



PN-039-21
Bogotá, 28 de mayo de 2021

Doctor
SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
Director
Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC
Bogotá, D.C.

Asociación
Colombiana de
Ingenieros

Asunto: Resolución 4262 de 2021 digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Apreciado doctor Martínez:

La Asociación Colombiana de Ingenieros ACIEM, gremio profesional y Cuerpo Técnico Consultivo del Gobierno Nacional, presenta un cordial saludo y nuestros deseos de éxito en sus actividades profesionales e institucionales.

ACIEM en su labor gremial ha defendido los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y en esta misma línea participa en los procesos regulatorios que la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha propuesto, por tal razón, nos permitimos resaltar de manera positiva la Resolución 4262 de 2021 y destacar algunos puntos tales como:

- Incluir dentro del régimen de protección de los derechos de los usuarios el Nivel de Satisfacción al Usuario, que obligará a los operadores a medir y remitir a la CRC los resultados de sus medios de atención y que además será verificado por un auditor externo.
- Adoptar el principio "*todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al operador*", de tal manera que las respuestas y los servicios que se otorgan a los usuarios por los funcionarios de las empresas proveedoras conlleven su responsabilidad, en garantía de los derechos de los usuarios.
- Implementar el Código Único Numérico (CUN), que permitirá a los usuarios, por cualquier medio, realizar el seguimiento de sus peticiones y recibir respuestas más ágiles.
- Permitir el uso de tecnologías para la digitalización de las interacciones entre los usuarios y los PRST, con el fin de lograr mayor interacción entre el usuario y la empresa proveedora del servicio.

Calle 70 No. 9 - 10
PBX: (57-1) 3127393
aciem@aciem.org.co
www.aciem.org
Bogotá, D.C.

Cuerpo Técnico Consultivo
del Gobierno Nacional
Ley 51 de 1986



ACIEM ofrece sus medios de comunicación para divulgar esta decisión y recomienda a la CRC dar a conocer esta Resolución que beneficia a los ciudadanos y así mismo, ejercer el debido control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que impone a los proveedores esta medida regulatoria.

Atentamente,

Asociación
Colombiana de
Ingenieros



ISMAEL E. ARENAS A.
Presidente

Luz Marina Romero

Calle 70 No. 9 - 10
PBX: (57-1) 3127393
aciem@aciem.org.co
www.aciem.org
Bogotá, D.C.

Cuerpo Técnico Consultivo
del Gobierno Nacional
Ley 51 de 1986