

CIRCULAR EXTERNA No. 013

Bogotá D.C. 28 JUN. 2012

Para: PROVEEDORES DE SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL

Asunto: Modificar el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Objeto

Implementar un "Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario" a los proveedores del servicio de telefonía móvil con el fin de lograr que sean significativamente más eficaces en la satisfacción de los derechos de sus usuarios.

2. Fundamentos de orden legal

El artículo 78 de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Es así, como el artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 señala en el numeral 4 como uno de sus principios orientadores, la protección de los derechos de los usuarios, estableciendo que "*El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/u (sic) operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones*".

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1º, numeral 22º del Decreto 4886 de 2011 "*Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones*", corresponde a esta Superintendencia "*Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes*".

Concretamente en materia de servicios de comunicaciones, el artículo 1 de la norma mencionada, en su numeral 32, establece que compete a esta Entidad la función de "*Velar en los*

términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten”.

Así mismo, el numeral 61 *ibidem* autorizó a la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) para *“Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.*

En adición, el artículo 3 numeral 5 del Decreto 4886 de 2011, señala como función del Superintendente de Industria y Comercio la de *“Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, la protección de datos personales y las demás áreas propias de sus funciones, así como fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.*

Por otra parte, dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, establecidas en el artículo 13 del Decreto mencionado, se encuentra descrita en el numeral 1, la de *“Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones”.*

Así mismo, el artículo 53 de la Resolución 3066 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC), establece que la SIC, en el marco de su competencia, propiciará mecanismos de mejora en los procesos de atención al usuario de telefonía móvil.

En virtud de las citadas disposiciones, la SIC, a quien le corresponde velar por la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, en su condición de consumidores, emite el “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario”, encaminado a la optimización del ejercicio de los derechos de los usuarios y a que efectivamente se cumplan las disposiciones legales que los consagran.

3. Instructivo

3.1. Adicionar el Capítulo IV al Título III de la Circular Única, el cual quedará así:

“4. 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

Los proveedores de servicio de telefonía móvil, el día 15 de agosto de 2012, deberán presentar a la SIC, un plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de septiembre 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, el cual deberá ser aprobado por la junta

- directiva del proveedor o un órgano equivalente en caso de no existir junta directiva.
- 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 septiembre 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 septiembre, deberá realizarse en el mes de octubre de 2012.

4.2.2. Deber adicional de información

Los proveedores 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. El número de quejas recibidas en el mes, canal de recepción, la causal que las generó y el tratamiento ofrecido a ésta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de los siguientes casos:

TIPO DE QUEJA
Negación de consumos
Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima
Inconformidad con la terminación de contrato
Inconformidad con cobros inoportunos
Inconformidad con cobros por servicios no prestados

Inconformidad con el plan tarifario
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes
Inconformidad con la modificación del contrato
Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura.
Inconformidad con el subsidio aplicado
Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio
Inconformidad con la facturación
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio
Inconformidad con la cesión del contrato
Negación de la relación contractual
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica
Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal
Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor
Inconformidad con la compensación
Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional
Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales
Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios
Inconformidad con la activación de líneas
Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía
Inconformidad con la reposición de equipos terminales
Inconformidad en la calidad de atención al usuario
Inconformidad por la negativa en recibir una PQR
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago
Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios
Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a pospago
Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información
Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite

Otros

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, en formatos compatibles con Word o Excel. El primer reporte deberá entregarse dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de octubre de 2012.

4.2.2.2. La totalidad de las peticiones, interacciones con el usuario, y en general, cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, recibidas en el mes, enmarcadas dentro de la siguiente tipología:

Facturación
Cláusula de permanencia mínima
Terminación de contrato
Plan tarifario
Modificación del 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
Cobertura en la prestación del servicio
Portabilidad Numérica
Apertura de bandas de equipo terminal.
Solicitud de compensación.
Roaming Internacional.
Cobros de 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
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

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, en formatos compatibles con Word o Excel. El primer reporte deberá entregarse dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de octubre de 2012.

De conformidad con lo previsto en la Resolución 3066 de la CRC, todas las solicitudes, interacciones con el usuario, soluciones en el primer contacto y demás denominaciones que establezcan los proveedores de servicio para estos efectos, recibidas a través de cualquiera de los canales de atención, deberán catalogarse como petición, queja o recurso según corresponda y deberán ser incluidas dentro de los reportes establecidos en el presente numeral y en el numeral 4.2.2.1.

4.2.2.3. Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de agosto 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 septiembre de 2012 y corresponderá a las compensaciones efectuadas en el mes de agosto 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:

No.	DESCRIPCIÓN
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 PQRs

- 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 recursos, de manera verbal, escrita, por correo electrónico y por todos los medios que se encuentren disponibles para el efecto.
- b. En todos los casos, sin excepción, en el momento de presentación de PQRs se debe informar al usuario desde el comienzo de la comunicación, sobre el derecho que le asiste de presentar recursos 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 la PQR o direccionar la comunicación hacia el asesor dispuesto para ello. El proveedor dispondrá lo necesario para grabar las PQRs presentadas y conservará los archivos de estas por un mínimo de seis (6) meses, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Resolución 3066 de la CRC. Los archivos de las PQRs presentadas oralmente, serán enviados a la SIC con la información adicional del caso, cuando se deba dar trámite a un recurso de apelación y

en todo caso deberán estar a disposición de la SIC. Los archivos que deban ser remitidos a la entidad, deberán estar en formatos de audio de común utilización.

- c. Dentro de la constancia de presentación de las PQRs, 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 o en la página de internet 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. Pulsado tal número, el usuario deberá esperar la instrucción que indique que puede empezar a grabar. Al inicio de la grabación deberá indicar su nombre, número de identificación y número de línea 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. En todo caso, la máquina 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. 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.

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

- e. En los casos en que la PQR sea presentada utilizando mecanismos electrónicos o tecnológicos, la constancia de presentación de la PQR 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 3066 de la CRC. En este sentido, los proveedores de servicio dispondrán de lo necesario para que cada PQR presentada por estos medios sea respondida automáticamente indicando:

"Su PQR ha sido recibida satisfactoriamente el día (indicar día, mes año y hora) y será contestada a más tardar dentro de 15 días, por este mismo medio, es decir, mediante correo dirigido a su dirección electrónica. Recuerde que si su PQR no es atendida dentro de los 15 días siguientes a la fecha de presentación, se entenderá que ha operado la figura del silencio administrativo positivo, esto es, que su petición debe ser atendida positivamente. Así mismo, en caso de inconformidad con la respuesta ofrecida, usted tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación, lo cual puede hacer usando este medio electrónico, o a través de la línea gratuita de atención al usuario número XXX o mediante comunicación escrita dirigida a XXXX. En caso que considere que se han vulnerado sus derechos, usted puede acudir DIRECTAMENTE ante la SIC, para formular una queja el número 5920400 en Bogotá, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página de internet www.sic.gov.co"

En caso que la interposición de la queja se realice a través de un equipo terminal, este mismo texto se incluirá en respuesta automática.

La totalidad de las PQRs que los usuarios dirijan a las direcciones de correo electrónico de los proveedores de servicio deberán ser remitidas automáticamente a la dirección de correo electrónico que la SIC adoptará para cada proveedor, la cual tendrá esta estructura: seguimientopqrNOMBREOPERADOR@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 PQRs 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 PQR, 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 PQR, 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 3 de septiembre 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 PQRs 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 PQR 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 septiembre 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 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 PQRs.
- 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 PQRs.
- g) Certificar que no existen filtros o criterios técnicos, jurídicos, fácticos de cualquier índole que generen la posibilidad de que las estadísticas de PQRs, 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 PQRs 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 PQRs 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 PQRs.

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 octubre 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.

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 septiembre de 2012, será presentado dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de octubre 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.

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 15 de agosto de 2012.

4.2.8. Cronograma de cumplimiento

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

OBLIGACION	FECHA DE CUMPLIMIENTO
4.2.1 Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación a la SIC: 15 de agosto de 2012. • Implementación: a partir del 1 de septiembre de 2012. • Fechas de reporte de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012.
4.2.2. Deber adicional de información	<ul style="list-style-type: none"> • 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 octubre de 2012. • Reporte del numeral 4.2.2.3: Primer informe dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de agosto de 2012. Reporte de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el segundo informe al mes de septiembre de 2012.
4.2.3. Criterios para medir la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de información 10 primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012
4.2.4. Deberes de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • 4.2.4.1. literal c): A partir del 1 de septiembre de 2012. • 4.2.4.1. literal d): A partir del 1 de noviembre de 2012. • 4.2.4.1. literal e): A partir del 1 de noviembre de 2012. • 4.2.4.1. literal f): A partir del 1 de octubre de 2012. • 4.2.4.1. literal g): A partir del 3 de septiembre de 2012. • 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 septiembre de 2012. • 4.2.4.2. A partir del 1 de octubre de 2012.

4.2.5. Deber de contar con un auditor	<ul style="list-style-type: none"> El informe deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012
4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Septiembre 2012: Realización del primer estudio técnico. Primeros diez (10) días hábiles de octubre de 2012: presentación de resultados. Marzo y septiembre de 2013: realización de estudios. Primeros diez (10) días hábiles al mes siguiente de realización del estudio: presentación de resultados.
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"> A partir del 15 de agosto de 2012".

4. Vigencia.

La presente circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,


JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
 Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Zulman Cerinza Garibello - Maríné Linares Díaz - Laura Nataly Zopó Amaya
 Revisó: Laura Nataly Zopó Amaya - Maríné Linares Díaz - Adolfo León Varela Sánchez - Carmen Ligia Valderrama Rojas
 Aprobó: Adolfo León Varela Sánchez - Carmen Ligia Valderrama Rojas