

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Agosto de 2020

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCoI  /CRCCoI  /CRCCoI  CRCCOL

CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Salvaguarda Y Base del análisis	3
3. Estándares para la atención de PQRS	4
3.1. Marco legal	4
3.2. Definiciones	7
3.3. Recepción y trámite	7
3.4. Seguimiento y control	10
4. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes por diferentes canales de atención	11
4.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2020	13
4.2. Conclusiones generales de las encuestas	iError! Marcador no definido. 4
4.3. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas	209
5 Conclusiones y recomendaciones	20

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

1. Objetivo

Dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011¹, artículo 76° y particularmente al numeral IV del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto Nacional 2641 de 2012), en relación con la obligación de presentarle a la administración un informe semestral de evaluación al cumplimiento de los estándares para la atención y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los usuarios, en esta oportunidad la evaluación correspondiente al primer semestre de 2020.

2. Salvaguarda y Base del análisis

- Si bien el propósito principal del rol evaluador ejercido por las Oficinas de Control Interno es aportar valor mediante el mejoramiento de las operaciones de la Entidad, es importante recordar que el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011 y la Directiva Presidencial 01 de febrero de 2015 determina la obligación para los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces de reportar a la Secretaría de Transparencia y demás órganos de control, cualquier situación identificada que eventualmente pudiera tener una connotación de irregularidad o acto de corrupción (CONPES 167 de 2013).
- El soporte documental para esta evaluación estuvo conformado por la base de datos de PQRS del sistema de gestión documental (ONBASE), las encuestas de satisfacción del servicio respondidas por los usuarios después de que la CRC le atiende una solicitud, recibidas por los diferentes canales de atención, entre el primero de enero y el 30 de junio de 2020, información aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, además de los informes de PQRS publicados en la página web de la CRC acorde a lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

¹ ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Primer Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 25	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3. Estándares para la atención de PQRS

3.1. Marco legal

Ley 1437 de 2011: Artículo 14 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Artículo 1° - Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Documento):

Gestión: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: 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 este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Primer Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 25	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

Control: Oficina de Control Disciplinario Interno: Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

Decreto 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

Artículo 3. Prestación de los servicios a cargo de las autoridades. Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.

En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Parágrafo. En ningún caso, los servidores públicos y contratistas del Estado que adelanten actividades que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios

Primer Informe 2020 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 25	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

indispensables del Estado podrán suspender la prestación de los servicios de forma presencial. Las autoridades deberán suministrar las condiciones de salubridad necesarias para la prestación del servicio presencial.

Circular 001 de 2020, Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales.

B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

...“1. Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización.

Las medidas adoptadas deberán garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la Ley 1755 de 2015, y con la ampliación de términos para atender peticiones contemplada en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.”...

...“6. Para el trámite y radicación de documentos, la entidad deberá disponer de correos y medios electrónicos oficiales, adicionalmente podrá habilitar, formularios electrónicos en el portal web, sedes electrónicas, líneas de atención y/o canales de comunicación digital. Estos mecanismos tecnológicos deberán asignar un número consecutivo único de radicación, a las comunicaciones oficiales recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.”

Primer Informe 2020 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 25	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3.2. Definiciones

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.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

3.3. Recepción y trámite

La CRC dispone de varios canales para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias: correo físico o electrónico (SIUST), chat, fax, atención telefónica, y otros espacios de discusión como los foros regulatorios y de rendición de cuentas, sin embargo, el principal instrumento para la atención de PQRS es a través de la página web:

<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/inicio>

El 19 de marzo se informó la suspensión de la atención personal en las instalaciones de la CRC durante el tiempo que rija la medida de aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Gobierno, que se ha prorrogado por varios periodos por motivo de la emergencia sanitaria ocasionada por el virus Covid-19.

Primer Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 25	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Atendiendo a la situación descrita anteriormente, se divulgó y socializó a través de la página web los canales de atención dispuestos para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios, así:

- Línea gratuita nacional: 57-01-8000-919278
 - Línea de atención al cliente Bogotá: 57-1-319-8300
 - Asistente virtual en: www.crcm.gov.co
 - Correo electrónico: atencioncliente@crcm.gov.co
 - Formulario dispuesto en la página web
 - Redes sociales: Twitter y Facebook
- A través de la sección "Atención al Ciudadano" el usuario puede acceder, entre otras, a las siguientes subsecciones: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano>
 - ✓ Homologación de Celulares
 - ✓ Canales de atención al Ciudadano
 - ✓ Glosario y preguntas frecuentes
 - ✓ Peticiones, quejas
 - ✓ Trámites

Los tramites que se pueden realizar a través de la página web de la CRC son los siguientes:

- Homologación de equipos móviles
 - Códigos cortos para SMS
 - Numeración
 - Señalización
 - Códigos de larga distancia
 - Marcación abreviada #ABB
 - IIN (Códigos de identificación de tarjetas internacionales de llamadas telefónicas)
 - MNC Indicativos de red para el servicio móvil
 - NRN (Números de encaminamiento de red)
- Por su parte a través de la subsección "PQRS ante la CRC" el usuario puede adelantar trámites relacionados con: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/quejas-y-reclamos-ante-la-crc>
 - ✓ Derechos de petición
 - ✓ Quejas y/o reclamos contra un proveedor o empresa y,
 - ✓ Quejas y/o reclamos contra la CRC

Primer Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 25	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

✓ Además, el usuario puede consultar el estado de su trámite.

- Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios y/o Suscriptores:
<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/conoce-tus-derechos-como-usuario>

La Comisión dispone de un equipo encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan en relación con el cumplimiento de la misión de la CRC. De acuerdo con la Resolución CRC 298 de 2019, son funciones del grupo interno de trabajo de Relacionamiento con Agentes las siguientes:

1. Ser el punto de contacto de la Entidad con los diferentes grupos de valor nacionales e internacionales.
2. Atender las peticiones, quejas y reclamos, consultas o conceptos, y solicitudes que se presenten a la Comisión, y remitir a las autoridades respectivas aquéllas que no sean de competencia de la Entidad.
3. Analizar las diferentes solicitudes de homologación de equipos, terminales y otros elementos de redes de comunicaciones, cuando así lo exija la regulación vigente, y expedir los certificados de homologación cuando a ello haya lugar.
4. Gestionar y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de comunicaciones, y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia.
5. Dar trámite a las solicitudes relacionadas con la autorización o aprobación de Encadenamientos, Alocuciones, Espacios Institucionales, Mensajes Cívicos o Emisiones Especiales, entre otros, en el servicio público de televisión; así como realizar los planes de Emisión, de acuerdo con los procedimientos que disponga la CRC para estos efectos.
6. Gestionar y coordinar la asesoría sobre temas y asuntos regulatorios que soliciten los grupos de valor en los diferentes espacios de interacción.
7. Presentar para aprobación de las instancias respectivas, la Agenda anual de participación Nacional e Internacional, y coordinar su ejecución.
8. Gestionar y coordinar la realización y ejecución de convenios interadministrativos o acuerdos de cooperación para el cumplimiento de las funciones misionales de la CRC.
9. Asesorar a la Sesión de Comisión de Comunicaciones, a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y a la Dirección Ejecutiva en las relaciones con el gobierno, organismos nacionales e internacionales responsables de temas regulatorios en los asuntos de competencia de la CRC.
10. Preparar y coordinar la información, las ponencias requeridas, y las contribuciones para la efectiva participación de la CRC en reuniones nacionales e internacionales en las que le corresponda

Primer Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 25	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

participar, así como coordinar el seguimiento interno de los requerimientos que realicen los organismos internacionales.

11. Coordinar los trámites relacionados con las comisiones al exterior de los funcionarios de la CRC.
12. Apoyar el desarrollo de actividades que garanticen el pluralismo e imparcialidad informativa con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública, y que promuevan la participación ciudadana.
13. Diseñar estrategias y coordinar las actividades de prensa y comunicación externa de la CRC por diferentes medios (prensa, Web, radio, redes sociales etc.) a nivel nacional e internacional.
14. Generar los contenidos, piezas gráficas y material audiovisual requerido para la divulgación de las actividades de la CRC a través de sus canales de comunicación o divulgación propios o de terceros (página web, redes sociales, franjas televisivas, entre otros).
15. Desarrollar la caracterización de los grupos de valor de la CRC para el diseño de estrategias de comunicación enfocadas en cada uno de ellos.
16. Diseñar estrategias de comunicación interna para informar de manera efectiva asuntos relacionados con las actividades misionales, las actividades administrativas que desarrolla la Entidad y otros temas de interés.
17. Gestionar el seguimiento de los proyectos e iniciativas que cursen en el congreso de la República y que tengan relación directa o indirecta con las funciones y competencias de la CRC, así como gestionar las respuestas a las solicitudes de asesoría, concepto o requerimientos de información por parte de este órgano, en los términos definidos por la Ley.
18. Coordinar, planear y gestionar los foros, talleres y eventos de la CRC.
19. Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

3.4. Seguimiento y control

El sistema de gestión documental utilizado por la CRC (ONBASE) cuenta con un protocolo de registro ordenado y de radicación automática e independiente para cada canal de recepción, el cual permite generar reportes en cualquier momento con la información necesaria para hacerle seguimiento al trámite o respuesta oportuna de las solicitudes recibidas. El mecanismo mediante el cual en la Entidad se lleva a cabo este seguimiento está centralizado en la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, desde donde se asigna la responsabilidad por la atención de la solicitud, dependiendo del tema, los términos y las instancias para el trámite o respuesta.

Por su parte, la Coordinación de Control Interno viene cumpliendo con lo dispuesto por el Decreto 2641 de 2012, en su herramienta: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" sección IV, literal D- ii, que establece con relación al Control: "*Oficina de Control Interno:*

Primer Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 10 de 25	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad". Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios y trámites presentados, así como poder identificar sus necesidades, expectativas e intereses en relación con la atención adecuada y oportuna, la CRC dispone fundamentalmente de dos instrumentos:

1. Un sistema de encuestas respondidas por los usuarios al finalizar el respectivo trámite, independientemente del canal utilizado.
2. El estudio que se contrata cada año para medir el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU): A la fecha de este informe se encuentran en elaboración los estudios previos para llevar a cabo la medición correspondiente a los años 2019 y 2020

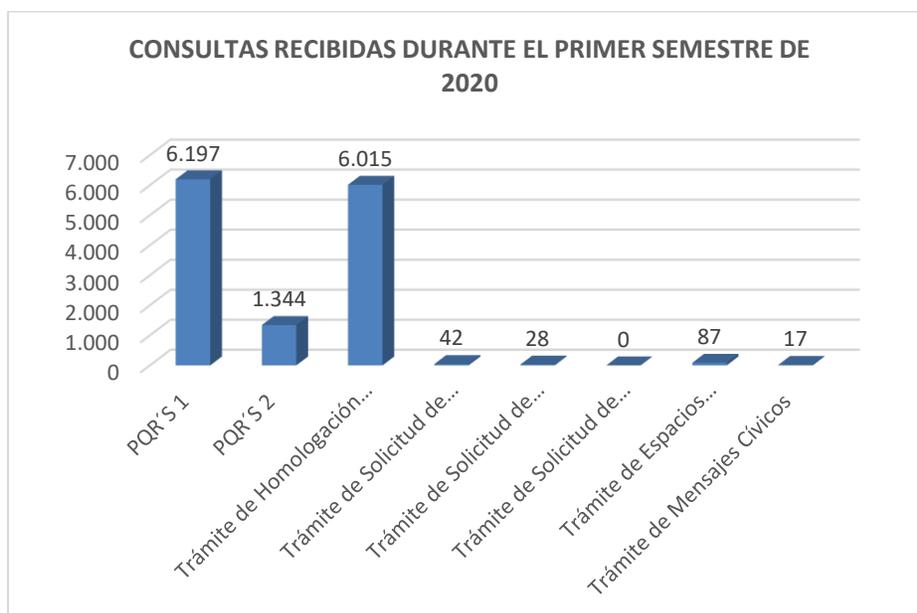
4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites

Durante el periodo transcurrido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de 13.730 solicitudes discriminadas por tipo de solicitud así:

TIPO DE SOLICITUD	No. Consultas
PQR ´S 1	6.197
PQR ´S 2	1.344
Trámite de Homologación de equipos	6.015
Trámite de Solicitud de Numeración	42
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	28
Trámite de Solicitud de puntos de señalización	0
Trámite de Espacios Institucionales	87
Trámite de Mensajes Cívicos	17

Tabla No 1. Consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el primer semestre de 2020

Los dos últimos trámites relacionados en la tabla No. 1 (espacios institucionales y mensajes cívicos) se comienzan a visibilizar desde este periodo ya que son parte de una competencia otorgada a la CRC por la Ley 1978 de 2020. A continuación, se podrá observar gráficamente el volumen de consultas, solicitudes y trámites recibidos atendiendo a la respectiva clasificación:



Gráfica No 1. Consultas recibidas durante el primer semestre de 2020 discriminadas por tipo de solicitud

Según la gráfica anterior, se puede observar que las PQR'S 1 y el trámite de homologación de equipos son los tipos de solicitudes que mayor representación tienen dentro del total con un 45,13% y 43,81%, respectivamente, así pues, la cantidad de consultas que se reciben por estos conceptos superan de manera significativa las correspondientes a otros trámites.

TIPO DE SOLICITUD	2020 - I TRIMESTRE		2020 - II TRIMESTRE	
	No. Consultas	TMR	No. Consultas	TMR
PQR'S 1	3.231	2,05	2.966	3,15
PQR'S 2	640	4,52	704	4,01
Trámite de Homologación de equipos	4.143	2,06	1.872	1,41
Trámite de Solicitud de Numeración	20	6,55	22	5,27
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	17	3,41	11	3,76
Trámite de Solicitud de puntos de señalización	0	0	0	0
Trámite de Espacios Institucionales	42	2,05	45	0,80
Trámite de Mensajes Cívicos	12	3,08	5	1,33

Tabla No 2. TRM por tipo de solicitud, medición trimestral

En la tabla No. 2, se encuentran los datos correspondientes al tiempo medio de respuesta por cada tipo de solicitud, medición que se efectúa trimestralmente atendiendo a la caracterización de los indicadores del proceso. En este sentido, se puede notar que los TRM están dentro de los términos legales (días hábiles) dispuestos para atender a los trámites y solicitudes mencionados. Igualmente, esta información se publica en la página web de la entidad por lo que se encuentra disponible para consulta por el enlace <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/quejas-y-reclamos-ante-la-crc>.

5. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes

5.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2019

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el I Semestre de 2020, para el presente informe nos enfocaremos en los resultados de las encuestas recibidas (397) en este mismo periodo, referentes a atención prestada por las canales de correo electrónico y atención personal dentro de la CRC enviadas por los usuarios entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020. Es importante recordar que a partir de la última semana del mes de marzo de suspendió la atención presencial en las instalaciones de la CRC con ocasión de la emergencia sanitaria y las medidas adoptadas por la entidad para adelantar la modalidad de trabajo en casa atendiendo a los lineamientos del Gobierno Nacional sobre este particular.

Ahora bien, para efectuar el análisis que se pretende con este informe se tomarán los datos del primer y segundo trimestre del año por separado, esto por cuanto la aplicación de la encuesta y la manera de presentar el reporte de los resultados difiere entre ambos periodos y al no contar con criterios uniformes se dificulta la consolidación de la información para abarcar el semestre de forma global. De otra parte, no se presentará un comparativo como en informes pasados en vista de que los parámetros de los primeros dos trimestres de esta vigencia no están estandarizados para realizar el ejercicio de manera adecuada y a su vez, no sería viable contrastar con los resultados del periodo 2019-I por las razones descritas anteriormente.

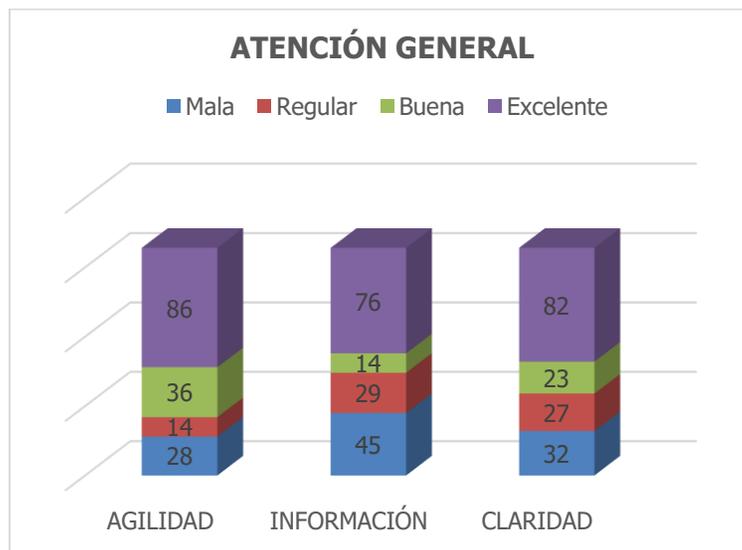
RESULTADOS PRIMER TRIMESTRE 2020

Durante el primer trimestre de la vigencia 2020 se realizaron 164 encuestas y sus resultados se presentan a continuación:

Primer Informe 2020 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 13 de 25	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

ATENCIÓN GENERAL			
CRITERIO	AGILIDAD	INFORMACIÓN	CLARIDAD
Mala	28	45	32
Regular	14	29	27
Buena	36	14	23
Excelente	86	76	82
Total	164	164	164

Tabla No 3. Calificación atención general en cuanto a agilidad, información y claridad 2020-IT

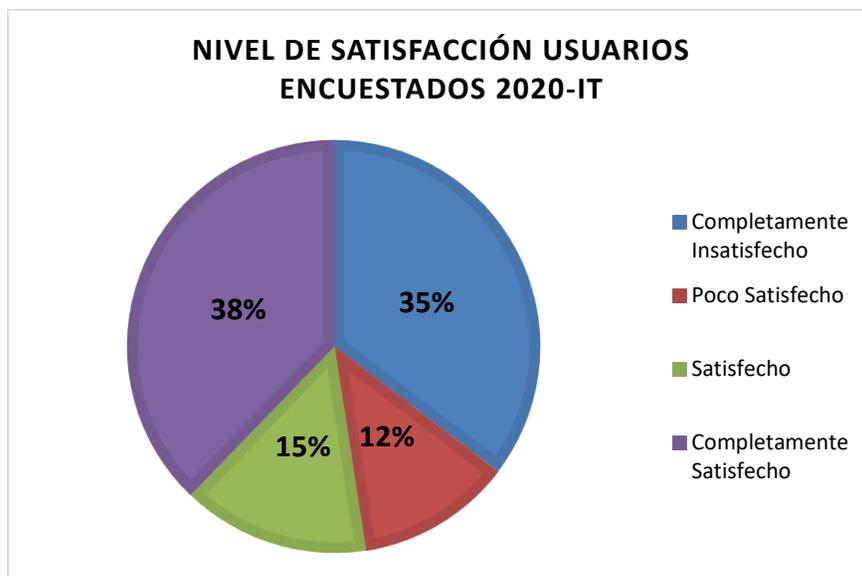


Gráfica No 2. Calificación atención general en cuanto a agilidad, información y claridad 2020-IT

De manera general se puede observar que, dentro de los criterios analizados, en 86 de las 164 encuestas, es decir, el 74.39% de los usuarios que respondieron a las preguntas consideran que la agilidad durante su consulta estuvo entre buena y excelente; la información suministrada fue excelente o buena en un 54.88% del total de la muestra, mientras que, para el caso de la claridad, el 64.02% de los encuestados considera que estuvo dentro de estos parámetros.

NIVEL DE SATISFACCIÓN		
Criterio	No. Respuestas	% del Total
Completamente Insatisfecho	58	35,37%
Poco Satisfecho	20	12,20%
Satisfecho	24	14,63%
Completamente Satisfecho	62	37,80%
Total	164	100,00%

Tabla No 4. Nivel de satisfacción encuestas 2020-IT



Gráfica No 3. Nivel de satisfacción usuarios encuestados 2020-IT

Respecto al grado de satisfacción, el 53% de los encuestados calificó como satisfecho y completamente satisfecho, y el 47% se consideró completamente insatisfecho o poco satisfecho. Atendiendo a los comentarios que realizan los usuarios al contestar las encuestas se encuentra que la mayoría de las inconformidades se generan a partir de los inconvenientes que se presentan a realizar el trámite de homologación, situación esta que se podrá observar más adelante en el numeral 5.2

RESULTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2020

Frente a este segundo trimestre de 2020, se cuenta con información de 234 encuestas y para la presentación de los resultados se abordará por tipo de solicitud, así:

Primer Informe 2020 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 15 de 25	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

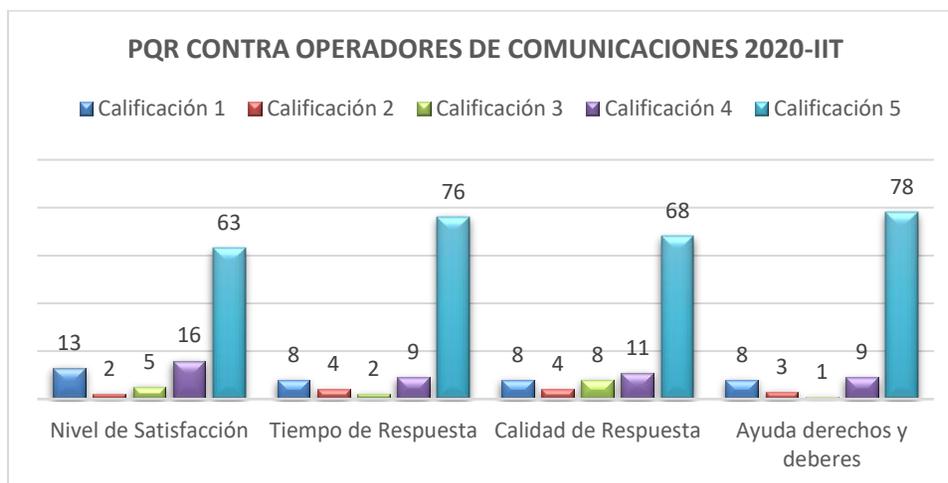
Tipo de Solicitud	No. Encuestas	%
PQR contra operadores de comunicaciones	99	42,49%
PQRSD por un servicio de la CRC	34	14,59%
Conceptos, consultas y solicitudes de información	27	11,59%
Homologación	73	31,33%
Total	233	100,00%

Tabla No 5. Encuestas respondidas por tipo de solicitud durante 2020-IIT

- Peticiones, quejas y reclamos (PQR) contra operadores de comunicaciones**

PQR CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES 2020-IIT				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Ayuda derechos y deberes
Calificación 1	13	8	8	8
Calificación 2	2	4	4	3
Calificación 3	5	2	8	1
Calificación 4	16	9	11	9
Calificación 5	63	76	68	78
Total	99	99	99	99

Tabla No 6. Calificación encuestas PQR contra operadores de comunicaciones 2020-IIT



Gráfica No 4. Calificación encuestas PQR contra operadores de comunicaciones 2020-IIT

Se puede observar, frente a las peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que para todos los criterios evaluados (nivel de satisfacción, tiempo de respuesta, calidad de respuesta y ayuda en derechos y deberes) se obtuvo una calificación de 5 por parte de la mayoría de los usuarios que respondieron la encuesta.

- **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) por un servicio de la CRC**

PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC 2020-IIT			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	8	2	3
Calificación 2	2	1	2
Calificación 3	1	2	2
Calificación 4	3	7	4
Calificación 5	20	22	23
Total	34	34	34

Tabla No 7. Calificación encuestas PQRSD por un servicio de la CRC 2020-IIT



Gráfica No 5. Calificación encuestas PQRSD por un servicio de la CRC 2020-IIT

Con respecto a las PQRSD recibidas por un servicio de la CRC, durante el segundo trimestre, se puede observar que la respuesta obtenida en mayor proporción es "5", siendo esta la máxima calificación dentro de la escala de opciones. Así pues, estos resultados reflejan que a nivel general los usuarios perciben una buena atención cuando se trata de responder a este tipo de solicitud.

- **Conceptos, consultas y solicitudes de información**

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2020-IIT			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	1	0	1
Calificación 2	0	0	0
Calificación 3	1	0	1
Calificación 4	4	4	1
Calificación 5	21	23	24
Total	27	27	27

Tabla No 8. Calificación encuestas conceptos, consultas y solicitudes de información 2020-IIT



Gráfica No 6. Calificación encuestas conceptos, consultas y solicitudes de información 2020-IIT

Para el caso de los conceptos, consultas y solicitudes de información, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas los usuarios manifestaron un alto nivel de satisfacción, situación que también se refleja en los resultados obtenidos frente a los criterios de oportunidad y calidad con los que deben cumplir las respuestas de la CRC frente a este tipo de solicitudes.

- **Homologación**

HOMOLOGACIÓN						
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad del Formulario	Complejidad del Trámite	Utilidad Información	Lenguaje Claro
Calificación 1	25	13	11	30	16	22
Calificación 2	3	4	6	4	5	2
Calificación 3	10	5	17	11	12	8
Calificación 4	10	11	9	11	15	14
Calificación 5	25	40	30	17	25	27
Total	73	73	73	73	73	73

Tabla No 9. Calificación encuestas homologación 2020-IIT



Gráfica No 7. Calificación encuestas homologación 2020-IIT

En lo que respecta al trámite de homologación, se evidencia así como en otros tipos de solicitudes que la mayoría de los usuarios respondió con un calificación superior al criterio de tiempo de respuesta expresando una percepción positiva frente a la oportunidad de su solicitud. Ahora bien, se observa que alrededor del 50% de los encuestados tuvieron un alto grado de satisfacción, mientras que la mitad restante evaluó este aspecto con una calificación entre media y baja, esto por cuanto algunas personas que efectuaron el proceso para homologar sus celulares consideran que es un trámite complicado y la información que sustenta los casos en los que no se puede concluir la homologación suele ser técnica. Para ello se han adelantado iniciativas que faciliten el manejo del lenguaje claro en la atención de estas solicitudes, como se puede observar en la tabla No. 9 y la gráfica No. 7 que un 57% de las encuestas refleja un resultado favorable para dicho elemento, lo que significa una oportunidad de mejora para continuar incrementando el nivel de satisfacción de los usuarios.

5.2. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas

Con el ánimo de generar oportunidades de mejora para el proceso de atención de PQRS, e ilustrar de mejor forma algunos aspectos que ameritan ser revisados por la administración con la intención de reducir su ocurrencia e impacto sobre la prestación del servicio, transcribimos a continuación textualmente algunos comentarios de usuarios que manifestaron su **insatisfacción** con la atención recibida de parte de la CRC frente a los diferentes tipos de solicitudes, acogiendo lo dispuesto por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno mediante Circular Externa 001 de 2011. Así pues, es de aclarar que, al observar los comentarios, la mayor parte de estos están relacionados con las molestias de los ciudadanos al no poder homologar sus equipos, al recibir una respuesta genérica y técnica para atender su caso particular y además, al enfrentarse con inconvenientes para conseguir y tramitar la documentación requerida para realizar su respectivo trámite de homologación. De otra parte, se deja claro que en su gran mayoría existen correos o manifestaciones en las encuestas donde se expresa **plena satisfacción** con el servicio, lo que permite establecer la coherencia con los resultados arriba analizados.

❖ Comentarios de los usuarios que fueron atendidos durante el primer semestre de 2020:

Correo	Observaciones
geomocolombia@gmail.com	Pésima la orientación. No soy experto en telecomunicaciones. No se entiende todo ese vocabulario técnico. Reuní toda la documentación y no fue aceptada. No entiendo. No sé que hacer. Es un celular muy común y no la aceptan.
modbogota.sec2@gmail.com	Es muy difícil el proceso para las homologaciones.
grangulo7@gmail.com	Primero el asesor no se tomo la delicadeza de ver la documentación proporcionada ya que todos los argumentos enviados en la respuesta de la aplicación son falsos. ya que la documentación pertinente si se entrego
dasego0601@gmail.com	PIDEN LA CARTA GSMA DESPUÉS DE NEGAR LA HOMOLOGACIÓN ALGO QUE ES OPCIONAL SEGÚN LOS 6 VIDEOS DE TUTORIALES PARA HOMOLOGAR EL EQUIPO.

Juanie90@gmail.com	Me parece que los funcionarios de la CRC no lo ayudan a uno en el proceso de homologación. La verdad es muy difícil para una persona que no tiene ni idea de la tecnología entender todo lo que escriben. Antes de enviar la documentación me comuniqué con un operador de la CRC y hice u adjunto exactamente como está persona me lo solicito, no entiendo porque en la respuesta este señor dice que no proporcione la documentación si la proporcione de acuerdo a los lineamientos de la operadora. Me encuentro completamente insatisfecha y molesta, dado que le dediqué a este trámite 4 horas de mi vida, y en la respuesta me dicen prácticamente que no envíe nada. Sería más lógico que la persona que va a revisar la documentación sea la que lo guíe a uno en el proceso. Solamente estoy en Colombia por 4 meses y no es justo que mi equipo vaya a ser bloqueado porque el operador de servicio al cliente y el funcionario que revisa la documentación no están alineados.
andresjg07@gmail.com	Sería excelente si leyeran todos los documentos adjuntos en donde claramente se envía la información requerida, en lugar de enviar correos donde dice que falta la información o no corresponde acción ilógica teniendo toda la información en los adjuntos.
villegasjaramillodan@gmail.com	Buenas tardes, es d muy mal gusto q un equipo celular no sea homologado presentado el tramite. Como voy a te er la carta de gsma, no soy importador de celulares. Ya son 2 veces q he realizado este tramite y nada q homologan. Es mejor estar sin celular aqui en colombia y no gastar dinero q luego por falta de asesoria no logo de homologar
Jgarciaxc1@gmail.com	No entiendo las razones expuestas por la entidad, pues todos los documentos soportados y exigidos en el portal, fueron cargados en debida forma, y luego expuesto como si no se hubiesen cargado. no se evaluaron los adjuntos, y además no se percantan en reconocer que se trata de una persona natura
sabaar2005@hotmail.com	He enviado todo los documentos que ustedes piden y me dicen que no lo pueden homologar ya hay una marca y una referencia seguida ala referencia de mi Mobil y me dicen que no lo homologar si es un Mobil legalmente y les envié todo lo que dicen me gustaría que me llamara un asesor para no perder mi Mobil y poder enviar nuevamente toda la documentación mi número es 3155203575 este número está funcionando en el Mobil que necesito homologar
santiagoarangob@gmail.com	No resolvieron la inquietud, hicieron "copy/paste" de una respuesta predeterminada sin tener en cuenta mi mensaje y mis dudas. Muchas gracias por su amable atención,
jorge.pachonp@gmail.com	Es absurdo, la lista de documentación solicitada es imposible de conseguir. mi Maguiver lo haría posible...
segurahenao@gmail.com	Lamentablemente la tramitomanía está por encima de la satisfacción de los usuarios, más de 30 días tratando de desbloquear un Celular y ni el operador TIGO y mucho menos la CRC prestan un servicio eficiente, que mal. Me tocará perder el celular, ya que he hecho infinitos intentos a través de la página y no carga los archivos, estuve personalmente en la sede de la CRC y tampoco, me dieron la instrucción de que lo hiciera por correo y ahora que tampoco. Deberían tener un poco de respeto por las personas.
tata_correa@hotmail.com	Ladrones, aprovechados, desgraciados, infelices. Todo es un negocio en este cochino país. Favorecen a los monopolios. Pasé 4 horas intentando homologar un celular honesto, que compré con esfuerzo. Ratas inmundas, rastreras, porquerías.

alonsoruiz75@gmail.com	Respetuosamente me dirijo a ustedes con gran asombro cuando luego de solicitar la homologación de mi equipo, de enviar la solicitud requerida en dos ocasiones, hablar personalmente via telefonica con dos asesores y no obtener una respuesta satisfactoria, ustedes me remitan un correo donde me mencionen literalmente en un correo ...la CRC entiende que ha desistido del trámite de homologación del equipo terminal y declara este desistimiento mediante la presente comunicación. Esto es totalmente FALSO ya que yo no he desistido del proceso, fue un técnico de ustedes el que me mencionó de manera ilógica que luego de presentar la documentación del equipo, mi identificación personal que no era posible porque el equipo no estaba en un registro nacional. Respuesta que no comparto ya que el equipo no fue adquirido ilegalmente, no fue robado, no tiene deudas pendientes, situación que ustedes pueden perfectamente comprobar. Por tal motivo que totalmente inconforme con el procedimiento.
nestorheredia123@gmail.com	Que no hicieron posible con los pasos correspondientes la homologacion de mi celular
Luamceron@hotmail.com	No entiendo como ponen tantas trabas para que un teléfono que me regaló mi hija con tanto esfuerzo me lo nieguen y me pongan tantos obstáculos para poder operarlo
adrianavc4@gmail.com	La información que introduce es la que establece el los videos del ente.
human40@hotmail.com	No se si lo q pregunto lo hago en chino o japonés o mandarín porq definitivamente en español no entienden, contesta. Lo contrario a lo q se les pregunta.
Diegoab26@gmail.com	Es la tercera vez que envio el formulario y el papeleo solicitado y la homologación sigue siendo negada. Es el colmo que no sean capaces de revisar los documentos antes de negar la homologación.
kathecano5@gmail.com	NO solucionan nada, solo indican que no se puede y que vuelva a hacer lo mismo que ya se hizo sin indicar cual es el paso a seguir cuando hay algún dato especial o cuando no se encuentra la informaión.
fernandodgallego@gmail.com	Los videos que brindan en internet no sirven para hacer el trámite. Necesito información donde ir para que me homologuen el equipo.
jorgeandresbuitrago@gmail.com	LOS DOCUMENTOS QUE SOLICITAN PARA HOMOLOGAR UN CELULAR SON SUMAMENTE COMPLICADOS, PERSONAS DEL COMUN NO TENEMOS NI IDEA COMO CONSEGUIRLOS Y EN NINGUN LADO ESTAN LOS PASOS DE FORMA SENCILLA PARA INSTRUIR UNA FORMA DE OBTENERLOS. ES RIDICULO QUE SOLICITEN DOCUMENTOS CON NOMBRES Y CARACTERISTICAS TAN COMPLEJAS SI DAR UNA CORRECTA INSTRUCCION DE COMO CONSEGUIRLOS. ESTOY SEGURO QUE LA MAYORIA DE PERSONAS, AL IGUAL QUE YO, NO TENEMOS NI IDEA DE COMO OBTENER TODOS ESTOS EXAMENES Y EVALUACIONES
Nics774@hotmail.com	Es demasiada burocracia y papeles para poder utilizar un celular
pedro_kuperman@yahoo.com	el gobierno miente porque declara servicios esenciales las telecomunicaciones , y después movistar le suspende el los servicios fijos, para luego la comision de comunicaciones decir que podrán generar cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte del usuario. Osea le da el lado a los operadores para que corten.No pido condonacion , sino un plazo mas al haber quedado sin trabajo.
dafecoga@gmail.com	NO PASO NADA... NO SE HIZO NADA..FUERON PALABRAS AL VIENTO, QUE TRISTEZA

agarc196@gmail.com	La información q proporciona el website no es correcta. Se siguen los pasos para la homologación y al llenar el formulario final piden información diferente. La información q piden es imposible de conseguir. No deberían de hacer perder tiempo a la gente q quiere homologar de buena voluntad. Igual el que es ladron les va a seguir haciendo chanchullo y esos si siguen usando celulares robados y arreglados. Esto es una forma de poner trabas a las personas honestas!!! Por eso COLOMBIA no va dejar de ser un país tercermundista!!!
lilianaknoriega@gmail.com	El trámite es demasiado complicado para una persona que apenas va a homologar un teléfono en particular. Deberia ser mas sencillo, ya que es un regalo y no para negociar. No estoy conforme con el bloqueo de mi teléfono.
mmarcodavid@gmail.com	no comprendo por que no se puede homologar el equipo el cual fue adquirido legalmente no fue hurtado ni nada por el estilo con factura de compra y todos sus papeles al día
segurahenao@gmail.com	Es increíble que una entidad del estado que gasta miles de millones en presupuesto no tenga las herramientas para verificar físicamente si un teléfono que compre legalmente y que cuenta con todos los registros en EEUU, no sea homologado por la CRC con el argumento de que el fabricante se le olvidó agregar el modelo al ID del teléfono. Son realmente ineficientes, acudiré a las instancias judiciales para poner en evidencia la ineficacia de esa entidad.
javfue@gmail.com	Es practicamente imposible homologar a una persona (no fabricante) un equipo movil celular, piden cosas ridículamente imosibles como 1. CARTA DONDE LA GSMA INFORMA AL FABRICANTE EL TAC 2. QUE LOS MANUALES DE ESPECIFICACIONES INDIQUEN LA POTENCIA DE CADA FRECUENCIA (DONDE HIJUEPUTAS SE LES OCURRE QUE EL MANUAL ESPECIFICACIONES DEBEN TRAER ESO, PARA ESO ESTÁN LAS PRUEBAS DE LABORATORIO)
juanma_fr@yahoo.fr	tramite engorroso, complicado y extenso. No pude validarlo. Piden a particulares ser técnicos profesionales de la telefonía. No soy el único, miren en los comentarios de los tutoriales (ademàs que tramite tiene que tener tutorialES para hacerse! eso ya muestra la complejidad del asunto!) Porque el Estado no puede proponer diligencias simples o evitar hacerlo cuando se puede? Cuàl es el objetivo de este trámite? Estoy Totalmente insatisfecho de este tipo de control que, para los particulares, que dependemos de nuestro telefono celular, es un ataque al derecho elemental a la comunicacion.
dilomon@hotmail.com	No me sirvió de nada la respuesta a parte que no es muy clara. sigo con mi problema y no tengo quien me solucione o ayude mi problema.
Djfaox@gmail.com	No me solucionaron nada
gallego.daniel@hotmail.com	Completamente imposible realizar el trámite con ustedes. He enviado la solicitud 5 veces y siempre me la niegan, dando la mismas respuestas, donde supuestamente faltan los documentos necesarios mismos que en cada ocasión han sido efectivamente cargados. Un trámite desgastante, agotador e imposible
calleherreram@gmail.com	PÉSIMO SERVICIO, PARA QUE PONEN HACER TANTO PAPELEO SI NADA LES SIRVE Y NO VALIDADAN LA HOMOLOGACION .

Ceyepezr@gmail.com	La presente es para solicitar el desbloqueo de mi IMEI 990005770458405 el cuál aparece reportado por NO HOMOLOGACIÓN. Hace 2 años realicé el proceso de homologación y fue negado y tuve como respuesta: "TODOS AQUELLOS EQUIPOS QUE CONTENGAN ESTA MISMA ESTRUCTURA DE CÓDIGO TAC 99000, NO RESULTAN VIABLES PARA EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DEBIDO A QUE TIENEN UN IMEI QUE NO CUMPLE LOS ESTÁNDARES DE INDUSTRIA PARA LA IDENTIFICACIÓN ÚNICA DE EQUIPOS. Ahora 2 años después observo una CARTA DE HOMOLOGACIÓN que consta de diversos puntos y el PUNTO NÚMERO 5 dice: Si bien dentro de la documentación presentada no aportó la carta mediante la cual la GSMA informa al fabricante el TAC asignado al equipo terminal móvil a homologar, la CRC hizo consulta y verificación respectiva en la GSMA y evidenció que existe coherencia entre el TAC informado y la marca y modelo del equipo terminal objeto de trámite. Ahora podemos concluir que no es justo que mi IMEI siga estando en la lista negra.
pedroarrietag@gmail.com	Respuesta concisa y oportuna. gracias.
arturomontoya2012@gmail.com	No ejerció la CRC su papel de defensora de los derechos de los usuarios de los servicios informativos del canal. Se limitaron a lograr una respuesta que fue evasiva de mi solicitud de lograr un pronunciamiento público. El Canal ofrece copia del video de la nota a la que me refiero. La CRC debería obtener esa copia y hacer su propio juicio del sentido de mi denuncia y obrar en consecuencia. No entendí, además, el que se le hubiera otorgado un segundo plazo al canal para el pronunciamiento. Claramente hubo un desacato a la autoridad de la CRC.
marcelita050604@hotmail.com	para que este servicio si no ayuda en la telefonía movistar no me quisieron recibir la queja por escrito
GodoyPaula49@hotmail.com	Sencillamente no le sirvió de nada
SandraJulianaom@gmail.com	La queja es contra MOVISTAR, yo seleccioné ahí en el formulario, envié una foto del test de velocidad que hice en la página de Claro y me contestaron que la queja contra claro... Nooooo!! Es un error de ustedes, en el mismo formulario puse, MOVISTAR
Jjyjm_110@hotmail.com	Es imposible realizar este trámite adquiriendo un equipo fuera del país el cual cuenta con todo lo solicitado pero dicen que no. No entiendo para que hacen este tipo de trámites si no se recibe ninguna atención por parte de ustedes. Es además un trámite engorroso y sin resultado alguno. En físico tengo todos los documentos legales mediante los cuales adquirí el equipo pero ustedes no han dado respuesta favorable a mi solicitud.
compucapsula@gmail.com	si no son claros con los requisitos, además parece que no revisaron los documentos que se envían

6. Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta el resultado de las encuestas realizadas una vez la Entidad atiende la respectiva solicitud, se evidencia que la percepción positiva con respecto a la atención que brinda la CRC a las PQRS presenta un incremento semestre a semestre sobrepasando de manera significativa a la percepción negativa. Ahora bien, los ciudadanos que no se encuentran satisfechos con el servicio prestado por la CRC relacionan su inconformismo frente a la imposibilidad de obtener solución a sus peticiones y solicitudes en su mayoría relacionadas con el trámite de homologación particularmente por los inconvenientes al presentar la documentación requerida, adicionalmente, expresan en ocasiones su impresión acerca de que su solicitud no fue leída o estudiada lo suficiente, por lo que la respuesta resulta ser genérica y no atiende a su requerimiento de manera particularizada.

Esta dependencia observa que la Comisión ha trabajado en mejorar tanto los canales como el lenguaje para la comunicación con los ciudadanos, sin embargo, como muchos de los asuntos de los que se ocupa la CRC, dada su naturaleza, son bastante técnicos, razón por la que es pertinente continuar con la implementación de mecanismos para facilitar dicha comunicación, particularmente en lo relacionado con la homologación de equipos, que es el trámite que aún genera inconformidad entre algunos de los usuarios.

Según lo dispuesto por el artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 y en particular el numeral IV del documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 2641 de 2012, la CRC cuenta con una estructura de procesos, procedimientos, políticas y parámetros para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios como por ejemplo, mesas de homologación y recursos de identificación, calibración de llamadas con el Call Center, seguimiento a radicados pendientes y revisión de encuestas de satisfacción para crear nuevos indicadores de NSU de trámites, que han permitido evidenciar mejora en la percepción de los usuarios con respecto a la atención y los servicios prestados por la CRC.

Tomando como base las apreciaciones recogidas de los usuarios mediante las encuestas permanentes y el análisis del comportamiento de estos resultados, se puede concluir que se han presentado grandes mejoras en materia de atención al ciudadano por lo que se considera que existe aún una valiosa oportunidad para mejorar la percepción de los usuarios, mediante el fortalecimiento de las acciones descritas en los planes de mejoramiento del proceso y una efectiva gestión del riesgo.

MARIO JIMÉNEZ GAYÓN
Coordinador Control Interno - CRC

Primer Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 25 de 25	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			