

CIRCULAR EXTERNA No

Bogotá D.C.

Para: TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL

Asunto: Modificar el Título III de la Circular Única

1. Objeto

Someter a un "Programa de Vigilancia y seguimiento de Instrucciones" a las empresas operadoras de telefonía móvil con el fin de lograr que dichos operadores sean significativamente más eficaces en la satisfacción de los derechos de sus usuarios.

2. Fundamentos

2.1. 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 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 2º 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".

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, establece el Programa de Supervisión Especial para Operadores de Telefonía Móvil, encaminado a la optimización del ejercicio de los derechos de los usuarios y a que efectivamente se cumplan las disposiciones legales que lo consagran.

2.2. Fundamentos de orden fáctico

a. La telefonía móvil es un servicio de alta penetración en el país, lo cual se refleja en las cifras del DANE, donde se indica que el 4% del gasto de consumo final de los hogares en el territorio colombiano corresponde a comunicaciones, rubro que creció en un 7% del año 2009 al 2010. Este sector representa el 2.9% del PIB para el año 2010 y en orden de importancia ocupa el puesto 13 de 61 productos que se contabilizan en el PIB. Adicionalmente, este sector cuenta con un número elevado y creciente de peticiones, quejas y recursos. Tratándose de un servicio en donde hay un volumen superior a los 50 millones de líneas activas, se observa con gran preocupación que son cada vez más los colombianos que presentan reclamaciones relacionadas con el servicio ofrecido. Ello se evidencia en el incremento de las peticiones, quejas y recursos

(en adelante PQRs) presentadas solamente ante la SIC¹, las cuales en el año 2010, representaron un promedio por mes mensual de 904, pasando en el 2011 a 1.379 y en lo corrido del año 2012 a 2.106 quejas en promedio por mes.

b. La telefonía móvil es el segmento de la economía con mayor impacto en el ámbito de la protección al consumidor. Más del 20% del total de las denuncias y reclamos que por asuntos de protección al consumidor recibe esta Superintendencia corresponde al sector de la telefonía móvil.

c. El mercado de telefonía móvil celular es altamente concentrado, con barreras a la entrada económicas, como los costos hundidos en que incurriría un nuevo proveedor para crear una red; barreras legales, como el contrato de concesión para operar; y barreras administrativas, como la asignación de mercado. Adicionalmente, este mercado se caracteriza por tener externalidades de red, donde los usuarios se benefician en la medida que se adicione un nuevo usuario a la red, y por tener costos de cambio exógenos y endógenos. Los primeros, son ajenos al comportamiento del proveedor, tales como impedimentos a la portabilidad numérica, cláusulas de renovación, cláusulas de permanencia mínima, cambios de terminal, etc. Los segundos, surgen del comportamiento de los proveedores, como la diferenciación de precios *on-net* y *off-net* con su respectivo efecto club al interior de cada red, la lealtad de marca y los planes de fidelización. Los costos de cambio hacen que los usuarios de la telefonía móvil enfrenten sobrecargos substanciales al sustituir el servicio que consumen por el de otro proveedor. La estructura del mercado facilitaría el comportamiento de los proveedores para implementar costos de cambio endógenos. Sin embargo, puede ocurrir que los proveedores con su actuar conviertan costos de cambio exógenos en endógenos, sobrepasando límites legales, como cuando se impide de forma ilegal la portabilidad numérica, etc. Es aquí donde la protección al consumidor y la protección de la competencia llevadas a cabo por la SIC se intersectan, pues los costos de cambio pueden constituir prácticas tendientes a limitar la libre competencia.

La telefonía móvil es un servicio de alto impacto en la actividad profesional, laboral o personal de los usuarios que por las características del mercado de la telefonía móvil es probable que genere una disminución de la capacidad del usuario para elegir el operador y el tipo de servicio que mejor se acomode a sus necesidades. En efecto, especialmente en el segmento de la telefonía postpago, dadas las características de este servicio, el usuario encuentra una serie de barreras que pueden llegar a restringir su libertad de elección o sustitución y hacer onerosa la decisión de cancelar un servicio y/o buscar alternativas con otro proveedor². La libertad de elección puede estar condicionada tanto por el alto nivel de dependencia que un usuario puede llegar a tener del servicio de telefonía móvil, como por la cantidad de trámites y/o, requisitos, tengan o no fundamento en la ley, que deben cumplir para modificar las condiciones de un servicio o, retirarse de un operador y obtener el servicio por parte de otro operador.

¹ Estas estadísticas no contemplan las PQRs presentadas directamente ante los prestadores de servicio de telefonía móvil, la mayoría de las cuales nunca llegan a conocimiento de la SIC.

² No siempre el retiro de un operador se debe a problemas de calidad. El usuario tiene el derecho de retirarse cuando lo desee.

Lo anterior, fuerza al usuario a acomodarse a un servicio en ocasiones deficiente, cuya continuidad probablemente no se habría dado si existiera una mayor libertad de elección y menores costos de cambio. En ese sentido, al tratarse de contratos de adhesión, los usuarios terminan aceptando las condiciones de prestación del servicio y en ocasiones soportan las deficiencias del mismo, porque encuentran dificultades para trasladarse de proveedor. Adicionalmente, si las barreras están presentes de manera homogénea en todos los proveedores y las deficiencias del servicio son igualmente generalizadas, como preliminarmente se concluye de las estadísticas de PQRs, y no existe un incentivo para el usuario, por vía de comparación, para buscar opciones diferentes de servicio, en la medida en que probablemente no va a obtener una mejora significativa en aquellos aspectos que le generan insatisfacción.

d. Las condiciones técnicas del servicio dificultan en ocasiones la interposición de PQRs. El desestimulo estructural para la búsqueda de alternativas del servicio por parte de los usuarios insatisfechos a que hace referencia el literal anterior, se suma a la complejidad que se presenta para demostrar una falla y, por ende, la sustentación de un reclamo, especialmente respecto de la calidad de la comunicación y la continuidad de la misma. En ocasiones se presentan eventos de caídas de llamadas, interrupciones de la comunicación, deficiencias en el audio y en la transmisión de datos, con diferentes niveles de incidencia según la ubicación geográfica del móvil y en días especiales con congestión del tráfico. La calidad de las llamadas se afecta por la saturación de las redes, y por fallas en el equipo terminal. Cualquiera sea el caso, y sea que el operador tenga o no justificaciones válidas a la luz de las normas aplicables, es evidente que en la mayoría de los casos de fallas en la calidad de las comunicaciones, los usuarios se abstienen de presentar PQRs debido principalmente a: (i) La creencia generalizada de que puede resultar muy complicado probar la ocurrencia de la falla, la duración de la misma y su causa. (ii) La falta de conocimiento del derecho a la compensación económica que opera para esos casos; (iii) Las implicaciones que el proceso de reclamo genera en términos de tiempo para llamar al Call Center, recopilar pruebas y esperar una decisión; (iv) Las implicaciones adicionales de tiempo e incertidumbre en caso de fuese necesario interponer recursos frente a la decisión del operador.

Lo anterior, pone de presente que las PQRs interpuestas por los usuarios son apenas una muestra del total de eventos de insatisfacción por la prestación del servicio. En ese orden, si bien los usuarios no siempre tienen la razón, no cabe duda que existe entre ellos un volumen de eventos que generan insatisfacción por el servicio que va mucho más allá del número de casos que se presentan como PQRs ante los operadores y las autoridades.

e. Otras fuentes de información de esta Superintendencia reflejan que posiblemente estamos en presencia de un deterioro de la calidad del servicio y la sistemática aparición de prácticas por parte de los operadores que atentan contra los más esenciales derechos de los usuarios. En efecto, durante el mes de abril del presente año, esta Superintendencia realizó algunas muestras aleatorias sobre la calidad del servicio, la información suministrada a los usuarios y la idoneidad en la atención al cliente que se presta en las oficinas físicas y a través de la línea gratuita de atención al usuario que, en principio, ponen de presente una realidad muy delicada en cuanto se refiere a la información equivocada que se ofrece a los usuarios en relación con sus derechos y

la consecuente negativa a acceder a sus solicitudes, aun contando con que tienen plena base legal.

Entre los principales hallazgos que de forma preliminar se derivan de las muestras tomadas por vía telefónica y mediante visita en sitio a más de 40 centros de atención al usuario se destacan los siguientes:

1. En un volumen superior al 80% el personal de atención al usuario se niega a reconocer el derecho a la compensación económica ante la hipótesis de una falla en el servicio, lo que representa una señal clara de un gran desconocimiento de parte del personal de atención al cliente sobre este derecho esencial de todos los usuarios o, inclusive, de que hay una vocación o tendencia a entorpecer o desconocer dicho derecho cuando se tiene sustento legal para ello.
2. En una proporción del 63% el personal de atención al usuario considera que el derecho a portar la línea móvil no es exigible cuando se tienen facturas pendientes de pago, sin especificar que ello sólo es viable cuando existe un saldo en mora.
3. En casi la mitad de las oportunidades que se consultaron, el personal de atención a los usuarios de los operadores afirma, contrariando lo establecido legalmente, que a la finalización del contrato se prorroga la cláusula de permanencia mínima.
4. En una proporción superior al 80% de las consultas Informales realizadas, se informó por parte del personal que la compra de un equipo debe obligatoriamente hacerse con cláusula de permanencia mínima.
5. En una cantidad superior al 40% se indica por parte del personal consultado que para interponer una PQR es requisito previo tener la factura al día, lo cual expresamente viola el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.
6. Si bien la muestra en mención es una medición no formal, por lo cual, esta entidad se abstiene de arribar a conclusiones definitivas de ninguna índole, se considera que la muestra sí constituye un indicio de que probablemente existe una tendencia por parte de los diferentes operadores del mercado de telefonía móvil hacia el desconocimiento de derechos esenciales de los usuarios, como son la compensación económica, la libre portabilidad, la no exigencia de permanencia mínima salvo en los casos y bajo las condiciones taxativamente señaladas en la regulación, la no exigencia del pago de las facturas pendientes para presentar PQRs y la ilegalidad de la prórroga automática de las cláusulas de permanencia.

Inclusive, algunas informaciones adicionales indican que los proveedores de servicio de telefonía móvil están imponiendo restricciones artificiales para la presentación de PQRs, exigiendo, por ejemplo, que la misma se presente por escrito enviado por correo certificado, cuando en realidad esta puede ser presentada a través de cualquiera de los Centros de Servicios o canales de comunicación dispuestos por el operador, aún en forma verbal.

f. Al hacerse una observación de las estadísticas de PQRs de los últimos periodos, se observa que existen varios tipos de reclamo que se reiteran en el tiempo y que muchos casos siguen

mantiéndose con una alta incidencia, algunas veces superior al 40%. Si bien es cierto que no necesariamente los clientes tienen la razón en todos los reclamos, y que en muchos de ellos, el reclamo no prospera a favor del usuario por existir justificación legal en el comportamiento del operador, la persistencia de ciertos tipos de reclamo pone de presente la falta de medidas eficaces por parte de los operadores para resolver problemas que se han vuelto estructurales y podrían ser solucionados con medidas de fondo. Es el caso, por ejemplo, de los reclamos por facturación que se mantienen en el primer nivel del tipo de reclamos con una incidencia superior al 40% de las PQRs para varios operadores, que indicarían problemas en la claridad de las facturas, una tendencia de realizar cargos no autorizados o al menos una falta de control interno para evitar la generación de cargos que nos sean claramente soportados en los contratos.

g. El panorama de deterioro de los derechos de los usuarios por parte de los prestadores del servicio, guarda correlación con la imposición de multas por parte de la SIC, las cuales se han incrementado notablemente, a pesar de lo cual no se ha conseguido que mejore la atención a los usuarios y los niveles de calidad del servicio.

En efecto, las multas al sector de telefonía móvil han pasado de \$ 4.816.920.000 en el año 2010 a \$27.328.896.000 en el año 2011. Sin embargo, al parecer dichas multas no han incentivado a los prestadores del servicio de telefonía móvil a que se empeñen de manera decidida y eficaz en la reestructuración de sus esquemas de atención al usuario, de manera que se logre la mejora de los índices de satisfacción de estos y los niveles de calidad del servicio.

h. Por último, el efecto de este problema puede verse como poco representativo si se compara con el volumen total de comunicaciones exitosas o libres de falla. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que una evaluación simple de la proporción del volumen de fallas frente al volumen total de comunicaciones exitosas o libres de falla, resulta inapropiado e insuficiente desde la perspectiva de la protección al consumidor, donde cada caso cuenta de igual manera. El derecho de cada consumidor debe ser respetado con igual rigor, y ese deber no se desvanece o cambia en función de los resultados globales de la atención a los usuarios.

Por todas las anteriores razones de hecho y de derecho, se adopta el siguiente "Programa de Vigilancia y Seguimiento de Instrucciones" de Operadores de Telefonía Móvil.

3. Instructivo

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

"4. Programa de Vigilancia y Seguimiento de Instrucciones de Operadores de Telefonía Móvil.

4.1. Objetivo

El Programa tiene por finalidad generar acciones sistemáticas de parte de los operadores de telefonía móvil tendientes a mejorar de forma sustancial los niveles de respeto y satisfacción de los consumidores del sector, tanto en lo que se refiere a la calidad de servicio de comunicaciones como tal, como a la calidad de la atención a los usuarios. Igualmente, el programa tiene como objetivo la generación de mecanismos más rigurosos de información y seguimiento del desempeño de los operadores en materia de protección a los derechos de los usuarios, así como del programa como tal.

4.2. Obligaciones que surgen del Programa de Vigilancia y Seguimiento de Instrucciones

4.2.1. Establecimiento de un plan de acción por parte de los operadores

Los operadores de telefonía móvil, el día 16 de julio de 2012, deberán presentar a la SIC, un plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de agosto 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 prestación del servicio a los usuarios de telefonía móvil y específicamente orientado a resolver todas las falencias a que se refiere la presente Circular.

Dicho plan deberá ser elaborado a libre criterio por cada operador y presentado a consideración de la SIC como mecanismo idóneo, eficaz y suficiente para hacer frente a toda la problemática que se ha descrito en la presente Circular y, en general, para lograr disminuir de manera significativa el volumen de fallas en el servicio que generen algún motivo de insatisfacción de los usuarios. No obstante, 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 operador y un planteamiento general de cuál será la estrategia y el plan concreto que habrá de emprender para controlar y reducir dicha problemática. El diagnóstico, la estrategia y el plan deberá basarse en los tipos de problema o reclamo 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 más delicados.
- 4.2.1.2 Entre las estrategias puntuales que se desarrollarán para contrarrestar los problemas detectados, 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 operadores, el cual deberá ser aprobado por la junta directiva del operador 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 realmente insustancial el volumen de Silencios Administrativos Positivos, esto es, el número de casos en que el operador simplemente no contesta los reclamos o los contesta parcialmente, lo cual, naturalmente, resulta inaceptable en el marco de una estrategia eficaz y suficiente de mejora en la calidad del servicio al usuario.
 - 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 operador 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.

La SIC, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la recepción del plan de acción, formulará las observaciones del caso que deberán ser incorporadas al plan y remitidas nuevamente a la Entidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Los operadores 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 el reporte mensual de avance y cumplimiento del plan de acción dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes.

4.2.2. Deber adicional de información mensual

Los operadores deberán reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor la siguiente información:

- 4.2.2.1. El número de PQRs recibidas en el mes, la causal que los generó y el tratamiento ofrecido al reclamo (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de los siguientes casos:

Negación de consumos
Negación de llamadas de móvil a móvil o trunking
Negación de conexiones a la internet
Negación de llamadas de fijo a móvil

Cláusula de permanencia mínima
Terminación de contrato
Terminación unilateral de contrato por el operador
Prácticas indebidas de fidelización o retención de usuarios
Cobros inoportunos
Cobros por servicios no prestados
Cobros de otros cargos inherentes al servicio
Tarifa cobrada
Plan tarifario
Cambio de plan
Pagos no abonados - No abono oportuno
Entrega y oportunidad de la factura
Cargos por corte, suspensión, reconexión y reinstalación
Otros aspectos vinculados a la facturación
Desconocimiento cesión contrato
Desconocimiento relación contractual
Reporte centrales de riesgo
Portabilidad
Apertura de bandas del equipo terminal
Deficiencia en la calidad y prestación del servicio
Falla en la prestación del servicio
Solicitudes de Compensación
Solicitudes de información
Roaming Internacional
Cobro indebido de servicios complementarios
Activación y desactivación de servicios complementarios
Activación de equipos terminales
Garantía de equipo terminal
Reposición de equipos terminales
Publicidad engañosa
Información engañosa
Deficiencia en la atención al usuario
Negación de PQR
Deficiencias en la velocidad del servicio de acceso a internet
Incumplimiento de favorabilidad
Incumplimiento de orden de la SIC
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, 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 agosto.

4.2.2.2. Cada operador suministrará la información necesaria para construir los indicadores de calidad a que hace referencia el numeral siguiente.

4.2.3. Creación de Indicadores de calidad en la atención al usuario.

La SIC, con base en la información de los indicadores que será reportada mensualmente por los operadores, la cual se encuentra listada en la Tabla 1, realizará el cálculo de un índice de calidad en el servicio, con base en los siguientes criterios: (i) desistimientos de los usuarios en la línea de atención al cliente, (ii) tiempo de espera en la línea de atención al cliente; (iii) tiempo de espera en los centros de atención al cliente; (iv) trámite de peticiones, quejas y recursos presentadas por los usuarios; (v) trámite a recursos de reposición presentados por los usuarios; (vi) trámite recursos de apelación presentados por los usuarios y (vii) trámite por configuración de silencio administrativo positivo. En la Tabla 2 se presenta la composición de los criterios mencionados y la ponderación establecida para cada uno de ellos.

Con la información aportada por los operadores se realizarán y publicarán estudios en la página web de la SIC dirigidos a informar a los usuarios de telefonía móvil.

La información contenida en la Tabla 1 deberá remitirse por parte de los operadores de telefonía móvil a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor, con periodicidad mensual, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, en medio magnético, editable y con formato compatible con Excel. El primer reporte de información deberá ser remitido dentro de los primeros diez (10) días hábiles en el mes de agosto de 2012.

Tabla 1.
Indicadores Requeridos

INDICADOR	DESCRIPCION
1	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario.
2	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente.
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.
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, en el intervalo de 9a.m. a 9p.m.
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.

10

INDICADOR	DESCRIPCION
	en el Intervalo de 9a.m. a 9 p.m.
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, en el intervalo de 9 a.m. a 9 p.m.
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, en el intervalo de 9a.m. a 9 p.m.
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, en el intervalo de 9a.m. a 9 p.m.
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, en el intervalo de 9a.m. a 9 p.m.
10	Número de abonados en las modalidades postpago y prepago que hayan utilizado el sistema en el trimestre anterior o que tengan saldo vigente en la carga.
11	Número de usuarios atendidos en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.
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.
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.
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.
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.
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.
17	Número total de PQR presentadas directamente ante el operador o trasladadas por la SIC de forma escrita.
18	Número total de PQR presentadas directamente ante el operador o trasladadas por la SIC de forma verbal.
19	Número total de PQR presentadas directamente ante el operador de forma telefónica.
20	Número total de PQR presentadas directamente ante el operador vía fax.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
21	Número total de PQR presentadas directamente ante el operador vía mail.
22	Número total de PQR presentadas directamente ante el operador vía página web o redes sociales.
23	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia.
24	Número de PQR resueltas total o parcialmente en contra del reclamante en primera instancia.
25	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con reporte a centrales de riesgos.
26	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.
27	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con facturación.
28	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con cargos por suspensión del servicio.
29	Número de recursos de reposición presentados ante el proveedor de servicios.
30	Número de recursos de reposición decididos por el proveedor total o parcialmente a favor del usuario.
31	Número de recursos de apelación remitidos por el proveedor a la SIC.
32	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.
33	Número de PQR no atendidas oportunamente, que hayan dado lugar al reconocimiento en sede de empresa del SAP.
34	Número de actuaciones por SAP iniciadas por la SIC.
35	Número de SAP identificados o declarados por la SIC o reconocidos ante la SIC por el proveedor.

Tabla 2
Composición de los Criterios del Índice de Calidad en la Atención al Usuario

CRITERIO	INDICADORES	PONDERACIÓN
Desistimientos en la Línea de Atención al Cliente	1-3	50
Tiempo de Espera en la Línea de Atención al Cliente	1,2,4-9	165
Tiempo de Espera en los Centros de Atención al Cliente	10-16	165

Trámite Peticiones, Quejas y Recursos Presentadas por los Usuarios	17-28	110
Trámite Recursos de Reposición Presentados por los Usuarios	29-30	100
Trámite Recursos de Apelación Presentados por los Usuarios	31-32	200
Configuración de Silencio Administrativo Positivo	33-35	210
TOTAL		1.000

El índice se calculará teniendo en cuenta la siguiente metodología:

♦ **Desistimiento en la Línea de Atención al Cliente**

Donde:

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.

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

Es el número total de usuarios del operador.

♦ **Tiempo de Espera en la Línea de Atención al Cliente**

Donde:

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.

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

Es el número total de usuarios del operador.

Donde:

13

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5 y 10

Sede CAN: Tr. 40A No. 38-50 PBX: 3 82 08 40

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.

*Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.
Es el número total de usuarios del operador.*

Donde:

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.

*Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.
Es el número total de usuarios del operador.*

- **Tiempo de Espera en los Centros de Atención al Cliente**

Donde:

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.

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

Es el número total de usuarios del operador.

Donde:

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.

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

Es el número total de usuarios del operador.

Donde:

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.

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

Es el número total de usuarios del operador.

• **Trámite Peticiones, Quejas y Recursos Presentadas por los Usuarios**

Donde:

Es el número de PQR resueltas total o parcialmente en contra del reclamante en primera instancia, relacionadas con reporte a centrales de riesgo.

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

Es el número total de usuarios del operador.

Donde:

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.

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

Es el número total de usuarios del operador.

Donde:

Es el número de PQR resueltas total o parcialmente en contra del reclamante en primera instancia, relacionadas con facturación.

Es el número total PQR relacionadas con facturación.

Es el número total de usuarios del operador.

Donde:

Es el número de PQR resueltas total o parcialmente en contra del reclamante en primera instancia, relacionadas con cargos por suspensión del servicio.

Es el número total PQR relacionadas con facturación.

Es el número total de usuarios del operador.

- **Trámite Recursos de Reposición Presentados por los Usuarios**

Donde:

Es el número de recursos de reposición decididos por el proveedor a favor del usuario.

Es el número total de recursos de reposición.

Es el número total de usuarios del operador.

- **Trámite Recursos de Apelación Presentados por los Usuarios**

Donde:

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.

Es el número total de recursos de apelación.

Es el número total de PQR.

Es el número total de recursos de reposición.

Es el número total de usuarios del operador.

- **Configuración de Silencio Administrativo Positivo**

Donde:

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

Es el número total de PQR.

Es el número total de usuarios del operador.

Donde:

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

Es el número total de PQR.

Es el número total de usuarios del operador.

Esta información deberá remitirse por parte de los operadores de telefonía móvil a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor, con periodicidad mensual, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, en medio magnético, editable y con formato compatible con Excel. El primer reporte de información deberá ser remitido dentro de los primeros diez (10) días hábiles en el mes de agosto de 2012.

La anterior información será publicada por la SIC, con el fin de que los usuarios conozcan y estén informados sobre la calidad del servicio de los operadores de telefonía móvil.

4.2.4. Deber de contar con un auditor

Los operadores de telefonía móvil deberán tener a su cargo un servicio de auditoría 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. Auditar y reportar el cumplimiento del plan de acción.
- b. Auditar y reportar el cumplimiento de todos los deberes que se derivan de la presente circular.
- c. Verificar el cumplimiento del manual interno por parte de los empleados encargados de la atención de los usuarios de telefonía móvil.
- d. Validar que el sistema de medición y monitoreo se ha efectuado en cumplimiento de la técnica adecuada y conforme a los parámetros adecuados.

El auditor externo deberá actuar de manera autónoma e independiente y presentará informes del seguimiento respecto del cumplimiento del "Programa de Vigilancia y Seguimiento de Instrucciones", dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, debiendo entregar el primer informe en el mes de agosto de 2012, en medio magnético, editable, en formatos compatibles con Word o Excel.

Con la presentación del plan de acción al que se hace referencia en el numeral 3.2.1 de la presente Circular, los operadores de telefonía móvil deberán informar a la SIC el auditor externo elegido, acreditando el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a. Ser persona jurídica independiente del operador.
- b. Acreditar una experiencia mínima de diez (10) años en auditoría en empresas industriales.

- c. Certificar que no tiene y no ha tenido ningún tipo de relación comercial o laboral con las empresas solicitantes, su matriz o cualquiera de sus subordinadas, ni con las empresas con las que ellas tengan una relación de control, direccionamiento y/o dependencia económica.

4.2.5. Implementación de un mecanismo de medición de la satisfacción de usuarios

Los operadores de telefonía móvil deberán implementar una encuesta entre sus usuarios con el fin de medir periódicamente sus niveles de satisfacción.

Para tal efecto los operadores deberán reportar a la SIC:

- a. Empresa que realizará la encuesta
- b. Metodología a utilizar
- c. Condiciones y dimensiones técnicas
- d. Tipo de medición
- e. Cuestionario a aplicar, el cual deberá incluir, entre otras, preguntas relacionadas con la satisfacción de los usuarios respecto de las tipologías con mayor nivel de reclamo al interior del operador de telefonía móvil.

Esta información deberá estar incluida dentro del plan de acción comprendido para 2012 y 2013 que presentarán los operadores de telefonía móvil a la SIC, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.2.1 de la presente Circular.

Las encuestas deberán aplicarse en los meses de agosto y diciembre de 2012, junio y diciembre de 2013. Tanto la ficha técnica de la encuesta como los resultados arrojados deberán presentarse a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor así:

Mes en que se aplica la encuesta	Fecha de reporte a la SIC
Agosto de 2012	Veinte (20) primeros días del mes de septiembre de 2012
Diciembre de 2012	Veinte (20) primeros días del mes de enero de 2013
Junio de 2013	Veinte (20) primeros días del mes de julio de 2013
Diciembre de 2013	Veinte (20) primeros días del mes de enero de 2014

Tales resultados deberán presentarse en medio magnético, editable y con formato compatible con Word o Excel.

4.2.6. Prueba técnica de medición periódica de la calidad de las comunicaciones

Los proveedores de servicios de telefonía móvil deberán presentar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor 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 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.

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

El segundo deberá realizarse en el mes de diciembre de 2012 y su resultado se reportará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de 2013.

Para el año 2013, los estudios se llevarán a cabo en los meses de junio y noviembre 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 Vigilancia y Seguimiento de Instrucciones

En la página web principal de cada operador de manera visible se informará al público el hecho de que el operador ha sido sometido a un "Programa de Vigilancia y Seguimiento de Instrucciones" 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. De igual manera, el Programa será publicado mediante folletos que se entregarán en los Centros de Atención al Usuario. Dicha publicación deberá realizarse dentro del día siguiente a su entrada en vigencia.

4.2.8. Cronograma de remisión de documentos.

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

OBLIGACION	FECHA DE CUMPLIMIENTO
------------	-----------------------

4.2.1. Presentación del plan de acción de los operadores	<ul style="list-style-type: none"> • 16 de julio de 2012
4.2.2. Deber adicional de información mensual	<ul style="list-style-type: none"> • 10 primeros días hábiles de cada mes • Primer informe: Agosto 2012
4.2.3. Creación de indicadores de calidad en la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • 10 primeros días hábiles de cada mes • Primer informe: Agosto 2012
4.2.4. Deber de contar con un auditor	<ul style="list-style-type: none"> • 16 de julio deben acreditar requisitos del auditor • 10 días hábiles de cada mes: informe. • Primer informe: Agosto 2012
4.2.5. Implementación de un mecanismo de medición de la satisfacción de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • 16 de julio de 2012: acreditará condiciones generales de la encuesta. Agosto y diciembre de 2012, junio y diciembre de 2013, realización de las encuestas. • 20 primeros días del mes siguiente a la realización de las encuestas, debe presentar los resultados.
4.2.6. Prueba técnica de medición periódica de la calidad de las comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Julio 2012: Realización del primer estudio técnico. Primeros 10 días hábiles de agosto de 2012: presentación de resultados • Diciembre 2012: Realización del segundo estudio técnico. Primeros 10 días hábiles de enero de 2013: presentación de resultados • Junio y noviembre de 2013: realización de estudios. Primeros 10 días hábiles al mes siguiente de realización del estudio: resultados.
4.2.7. Divulgación a los consumidores del Programa Especial de Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Día siguiente a la entrada en vigencia de la Circular".

4. Vigencia.

La presente circular entrará en vigor a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Yelinni Patiño – Maríné Linares
Revisó: Adolfo Varela - Carmen Lijia Valderrama
Aprobó: Adolfo Varela - Carmen Lijia Valderrama