

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

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Febrero de 2021

— 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 segundo 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	219
5. Conclusiones	25
6. Recomendaciones	26

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 segundo 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 julio y el 31 de diciembre 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.

Segundo Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 26	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	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.

Segundo Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 26	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	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

Segundo Informe 2020 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 26	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	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.”

Segundo Informe 2020 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 26	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	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>

Durante el periodo evaluado se lanzó el nuevo portal de trámites de la CRC: *"El Sistema de Información de Trámites de la CRC es un portal habilitado para todos los grupos de valor de la entidad, que tiene como propósito facilitar el acceso a los diferentes servicios y trámites que dispone la CRC, tales como:*

Segundo Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 26	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

consultas, solicitudes, quejas o reclamos (PQRS), homologación de equipos móviles y el servicio de registro de números excluidos (RNE).

Este portal garantiza la interacción entre la CRC y sus grupos de valor, incorporando aspectos que facilitan la accesibilidad y usabilidad en línea, de acuerdo con la estrategia de Gobierno Digital, favoreciendo sus procesos de gestión, control y disponibilidad de sus servicios tecnológicos.”

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.crcom.gov.co
 - Correo electrónico: atencioncliente@crcom.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.crcom.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)

Segundo Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 26	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- 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
 - ✓ 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, 14ensajes 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.

Segundo Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 26	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 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

Segundo Informe 2020 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 10 de 26	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 su respectivo trámite, y además, realiza revisión de los radicados pendientes tres veces a la semana para efectos de dar respuesta a las solicitudes de manera oportuna, tal como consta en los informes de desempeño elaborados por el proceso.

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: 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 de un sistema de encuestas respondidas por los usuarios al finalizar el respectivo trámite, independientemente del canal utilizado.

4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites

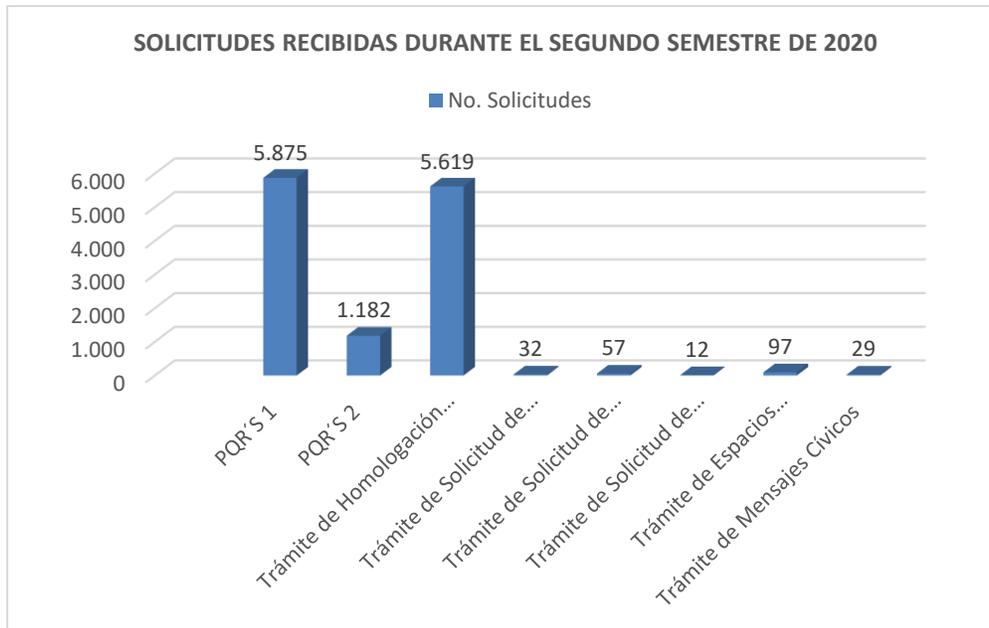
Durante el periodo transcurrido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de 12.903 solicitudes discriminadas por tipo de solicitud así:

TIPO DE SOLICITUD	No. Solicitudes
PQR'S 1	5.875
PQR'S 2	1.182
Trámite de Homologación de equipos	5.619
Trámite de Solicitud de Numeración	32
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	57
Trámite de Solicitud de puntos de señalización	12
Trámite de Espacios Institucionales	97
Trámite de Mensajes Cívicos	29

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

Los dos últimos trámites relacionados en la tabla No. 1 (espacios institucionales y mensajes cívicos) se comienzan a visibilizar desde el informe pasado, es decir, desde el primer semestre de 2020 debido a

que guardan relación con una competencia otorgada a la CRC por la Ley 1978 del 25 de julio de 2019. 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 45,53% y 43,55%, 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 – III TRIMESTRE		2020 - IV 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 (3T y 4T de 2020)

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 observar que los TMR están muy por debajo de los términos legales (días hábiles) dispuestos para atender a los trámites y solicitudes mencionados.

Es oportuno resaltar la altísima calificación en TMR, no obstante, lo mismo no sucede en relación con la calidad y el fondo de la respuesta como el lenguaje utilizado, donde podría hacerse un análisis con respecto a otros resultados puesto que al usuario le interesa más sentido y alcance de la respuesta así esta se demore un poco más. Es claro sí, que el fondo de la respuesta no necesariamente riñe con el tiempo de la misma.

En los últimos tres informes se mantiene un porcentaje de comentarios que aluden a este tema y que este informe a manera de muestreo plasma para efectos de un posterior análisis en conjunto con la totalidad de comentarios negativos a los que vistos en un proceso de innovación podría significar un mejoramiento al menos en relación con el lenguaje que se utiliza y en el mensaje apropiado que conlleve a que el usuario logre entender que la misión o función de la CRC se cumple con la mejor calidad y oportunidad y que no obstante de ello le es imposible solucionar los problemas individuales que tienen limitaciones legales y técnicas.

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 2020

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el II Semestre de 2020, para el presente informe se hará énfasis en los resultados de las encuestas recibidas (341) en el periodo señalado, 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 julio y el 31 de diciembre de 2020. Es importante recordar

Segundo Informe 2020 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 13 de 26	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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, retomando esta actividad el 31 de agosto teniendo en cuenta el piloto de regreso gradual a las oficinas planteado en su momento.

RESULTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2020

Frente a este segundo semestre de 2020, se cuenta con información de **341** encuestas que corresponden a un 3% aproximado del total de solicitudes atendidas en el semestre y para la presentación de los resultados se abordará por tipo de solicitud, así:

Tipo de Solicitud	No. Encuestas	%
PQRSD por un servicio de la CRC	45	13,20%
PQR contra operadores de comunicaciones	84	24,63%
Homologación	174	51,03%
Numeración	3	0,88%
Códigos Cortos	3	0,88%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	1	0,29%
Conceptos, consultas y solicitudes de información	31	9,09%
Total	341	100,00%

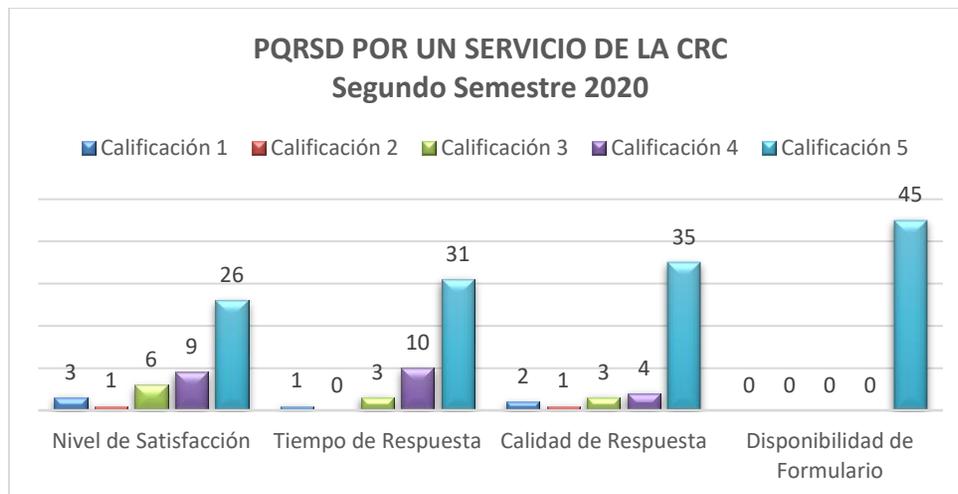
Tabla No 3. Encuestas respondidas por tipo de solicitud durante el segundo semestre de 2020

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

PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC - Segundo Semestre 2020				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Disponibilidad de Formulario
Calificación 1	3	1	2	0
Calificación 2	1	0	1	0
Calificación 3	6	3	3	0

Calificación 4	9	10	4	0
Calificación 5	26	31	35	45
Total	45	45	45	45

Tabla No 4. PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC - Segundo Semestre 2020



Gráfica No 2. PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC - Segundo Semestre 2020

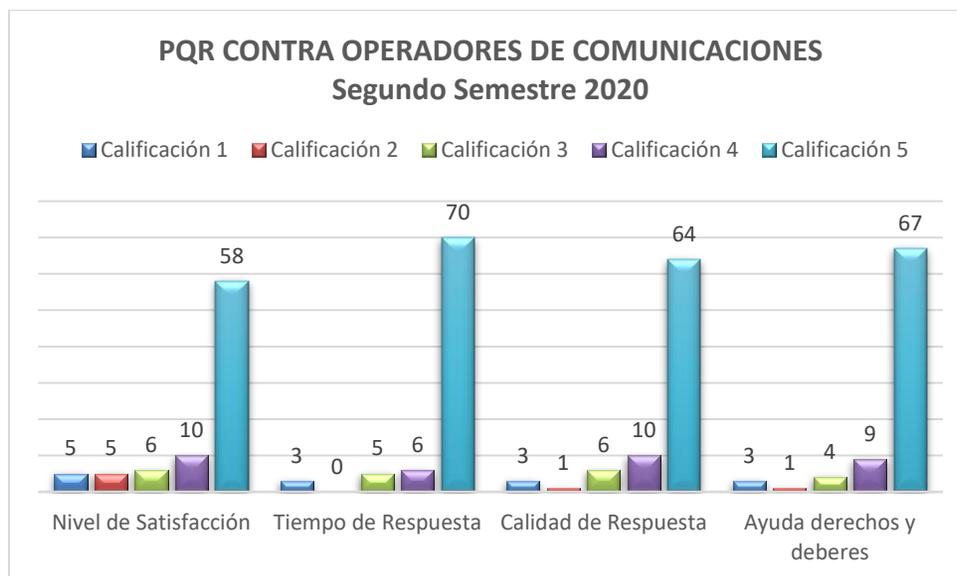
Con respecto a las PQRSD recibidas por un servicio de la CRC, durante el segundo semestre de 2020, se puede observar que la respuesta obtenida en mayor proporción es "5" para los cuatro criterios ilustrados, siendo esta la máxima calificación dentro de la escala de opciones. Así pues, estos resultados reflejan que a nivel general los usuarios perciben una buena atención cuando se trata de responder a este tipo de solicitud.

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

PQR CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES - Segundo Semestre 2020				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Ayuda derechos y deberes
Calificación 1	5	3	3	3
Calificación 2	5	0	1	1
Calificación 3	6	5	6	4

Calificación 4	10	6	10	9
Calificación 5	58	70	64	67
Total	84	84	84	84

Tabla No 5. PQR CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES - Segundo Semestre 2020



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

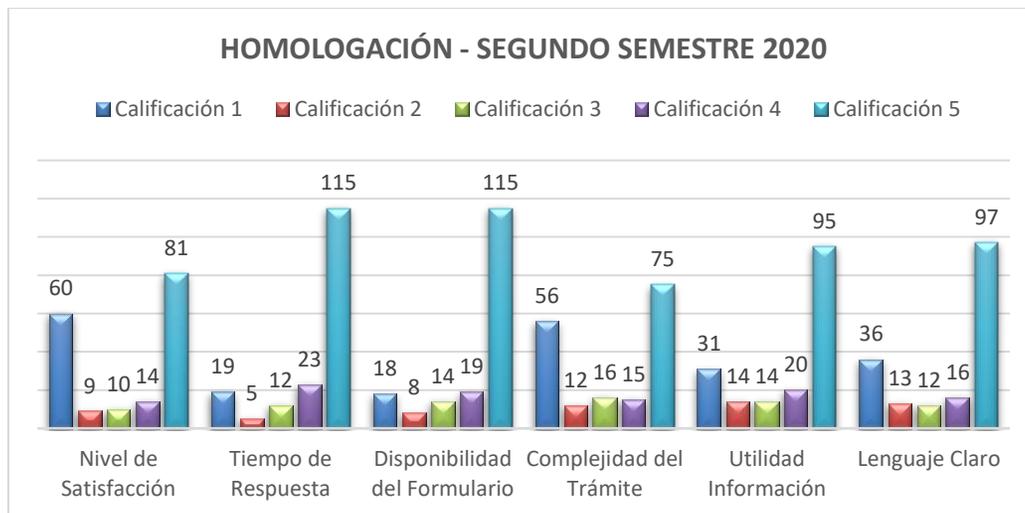
Se puede observar, frente a las peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que para todos los criterios evaluados (nivel de satisfacción, tiempo de respuesta, calidad de respuesta y ayuda en derechos y deberes) se obtuvo una calificación de 5 por parte de la mayoría de los usuarios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

• Homologación

HOMOLOGACIÓN - Segundo Semestre 2020						
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad del Formulario	Complejidad del Trámite	Utilidad Información	Lenguaje Claro
Calificación 1	60	19	18	56	31	36
Calificación 2	9	5	8	12	14	13
Calificación 3	10	12	14	16	14	12

Calificación 4	14	23	19	15	20	16
Calificación 5	81	115	115	75	95	97
Total	174	174	174	174	174	174

Tabla No 6. Calificación encuestas homologación Segundo Semestre 2020



Gráfica No 5. Calificación encuestas homologación 2020-IIT

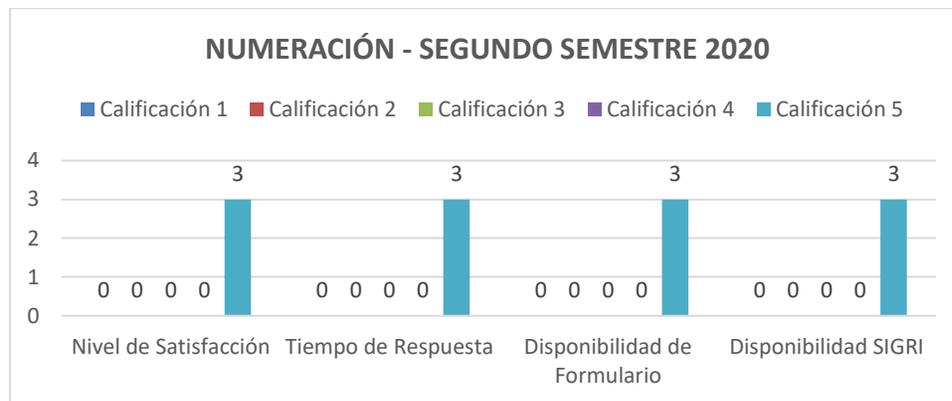
En lo que respecta al trámite de homologación, se evidencia así como en otros tipos de solicitudes que la mayoría de los usuarios respondió con un calificación superior al criterio de tiempo de respuesta expresando una percepción positiva frente a la oportunidad de su solicitud. Ahora bien, se observa que alrededor del 55% de los encuestados tuvieron un alto grado de satisfacción, mientras que el porcentaje 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 de alta complejidad 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. 6 y la gráfica No. 5 que un 65% 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.

Se recomienda abordar el tema expresado por los usuarios respecto a la complejidad del trámite, lo que permite generar percepciones negativas en la prestación del servicio.

- Numeración**

NUMERACIÓN - Segundo Semestre 2020				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad de Formulario	Disponibilidad SIGRI
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	0	0	0	0
Calificación 5	3	3	3	3
Total	3	3	3	3

Tabla No 7. Numeración – Segundo Semestre de 2020



Gráfica No 6. Numeración – Segundo Semestre 2020

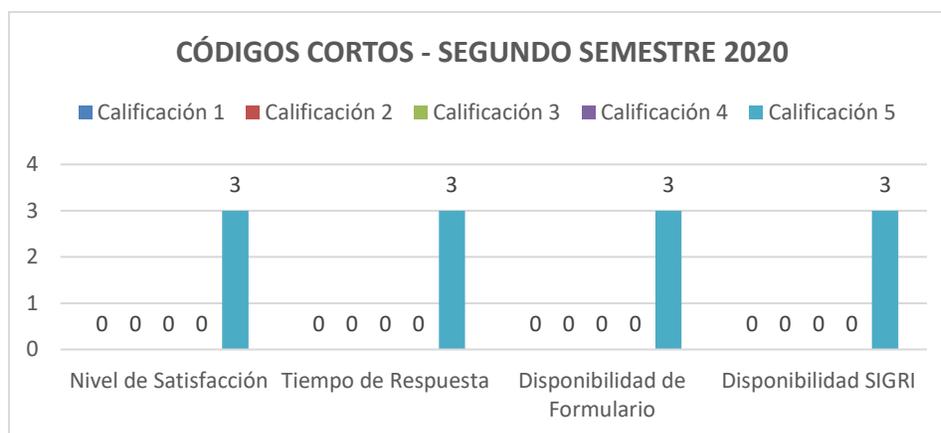
Con respecto a las solicitudes de los usuarios relacionadas con el trámite de numeración, se cuenta con información de tres (3) encuestas, cuyo resultado asciende a la máxima calificación en los cuatro criterios valorados. Además, se obtuvo un comentario de un usuario expresando su conformidad con la atención recibida ya que esta superó las expectativas.

- Códigos Cortos**

CÓDIGOS CORTOS - Segundo Semestre 2020				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad de Formulario	Disponibilidad SIGRI

Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	0	0	0	0
Calificación 5	3	3	3	3
Total	3	3	3	3

Tabla No 8. Códigos Cortos – Segundo Semestre de 2020



Gráfica No 9. Códigos cortos – Segundo Semestre 2020

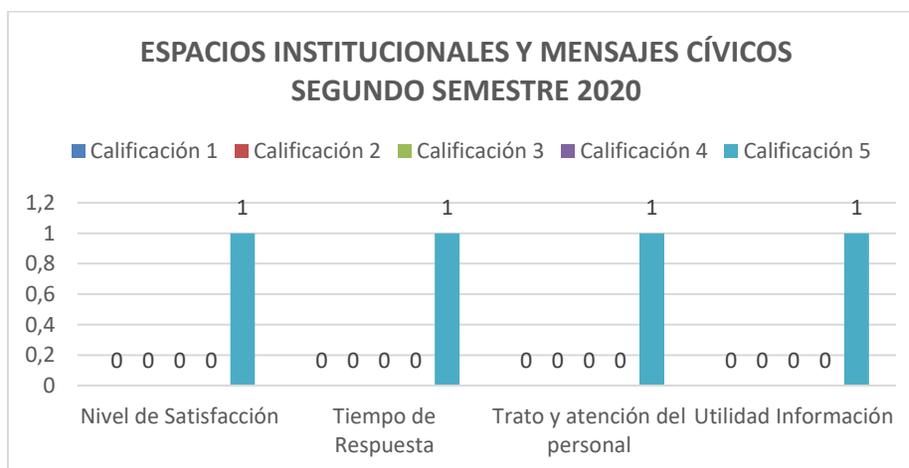
Con respecto a las solicitudes de los usuarios relacionadas con el trámite de códigos cortos, se cuenta con información de tres (3) encuestas, cuyo resultado asciende a la máxima calificación en los cuatro criterios valorados.

- Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos**

ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS - Segundo Semestre 2020				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Trato y atención del personal	Utilidad Información
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	0	0	0	0

Calificación 5	1	1	1	1
Total	1	1	1	1

Tabla No 9. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos – Segundo Semestre de 2020



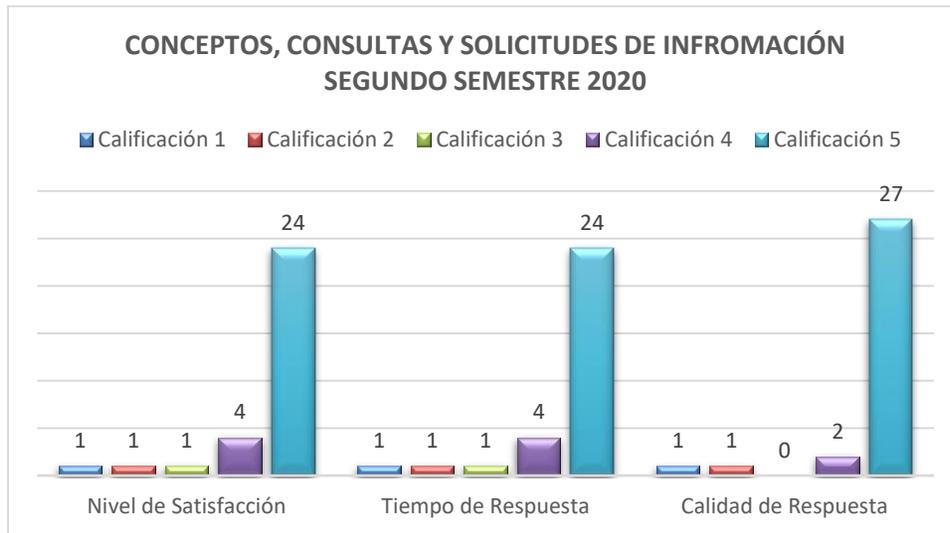
Gráfica No 10. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos – Segundo Semestre 2020

Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos sólo se obtuvo una encuesta en la que se registraron resultados satisfactorios frente al nivel de satisfacción, el tiempo de respuesta, la utilidad de la información y el trato y atención del personal.

- Conceptos, consultas y solicitudes de información**

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2020			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	1	1	1
Calificación 2	1	1	1
Calificación 3	1	1	0
Calificación 4	4	4	2
Calificación 5	24	24	27
Total	31	31	31

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 la mayoría de 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.

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, se transcriben 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 o presentar gran cantidad de inconvenientes en el proceso, al recibir una respuesta genérica y técnica para atender su

caso particular y además, al enfrentarse con problemas para conseguir y tramitar la documentación requerida para realizar su respectivo trámite de homologación. De otra parte, se encuentra en algunos comentarios un desacuerdo con la información presentada en las ayudas (videos) dispuestas por la entidad para explicar el paso a paso del trámite de homologación, esto por cuanto el usuario considera que aún realizando este ejercicio no se obtiene solución a su petición, y no se evalúa su caso específico denotando las afectaciones que se generan para ellos como por ejemplo de carácter económico o personal. No obstante, se deja claro que en su gran mayoría existen correos o en donde se expresa **plena satisfacción** con el servicio, lo que permite establecer la coherencia con los resultados obtenidos de las encuestas y que fueron analizados previamente.

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

CORREO	COMENTARIO
johan.toro333@gmail.com	Traté de que me solucionaran mi problema pero me remiten a un tramite muy complejo que el ciudadano de a pie se le puede dificultar su realización
marian_527@hotmail.com	Buenas tardes. En el formulario se enviaron adjuntos todos los documentos solicitados, solo me faltó la carta GSMA porque no soy el dueño de la empresa; solo representante legal. Por lo tanto en el mismo formulario indica que si eres persona natural no debes de enviar la misma. Solo se envía si eres persona jurídica. Atento a sus comentarios.
camilogirondesign@gmail.com	Pésimo servicio, tramite engorroso y complicado que en un principio no debería ser responsabilidad del usuario. Burocracia inútil que solo busca complicar la vida de las personas, como todo lo demás que esta mal en este país. Pero no se puede esperar menos de los organismos estatales. Voy a perder mi equipo y mi inversión por que ustedes no pueden hacer bien su trabajo.
cristianalbertoeh8356@gmail.co	La verdad me siento insatisfecho porque no me han solucionado nada me siguen llegando mensajes de texto que yo no he autorizado, no me han devuelto el dinero que me han descontado me tocará cambiar de operador
vivianarave13@gmail.com	En realidad ni leyeron el archivo adjunto de mi queja, pues fui clara en decir que utilizaron mal mis datos y fue reportado mi celular por robo, sin mi autorización, que no deseo verme con la persona que lo hizo pues me siento intimidada. Es triste no poder acudir a las entidades públicas para ayuda y que entre ustedes y el operador se tiren la pelota.
religionjaviera@gmail.com	COMPRE EL CELULAR EN COREA DEL SUR EN EL 2013, LO TRAJE A COLOMBIA Y NO SOY EXPERTA NI TECNICA EN CELULARES, SOY PROFESORA. LA EMPRESA DE COMUNICACIONES TELFONICA DEBE HACER ESTE TIPO DE TRAMITES Y NO PERSONAS QUE NO TENEMOS CONOCIMIENTO ¿QUE ES UN TAC?
juanalexander67@gmail.com	Anexe todos los documentos y no lo homologaron

Christsemper@gmail.com	Mande todos los documentos como lo pidieron en las videos y me dicen que no tienen nada, secuestraron literalmente mi celular y ahora me lo quieren bloquear, yo sabia que había problemas de corrupción y de ladrón en las administraciones de este país pero no pensaba que era tan marcado en la sangre de esa gente... Son unos ascos, trabaje duro para pagarme un celular que TODO EL MUNDO RECONOCE, pero aquí en Colombia no, no se valorisa a la gente honesta, trabajadora y desprecian a lo que se consigue con su sudor. ROBAR Y MENTIR es la única solución acá, y ustedes que hacen parte de las instituciones deberían ser una ejemplo, y eso es el ejemplo que dan al pueblo, hacer mentiras y robar, no lloran que su país se va al carajo ustedes hacen parte del problema. Y por su culpa no podre más comunicarme con mi padre que está enfermo, ustedes son todos un asco de personas...
jaycor.ja@gmail.com	Horrible CRC service, very complicated and corrupted company that only homologate the phone that the mobiles phone companies in Colombia. Actually Im living in USA traveled to several countries never has a trouble with my Blu Studio M6 LTE, Im living in USA using this phone here .. Only Colombia! the same Shit corruptes companies and alot of burocracy. CRC please do me a favor... go to the fucken shit
gabana28@hotmail.com	Enredan demasiado las cosas, con tecnicismos que las personas del común , no entendemos, es la segunda vez que solicito este trámite y quedamos en las mismas.
jdavidg1988@gmail.com	Claro que si tienen un proceso muy engorroso para homologar un equipo móvil, es increíble todo los pasos que hay que hacer para una persona natural, cosa que no pasa en otros países esto de las homologaciones es un negocio muy grande para las compañías como Claro Tigo y Movistar. MUY INSATISFECHA !!
yanethpuerto@gmail.com	Ustedes no leen la queja del usuario y simplemente responden con un correo genérico y predeterminado cualquiera sea la queja del usuario. Pésimo servicio.
gabana28@hotmail.com	NO SON CLAROS CON LA INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA HOMOLOGACIÓN , TRÁMITE SUPER COMPLEJO, ES LA TERCERA VEZ QUE SOLICITO LA HOMOLOGACIÓN Y LA NIEGAN , LA TERMINOLOGÍA QUE USAN NO ES ENTENDIBLE PARA EL CIUDADANO COMÚN Y CORRIENTE EL CELULAR LO COMPRÉ EN OTRO PAÍS DE FORMA LWGAL, COMO SE NOTA LA BUROCRACIA EN ESTA ENTIDAD
marisolsanchez94@hotmail.com	No especifican bien sobre el trámite a realizar
alejandro.marta@bartec.com.co	Tengo meses tratando de homologar un celular intrínsecamente seguro y ha sido imposible. He enviado toda la documentación y nada que me envían el documento. Tengo el celular retenido en la aduana y la DIAN me lo va a decomisar y destruir.
Japsjulian@outlook.com	No ayudaron en nada. Les he explicado que MOVISTAR se niega a aceptar mi reclamo como derecho de petición en subsidio de apelación. Y ninguna entidad quiere ayudarme. Mejor dicho. Este caso quedó en la completa impunidad. Y ya me hicieron perder un montón de plata para nada. En fin. Gracias por nada.
lina.sanchez@colempresarial.ed	CREO QUE ENVIE LA DOCUMENTACION SEGUN LO OBSERVADO EN LOS VIDEOS DE TUTORIALES, POR CONSIGUIENTE AHY ALGUNOS TERNINOS QUE NO ENTIENDO DE LO QUE SE REQUIERE, CREO QUE COO ENTIDD DEBIERAN DE DR UNA INFORMACION MAS CLARA A DONDE SE DEBE UNA DIRIGIR PERSONLMENTE PARA DAR RESPUESTA A DCHA PETICIÓN YA QUE DESDE LA PAGINA WED ES MAS QUE IMPOSIBLE GRACIAS Y ESPERO PRONTA SOLUCIÓN A ESTA INCONFORMIDAD
kramirez@redbostonh.edu.co	Me gustaria que se comunicaran conmigo via correo y me digan en donde me puedo acercar para recibir asesoría. La verdad seguí al pie de la letra cada video tutorial y me dicen que todo lo que hice no coincide, entonces no se. Necesito a alguien de ustedes que me asesore. A donde me debo acercar, sola no puedo hacerlo. Espero su respuesta vía correo.

agarcia3923 @misena.edu.co	Un cordial saludo muy complicado para poder homologar el movil. Mucha trabas utilizan un lenguaje no entendible para que desconozcamos dichos terminos. Solicito el favor ser homologado. Gracias
alexander@proeetric.com.br	llevo mas de 3 años tratando de realizar un tramite de homologacion y/o solicitud de pertenencia, hemos adjuntado todas las evidencias y documentos solicitados. Ha sido imposible. requiero dar solucion al tema.
aescalant@gmail.com	A pesar de seguir el proceso super dispendioso no hay claridad y los términos de respuesta en la homologación solo los entiendes ellos. Completamente inconforme con un bloque de un celular que tiene mas de 3 años de uso y 0 colaboración.
feocis@yahoo.es	Es trámite va en contra de la Ley de Trámites. No es posible que, mientras en otros países, puede uno usar un teléfono, sin ningún tipo de trámite, aquí tengamos que gastar horas efectuando un trámite, sin importar si es virtual o no. Este teléfono se trató de un regalo y ahora me veo obligado a 'votarlo', no sirvió. Qué tramitología, qué ineficiencia, qué descepción!!! Este trámite ridículo no tiene razón de ser! Para qué toda una Entidad para realizar tareas que no conducen a nada! El presidente Samper y otros sucesores reducen tramitología y ustedes incrementándola. Si quieren hacer esa estúpida homologación, háganla ustedes: Tienen el conocimiento, la información, los 'expertos'. Todo!! Sean mas productivos!!
Andersonjose01@hotmail.com	Procuran mejorar el sistema de homologacion
hector26rubio@gmail.com	Que la reglamentación en este año pidiendo certificado que. Ni en el país donde es el certificado lo piden. Y para la información y la pagina la verdad es muy mala
hucodi1021@gmail.com	No estoy de acuerdo porq el equipo fue comprado y traído en EE.UU y no fue posible que lo homologaran..
angela.vivas@q1a.co	Se hicieron preguntas claras y se recibieron respuestas difusas que permiten continuar con las dudas de interpretación
Lpmqtp@correo.com	Es innecesario y estúpido este tramite, lo único que logran es generar incomodidad al usuario que esta tratando de homologar su teléfono, si fuera conseguido de manera extraoficial no pondrían trabas y problemas para su uso y su comercialización, mal servicio e inútil.
dario.gomez@gmail.com	El equipo que trato de legalizar solo ha sido de mi hijo en estados unidos y ahora mio ¿cuál es el problema?
superbred@hotmail.com	Demasiado complicado, además tengo entendido que ya no piden certificados dl equipo que uno desea homologar, solamente el famoso código FCC ID y obviamente el imei que sea legal. Mucho problema para que un celular funcione aquí en Colombia. El usuario no debe de estar obligado a adquirir un equipo celular únicamente en -Colombia. Aquí hay en ocasiones poca diversidad
Albetorres14@gmail.com	Me gustaría que se comunicaran y me dieran buena información sobre cuál es el paso a seguir para que mi teléfono quede homologado.Necesito realizar dicho procedimiento para no tener inconvenientes a futuro. Me podrían ayudar a que todo sea exitoso y pueda homologar mi equipo?
caro.molina@hotmail.es	Me parece negligente de su parte que tengan información incompleta en los 7 videos de los pasos del proceso, se supone que eso era todo pero aun asi piden datos adicionales y especificaciones que en ningún momento aparecen en el vídeo

6. Recomendaciones

Esta Coordinación se permite precisar las siguientes recomendaciones:

1. Persiste inconformidad en relación con el lenguaje que se utiliza en los escritos de respuesta, por lo que se recomienda, igual que en informes anteriores, ajustar el lenguaje técnico a uno sencillo de fácil comprensión para todo tipo de usuarios.
2. Es oportuno resaltar la altísima calificación en TMR, no obstante, lo mismo no sucede en relación con la calidad y el fondo de las respuestas, donde podría hacerse un análisis con respecto a otros resultados, puesto que al usuario le interesa más el sentido y alcance de la respuesta así esta se demore un poco más. Es claro sí, que el fondo de la respuesta no necesariamente debe reñir con el tiempo de la misma.
3. Se reitera lo dicho en los últimos tres informes donde se mantiene un porcentaje de comentarios que aluden a este tema y que este análisis, a manera de muestreo, plasma para efectos de un posterior análisis en conjunto con la totalidad de comentarios negativos a los que, vistos en un proceso de innovación, permitan un mejoramiento al menos en relación con el lenguaje que se utiliza y el mensaje apropiado que conlleve a que el usuario logre entender que la misión o función de la CRC se cumple con la mejor calidad y oportunidad y que no obstante de ello le es imposible solucionar los problemas individuales que tienen limitaciones legales y técnicas.
4. Llamó la atención algunos comentarios respecto a los videos tutoriales de homologación de equipos donde se manifiesta incoherencia entre el contenido del video y el ejercicio práctico al llevar a cabo el servicio solicitado por parte de los usuarios.
5. De las 12.903 solicitudes atendidas durante el segundo semestre de 2020, se lograron identificar 341 encuestas que representan menos del 3% del total de servicios prestados, lo que permite considerar mecanismos que incentiven o motiven una mayor participación de los usuarios.

En este mismo contexto, de esas 341 encuestas, más del 20% tienen contenido negativo que llevados en la proporción porcentual establecida al total de 12.903 solicitudes podrían significar un importante escenario de análisis del por qué dicha percepción.

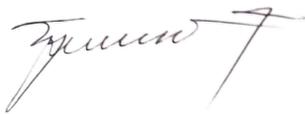
Segundo Informe 2020 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 25 de 26	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Con estas cifras se recomienda efectuar una evaluación que permita mejorar la percepción y la participación para el próximo semestre.

7. Conclusiones

De manera general, 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.

No obstante lo anterior, 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.



MARIO JIMÉNEZ GAYÓN
Coordinador Control Interno – CRC

Segundo Informe 2020 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 26 de 26	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			