

**“REDISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN EN EL AREA DE PETICIONES  
QUEJAS Y RECLAMOS DE LA EMPRESA TELEFONICA- TELECOM”**

**ZAYDA JOHANNA RODRIGUEZ SANCHEZ  
CAROLINA DÍAZ BETANCUR**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS FISICO-MECÁNICA  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA COHORTE 24  
BUCARAMANGA  
2010**

**“REDISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN EN EL AREA DE PETICIONES  
QUEJAS Y RECLAMOS DE LA EMPRESA TELEFONICA- TELECOM”**

**ZAYDA JOHANNA RODRIGUEZ SANCHEZ  
CAROLINA DÍAZ BETANCUR**

**Monografía presentada como requisito para  
optar el título de Especialista en Alta Gerencia**

**Ingeniero NESTOR RAUL ORTIZ PIMIENTO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS FISICO-MECÁNICA  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA COHORTE 24  
BUCARAMANGA  
2010**

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

- A Dios por su guía y apoyo en las distintas circunstancias y durante toda nuestra vida.
- A TELEFONICA TELECOM por permitir desarrollar esta monografía.
- Al Magister Néstor Raúl Ortiz Pimiento, Docente de la Escuela de Ingeniería Industrial por su orientación profesional.
- A nuestros profesores, por sus conocimientos y valiosa colaboración durante el desarrollo de la especialización.
- A nuestra familia por su apoyo incondicional.

## DEDICATORIA

*Dedicamos esta monografía en primera instancia a Dios, por ser nuestra guía y compañía en los momentos difíciles. A nuestros padres, hermanos, familiares y compañeros de curso quienes siempre estuvieron dispuestos a apoyarnos de manera incondicional durante el desarrollo de la especialización. La cual se constituye hoy, ya no en un sueño por alcanzar, sino en una meta cumplida.*

*Zayda Johanna Rodríguez Sánchez*

*Carolina Díaz Betancur*

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	17
1 GENERALIDADES DEL PROYECTO	20
1.1 ANTECEDENTES .....	20
1.2 OBJETIVOS .....	22
1.2.1 Objetivo General.).....	22
1.2.2 Objetivos Específicos.....	22
1.3 ALCANCE.....	23
1.4 LIMITACIONES .....	23
2 AMBIENTE DE DESARROLLO DEL PROYECTO	24
2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....	24
2.1.1 Filosofía Corporativa. A continuación se muestra la misión, visión y estructura organizacional de la empresa. ....	25
2.1.2 Portafolio de Productos.....	27
2.2 BACK DE RECLAMOS .....	28
3 MARCO TEÓRICO	32
3.1 ROL DE LA OFICINA DE PQR EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. ....	32
3.2 ETAPAS DEL MODELO OPERATIVO PARA ATENCIÓN DE UNA PETICIÓN QUEJA O RECURSO .....	34
3.2.1 Entradas del Proceso:.....	34
3.2.2 Proceso .....	34
3.2.3 Pasos Dentro Del Proceso De Investigación.....	35
3.2.4 Salidas Del Proceso.....	35
3.3 MARCO LEGAL GENERAL.....	36
3.3.1 Conceptos Básicos Jurídicos Aplicables A La Oficina De PQR.....	36
3.4 MARCO NORMATIVO LEY GENERAL DE TIC.....	38
4 MODELO OPERATIVO DEL BACK NACIONAL DE RECLAMOS	43

4.1 OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS BACK NACIONAL DE RECLAMOS .....	43
4.1.1 Peticiones, quejas y recursos. ....	43
4.1.1.1 Contenido mínimo de las PQR. ....	45
4.1.2 Los recursos. Deberán contener la siguiente información: .....	45
4.2 BACK NACIONAL DE RECLAMOS.....	46
4.2.1 Distribución operativa del back nacional de reclamos.....	46
4.2.2 Modelo Operativo. ....	47
4.2.3 Modelo Operativo Del Back Nacional De Reclamos. ....	48
4.3 MODELO DE ATENCIÓN DEL BACK.....	49
4.3.1 Roles Operativos. ....	49
4.3.1.1 Radicación y Digitalización. ....	49
4.3.1.2 Asignación. ....	50
4.3.1.3 Pruebas soportadas en los sistemas de información telefónicos o en otras áreas de la compañía. ....	50
4.3.1.4 Investigación. ....	50
4.3.1.5 Correspondencia notificación y archivo. ....	51
4.3.1.6 Aseguramiento y Calidad. ....	51
4.3.1.7 Analistas Senior.....	51
4.3.1.8 Analistas Investigación.....	52
4.3.2 Roles De Apoyo.....	52
4.3.2.1 Soporte. ....	52
4.3.2.2 Gestión y Seguimiento. ....	52
4.3.2.3 Calidad y Capacitación.....	53
5 DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA OPERACIÓN DEL BACK NACIONAL DE RECLAMOS	54
6 SISTEMA ACTUAL DEL PROCESO DE INVESTIGACION EN EL BNR	58
6.1 PRIMERA INSTANCIA, VS SEGUNDA INSTANCIA. ....	58
6.2 ANÁLISIS COMPARATIVO .....	59
6.3 PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS SEGUNDA INSTANCIA (BSI) .	61

7	PROPUESTA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE INVESTIGACION	
	ACTUAL	64
7.1	DESCRIPCION DEL MODELO BSI.....	64
7.1.1	Objetivo general.....	65
7.1.2	Identificación de la Causa Raíz.....	65
7.1.3	Alcance del proceso.....	65
7.1.4	Riesgos.D.....	65
7.1.5	Equipos de trabajo en los cuales se implementó la propuesta.....	65
7.2	Modelo de atención propuesto.....	66
7.2.1	Indicadores de medición y control del proceso.....	66
7.2.2	Pruebas Implementadas En La Materialización De Respuestas Back Nacional de Reclamos.....	69
7.2.2.1	Retiros De PC.....	69
7.2.2.2	Retiros De PS.....	70
7.2.2.3	Peticiones De Retiro PC – PS.....	70
7.2.2.4	Reconexión.....	71
7.2.2.5	Pedidos.....	71
7.2.2.6	Daño Técnico.....	72
7.2.2.7	Suspensiones y Reconexiones.....	72
7.2.2.8	Soporte De Ajustes.....	73
7.2.2.9	Soporte De Ajustes.....	74
7.2.2.10	Soporte De Ajustes.....	74
7.2.2.11	Soporte De Ajustes.....	75
7.2.2.12	Saldo Pendiente.....	76
7.2.2.13	Pago No Abonado.....	76
7.2.2.14	Financiaciones.....	77
7.2.2.15	Plan Minutos Incluidos (PMI).....	78
7.2.2.16	Saldo Pendiente.....	78
7.2.2.17	Aseguramiento De Factura.....	79
7.2.2.18	Llamadas No Realizadas.....	79

7.2.2.19 Consumos.....	80
7.2.2.20 Soportes Adicionales.....	80
7.3 Implantación Del Nuevo Modelo .....	80
8 EFECTIVIDAD DE LA PROPUESTA REALIZADA Y EJECUTADA	82
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES .....	88
BIBLIOGRAFIA .....	90

## LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Organigrama de la Empresa Colombia Telecomunicaciones.....	27
Figura 2. Modelo de operación actual .....	34
Figura 3.. Modelo de Operación De Para La Solución De Un Reclamo .....	35
Figura 4. Modelo de Operación De Para La Solución De Un Reclamo .....	38
Figura 5. Estructura Organizacional Back Nacional de Reclamos.....	47
Figura 6. Modelo Operativo Atención PQR a Nivel Nacional .....	48
Figura 7. Modelo Operativo Atención Reclamos Por Segmentación .....	49
Figura 8. Modelo de Atención con foco BSI .....	59
Figura 9. Retiro Línea del Sistema de Administración Telefónica AC.....	69
Figura 10 Retiro Internet Banda Ancha en el Sistema de Administración Telefónica AC .....	70
Figura 11. Numero de Pedido del Retiro de los Servicios en el Sistema de Administración Telefónica AC.....	71
Figura 12. Reconexión del servicio en el Sistema de Administración Telefónica AC .....	71
Figura 13. Numero de los Pedidos en el Sistema de Administración Telefónica AC	72
Figura 14. Reporte Incidencia Técnica en el Sistema de Administración Telefónica AC .....	72
Figura 15. Relación de Suspensiones y Reconexiones en el Sistema de Administración Telefónica AC.....	73
Figura 16. Relación de Ajustes Proporcionados Al Cliente .....	73
Figura 17.. Ajustes Aplicados en el Sistema de Administración Telefónica CO ....	73
Figura 18. Saldo de la Obligación en el Sistema de Administración Telefónica CO	74
Figura 19. Saldo de la Obligación un Vez Aplicado el Ajuste en el Sistema de Administración Telefónica CO .....	74
Figura 20.. Aplicativo Ajustes Futuros .....	76

Figura 21. Saldo Pendiente de Pago en el Sistema de Administración Telefónica CO .....	76
Figura 22. Pago No Abonado En El Sistema de Administración Telefónica CO ..	77
Figura 23. Financiación en El Sistema de Administración Telefónica CO .....	77
Figura 24. . Activación Plan Minutos Incluido de Larga Distancia Nacional.....	78
Figura 25. . Recibo de Pago .....	78
Figura 26. Herramienta de Aseguramiento de Reclamos .....	79
Figura 27. Relación de Tráficos de Larga Distancia Internacional (GESTEL) .....	79
Figura 28. . Relación de Consumos de Voz Local .....	80
Figura 29. Cuadro de operación de la Gerencia de Back Comercial a la cual pertenece el Back Nacional de Reclamos .....	86
Figura 30 Reclamo radicado en la herramienta gesdar .....	94
Figura 31 Pantallazo Carta Primera Instancia .....	96
Figura 32. Radicación Recurso de Reposición En Subsidio De Apelación .....	97
Figura 33. Soportes del Sistema de Información Telefónicas .....	99
Figura 37. Sistema Gesdar .....	101
Figura 35 Sistema Gesdar .....	101
Figura 36. Respuesta Recurso De Reposición .....	102
Figura 37. Guía de Entrega Respuesta .....	102
Figura 38. Recurso de Reposición Favorable .....	103
Figura 39 Recurso De Reposición .....	105
Figura 40 Respuesta Silencio Administrativo Favorable .....	107
Figura 41 Respuesta Silencio Administrativo No Favorable .....	109
Figura 42. Carta De Primera Instancia Sin Foco BSI .....	110
Figura 43.. Carta De Primera Instancia Con Foco BSI.....	111
Figura 44. Modelo de respuesta otra entidad.....	117

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Análisis Comparativo .....	59
Tabla 2. Capacitación y seguimiento FOCO BSI .....	84
Tabla 3.. Cuadro de control y validación de clientes reiterativos .....	85
Tabla 4. Planilla de evaluación y control de FOCO BSI .....	85

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 01. Tips Básicos para resolver asuntos legales.....	94
Anexo 02. Carta de primera instancia sin foco BSI .....	110
Anexo 03. Carta de primera instancia con foco BSI.....	111
Anexo 04. Modelo de respuesta otra entidad.....	117

## RESUMEN

TITULO\*: **“REDISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN EN EL AREA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DE LA EMPRESA TELEFONICA-TELECOM”**

AUTORES: RODRIGUEZ SANCHEZ, Zayda Johanna; DÍAZ BETANCUR, Carolina\*\*.

PALABRAS CLAVES: Back Nacional de Reclamos, Petición Queja o Reclamo, Gesdar, Segunda Instancia, Telefónica.

### CONTENIDO:

El estudio realizado en Telefónica Telecom permitirá a la administración de la Compañía garantizar la solución y efectividad en los reclamos presentados por los usuarios del servicio, así como la disminución de la reiteratividad en los reclamos, retiros por mala prestación servicios, recursos presentados por los clientes y no reconocimientos de silencios administrativos positivos. Esto se logrará a través de la propuesta de un modelo de atención enfocado al soporte probatorio en las respuestas suministradas a los clientes.

Este documento se dividió en ocho capítulos cada uno de los cuales presenta de una manera clara y detallada las actividades desarrolladas para el alcance de los objetivos propuestos. El estudio en mención se llevó a cabo en el Back Nacional de Reclamos, localizado en la ciudad Bucaramanga, donde se logra confirmar las múltiples falencias de carácter probatorio de las respuestas emitidas a los clientes y de las cuales, se han desprendido un sinnúmero de multas pecuniarias por contestaciones que no son de fondo, claras, y satisfactorias para los suscriptores.

Dada la importancia y complejidad del tema de Investigación se realizaron una serie de capacitaciones con el propósito de dar a conocer al personal importancia que tiene para la administración la implementación del modelo propuesto. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones necesarias para garantizar el éxito del nuevo modelo.

---

\* Monografía

\*\* Facultad FísicoMecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Director Néstor Raúl Ortiz Pimiento

## SUMMARY

TITLE\*: REDESIGN OF THE MODEL OF ATTENTION IN THE REQUEST AREA COMPLAINTS AND RECLAMATIONS OF TELEPHONE COMPANY TELECOM

AUTHORS: RODRIGUEZ SANCHEZ, Zayda Johanna; DÍAZ BETANCUR, Carolina\*\*.

KEYWORDS: National Back of Reclamations, Request Complains or Reclamation, Gesdar, Second Instance, Telefonica.

CONTENT:

The study realised in Telephone Telecom will allow the administration of the Company to guarantee the solution and effectiveness in the reclamations presented/displayed by the usurious ones of the service, as well as the diminution of the reiteratividad in the reclamations, retirements by bad benefit services, resources presented/displayed by the clients and nonrecognitions of positive administrative silencios.

This will be obtained through the proposal of a model of attention focused to the probatory support in the provided answers the clients. This document was divided in eight chapters each one of as it presents/displays of a clear and detailed way the activities developed for the reach of the proposed objectives. The study in mention was carried out in the National Back of Reclamations, located in the Bucaramanga city, where it is managed to confirm the multiple faults of probatory character of the answers emitted to the clients and of which, have come off an endless number pecuniary fines by answers that are not basic, clear, and satisfactory for the subscribers.

Given to the importance and complexity of the subject of Investigation a series of qualifications was realised in order to present the personal importance that has for the administration the implementation of the proposed model. Finally, the conclusions and recommendations necessary appear to ensure the success of the new model.

---

\* Monograph

\*\* Facultad FísicoMecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Director Néstor Raúl Ortiz Pimiento

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación es un planteamiento de un modelo de atención que se implementa en Colombia Telecomunicaciones, actualmente Telefónica Telecom. Empresa que cuenta con un departamento especializado para la recepción y atención de reclamos interpuestos por los clientes a nivel nacional, vía verbal o escrita; esta oficina fue denominada como Back Nacional de Reclamos y se encuentra ubicada en la ciudad de Bucaramanga.

Con el fin de garantizar solución y efectividad en los reclamos presentados por los clientes, se evidenció la necesidad de rediseñar el modelo de atención usado en el Back Nacional de Reclamos, planteando un nuevo sistema de solución enfocado al soporte probatorio en las respuestas suministradas a los clientes. Adicional a ello, el análisis de factores existentes en la compañía (sistemas de información- ATIS) para probar la respuesta a los entes de control (Superintendencias).

Este aporte surge ante la necesidad de la Compañía de mejorar la efectividad en las respuestas, lo cual garantiza clientes más satisfechos, la disminución de la reiteratividad en los reclamos, retiros por mala prestación servicios, recursos presentados por los clientes y no reconocimientos de silencios administrativos positivos. Esto proporciona una disminución en la cantidad de multas pagadas por la empresa a los organismos del control (Superintendencias).

En concordancia con lo anterior, mediante este documento se desarrolla la propuesta a través del planteamiento de los alcances y limitaciones que este proyecto exhibe en la obtención de la mayor eficiencia y claridad en las respuestas proporcionadas a los clientes, siendo esto abordado en el primer capítulo de monografía.

En el segundo capítulo de la presente disertación, se detalla una breve historia de la empresa sobre la cual se desarrolló el presente trabajo, su organización así como una referencia en grandes rasgos de su segmentación y los productos de telecomunicación que suministran. Igualmente y lo más importante, se describe al área objeto del estudio y las normas que regularon la creación del Back Nacional de Reclamos (BNR).

En el tercer capítulo, se describe el marco teórico que regula la atención de las peticiones, quejas y reclamos que son atendidos en el Back Nacional de Reclamos (BNR) y del cual se desprende la aplicación del foco BSI para las respuestas suministradas a los clientes.

El cuarto capítulo de este escrito, se refiere al Back Nacional de Reclamos (BNR) donde se plasma en detalle su estructura a través de la descripción de cada uno de los roles que intervienen en la resolución de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) en la actualidad.

En los capítulos cuatro y cinco, se realiza un diagnóstico del estado actual de las soluciones a las peticiones, quejas y reclamo que se atienden en la primera instancia por parte del BNR; donde se logra confirmar las múltiples falencias de carácter probatorio de las respuestas emitidas a los clientes y de las cuales, se han desprendido un sinnúmero de multas pecuniarias por contestaciones que no son de fondo, claras, y satisfactorias para los suscriptores.

En los capítulos seis y siete, se realiza un análisis comparativo en la investigación de las soluciones de las peticiones, quejas y reclamos tanto en la primera como en la segunda instancia; planteándose alternativas que permiten inferir que las respuestas emitidas a través de la aplicación del foco probatorio de la segunda instancia garantizan la efectividad, claridad y satisfacción de las soluciones emitidas por el Back Nacional de Reclamos (BNR).

Por último en el capítulo octavo, se demuestra a través de diferentes indicadores de la empresa sobre el nivel de efectividad que la propuesta de foco BSI desde su implementación ha proporcionado al Back Nacional de Reclamos (BNR); confirmando que los beneficios de carácter económicos (reducción de multas por parte del ente regulador) y de satisfacción del cliente han evolucionado de manera muy favorable para los intereses de Telefónica – Telecom.

Del mismo modo, se proporcionan las conclusiones y recomendaciones que la presente monografía estableció con la aplicación del proyecto de foco BSI.

## **1 GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **1.1 ANTECEDENTES**

La Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos se crea en cumplimiento normativo a la existencia del contrato de servicio público entre las empresas prestadoras y los usuarios del mismo; al derecho que le asiste a los usuarios, conforme a lo regulado en el Art.23 de la Constitución Nacional de interponer sus peticiones quejas o reclamos y a que estas sean resueltas en un tiempo determinado, a través de la vigencia de la ley 142 de 1994 en sus Art. 152 y 153; se regula la interposición de los derechos de petición, recursos de reposición y en subsidio apelación por parte de los usuarios y a su vez la constitución de una oficina de peticiones quejas y recursos por parte de las empresas prestadoras del servicio con la finalidad de darle solución efectiva a estas PQR´s interpuestas.

En materia de regulación normativa es importante resaltar que el la existencia del contrato y prestación del servicio conforme a lo regulado en la ley 142 de 1994; es regulada a través del Contrato de Condiciones Uniformes que se celebra entre la empresa prestadora del servicio; para el caso Colombia Telecomunicaciones (Telefónica-Telecom) y el usuario o suscriptor del mismo; en este contrato se establece la existencia, condiciones, derechos y obligaciones de las partes.

Partiendo de este soporte normativo, la compañía cuenta con centros de recepción o puntos presenciales a nivel nacional y líneas de call center (denominadas FRONT o cara al usuario) mediante estas se reciben; las PQR;s; peticiones, quejas y recursos de los usuarios o suscriptores del servicio; de la misma manera se constituyó una oficina de peticiones quejas y reclamos denominada Back Nacional de Reclamos (Back detrás del cliente), ubicada geográficamente en la ciudad de Bucaramanga. Dicha oficina se encarga de resolver las PQR´s de carácter verbal

(recepcionadas vía call center) o escritas (recepcionadas distrito Bogotá o puntos presenciales) interpuestas por los usuarios del servicio a nivel nacional.

Es importante resaltar que el ente de control y vigilancia para la recepción y solución de PQR's según lo regula la norma son las superintendencias; denominadas Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Superintendencia de Industria y Comercio, estos entes de control, pueden incluso llegar a resolver una PQR interpuesta por un cliente (usuario o suscriptor del servicio) en última instancia; también como resultado de la investigación en 1ra instancia a la solución suministrada por la empresa prestadora del servicio; puede llegar a interponer multas; valores que deben ser cancelados por la empresa prestadora del servicio.

Partiendo de la regulación normativa en el Back de Reclamos existen dos instancias encargadas de dar solución a la PQR's interpuestas por los usuarios del servicio y la remisión de reclamos a los entes de control para su respectiva revisión.

Conforme a ello, cuando los usuarios o suscriptores del servicio interponen por primera vez su derecho de petición invocando el art. 23 de la Constitución Nacional; estas peticiones o quejas son resueltas por el equipo de primera instancia establecido en el Back Nacional de Reclamos conforme al segmento al que pertenezca el usuario llámese residencial, negocios o empresas. Es importante resaltar que dentro del modelo de solución de PQR's establecido en el Back de Reclamos (BNR) para las peticiones interpuestas en primera instancia o por primera vez por parte de un usuario o suscriptor del servicio; no se contempla el soporte probatorio exigido por el ente control cuando una petición en segunda instancia debe ser remitida para su verificación.

Una vez resuelta esta primera instancia en el BNR; al cliente le asiste el derecho de volver a reclamar nuevamente; para lo cual interpone en segunda instancia (según lo establecido en la ley 142 de 1994) lo que se denomina Recurso de Reposición y

en Subsidio Apelación; este recurso interpuesto; según el modelo de atención del BNR debe ser resuelto por el equipo de segunda instancia; en la solución del recurso el equipo de segunda instancia debe soportar probatoriamente toda la respuesta proporcionada al cliente; pues esta debe ser remitida en expediente para revisión por parte del ente de control.

Cuando se remite el caso en expediente por el equipo de segunda instancia para estudio en el ente de control, este debe emitir una respuesta; es importante precisar que esta respuesta puede ser; favorable o no favorable al cliente; lo cual en caso de falla por parte de la entidad prestadora del servicio (EMPRESA); puede acarrear el pago de una multa o cumplimiento de sanciones.

## **1.2 OBJETIVOS**

Los objetivos del proyecto se establecen a continuación.

**1.2.1 Objetivo General.** Rediseñar el modelo de atención del área de peticiones quejas y reclamos de la empresa Telefónica-Telecom enfocado a la soluciones integrales a los clientes con visión y gestión de acuerdo con lo regulado por los organismos de control y vigilancia (Superintendencia de Industria y Comercio).

**1.2.2 Objetivos Específicos.** Los objetivos específicos que persigue el proyecto son:

❖ Conocer y comprender el funcionamiento del área de peticiones quejas y reclamos denominada BACK NACIONAL DE RECLAMOS, para plantear un nuevo modelo de trabajo que permita una mayor efectividad de carácter probatorio en las soluciones proporcionadas a los clientes.

- ❖ Proponer las alternativas de mejora en el proceso de la solución de peticiones quejas y reclamos (PQR'S) para establecer su viabilidad en el desarrollo del nuevo modelo planteado.
- ❖ Determinar la alternativa más efectiva y su estructuración para el nuevo modelo de atención de reclamos.
- ❖ Planificar el modelo de atención con foco de investigación segunda instancia y soporte probatorio implantarlo en los diferentes equipos especializados del BNR.
- ❖ Realizar seguimiento y control del nuevo modelo desarrollado en los diferentes equipos de trabajo para verificar su funcionalidad y resultados.

### **1.3 ALCANCE**

La presente monografía se desarrolló hasta la etapa de seguimiento y control del nuevo modelo de tal forma que pueda evidenciarse a través de criterios de calidad en las respuestas suministradas a los clientes, la funcionalidad y resultados obtenidos en los diferentes equipos del BNR; contribuyendo a la disminución en multas interpuestas por el ente de control.

### **1.4 LIMITACIONES**

No llegar a acuerdos previos con los entes de control que avalen los soportes probatorios tomados de los sistemas de información de la compañía. Así como las modificaciones del sistema de información que impidan soportar probatoriamente lo requerido por el ente de control en las respuestas suministradas a los clientes y las emisiones normativas que establezcan la no existencia de la oficina de PQR'S vía escrita, hacen parte de las limitaciones de este proyecto.

## **2 AMBIENTE DE DESARROLLO DEL PROYECTO**

### **2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

Telefónica es una de las principales empresas de telecomunicaciones del mundo. Con presencia en 23 países, más de 203 millones de clientes y 234.000 empleados, dedica más de 4.300 millones de euros a la innovación tecnológica y 50 millones de euros en proyectos de acción social.

Esta compañía nace en 1924. Creada como filial local de una multinacional norteamericana (ITT) en España, en 85 años de historia, Telefónica ha ido superando, una tras otra, a las compañías que fueron su referencia histórica en el pasado.

La organización pertenece al primer grupo empresarial de Telecomunicaciones del país. Tiene presencia en el 91% del territorio nacional (998 municipios). La consolidación de Telefónica Telecom se hace posible, en gran medida, gracias a la inversión de aproximadamente \$368 millones de dólares (853.577 millones de pesos colombianos) hecha por Telefónica Internacional S.A. en el mes de abril de 2006, luego de un proceso de subasta por el 50% más una acción, con el que adquirió el control y la gestión de la compañía.

Colombia Telecomunicaciones se creó en 2003, producto de la liquidación de la antigua Empresa Nacional de Telecomunicaciones, empresa 100% estatal, que operó como monopolio durante 50 años y que se volvió inviable en el corto plazo debido a su incapacidad para competir y su Onerosa carga laboral. La transformación permitió construir a Colombia telecomunicaciones como una empresa ágil, orientada al mercado y organizacionalmente Viable.

Actualmente la compañía presta sus servicios de telefonía fija local, con 2,6 millones de clientes; larga distancia nacional e internacional a través del 09 y el 009, con una participación del 60% de las llamadas; y servicios de Internet banda ancha y transmisión de datos soportados en la más moderna red de telecomunicaciones, que cuenta con una red de fibra óptica de más de 5.800 kilómetros de longitud en todo el territorio nacional.

La compra, ha permitido mejorar sustancialmente la oferta de servicios a través de la experiencia y capacidad de Telefónica para desarrollar con éxito el negocio de telefonía fija a nivel regional, tanto por lo que se refiere a la telefonía tradicional como al negocio de banda ancha. Lo anterior le permite explorar oportunidades para la presentación de productos y servicios convergentes a todos los habitantes de Colombia.

**2.1.1 Filosofía Corporativa.** A continuación se muestra la misión, visión y estructura organizacional de la empresa.

**a. Misión.** Telefónica se consolida hoy como el primer grupo empresarial de telecomunicaciones de Colombia. Integra a través de sus operaciones Telefónica Telecom, Telefónica Móviles Movistar, Terra y Atento; una amplia gama de servicios que incluyen telefonía fija, telefonía móvil, Internet, Banda Ancha, transmisión de datos y servicios de valor agregado, así como soluciones corporativas, acceso y contenidos de Internet y servicios de “Contact Centers”.

A través de sus negocios, Telefónica se constituye en un gran generador de empleo al tiempo que fortalece el tejido empresarial del país. Telefónica Colombia genera unos 8.500 empleos directos en el territorio nacional, pero la cifra se incrementa a 75.000 cuando se incluyen los empleos indirectos e inducidos generados.

Telefónica Colombia tiene presencia en 998 municipios (90.9% del total) mediante su operación fija con Telefónica Telecom, y una cobertura móvil del 87% de la población colombiana y de 5.800 km de las carreteras nacionales a través del negocio Telefónica Móviles Movistar.

Como parte de su filosofía corporativa, Telefónica Colombia tiene como visión mejorar la vida de los colombianos, facilitar el desarrollo de los negocios que sustentan la economía del país, y contribuir al progreso de las comunidades donde opera, proporcionando no sólo servicios innovadores basados en las tecnologías de la información y la comunicación, sino bienestar y apoyo a los actores sociales con los que interactúa.

“Un nuevo espíritu y una nueva Telefónica”. Así se proyecta Telefónica Colombia en el país. Lo hace liderando el nuevo entorno digital hacia el que converge el sector, en el que el cliente es hoy el auténtico motor de cambio, demanda soluciones de comunicación, información y entretenimiento, a las que espera acceder por multitud de vías y desde múltiples situaciones. Telefónica Colombia se viene adaptando rápidamente a este cambio y hoy cuenta con un perfil único de escala y diversidad en el sector de las telecomunicaciones, que la convierte en una de las compañías líderes nacionales.

**b. Visión.** La Visión se muestra de la siguiente manera: “Mejorar Colombianos la vida de los Colombianos, facilitar el desarrollo de los negocios que sustentan la economía del país, y contribuir al progreso de las comunidades donde opera, proporcionando no innovadores sólo servicios basados en las tecnologías de la información y la comunicación, sino bienestar y apoyo a los actores sociales con los que interactúa.”

**c. Estructura Organizacional.** La Empresa se encuentra dividida de acuerdo a los cargos y funciones laborales que desempeñan los trabajadores que pertenecen a ella, por lo cual se hace necesario mostrar su estructura a través de su correspondiente organigrama.

El organigrama presenta un esquema clásico de jerarquía vertical, tal como se puede apreciar en la Figura 1.

**Figura 1.** Organigrama de la Empresa Colombia Telecomunicaciones.



**Fuente:** Intranet página principal interna de Telefónica Telecom

**2.1.2 Portafolio de Productos.** Actualmente, Telefónica se consolida hoy como el primer grupo empresarial de telecomunicaciones de Colombia. Integra a través de sus operaciones Telefónica Telecom, Telefónica Móviles Movistar, Terra y Atento; una amplia gama de servicios que incluyen telefonía fija, telefonía móvil, Internet, Banda Ancha, transmisión de datos y servicios de valor agregado, así como soluciones corporativas, acceso y contenidos de Internet y servicios de “Contact Centers”.

A continuación se describen los principales segmentos del mercado y el tipo de producto ofertado por la compañía:

**DIVISION DEL NEGOCIO** la empresa se encuentra fraccionada en cuatro (4) segmentos (segmento residencial, segmento Negocios, segmento Empresas y segmento Mayorista):

- ✓ RESIDENCIAL (HOGARES) Soluciones combotizadas Dúos y Tríos, Internet, TV digital, Telefonía local, Larga distancia, Telefonía publica, Tarjeta prepago.
- ✓ NEGOCIOS (MASIVOS – TOP) Soluciones de Voz, Internet, Televisión, Estaciones de trabajo, servicios de Datacenter, Collocation, Hosting, soluciones de Datos y Seguridad Gestionada.
- ✓ EMPRESAS Soluciones de Voz, Internet, Televisión, Estaciones de trabajo, servicios de Datacenter, Collocation, Hosting, soluciones de Datos, Seguridad Gestionada y Telecomunicaciones Móviles.
- ✓ MAYORISTA acuerdos de interconexión con otro operadores (ETB, Une, Telmex, Movistar, Comcel) en la prestación del servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional.

## **2.2 BACK DE RECLAMOS**

El Back Nacional de Reclamos se crea con la necesidad que tiene Telefónica-Telecom de centralizar la operación de solución y gestión de peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los usuarios del servicio; situación que se presenta con la compra de la antigua Telecom por parte de Telefónica, aunada a la unificación del servicio y la puesta en marcha de nuevos sistemas de administración e información telefónicos, la optimización de redes, la inversión en tecnología; el ofrecimiento de nuevos productos y servicios, la combotización de paquetes de servicios voz, internet y televisión; lo que incremento las reclamaciones de los clientes.

Dado el incremento en las reclamaciones, Telefónica evalúa la efectividad en la solución de reclamos, siendo la oficina de Bucaramanga la oñionada por su experiencia y conocimiento en la materia, Telefónica toma la decisión de estructurar en la ciudad de Bucaramanga el Back Nacional de Reclamos; para lo cual se crean equipos especializados en la solución de PQR's de primera y segunda instancia, de acuerdo con el segmento del cliente, actualmente divididos en negocios, residencial, casos especiales, control fraude.

Considerando lo anteriormente expuesto, según el artículo 5 del código contencioso administrativo, toda persona podrá hacer peticiones respetuosas, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

Las peticiones de carácter escrito deben contener como mínimo los siguientes requisitos:

- ✓ -La designación de la autoridad a la que se dirigen.
- ✓ -Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- ✓ -El objeto de la petición.
- ✓ -Las razones en que se apoya.
- ✓ -La relación de documentos que se acompañan.
- ✓ -La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades pueden exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos elaborar formularios para que

los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadir las informaciones o aclaraciones pertinentes.

A la petición escrita se puede acompañar una copia, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, estos documentos tienen el mismo valor legal del original y esta copia se devuelve al interesado. Esta autenticación no causa derecho alguno a cargo del peticionario”.

En consecuencia, el Back Nacional de Reclamos debe atender las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR´S) de acuerdo a las normas que existen para el manejo de los derechos de petición. Por ello, el Suscriptor o Usuario debe suministrar la información necesaria para que Telefónica – Telecom pueda realizar el análisis correspondiente y tomar la decisión respectiva para lo cual se dispone de formularios o formatos para facilitar a los Suscriptores o Usuarios la presentación de sus requerimientos ante la empresa o interponer los correspondientes recursos ante Telefónica-Telecom o ante el ente regulador (Superintendencia de industria y comercio) de cada servicio prestado, en el caso de apelación; sin embargo su uso no es obligatorio.

Las peticiones se resuelven o contestan dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no es posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se debe informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resuelve o da respuesta. Cuando la petición es verbal, la decisión puede tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás caso es escrita.

Por lo anterior, se notifica personalmente al interesado o a su representante o apoderado. Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal puede hacerse de la misma manera.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le envía por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío de la citación se anexa al expediente. El envío se hace dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.

Cuando un suscriptor o usuario se encuentra inconforme con la respuesta de primera instancia proporcionada por Telefónica – Telecom; éste tiene la posibilidad de interponer ante la misma empresa el respectivo recurso de reposición y apelación en contra del primer acto administrativo, el cual puede hacerse uso, por escrito, en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días siguientes a ella, o a la desfijación del edicto, o a la publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos pueden interponerse en cualquier tiempo. Transcurridos los términos sin que se hayan interpuesto los recursos procedentes, la decisión queda en firme.

Si la respuesta a una PQR no se emite dentro de los 15 días siguientes a su recepción, o el día para contestar vencido el término probatorio, o no se remite dentro de los 5 días siguientes; así como que no se atiende en su totalidad, se produce el **Silencio Administrativo Positivo**. Circular No.005 de 2005; por lo cual:

- ✓ Se debe reconocer en las 72 horas siguientes al día en que ha debido producirse la respuesta.
- ✓ Comunicar la declaratoria al cliente en los 5 días siguientes.
- ✓ Debe reconocerse cuando lo solicite el usuario y se verifique su operancia
- ✓ Cuando una Superintendencia multe por SAP, o cuando la Empresa sufra un menoscabo patrimonial por el SAP, la Empresa debe repetir contra el funcionario (art. 81 de la Ley 142 de 1994).

### **3 MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 ROL DE LA OFICINA DE PQR EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

La función específica por la que conforme al Art.153 de la derogada ley 142 de 1994 se crea la oficina de peticiones quejas y reclamos, específicamente Back Nacional de Reclamos en la ciudad de Bucaramanga; es la de contestar las peticiones quejas recursos que interponen los usuarios o suscriptores del servicio y en cumplimiento de esta normatividad garantizar una atención oportuna, con criterios de eficiencia y calidad.

Para ello estructuralmente el BNR se encuentra dividido por equipos de trabajo quienes contestan los reclamos interpuestos por los clientes en primera y segunda instancia; estos equipos presentan un rol primordialmente investigativo; es importante resaltar que conforme al portafolio de productos y servicios que presta la compañía, estos grupos de trabajo se encuentran divididos en subgrupos, según sea el segmento (residencial, negocios, empresas) al que pertenezca el cliente.

El Back Nacional de reclamos se consolida en Telefónica-Telecom como un grupo de trabajo con carácter operativo e investigativo, este se encuentra integrado por procesos que van desde la radicación de un reclamo interpuesto por el cliente vía verbal o telefónica; hasta la solución, remisión a correspondencia y nuevo proceso de gestión en caso de que los clientes se presenten nuevamente a reclamar; adicionalmente integra labores de calidad, capacitación y soporte; las soluciones se enfocan a los servicios de telefonía fija, Internet, Banda Ancha, transmisión de datos, servicios de valor agregado, así como soluciones corporativas, acceso y contenidos de Internet.

Dentro del proceso de atención y solución de un reclamo en el BNR, se destaca su enfoque legal que hace que este se encuentre sectorizado en dos grandes unidades de trabajo; Back de primera instancia encargado de resolver derechos de petición, quejas relacionadas con el uso y la prestación de los servicios; Back de segunda instancia o denominado Back Legal encargado de resolver los recursos de reposición, recursos de reposición y en subsidio apelación, silencios administrativos, requerimientos de organismos de control y remisión de expedientes a la superintendencia; así como presentación de descargos por aperturas de pliegos de cargos contra la empresa, investigaciones por silencios administrativos y cumplimiento a resoluciones emitidas por el ente de control.

Dada la significancia legal del proceso investigativo realizado por el equipo especializado en segunda instancia, el cual contiene un factor probatorio clave en la solución de reclamos; con conocimiento de los organismos de control (superintendencias) se prueba al cliente y al ente la respuesta suministrada por la empresa, de esta manera la promesa al cliente es efectivamente cumplida; esta promesa enfoca la realización de descuentos, cambios en productos o servicios, retiros, emisión de facturas, entrega de facturas, correcto empaquetamiento de los servicios, cumplimiento de la oferta ofrecida en la venta al cliente etc.

Analizando estructuralmente el Back Nacional de Reclamos, se identifica el proceso de atención de un reclamo, partiendo de entradas, clientes, proveedores, productos y salidas del back.

**Figura 2. Modelo de operación actual**



**Fuente:** Micrositio página de capacitación y formación proceso de atención FOCO BSI

### 3.2 ETAPAS DEL MODELO OPERATIVO PARA ATENCIÓN DE UNA PETICIÓN QUEJA O RECURSO

**3.2.1 Entradas del Proceso:** Inicia con la presentación del reclamo por parte del cliente (Derechos de petición quejas, recursos, silencios, resoluciones) vía punto presencial o Call center; una vez presentado el reclamo se procede a su recepción, digitalización si es del caso (cuando el cliente presenta documentos) y radicación.

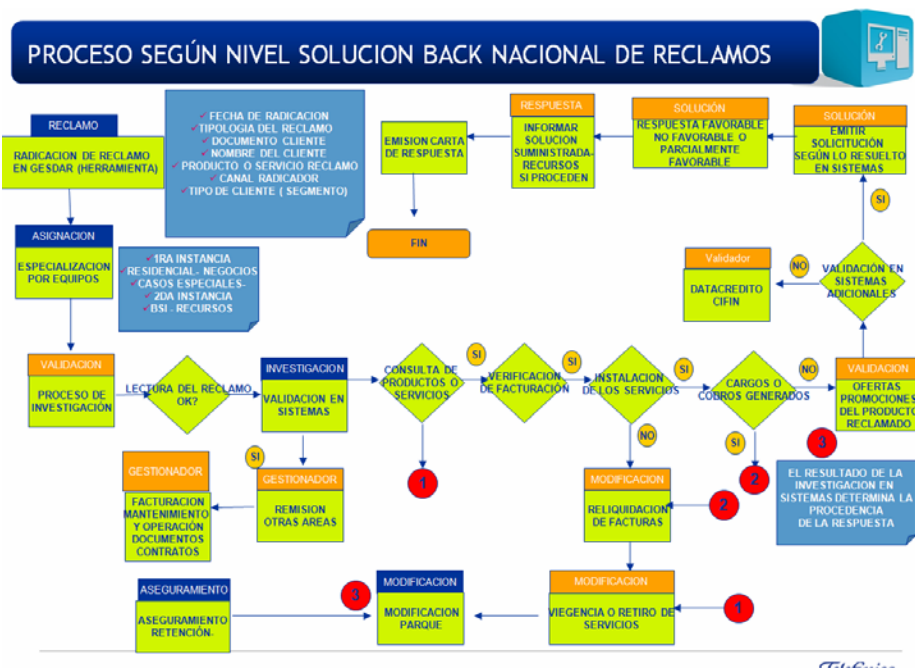
**3.2.2 Proceso:** Se determina por el camino que sigue el reclamo en el Back Nacional de Reclamos que va desde la radicación del mismo, la investigación soportada en el cumplimiento de las normas legales y lo visualizado en el sistema de información de Telefónica Telecom.

**3.2.3 Pasos Dentro Del Proceso De Investigación:** A continuación se detallan los principales pasos a seguir:

- ✓ -Registro de herramienta de reclamos (Ges dar) y asignación consecutivo único de reclamos.
- ✓ -Especialización en atención e investigación de reclamos por monto, complejidad.
- ✓ -Seguimiento y gestión de casos
- ✓ -Emisión de respuesta al cliente
- ✓ -Remisión organismos de control (SIC-CNTV)

**3.2.4 Salidas Del Proceso:** Respuesta emitidas al cliente con cumplimiento de lo regulado por el ente de control.

**Figura 3.. Modelo de Operación De Para La Solución De Un Reclamo**



Fuente: Micrositio página de capacitación y formación proceso de atención

### **3.3 MARCO LEGAL GENERAL**

A continuación se presenta el marco legal general aplicable a la oficina de PQR.

**3.3.1 Conceptos Básicos Jurídicos Aplicables A La Oficina De PQR.** La función de la oficina de peticiones quejas y reclamos del Back de Telefónica-Telecom se encuentra soportada jurídicamente en la Constitución Nacional, la derogada Ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, contratos de servicios adicionales (banda ancha, televisión) contratos comerciales, procedimiento en la solución de un reclamo reglado en el código contencioso administrativo, leyes y normas expedidas por el gobierno nacional en materia de Tic's. (Tecnologías de la información y comunicaciones)

Los servicios de Telecomunicaciones se encuentran regulados por la expedición de resoluciones y normas; tales como la resolución 1732, 1764 de 2007, Decreto 1130 de 1999, la Ley 555 de 2000 y el Decreto 2870 de 2000, Ley 182 de 1995 que regula el servicio de TV.

Otras Normas sobre la materia: **Resolución 575 de 2003 expedida por la CRT Cap. VI Tit. VII Resolución CRT 087 de 1997 Cap. I Tit. III Circular única de la SIC. CRT 1040 de 2004 Ley 57 de 1985 Art. 21.**

**Normas sobre peticiones en interés general o particular:** Art. 23 CN, y Parte Primera del Código Contencioso Administrativo. Contrato de Condiciones Uniformes Ley 142 de 1994, que establece que dichas empresas deben constituir una Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos. **Ley 689 de 2001**

Dentro lo dispuesto en la cláusula novena (9) del Contrato de Condiciones Uniformes se dispone que el "suscriptor o Usuario tiene derecho a presentar

peticiones, quejas y recursos relativos al servicio. Las peticiones, quejas y recursos se recibirán, atenderán, tramitarán y responderán por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, en la oficina destinada para tal fin”.

**ARTÍCULO 53- RÉGIMEN JURÍDICO.** El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.

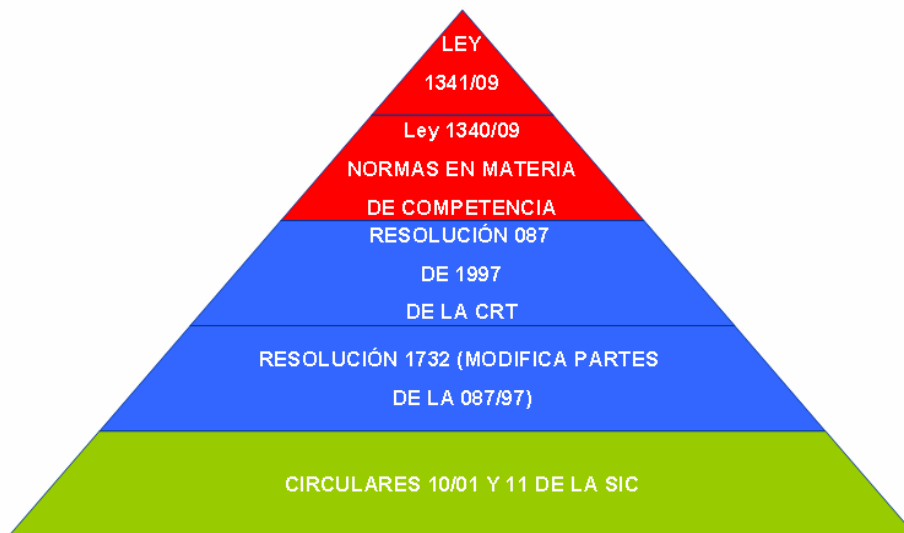
**Resolución 1764 CRT.** Este régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las demás señaladas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del Estado, salvo los servicios de televisión consagrados en la ley 182 de 1995 y sus modificaciones, y los servicios de radiodifusión sonora, Auxiliares de ayuda y Especiales de que trata el Decreto 1900 de 1990.

Parágrafo. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se presten servicios de telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo de acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.

**LEY DE TIC'S -1341 del 30 de Junio de 2009.** En adelante los ciudadanos que tengan quejas en la prestación de servicios de telefonía móvil, Internet o telefonía fija, podrán acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, única entidad encargada de resolver sus reclamaciones.

### 3.4 MARCO NORMATIVO LEY GENERAL DE TIC

**Figura 4.** Modelo de Operación De Para La Solución De Un Reclamo



A partir del 30 de julio de 2009, se sancionó la Ley 1341 por medio de la cual Colombia cuenta con una Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a través de la cual se definen principios que regulan en una sola política el sector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Esta ley hace énfasis en la protección a los usuarios, criterio que le permite a cualquier colombiano que tenga un servicio móvil, de Internet o telefonía fija, saber cuáles son sus derechos y responsabilidades, y a una sola institución, la Superintendencia de Industria y Comercio, atender quejas, reclamos y el cumplimiento para que se respeten los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

En materia de regulación y vigilancia, puede decirse que se organiza el esquema institucional del sector. Con el Ministerio de TIC como ente rector de política, la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC como organismo de regulación

dotado de facultades amplias para cumplir sus funciones, y la Superintendencia de Industria y Comercio SIC como entidad de vigilancia y control tanto de la sana competencia como de la protección de los consumidores. Es de anotar, que dada la regulación por servicios preexistente, la Superintendencia de Servicios Públicos cumplía las tareas ahora encomendadas a la SIC para los servicios de telefonía local y de larga distancia, mientras la SIC atendía o relativo a servicios móviles y servicios de valor agregado.

Dentro de los lineamientos en el que esta orientada la Ley TIC, se establece la protección de los derechos de los usuarios; en donde el estado es quien debe velar por “la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las TIC, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Habeas 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”.

**3.4.1 Derechos De Los Usuarios TIC´S:** Del mismo modo, con la promulgación de la nueva ley de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC); el gobierno nacional quiso dar mayores garantías a los usuarios en la contratación de servicios de Telecomunicaciones, para que así se viesen mucho mejor favorecidos que las dictadas por la anterior ley 142 de 1994. Por ello, esta nueva disposición propuso los siguientes planteamientos:

- ✓ -Libre elección proveedores y planes.
- ✓ -Recibir información veraz, clara, suficiente y comprobable.
- ✓ -Confirmación escrita de condiciones verbales (call center).

- ✓ -Información previa cambio en tarifas y planes.
- ✓ -Recibo factura adecuada.
- ✓ -Derecho a presentar PQR´S y a recibir respuesta oportuna y adecuada.
- ✓ -Conocer indicadores de calidad
- ✓ -Protección datos personales e inviolabilidad comunicaciones.
- ✓ -Protección contra conductas restrictivas o abusivas.
- ✓ -Trato no discriminatorio.
- ✓ -Toda duda en interpretación o aplicación a favor del usuario.
- ✓ -Información impacto en la salud por uso TIC´s.
- ✓ -Promoción mecanismos de participación ciudadana en control y regulación.

**3.4.2 Alcance Del Régimen Ley TIC´S.** A continuación se detalla este aspecto:

- ✓ -Elementos esenciales de los contratos de prestación de servicios de TIC´s:
- ✓ -Derecho de los usuarios a una atención eficiente y adecuada.
- ✓ -Derecho a presentar PQR´S y a la obtención de una respuesta oportuna y adecuada.
- ✓ -Incorpora un catálogo de derechos clasificados como irrenunciables para los usuarios elevados a rango legal.

**3.4.3 Contrato de Condiciones Uniformes:** Como su mismo nombre lo dice es un acuerdo de servicio de tipo concertado entre Telefónica – Telecom y sus Clientes, con el cual no se hace necesario la firma de ningún documento para estipularse que existe un convenio entre las partes; donde se establecen derechos y deberes por parte de la empresa prestadora del servicio y el suscriptor que recibe el producto. Este documento, es un complemento de las disposiciones que proporciona la ley de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) más no la reemplaza o la sustituye, ya que esta última es la norma general de regulación de los servicios de Telecomunicaciones.

Dentro del marco regulatorio del Contrato De Condiciones Uniformes, se establece la clausula novena (9); la cual tiene que ver con las normas que rigen la atención de las peticiones, quejas y reclamo (PQR) que puede tener determinado suscriptor respecto a la prestación del servicio ofrecido y sobre la que se debe cumplir con las siguientes normas para su solución:

#### **3.4.3.1 Peticiones, Quejas y Recursos.** A continuación se detalla este aspecto

- ✓ -Se atenderán de acuerdo a las normas que existen para el manejo de derechos de petición.
- ✓ -Es indispensable que se informe a Telecom lo necesario para tomar analizar cada caso y tomar decisiones.
- ✓ -Telecom podrá disponer de formatos para los recursos (No es obligatorio)
- ✓ -Se indican los términos en los cuales se deben presentar los recursos.
- ✓ -Se establece como término para presentar reclamos relacionados con facturación hasta el día hábil anterior al vencimiento de la factura que contiene el objeto del reclamo
- ✓ -Incluye el término para dar respuesta a las PQR´s (15 días hábiles desde el día en que se presenta la PQR)
- ✓ -Estructuración del SAP y efectos del mismo
  
- ✓ **Termino para resolver.** En los 15 días hábiles siguientes a fecha de recibo; de no ser posible, informar las razones de la demora y tiempo en que se responderá.
  
- ✓ **De la interposición de Recursos ¿Cuáles son?** Reposición y en subsidio apelación. Informales. La empresa suministra formularios (no son obligatorios).

✓ **Oportunidad para presentarlos ¿Ante quién? ¿Contra qué decisiones?**

Deben interponerse dentro de los 5 días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, ante la empresa que emitió o dio solución en primera instancia a la queja o reclamo interpuesto. Los actos o decisiones que resuelvan negativamente reclamos por facturación, actos de suspensión, negativa o corte del servicio y terminación del contrato.

Los recursos según art.54 de la ley Tic's ART. 54. Procederán en los siguientes casos:

- ✓ Negativa del contrato
- ✓ Suspensión
- ✓ Terminación
- ✓ Corte y facturación

El recurso de reposición debe ser resuelto dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la interposición del mismo. Siempre que el usuario presente ante el proveedor un **recurso de reposición**, este último **deberá informarle en forma previa, expresa y verificable** el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.

El recurso de apelación debe ser resuelto dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la interposición del mismo. Lo resuelve quien ejerza la Inspección, vigilancia y control en materia de usuarios.

- ✓ **Silencio Administrativo Positivo.** Opera cuando no se emite una respuesta al cliente dentro de los 15 días hábiles estipulados o cuando no se emite un pronunciamiento de fondo al cliente.

## **4 MODELO OPERATIVO DEL BACK NACIONAL DE RECLAMOS**

### **4.1 OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS BACK NACIONAL DE RECLAMOS**

Todas las personas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios constituirán una “oficina de Peticiones Quejas y Recursos” la cual tendrá la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios del servicio

**4.1.1 Peticiones, quejas y recursos.** Dentro del contrato de servicios públicos el cual entra en vigencia, una vez se solicitan y se instalan los servicios por parte de la empresa; existen derechos y obligaciones, tanto de la empresa prestadora como del usuario o suscriptor del servicio; dentro de los derechos del mismo; existe la potestad de presentar ante la empresa reclamaciones; estas pueden ser:

**Peticiones:** Solicitudes, reclamos relacionados con la directa prestación del servicio ocasionados por la negativa del contrato; suspensión, corte, terminación, facturación; básicamente estos reclamos llevan implícito un carácter monetario.

**Quejas:** Solicitudes o reclamos relacionados indirectamente con la prestación del servicio, atención al cliente, daños, retiros de poste, movimientos de cajas etc.

**Recursos:** Es el derecho que le asiste al usuario o suscriptor del servicio para que su petición sea revisada nuevamente por la empresa ante la cual se presentó por primera vez y que en caso de ser resuelta en forma desfavorable, sea remitida al

ente control o superintendencia para que en apelación esta revise lo actuado por la empresa y emita un pronunciamiento en segunda instancia.

El párrafo empleado por el Back Nacional de Reclamos en la solución de reclamos de primera instancia; le informa al cliente el derecho que tiene de interponer los recursos de ley; este párrafo es el siguiente:

Párrafo: “Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio. La presentación de los recursos deberá realizarla, por escrito y simultáneamente, ante Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la presente”.

Adicionalmente en la carta de respuesta se informa al cliente lo siguiente en materia de notificación para la interposición de los recursos.

“Si desea notificarse personalmente o aclarar más inquietudes sobre el presente documento, puede dirigirse, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío del presente acto, a las oficinas de **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP**, ubicadas en \_\_\_\_\_o En el Punto Presencial más cercano de su localidad, en el horario de Lunes a Viernes de 08:30 AM a 11:30 AM y 02:00 PM a 05:30 PM. Recuerde presentar: i) Documento de identidad; ii) Autorización por escrito si actúa en representación de un tercero (anexe fotocopia de la cédula del tercero); iii) Certificado de existencia y representación legal si actúa en nombre de una persona jurídica; iv) Este documento. Si usted decide no presentarse será fijado un edicto en un lugar de nuestras oficinas visible al público durante diez (10) días hábiles, al término de los cuales se entiende que usted conoce la decisión contenida en este documento”.

El término para resolver una PQR será en los 15 días hábiles siguientes a fecha de recibo; de no ser posible, informar las razones de la demora y tiempo en que se responderá.

**4.1.1.1 Contenido mínimo de las PQR.** Las PQR pueden realizarse de manera verbal o escrita, en el segundo caso deberán contener la siguiente información:

- ✓ Fecha de radicación
- ✓ Empresa a la que se dirige
- ✓ Nombres, apellidos, doc. de identidad, dirección del domicilio del solicitante y/o su apoderado.
- ✓ Poder para representar a un tercero
- ✓ Objeto de la petición
- ✓ Razones
- ✓ Relación de documentos

**4.1.2 Los recursos.** Deberán contener la siguiente información:

- ✓ Fecha de radicación
- ✓ Empresa a la que se dirige
- ✓ Nombres, apellidos, doc. de identidad, dirección del domicilio del solicitante y/o su apoderado.
- ✓ Poder para representar a un tercero
- ✓ Interposición de los recursos de ley
- ✓ Reclamo anterior sobre el cual se interponen los recursos
- ✓ Razones
- ✓ Relación de documentos

## **4.2 BACK NACIONAL DE RECLAMOS**

TELEFONICA-COLOMBIA, es una empresa dedicada a la prestación de servicios en el área de telecomunicaciones tales como: telefonía fija y móvil, banda ancha y televisión. Actualmente, esta compañía es de carácter privado pero los servicios que presta son de carácter público, razón por la cual, le es aplicable lo establecido en la ley 142 de 1994, en torno a la constitución de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos Back Nacional de Reclamos. Actualmente los servicios de Telecomunicaciones se encuentran regulados por la expedición de resoluciones y normas; tales como la resolución 1732, 1764 de 2007, Decreto 1130 de 1999, la Ley 555 de 2000 y el Decreto 2870 de 2000, Ley 182 de 1995 que regula el servicio de TV.

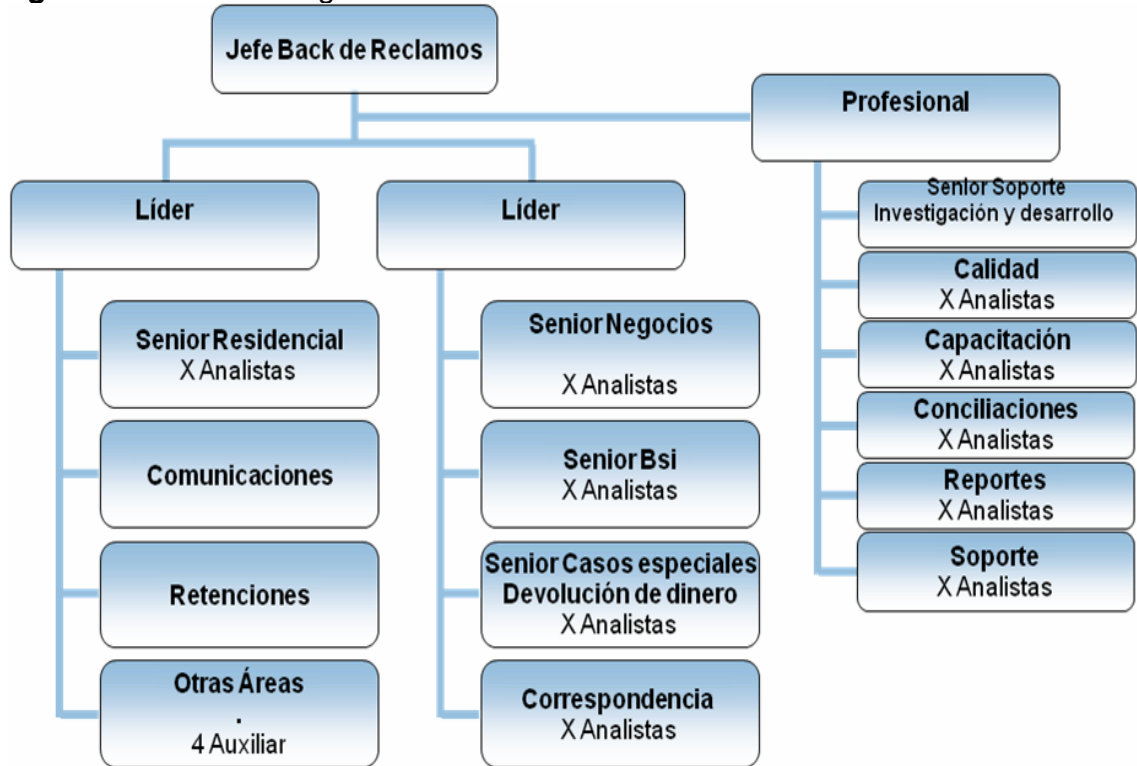
El BACK NACIONAL DE RECLAMOS ubicado en la ciudad de Bucaramanga se encuentra conformado por 145 analistas dedicados a resolver las PQR'S presentadas por los clientes a nivel nacional. Este BACK se encuentra dividido en cinco equipos especializados (asuntos legales, casos especiales, negocios, residencial, soporte y otras áreas) en la solución de reclamos por tipologías o segmentos las cuales son: derechos de petición en general, recursos de reposición, y en subsidio de apelación, solicitudes de silencios administrativos positivos, tutelas, pliegos de cargos, control fraude, reclamos por multiproducto (línea básica, banda ancha y televisión).

### **4.2.1 Distribución operativa del back nacional de reclamos.**

#### ***Modelo basado en políticas estandarizadas de:***

- ✓ Formatos de cartas
- ✓ Resarcimientos
- ✓ Políticas de notas crédito según valor del cliente

**Figura 5.** Estructura Organizacional Back Nacional de Reclamos



**Fuente:** Telefónica Telecom

**4.2.2 Modelo Operativo.** El Back Nacional de Reclamos de Telefónica-Telecom, se encuentra ubicado en la ciudad de Bucaramanga; a esta oficina se radican todas las peticiones quejas y recursos interpuestos vía verbal y escrita por los usuarios del servicio a nivel nacional.

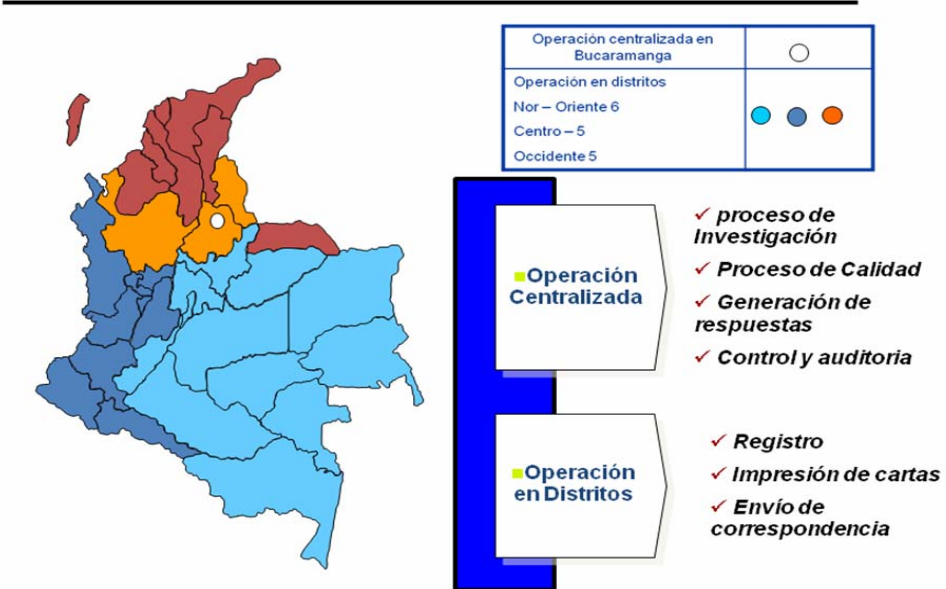
Desde esta oficina a través de un proceso de correspondencia; se emiten todas las respuestas a los reclamantes; de la misma manera que se remiten los recursos de apelación con el respectivo expediente para que sean resueltos por la superintendencia.

Para que el BNR funcione adecuadamente cuenta con personal tanto en el área operativa como de apoyo. En la primera se encuentran las áreas de radicalización y

digitalización, asignación, pruebas, investigación, correspondencia, notificación de respuestas a los clientes y aseguramiento; mientras en la segunda están las actividades relacionadas con: soporte, gestión, seguimiento, calidad y capacitación

**Figura 6.** Modelo Operativo Atención PQR a Nivel Nacional

**Back Reclamos – Modelo Operativo**



**Fuente:** Micrositio Telefónica –Telecom

**4.2.3 Modelo Operativo Del Back Nacional De Reclamos Estructurado Por Segmentos De Clientes**

El Back Nacional de Reclamos dentro de su modelo operativo ha dispuesto la atención prioritaria de los requerimientos, quejas y solicitudes en dos grandes segmentos; residencial y negocios. Los cuales tienen un término interno para contestar peticiones quejas y reclamos interpuestos por sus clientes; por tanto, conforme a su radicación en el Back se debe dar respuesta en un término inferior a los 15 días legales.

**Figura 7. Modelo Operativo Atención Reclamos Por Segmentación**



Fuente: Micrositio Telefónica - Telecom

### 4.3 MODELO DE ATENCIÓN DEL BACK

Además de las respuestas prioritarias proporcionadas a los clientes, según los acuerdos establecidos con los segmentos residencial y negocios, estructuralmente el Back Nacional de Reclamos se encuentra soportado el roles operativos y de apoyo.

**4.3.1 Roles Operativos.** A continuación se describen las principales funciones de los roles operativos del BNR.

**4.3.1.1 Radicación y Digitalización.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Apoyo permanente a la labor del back en la recepción, análisis, filtro y alarma de casos que se pueden resolver en el front.
- ✓ Radicación de los casos enviados al back.
- ✓ Asignación de la prioridad de atención de casos según políticas establecidas
- ✓ Aseguramiento de su función en temas de calidad y oportunidad con el fin de contribuir en la disminución de tiempos de respuesta.

**4.3.1.2 Asignación.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Asignación de los casos a los analistas según criterios establecidos (Sistema de Administración Telefónico y especialidad por tipología y equipos de trabajo)
- ✓ Distribuye la carga de los casos en los diferentes analistas.
- ✓ Aseguramiento de su función en temas de calidad y oportunidad con el fin de contribuir en la disminución de tiempos de respuesta.

**4.3.1.3 Pruebas soportadas en los sistemas de información telefónicos o en otras áreas de la compañía.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Realiza el contacto con las áreas con el fin de solicitar las pruebas necesarias para la solución de los casos asignados.
- ✓ Realiza contacto con las diferentes áreas a fin de garantizar el proceso y la oportunidad necesarios para disminuir tiempos medios de respuesta al cliente.
- ✓ Realiza la distribución de las pruebas a cada analista.

**4.3.1.4 Investigación.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Realiza el análisis general del caso y verifica pruebas disponibles.
- ✓ Realiza proyección de la respuesta al cliente.

- ✓ Asegura que la respuesta al caso incluya la totalidad de los requerimientos del cliente.
- ✓ Garantiza su función en temas de calidad y oportunidad.

**4.3.1.5 Correspondencia notificación y archivo.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Realiza labores de impresión, radicado, ensobrado, elaboración de guías y envío de casos a los clientes.
- ✓ Garantiza que las respuestas emitidas se envíen a las direcciones de notificación informadas por los clientes.
- ✓ Encargado del manejo de devoluciones de correspondencia y sus causales.
- ✓ Elaboración de edictos.
- ✓ Aseguramiento de su función en términos de calidad y oportunidad.

**4.3.1.6 Aseguramiento y Calidad.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Aseguramiento del cumplimiento de la promesa al cliente para los casos que no se pueden ejecutar una vez se emite al respuesta.
- ✓ Realiza seguimiento hasta la puesta en firme de los casos no procedentes para la aplicación de ajustes financieros.
- ✓ Genera alarmas sobre casos que no hayan sido gestionados completamente.

**4.3.1.7 Analistas Senior.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Encargado del monitoreo continuo a la operación en los grupos asignados.
- ✓ Garantiza el cumplimiento de procesos, tiempos y demás procedimientos asignados a la labor. Encargado de aportar a los planes de mejoramiento continuo para optimización de la labor del back.

- ✓ Garantiza su función en temas de calidad y oportunidad.

**4.3.1.8 Analistas Investigación.** Encargado del proceso de solución e investigación de un reclamo así como la emisión de una respuesta al cliente o remisión de la misma al ente de control.

**4.3.2 Roles De Apoyo.** A continuación se describen las principales funciones de los roles de apoyo del BNR.

**4.3.2.1 Soporte.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Asegurar de la disponibilidad de equipos y accesos a los diferentes aplicativos.
- ✓ Reportar necesidades a la mesa de servicio y realizar seguimiento hasta obtener respuesta
- ✓ Asegurar disponibilidad de recursos necesarios para la gestión de los analistas (Teléfonos, escritorios, redes)
- ✓ Investigación desarrollo y seguimiento

**4.3.2.2 Gestión y Seguimiento.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Generar reportes para gestión y seguimiento a la operación.
- ✓ Análisis de reportes para mejorar la productividad.
- ✓ Reportar indicadores de gestión.
- ✓ Realizar informes para conciliación con otros operadores.
- ✓ Generar alertas en incumplimientos de tiempos de atención.

**4.3.2.3 Calidad y Capacitación.** Se encarga de ejecutar las siguientes actividades:

- ✓ Monitorea el proceso general para aseguramiento de la calidad según estándares establecidos
- ✓ Ejecuta revisiones aleatorias para asegurar la calidad en la ejecución del proceso.
- ✓ Identifica necesidades de capacitación y gestiona su ejecución.
- ✓ Asegura el proceso de formación de los analistas.

## **5 DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA OPERACIÓN DEL BACK NACIONAL DE RECLAMOS**

Dentro del análisis efectuado a las respuestas proporcionadas a los clientes en primera instancia; evaluadas por los analistas de segunda instancia dentro de su proceso normal de investigación; encontramos en retroalimentación las siguientes falencias:

- ✓ -Las respuestas son superfluas, es decir se indica simplemente la acción ejecutada.
- ✓ -No existe materialización de las acciones, y/o procesos efectuados en el sistema.
- ✓ -No existe control probatorio en las respuestas a cada una de los requerimientos del usuario.
- ✓ -El enfoque de la solución de los reclamos consiste en las pruebas de los sistemas, desconociendo las normas vigentes y promesa al cliente.

Es indispensable resaltar que cuando no se es efectivo en la respuesta suministrada al cliente en primera instancia, se incrementan la cantidad de requerimientos que llegan a segunda instancia para que sean revisados nuevamente por la compañía o en su defecto remitidos en expediente para pronunciamiento en apelación por parte del ente de control.

El equipo de segunda instancia especializado en el Back Nacional de Reclamos en este momento presenta un incremento del 50% en la cantidad de reclamos solucionados; los expedientes que se remiten al ente de control para revisión están alrededor del 30% mensual; lo que quiere decir que no tenemos el suficiente soporte probatorio para remitir un expediente con posibilidad de favorabilidad para

la empresa del 100%; esto por cuanto el proceso de investigación de primera instancia viene con falencias; lo que implica que el equipo de segunda instancia deba subsanar lo actuado; para lo cual en la mayoría de casos debe emitir respuesta favorable al cliente, acarreando grandes descuentos en sumas de dinero o devoluciones del mismo; afectando en enorme proporción el patrimonio de la empresa y los resultados obtenidos en materia presupuestal al final de cada periodo.

Es importante resaltar que cuando por una respuesta mal hecha en primera instancia, el cliente decide acudir al organismo de control y este requiere a la empresa para que remita expediente de lo actuado; existe la posibilidad de que por falencias en el proceso de investigación se ocasione una apertura de pliego de cargos, investigación por silencios administrativos positivos y finalmente la imposición de una multa o sanción para la empresa.

Dentro de la evaluación realizada al proceso actual de reclamos se encuentra afectación en indicadores internos dentro del proceso de investigación; tales como:

- ✓ -Efectividad de la respuestas (índice de satisfacción al cliente)
- ✓ -Reiteratividad (clientes que se presentan nuevamente a reclamar por el mismo hecho)
- ✓ -Calidad en las respuestas
- ✓ -Incremento de recursos interpuestos
- ✓ -Incremento de los requerimientos por los organismos de control
- ✓ -Más clientes insatisfechos con la compañía
- ✓ -Retiros por servicios
- ✓ -Investigaciones por silencios administrativos
- ✓ -Aperturas de pliegos de cargos
- ✓ -Multas y sanciones impuestas

En la evaluación del proceso actual de investigación en primera instancia no existe un proceso probatorio a la respuesta suministrada al cliente; por cuanto no se asegura el soporte en pruebas de la ejecución en lo prometido al cliente; se dan respuestas o soluciones a futuro en las cuales no se hace seguimiento a lo realizado en los sistemas de información.

Dentro del BACK NACIONAL DE RECLAMOS existe un equipo especializado en la solución de reclamos interpuestos por los clientes en segunda instancia denominados recursos de reposición, y en subsidio de apelación, solicitudes de silencios administrativos positivos y expedientes que se remiten a los entes de control (El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Superintendencia de Industria y Comercio, Comisión Nacional de Televisión). Dicho equipo presenta un modelo de atención que responde adecuadamente a lo regulado y requerido por los entes de control, con el fin de garantizar a los clientes la solución definitiva y con calidad a sus reclamos. Lo que la constituye como el modelo de atención a seguir por los diferentes equipos que conforman el BNR.

A raíz de la constitución del BNR como gestor de PQR'S se realizó un estudio de la cantidad de multas impuestas por los organismos de control y pagadas por TELEFONICA-TELECOM. Los resultados reflejan un incremento del 13% en las multas ocasionadas por las respuestas realizadas a los clientes en primera instancia (derechos de petición en general control fraude, reclamos por multiproducto (línea básica, banda ancha y televisión). Como consecuencia de estas los clientes hacen uso de las segundas instancias o recursos de reposición, apelación, quejas, solicitudes de silencios administrativos, remisiones de expedientes a los organismos de control. Cuyas soluciones finalmente terminan en grandes descuentos de sumas de dinero a los clientes por los servicios prestados, reclamos mal solucionados y por último el pago de multas.

De acuerdo con lo expuesto se hace necesaria la implementación del Modelo de Atención utilizado en segunda instancia con foco de atención visión organismos de control, que garantice una solución probatoria y con calidad según la regulación exigida.

## **6 SISTEMA ACTUAL DEL PROCESO DE INVESTIGACION EN EL BNR**

Para efectuar este análisis se hace necesario realizar un comparativo en los procesos de atención establecidos en el Back de primera instancia (ver figura No.2) Vs el proceso de atención actualmente implementado en el Back de segunda instancia, como actores dentro del modelo de investigación establecido en el BNR.

### **6.1 PRIMERA INSTANCIA, VS SEGUNDA INSTANCIA.**

El factor diferencial en el proceso de investigación, tal y como se observa en la figura 7 se encuentra encaminado al análisis probatorio, la materialización de las respuestas suministradas a los clientes con solución oportuna, de fondo; en cumplimiento de las normas legales y los criterios de calidad.

En la siguiente figura se presenta el esquema general del modelo de atención con foco BSI.

**Figura 8.** Modelo de Atención con foco BSI



Fuente: Micrositio Telefonica - Telecom

## 6.2 ANÁLISIS COMPARATIVO

En el siguiente cuadro se presentan un análisis comparativo entre las soluciones dadas en primera y segunda instancia.

**Tabla 1.** Análisis Comparativo

SOLUCIONES 1RA INSTANCIA	SOLUCIONES 2DA INSTANCIA
Las respuestas son superfluas, es decir se indica simplemente la acción ejecutada.	Respuestas de fondo a las pretensiones del usuario, ejecutando internamente los procesos para llevar a cabo las acciones informadas.
No existe materialización de las acciones, y/o procesos efectuados en el sistema.	Implementación de la materialización de lo actuado en el caso, con el fin demostrar al organismo de control que si se realizó lo informado al usuario.
No existe control probatorio en las respuestas a cada una de los requerimientos del usuario.	La solución del caso implica como primera medida descartar un posible sap, verificación de antecedentes para

SOLUCIONES 1RA INSTANCIA	SOLUCIONES 2DA INSTANCIA
	dar respuesta asertiva al usuario.
El enfoque de la solución de los reclamos consiste en las pruebas de los sistemas, desconociendo las normas vigentes y promesa al cliente	Se revisa promesa al cliente la cual se asegura con el fin de mantener y retener los clientes satisfechos con el servicio prestado.

Fuente: Las Autoras

Es importante resaltar que el enfoque del proceso o modelo de atención segunda instancia (bsi) el cual no es aplicado en la solución de reclamos gestionados en primera instancia. A continuación se describen sus principales características:

- ✓ El modelo de atención BSI esta enfocado al soporte probatorio en la respuestas suministradas a los clientes con visión organismo de control.
- ✓ Análisis de factores probatorios existentes en la compañía enfocados a si existen los soportes necesarios para probar la respuesta a los entes de control (SSPD y SIC).

Para que el modelo sea efectivo es importante realizar las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Cuento con los argumentos necesarios, para probar al ente de control la respuesta que estoy suministrando al cliente?
- ✓ ¿Si la respuesta no tiene el suficiente soporte, estoy garantizando que el cliente no presente los recursos de ley?
- ✓ ¿En caso de que el cliente recurse, la respuesta suministrada es suficiente para sustentar la actuación dentro de un expediente que se remita al ente de control?
- ✓ ¿Estoy garantizando una respuesta de todos los requerimientos, con la dirección correcta y dentro del término que evite un reconocimiento de SAP?

### **6.3 PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS SEGUNDA INSTANCIA (BSI)**

A continuación se detalla el proceso de atención de reclamos segunda instancia:

- ✓ -Se realiza la verificación de soporte documental al caso, lo cual implica lectura de todos los documentos y pretensiones adjuntas por el cliente, independiente si es una petición inicial solamente.
- ✓ -Si en las observaciones se especifica algún documento que el cliente adjunta y estos no se encuentran en ges dar (sistema de información de la empresa), se deben solicitar a quién lo radico (puntos presenciales, call center), en caso de que estos no se alleguen al vencimiento del caso, se aplica el principio de favorabilidad al cliente, asumimos que contamos con los documentos, para el desarrollo del proceso de investigación
- ✓ -Se realiza la investigación de la gestión adelantada con anterioridad al cliente.
- ✓ -Dentro de la verificación que se realiza de lo solucionado al cliente en las reclamaciones anteriores, y relacionadas con el asunto, es fundamental descartar la ocurrencia de un SAP, para lo cual se deberá verificar si a lo reclamado por el cliente se emite una respuesta completa de fondo y dentro del término legal.
- ✓ -Se deben adjuntar los pantallazos de soportes pruebas de la investigación realizada, que aseguren el cumplimiento, lo indispensable para demostrar la respuesta (tomado de los pantallazos avalados por la superintendencia).
- ✓ -Se debe tener en cuenta el pronunciamiento de todos los requerimientos del cliente, para lo cual el analista debe leer todo el documento y no fundamentar la respuesta solamente con lo enunciado en las pretensiones o solicitudes del caso.
- ✓ -Es fundamental que antes de realizar cada respuesta se describa cual es la pretensión de cada una de ellas, para ello en la carta de respuesta se debe enumerar los hechos,

- ✓ -Se debe diligenciar total y completamente las planillas, financiación, aseguramiento, OA, escalamiento de correos, autorizaciones, corrección de errores CO, planilla William Uribe, retiros para clientes negocios, planilla para solicitud de documentos.
- ✓ -Es importante cumplir con el proceso de retención cuando el caso así lo amerite.
- ✓ -Se debe realizar la gestión de más de una carta de respuesta a los entes de control y con materialización de la respuesta. (Caso requerimientos de traslados por competencia, requerimientos de personerías)

Es importante resaltar que existen varios pasos básicos que se requieren en la tarea de investigación con enfoque segunda instancia BSI, que no son contemplados en el proceso de investigación 1ra instancia. A continuación se detallan estos aspectos:

- ✓ Lectura del reclamo del cliente
- ✓ Verificación de antecedentes
- ✓ Descarte de SAP
- ✓ Análisis de los soportes probatorios para la respuesta (preguntas claves)
- ✓ Respuesta con solución completa y de fondo, con los aseguramientos establecidos (planillas, seguimiento)
- ✓ Materialización de la solución
- ✓ Verificación de procedencia
- ✓ Envío dentro de términos

De igual forma la verificación de procedencia del reclamo; no se realiza en 1ra instancia, lo cual genera los siguientes inconvenientes:

- ✓ Es fundamental a la hora de solucionar un reclamo examinar la procedencia del mismo.

- ✓ No siempre las respuestas no procedentes cuenta con los argumentos necesarios que soporten la misma.
- ✓ Para ello es fundamental establecer no solamente lo que se verifica en los soportes del sistema, los cuales no son 100% efectivos, sino en lo manifestado por el cliente en su reclamo.
- ✓ Si no existe la forma de probar al ente de control que el cliente no tiene la razón y no hemos garantizado un proceso de aplicación efectivo en el servicio suministrado al cliente, se debe reevaluar el argumento de la procedencia del reclamo.
- ✓ El aseguramiento en la gestión es fundamental para evitar la reincidencia o el recurso.

## **7 PROPUESTA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE INVESTIGACION ACTUAL**

La propuesta se orienta a rediseñar el modelo de atención del área de peticiones quejas y reclamos de la empresa Telefónica-Telecom, enfocada a las soluciones integrales de los requerimientos de los clientes con el acatamiento de las regulaciones establecidas por el estado y vigiladas por los organismos de control (Superintendencia de Industria y Comercio, CNTV).

Para ello, fue fundamental que dentro de la tarea de investigación de reclamos se divida en dos partes: (investigación inicial o primera instancia, derecho de petición) Investigación de segunda instancia, recursos de reposición y en subsidio apelación). Se implementará el factor probatorio requerido por los organismos de control en las respuestas suministradas a los clientes, así como en la remisión de expedientes.

Lo anterior se logrará gracias a un proceso de seguimiento y capacitación realizado por un equipo de analistas de segunda instancia y Senior a cargo, con el fin de replicar el proceso de investigación en todo el Back Nacional de Reclamos y direccionar el modelo de atención de reclamos en primera instancia con enfoque BSI o segunda instancia, implementación de los factores probatorios existentes en la compañía y regulados por los organismos de control.

### **7.1 DESCRIPCION DEL MODELO BSI**

El modelo de atención BSI esta enfocado al soporte probatorio en las respuestas suministradas a los clientes además análisis de factores existentes en la compañía para probar la respuesta a los entes de control.

**7.1.1 Objetivo general.** Garantizar la Efectividad de las respuestas, mas cliente satisfechos, disminución de reiterados, retiros por servicios, recursos presentados por los clientes

**7.1.2 Identificación de la Causa Raíz.** Disminución de SAP, por tanto debe haber pronunciamiento de todos los requerimientos del cliente, para lo cual el analista debe leer todo el documento y no fundamentar la respuesta solamente con lo enunciado en las pretensiones o solicitudes del caso, tener una buena respuesta para el cliente desde la primera instancia con todos los soportes necesarios si es favorable o no favorable.

**7.1.3 Alcance del proceso.** Materialización de la solución, respuesta con solución completa y de fondo con los aseguramientos establecidos (planillas, seguimiento), cumplimiento de la promesa al cliente.

**7.1.4 Riesgos.** Disminuir los resultados que se plantean obtener con esta estrategia, que por la alta rotación de personal, puedan incrementar en forma deficiente la atención de las peticiones iniciales interpuestas por los usuarios.

No contar con los argumentos y/o pruebas suficientes para dar la procedencia al caso, por negligencia en la remisión de soportes probatorios requeridos a las otras áreas de la compañía. (Facturación, cartera)

Aumento del tiempo en dar la solución al cliente, determinado por el implemento en la materialización de las respuestas, hasta el incremento en la utilización del papel para impresión de las cartas.

**7.1.5 Equipos de trabajo en los cuales se implementó la propuesta**

✓ -Negocios

- ✓ -Residencial
- ✓ -Casos especiales, peticiones y control fraude
- ✓ \*Área de soporte y calidad

## **7.2 MODELO DE ATENCIÓN PROPUESTO**

Pasos básicos fundamentales en el modelo de atención propuesto con foco de atención e investigación BSI (Back de segunda instancia)

- ✓ Lectura del reclamo del cliente
- ✓ Verificación de antecedentes
- ✓ Descarte de SAP
- ✓ Análisis de los soportes probatorios para la respuesta (preguntas claves)
- ✓ Respuesta con solución completa y de fondo, con los aseguramientos establecidos (planillas, seguimiento)
- ✓ Materialización de la solución
- ✓ Verificación de procedencia
- ✓ Envío dentro de términos

### **7.2.1 Indicadores de medición y control del proceso**

- ✓ Efectividad de la respuestas
- ✓ Disminución de reiterados
- ✓ Control de respuestas y verificación del modelo de implementación
- ✓ Incremento en el cumplimiento del indicador de calidad
- ✓ Seguimiento diario a analistas
- ✓ Disminución de recursos interpuestos por los clientes.
- ✓ Disminución de quejas a los organismos de control
- ✓ Más clientes satisfechos con la compañía
- ✓ Disminución de retiros por servicios

Dentro de la implementación del proceso de investigación con foco segunda instancia es indispensable que los analistas tengan claro los pasos claves para la emisión de respuesta con soporte probatorio; para ello, se establecieron una serie de tipos básicos para la atención de asuntos legales (casos segunda instancia).

En el modelo de atención segunda instancia; fue indispensable definir los soportes probatorios específicos aplicables a las respuestas suministradas a los clientes; para ello se comisionó un equipo especializado; quienes basándose en los sistemas de información de la empresa en conjunto con las superintendencia; estructuraron pruebas claves para soportar lo manifestado al cliente en la respuesta emitidas.

Dichas pruebas corresponden a pantallas que se toman del sistema de información telefónico de la empresa las cuales soportan el material probatorio que se estructuró con el ente de control.

Para el modelo de investigación primera instancia con FOCO segunda instancia; se propone aplicar estos soportes probatorios; los cuales garantizan la materialización de lo especificado en cada una de las respuestas proporcionadas al cliente.

Este modelo de atención avala que los analistas deban realizar específicamente los siguientes pasos.

-Verificación de soporte documental al caso, lo cual implica lectura de todos los documentos y pretensiones adjuntas por el cliente, independiente si es una petición inicial solamente.

-Si en las observaciones se especifica algún documento que el cliente adjunta y estos no se encuentran en ges dar, se deben solicitar a quién lo radico, en caso de que estos no se alleguen al vencimiento del caso, se aplica el principio de

favorabilidad al cliente, asumimos que contamos con los documentos, para el desarrollo del proceso de investigación.

-Investigación de la gestión adelantada con anterioridad al cliente.

-Dentro de la verificación que se realiza de lo solucionado al cliente en las reclamaciones anteriores, y relacionadas con el asunto, es fundamental descartar la ocurrencia de un SAP, para lo cual se deberá verificar si a lo reclamado por el cliente se emite una respuesta completa de fondo y dentro del término legal.

-Adjuntar pantallazos de soportes pruebas de la investigación realizada, que aseguren el cumplimiento, lo indispensable para demostrar la respuesta (tomado de los pantallazos avalados por la superintendencia)

-Pronunciamiento de todos los requerimientos del cliente, para lo cual el analista debe leer todo el documento y no fundamentar la respuesta solamente con lo enunciado en las pretensiones o solicitudes del caso.

-La carta de respuesta implica enumeración de hechos, es fundamental que antes de realizar cada respuesta se describa cual es la pretensión de cada una de ellas.

-Diligenciamiento total y completo de planillas, financiación, aseguramiento, OA, escalamiento de correos, autorizaciones, corrección de errores CO, planilla William Uribe, retiros para clientes negocios, planilla para solicitud de documentos.

-Cumplimiento del proceso de retención cuando el caso así lo amerite.

-Gestión de más de una carta de respuesta a los entes de control y con materialización de la respuesta. (Caso requerimientos de traslados por competencia, requerimientos de personerías)

Dentro del modelo con soporte probatorio o FOCO BSI a implementar en primera instancia, se establecen unos TIPS básicos que los equipos de primera instancia deben tener en cuenta dentro del proceso de investigación establecido, para atención de peticiones de segunda instancia; esto les permite entender a fondo el modelo a desarrollar.

## 7.2.2 Pruebas Implementadas En La Materialización De Respuestas Back Nacional de Reclamos

Para la estructuración del modelo de atención de reclamos con FOCO BSI o soporte probatorio, conforme al acuerdo que se realizó con los entes de control, se estructuran las siguientes pruebas correspondientes al sistema de información facturador de Telefónica - Telecom denominado ATIS; mediante las cuales se evidencia lo manifestado al cliente en las respuestas suministradas por la empresa

**7.2.2.1 Retiros De PC.** Para probar el retiro de un producto, debe adjuntarse un pantallazo del sistema en donde se identifique el producto o servicio que se retira, el cual debe tener fin de vigencia. Ver Figura N.9. Soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se confirma retiro de (mencionar el servicio).

**Figura 9.** Retiro Línea del Sistema de Administración Telefónica AC

Nº Identificador	Nombre				
TVX133768933	VALENCIA PICO JORGE ALBERTO				
Ofertas	Oferta Comercial	Oferta Superada	Retenciones	Reclamos	Inc. Técnicas
Perfil Cliente	Perfil PC	Lista de PCs	PS Contratados	Contactos	
Informaciones Básicas del PC Utilizado en la Búsqueda					
Tipo de Identif.:	TARJETA	Vigencia PC:	23/04/2007	hasta:	16/07/2008
Tipo Uso:	RESTRATO 4 MEDIO	Vigencia ID:	23/04/2007	hasta:	16/07/2008
Tipo de PC:	TV	Dirección de Instalación			
Subtipo de PC:	DIGITAL	Inscr. Legacy:	000000003018304		
Estado del PC:	BAJA	Cód. Cuenta:	574604000	Saldo (monto):	170.632,00
		Mot. Estado:	A PETICION DEL CLI		<input checked="" type="checkbox"/> Figurable en GUI

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.2 Retiros De PS.** Para probar el retiro de un ps (internet, servicios complementarios, bloqueos), debe adjuntarse un pantallazo del sistema en donde se identifique el fin de vigencia. Ver Figura N. 10. Soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se confirma retiro de (mencionar el servicio – para este caso Internet).

**Figura 10** Retiro Internet Banda Ancha en el Sistema de Administración Telefónica AC

The screenshot shows a software interface with a header bar containing fields for 'N° Identificación' (53548063) and 'Nombre' (VALENCIA PICO JORGE ALBERTO). Below this is a navigation menu with options like 'Ofertas', 'Oferta Comercial', 'Oferta Sugerida', 'Retenciones', 'Reclamos', and 'Inc. Técnicas'. A sub-menu is open for 'PS Contratados', showing a table of services. The table has columns for 'Codigo de P/S Contratados', 'Nombre P/S', 'Tipo de P/S', 'Inicio Vigencia', 'Fin Vigencia', and 'Ci'. The row for 'BA MIHOGDIGPRO 2000' is highlighted with a pink box, showing an end date of 19/01/2010.

Codigo de P/S Contratados	Nombre P/S	Tipo de P/S	Inicio Vigencia	Fin Vigencia	Ci
8579249125	SIN BLOQUEO	SERVICIOS D...	11/04/2008		0
22672265825	VOZ COL NAC ILI PLUS	PLAN DE DES...	18/01/2010		0
25664149655	PLAN SOLO LOCAL 265	PLAN TARIFA	09/04/2008	05/05/2008	0
47391601767	BA MIHOGDIGPRO 2000	SERVICIO ...	07/05/2008	19/01/2010	0
59460825128	LINEA CUENTA CONTROL	PRODUCTO C...	25/02/2008	09/04/2008	0
71629011617	PL CTA CONTROL 25000	SERVICIO ...	25/02/2008	09/04/2008	0
78360652773	BA FAMI 2000	SERVICIO ...	19/01/2010		0
83392035068	PLAN SOLO LOCAL ILM	PLAN DE DES...	05/05/2008	18/01/2010	0

Fuente: Telefonica – Telecom

**7.2.2.3 Peticiones De Retiro PC – PS.** Para probar el ingreso de una petición de retiro de un PC o PS (LB, TV, Internet, servicios complementarios, bloqueos), debe adjuntarse un pantallazo del sistema en donde se identifique el número de pedido y los servicios a retirar. Ver figura N. 11. Soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se verifica el registro de la petición de retiro (mencionar el número del pedido y servicios).

**Figura 11.** Numero de Pedido del Retiro de los Servicios en el Sistema de Administración Telefónica AC

Datos Cliente		Nombre: PINILLA MARIA MAGDALENA		Apellido 1:	
Apellido 2:		Num. Doc.: 41472946			
Datos de la Agrupación					
Número:	1	Motivo:	TRAB EXT CUR	Estado:	AGRUPACION E...
F. Camb. Est.:	01/02/2010	10:30	N° Pet.:	24427760	Hito Fact.:
Operación Comercial		Nombre P/S		Estado Subpetición	
BAJA	←	LINEA BASICA RESIDEN		SUBPETICION - ETTE	
Operación Comercial		Nombre P/S		Estado Subpetición	
BAJA	←	BA RESI DIG 1000		SUBPETICION - ETTE	

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.4 Reconexión.** Para probar la reconexión del producto, el pantallazo donde se visualice el Estado del PC. Ver soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se confirma que el servicio se encuentra activo).

**Figura 12.** Reconexión del servicio en el Sistema de Administración Telefónica AC

N° Identificador	53548063	Nombre	VALENCIA PICO JORGE ALBERTO														
<table border="1"> <tr> <td>Ofertas</td> <td>Oferta Comercial</td> <td>Oferta Superada</td> <td>Retenciones</td> <td>Reclamos</td> <td>Inc. Técnicas</td> <td>Pos</td> </tr> <tr> <td>Perfil Cliente</td> <td>Perfil PC</td> <td>Lista de PCs</td> <td>PS Contratados</td> <td colspan="3">Contactos</td> </tr> </table>				Ofertas	Oferta Comercial	Oferta Superada	Retenciones	Reclamos	Inc. Técnicas	Pos	Perfil Cliente	Perfil PC	Lista de PCs	PS Contratados	Contactos		
Ofertas	Oferta Comercial	Oferta Superada	Retenciones	Reclamos	Inc. Técnicas	Pos											
Perfil Cliente	Perfil PC	Lista de PCs	PS Contratados	Contactos													
Informaciones Básicas del PC Utilizado en la Búsqueda																	
Tipo de Identif.:	LINEA DE TELEFONO	Vigencia PC:	18/03/2002 hasta:														
Tipo Uso:	R ESTRATO 2 BAJO	Vigencia ID:	18/03/2002 hasta:														
Tipo de PC:	LINEA	Tecnologías:	ERICSSON														
Subtipo de PC:	BASICA RESIDENCIAL	Inscr. Legacy:	00000000002915														
Estado del PC:	ACTIVO	Cód. Cuenta:	429949000														
	Mot. Estado:	Saldo (monto):	0,00														
		Géd. Facturas P	<input checked="" type="checkbox"/> Figurable en Guía														

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.5 Pedidos.** Se señalan: fecha de cambio de estado, el No. de Pedido y la operación comercial (Cambios de planes, restablecimiento del servicio por suspensión, reinstalación). Ver soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se verifica el registro de la petición de (mencionar la operación comercial realizada y el número de pedido)).

**Figura 13.** Numero de los Pedidos en el Sistema de Administración Telefónica AC

The screenshot shows a form with the following fields:

- Nombre: DAZA RODRIGUEZ ANDRES
- Apellido 1: [Empty]
- Apellido 2: [Empty]
- Num. Doc.: 19327275
- Datos de la Agrupación:
  - Número: 1
  - Motivo: TRAB EXT CUR
  - Estado: AGRUPACION E
  - N°Inscripción: [Empty]
  - F. Camb. Est: 31/12/2009 09:35
  - N° Pet: 23769296
  - Uto Fact: 0
- Table with columns: Operación Comercial, Nombre Pico, Estado Subpetición, and TRAB EXT. The first row is highlighted in pink and contains: REINSTALACION GRATIS, LINEA BASICA NO RES, SUBPETICION - ETE, and TRAB EXT.

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.6 Daño Técnico.** Se resalta el Estado, Fecha de apertura, Apertura, Cierre y la fecha de cierre de las incidencias reportadas. Ver soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se verifica los/el reporte de daño (s)).

**Figura 14.** Reporte Incidencia Técnica en el Sistema de Administración Telefónica AC

The screenshot shows a report for a customer with the following details:

- N° Identificador: 53548063
- Nombre: VALENCIA PICO JORGE ALBERTO
- Perfiles: Perfil Cliente, Perfil PC, Lista de PCs, PS Contratados, Contactos
- Ofertas: Oferta Comercial, Oferta Sugerida, Retenciones, Reclamos, Inc. Técnicas
- Table titled "Incidencias del Cliente":
 

Estado	Fecha Apertura	Apertura	Cierre	Fecha Cierre
CERRADA	29/01/2010 10:42	FL / NO HAY TONO...	LIN ABO / NEOPREN SUELTO EN CAJA...	29/01/2010 16:44

Fuente: Telefonica – Telecom

**7.2.2.7 Suspensiones y Reconexiones.** Se resalta la descripción del PS, Descripción de la Operación Comercial y Fecha del Pedido. Ver soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se verifican las suspensiones y reconexiones del servicio (mencionar el servicio al que hacemos referencia)).

**Figura 15.** Relación de Suspensiones y Reconexiones en el Sistema de Administración Telefónica AC

Código de PS	Descripción del PS	Descripción de la Operaci...	Fecha del Pedido
673199500	B DOMOVILPREMIUM	19 SUSP TOTAL DEUDA	0 27/01/2009
673199500	CODIGO SECRETO	19 SUSP TOTAL DEUDA	0 27/01/2009
773199500	LINEA BASICA RESIDENCIAL	19 SUSP TOTAL DEUDA	0 27/01/2009
873199500	PLAN SOLO LOCAL 200	19 SUSP TOTAL DEUDA	0 27/01/2009
673199500	B DOMOVILPREMIUM	19 SUSP PARCIAL DEUDA	0 06/01/2010
673199500	CODIGO SECRETO	19 SUSP PARCIAL DEUDA	0 06/01/2010
773199500	LINEA BASICA RESIDENCIAL	19 SUSP PARCIAL DEUDA	0 06/01/2010
873199500	PLAN SOLO LOCAL 200	19 SUSP PARCIAL DEUDA	0 06/01/2010
673199500	B DOMOVILPREMIUM	15 RECONEXION POR DEUDA	0 30/01/2009
673199500	CODIGO SECRETO	15 RECONEXION POR DEUDA	0 30/01/2009
773199500	LINEA BASICA RESIDENCIAL	15 RECONEXION POR DEUDA	0 30/01/2009
873199500	PLAN SOLO LOCAL 200	15 RECONEXION POR DEUDA	0 30/01/2009

Fuente: Telefonica – Telecom

**7.2.2.8 Soporte De Ajustes.** Primero se debe ingresar un cuadro relacionando los ajustes, de la siguiente manera:

**Figura 16.** Relación de Ajustes Proporcionados Al Cliente

LÍNEA No.	Periodos	Valor TOTAL ajustado IVA INCLUIDO
54312784	Jun-09	\$ 95.090
	Jul-09	\$ 153.010
	Ago-09	\$ 153.010
	Sep-09	\$ 153.010
	Oct-09	\$ 153.010
<b>VALOR IVA INCLUIDO</b>		<b>\$ 707.130</b>

G

Fuente: Telefonica - Telecom

Luego se demuestra con un Print del sistema el ajuste aplicado en cada factura; cuando el monto a descontar supere los tres períodos, el soporte a utilizar es el de moneda e indicador exigible o perfil del pc; antes y después de aplicar ajustes:

**Figura 17..** Ajustes Aplicados en el Sistema de Administración Telefónica CO

Numero de Documento	
286650100286363100000120091224	
Empresa Emisora:	
TELEFONICA TELE...	
Importe del Documento	
Tipo de Monto	Importe
SALDOS	137153.0000
AJUSTES	-109900.0000

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.9 Soporte De Ajustes.** Soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se verifica el saldo pendiente antes de aplicar los ajustes.

**Figura 18.** Saldo de la Obligación en el Sistema de Administración Telefónica CO

Código de Cuenta: 277.102.300    Nombre: ESCOBAR SOLARTE MARIA DEL CARMEN    Primer Apellido: -

Criterios de Filtrado y Agrupación  
 Criterio de Agrupación: Moneda  
 Fecha de Emisión: Desde: 01/01/0001    Hasta: 02/02/2010

Lista Documentos

...	...	Estado	Monto Pendiente	I. Exigible
			87,580,000.00	

Fuente: Telefonica - Telecom

Soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se verifica el saldo pendiente después de aplicado los ajustes.

**Figura 19.** Saldo de la Obligación un Vez Aplicado el Ajuste en el Sistema de Administración Telefónica CO

Código de Cuenta: 277.102.300    Nombre: ESCOBAR SOLARTE MARIA DEL CARMEN    Primer Apellido: -

Criterios de Filtrado y Agrupación  
 Criterio de Agrupación: Moneda e Indicador Exigible  
 Fecha de Emisión: Desde: 02/02/2009    Hasta: 02/02/2010

Lista Documentos

Agrupación d...	Estado	Monto Pendiente	Exigible
		0,000.00	SI

Fuente: Telefonica – Telecom

**7.2.2.10 Soporte De Ajustes.** Soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se verifica el saldo pendiente antes de aplicar los ajustes.

Figura 31. Saldo Obligación Sistema de Administración Telefónica AC

Nº Identificador	Nombre	
15651621	OSORIO OSORIO MARIA MAGDALENA	

Ofertas	Oferta Comercial	Oferta Sugerida	Retenciones	Reclamos	Inc. Técnicas
Perfil Cliente	Perfil PC	Lista de PCs	PS Contratados		Contacto

Informaciones Básicas del PC Utilizado en la Búsqueda

Tipo de Identif.:	LINEA DE TELEFONO	Vigencia PC:	09/03/2009	hasta:		Dirección de l CL 28 SUR 54 0011 BOGOT DIRECCION
Tipo Uso:	R ESTRATO 3 MEDIO BA	Vigencia ID:	09/03/2009	hasta:		
Tipo de PC:	LINEA	Tecnologías:	NEC			
Subtipo de PC:	BASICA RESIDENCIAL	Inscr. Legacy:	000000000553940			
Estado del PC:	SUSPENDIDO	Cód. Cuenta:	650975513	Saldo (monto):	3.889.050,00	Gto
		Mot. Estado:	TOTAL POR DEUDA			<input checked="" type="checkbox"/> Figurable en

Fuente: Telefonica - Telecom

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO (Aquí se verifica el saldo pendiente después de aplicado los ajustes.

Figura 32. Saldo Pendiente de Pago en el Sistema de Administración Telefónica AC

Nº Identificador	Nombre	
15651621	OSORIO OSORIO MARIA MAGDALENA	

Ofertas	Oferta Comercial	Oferta Sugerida	Retenciones	Reclamos	Inc. Técnicas
Perfil Cliente	Perfil PC	Lista de PCs	PS Contratados		Contacto

Informaciones Básicas del PC Utilizado en la Búsqueda

Tipo de Identif.:	LINEA DE TELEFONO	Vigencia PC:	09/03/2009	hasta:		Dirección de l CL 28 SUR 54 0011 BOGOT DIRECCION
Tipo Uso:	R ESTRATO 3 MEDIO BA	Vigencia ID:	09/03/2009	hasta:		
Tipo de PC:	LINEA	Tecnologías:	NEC			
Subtipo de PC:	BASICA RESIDENCIAL	Inscr. Legacy:	000000000553940			
Estado del PC:	SUSPENDIDO	Cód. Cuenta:	650975513	Saldo (monto):	0,00	Gto
		Mot. Estado:	TOTAL POR DEUDA			<input checked="" type="checkbox"/> Figurable en

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.11 Soporte De Ajustes.** Cuando el ajuste aplicado deba ingresarse por valorados en origen, el soporte que se debe utilizar es el siguiente:

Soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se verifica el ingreso del ajuste efectuado, el cual vera refleja en una próxima factura).

**Figura 20..** Aplicativo Ajustes Futuros

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.12 Saldo Pendiente.** Para demostrar el saldo pendiente, se anexa el siguiente pantallazo. Soporte tomado del sistema de administración telefónico (aquí se verifica el saldo pendiente de pago a la fecha).

**Figura 21.** Saldo Pendiente de Pago en el Sistema de Administración Telefónica CO

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.13 Pago No Abonado.** Para demostrar el pago que el cliente menciona no ha sido abonado, se anexa el siguiente pantallazo; señalando la fecha de cancelación y el Mto. Original Documento.

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO (Aquí se verifica el pago realizado el (se menciona la fecha de cancelación)).

**Figura 22.** Pago No Abonado En El Sistema de Administración Telefónica CO

Cód. Cuenta: 523.941.200 | Nombre: RIVERA CARDONA MARINA | Primer Apellido: | Segundo Apellido: |  
 Datos Generales Documento | Saldos Documento | Transacciones de Compensación |  
 Información del Documento  
 Tipo de Documento: DOCUMENTO DE PAGO | Nro. Documento: 042008-02-05000951504 | Estado Documento: PAGADO | Fecha Emisión: 04/02/2008  
 F. Cancelación: 04/02/2008 | F. Vencimiento: 01/01/0001 | F. 2do. Vcto.: 01/01/0001 | F. Vcto. Actual: 01/01/0001 | Escenario: | F. Ingreso: 01/01/0001  
 Cuenta Débito Automático: | Entidad Recaudación: BBVA | Agencia: RECAUDO AUTOMATICO | Emp. Emisor: TELEFONICA  
 Motivo de Rechazo de Débito Automático: | F. Rechazo: |  
 Resumen de Montos: Mto. Original Documento: -29.950.0000 | Moneda: PESO COLOMBIANO |  
 Detalle Intereses: Cargo Interés: | Impo: |

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.14 Financiaciones.** Para demostrar la financiación realizada, se debe mostrar el monto total y las cuotas.

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO (Aquí se verifica el acuerdo de financiación realizado el día (se menciona la fecha del acuerdo)).

**Figura 23.** Financiación en El Sistema de Administración Telefónica CO

Cód. Cliente: 580.341.000 | Cód. Cuenta: 145.802.000 | Nombre: FIGUERA CRISTANCHO VICTOR | Primer Apellido: | Segundo Apellido: |  
 Datos Generales | Datos de Deuda | Datos Adicionales |  
 Montos: Monto Acuerdo: 575.348.0000 | Monto Interés: 25.846.0000 | Monto Impuesto: 4.137.0000 | Monto Capital: 545.365.0000 | Monto Pendiente: 0.0000  
 Indicadores:  Indicador de Mora |  Indicador de Interés | Tasa de Interés: 18.0000  
 Cuotas:

N° Cuota	Fecha Venc.	Fecha Pago	Monto Cuota	Estado Cuo.
0	26/09/2008	16/09/2008	60.000,0000	Pagada
1	26/10/2008	12/12/2008	85.890,0000	Pagada
2	26/11/2008	22/01/2009	85.892,0000	Pagada
3	26/12/2008	06/02/2009	85.891,0000	Pagada
4	26/01/2009	10/03/2009	85.891,0000	Pagada
5	26/02/2009	16/04/2009	85.891,0000	Pagada
6	26/03/2009	15/05/2009	85.893,0000	Pagada

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.15 Plan Minutos Incluidos (PMI).** Cuando se trate de un PMI, se debe utilizar el pantallazo de FX3 en el cual se demuestre al cliente que el plan se encuentra activo o cancelado.

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO (Aquí se confirma que el plan (nacional o internacional), se encuentra activo o cancelado):

**Figura 24.** . Activación Plan Minutos Incluido de Larga Distancia Nacional

Detalle de la bolsa <b>PMI LINEAS TELECOM LDN Ilimitado \$39.900</b> (11660768):									
Plan	Estado	Denominación	Cargo	Saldo	Vigencia inicial	Vigencia final	Permanencia plan	Fecha cancelación	
1695	NOR	PES	37325.81	37325.81	01/12/2009 00:00:00	01/01/2010 00:00:00	31/12/2007 00:00:00	30/12/2009 00:00:00	
Detalle de la bolsa:									
Teléfono	Tel facturador	Estado	Vigencia inicial	Fecha retiro	Min LE consumidos	Min LDN consumidos	Min LDI consumidos	Min Internet	Min SE consumidos
022068115	Si	Inactivo	01/12/2009 00:00:00	30/12/2009 00:00:00	383	308	0	0	0

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.16 Saldo Pendiente.** Si el cliente, efectuados los ajustes y descuentos, continúa con saldos a cargo. Se expide un recibo de pago (arrastre de saldos).

**Figura 25.** . Recibo de Pago

<b>Apellido:</b> - <b>Nombre:</b> BEDOYA DUQUE ARGENZOLA <b>Codigo de Cliente:</b> 907431200 <b>Codigo de Cuenta:</b> 824486200	
<b>Numero de Documento:</b> 907431200824486200000120090124 <b>Tipo de Documento:</b> FACTURA CICLICA REGULAR	<b>Referencia de Pago:</b> 824486200
<b>Total a pagar:</b> 46,440.00	

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.17 Aseguramiento De Factura.** En el evento que la última factura generada por la empresa sea inferior a la del retiro de los servicios, se asegura que esta factura no se genere, igualmente para factura certificada, lo cual se demuestra a través del siguiente pantallazo.

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO (Aquí se confirma el soporte de aseguramiento en su facturación; con el fin de garantizar el no cobro (mencionar el aseguramiento realizado) en un próximo periodo.

**Figura 26.** Herramienta de Aseguramiento de Reclamos

Aseguramiento de Reclamos Back					
Fecha	No. Reclamo	Municipio del abonado en reclamo	Codigo Cliente	Procedimiento a Seguir	Observacion
17/02/2009	200.900.012.992	ARMENIA	907.431.200	Retiro Producto (LB, BA, TV, PMI, SWAS)	NO SE DEBEN DE REALIZAR COBROS POSTERIORES AL 16 DE ENERO DE 2009 DADO QUE SOLICITO EL RETIRO

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.18 Llamadas No Realizadas.** Pantallazo de Gestel donde se ratifique que las llamadas fueron efectuados a través del abonado reclamado

**Figura 27.** Relación de Tráficos de Larga Distancia Internacional (GESTEL)

Abonado Origen	Inicio Llamada	Indicativo Origen	Duración	Liquidada	Abonado Pagador	Abonado Destino	Fin Llamada
6415205	2008-12-24 18:28:41.0	TO7 5.0	076415205	630765412	2008-12-24 18:33:10.0	0.0	ESPANA MOVI
6415205	2009-01-27 05:56:28.0	TO7 1.0	076415205	630765412	2009-01-27 05:56:50.0	2625.0	ESPANA MOVI
6415205	2009-03-08 08:34:32.0	TO7 28.0	076415205	630765412	2009-03-08 09:02:19.0	73500.0	ESPANA MOVI
6415205	2009-05-10 07:57:56.0	TO7 6.0	076415205	630765412	2009-05-10 08:03:01.0	15750.0	ESPANA MOVI
6415205	2009-11-13 07:29:05.0	TO7 2.0	076415205	655989028	2009-11-13 07:30:34.0	5250.0	ESPANA MOVI
6415205	2009-11-15 06:02:01.0	TO7 3.0	076415205	658540984	2009-11-15 06:05:00.0	7875.0	ESPANA MOVI

Fuente: Telefonica - Telecom

**7.2.2.19 Consumos.** Pantallazo de lecturas donde se demuestre al cliente que presentó o no consumos. Soporte tomado del sistema de administración telefónico (Aquí se verifican consumos realizados).

**Figura 28.** . Relación de Consumos de Voz Local

<b>Nombre:</b> QUIROGA MENDIETA LUIS ANTONIO <b>Dirección:</b> CL 8 A KR 88TOR <b>Barrio:</b> TINTALA <b>Localidad:</b> BOGOTA		<b>Periodo:</b> 16-JUL-2009 15-AGO-2009 <b>Factura No.:</b> 0100000000062664322 <b>Departamento:</b> CUNDINAMARCA <b>Pag.:</b> 1 de 2			
		<b>Referencia de Pago:</b> 433183000			
		<b>Total a Pagar:</b> 85,010.00		<b>Fecha Limite de pago:</b> 28-SEP-2009	
		Último pago registrado: 189,100.00		Facturas Pendientes de Pago: 0	
		Fecha de Suspensión: 05-OCT-2009		Número de Cupón: 9143318300092367	
		<b>Teléfono:</b> 15717240		<b>Código del Cliente:</b> 819682000 - 433183000	
		<b>Nit ó CC:</b> 79408046		<b>Fecha Expedición:</b> 02-SEP-2009	
		<b>Plan:</b> VOZ COLOMBIA LOCAL			

	Últimos Consumos (Minutos)							Consumo Mes
	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Promedio	Ago
Consumo Voz	375	639	686	1,134	397	0	538	646
Consumo Internet Consultado	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Análisis de Consumo:</b>		REVISADO						
<b>Valor Minuto Adicional:</b>	77.70		<b>Valor Unidad Internet Diurno:</b>		9.70			
<b>Estrato:</b>	2		<b>Valor Unidad Internet Nocturno:</b>		4.85			
<b>Ciclo:</b>	5		<b>Valor Minuto Referencia:</b>		82.95			
<b>Unidad de Consumo TPBC:</b> Minutos			<b>Actividad:</b>		RESIDENCIAL			
<small>Si desea presentar una reclamación en relación con el monto facturado, puede comunicarse con nuestra línea de atención gratuita de servicio al cliente que se muestra en el reverso de esta factura.</small>								

Fuente: Telefonica – Telecom

**7.2.2.20 Soportes Adicionales.** E-Factura (consumos, estratos, cargos facturados), contratos, paz y salvos, guías de operador logístico, documentos de pagos, históricos de suspensiones. En caso necesario, soportes de legados, para confirmar que lo informado en la carta de respuesta es lo que se registra en el sistema.

### 7.3 IMPLANTACIÓN DEL NUEVO MODELO

- ✓ Presentación y evaluación de la propuesta aprobada por la Jefatura del Back Nacional de Reclamos. (Noviembre de 2009)
- ✓ Creación de material soporte probatorio a implementar en las respuestas suministradas a los clientes. (Pruebas a materializar y lista de chequeo de pantallas o soportes de sistemas de información, avaladas por el organismo de

control, TIPS básicos para la investigación de reclamos segunda instancia)  
Aprobado por la Jefatura del Back (Diciembre de 2009)

- ✓ Presentación de carta modelo de respuesta. (Diciembre de 2009)
- ✓ Capacitación al personal del todo el Back Nacional de Reclamos en los diferentes equipos de trabajo. (Diciembre de 2009- Enero, Febrero de 2010)
- ✓ Implementación del modelo de respuesta. (Febrero 2010 hasta la fecha)
- ✓ Selección de 4 analistas especializadas en la solución de reclamos de segunda instancia, quienes se distribuirán en los diferentes equipos de trabajo, para garantizar la correcta implementación del modelo de respuesta probatoria. (Marzo- Abril de 2010)

## **8 EFECTIVIDAD DE LA PROPUESTA REALIZADA Y EJECUTADA**

Mediante la implementación del modelo planteado se hace demostrable el cumplimiento de promesa al cliente y ante los entes de control (Superintendencia de Industria y Comercio, Comisión Nacional de Televisión). Logrando la consecución de los siguientes indicadores

- Efectividad de la respuestas
- Disminución de reiterados
- Control de respuestas y verificación del modelo de implementación
- Incremento en el cumplimiento del indicador de calidad
- Seguimiento diario a analistas
- Disminución de recursos interpuestos por los clientes.
- Disminución de quejas a los organismos de control
- Más clientes satisfechos con la compañía
- Disminución de retiros por servicios

La presentación y soportes del modelo son remitidos, presentados y aprobados en el Back Nacional de Reclamos, la capacitación sobre el FOCO BSI fue realizada el día lunes 07 de Mayo de 2010.

Para el implemento de la propuesta y el cumplimiento de indicadores, fue desarrollado un plan de capacitación y evaluación en calidad de las respuestas realizadas; con ello fue elaborada una planilla conforme a las necesidades observadas en cada uno de los equipos de trabajo; mediante esta planilla se realiza seguimiento y control del foco BSI, de la siguiente manera:

- ✓ Ejecución de jornada con acompañamiento durante las tres primeras horas del día, para lo cual se efectúa la revisión y seguimiento uno a uno de los casos a investigar por los analistas, tal y como se acordó el día de la presentación oficial, mayo de 2010.
- ✓ Como segundo punto se realiza la hora de calidad, los casos serán remitidos por el Senior o Coach del equipo, generados del RGD (aplicativo de reporte de reclamos) del día inmediatamente anterior. Los casos a revisión no son los mismos con los cuales se trabajó en acompañamiento.
- ✓ Como punto tres se realizan las horas estipuladas para investigación, según la cantidad de casos por equipo. Esta asignación la realizará por el Coach, controlador o Senior de cada equipo.
- ✓ La planilla de seguimiento fue remitida diariamente al finalizar la jornada al correo de Zayda Rodríguez, con copia al Senior respectivo indicando el seguimiento o la oportunidad de mejora, según sea el analista con el cual se deba reforzar o trabajar.
- ✓ Cada 15 días se entregó un informe del trabajo realizado, la primera fecha establecida es el 18 de Junio, la segunda 05 de agosto de 2010.

Cuadro propuesto para capacitación, seguimiento y control de FOCO BSI, a través del cual se establece el cronograma de capacitación y acompañamiento de FOCO BSI en el Back Nacional de Reclamos, por equipos de trabajo, con este cuadro se realizó la distribución de analistas, la cantidad de casos en investigación diarios y la evaluación en calidad.

**Tabla 2.** Capacitación y seguimiento FOCO BSI  
EQUIPOS DE NEGOCIOS Y CONTROL FRAUDE

ANALISTA	HORAS LABORALES	TRABAJO A REALIZAR	CANTIDAD DE CASOS	HORAS LABORALES SABADOS	CANTIDAD DE CASOS
ELIZABETH TRIANA	4	INVESTIGACIÓN	6	3	4
ELIZABETH TRIANA	3	ACOMPANAMIENTO	0	1	0
ELIZABETH TRIANA	1	CALIDAD	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>8HORAS</b>	<b>FOCO BSI</b>	<b>6</b>	<b>5HORAS</b>	<b>4</b>

ANALISTA	HORAS LABORALES	TRABAJO A REALIZAR	CANTIDAD DE CASOS	HORAS LABORALES SABADOS
KARINA MARTINEZ	5	INVESTIGACIÓN	7	N/A
KARINA MARTINEZ	3	ACOMPANAMIENTO	0	N/A
KARINA MARTINEZ	1	CALIDAD	0	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>FOCO BSI</b>	<b>7</b>	<b>N/A</b>

**EQUIPOS DE RESIDENCIAL Y CASOS ESPECIALES**

ANALISTA	HORAS LABORALES	TRABAJO A REALIZAR	CANTIDAD DE CASOS	HORAS LABORALES SABADOS
JOHANA JEREZ	5	INVESTIGACIÓN	8	N/A
JOHANA JEREZ	3	ACOMPANAMIENTO	0	N/A
JOHANA JEREZ	1	CALIDAD	0	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>FOCO BSI</b>	<b>8</b>	<b>N/A</b>

ANALISTA	HORAS LABORALES	TRABAJO A REALIZAR	CANTIDAD DE CASOS	HORAS LABORALES SABADOS
MARLIZ CESARINO	5	INVESTIGACIÓN	8	N/A
MARLIZ CESARINO	3	ACOMPANAMIENTO	0	N/A
MARLIZ CESARINO	1	CALIDAD	0	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>FOCO BSI</b>	<b>8</b>	<b>N/A</b>

Fuente: Telefonica – Telecom

Planillas de seguimiento y control, mediante esta se surte el proceso de evaluación en calidad y el control de casos reiterados ocasionados por la no implementación del FOCO BSI, con proceso de retroalimentación.

**Tabla 3..** Cuadro de control y validación de clientes reiterativos

REITERATIVOS				ANALISTA BSI
Analista _ reportó	Cant.Sol	Cant.Reit.	[Form]%	

Fuente: Telefonica - Telecom

**Tabla 4.** Planilla de evaluación y control de FOCO BSI

	A	B	C	D	E	F	G
1				EQUIPO EVALUADO			
2	POR	NOMBRE DEL ANALISTA BSI	NOMBRE DEL ANALISTA INVESTIGADOR	OPORTUNIDADES DE MEJORA	PRACTICAS A IMITAR O RESALTAR	FORTALEZAS O DEBILIDADES	PLAN DE TRABAJO CON EL ANALISTA
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							

Fuente: Telefonica – Teleco

Como se puede observar en el anexo número 2, la respuesta emitida al cliente solo se limita a informarle el valor del plan local de la línea telefónica y el ingreso de su petición de línea privada; más sin embargo, no se le demuestra al cliente de una manera efectiva la prueba del ingreso de esta novedad aplicada en el sistema. Mientras que la carta de respuesta emitida en primera instancia con foco BSI. Como se evidencia en el anexo N. 3, la respuesta emitida al cliente conlleva las pruebas que soportan la investigación realizada, mediante la cual se demuestra que lo

manifestado realmente fue ejecutado en los sistemas de información de la empresa; con ello se asegura el cumplimiento de la promesa al usuario.

Como resultado a la propuesta se logra el cumplimiento en indicadores propuestos y aporte a la disminución en pago de multas realizadas en el año 2009, respecto al año 2010.

- **Beneficio Económico:** De \$ 5.534 Millones (2009) a \$ 2. 701 Millones (2010p)
- **Personal:** Disminución plantilla por servicios
- **Reiteración:** Disminución en reiterados del 30% a 15%
- **Tiempo de gestión:** De 15 días hábiles a ANS con segmentos, se acordaron nuevos tiempos de gestión de reclamos con los segmentos, estos benefician los tiempos de solución del Back Nacional de Reclamos; Residencial en 10 días corridos y Negocios 7 y 9 días corridos.
- **Calidad:** Con Adherencia al proceso y asegurando la respuesta.
- **Multas:** \$5.662 Millones (2009) a \$ 2.256 Millones. (2010p)

Operaciones de apoyo- Establecidas a la atención y solución de reclamos en la cual se observa el soporte FOCO BSI para la atención de reclamos en Back.

**Figura 29.** Cuadro de operación de la Gerencia de Back Comercial a la cual pertenece el Back Nacional de Reclamos



Fuente: Telefonica - Telecom

## 9. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones referentes a las actividades realizadas durante el proyecto:

La implementación del proceso de atención con foco segunda instancia, garantiza el cumplimiento de la promesa al cliente estructurada en la solución del reclamo; por cuanto la consecución de los soportes del sistema de información obligan al analista a garantizar que lo allí plasmado se haya ejecutado, de lo contrario no podría tomar la pantalla del sistema.

El foco de investigación segunda instancia proporciona mayor claridad y detalle en las respuestas emitidas a los clientes; lo que hace más comprensible la información que se plasma en los oficios emitidos por Telefónica – Telecom.

Este modelo ha permitido que el nivel de calidad de las respuestas proporcionadas desde el back nacional de reclamo hayan mejorado ostensiblemente debido a permitió el incremento en el índice de satisfacción del cliente.

Desde la ejecución del modelo de foco segunda instancia en las respuestas proporcionadas a los clientes, ha logrado que el nivel de multas interpuestas por los órganos de control hayan descendido notoriamente en el último año.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que a la fecha ya se encuentra finalizado el plan de capacitación, soporte y evaluación del FOCO BSI en cada uno de los equipos de trabajo del Back Nacional de Reclamos y que este se encuentra implementado y aplicado al 100% se realizan las siguientes recomendaciones, para que no se incumpla con esta metodología de investigación.

-Para no disminuir los resultados que se han obtenido a la fecha con esta estrategia. Es importante que cada líder en su equipo de trabajo, mediante el seguimiento y control diario que se efectúa de reiterados y autorizaciones, garantice y retroalimente a sus analistas sobre la correcta implementación del FOCO BSI, para ello puede hacer uso del preturno diario (reunión con todo el equipo de trabajo para tratar temas de actualización y retroalimentación, es como un mini periodo) o trabajo de soporte y seguimiento en piso con analistas reiterados en la incorrecta aplicación de foco BSI.

La forma deficiente como se atiende las peticiones iniciales interpuestas por los usuarios; dado el alto nivel de rotación en el Back Nacional de reclamos, ocasionado por las constantes renuncias, se corre el riesgo de no aplicación del plan de capacitación estratégico inicial.

-No contar con los argumentos y/o pruebas suficientes para dar la procedencia al caso. Dado el soporte documental obtenido en los sistemas de información, puede ocurrir que por inconsistencia en los registros, modificaciones o reportes, no se pueda tomar la pantalla de soporte a implantar en FOCO BSI en la respuesta suministrada al cliente.

Disminución del tiempo en dar la respuesta implementando la materialización; con la implementación del FOCO BSI puede ocurrir que por las pruebas adicionales en la carta de respuesta, se afecte en algunas ocasiones la productividad diaria del analista, lo cual es compensado con la gestión de un caso que no requiera un considerable número de factores probatorios.

## BIBLIOGRAFIA

- DEVIS GRANADOS, Isaac Alfonso. Derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. Colección textos de jurisprudencia. Editorial el Rosario. 2008.
- FONTALVO HERRERA, Tomás José. La gestión de la calidad en los servicios, ISO 9001:2008. Universidad de Cartagena. Primera Edición Julio de 2010.
- Resolución 575 de 2003 expedida por la CRT Cap. VI Tit. VII Resolución CRT
- Resolución 087 de 1997 Cap. I Tit. III Circular única de la SIC. CRT 1040 de 2004
- Resolución 1732, 1764 de 2007,
- Ley 57 de 1985 Art. 21.
- Ley 142 de 1994, que establece que dichas empresas deben constituir una Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos.
- Ley 689 de 2001
- Decreto 1130 de 1999, la Ley 555 de 2000
- Decreto 2870 de 2000, Ley 182 de 1995 que regula el servicio de TV.
- [www.interrapidicimo.com.co](http://www.interrapidicimo.com.co)

- SISTEMAS DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA
- ATIS [https://10.201.6.127/login\\_normal.html](https://10.201.6.127/login_normal.html)
- GESDAR <http://gescliente/epxdar/entrada.asp?rnd=0,4713709>
- INTRANET PAGINA PRINCIPAL TELEFONICA TELECOM  
<http://intranetcolombia/Paginas/Default.aspx>
- GESTEL <http://sappdesw:9084/sgf/>
- MICROSITIO PAGINA DE INFORMACION BACK NACIONAL DE RECLAMOS
- <http://intranettelecom/micrositios/GBR/default.aspx>
- SALESFORCE  
<https://login.salesforce.com/?ec=302&startURL=%2Fhome%2Fhome.jsp>
- PRETURNOS
- <http://intranettelecom/micrositios/gbr/paginas%20web/capacitaci%c3%b3n%20y%20preturnos.aspx>
- CONSULTA LEYES Y NORMAS CITADAS
- LEY TIC´S 1341 DE JULIO 30 DE 2009
- LEY 142 DE 1994
- CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
- CODIGO DE COMERCIO
- CONSTITUCION NACIONAL
- CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL

- DERECHO DE PETICION
- RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO APELACION
  
- [www.secretariassenado.gov.co](http://www.secretariassenado.gov.co)
- [www.revistapym.com.co](http://www.revistapym.com.co)
- [www.uniderecho.com](http://www.uniderecho.com)
- [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)
- [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)
- [www.personeriabogota.gov.co](http://www.personeriabogota.gov.co)
- [www.atesa.com.co/scripts/contenido.php](http://www.atesa.com.co/scripts/contenido.php)
- [www.enviaseo.gov.co/content/40/img/evas.doc](http://www.enviaseo.gov.co/content/40/img/evas.doc)
- [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)
- [www.mincomercio.gov.co/econtent](http://www.mincomercio.gov.co/econtent)
- [www.bibliotecasvirtuales.com](http://www.bibliotecasvirtuales.com)
- [www.elcamajan.com](http://www.elcamajan.com)
- [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)
- [www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)
- [www.comunidadandina.org/normativa](http://www.comunidadandina.org/normativa)
- [www.buenastareas.com/temas/ensayo](http://www.buenastareas.com/temas/ensayo)

# **ANEXOS**

## ANEXO NÚMERO UNO: TIPS BÁSICOS PARA RESOLVER ASUNTOS LEGALES

### 1. Descripción de los pasos dentro del proceso de investigación.

- a) El analista debe iniciar validando las observaciones del reclamo en la pantalla inicial de gesdar (sistema de información de Telefónica-Telecom, en el cual se radican la PQR's interpuestas por los clientes); así como los documentos adjuntos por el cliente.

**Figura 30** Reclamo radicado en la herramienta gesdar

The screenshot displays a web application interface for 'Sistema de Administración de Procesos'. The browser title is 'Microsoft Internet Explorer provided by Telefonica - TELECOM'. The page shows a navigation menu with 'Acciones', 'Ver', 'Carga Masiva', 'Diálogos', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Datos Globales' and contains a table of 'Datos Generales' for a specific complaint.

Datos Globales	
Datos Generales	
Número de Recepción	1
Origen de Recepción	TELECOM
Fecha de Radicado	2009/11/30
Fecha de apertura (fecha de recepción en Telecom)	2009/11/30
Fecha de Recepción en el Operador	
Término	14
Fecha de Vencimiento	2009/12/14
Fecha de Recepción en el Back	2009/11/30
Fecha de Vencimiento Legal	2009/12/21
Abonado / Cuenta	17027085
Operador	NO APLICA
Zona del Abonado	NO APLICA
Distrito del abonado	NO APLICA
Departamento del Abonado	NO APLICA
Localidad del Abonado	NO APLICA
Tipo de Documento del Cliente	Cédula
Número de Documento del Cliente	19411629
Nombres cliente	OMAR
Apellidos cliente	RAMIREZ ZARATE
Segmento	RESIDENCIAL
Subsegmento	MASIVO
Zona del Cliente	CENTRO-SUR
Distrito del Cliente	BOGOTÁ - CUNDINAMARCA
Departamento del Cliente	CUNDINAMARCA
Localidad del Cliente	BOGOTA D.C.
Observaciones	CLIENTE INTERPONE RR CONTRA RECLAMO 200900074670. NOTIFICAR A LA DIRECCION CRA 88 # 18-60 CASA 38. TEL 7027085 BOGOTA
Fecha de entrega al operador de la carta de decreto	
Guía de la carta decreto	
Datos Adicionales por Tipología	
Valor de la nota crédito	
Número de Factura	
Datos de Recepción	
Número Radicado Documento	

Sistema de Administración de Procesos - - Microsoft Internet Explorer provided by Telefonica - TELECOM

DAR-20090007753-1  
1-Investigación

Ver Dialogos

### ESPECIFICACIÓN DEL PROCESO

#### RESUMEN

#### Datos Generales

Elaborador	JOSE VICENTE HURTADO CRUZ
Responsable	JOSE VICENTE HURTADO CRUZ
Delegado	No asignado
Justificación del Proceso	
Fecha real de inicio	2009/11/30 17:30:00
Fecha de fin real	

#### Datos Compartidos

Descripción	Valor
-------------	-------

#### Documentos Anexos

Extensión	Título del Documento	De	Para	Fecha de inclusión	Descripción	Respondida
tif	Recurso_De_Reposición	LAURA BRIYITH RUIZ ALFONSO		2009/12/01 09:12:00		NA

1 Documento(s) hallado(s).

#### Descripción de niveles

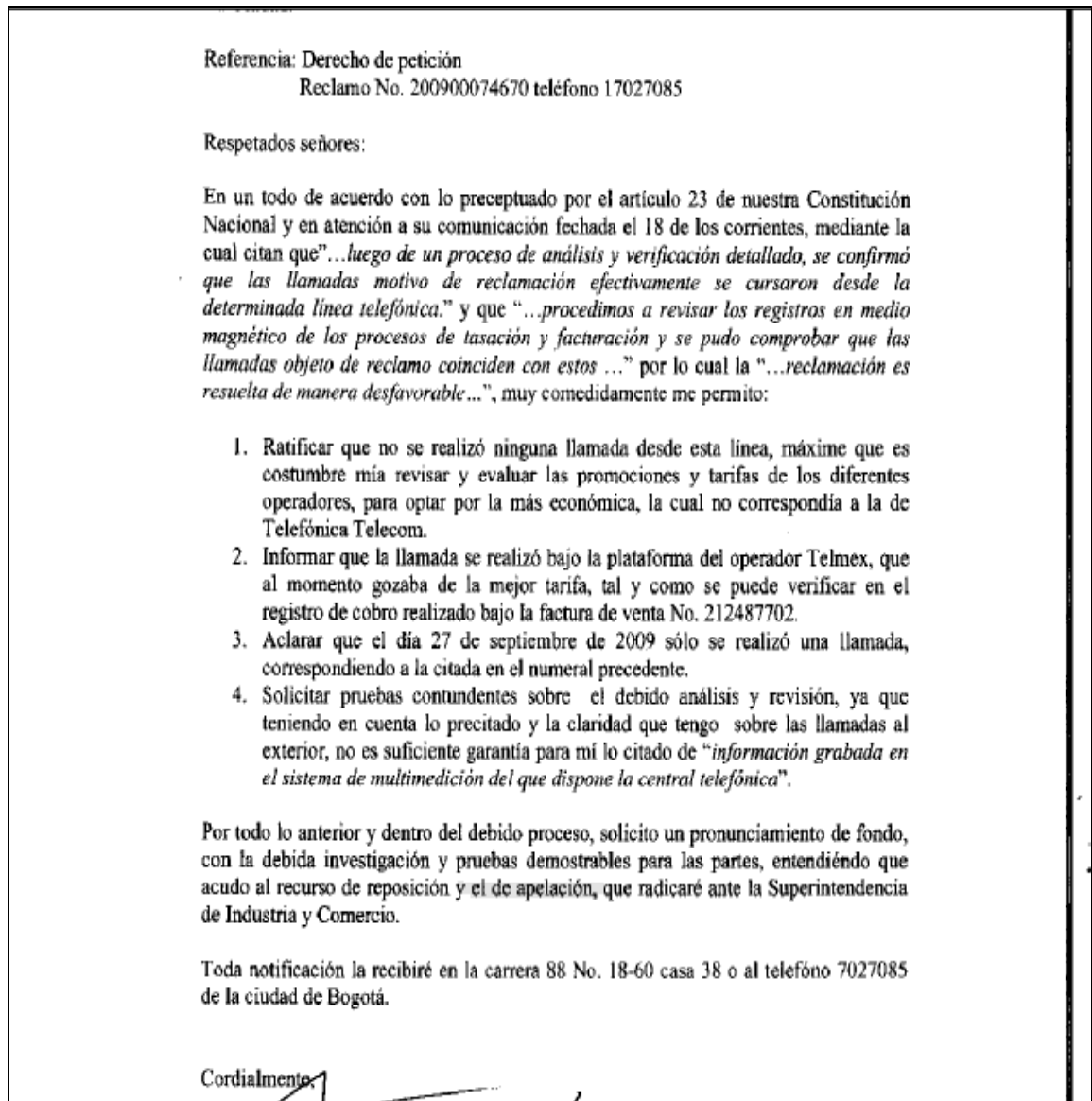
Nivel	Responsable o delegado	Justificación del nivel	Fecha real de inicio	Fecha de fin real	Duración Real Tarea
1- Investigación	usuario atis usuario atis 2		2009/11/30 17:30:00		
1- Investigación	Zayda Johanna Rodriguez Sanchez		2009/11/30 17:30:00		

Imprimir vista previa

Fuente: Herramienta Gestion de Reclamos (GESDAR)

b) Proceder con la lectura de la carta adjunta por el usuario, con el fin de identificar la interposición del recurso de reposición y en subsidio apelación.

**Figura 31** Pantallazo Carta Primera Instancia



Fuente: Telefonica - Telecom

c) Cuando no se encuentre el documento en gesdar, se debe validar el contacto en ATIS (sistema de información de Telefónica-Telecom, para la atención y solución de reclamos) y sus observaciones, para verificar la presentación del reclamo (vía

telefónica, carta o personal) e información adicional que el usuario pueda suministrar.

**Figura 32.** Radicación Recurso de Reposición En Subsidio De Apelación

Sistema de Administración de Procesos -- Microsoft Internet Explorer provided by Telefonica - TELECOM

DAR-200900077553-1  
1-Investigación

Acciones		Ver	Carga Masiva	Diálogos	Ayuda
<b>Datos Globales</b>					
<b>Datos Generales</b>					
Número de Recepción	1				
Origen de Recepción	TELECOM				
Fecha de Radicado	2009/11/30				
Fecha de apertura (fecha de recepción en Telecom)	2009/11/30				
Fecha de Recepción en el Operador					
Término	14				
Fecha de Vencimiento	2009/12/14				
Fecha de Recepción en el Back	2009/11/30				
Fecha de Vencimiento Legal	2009/12/21				
Abonado / Cuenta	17027085				
Operador	NO APLICA				
Zona del Abonado	NO APLICA				
Distrito del abonado	NO APLICA				
Departamento del Abonado	NO APLICA				
Localidad del Abonado	NO APLICA				
Tipo de Documento del Cliente	Cédula				
Número de Documento del Cliente	19411629				
Nombres cliente	OMAR				
Apellidos cliente	RAMIREZ ZARATE				
Segmento	RESIDENCIAL				
Subsegmento	MASIVO				
Zona del Cliente	CENTRO-SUR				
Distrito del Cliente	BOGOTÁ - CUNDINAMARCA				
Departamento del Cliente	CUNDINAMARCA				
Localidad del Cliente	BOGOTA D.C.				
Observaciones	CLIENTE INTERPONE RR CONTRA RECLAMO 200900074670. NOTIFICAR A LA DIRECCION CRA 88 # 18-60 CASA 38. TEL 7027085 BOGOTA				
Fecha de entrega al operador de la carta de decreto					
Guía de la carta decreto					
<b>Datos Adicionales por Tipología</b>					
Valor de la nota crédito					
Número de Factura					
<b>Datos de Recepción</b>					
Número Radicado Documento					

Sistema de Administración de Procesos - - Microsoft Internet Explorer provided by Telefonica - TELECOM

Ver Diálogos Ayuda

DAR-200900075803-1  
 1-Investigación  
 2-Correspondencia  
 4-Cierre

Datos Globales	
Datos Generales	
Número de Recepción	
Origen de Recepción	TELECOM
Fecha de Radicado	2009/11/23
Fecha de apertura (fecha de recepción en Telecom)	2009/11/18
Fecha de Recepción en el Operador	
Término	14
Fecha de Vencimiento	2009/12/02
Fecha de Recepción en el Back	2009/11/23
Fecha de Vencimiento Legal	2009/12/09
Abonado / Cuenta	76546437
Operador	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES
Zona del Abonado	Oriente
Distrito del abonado	SANTANDER - ARAUCA
Departamento del Abonado	SANTANDER
Localidad del Abonado	BUCARAMANGA
Tipo de Documento del Cliente	Cédula
Número de Documento del Cliente	282957227
Nombres cliente	GLADYS
Apellidos cliente	PEÑA DE LOZANO
Segmento	RESIDENCIAL
Subsegmento	MASIVO
Zona del Cliente	NOR-ORIENTE
Distrito del Cliente	SANTANDER - ARAUCA
Departamento del Cliente	SANTANDER
Localidad del Cliente	BUCARAMANGA
Observaciones	RR POR RTA NO. 2254142 CONTACTO 206607555
Fecha de entrega al operador de la carta de decreto	
Guía de la carta decreto	
Datos Adicionales por Tipología	
Valor de la nota crédito	
Número de Factura	
Datos de Recepción	
Número Radicado Documento	
Canal Interno	Área interna
Canal Externo	Área interna

Fuente: Telefonica - Telecom

Soportes atis para la consulta y solución de reclamos

**Figura 33. Soportes del Sistema de Información Telefónicas**

N° Documento: 282957227 | CEDULA DE CIUDADANIA | C.U.C.:

Tipo:  Nombre:  Masiva

Apellido 1:  Apellido 2:

Tipo de Contacto:  Protocolo:

Lista de Clientes

N° Identificador	Nombre
...	PENA DE LOZANO GLADYS

Ofertas | Oferta Comercial | Oferta Sugerida | Retenciones | Reclamos | In: Técnicas | Posición del Cliente

Perfil Cliente | Perfil PC | Lista de PCs | PS Contratados | Contactos | Peticiones

Contactos del Cliente

Tipo	Motivo	Submotivo	Sesión	Contacto	
RECLAMOS	RECURSO REPOSICIÓN	N. A	135444984	206607555	Cer
VISION INTEGRAL...	DETALLE	CLIENTE	124249961	195310899	Cer
VISION INTEGRAL...	CONSULTA	CUENTA	124249971	195310907	Cer
VISION INTEGRAL...	DETALLE	CUENTA	124249976	195310910	Cer
VISION INTEGRAL...	DETALLE	CLIENTE	124261114	195321794	Cer
VISION INTEGRAL...	CONSULTA	CUENTA	124261129	195321804	Cer
VISION INTEGRAL...	DETALLE	CUENTA	124261134	195321809	Cer
VISION INTEGRAL...	DETALLE	PRODUCTO Y SE...	124261592	195322282	Cer

Nombre: MURILLO URUETO OSBALDO

Apellido 1:  Apellido 2:

Cod. Cite: 524073453 Tipo Cite: F Num. Doc.: 9289125 | CC Estado Cite: ACTIVO

Datos de Contacto | Datos de Sesión | Observaciones | Cambios

Datos de Sesión

Medio de Ingreso: Telefono Código Sesión: 134726791

Origen Sesión: Contacto entrante

Fecha/Hora Inicio Sesión: 2009-11-13-10:19.44.807787

Fecha/Hora Fin Sesión: 0001-01-01-00.00.00.000000

Usuario Cierre Sesión:

Datos del Solicitante

Nombre: MURILLO URUETO OSBALDO Relación con el Cliente: EL PROPIO CLIENTE

Apellido 1:  Apellido 2:  Teléfono de Contacto:

Num. Doc: 9289125 |  |  | 15350038

Nombre: FRASSER ABELLO ERNESTO

Apellido 1: Apellido 2:

Cod. Cite: 840574100 Tipo Cite: F Num. Doc.: 14315009 CC Estado Cite: ACTIVO

Datos de Contacto | Datos de Sesión | Observaciones | Cambios

Tipo: RC RECLAMOS Código: 198316179

Motivo: 2271 RECURSO REPOSICIN SUBS APEL

Submotivo: 2803 N A

Medio de Conocimiento: CARTA

Fecha Compromiso: 02/10/2009 Prioridad:

Área: 58 PUNTO PRESENCIAL

Usuario Responsable: FA53879 ORLANDO ABDUL CAMPOS PARDO

Calificación: 06 INCONFORME

Estado: CERRADO

Item Referenciado

Código Item: Consulta

Nombre: MURILLO URUETO OSBALDO

Apellido 1: Apellido 2:

Cod. Cite: 524073453 Tipo Cite: F Num. Doc.: 9289125 CC Estado Cite: ACTIVO

Datos de Contacto | Datos de Sesión | Observaciones | Cambios

Observación del Cliente: INTERPONE RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO APELACION CONTAR RECLAMO2241083

Observaciones del Usuario

Fecha/Hora	Observación
2009-11-13-10.21.23.785994	INTERPONE RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO APELACION CONTAR RECLAMO2241083 ... 1

Fuente: Telefonica - Telecom

d) Verificar si la carta de usuario del asunto legal se encuentra anexa en la pqr inicial.

Figura 34. Sistema Gesdar

Sistema de Administración de Procesos - Microsoft Internet Explorer provided by Telefonica - TELECOM

Ver Dialogos

**ESPECIFICACIÓN DEL PROCESO**  
RESUMEN

**Datos Generales**

Elaborador	usuario atis usuario atis 999999
Responsable	usuario atis usuario atis 999999
Delegado	No asignado
Justificación del Proceso	
Fecha real de inicio	2009/11/18 23:06:00
Fecha de fin real	

**Datos Compartidos**

Descripción	Valor
-------------	-------

**Documentos Anexos**

Extensión	Título del Documento	De	Para	Fecha de inclusión	Descripción	Respondida
rtf	Recurso_De_Reposición_Y_En_Subsidio_Apelación	usuario atis usuario atis 2		2009/12/09 19:00:00	DOCUMENTO CARGADO AUTOMATICAMENTE	NA
pdf	Carta_De_Respuesta	NIDIA JOREHIMA TORRES ARDILA		2009/11/22 12:16:00		NA
pdf	Pruebas_Para_Solucionar_El_Caso	NIDIA JOREHIMA TORRES ARDILA		2009/11/22 12:16:00		NA

3 Documento(s) hallado(s).

**Descripción de niveles**

Nivel	Responsable o delegado	Justificación del nivel	Fecha real de inicio	Fecha de fin real	Duración Real Tarea
1-Investigación	usuario atis usuario atis 2		2009/11/18 23:06:00	2009/11/23 14:10:00	4 Día(s) 15 Hora(s) 4 Minuto(s)
3-Proyección de carta	NIDIA JOREHIMA TORRES ARDILA		2009/11/18 23:06:00	2009/11/23 14:10:00	4 Día(s) 15 Hora(s) 4 Minuto(s)
2-Correspondencia	usuario atis usuario atis 2		2009/11/23 14:10:00	2009/11/27 13:19:00	3 Día(s) 21 Hora(s) 9 Minuto(s)
1-Correspondencia	usuario atis usuario atis 2		2009/11/23 14:10:00	2009/11/27 13:19:00	3 Día(s) 21 Hora(s) 9 Minuto(s)

Fuente: Telefonica - Telecom

e) Verificar antecedentes en ATIS como en gesdar.

Figura 35 Sistema Gesdar

Consulta de PQRs / DAR - Zayda Johanna Rodriguez Sanchez - Microsoft Internet Explorer provided by Telefonica - TELECOM

Semáforo	Número PQR	Días de Venc.	Fecha de Vencimiento	Fecha de Correspondencia	Nombre del Peticionario	Abonado o Cuenta	Tipo	Subtipo	Motivo de Apertura	Tarea
⊗	2183493-1	0		N/A	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	RECLAMO DE FACTURAC	RECLAMO EN ALTA	Investigación ATIS
⊗	2183493-1	0	2009/09/18	N/A	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	RECLAMO DE FACTURAC	RECLAMO EN ALTA	Correspondencia
⊗	2183493-1	0	2009/09/24	N/A	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	RECLAMO DE FACTURAC	RECLAMO EN ALTA	Cierre 1ra instancia
⊗	200900066854-1	0		N/A	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	Asuntos Legales	Recurso de reposición y en subsidio apelación	Investigación
⊗	200900066854-1	0	2009/10/07	2009/10/29	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	Asuntos Legales	Recurso de reposición y en subsidio apelación	Correspondencia
⊗	200900066854-1	0	2009/10/07	2009/10/29	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	Asuntos Legales	Recurso de reposición y en subsidio apelación	Cierre 1ra instancia
⊗	200900071835-1	0		N/A	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	Asuntos Legales	Recurso de reposición	Investigación
⊗	200900071835-1	0	2009/10/30	2009/11/19	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	Asuntos Legales	Recurso de reposición	Correspondencia
⊗	200900071835-1	0	2009/10/30	2009/11/19	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	Asuntos Legales	Recurso de reposición	Cierre 1ra instancia
⊗	200900075253-1	0		N/A	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	Asuntos Legales	Recurso de reposición y en subsidio apelación	Investigación
⊗	200900075253-1	0	2009/11/19	2009/12/10	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	Asuntos Legales	Recurso de reposición y en subsidio apelación	Correspondencia
⊗	200900075253-1	0	2009/11/19	2009/12/10	FRASSER ABELLO ERNESTO	86636749	Administrativo	Asuntos Legales	Recurso de reposición y en subsidio apelación	Cierre 1ra instancia

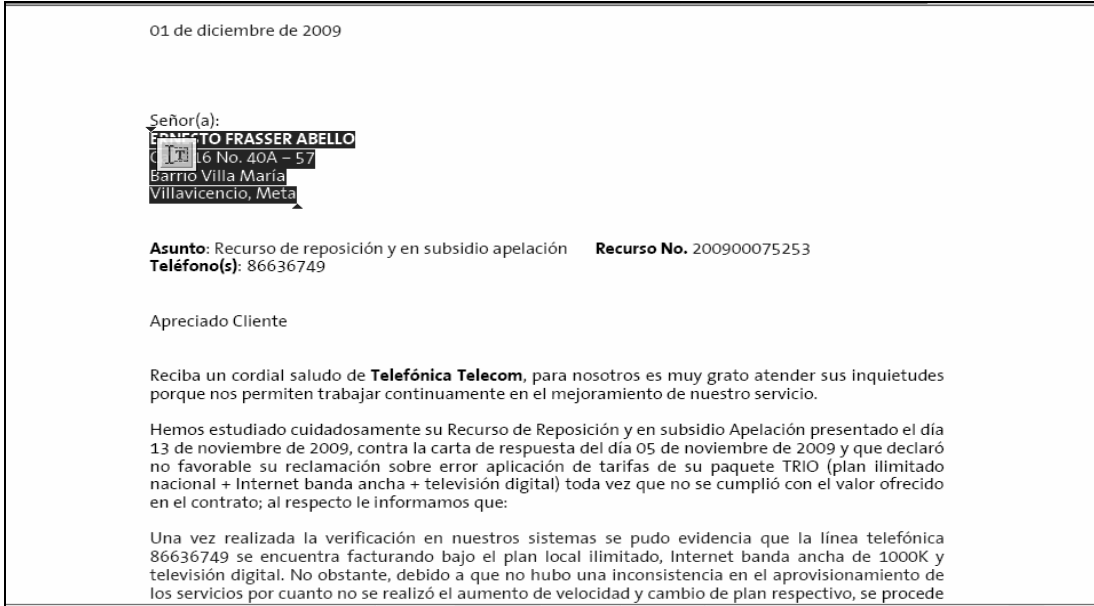
Resultado 1 a 12 de 12 registros hallados. << Anterior [1] Siguiente >>  
Se ejecuto el proceso en 2 segundos.

Cerrar

Fuente: Telefonica - Telecom

f) Descartar sap por respuesta de fondo o de forma (dirección, fecha, nombre petionario, peticiones, etc)

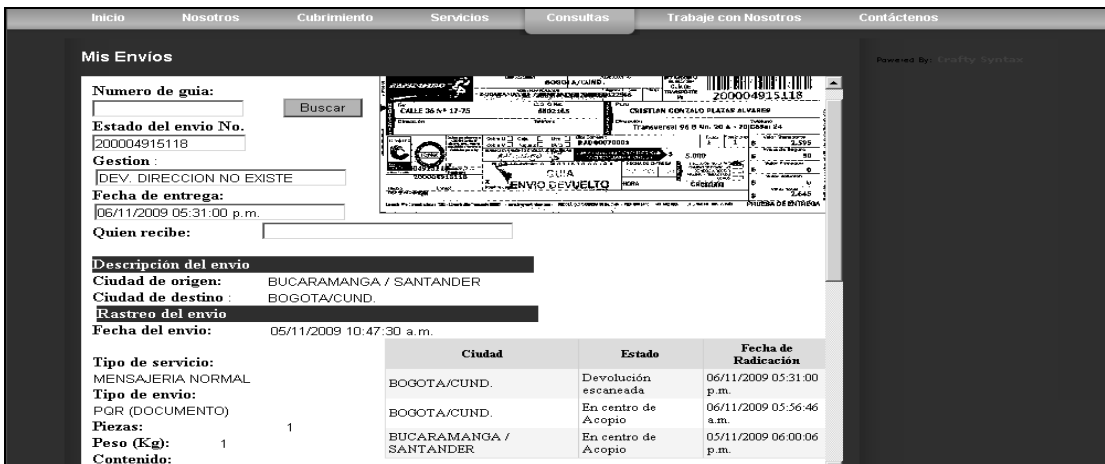
**Figura 36. Respuesta Recurso De Reposición**



Fuente: Telefonica - Telecom

Verificar guía en interrapidísimo, que la fecha de envío se encuentre dentro los cinco días de correspondencia.

**Figura 37. Guía de Entrega Respuesta**



Fuente: [www.interrapidísimo.com.co](http://www.interrapidísimo.com.co)

g) Según el resultado de la investigación, se emplea el formato correspondiente (favorable, desfavorable o parcial). Importante, para respuestas parciales y desfavorables, se debe remitir expediente al ente de control.

Formato RRSA Favorable

**Figura 38. Recurso de Reposición Favorable**

Barrio Villa María  
Villavicencio, Meta

**Asunto:** Recurso de reposición y en subsidio apelación    **Recurso No.** 200900075253  
**Teléfono(s):** 86636749

Apreciado Cliente

Reciba un cordial saludo de **Telefónica Telecom**, para nosotros es muy grato atender sus inquietudes porque nos permiten trabajar continuamente en el mejoramiento de nuestro servicio.

Hemos estudiado cuidadosamente su Recurso de Reposición y en subsidio Apelación presentado el día 13 de noviembre de 2009, contra la carta de respuesta del día 05 de noviembre de 2009 y que declaró no favorable su reclamación sobre error aplicación de tarifas de su paquete TRIO (plan ilimitado nacional + Internet banda ancha + televisión digital) toda vez que no se cumplió con el valor ofrecido en el contrato; al respecto le informamos que:

Una vez realizada la verificación en nuestros sistemas se pudo evidencia que la línea telefónica 86636749 se encuentra facturando bajo el plan local ilimitado, Internet banda ancha de 1000K y televisión digital. No obstante, debido a que no hubo una inconsistencia en el aprovisionamiento de los servicios por cuanto no se realizó el aumento de velocidad y cambio de plan respectivo, se procede a efectuar reliquidación de las facturas de los periodos reclamados, realizando descuento total de \$475.413 IVA incluido.

\*\*\*Valores incluyen IVA\*\*\*

PERIODO / 09	VALOR FACTURADO	VALOR FACTURADO POR LLAMADAS A OPERADOR ES MOVILES. LINEA	DESCUENTO RECLAMO ANTERIOR	TOTAL COBRADO POR TRIO
--------------	-----------------	---	----------------------------	------------------------

valor del fijo (plan limitado nacional + internet banda ancha + televisión digital). Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

Es de aclarar que la línea queda con saldo pendiente de cancelar por valor de \$181.279 IVA incluido, anexo al presente oficio enviamos recibo de pago.

Así mismo, se confirmamos que no se encuentra reportado en data crédito.

De acuerdo a lo anterior, su recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ha sido resuelto en forma favorable, en consecuencia esta oficina decide REVOCAR la respuesta inicial de fecha 05 de noviembre de 2009.

Teniendo en cuenta que sus pretensiones fueron acogidas de manera favorable contra esta decisión no proceden recursos. Una vez cumplida la notificación se procede al cierre del mismo.

Seguimos trabajando para brindarle el mejor servicio, no olvide que estamos dispuestos a resolver todas sus inquietudes en nuestras líneas de atención gratuitas 186 ó 018000 930930 de 08:00 a.m. a 08:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 08:00 a.m. a 03:00 p.m.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. [illegible]', located below the text 'Atentamente.'.

Fuente: Telefonica - Telecom

Formato RR

### Figura 39 Recurso De Reposición

Señor(a):  
**JAIRO ANDRES PARDO MENDEZ**  
Carrera 56B No 163 - 69 Piso 2  
Bogota, Cundinamarca

**Asunto:** Recurso de Reposición      **Reclamo No.** 200900077592  
**Teléfono(s):** 16742460

Apreciado Cliente

Reciba un cordial saludo de **Telefónica Telecom**, para nosotros es muy grato atender sus inquietudes porque nos permiten trabajar continuamente en el mejoramiento de nuestro servicio.

Hemos estudiado cuidadosamente su Recurso de Reposición presentado el día 30 de noviembre de 2009, contra la carta de respuesta del día 11 de noviembre de 2009 y que declaró no favorable su reclamación sobre negación de llamadas por no estar de acuerdo con el cobro generado por concepto de llamadas a líneas fantasy en los periodos de septiembre y octubre de 2009, al respecto le informamos que:

Luego de realizada una nueva revisión de su caso se pudo concluir que las llamadas motivo de reclamación efectivamente se cursaron desde la determinada línea telefónica, igualmente dichas llamadas fueron confirmadas y certificadas por parte del operador Satelco.

Así mismo procedimos a revisar los registros en medio magnético de los procesos de tasación y facturación y se pudo comprobar que las llamadas objeto de reclamo coinciden con estas y son las que están relacionados en los facturas del teléfono No. 16742460, lo que quiere decir que las

llamadas se originaron en la mencionada línea telefónica.

Abonado	Origen	Inicio Llamada	Indicativo	Origen	Duración	Liquidada	Abonado	Pagador	Abonado	Destino	Fin Llamada
5924572	2008-12-29	12:23:16.0	T01	1.0	016742460	1100200	2008-12-29	12:23:17.0	1500.0	CARCONCU	4200
6742460	2009-04-07	09:34:21.0	T01	1.0	016742460	8522896	2009-04-07	09:34:41.0	299.0	ZIPAQUIRA	3111
5923417	2009-09-06	18:15:26.0	T01	4.0	016742460	1106969	2009-09-06	18:18:27.0	11600.0	FANTASY	420020
5923417	2009-09-16	14:31:23.0	T01	7.0	016742460	1106969	2009-09-16	14:37:24.0	20300.0	FANTASY	420020
5923417	2009-09-19	08:52:04.0	T01	4.0	016742460	1106969	2009-09-19	08:55:30.0	11600.0	FANTASY	420020
5923417	2009-09-19	08:56:13.0	T01	2.0	016742460	1106969	2009-09-19	08:57:54.0	5800.0	FANTASY	420020
5923417	2009-09-19	09:01:36.0	T01	6.0	016742460	1106969	2009-09-19	09:07:29.0	17400.0	FANTASY	420020
5923417	2009-09-19	12:19:43.0	T01	3.0	016742460	1106969	2009-09-19	12:22:22.0	8700.0	FANTASY	420020
5923417	2009-09-19	12:23:06.0	T01	3.0	016742460	1106969	2009-09-19	12:25:14.0	8700.0	FANTASY	420020
5923417	2009-09-19	12:25:59.0	T01	4.0	016742460	1106969	2009-09-19	12:29:44.0	11600.0	FANTASY	420020
5923417	2009-09-19	12:52:50.0	T01	39.0	016742460	1106969	2009-09-19	13:31:18.0	113100.0	FANTASY	4200
5923417	2009-09-19	13:49:21.0	T01	10.0	016742460	1106969	2009-09-19	13:58:26.0	29000.0	FANTASY	420020
5923417	2009-10-04	16:44:58.0	T01	7.0	016742460	1106969	2009-10-04	16:51:02.0	20300.0	FANTASY	420020
5923417	2009-10-04	16:51:47.0	T01	3.0	016742460	1106969	2009-10-04	16:54:10.0	8700.0	FANTASY	420020
5923417	2009-10-04	17:13:00.0	T01	1.0	016742460	1106969	2009-10-04	17:13:34.0	2900.0	FANTASY	420020
5923417	2009-10-04	17:14:24.0	T01	5.0	016742460	1106969	2009-10-04	17:18:44.0	14500.0	FANTASY	420020

En consecuencia se confirman los valores facturados por concepto de llamadas a líneas fantasy facturadas en los periodos de septiembre y octubre de 2009 a través del abonado 16742460.

Teniendo en cuenta lo anterior, su recurso ha sido resuelto en forma no favorable, en consecuencia esta oficina decide CONFIRMAR la respuesta inicial de fecha 11 de noviembre de 2009.

Contra esta decisión no procede recurso alguno. Se procede al cierre del reclamo una vez cumplido el proceso de notificación.

Seguimos trabajando para brindarle el mejor servicio, no olvide que estamos dispuestos a resolver todas sus inquietudes en nuestras líneas de atención gratuitas 186 ó 018000 930930 de 08:00 a.m. a 08:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 08:00 a.m. a 03:00 p.m.

Atentamente,

Fuente: Telefonica - Telecom

Formato SAP Favorable

**Figura 40** Respuesta Silencio Administrativo Favorable

Reciba un cordial saludo de **Telefónica Telecom**, para nosotros es muy grato atender sus inquietudes porque nos permiten trabajar continuamente en el mejoramiento de nuestro servicio.

Realizada la respectiva investigación, se concluye que efectivamente no se dio una respuesta oportuna a la petición radicada el día 08 de julio de 2009, por lo que se reconocen los efectos del silencio positivo en su favor, razón por la cual se procede a informar que;

1. La línea de la referencia se encuentra retirada desde el día 21 de julio de 2009 y a la fecha registra saldos pendientes de \$282.136 IVA incluido;

Nº Identificador	Nombre	Perfil
15629228	... MANCPE LILIAN JMENA	Detalle

Ofertas	Oferta Comercial	Oferta Suavizada	Retenciones	Reclamos	Inc. Técnicas	Posición del Cliente
Perfil Cliente	Perfil PC	Lista de PCs	PS Contratados	Contactos	Peticiones	
Informaciones Básicas del PC Utilizado en la Búsqueda						
Tipo de Identif:	LINEA DE TELEFONO	Vigencia PC:	09/11/2008	hasta:	21/07/2009	Dirección de Instalación:
Tipo Uso:	RESTRATO 3 MEDIO BA	Vigencia ID:	09/11/2008	hasta:	21/07/2009	KR 23F 31B S 19 - 0000
Tipo de PC:	LINEA	Tecnologías:	NEC		0011 BOGOTA	CUNDINAMARCA
Subtipo de PC:	BASICA RESIDENCIAL	Inscr. Legacy:	00000000366993		DIRECCION DE INSTALACION 1	
Estado del PC:	BAJA	Cód. Cuenta:	889121289	Saldo (monto):	282.136,00	Ctd. Facturas Pendientes: 0
		Mot. Estado:	A PETICION DEL CLI		<input checked="" type="checkbox"/> Figurable en Guia	

2. Teniendo en cuenta el reconocimiento del presente SAP toda vez que el reclamo anterior fue enviado a una dirección diferente a la registrada se procede aplicar descuentos de la siguiente manera;

Mar-09	\$ 90.250	\$ 67.281	\$ 22.969
Abr-09	\$ 90.250	\$ 67.281	\$ 22.969
May-09	\$ 90.250	\$ 67.281	\$ 22.969
Jun-09	\$ 90.250	\$ 67.281	\$ 22.969
TOTAL		\$ 269.124	<b>\$ 282.136</b>

Valores Incluyen IVA

Una vez aplicados los ajustes antes mencionados la línea de la referencia queda sin saldos pendientes a la fecha.

Por lo anteriormente expuesto, esta oficina decide:

- Reconocer el silencio administrativo positivo por la reclamación radicada el 08 de julio de 2009, por la señora JIMENA MANCIPE LUJAN, con relación a la línea telefónica No 15629228.

Contra esta decisión no procede recurso alguno. Se procede al cierre del reclamo una vez cumplido el proceso de notificación.

Seguimos trabajando para brindarle el mejor servicio, no olvide que estamos dispuestos a resolver todas sus inquietudes en nuestras líneas de atención gratuitas 186 ó 018000 930930 de 08:00 a.m. a 08:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 08:00 a.m. a 03:00 p.m.

Atentamente,



Fuente: Telefonica - Telecom

Formato SAP desfavorable

**Figura 41** Respuesta Silencio Administrativo No Favorable

**Asunto:** Reconocimiento de silencio administrativo positivo **Reclamo No.** 200900030938  
**Teléfono(s):** 82720741 - 82685286

Apreciado Cliente:

Reciba un cordial saludo de **Telefónica Telecom**, para nosotros es muy grato atender sus inquietudes porque nos permiten trabajar continuamente en el mejoramiento de nuestro servicio.

Una vez verificada nuestra base de datos y archivo, se constató que el día 29 de enero de 2009 radicó las PQR No. 1635734 y 1635790. De acuerdo con la normatividad vigente la fecha máxima para emisión de la respuesta fue el 18 de febrero de 2009, a la petición radicada se le dio respuesta mediante oficio de fecha 18 de febrero de 2009 atendiendo sus inquietudes, el cual fue enviado a la Manzana 5 Casa 17 Etapa I Barrio Nuevo Combeima de Ibagué-Tolima, por correo con la guía No. 200003496226 de fecha 23 de febrero de 2009 siendo la fecha máxima para el envío de la correspondencia el día 25 de febrero de 2009.

CALLE DE ORIGEN		CALLE DE DESTINO		INTER RUMBO LA VIT. 80.31.1807	
BOGOTÁ/CUND.				GUÍA DE TRANSPORTE No. 200004915118	
FECHA Y HORA DE ADMISIÓN		Mensaje		Carga	
- BUCARAMANGA / BOGOTÁ 20090122566		7000650		122566	
De		C.C. O.NIT.		Para	
CALLE 36 N° 17-75		6802165		CRISTIAN GONZALO PLAZAS ALVARES	
Dirección		Teléfono		Dirección	
				Transversal 96 B No. 20 A - 70 Casa 24	
Teléfono		Dirección		Teléfono	
Diga Contener:		Pezas		Peso Gramos	
RAD00070001		1		1	
Valor Transporte		Prima de Seguro			
2,595					

Fuente: Telefonica - Telecom

## ANEXO NÚMERO DOS: CARTA DE PRIMERA INSTANCIA SIN FOCO BSI


Figura 42. Carta De Primera Instancia Sin Foco BSI

	<small>Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Transv. 60 (Av. Suba) No. 114.A - 55 Bogotá D.C. Tel: (571) 593 59 99 <a href="http://www.telefonica.com.co">www.telefonica.com.co</a></small>
	Pág. (1) de (1)
03 de octubre de 2009	
Señor(a): <b>ADRIANO DIAZ TORRES</b> Hacienda Las Victorias Casa 7 Ibague - Tolima	
Asunto: Administrativo / Solicitud Cambio De Número Reclamo No. 2257016 / octubre 19 de 2009	
Apreciado Cliente	
Reciba(n) un cordial saludo de Telefónica Telecom, para nosotros es muy grato atender sus inquietudes porque nos permiten trabajar continuamente en el mejoramiento de nuestro servicio.	
Dando respuesta a la solicitud en referencia nos permitimos comunicarle que la solicitud del cambio de número para el abonado No. (098) 2695812 se registró en nuestro sistema.	
Le informamos que este servicio tiene un costo de \$ 10.494 más IVA, el cual le será facturado en su próxima cuenta de cobro; Telefónica Telecom, dará trámite a su solicitud bajo los parámetros establecidos para este caso y según la disponibilidad técnica de acuerdo a lo establecido en las cláusulas 3ª. y 4ª. del Contrato de Condiciones Uniformes.	
Así mismo, confirmamos que ya fue ingresada la novedad de privacidad del número telefónico de la línea No. (098) 2695812; con lo cual, dejará de ser relacionada en la factura de cobro del servicio de telefonía pública comutada así como en el directorio telefónico a partir de su próxima edición.	
Contra la decisión sobre el servicio de telefonía proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante este mismo operador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la misma. El recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio.	
Seguimos trabajando para brindarle el mejor servicio. Estamos dispuestos a resolver todas sus inquietudes en nuestra línea de atención preferencial para negocios 018000 940099 de lunes a viernes en el horario de 08:00 a.m. a 07:00 p.m. y sábados de 08:00 a.m. a 03:00 p.m. o a través de nuestra página web: <a href="http://www.telefonica.com.co/negocios">www.telefonica.com.co/negocios</a> en donde contará con un asesor virtual de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
Telefónica Telecom, el aliado de su negocio.	
Atentamente,	
 Telefónica - Telecom Servicio al Cliente BCR.LVLT	
<small>Si desea notificar personalmente o aclarar más inquietudes sobre el presente documento, puede dirigirse, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío del presente acto, a las oficinas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, ubicadas en CALLE 116 No. 54-11 99 Ciudad de IBAGUÉ - TOLIMA, en el horario de Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. y SÁBADOS de 08:00 a.m. a 03:00 p.m. <b>Requisitos necesarios:</b> (1) Documento de identidad (2) Autorización por escrito si actúa en representación de un tercero (anexo fotocopia de la cédula del tercero); (3) Certificado de otorgamiento y inscripción legal si actúa en nombre de una persona jurídica; (4) Otro documento. Si usted decidió no presentarse será fijado un acta en un lugar de nuestra oficina visible al público durante diez (10) días hábiles, a término de los cuales se ordena que usted comunique la decisión contenida en este documento.</small>	

Fuente: Telefónica - Telecom

## ANEXO NÚMERO TRES: CARTA DE PRIMERA INSTANCIA CON FOCO BSI

Figura 43.. Carta De Primera Instancia Con Foco BSI



Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP  
 Transv. 60 (Av. Suba) No. 114.A-55  
 Bogotá D.C.  
 Tel: (571) 592 33 99  
[www.telefonias.com.co](http://www.telefonias.com.co)

Pág (1) de (6)

6 de mayo de 2010

Señor(a):  
**OTTO RAFAEL DAVILA PERTUZ**  
 Calle 76 No. 48 - 47 Oficinas 205  
 Barranquilla, Atlántico

Asunto: Certificaciones  
**Reclamo No. 2492674 / abril 15 de 2010**

Apreciado Cliente

Reciba un cordial saludo de **Telefónica Telecom**, para nosotros es muy grato atender sus inquietudes porque nos permiten trabajar continuamente en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a su requerimiento, en la que nos solicita verificar el saldo a deber, entregar copias de los documentos donde consta la instalación de las líneas colocadas y quien hizo el recibimiento de estas, ya que los planes tomados no corresponden ni en fecha ni en valor a los propuestos por vía telefónica, es así como el 2 de diciembre llamo a retirar el banda ancha de las seis líneas telefónicas para que le dejaran solo plan ilimitado local pero se le ofreció plan de navidad sin que a la fecha se hayan ejecutado dichos cambios, por lo tanto si estos valores no son aplicados autoriza retirar las líneas que esta a cargo de la empresa MUNDI ENLACE LTDA. (33580739 - 33581409- 33582162 - 33580866- 33580864 - 33582165 - 33581494- 33580786- 33582173- 33582209).

Sobre el particular, hemos adelantado las siguientes acciones: verificado en nuestro sistema de información se evidencia que las líneas No. 33580739 - 33581409- 33582162 - 33580866- 33580864 - 33582165 - 33581494- 33580786- 33582173- 33582209 facturan en la cuenta No. 315708835.

De igual manera es de señalar que el 02 de diciembre de 2009 solicito el retiro del servicio de banda ancha activo en las líneas No. 33582162 - 33580866 - 33580864 - 33582165- 33581409, sin embargo el usuario desistió de dicho tramite al aceptar la oferta de retención para continuar facturando con un duo de banda ancha 2000 + plan ilimitado por valor de \$ 77.720 IVA incluido.


**SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO**, Aquí se verifica las peticiones de retiro para los servicios de banda ancha de las líneas No. 33582162 - 33580866 - 33580864 - 33582165- 33581409.

Contacto: **RAFAEL DAVILA PERTUZ**  
 Teléfono 1: **33581409** Extensión:  
 Teléfono 2: Extensión:  
 Celular: **No tiene celular**

Fecha	Detalle	General	Extensión	Número	Peticion	Telefono	Operador	Plan
2009-12-02	CALL CENTER INBOUND Retenido UF205123					33582162	Banda Ancha	Ver
2009-12-02	CALL CENTER INBOUND Retenido UF205123					33580866	Banda Ancha	Ver
2009-12-02	CALL CENTER INBOUND Retenido UF205124					33580864	Banda Ancha	Ver
2009-12-02	CALL CENTER INBOUND Retenido UF205125					33582165	Banda Ancha	Ver
2009-12-02	CALL CENTER INBOUND Retenido UF205127					33581409	Banda Ancha	Ver

No obstante a pesar de que los cambios en los sistemas fueron ejecutados el 16 y 17 de diciembre de 2009, la tarifa ofrecida por el área de lealtad no aplicada para las líneas No. 33581409 - 33580866 - 33580864 - 33582165 ya que pertenecen a un PEX y por este hecho los servicios de telefonía y banda ancha facturan a tarifa plena; adicionalmente es de precisar que el descuento de duo sobre la línea No. 33582162 (que no hace parte del PEX) se esta viendo reflejado en la línea No. 33581409.

Línea de atención preferencial para negocios 01 8000 94 00 99



Fuente: Telefonica - Telecom

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO, Aquí se verifica la migración del servicio de banda ancha producto de la oferta de retención.

Código de P/S Contratados	Nombre P/S	Tipo de P/S	Inicio Vigencia	Fin Vigencia
30152797877	BA NEG 2000 MIGRACIO	SERVICIO	16/12/2009	
40539389142	PL LIM LOCAL NEG	PLAN DE DES.	16/10/2009	
48735089890	LINEA BASICA NO RES	PRODUCTO C.	08/07/2009	
631649382341	PL 200 MINUTOS LOC	PLAN TARIFA.	08/07/2009	16/10/2009
76436515514	BA NEG BASICO 2000	SERVICIO	30/10/2009	16/12/2009

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO, Aquí se verifica la migración del servicio de banda ancha producto de la oferta de retención.

Código de P/S Contratados	Nombre P/S	Tipo de P/S	Inicio Vigencia	Fin Vigencia
14356405294	BA NEG 2000 MIGRACIO	SERVICIO	16/12/2009	
39046476566	LINEA PRY TRONCAL NR	PRODUCTO C.	26/10/2009	
93846877009	PL LIM LOCAL NEG	PLAN DE DES.	16/10/2009	
535505003545	PL 200 MINUTOS LOC	PLAN TARIFA.	08/07/2009	16/10/2009
873822254875	LINEA BASICA NO RES	PRODUCTO C.	08/07/2009	26/10/2009
44733264783	BA NEG BASICO 2000	SERVICIO	30/10/2009	16/12/2009

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO, Aquí se verifica la migración del servicio de banda ancha producto de la oferta de retención.

Código de P/S Contratados	Nombre P/S	Tipo de P/S	Inicio Vigencia	Fin Vigencia
24600506399	PL LIM LOCAL NEG	PLAN DE DES.	16/10/2009	
5007067891	BA NEG 2000 MIGRACIO	SERVICIO	16/12/2009	
55720704307	LINEA PRY TRONCAL NR	PRODUCTO C.	26/10/2009	
48974681203	PL 200 MINUTOS LOC	PLAN TARIFA.	08/07/2009	16/10/2009
15498439799	LINEA BASICA NO RES	PRODUCTO C.	08/07/2009	26/10/2009
32775755567	BA NEG BASICO 2000	SERVICIO	30/10/2009	16/12/2009

**SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO, Aquí se verifica la migración del servicio de banda ancha producto de la oferta de retención.**

N° Identificador	Nombre
53582165	L.TDA. MUNI ENLACE

Ofertas Perfil Cliente	Oferta Comercial Perfil PC	Oferta Sugerida Lista de PCs	Retenimien PS Contratados	Revenim PS Contratados	Inc. Técnicas Contactos
P/S Contratados para el PC Seleccionado					
Código de P/S Contratados	Nombre P/S	Tipo de P/S	Inicio Vigencia	Fin Vigencia	
63887086493	LINEA PEK TRONCAL NR	PRODUCTO C.	26/10/2009		
74273342860	BA NEG 2000 MIGRACIO	SERVICIO	17/12/2009		
83821282900	PL. LIM LOCAL NEG	PLAN DE DES.	16/10/2009		
309928891393	PL. 200 MNUTOS LOC	PLAN TARIFA.	08/07/2009	16/10/2009	
857190946982	LINEA BASICA NO RES	PRODUCTO C.	08/07/2009	26/10/2009	
52127786948	BA NEG BASICO 2000	SERVICIO	30/10/2009	17/12/2009	

**SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO, Aquí se verifica la migración del servicio de banda ancha producto de la oferta de retención.**

N° Identificador	Nombre
53581409	L.TDA. MUNI ENLACE

Ofertas Perfil Cliente	Oferta Comercial Perfil PC	Oferta Sugerida Lista de PCs	Retenimien PS Contratados	Revenim PS Contratados	Inc. Técnicas Contactos
P/S Contratados para el PC Seleccionado					
Código de P/S Contratados	Nombre P/S	Tipo de P/S	Inicio Vigencia	Fin Vigencia	
7718022683	LINEA PEK TRONCAL NR	PRODUCTO C.	26/10/2009		
24079919460	BA NEG 2000 MIGRACIO	SERVICIO	17/12/2009		
398712170962	PL. LIM LOCAL NEG	PLAN DE DES.	08/07/2009		
874012572167	LINEA BASICA NO RES	PRODUCTO C.	08/07/2009	26/10/2009	
50480539358	BA NEG BASICO 2000	SERVICIO	30/10/2009	17/12/2009	

A pesar de lo anterior con el fin de cumplir con la oferta de retención procede un descuento total de \$ 497.772 IVA incluido correspondiente al periodo del 01 de enero al 30 de marzo de 2010.

valores facturados por el día de banda ancha (IVA incluido)			
línea	días 01 - 30 de enero	días del 01 - 30 de febrero	días del 01 - 30 de marzo
53581409	\$ 114.453	\$ 77.723	\$ 77.723
53582162	\$ 68.053	\$ 122.787	\$ 122.787
53580866	\$ 114.453	\$ 122.787	\$ 122.787
53580864	\$ 114.453	\$ 122.787	\$ 122.787
53582165	\$ 114.453	\$ 122.752	\$ 122.787
<b>Total Facturado</b>	<b>\$ 525.865</b>	<b>\$ 565.836</b>	<b>\$ 568.871</b>

Fuente: Telefonica - Telecom

valores IVA incluido ofrecidos por el área de retención			
línea	dic 01 - 30 de enero	dic del 01 - 30 de febrero	dic del 01 - 30 de marzo
53581409	\$ 77.720	\$ 77.720	\$ 77.720
53582182	\$ 77.720	\$ 77.720	\$ 77.720
53580866	\$ 77.720	\$ 77.720	\$ 77.720
53580864	\$ 77.720	\$ 77.720	\$ 77.720
53582185	\$ 77.720	\$ 77.720	\$ 77.720
<b>Total</b>	<b>\$ 388.600</b>	<b>\$ 388.600</b>	<b>\$ 388.600</b>

valores facturados por las líneas retenidas	total
total facturado periodo del 01 enero al 30 de marzo	\$ 1.663.572
total ofrecido por el área de retención del 01 - 30 de marzo	\$ 1.165.900
<b>descuento que proceden IVA incluido</b>	<b>\$ 497.772</b>

El ajuste anteriormente expuesto (\$ 497.772 IVA incluido) fue aplicado de la siguiente manera:

- \$ 265.467 IVA incluido en la factura del 01 -30 de enero de 2010.

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO, Aquí se verifica el ingreso del ajuste efectuado

Numero de Documento	978158943315708835004020100207	
Empresa Emisora:	TELEFONICA TELE...	
Importe del Documento		
	Tipo de Monto	Importe
	SALDOS	925030.0000
	AJUSTES	-265467.0000

- \$ 232.305 en la factura del 01 - 28 de febrero de 2010.

SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO, Aquí se verifica el ingreso del ajuste efectuado

Numero de Documento	978158943315708835004020100307	
Empresa Emisora:	TELEFONICA TELE...	
Importe del Documento		
	Tipo de Monto	Importe
	SALDOS	1231293.0000
	AJUSTES	-232305.0000

Pág (5) de (6)

Es de resaltar que la oferta por valor de \$ 77.720 IVA incluido solo se mantendrá hasta el periodo del 01 - 30 de marzo de 2010 para las líneas 53581409 - 53580866 - 53580864 - 53582165, ya que desde el 01 de abril facturarán los servicios activos en cada una de las 10 líneas a tarifa plena.

A continuación relacionamos los cargos fijos de telefonía local e Internet activos en las líneas objeto de reclamo, los cuales continuarán siendo aplicados en la facturación.

carga fijo de los planes sin IVA			
línea	tipo de servicio	plan activo	carga fijo de los planes
53580739	línea	banda ancha de 4000k + plan limitado local	\$ 123.000 - \$ 48.851
53581409	línea pbx	banda ancha de 2000k + plan limitado local	\$48.851 - \$37.000
53582162	línea	banda ancha de 2000k + plan limitado local	duo por \$ 67.000
53580866	línea pbx	banda ancha de 2000k + plan limitado local	\$48.851 - \$37.000
53580864	línea pbx	banda ancha de 2000k + plan limitado local	\$48.851 - \$37.000
53582165	línea pbx	banda ancha de 2000k + plan limitado local	\$48.851 - \$37.000
53581494	línea	plan local de 200 minutos	\$28.758
53580786	línea	plan local de 200 minutos	\$28.758
53582173	línea pbx	plan local de 200 minutos	\$28.758
53582209	línea	plan local de 200 minutos	\$28.758

También es de recordar que a cada una de las líneas troncales activas al PBX (53581409- 53580866 -53580864- 53582165) se le cobra \$ 3.600 mas IVA por concepto de PBX virtual mientras que el abonado piloto (53582173) solo factura con un plan de 200 minutos.

Además con base en su inconformidad con los valores facturados se ingresaron las peticiones de retiro para las líneas No. 53580739 - 53581409- 53582162 - 53580866- 53580864 - 53582165 -53581494- 53580786-53582173- 53582209, ante lo cual el cliente desistió de dicho trámite.

**SOPORTE TOMADO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICO.** Aquí se verifica las solicitudes de retiro ingresadas el 03 de mayo de 2010.

Datos del Contacto					
Contacto: RAFAEL DAVILA PERCUS					
Teléfono 1: 53581409		Extensión:			
Teléfono 2:		Extensión:			
Celular: No tiene celular					
Histórico Solicitudes					
Fecha Petición	Canal Ingreso	Título	Número Petición	Teléfono	Producto
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244440	53582165	Línea Básica Vtr	
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244452	53580786	Línea Básica Vtr	
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244419	53580739	Línea Básica Vtr	
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244422	53581409	Línea Básica Vtr	
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244426	53582162	Línea Básica Vtr	
Histórico Solicitudes					
Fecha Petición	Canal Ingreso	Título	Número Petición	Teléfono	Producto
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244429	53580866	Línea Básica Vtr	
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244435	53580864	Línea Básica Vtr	
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244443	53581494	Línea Básica Vtr	
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244456	53582173	Línea Básica Vtr	
2010-05-03	BACK RECLAMOS	Retiro de LP244461	53582209	Línea Básica Vtr	

Pág. (6) de (6)

Ahora bien, le notificamos que después de aplicados los ajustes antes mencionados la cuenta No. 515708835 registra un saldo pendiente por valor de \$ 4.025.102 IVA incluido.

Finalmente nos permitimos adjuntar la documentación que reposa en nuestra base de datos con relación a la solicitud e instalación de las líneas No. 53580739 - 53581409- 53582162 - 53580866- 53580864 - 53582165 -53581494- 53580786-53582175- 53582209.

Contra la(s) decisión(es) sobre los servicios de telefonía y valor agregado de acceso a Internet proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante este mismo operador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la misma. El recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Sea esta una oportunidad para recordar que buscando su mayor comodidad y pronta solución de sus requerimientos, nuestra compañía cuenta con un canal de atención y servicio especialmente diseñado para Usted, el cual presta sus servicios a través de la línea 018000 940 099.

Telefónica Telecom, el aliado de su negocio.

Atentamente,

Telefónica - Telecom  
Servicio al Cliente  
SILVIA SILVA

Si desea notificar personalmente o aclarar más inquietudes sobre el presente documento, puede dirigirse, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío del presente acto, a las oficinas de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. ubicadas en Calle 74 No. 45 - 91 Barrio Barroquillo (Adiós) o en el Punto Físico más cercano a su localidad, en el horario de Lunes/Viernes 08:00 am. a 05:00 pm. y Sábados de 08:00 am. a 11:30 am. **Documentos requeridos:** (1) Documento de identidad; (2) Autorización por escrito si actúa en representación de un tercero (anexo fotografía de la cédula del tercero); (3) Certificado de personería y representación legal si actúa en nombre de una persona jurídica; (4) Otro documento. Si usted desea no presentarse será fijado un edicto en un lugar de nuestras oficinas visible al público durante diez (10) días hábiles, al término de los cuales se entenderá que usted conoce la decisión contenida en este documento.

## ANEXO NÚMERO CUATRO: CARTA DE PRIMERA INSTANCIA SIN FOCO BSI UNE

Figura 44. Modelo de respuesta otra entidad.

Medellín, 29 de Abril de 2010

1-836721811

Señora  
Zayda Johanna Rodríguez Sanchez  
AV QUEBRADASECA # 33-34 APTO 101  
Teléfono 6808121  
Bucaramanga


Asunto: Decisión Reclamo  
Servicio de televisión

Respetada Señora Zayda Johanna

En respuesta a la reclamación presentada el día 19 de Abril de 2010 y radicada internamente con el número 1-836721811, le informamos que ésta ha sido resuelta a su favor, por lo que se realizaron las rebajas correspondientes por valor de \$73.715 más IVA de los meses de febrero, marzo y abril de 2010.

Nuestra Empresa espera haber aclarado esta situación, pero en el evento de estar inconforme con la forma como se resolvió su inquietud, puede dirigir su queja escrita, junto con las pruebas que Usted considere a la Comisión Nacional de Televisión ubicada en la Calle 72 No 12 – 77 en la ciudad de Bogotá, Entidad encargada de ejercer la vigilancia y control sobre la prestación del servicio de televisión.

Cordialmente,

  
MARTHA LILIANA HENAO GIRALDO  
Soporte Administrativo  
Subdirección Gestión PQR

Elaboró: LRODASM

*Para recibir notificación personal o aclarar inquietudes sobre el contenido de esta decisión, debe dirigirse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de la misma a las oficinas de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P., ubicadas Km 3 anillo vial Floride en la ciudad de Bucaramanga, 7.30am a 6.00 pm de lunes a viernes y sábados de 7.30 a 12.00m. En caso de que usted no se notifique personalmente en el plazo señalado, se fijará Edicto en las mismas oficinas por el término de diez (10) días hábiles. Desfijado el edicto se entenderá surtida la respectiva notificación.*

UNE EPM  
Telecomunicaciones S.A. E.S.P.  
Calle 72 No. 12-77, Bogotá, D.C. / Calle 100 No. 10-10, Bucaramanga, Cundinamarca

Sede principal  
Carrera 16 No. 11A Sur 100 / Sede Los Balbos / Medellín  
Comutador: (574) 225 15 00 / Fax: (574) 382 52 90  
www.une.com.co

