



AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

Julio
ELÍAS VIDAL
SENADOR

Bogotá D.C., marzo de 2025

Doctor

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ

Secretario General

Senado de la República

Ciudad

Referencia: Radicación Proyecto de Ley

Respetado doctor:

En mi condición de Senador de la República y en uso del derecho consagrado en el artículo 150 de la Constitución Política de Colombia, me permito poner a consideración del Senado de la República el siguiente proyecto de ley "Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente"-
Ley Atención Humana al cliente-

Cordialmente,



JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL
Senador de la República

PROYECTO DE LEY No. _____ de 2025

"Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente" -**Ley Atención Humana al cliente-**

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

ARTÍCULO 1. Objeto de la Ley. La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho de los usuarios a recibir atención humana directa y personalizada en los servicios de atención al cliente, evitando que los sistemas automatizados sean el único medio de comunicación disponible.

ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación. Esta ley aplicará a todas las entidades públicas y privadas que ofrezcan servicios de atención al cliente en el territorio nacional.

ARTÍCULO 3. Todas las empresas sujetas a esta legislación deberán garantizar que los usuarios puedan comunicarse con una persona real en sus canales de atención. Los sistemas automatizados como contestadores, bots conversacionales u otros medios tecnológicos no podrán ser el único recurso de atención, debiendo ofrecer siempre la opción de comunicación con un operador humano en cualquier momento de la interacción.

ARTÍCULO 4. Adiciónese el literal j) al artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

j) Garantizar que, independientemente de los medios tecnológicos utilizados para la atención al cliente, los consumidores tengan siempre la posibilidad de comunicarse con un operador humano que atienda sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes. Esta opción debe estar disponible durante todo el horario de atención al cliente.

ARTÍCULO 5. Adiciónese el numeral 11 a la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así:

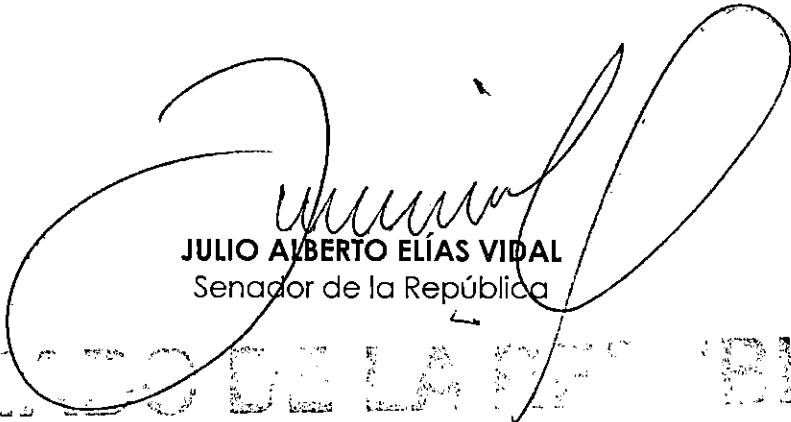
11. Garantizar que, independientemente de los medios tecnológicos utilizados para la atención al público, los usuarios tengan siempre la posibilidad de comunicarse con un operador humano que atienda sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes. Esta opción debe estar disponible durante todo el horario de atención al público.

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

ARTÍCULO 6. Reglamentación. La Superintendencia de Industria y Comercio expedirá en un periodo que no supere los seis (6) meses la reglamentación respecto a las condiciones de atención al cliente intermediados por sistemas automatizados.

ARTÍCULO 7. Evaluación del servicio. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá un sistema de evaluación periódica del servicio de atención al cliente por parte de las empresas vigiladas, verificando especialmente la disponibilidad real y efectiva de atención humana.

ARTÍCULO 8. Vigencia. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.


JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL
Senador de la República

SECRETARÍA GENERAL (Art. 139 y ss., Constitución)

El día 11 del mes Marzo del año 2024
se radicó en este despacho el proyecto de ley
Nº. 396 Acto Legislativo Nº. _____, con todos y
cada uno de los requisitos constitucionales y legales
por: H.S. Julio Elías Vidal

PROYECTO DE LEY No. ____ de 2024

"Por medio de la cual se garantiza la atención humana en los servicios de atención al cliente"-**Ley Atención Humana al cliente-**

I. OBJETO

La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho de los usuarios a recibir atención humana directa y personalizada en los servicios de atención al cliente, evitando que los sistemas automatizados sean el único medio de comunicación disponible. Se busca asegurar respuestas eficientes y certeras a los ciudadanos por parte de todos los prestadores de servicios en el territorio nacional.

II. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente proyecto de ley tiene como propósito fundamental garantizar el derecho de los usuarios y consumidores a recibir una atención humana, directa y personalizada en los servicios de atención al cliente de entidades públicas y privadas en Colombia.

La legislación en Colombia referente al servicio al cliente ha dado importantes avances en los últimos años en materia de protección de datos personales, responsabilidad empresarial e implementación de tecnologías para dar respuesta a los usuarios. Sin embargo, a la fecha no existe una regulación específica que establezca límites al uso de herramientas automatizadas como mecanismo único para la atención al cliente.

En la era de la digitalización y la inteligencia artificial, se ha observado una tendencia creciente a reemplazar por completo la atención humana con sistemas automatizados como contestadores, bots y otras tecnologías que, si bien pueden ofrecer eficiencias operativas para las empresas, frecuentemente generan frustración, desorientación y vulneración de derechos en los consumidores.

Este proyecto no busca prohibir o limitar el uso de tecnologías en la atención al cliente, sino asegurar que estas herramientas sean complementarias y no sustitutivas de la atención humana, garantizando que los usuarios siempre tengan la opción de ser atendidos por una persona real cuando así lo requieran o prefieran.

La iniciativa legislativa pretende equilibrar la implementación de innovaciones tecnológicas con la protección de los derechos fundamentales de los consumidores, particularmente de aquellos en situación de vulnerabilidad como adultos mayores, personas con discapacidad o habitantes de zonas con limitado acceso tecnológico, para quienes la atención exclusivamente automatizada puede constituir una barrera infranqueable en el acceso a servicios esenciales.

La revolución digital ha transformado radicalmente la forma en que las empresas interactúan con sus clientes. Si bien estas tecnologías ofrecen ventajas como la disponibilidad permanente y la capacidad de procesar grandes volúmenes de consultas, también presentan limitaciones significativas para poblaciones vulnerables, en la resolución de problemas complejos y frente a la persistente brecha digital en nuestro país.

A través de modificaciones específicas al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y al Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011), esta ley establece un marco normativo que:

1. Garantiza la disponibilidad de atención humana en todos los canales de servicio al cliente
2. Evita que los sistemas automatizados sean el único recurso disponible para los usuarios
3. Establece mecanismos de evaluación y supervisión para asegurar el cumplimiento de estos estándares

En definitiva, este proyecto busca humanizar la relación entre proveedores y consumidores, asegurando que el avance tecnológico no se traduzca en una deshumanización del servicio y garantizando respuestas eficientes y certeras a las necesidades de todos los ciudadanos.

A. Estudios sobre el impacto de la automatización en servicio al cliente

Según la investigación "Satisfacción del cliente en la logística: un análisis de chatbots en las empresas líderes de Colombia, Perú y Ecuador", existe una clara desconexión entre la implementación de tecnologías automatizadas y las preferencias reales de los usuarios. Una encuesta realizada por HubSpot revela datos contundentes: en Colombia, la mayoría de los consumidores sigue prefiriendo canales de atención que involucran interacción humana directa - 44% opta por atención telefónica y 30% por atención presencial - mientras que apenas un 4.8% prefiere utilizar herramientas automatizadas como chatbots.

AQUIVIVE LA DEMOCRACIA

Esta misma investigación muestra que la satisfacción general con los servicios de atención al cliente es preocupantemente baja, con sólo un 10.8% de usuarios manifestándose completamente satisfechos. Más revelador aún es que el 81.6% de los encuestados reporta que sus problemas fueron resueltos sólo parcialmente, mientras que apenas el 14.8% considera que sus inquietudes fueron atendidas de manera completa.

Este proyecto no pretende prohibir o limitar el uso de tecnologías en la atención al cliente, sino asegurar que estas herramientas sean complementarias y no sustitutivas de la atención humana, garantizando que los usuarios siempre tengan la opción de ser atendidos por una persona real cuando así lo requieran o prefieran.

La iniciativa legislativa busca equilibrar la implementación de innovaciones tecnológicas con la protección de los derechos fundamentales de los consumidores, particularmente de aquellos en situación de vulnerabilidad como adultos mayores, personas con discapacidad o habitantes de zonas con limitado acceso tecnológico, para quienes la atención exclusivamente automatizada puede constituir una barrera infranqueable en el acceso a servicios esenciales.

Los estudios también evidencian que, aunque la tecnología está ganando espacio en el servicio al cliente, la humanización sigue siendo crucial. Los usuarios valoran la empatía y la capacidad de los agentes para resolver problemas complejos, algo que la tecnología no puede replicar completamente. Las empresas que combinan efectivamente la tecnología con un trato humano obtienen mejores resultados.

B. DENUNCIAS CIUDADANAS

Se han identificado múltiples casos, a través de evidencias recopiladas en la red social X, donde usuarios reportan haber sido sujetos de inconvenientes a causa de la imposibilidad que en ocasiones se genera para recibir atención por parte de las empresas. Entre las denuncias más comunes se destacan:

 **Muriel Wastavino** @muriwasta... · 26/01/25 ...
En respuesta a @muriwastavino y @SERNAC

Este servicio de **rappi prime** es realmente una estafa, **respuestas automáticas**, botones que no funcionan y múltiples veces he tenido que reclamar por redes sociales ya que el soporte no funciona. No se lo recomiendo a nadie.

🗨️ 🔄 ❤️ 📊 168 📌 📤

 🤔🤔🤔 @SweetNata2 · 3d ...

Señores @RappiColombia el cliente merece respeto y una atención de servicio al cliente. En su app, solo son **respuestas automáticas** o agentes ineficaces. Compré un pescado el hipermar y el pescado huele extraño. Les escribí desde anoche y no dan respuesta. @sicsuper

🗨️ 🔄 ❤️ 📊 28 📌 📤

 **Natalia Zuluaga** @ZuluagaZulu... · 20/07/19 ...
@FAIRCOL ya tengo 1000 **respuestas automáticas** de viva air ahora quiero ver las de esta cuenta 🤖. Llevo 4 meses esperando mi reembolso. Osea devolución de mi dinero, ya tengo una demanda ante la **SIC**. Cuánto tiempo más se van a demorar?

🗨️ 🔄 ❤️ 📊 168 📌 📤

 **Manuela** @buitragomanue · 1d ...
Uno se va comunicar con los de tigo y responden esas máquinas, que desconsuelo

🗨️ 🔄 ❤️ 📊 39 📌 📤

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA



DESTRUCTOR II De Mamertos. @wal... · 2d ...
Hace más de 15 días estoy sin internet en mi casa y no he podido comunicarme con @Tigo_Colombia por ningún medio de los que ponen en su portal. Utilizan un bot que no te da la opción del servicio que necesitas. Solicito a la @sicsuper verifique ese sistema de atención al usuario



DESTRUCTOR II De Mamertos. @wal... · 2d ...
Hace más de 15 días estoy sin internet en mi casa y no he podido comunicarme con @Tigo_Colombia por ningún medio de los que ponen en su portal. Utilizan un bot que no te da la opción del servicio que necesitas. Solicito a la @sicsuper verifique ese sistema de atención al usuarios

2 14 14 445

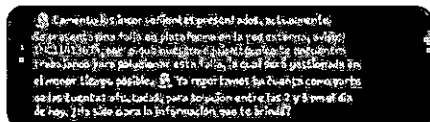


MarioZN @vodkactuario · 5/10/18 ...
En respuesta a @Lucy_Rappi

Como verán...nunca resolvieron nada. Unilateralmente cancelaron el pedido...Como bien lo he dicho es puro #Bot y respuestas automáticas... Cero y van 2. La que siga, por supuesto que mandaré a la casa de los



☆Ay no☆ @wanananaw · 28/11/23 ...
Llevo desde el domingo sin Internet, y la respuesta de los de @ClaroColombia es decir respuestas automáticas que ni siquiera cumplen, su servicio sigue estando malo y ya ni en llamada dejan hablar con agente, ni por su app Mi claro permiten hablar con un asesor.



1 1 102



pau @__paubrb · 27/05/20 ...
En respuesta a @__paubrb

Claro que voy a dejar mi futuro en manos de una computadora con respuestas automáticas

3



Claudia Flórez Tovar @ClauFloresT · 6h ...
El GRAN PROBLEMA de @RappiColombia es que no hay soporte y no hay con quien hablar o escribir para que resuelvan un problema. Por la aplicación es una maquina que no resuelve nada y por aquí silencio. Llevo toda la mañana intentando hablar con alguien y no hay manera.

16



Mai @MairaMai13 · 1/07/20 ...
@ClaroTeAyuda estas son las respuestas automáticas que envía claro a cualquier pregunta o molestia que uno tenga con el servicio

y con gusto te atenderemos, o a través de las diferentes líneas dispuestas para todos nuestros usuarios a nivel nacional, las cuales encontraras en el siguiente link asistencia.claro.com.co/soporte/ solución

¡Feliz resto de día! *Ega

1324



1324 ✓

Lamentamos informar que no hemos recibido ninguna respuesta de tu parte en un tiempo superior de 5 minutos; si deseas puedes volver a contactarnos a través de este mismo canal en cualquier momento y con gusto te atenderemos, o a través de las diferentes líneas dispuestas para todos nuestros usuarios a nivel nacional, las cuales encontraras en el siguiente link asistencia.claro.com.co/soporte/ solución

¡Feliz resto de día! *Ega



Julio Sánchez Cristo · 21/07/21 ...
#EsMuyDifícil que conteste alguien de carne y hueso en el call center de @Avianca

590 437 2.498

C. DERECHO COMPARADO

La investigación realizada sobre derecho comparado, nos da muestras que este es un tema del cual no se ha profundizado en gran medida, si bien se refleja con preocupación generalizada, hay muchos países que ha presentado una propuesta

legislativa al respecto, mientras que países como Perú, ya han abordado la problemática mediante una modificación en su marco normativo. Ahora bien cabe resaltar que la Unión Europea y Estados Unidos han implementado medidas respecto del uso de bots, como es el uso de estos con transparencia.

País/Región	Ley/Proyecto	Obligación de atención humana	Tiempo máximo de espera	En vigor/proceso legislativo
España	Anteproyecto de Ley de Atención a la Clientela (2024) ^[1]	Sí, pero aún en trámite legislativo	A definir en reglamentación	En trámite parlamentario
Unión Europea	Reglamento de IA (AI Act, 2023) ^[2]	No obligatoria, pero se exige transparencia en uso de bots	No aplica	Sí, en vigor
Perú	Ley 31601 (2022) - Código del Consumidor ^[3]	Sí, cualquier servicio que use bots debe ofrecer opción humana	No especificado	Sí, en vigor
Argentina (proyecto)	Proyecto de Ley de Atención Personalizada (2024) ^[4]	Sí, en telecomunicaciones (telefonía, internet, TV)	No especificado	En discusión en el Congreso
Estados Unidos (California)	BOT Disclosure Act (SB-1001, 2019) ^[5]	No, solo transparencia (debe informarse si es	No aplica	Sí, en vigor

1

^[1] https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-104-4.PDF

^[2] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401689

^[3] <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2122112-1>

^[4] <https://anunm.unm.edu.ar/atencion-personalizada-por-ley-el-derecho-a-ser-oido-por-una-persona/>

^[5]

https://leginfo.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?gclid=deleted////////&bill_id=201720180SB1001

^[6] <https://bidenwhitehouse.archives.gov/ostp/ai-bill-of-rights/>

		(un bot)		
Estados Unidos (Federal)	Blueprint for an AI Bill of Rights (2023) ^[6]	No, pero se recomienda opción humana en servicios críticos	No aplica	No vinculante, guía de política pública

1. España: Proyecto de Ley de Atención a la Clientela (2024)

España está en proceso de aprobar una **ley que regulará la atención al cliente** en grandes empresas y sectores esenciales. El proyecto busca **prohibir la atención exclusivamente automatizada**, garantizando que los consumidores puedan hablar con un operador humano si lo solicitan.

Aspectos clave del proyecto:

- Se aplicará a **grandes empresas y servicios esenciales**.
- Se establecerá un **tiempo máximo de espera**, aunque aún no está definido en la reglamentación.
- Habrá **sanciones económicas** para las empresas que no cumplan con las nuevas normas de atención al cliente.

Este proyecto responde a quejas de consumidores sobre la dificultad de obtener atención personalizada y el uso excesivo de bots en los servicios de soporte. Aún está en **trámite parlamentario** y podría sufrir modificaciones antes de su aprobación final.

2. Unión Europea: Reglamento de IA (AI Act, 2023)

La **Unión Europea** no prohíbe el uso de bots en la atención al cliente, pero impone **reglas de transparencia** sobre su uso. La principal obligación para las empresas es informar claramente cuando un usuario está interactuando con un sistema de inteligencia artificial.

Aspectos clave del AI Act:

- **Los bots deben identificarse:** Los usuarios deben ser informados si están hablando con una IA.
- **Derecho a intervención humana** en decisiones automatizadas relevantes (por ejemplo, si un bot toma decisiones sobre créditos o seguros).

El reglamento no obliga a ofrecer atención humana en todos los casos, pero garantiza que los consumidores puedan saber cuándo están interactuando con un bot.

3. Perú: Ley 31601 (2022) - Código del Consumidor

Perú introdujo en su **Código de Protección al Consumidor** el derecho a ser atendido por una persona humana si un servicio utiliza bots.

Aspectos clave de la ley:

- **Obligación de ofrecer atención humana** si el usuario lo solicita.
- Aplica a **cualquier empresa que use bots en la atención al cliente**.
- No prohíbe la IA, pero **garantiza la opción de interacción humana**.

Este cambio responde a preocupaciones sobre la dificultad de resolver problemas a través de chatbots o sistemas automatizados.

4. Argentina: Proyecto de Ley de Atención Personalizada (2024)

Este proyecto de ley busca **regular la atención al cliente en el sector de telecomunicaciones**, asegurando que las empresas no usen exclusivamente bots.

Aspectos clave del proyecto:

- Se aplicará a empresas de **telefonía, internet y televisión**.
- **Las opciones del menú inicial deben incluir hablar con un operador humano**.
- Se evalúan posibles **multas y sanciones** para quienes incumplan.

El objetivo es mejorar la atención al cliente en un sector con altos niveles de quejas y dificultades de acceso a representantes humanos.

5. Estados Unidos (California): BOT Disclosure Act (2019)

California aprobó una ley que **no prohíbe el uso de bots**, pero **exige transparencia** cuando estos se usan en interacción con clientes.

Aspectos clave de la ley:

- **Las empresas deben informar** cuando un usuario está interactuando con un bot.
- Aplica a **ventas, redes sociales y cualquier actividad comercial**.
- No impone tiempos de espera ni obliga a ofrecer atención humana, solo busca evitar engaños.

Esta ley fue diseñada para prevenir el uso de bots con fines manipulativos, como campañas políticas encubiertas o fraudes en e-commerce

6. Estados Unidos (Federal): Blueprint for an AI Bill of Rights (2023)

Este documento publicado por la Casa Blanca **no es una ley vinculante**, sino una **guía de buenas prácticas en inteligencia artificial**.

Aspectos clave:

- Se recomienda que los consumidores **tengan opción de atención humana en servicios críticos** (como banca y salud).
- No impone sanciones, pero establece principios éticos para el desarrollo de IA.
- Es parte de los esfuerzos del gobierno estadounidense para regular el uso de IA en sectores clave.

Aunque no tiene fuerza de ley, esta guía refleja la intención del gobierno de evitar abusos en la automatización del servicio al cliente.

III. MARCO LEGAL

El marco jurídico del presente proyecto de ley se fundamenta en principios constitucionales y normativas que reconocen y garantizan derechos fundamentales en relación con la atención al usuario.

Constitución Política de Colombia

ARTÍCULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

ARTÍCULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

Ley 1437 de 2011. Por medio del cual se expide el código de procedimiento administrativo y contencioso administrativo, dispone los deberes que deben tener las autoridades públicas con sus usuarios en el artículo 7, así:

ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Estatuto del consumidor

Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. **Artículo 50.**

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico de canales de fácil acceso y de atención que garanticen la orientación y asistencia a los

consumidores y la trazabilidad de las reclamaciones por ellos presentadas, con el fin de que estos puedan resolver dudas y radicar sus peticiones, quejas o reclamos. De tal forma que les quede constancia de la atención mediante la generación de un número de registro o radicado, junto con la fecha y hora de radicación de sus peticiones, quejas o reclamos, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

Otras legislaciones

Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Artículo 19. Autoridad de Protección de Datos. La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

IV. CONCLUSIONES

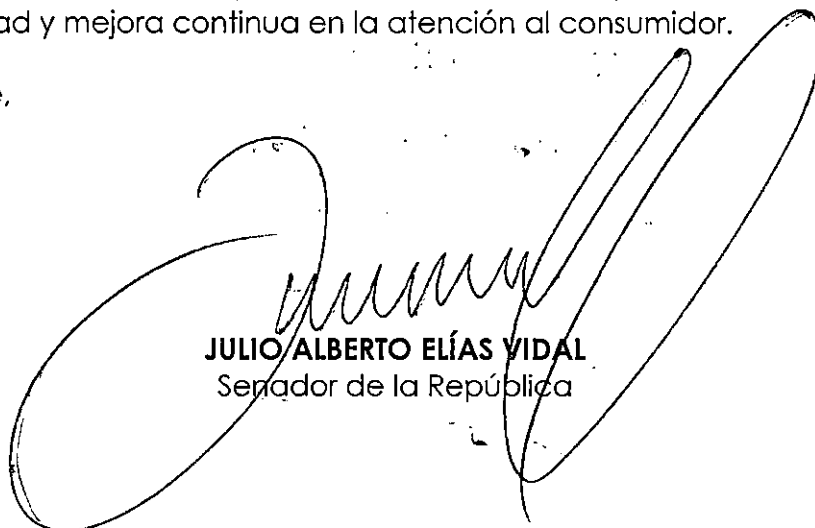
AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

El presente proyecto de ley responde a una necesidad urgente de garantizar una atención al cliente que priorice la accesibilidad, la calidad del servicio y el respeto por los derechos del consumidor. En un contexto donde la automatización ha traído beneficios operativos para las empresas, también ha generado desafíos significativos para los usuarios, quienes con frecuencia enfrentan barreras tecnológicas, respuestas ineficientes y la imposibilidad de acceder a un operador humano cuando lo necesitan.

Esta iniciativa no pretende obstaculizar la innovación ni el avance tecnológico, sino asegurar que las herramientas digitales sean un **complemento y no un sustituto** de la atención humana. Se trata de establecer un equilibrio donde la eficiencia de los sistemas automatizados conviva con el trato personalizado que los ciudadanos esperan y requieren, especialmente en sectores estratégicos y en situaciones de mayor complejidad.

Al garantizar la posibilidad de hablar con una persona real en cualquier momento del proceso de atención al cliente, este proyecto protege a los sectores más vulnerables, reduce la frustración de los usuarios y mejora la confianza en las entidades públicas y privadas que prestan servicios esenciales. Asimismo, al establecer mecanismos de supervisión y evaluación, se promueve una cultura de responsabilidad y mejora continua en la atención al consumidor.

Cordialmente,



JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL
Senador de la República

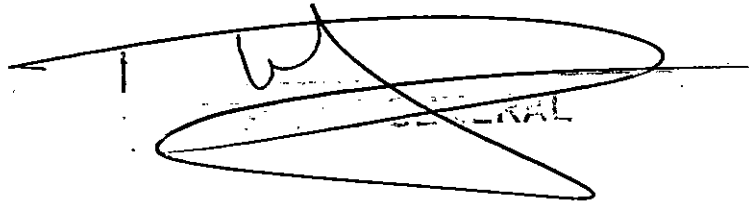
SENADO DE LA REPUBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley Org. 1.832)

El día 11 del mes Marzo del año 2025

se radicó en este despacho el proyecto de ley
Nº. 396 Acto Legislativo Nº. _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales
por: H. S. Julio Alberto Elías V.

A large, stylized handwritten signature is written over a rectangular stamp. The stamp contains the word "GENERAL" in capital letters. The signature is written in dark ink and is somewhat abstract, with a large loop and a horizontal stroke.