

CIRCULAR EXTERNA 18 DE 2012

(agosto 29)

Diario Oficial No. 48.538 de 30 de agosto de 2012

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para: PROVEEDORES DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Asunto: Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Comercio

1. Objeto

Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única mediante el cual se establece el “Programa Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario”. En el sentido, de modificar algunos de los términos de implementación ahí previstos, así como otras disposiciones.

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 relación con dichos bienes y servicios.

Es así como el artículo [2o](#) de la Ley 1341 de 2009 señala en el numeral 4 como uno de sus principios 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 los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidades razonables y/o (sic) operados en condiciones de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen los organismos competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y oportuna en todas las maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones”.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo [1o](#), numeral 22 del Decreto 4886 de 2011 “por medio del cual se reorganiza la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y otras disposiciones”, corresponde a esta Superintendencia “Velar por la observancia de las disposiciones de la ley que protegen al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido atribuida a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas pertinentes”.

Concretamente en materia de servicios de comunicaciones, el artículo [1o](#) de la norma mencionada, establece que compete a esta Entidad la función de “Velar en los términos establecidos por la ley y reglamentos expedidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones de la ley que protegen al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamos que se presenten”.

Así mismo, el numeral [61](#) ibídem autorizó a la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante “Superintendencia”) a “Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, protección de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que permitan el cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.

En adición, el artículo [3o](#) 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 co

industrial, la protección de datos personales y las demás áreas propias de sus funciones, así como fi 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 Usuario: Comunicaciones, establecidas en el artículo [13](#) del Decreto mencionado, se encuentra descrita en el “Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio a usuarios de los servicios de comunicaciones”.

Así mismo, el artículo [53](#) de la Resolución 3066 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación (en adelante CRC), establece que la SIC, en el marco de su competencia, propiciará mecanismos de 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 usuarios de servicios de comunicaciones, en su condición de consumidores, emite el “Programa de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario”, encaminado a la optimización del ejercicio de los usuarios y a que efectivamente se cumplan las disposiciones legales que los consagran.

3. Instructivo

3.1. Modificar el numeral [4.2.1](#) del Capítulo IV Título III de la Circular Única, el cual quedará así:

“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 7 de septiembre de 2012, deberán presentar un plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2012 y otro plan para diciembre de 2013, encaminado al diseño de mecanismos y estrategias tendientes a mejorar sustancialmente los usuarios de telefonía móvil.

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

4.2.1.1. Un autodiagnóstico general de los principales problemas y retos en materia de protección y los derechos de los usuarios en cada proveedor y un planteamiento general de cuál será la estrategia que habrá de emprender para cumplir con el objetivo propuesto. El diagnóstico, la estrategia y el plan deberán incluir los tipos de problemas o reclamos que se le presentan y en sus propias estadísticas sobre las incidencias, su tipología, buscando priorizar las acciones hacia los aspectos más recurrentes o que tengan un mayor impacto para los usuarios.

4.2.1.2. Entre las estrategias puntuales que se desarrollarán para propender por una mayor satisfacción, deberán adoptarse al menos las siguientes:

a) Esquemas de capacitación o formación que mediante mecanismos de verificación concretos permitan lograr una mejoría sustancial en el nivel de entendimiento y conocimiento de los derechos de los usuarios de 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 y el 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 de cada proveedor.

c) Plan de inversiones o mejoras tecnológicas y operativas para favorecer más eficazmente la protección de los usuarios.

- d) Plan para eliminar por completo o reducir a un número mínimo el volumen de Silencios Administrativos.
- 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 de servicios de comunicaciones, con las salvedades de ley.

4.2.1.3. El plan incluirá la formulación de indicadores de gestión y el establecimiento de metas medibles 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 del plan deberá realizarse al interior de cada proveedor de servicio a partir del 1o de octubre de 2012.

Los proveedores deberán remitir, en medio magnético, editable y con formato compatible con Word, a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegación de 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 deberá realizarse en el mes de noviembre de 2012.

3.2. Modificar el numeral 4.2.2., del Capítulo IV Título III de la Circular Única, el cual quedará así

“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^[1], quejas^[2] y recursos, con fines de conciliación, la Superintendencia reitera el mandato en mención y, en consecuencia, requiere conocer todas las solicitudes de servicios, inconformidades, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primeros contactos escritos, presentadas por los usuarios a través de los mecanismos de atención previstos en el artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Por tal razón, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegación de 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, tickler, contacto, verbales o escritas, y en general, cualquier otra solicitud que presenten los usuarios que es parte de la prestación del servicio, independiente de la denominación que emplee el proveedor para estas, debe ser reportada por el canal de recepción y enmarcada 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

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

4.2.2.2. Informe Específico de Inconformidades

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

CATEGORÍAS DE INCONFORMIDADES

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 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, de 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

Inconformidad con la publicidad

Inconformidad con el reporte a centrales de riesgo

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 Petición, Queja o Recurso.

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

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

1	2	3	4	5	6	7	83	
Denominación de la inconformidad (queja, incidencia, etc.)	Nombre Del usuario	Línea asociada a la inconformidad	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Tratamiento ofrecido a (solución inmediata, recepción para responder dentro del término legal, negación a la recepción)	Código Único Numérico	Res incc

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

4.2.2.3. Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2012, los proveedores 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 formato Word o Excel, relacionado con las compensaciones efectuadas a los usuarios, de conformidad con los artículos [32.9](#), [33](#), [94](#), [95](#) y Anexo 1 de la Resolución 3066 de la CRC, el cual deberá contener nombre e identificación del usuario al que se le realizó la compensación, número de línea, valor con la compensación. Dicho informe deberá corresponder al periodo comprendido entre el 1o de enero de agosto 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 de compensaciones efectuadas en el mes inmediatamente anterior. El segundo informe se remitirá en el mes de agosto 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 garantizar la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.

3.3. Modificar el numeral 4.2.4 del Capítulo IV Título III de la Circular Única, el cual quedará así:

“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 informar de manera expresa, clara y oportuna, que si no recibió una respuesta satisfactoria, tiene el derecho de presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación, de manera verbal o escrita a través de los mecanismos de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas, las oficinas virtuales (la página web del proveedor o redes sociales) y las líneas gratuitas de atención al usuario, de conformidad con lo previsto en artículo [1](#) de la Resolución CRC 3036 de 2011.

b) En todos los casos, sin excepción, en el momento de presentación de la petición o de la queja se deberá informar al usuario, sobre el derecho que le asiste de presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación.

expresamente que se pueden formular de manera verbal a través de la línea gratuita de atención al usuario, el mismo asesor que atiende el usuario podrá recibir el recurso o direccionar la comunicación hacia el asesor correspondiente.

El proveedor deberá grabar por mes, todas las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita si remitiéndolas a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones dentro de los (10) primeros días siguientes al vencimiento del mes objeto de grabación. Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto en el parágrafo 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.

El primer reporte de información de que trata el presente literal deberá remitirse dentro de los primeros diez días 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 suministrarse de servicio a los usuarios en virtud del parágrafo del artículo 41 de la Resolución 3066 de la CRC, deberá haber una expresa mención a los siguientes aspectos:

-- La posibilidad de impugnar o de presentar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, así como el ofrecimiento del proveedor del servicio.

-- Se le indicará la obligación que tiene el proveedor de atender su solicitud en un plazo de quince (15) días hábiles 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 a presentar quejas ante la SIC, informando que podrá hacerlo en Bogotá en el número 5920400, línea gratuita 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 1o 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 de opciones se presente de forma clara y expresa que si desea presentar un recurso de reposición en subsidio el de apelación, lo hará marcando dicho número.

Para tal fin el proveedor de servicios de comunicaciones móviles, podrá emplear para la recepción de recursos los 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, una vez el usuario haya ingresado a la opción de presentación de recurso deberá esperar la instrucción de grabación para poder empezar a grabar su recurso. Al inicio de la grabación deberá indicar su nombre, número de línea, número del CUN asignado a la petición o queja inicial y luego formulará el recurso. Una vez finalizada la grabación se dispondrá la opción de escuchar lo grabado o de repetir la grabación y, una vez confirmada la grabación se confirmará la presentación del recurso pulsando una tecla. En todo caso, la máquina dirá que se ha confirmado la presentación del recurso en la fecha y hora correspondiente y que podrá consultar el estado de su recurso marcando el número 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 confirmando la recepción del recurso. El proveedor de servicios deberá almacenar la evidencia y expedir la constancia correspondiente 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

del usuario, el usuario deberá indicar el número de CUN al que se le asignará el recurso a presentar transcribir textualmente lo manifestado por el usuario. La interposición del recurso se confirmará a mensaje de texto -SMS-.

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

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

“Su Petición o Queja ha sido recibida satisfactoriamente el día (indicar día, mes año y hora) y será remitida al usuario más tardar dentro de 15 días hábiles siguientes a su presentación, por este mismo medio, es decir, mediante correo electrónico 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, es decir, que su solicitud ha sido resuelta de forma favorable. Así mismo, en caso de inconformidad con la respuesta del proveedor de servicios, el usuario tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación a través de los medios electrónicos (correo electrónico o red social), la línea gratuita de atención al usuario número XXX o mediante comunicación escrita a las oficinas físicas de atención al usuario. En caso que considere que se han vulnerado sus derechos DIRECTAMENTE ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para formular una queja o recurso, puede hacerlo en Bogotá, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en el sitio web www.sic.gov.co”.

Dicho Mecanismo deberá estar implementado el 1o 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 CI, el proveedor de servicio deberá disponer en la página de inicio de su portal en internet, un botón destacado y fácilmente accesible para el usuario para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos, que lo conduzca directamente al Anexo II de la Resolución [3066](#) de la CRC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1o 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 cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se informe al usuario en letra fácilmente legible sobre la posibilidad que tiene de impugnar la respuesta que reciba, lo cual podrá hacer en forma verbal o escrita con el asesor que le está atendiendo, quien tiene la obligación de expedirle la constancia correspondiente al recurso, así como el derecho que le asiste al usuario de acudir a la SIC a formular una denuncia si se vulneran 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 1o de octubre de 2012.

h) El proveedor de servicios deberá remitir dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes el cumplimiento de la obligación prevista en el artículo [45](#) de la Resolución 3066 de la CRC, la cual consiste en publicar 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 en 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 de servicios.

informe deberá ser remitido dentro de los primeros diez (10) días hábiles del 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 que se denominará “infórmese de sus derechos como usuario”. Dicho botón será un link a un minisite que donde se incorporarán, en un lenguaje sencillo y amigable los derechos de los usuarios, en particular el Régimen de Protección a Usuarios consagrados en la Resolución CRC [3066](#) de 2011 y las demás disposiciones que contengan y desarrollen los derechos de los usuarios. Alternativamente, el proveedor podrá replicar 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 1o de octubre de 2012.

3.4. Modificar el numeral 4.2.5 del Capítulo IV Título III de la Circular Única, el cual quedará así:

“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 con el fin de efectos de que se encargue de verificar, monitorear y certificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Circular Única.

En particular, el auditor se ocupará de:

- a) Verificar el cumplimiento del manual interno por parte de los empleados encargados de la atención al usuario de telefonía móvil.
- b) Validar que el sistema de medición y monitoreo se ha efectuado en cumplimiento de la técnica y 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 producidos por los proveedores en el desarrollo de su actividad de atención al usuario en todos sus canales de atención para asegurar que las definiciones teóricas de atención al cliente y la ejecución práctica de esas definiciones reflejen la certeza de que todas las peticiones o manifestaciones de inconformidad de los usuarios, cualquiera que sea (petición, queja, reclamo, recurso, otro) sean recibidas por el proveedor y sean incluidas en la estadística de atención con la denominación y la tipología correcta.
- d) Certificar que todos los usuarios que tienen alguna inconformidad con el servicio, cuentan con mecanismos sencillos y continuos para formular Peticiones, Quejas y Recursos.
- e) Certificar que todos los usuarios cuentan con mecanismos sencillos y permanentes para enterarse 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 genere 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 resolución 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 pérdida de información.

o las evidencias de PQR 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 exactamente a la que ha sido determinada por la SIC, de modo de los indicadores o los datos estadísticos estado de la atención al usuario muestren a plenitud y de forma correcta la totalidad de las Peticiones.

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

3.5. Modificar el numeral 4.2.6 del Capítulo IV Título III de la Circular Única, el cual quedará así:

“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 telefonía móvil en el marco de las previsiones contenidas en la Resolución [3067](#) de 2011 de la CRC y la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Dirección de Protección del Consumidor de la SIC el resultado de un estudio técnico de satisfacción de los usuarios del servicio, el cual deberá ser realizado por una empresa nacional o internacional, que deberá contar con acreditación en la materia.

El referido estudio técnico de satisfacción de los usuarios, orientado exclusivamente a verificar en la percepción de los usuarios respecto del servicio, deberá evaluar, medir y testear la calidad de los servicios 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 pausas en la 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 Pereira.

El resultado del primer estudio técnico, que deberá realizarse en el mes de octubre de 2012, será presentado en 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 de los servicios de telefonía móvil que deberá contener las mismas ciudades señaladas para el año 2012, y se llevarán a cabo en los meses de agosto y septiembre y sus resultados se deberán presentar a la SIC dentro de los primeros diez (10) días hábiles siguientes a la realización del estudio”.

Respecto a los proveedores de servicios de telefonía móvil que hayan iniciado operaciones durante el año 2012, el estudio técnico de satisfacción de que hace referencia el presente numeral, deberá presentarse en los primeros diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del período de los 6 meses.

3.6. Modificar el numeral 4.2.7 del Capítulo IV Título III de la Circular Única, el cual quedará así:

“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 implementando el “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario” en el texto completo de la presente Circular. Así mismo, se incluirá en el mismo lugar de la página web del auditor. Dicha publicación deberá realizarse a partir del 7 de septiembre de 2012.

3.7. Modificar el numeral 4.2.8 del Capítulo IV Título III de la Circular Única, el cual quedará así:

“4.2.8. Cronograma de cumplimiento

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

OBLIGACIÓN	FECHA DE CUMPLIMIENTO
4.2.1. Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio.	-- Presentación a la SIC: 7 de septiembre de 2012. -- Implementación: a partir del 1o de octubre de 2012.
4.2.2. Deber adicional de información.	-- Fechas de reporte de información: diez (10) primeros meses, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012. -- Informes de los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2: diez (10) días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe al mes de octubre de 2012. -- Reporte del numeral 4.2.2.3: Primer informe de los primeros días hábiles del mes de septiembre de 2012; segundo informe de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el segundo informe al mes de octubre de 2012.
4.2.3. Criterios para medir la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.	-- 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.	-- 4.2.4.1 literal b): El primer informe deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días del mes de noviembre que corresponden a las grabaciones del mes de octubre. -- 4.2.4.1. literal c): A partir del 1o de septiembre de 2012. -- 4.2.4.1. literal d): A partir del 1o de noviembre de 2012. -- 4.2.4.1. literal e): A partir del 1o de noviembre de 2012. -- 4.2.4.1. literal f): A partir del 1o de octubre de 2012. -- 4.2.4.1. literal g): A partir del 1o de octubre de 2012. -- 4.2.4.1. literal h): El informe deberá remitirse dentro de los primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe al mes de octubre de 2012. -- 4.2.4.2. A partir del 1o de octubre de 2012.
4.2.5. Deber de contar con un auditor.	-- El informe deberá remitirse dentro de los primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012.
4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de los usuarios.	-- Octubre 2012: Realización del primer estudio técnico de satisfacción de los usuarios. -- Noviembre de 2012: presentación de resultados. -- Marzo y septiembre de 2013: realización de estudio técnico de satisfacción de los usuarios. -- Octubre de 2013: presentación de resultados. -- Marzo y septiembre de 2014: realización de estudio técnico de satisfacción de los usuarios. -- Octubre de 2014: presentación de resultados.

4.2.7. Divulgación a los consumidores del -- A partir del 7 de septiembre de 2012”.
Programa de Establecimiento de
Mecanismos de mejora en la Atención al
Usuario.

4. Vigencia

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

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio,

JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO.

* * *

1. De acuerdo con el artículo 9o del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicación “Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicita ante el derecho derivado de la ejecución del contrato o inherentes al mismo”.

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

3. Esto a partir del 1o de noviembre de 2012 de conformidad con lo previsto en la Resolución CRC

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



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)

