

Doctor
 Carlos Lugo Silva
 Comisionado y Director Ejecutivo
 E.S.D

Ref. Comentarios a la propuesta regulatoria que promueve la digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Respetado Doctor.

En atención a la propuesta regulatoria con la que se busca seguir maximizando el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, impulsando la competitividad y el aprovechamiento de las TIC en las interacciones que se adelantan en la relación entre operador y usuario, Móvil Éxito se permite realizar los siguiente comentarios al proyecto:

1. Formato de medición de nivel de satisfacción:

C.-INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. (numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Año	Trimestre	Mes	Interacción NSU-oficinas físicas	Medio de atención-NSU-línea telefónica	Cantidad de interacciones por medio de atención NSU oficinas-virtuales	Usuarios con nivel de satisfacción "Muy insatisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Insatisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Ni Insatisfecho ni Satisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Satisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Muy Satisfecho"

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
3. **Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

- En caso de que se oficialice este formato entendemos entonces que aunque no se lleven a cabo procesos de digitalización, si sería necesario hacer desarrollos para poder habilitar el diligenciamiento de una encuesta en cada canal con su respectiva interacción? (Por ejemplo el pos al activar la sim, todos los canales de activación de paquetes, etc)

- Sobre esto es importante tener en cuenta que los usuarios se saturarían por el volumen de encuestas, así mismo en el caso de clientes de mayor edad no les es fácil hacer encuestas por medios diferentes a los atendidos por una persona.
- Así mismo es importante resaltar que NO a todos los usuarios les gusta calificar encuestas de hecho del ni el 10% de las personas que llaman al call center deciden calificar la encuesta, solo en canales virtuales se alcanza un poco más del 20% ejm el chat.
- Por otro lado es interesante poder reevaluar la necesidad de intervención de un auditor externo pues este costo que actualmente se paga por este indicador se podría transferir a otros procesos de mejora en SAC .

Cordial saludo.

MARIA NATALIA VESGA OSORIO

Jefe Jurídico Operaciones y Procesos

Carrera 59A # 79 – 30 Bogotá D.C.

☎ (+57) (1) 7467070 Ext 314769

mvesga@grupo-exito.com

