo indicado en el artículo 41 de la Resolución 3066 de la CRC.

Si el proveedor de servicios de comunicaciones optare por el mecanismo de atención personalizada para recibir el recurso del usuario, el usuario deberá indicar el número de CUN al que se le asignará el recurso a presentar y el agente deberá transcribir textualmente lo manifestado por el usuario. La interposición del recurso se confirmará a través del envío de un mensaje de texto – SMS-.

Este mecanismo deberá estar implementado el 1 de noviembre de 2012.

- e. En los casos en que la Petición o Queja sea presentada utilizando mecanismos electrónicos o tecnológicos (Página Web o red social), la constancia de presentación de la Petición o Queja deberá remitirse al usuario a su correo electrónico a más tardar al día hábil siguiente a su presentación, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Resolución CRC 3066 de 2011. En éste sentido, los proveedores de servicio de comunicaciones dispondrán de lo necesario para que la confirmación de la presentación de la Petición y Queja por estos medios sea remitida al usuario automáticamente indicando:

“Su Petición o Queja ha sido recibida satisfactoriamente el día (indicar día, mes año y hora) y será contestada a más tardar dentro de 15 días hábiles siguientes a su presentación, por este mismo medio, es decir, mediante correo dirigido a su dirección electrónica. Recuerde que si su Petición o Queja no es atendida dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de presentación, se entenderá que ha operado la figura del silencio administrativo positivo, esto es, que su petición ha sido resuelta de forma favorable. Así mismo, en caso de inconformidad con la respuesta del proveedor, usted tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación a través de los medios electrónicos (página Web o red social), la línea gratuita de atención al usuario número XXX o mediante comunicación escrita dirigida a XXXX en las oficinas físicas de atención al usuario. En caso que considere que se han vulnerado sus derechos, usted puede acudir DIRECTAMENTE ante la Superintendencia de Industria Y Comercio -SIC, para formular una queja el número 5920400 en Bogotá, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) o en la página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)”

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1 de noviembre de 2012.

- 
- f. Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC, el proveedor del servicio deberá disponer en la página de inicio de su portal en internet, un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos, que lo conduzca directamente al formato contenido en el Anexo II de la Resolución 3066 de la CRC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1 de octubre de 2012.

- g. En las oficinas físicas de atención al usuario, se debe fijar en un lugar visible, en cada una de las ventanillas o cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se informe al usuario en letra fácilmente legible a simple vista sobre la posibilidad que tiene de impugnar la respuesta que reciba, lo cual podrá hacer en forma verbal ante el asesor que le está atendiendo, quien tiene la obligación de expedirle la constancia correspondiente de presentación de su Recurso, así como el derecho que le asiste al usuario de acudir a la SIC a formular una denuncia si considera que se están vulnerando sus derechos, indicando para el efecto la dirección, línea de atención, página web y correo electrónico de la SIC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1 de octubre de 2012

- h. El proveedor de servicios deberá remitir dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, la acreditación del cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC, la cual consiste en divulgar al menos una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos y su respectiva dirección, sin perjuicio de que se verifique por parte de la SIC el cumplimiento de la obligación de tener disponible el formato para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos en la red social o, cuando menos, el vínculo que lleve al usuario a la página web del proveedor. El primer informe deberá ser remitido en el mes de octubre de 2012.

#### **4.2.4.2. Información en página web del proveedor\***

En el portal web principal de cada proveedor deberá incorporarse un botón destacado y visible al ingresar, que se denominará *“infórmese de sus derechos como usuario”*. Dicho botón será un link a un minisite que elaborará la SIC y donde se incorporarán, en un lenguaje sencillo y amigable los derechos los usuarios, en particular, los consagrados en el Régimen de Protección a Usuarios

---

\* Circular No. 21 del 28 de septiembre de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48570 del 1 de octubre de 2012, mediante la cual se instruye: “Suspender a partir de la fecha la implementación del Plan de Acción de que trata el Numeral 4.2.1 del Capítulo IV del Título III de la Circular Única establecido en la Circular 13 de 2012 y modificada por la Circular 18 de 2012, al igual que la obligación prevista en el Numeral 4.2.4.2 y en el Numeral 4.2.5 respecto a los informes de seguimiento de cumplimiento que deberá remitir el auditor a ésta Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en el último inciso de dicho numeral”.

---

consagrados en la Resolución 3066 de la CRC y las demás normas que contengan y desarrollen los derechos de los usuarios. Alternativamente, el proveedor podrá replicar exactamente la información que sobre protección de usuarios de telefonía móvil se publique en la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC y la SIC.

Dicha obligación deberá cumplirse a partir del 1 de octubre de 2012.

#### **4.2.5. Deber de contar con un auditor\* \***

Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán tener a su cargo un servicio de auditoría interna o externa a efectos de que se encargue de verificar, monitorear y certificar el cumplimiento de las obligaciones descritas en esta Circular.

En particular, el auditor se ocupará de:

- a) Verificar el cumplimiento del manual interno por parte de los empleados encargados de la atención de los usuarios de telefonía móvil.
- b) Validar que el sistema de medición y monitoreo se ha efectuado en cumplimiento de la técnica adecuada y conforme a los parámetros determinados.
- c) Efectuar revisiones de las peticiones de los usuarios por muestreo, que ingresen por cualquiera de los canales de atención y de los manuales, políticas, procedimientos, libretos, protocolos y de todos los documentos utilizados por los proveedores en el desarrollo de su actividad de atención al usuario en todos sus canales de atención, con el fin de asegurar que las definiciones teóricas de atención al cliente y la ejecución práctica de esas definiciones, permite tener la certeza de que todas las peticiones o manifestaciones de inconformidad de los usuarios, cualquiera sea su denominación (petición, queja, reclamo, recurso, otro) sean recibidas por el proveedor y sean incluidas en la estadística bajo la denominación y la tipología correcta.
- d) Certificar que todos los usuarios que tienen alguna inconformidad con el servicio, cuentan con mecanismos de acceso sencillos y continuos para formular Peticiones, Quejas y Recursos

---

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

\* Circular No. 21 del 28 de septiembre de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48570 del 1 de octubre de 2012, mediante la cual se instruye: "Suspender a partir de la fecha la implementación del Plan de Acción de que trata el Numeral 4.2.1 del Capítulo IV del Título III de la Circular Única establecido en la Circular 13 de 2012 y modificada por la Circular 18 de 2012, al igual que la obligación prevista en el Numeral 4.2.4.2 y en el Numeral 4.2.5 respecto a los informes de seguimiento de cumplimiento que deberá remitir el auditor a ésta Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en el último inciso de dicho numeral".

- 
- e) Certificar que todos los usuarios cuentan con mecanismos sencillos y permanentes para enterarse adecuadamente de sus derechos y la forma de hacerlos efectivos.
  - f) Certificar que no existen trabas, dificultades técnicas o procedimentales para presentar Peticiones, Quejas y Recursos.
  - g) Certificar que no existen filtros o criterios técnicos, jurídicos, fácticos de cualquier índole que generen la posibilidad de que las estadísticas de Peticiones, Quejas y Recursos, no reflejen fidedignamente la totalidad de las manifestaciones de inconformidad de los usuarios o la formulación de peticiones que sean susceptibles de tener una respuesta negativa o positiva, cualquiera sea su denominación (petición, queja, recurso, etc.).
  - h) Certificar que las políticas, los sistemas y los aplicativos que se utilizan para recibir las Peticiones, Quejas y Recursos y para mantener su récord, son seguros y confiables, tienen buena trazabilidad y no se corre el riesgo de que los reportes o las evidencias de PQRs no recojan el 100% de los casos que se presentan.
  - i) Certificar que la tipología de las Peticiones, Quejas y Recursos utilizada por el proveedor del servicio, corresponde exactamente a la que ha sido determinada por la SIC, de modo de los indicadores o los datos estadísticos que reflejan el estado de la atención al usuario muestren a plenitud y de forma correcta la totalidad de las Peticiones, Quejas y Recursos.

El auditor deberá actuar de manera autónoma e independiente y presentará informes del seguimiento respecto del cumplimiento del “**Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario**”, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, debiendo entregar el primer informe en el mes de noviembre de 2012, en medio magnético, editable, en formatos compatibles con Word o Excel”.

#### **4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de los usuarios\***

Sin perjuicio del reporte de indicadores de **calidad de la red** con el que deben cumplir los proveedores de servicios de telefonía móvil en el marco de las previsiones contenidas en la Resolución 3067 de 2011 de la CRC, deberán presentar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC el resultado de un **estudio técnico de satisfacción de los usuarios** con la prestación del servicio, el cual deberá ser realizado por una empresa nacional o internacional, que deberá contar con experiencia acreditada en la materia.

---

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

---

El referido estudio técnico de satisfacción de los usuarios, **orientado exclusivamente a verificar en forma directa la percepción de los usuarios respecto del servicio**, deberá **evaluar, medir y testear** la calidad de las comunicaciones móviles que se señalan a continuación, **de modo experiencial tal como las percibiría el usuario final**:

- a) Caída de llamadas.
- b) Deficiencias en el audio de la llamada (fidelidad del sonido, interferencias, ruidos de fondo o parásitos, cortes de conversación, etc.).
- c) Deficiencias en la transmisión de datos (reducida velocidad, interrupción de la conexión, etc.).
- d) Tiempos de entrega de mensajes cortos de texto SMS.

Durante el año 2012, el estudio deberá realizarse en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.

El resultado del primer estudio técnico, que deberá realizarse en el mes de octubre de 2012, será presentado dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de noviembre de 2012.

En el año 2013, el estudio deberá realizarse con una muestra representativa y suficiente de los usuarios, y como mínimo deberá contener las mismas ciudades señaladas para el año 2012. y se llevarán a cabo en los meses de marzo y septiembre y sus resultados se deberán presentar a la SIC dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a la realización del estudio.

Respecto a los proveedores de servicios de telefonía móvil que hayan iniciado operaciones durante los últimos seis (6) meses, el estudio técnico de satisfacción de que hace referencia el presente numeral, deberá presentarse dentro de los 10 días hábiles siguientes al vencimiento del período de los seis (6) meses.

#### **4.2.7. Divulgación a los consumidores del programa de establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario\***

En la página web principal de cada proveedor de manera visible se informará al público el hecho de que el proveedor está implementando el **“Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario”** y se incluirá el texto completo de la presente Circular. Así mismo, se incluirá en el mismo lugar de la página web el reporte mensual del auditor. Dicha publicación deberá realizarse a partir del 7 de septiembre de 2012.

#### **4.2.8. Cronograma de cumplimiento\***

---

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

Las obligaciones contenidas en esta Circular, se deberán cumplir en las siguientes fechas:

<b>OBLIGACION</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b>
4.2.1 Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación a la SIC: 7 de septiembre de 2012.</li> <li>• Implementación: a partir del 1 de octubre de 2012.</li> <li>• Fechas de reporte de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012.</li> </ul>
4.2.2. Deber adicional de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012.</li> <li>• Reporte del numeral 4.2.2.3: Primer informe dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2012. Reporte de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el segundo informe al mes de octubre de 2012.</li> </ul>
4.2.3. Criterios para medir la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de información 10 primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012</li> </ul>
4.2.4. Deberes de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.2.4.1. literal b): El primer informe deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días del mes de noviembre que corresponderá a las grabaciones del mes de octubre.</li> <li>• 4.2.4.1. literal c) A partir del 1 de septiembre de 2012.</li> <li>• 4.2.4.1. literal d): A partir del 1 de noviembre de 2012.</li> <li>• 4.2.4.1. literal e): A partir del 1 de noviembre de 2012.</li> <li>• 4.2.4.1. literal f): A partir del 1 de octubre de 2012.</li> <li>• 4.2.4.1. literal g): A partir del 1 de octubre de 2012.</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4.2.4.1. literal h): El informe deberá remitirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012.</li><li>• 4.2.4.2. A partir del 1 de octubre de 2012.</li></ul>
4.2.5. Deber de contar con un auditor	<ul style="list-style-type: none"><li>• El informe deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012</li></ul>
4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Octubre 2012: Realización del primer estudio técnico. Primeros diez (10) días hábiles de noviembre de 2012: presentación de resultados.</li><li>• Marzo y septiembre de 2013: realización de estudios. Primeros diez (10) días hábiles al mes siguiente de realización del estudio: presentación de resultados.</li></ul>
4.2.7. Divulgación a los consumidores del Programa de Establecimiento de Mecanismos de mejora en la Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>• A partir del 7 de Septiembre de 2012”.</li></ul>