

CONCEPTO 201452941 DE 2014

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

## COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Bogotá D.C.

Señor:

XXXXXXXXXXXX

Director Comercial

XXXXXXXXXX

Email: xxxxxxxx

Dirección: xxxxxxxxxxx

Teléfono: xxxxxxxx

Bogotá D.C.

REF.: Consulta sobre aplicabilidad de indicadores de calidad en atención al usuario en aplicación móvil

Respetado Señor Llano,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 201431346, por medio de la cual nos eleva una consulta respecto de la aplicabilidad de los indicadores en atención al usuario estipulados en el artículo [53](#) de la Resolución 3066 de 2011 para una aplicación móvil que busca implementar un sistema de asignación virtual de turnos en las oficinas físicas de entidades públicas o privadas.

En cuanto al tema de su comunicación, inicialmente le aclaramos que las obligaciones establecidas en la Resolución [3066](#) de 2011, Régimen de Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, le son exigibles únicamente a los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones habilitados conforme a los artículos [10](#) y [15](#) de la Ley 1341 de 2009, y reglamentados por el Decreto [4948](#) de 2009. En este sentido, los desarrolladores de aplicaciones móviles no son los llamados a evaluar, medir o controlar los procesos de atención a los usuarios de los servicios de comunicaciones.

De igual manera, el indicador de tiempo de espera máximo para llamadas en las que el usuario busca atención personalizada de un funcionario, indicador definido en el literal b) del artículo [53.1](#) de la Resolución 3066 de 2011, se mide únicamente para el medio de atención denominado “Línea Gratuita de Atención al Usuario” establecido en el artículo [46](#) de la misma resolución, por lo tanto, la medición de tales indicadores no está concebida en la regulación para una aplicación móvil de las características que menciona en su comunicación.

Adicionalmente el tipo de medio de atención consistente en la aplicación móvil que usted describe en su comunicación no encuadra dentro de los mecanismos de atención establecidos para el usuario en el literal g) del artículo [10.1](#) de la citada resolución, lo anterior por cuanto la

aplicación móvil no está destinada a ofrecer atención personalizada al usuario, o recibir peticiones, quejas o reclamos de parte de éste de manera directa, por el contrario, es un medio para facilitar la oportunidad del canal por el cual se hará efectiva la atención o recepción de información que desea comunicar el usuario.

Dado lo anterior, la aplicabilidad de los indicadores de calidad en atención al usuario no es procedente para este tipo de aplicaciones móviles, y en todo caso, son los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones los responsables por el cumplimiento del principio de calidad, consagrado en el artículo [3](#) de la Resolución 3066 de 2011, principio que abarca la calidad en la atención a los usuarios.

De esta forma damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

**RICARDO OSPINA NOGUERA**

Coordinador de Atención al Cliente



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 30 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.728 - 15 de abril de 2024)



**MINTIC**