

CIRCULAR EXTERNA 11 DE 2011

(abril 6)

Diario Oficial No. 48.035 de 7 de abril de 2011

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

PARA: PROVEEDORES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
ASUNTO: MODIFICACIÓN DEL TÍTULO III DE LA CIRCULAR ÚNICA

1. OBJETO

Se procede a modificar las instrucciones contenidas en el numeral [2.7](#) del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única, con el propósito de determinar su alcance e introducir algunas modificaciones a las variables que integran el Índice de Calidad en la Atención de los Usuarios de Telefonía Móvil.

2. FUNDAMENTO LEGAL

La Ley [1341](#) de 2009 “por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”, consagró la protección de los derechos de los usuarios como uno de sus principios orientadores, en el marco del cual dispuso que “...los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios (...) 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 previsto en la citada Ley [1341](#) de 2009, en consonancia con lo dispuesto por el artículo [40](#) del Decreto 1130 de 1999 y los Decretos [3523](#) de 2009 y 1687 de 2010, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

De conformidad con lo previsto en el numeral 37 del artículo [1o](#) del Decreto 3523 de 2009, tal como fue modificado por el artículo 1o del Decreto 1687 de 2010, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio “Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, promoción de la competencia, propiedad industrial y en las demás áreas propias de sus funciones, así como fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.

3. INSTRUCTIVO

El numeral [2.7](#) del capítulo segundo del Título III de la Circular Única, se modifica en los siguientes términos:

3.1. Se suprime el siguiente indicador:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD
12	Número de usuarios que desistieron en cada uno de los centros de atención al cliente, siempre que el tiempo de espera desde el momento en que le es asignado el turno haya sido igual o superior a cinco (5) minutos.	Mensual

3.2. Se ajusta la descripción de los siguientes indicadores, de acuerdo con la numeración original contenida en la Circular Externa número 002 de 2011, así:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD
3	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 de por lo menos veinte (20) segundos.	Mensual
6	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.	Mensual
7	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.	Mensual
8	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.	Mensual
9	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.	Mensual
14	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, no superó los 14 minutos y 59 segundos.	Mensual
15	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es	Mensual

- 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.
- 16 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 59 minutos y 59 segundos. Mensual
- 17 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. Mensual
- 22 Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con deficiencias en la calidad del servicio, salvo aquellas en las que se encuentre debidamente demostrado que la falla en la prestación del servicio obedeció a fuerza mayor o caso fortuito. Mensual
- 29 Número de recursos de apelación decididos por la SIC revocando o modificando la decisión empresarial, exceptuados aquellos en los cuales la modificación haya estado referida exclusivamente a la necesidad de que se demuestre adecuadamente la aplicación de ajustes realizados a favor del usuario. Mensual
- 36 Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término inferior o igual a 3 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 5 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario. Mensual
- 37 Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término igual o superior a 4 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 6 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario. Mensual
- 38 Número de casos en los cuales la reparación del equipo terminal se llevó a cabo en un término superior a 10 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 15 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo Mensual

al usuario. Estos términos serán contados desde la determinación de la procedencia de la garantía, o desde la autorización de la reparación a costa del usuario ante la improcedencia de la garantía.

3.3. Se ajusta el índice a calcular, en los siguientes términos:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	↑	↓	PUNTAJE	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN	DATO REPORTADO
1	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
2	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
3	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 de por lo menos veinte (20) segundos.	Mensual	■	+	50	0,00%	0,00	0
4	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 aquel en que termina la llamada.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
5	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.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
6	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.	Mensual	+	■	0	0,00%	0,00	0
7	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.	Mensual	■	+	35	0,00%	0,00	0
8	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.	Mensual	■	+	55	0,00%	0,00	0
9	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.	Mensual	■	+	75	0,00%	0,00	0
10	Número de abonados en las modalidades postpago y prepago que hayan utilizado el sistema en el trimestre anterior o que tengan asido vigente en la carga.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
11	Número de usuarios atendidos en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
12	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.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
13	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, no superó los 14 minutos y 59 segundos.	Mensual	+	■	0	0,00%	0,00	0
14	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.	Mensual	■	+	35	0,00%	0,00	0
15	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 59 minutos y 59 segundos.	Mensual	■	+	55	0,00%	0,00	0
16	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.	Mensual	■	+	75	0,00%	0,00	0

17	Número total de PQR presentadas directamente ante el operador o trasladadas por la SIC.	Mensual	Referente	0	N.A.	0,00	0	
18	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia.	Mensual	Referente	0	N.A.	0,00	0	
19	Número de PQR resueltas total o parcialmente en contra de reclamante en primera instancia.	Mensual	Referente	0	N.A.	0,00	0	
20	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con reporte a centrales de riesgos.	Mensual	■	+	35	0,00%	0,00	0
21	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con deficiencias en la calidad del servicio, salvo aquellas en las que se encuentre debidamente demostrado que la falla en la prestación del servicio obedeció a fuerza mayor o caso fortuito.	Mensual	■	+	30	0,00%	0,00	0
22	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con facturación.	Mensual	■	+	25	0,00%	0,00	0
23	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con cargos por suspensión del servicio.	Mensual	■	+	20	0,00%	0,00	0
24	Número de recursos de reposición presentados ante el proveedor de servicios.	Mensual	Referente	0	N.A.	0,00	0	
25	Número de recursos de reposición decididos por el proveedor total o parcialmente en contra del usuario.	Mensual	Referente	0	N.A.	0,00	0	
26	Número de recursos de reposición decididos por el proveedor a favor del usuario.	Mensual	■	+	40	0,00%	0,00	0
27	Número de recursos de apelación recibidos por el proveedor a la SIC.	Mensual	Referente	0	0,00%	0,00	0	
28	Número de recursos de apelación decididos por la SIC revocando o modificando la decisión empresarial, exceptuados aquellos en los cuales la modificación haya estado referida exclusivamente a la necesidad de que se demuestre adecuadamente la aplicación de ajustes realizados a favor del usuario.	Mensual	■	+	200	0,00%	0,00	0
29	Número de PQR no atendidas oportunamente, que hayan dado lugar al reconocimiento en sede de empresas del SAP.	Mensual	■	+	10	0,00%	0,00	0
30	Número de actualizaciones por SAP iniciadas por la SIC.	Mensual	Referente	0	0,00%	0,00	0	
31	Número de SAP identificados o declarados por la SIC o reconocidos ante la SIC por el proveedor.	Mensual	■	+	200	0,00%	0,00	0
32	Número de solicitudes de efectividad de garantía respecto del equipo terminal.	Mensual	Referente	0	N.A.	0,00	0	
33	Número de solicitudes de efectividad de garantía respecto del equipo terminal, atendidas favorablemente.	Mensual	Referente	0	N.A.	0,00	0	
34	Número de solicitudes de efectividad de garantía respecto del equipo terminal, atendidas desfavorablemente.	Mensual	Referente	0	N.A.	0,00	0	
35	Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término inferior o igual a 3 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 5 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario.	Mensual	+	■	0	N.A.	0,00	0
36	Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término igual o superior a 4 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 6 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario.	Mensual	■	+	30	0,00%	0,00	0
37	Número de casos en los cuales la reparación del equipo terminal se llevó a cabo en un término superior a 10 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 15 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario. Estos términos serán contados desde la determinación de la procedencia de la garantía, o desde la autorización de la reparación a costa del usuario ante la improcedencia de la garantía.	Mensual	■	+	30	0,00%	0,00	0
PUNTAJE TOTAL						1000	0,00	

3.4. Se adiciona un numeral [2.7.1](#), cuyo contenido será del siguiente tenor literal:

“2.7.1. Metodología de cálculo del índice:

El índice al que viene de hacerse referencia se calculará teniendo en cuenta la siguiente metodología:

Indicador 3

3.4. Se adiciona un numeral [2.7.1](#), cuyo contenido será del siguiente tenor literal:

“2.7.1. Metodología de cálculo del índice:

El índice al que viene de hacerse referencia se calculará teniendo en cuenta la siguiente metodología:

Indicador 3

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_1}{n + u}$$

Donde:

n₁: 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 de por lo menos veinte (20) segundos.

n: Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 7

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_2}{n + u}$$

Donde:

n₂: 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.

n: Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 8

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_3}{n + u}$$

Donde:

n₃: 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.

n: Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 9

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_4}{n + u}$$

Donde:

n₄: 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.

n: Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 14

$$\text{Porcentaje} = \frac{z_2}{z + u}$$

Donde:

z₂: 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 14 minutos y 59 segundos.

z: Es el número total de usuarios que se acercaron a un centro de atención al cliente y se les otorgó un turno.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 15

$$\text{Porcentaje} = \frac{z_3}{z + u}$$

Donde:

z₃: 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.

z: Es el número total de usuarios que se acercaron a un centro de atención al cliente y se les otorgó un turno.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 16

$$\text{Porcentaje} = \frac{z_4}{z + u}$$

Donde:

z₄: 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 59 minutos y 59 segundos.

z: Es el número total de usuarios que se acercaron a un centro de atención al cliente y se les otorgó un turno.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 20

$$\text{Porcentaje} = \frac{P_{1r}}{p_r + u}$$

Donde:

p_{1r}: Es el número de PQR resueltas total o parcialmente a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con reporte a centrales de riesgo.

p_r: Es el número total PQR, relacionadas con reporte a las centrales de riesgo.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 21

$$\text{Porcentaje} = \frac{P_{1s}}{p_s + u}$$

Donde:

p_{1s}: Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con deficiencias en la calidad del servicio, salvo aquellas en las que se encuentre debidamente demostrado que la falla en la prestación del servicio obedeció a fuerza mayor o caso fortuito.

p_s: Es el número total PQR relacionadas con la deficiencia en la calidad del servicio.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 22

$$\text{Porcentaje} = \frac{P_{1f}}{p_f + u}$$

Donde:

p_{1f}: Es el número de PQR resueltas total o parcialmente a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con facturación.

p_f: Es el número total PQR relacionadas con facturación.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 23

$$\text{Porcentaje} = \frac{P_{1f}}{p_f + u}$$

Donde:

p_{1f}: Es el número de PQR resueltas total o parcialmente a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con cargos por suspensión del servicio.

p_f: Es el número total PQR relacionadas con facturación.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 26

$$\text{Porcentaje} = \frac{r_{1r}}{r_{rt} + u}$$

Donde:

r_{1r}: Es el número de recursos de reposición decididos por el proveedor a favor del usuario.

r_{rt}: Es el número total de recursos de reposición.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 28

$$\text{Porcentaje} = \left(\frac{a_1}{a_t} \right) \frac{r_{rt}}{p_t + u}$$

Donde:

a₁: Número de recursos de apelación decididos por la SIC revocando o modificando la decisión empresarial, exceptuados aquellos en los cuales la modificación haya estado referida exclusivamente a la necesidad de que se demuestre adecuadamente la aplicación de ajustes realizados a favor del usuario.

a_t: Es el número total de recursos de apelación.

p_t: Es el número total de PQR.

r_{rt}: Es el número total de recursos de reposición.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 29

$$\text{Porcentaje} = \frac{s_t}{p_t + u}$$

Donde:

s_t: Es el número total de PQR no atendidas oportunamente, que hayan dado lugar al reconocimiento en sede de empresa del SAP.

p_t: Es el número total de PQR.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 31

$$\text{Porcentaje} = \frac{s_t}{p_t + u}$$

Donde:

s_t: Es el número total de SAP identificados o declarados por la SIC o reconocidos ante la SIC por el proveedor.

p_t: Es el número total de PQR.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 36

$$\text{Porcentaje} = \frac{t_1}{t_1 + u}$$

Donde:

t₁: Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término igual o superior a 4 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 6 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario.

t_t: Es el número total de revisión técnica de equipos.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 37

$$\text{Porcentaje} = \frac{e_1}{e_1 + u}$$

Donde:

e₁: Es el número de casos en los cuales la reparación del equipo terminal se llevó a cabo en un término superior a diez (10) días, contados desde la determinación de la procedencia de la garantía, o desde la autorización de la reparación a costa del usuario ante la improcedencia de la garantía.

e_t: Es el número total de equipos para reparación.

u: Es el número total de usuarios del operador.

4. VIGENCIA

4.1. Disposición transitoria

El primer período objeto de evaluación a través del índice adoptado en la Circular Externa número 002 de 2011 y en la presente Circular Externa, corresponderá al segundo trimestre del año 2011.

4.2. La presente Circular Externa rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio,

JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.643 - 19 de enero de 2024)



MINTIC