



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

I Semestre 2025

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Yamith Lizcano Osorio

Agosto de 2025

CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Estándares para la atención de PQRS	4
4.1. Criterios Legales	4
4.2. Definiciones	4
4.3. Recepción y trámite	5
4.4. Seguimiento y control	7
4.5. Acciones de tutela interpuestas por presunta violación al derecho de petición	8
5. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el primer semestre de 2025	8
6. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus diferentes tipos de solicitudes durante el primer semestre de 2025	10
6.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2025	10
6.2. Resultados encuestas por canal de atención	11
6.2.1. Atención Presencial	11
6.2.2. Atención Telefónica	13
6.2.3. Asistente Virtual	14
6.2.4. Correspondencia	17
6.3. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas	26
7. Conclusiones	27
8. Recomendaciones	27

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 2 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 31/07/25 Fecha de vigencia: 13/01/2025

INFORME DE CUMPLIMIENTO A LOS ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

1. Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece la obligación de presentar informes semestrales sobre el cumplimiento de los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, y conforme a lo señalado en los artículos 2.1.4.1.1 y 2.1.4.2.1 del Decreto 1081 de 2015, reglamentario del Sector Presidencia de la República, así como en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2*”, esta Coordinación de Control Interno presenta el respectivo informe de evaluación correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

2. Objetivo

Evaluar el cumplimiento de los estándares institucionales y normativos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, durante el primer semestre de 2025, con el propósito de verificar la eficacia de los mecanismos implementados, identificar oportunidades de mejora y contribuir al fortalecimiento de la atención al ciudadano en el marco de los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y servicio.

3. Alcance

El informe abarca la verificación del cumplimiento de los estándares para la atención de PQRSD establecidos en la normatividad vigente y los criterios definidos por la CRC, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, con base en la información suministrada por las áreas responsables y los registros institucionales disponibles como normatividad interna, documentación del proceso y publicaciones de la página web con respecto a consultas, solicitudes y trámites.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 3 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

4. Estándares para la atención de PQRS

4.1. Criterios Legales

- **Constitución Política de la República de Colombia.** Artículo 23.
- **Ley 1474 de 2011**, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
- **Ley 1755 de 2015**, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- **Decreto 1081 de 2015**, *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*.
Decreto 124 de 2016, *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.
- **Documento**, *“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2”* (2015)

4.2. Definiciones

En la página web de la entidad (<https://cocom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/quejas-y-reclamos-ante-la-crc>) se relacionan las siguientes definiciones para tener en cuenta por parte de cualquier persona que desee presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información pública y denuncia a través del formulario en línea dispuesto por la CRC:

- Derecho de petición
- Derecho de Petición de Consulta
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Solicitud de Información Pública

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 4 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



- Denuncia

4.3. Recepción y trámite

La Comisión de Regulación de Comunicaciones dispone de un grupo interno de trabajo 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 entidad, liderado por la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor, tal como se establece en el artículo 7 de la Resolución 686 de 2024, que fija como una de sus funciones:

"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."

Con respecto a los mecanismos de contacto, la CRC dispone de:

Línea de atención al ciudadano:

- **Teléfono conmutador:** +57-601-3198300
- **Línea Gratuita:** 01-8000-919278
- **Fax:** +57-601-3198300
- **Horario de Atención:** lunes a viernes 08:30 am – 05:30 pm

Correo electrónico:

- **Correo Institucional:** atencioncliente@crcom.gov.co
- **Correo Notificaciones Judiciales:** notificacionesjudiciales@crcom.gov.co

Sede:

- **Dirección:** Calle 59A Bis No. 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta Departamento y Municipio: Bogotá D.C.
- **Código Postal:** 110231
- **Horario de Atención:** lunes a viernes 08:30 am – 05:30 pm. Jornada continua.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 5 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Los mecanismos mencionados anteriormente son divulgados a través de la página web de la Entidad junto con información relevante para orientar al ciudadano y grupos de valor en aspectos a tener en cuenta para adelantar el proceso de registro de peticiones, trámites y solicitudes que requieran, así como el seguimiento a las mismas.

Portal de Trámites CRC:

Además, la entidad cuenta con un Portal de Trámites CRC, que está habilitado para todos los grupos de valor de la entidad con el propósito de facilitar el acceso a los diferentes servicios y trámites y garantizar 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. Enlace: <https://tramitescrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>

De otra parte, se observó que en la página web de la entidad, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, numeral 5.2, se publicó el documento correspondiente al "*Portafolio de la oferta institucional de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)*", disponible a través del enlace:

<https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/documents/2025-05/portafolio-tramites-servicios-2025-160525.pdf>

También se verificó que la entidad cuenta con un protocolo de Atención y Servicio a Ciudadano, que tiene por objetivo "*servir de guía para que todos los funcionarios brinden un trato digno, respetuoso y oportuno a la ciudadanía, asegurando estándares de excelencia en cada interacción. Mediante este protocolo, la CRC busca generar satisfacción en el ciudadano, dejando una impresión positiva en cada contacto, y cumplir con los objetivos institucionales de servicio público*", documento que se puede consultar a través del enlace: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/documents/2025-05/protocolo-atencion-ciudadania-160525.pdf>

Como parte integral del protocolo mencionado, se cuenta con un documento institucional denominado "*Carta de Trato Digno al Ciudadano*", pues en este se señalan los derechos y compromisos que permiten garantizar un trato respetuoso hacia el ciudadano.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 6 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor, dispone del procedimiento "RGV-PR-01 Consultas, Solicitudes y Trámites" con el objetivo de "Responder en los términos legales establecidos los derechos de petición, solicitudes de información, conceptos y trámites de sus grupos de valor empleando en un lenguaje sencillo y claro, para lograr la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de los mismos."

En el procedimiento señalado, se describen actividades para adelantar el respectivo trámite con el propósito de dar respuesta y atención efectiva a las solicitudes recibidas, elementos sobre los que se publican informes trimestrales relacionando el resultado de los indicadores del proceso en términos de tiempos de respuesta. Enlace: <https://crc.com.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/quejas-y-reclamos-ante-la-crc>

De este modo, se pudo evidenciar que la CRC cuenta lineamientos, procedimiento y herramientas tecnológicas que respaldan el cumplimiento de su función de atención al ciudadano, garantizando canales accesibles, protocolos claros y mecanismos de respuesta oportunas.

4.4. Seguimiento y control

El proceso de Relaciones con Grupos de Valor cuenta con puntos de control documentados en el procedimiento RGV-PR-01 Consultas, Solicitudes y Trámites. Además, el sistema de gestión documental utilizado por la CRC (ONBASE) cuenta con un protocolo de registro ordenado y de radicación automática, el cual permite al proceso generar consultas y reportes internos con la información necesaria para hacer seguimiento al trámite o respuesta oportuna de las solicitudes recibidas. La Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor asigna la responsabilidad por la atención de la solicitud, dependiendo del tema, los términos y las instancias para su respectivo trámite.

Por su parte, se cuenta con un espacio disponible para los usuarios mediante el cual se puede consultar el estado del trámite con el número de radicado correspondiente y así, obtener la información necesaria en cada caso particular de manera efectiva, a través del siguiente

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 7 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



enlace: https://tramitescrcom.gov.co/tramites/consulta/consulta_tramite.xhtml. Ahora bien, 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 una encuesta que se aplica a los usuarios al finalizar el respectivo trámite.

De este modo, se evidencia que la CRC cuenta con mecanismos efectivos de seguimiento y control que permiten verificar la trazabilidad y oportunidad en atención de solicitudes ciudadanas, destacando el uso de herramientas tecnológicas y procedimientos definidos.

4.5. Acciones de tutela interpuestas por presunta violación al derecho de petición

Con base en la información suministrada por el proceso de Gestión Jurídica, se identificó que durante el primer semestre de 2025 se interpusieron siete (7) acciones de tutela relacionadas con presunta vulneración al derecho fundamental de petición. A continuación, se presenta el detalle de los casos reportados, lo cual constituye un insumo relevante para el análisis de la oportunidad, claridad y efectividad en la atención de las solicitudes ciudadanas por parte de la CRC:

RADICADO DE TUTELA	SENTIDO DEL FALLO DE PRIMERA (Favorable/No favorable)	SENTIDO DEL FALLO DE SEGUNDA (Favorable/No favorable)	ESTADO PROCESAL
2025-00021	Favorable	N/A	Archivado
2025-220	Favorable	N/A	Archivado
2025-00038	Favorable	N/A	Archivado
2025-00068	Favorable	N/A	Archivado
2025-036	Favorable	Favorable	Archivado
2025-10012	Favorable	Favorable	Archivado
2025-00045	No favorable	Favorable	Archivado

Fuente. "Informes tutelas control interno"

5. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el primer semestre de 2025

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 8 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de **14.015** solicitudes discriminadas y clasificadas de acuerdo con las siguientes categorías establecidas por la CRC: Derechos de Petición, Conceptos, Solicitudes de Información, Derechos de Petición Congreso de la República, Homologación, Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos y Recursos de Identificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presenta la relación de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención, durante el primer y segundo trimestre de 2025, de conformidad con la respectiva clasificación y medición trimestral de los tiempos medios de respuesta para cada categoría.

Tiempos Medios de Respuesta para las consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el primer semestre de 2025 por tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	2025 - I TRIMESTRE		2025 - II TRIMESTRE	
	Cantidad	TMR	Cantidad	TMR
Derechos de Petición	3353	2,8	3935	2,1
Conceptos	90	5,3	89	5,6
Solicitudes de Información	111	4,6	94	6,0
Derechos de Petición Congreso de la República	7	4,1	5	2,2
Homologación	3170	4,5	2274	1,6
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	63	1,7	81	3,2
Recursos de Identificación*	216	6,1	527	6,3
TOTAL	7010	N/A	7005	N/A

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso y consultas en la página web

***Nota:** El trámite de recursos de identificación comprende, entre otros: numeración y códigos cortos.

De acuerdo con lo anterior, se evidencian tiempos medios de respuesta eficientes, reflejando la capacidad y compromiso institucional por una atención oportuna, además

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 9 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

del cumplimiento de los objetivos del proceso a través de los indicadores de gestión definidos y, a su vez, alineados con los pilares estratégicos de la entidad.

6. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus diferentes tipos de solicitudes durante el primer semestre de 2025

6.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2025

En este capítulo se abordan los resultados de las encuestas respondidas por los usuarios entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025. Para estos efectos, es de mencionar que, acorde con la respectiva base de datos, aportada por la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor, la información objeto de análisis corresponde a canales de atención presencial, telefónico, asistente virtual y correspondencia, para un total de **2.680** encuestas, 16% del total de solicitudes. El número y porcentaje del total de encuestas por canal de atención se distribuye así:

CANALES DE ATENCIÓN	Encuestas	Porcentaje del total de solicitudes
Presencial	154	5,75%
Atención Telefónica	1279	47,72%
Asistente Virtual (chat)	423	15,78%
Correspondencia	824	30,75%
Total	2680	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Como se puede observar, el canal de atención telefónica fue el valor más representativo con respecto a la cantidad de encuestas respondidas por los usuarios, pues del total de encuestas, un 47,72% corresponde a este canal. Ahora bien, el porcentaje restante se distribuye en los canales de atención de correspondencia, asistente virtual (chat) y presencial que representan un 30,75%, 15,78% y 5,75% de encuestas obtenidas, respectivamente.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 10 de 29
Elaborado por: Jessica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



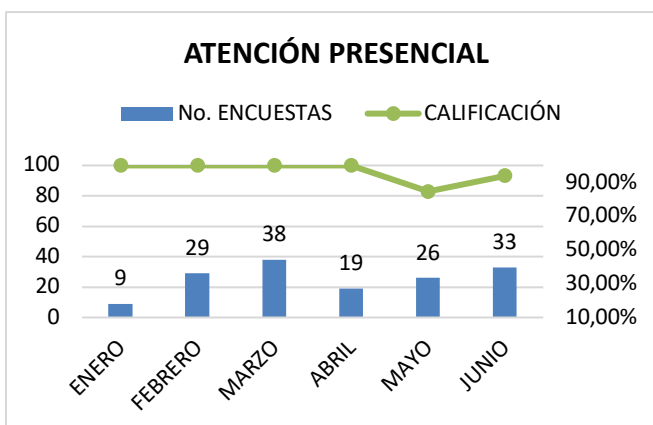
Es de aclarar que, el análisis de las encuestas del canal de atención por correspondencia comprende diferentes tipos de solicitud que determinan la forma de presentar los respectivos resultados como se observa a partir del siguiente numeral.

6.2. Resultados encuestas por canal de atención

A continuación, se plasman los resultados de las encuestas recibidas acorde con las solicitudes atendidas de manera presencial, telefónica, asistente virtual y por correspondencia durante el primer semestre de la vigencia 2025:

6.2.1. Atención Presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Enero	9	100,00%
Febrero	29	100,00%
Marzo	38	100,00%
Abril	19	100,00%
Mayo	26	84,62%
Junio	33	93,94%
TOTAL	154	96,43%



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Se observó, acorde con la información aportada por la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor y consolidada en la gráfica anterior, que durante el primer semestre de 2025 se atendieron 239 usuarios de manera presencial en la sede de la CRC y de este número total, el 65% (154 usuarios) diligenció la encuesta.

En lo que respecta al NSU, la calificación asciende al 96.43% como promedio del semestre (enero a junio de 2025), lo que denota un nivel alto de satisfacción de los usuarios con la atención recibida por este canal de atención.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 11 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Teniendo en cuenta los parámetros de la encuesta de satisfacción para el canal presencial aplicados desde el 01 de enero de 2024 y vigentes a la fecha de este informe, a continuación, se presenta el detalle de los resultados de las encuestas obtenidas para el canal presencial durante el primer semestre de 2025:

ENCUESTA ATENCIÓN PRESENCIAL (PRESENCIAL SEMESTRE 2025)				
Escala de Calificación	1-¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió?	2-¿Cómo califica la orientación al trámite realizado?	3-¿En general cómo califica la solución a su requerimiento?	4-¿La solicitud a su requerimiento fue resuelta en esta interacción?
Totalmente insatisfecho	0	0	0	0
Insatisfecho	2	0	2	5
Neutro	0	0	0	0
Satisfecho	5	11	12	13
Totalmente satisfecho	147	143	140	136
Total	154	154	154	154

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Acorde con los resultados, se observa que los usuarios expresan alto grado de satisfacción con respecto al servicio de la persona que les atendió y la orientación al trámite realizado. Ahora bien, la proporción de usuarios que calificó como "insatisfecho" en las preguntas 1, 3 y 4, corresponde a un 3%, aproximadamente, del total de encuestas.

OBSERVACIÓN: Al realizar un recorrido, a manera de muestreo, por los comentarios realizados por los usuarios frente a este canal de atención, se evidenció que la manera en la que están presentados no permite observar la correlación con el mes y con la encuesta de la cual se originó cada uno.

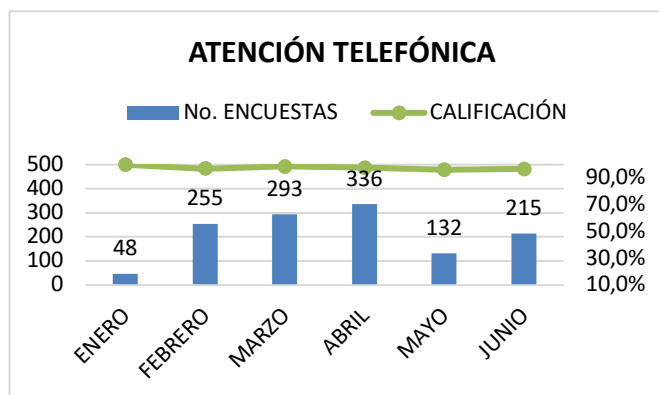
En este sentido, se considera importante realizar una validación al contenido del reporte "Cifras Canales de Atención I SEMESTRE 2025 Control Interno VF", específicamente en la pestaña "Detalle Encuesta Presencial" en lo que respecta a las observaciones o comentarios del ciudadano, esto con el propósito de corroborar la información allí reflejada y se sugiere replantear la forma en que se consolida y presenta dicha información agrupando las respuestas por mes y asociándolas a la encuesta correspondiente. Esto, teniendo en cuenta que este es un insumo relevante para realizar un pronunciamiento por parte de la Oficina de Control

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 12 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Interno frente al tema objeto de seguimiento y detectar oportunidades de mejora, en lo pertinente, que generen valor agregado al proceso.

6.2.2. Atención Telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Enero	48	100,0%
Febrero	255	96,9%
Marzo	293	98,6%
Abril	336	97,6%
Mayo	132	96,2%
Junio	215	96,7%
TOTAL	1279	97,7%



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En lo que respecta a la atención telefónica, durante el primer semestre de 2025, se recibieron 4464 llamadas de las cuales se cuenta con registro de **1279** encuestas respondidas por los usuarios, con un nivel de satisfacción promedio de 97,7%.

Para este canal de atención, se evaluaron los criterios a través de una encuesta de cinco preguntas de la siguiente manera: La pregunta No. 1 tiene una escala de insatisfecho, neutro y satisfecho para saber por parte del usuario, en general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente.

ENCUESTA ATENCIÓN TELEFÓNICA PRIMER SEMESTRE DE 2025	
Escala de Calificación	1. ¿En general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente?
Insatisfecho	18
Neutro	11
Satisfecho	1250
Total	1279

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Cuando la pregunta No. 1 tiene una calificación de "insatisfecho" se habilitan las preguntas 1.1, 1.2, 2.1 y 2.2; caso contrario si la calificación asignada por el usuario corresponde a neutro o satisfecho no procede contestar las subpreguntas mencionadas. A continuación, se relacionan las respuestas obtenidas de los 18 usuarios que expresaron insatisfacción:

PREGUNTAS HABILITADAS PARA USUARIOS QUE RESPONDIERON EN LA ESCALA DE INSATISFECHO (ENCUESTA ATENCIÓN TELEFÓNICA – PRIMER TRIMESTRE DE 2025)				
Opciones de Respuesta	1.1 ¿Su requerimiento fue solucionado en la llamada?	1.2 ¿La información entregada por la persona que lo atendió fue clara?	2.1 ¿El lenguaje utilizado fue el adecuado?	2.2 ¿La persona que lo atendió escuchó atentamente su requerimiento?
Si	9	10	10	9
No	9	8	8	9
Total	18	18	18	18

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En general, se puede observar que aproximadamente un 50% de las personas que contestaron la primera pregunta con un bajo nivel de satisfacción, expresaron a través de su respuesta a las preguntas posteriores que, la persona que atendió entregó información clara y escuchó atentamente el requerimiento, que obtuvo solución en la llamada y que el lenguaje fue adecuado.

6.2.3. Asistente Virtual

A continuación, se relacionan las interacciones ingresadas y atendidas a través del asistente virtual durante el primer semestre de 2025:

ATENCIÓN ASISTENTE VIRTUAL		
MES	INTERACCIONES	
	Ingresadas	Atendidas
Enero	88	56
Febrero	67	67
Marzo	59	59

Abril	60	50
Mayo	128	101
Junio	195	170
TOTAL	597	503

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Para representar el nivel de satisfacción de este canal de atención, se tuvieron en cuenta las respuestas obtenidas frente a la encuesta aplicada a los usuarios, que contempla tres (3) preguntas, así:

1. ¿Cómo te pareció el servicio de la asesoría virtual?
2. ¿Han sido de ayuda las respuestas que te hemos ofrecido?
3. ¿Tienes algún comentario o sugerencia de nuestro asesor virtual?

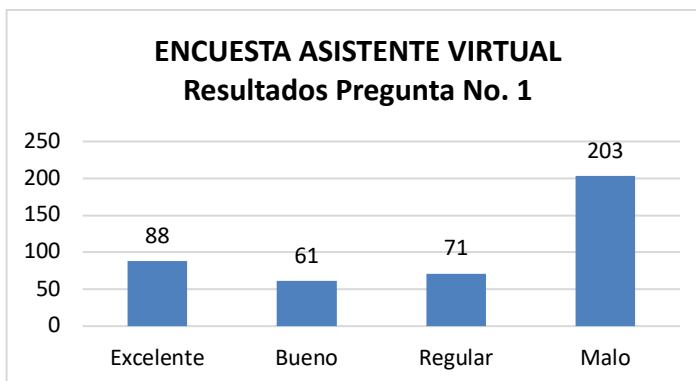
Antes de analizar los resultados enviados, es de resaltar, que se obtuvieron 423 encuestas por parte de los usuarios frente al total de interacciones atendidas (503), lo que representa un 84%, aproximadamente.

Pregunta No. 1: *¿Cómo te pareció el servicio de asesoría virtual?*

De la encuesta realizada a los usuarios atendidos a través del asistente virtual, con respecto a la primera pregunta (*¿Cómo te pareció el servicio de asesoría virtual?*), se observó que un 35% aproximadamente, calificó este servicio como bueno (61) y excelente (88). Ahora bien, un 17% (71) y un 48% (203) de los usuarios que respondió la encuesta optó por la calificación de regular y malo, respectivamente.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 15 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

ENCUESTA ASISTENTE VIRTUAL PRIMER SEMESTRE DE 2025	
Escala de Calificación	1. ¿Cómo te pareció el servicio de asesoría virtual?
Excelente	88
Bueno	61
Regular	71
Malo	203
Total	423



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Para este canal de atención se reitera que, los porcentajes obtenidos reflejan un nivel de inconformidad del 65% y acorde con el contenido de los comentarios obtenidos de las encuestas de satisfacción, se observó que los usuarios expresan su preferencia por interactuar con un asesor que les permita recibir una atención más personalizada a la que ofrecen las preguntas y respuestas preestablecidas en el asistente, algunos de estos comentarios también refieren que a pesar de solicitar dicho servicio no logran comunicarse con un asesor, ni tampoco obtener respuesta o solución a su solicitud de una manera práctica.

Pregunta No. 2: *¿Han sido de ayuda las respuestas que te hemos ofrecido?*

ENCUESTA ASISTENTE VIRTUAL PRIMER SEMESTRE DE 2025		
Opción de Respuesta	1. ¿Han sido de ayuda las respuestas que te hemos ofrecido?	
SI	141	33%
NO	282	67%
Total	423	100%



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En esta pregunta, se evidenció que un 39,32% de los usuarios que atendió la encuesta manifestó que las respuestas ofrecidas no fueron de ayuda para resolver su solicitud, caso

contrario del 60,68% que contestó de manera afirmativa, situación ésta que guarda relación con lo descrito anteriormente.

Pregunta No. 3: *Comentario o sugerencia respecto a la información brindada*

En el marco de la pregunta No. 3, se evidenciaron comentarios o sugerencias en 187 de 423 registros, lo que corresponde a una participación del 44% de los usuarios que contestaron la encuesta. El contenido de los comentarios en mención será relacionado en el numeral 6.3, como parte del análisis para resaltar los aspectos positivos y detectar oportunidades de mejora.

OBSERVACIÓN: Se evidenció una proporción de 65% de usuarios insatisfechos con este canal de atención, por lo que se recomienda realizar un análisis de lo sucedido en el semestre para detectar posibles factores que influyeron en este resultado y con base en estos plantear y aplicar las mejoras correspondientes.

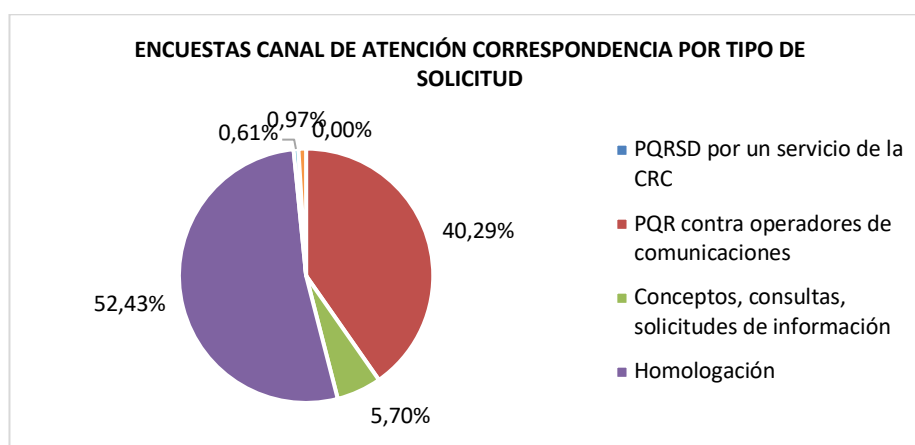
6.2.4. Correspondencia

Para las encuestas recibidas por correspondencia, se contempló la siguiente clasificación por tipo de solicitud: PQRSD por un servicio de la CRC, PQR contra operadores de comunicaciones, conceptos, consultas y solicitudes de información, homologación, recursos de identificación, espacios institucionales y mensajes cívicos:

ENCUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD PRIMER SEMESTRE DE 2025		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRSD por un servicio de la CRC	0	0,00%
PQR contra operadores de comunicaciones	332	40,29%
Conceptos, consultas, solicitudes de información	47	5,70%
Homologación	432	52,43%
Recursos de Identificación	5	0,61%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	8	0,97%
Total	824	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 17 de 29
Elaborado por: Jessica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Se observa que, el trámite de homologación y de peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones son los más representativo en comparación con los otros tipos de solicitudes, pues un 52,43% y un 40,29% de las encuestas recibidas por correspondencia pertenecen a usuarios que fueron atendidos por estos conceptos, respectivamente. También es de señalar, que para el primer semestre de 2025 no se recibieron encuestas de PQRSD por un servicio de la CRC, lo que resulta reiterativo con respecto al informe anterior.

Es de precisar, que los trámites de numeración, señalización y códigos cortos se encuentran consolidados en la categoría de recursos de identificación por lo que en adelante el capítulo abordará la información correspondiente a estos tipos de solicitudes bajo dicha denominación para efectos de presentar los resultados del nivel de satisfacción acorde con las encuestas objeto de análisis.

Adicionalmente, se cuenta con criterios de calificación estandarizados en la respectiva encuesta, así pues, los resultados reflejarán la percepción del usuario frente al tiempo de respuesta, complejidad del trámite, nivel de satisfacción, calidad/lenguaje y disponibilidad del formulario, esto por cada tipo de solicitud teniendo en cuenta el requerimiento por el que el usuario acudió a la CRC.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 18 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

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

Como se indicó en el numeral anterior, acorde con los reportes obtenidos, no se obtuvieron encuestas de usuarios atendidos por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por un servicio de la CRC, por lo que no es posible hacer un pronunciamiento con respecto al nivel de satisfacción en este tipo de solicitud en lo que respecta al primer semestre de 2025.

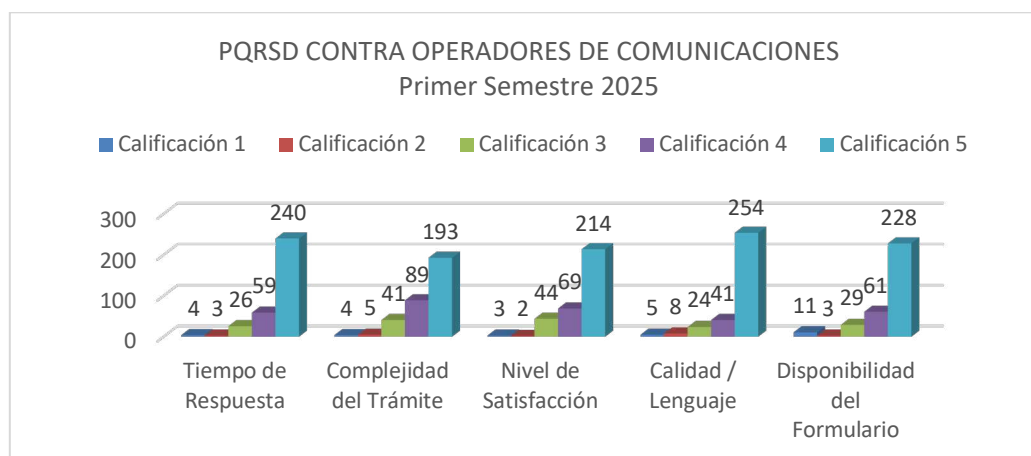
OBSERVACIÓN: En vista de que no se obtuvo participación de los usuarios en las encuestas para este tipo de solicitud, del canal de atención de correspondencia, además de ser una situación es reiterativa, se recomienda verificar las posibles causas de esta y establecer la pertinencia de implementar acciones de mejora que permitan obtener información sobre la percepción de los ciudadanos cuando acuden a la CRC para este tipo de PQRS. Lo anterior, por cuanto esta información constituye un insumo de gran importancia para adelantar actividades de mejora continua en el proceso, ya sea originadas desde el ejercicio de autocontrol y autoevaluación del equipo de trabajo y su líder, o generadas desde la tercera línea de defensa como evaluador independiente.

6.2.4.2. Peticiones, quejas y reclamos (PQRSD) contra operadores de comunicaciones

PQRS CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES Primer Semestre 2025					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	4	4	3	5	11
Calificación 2	3	5	2	8	3
Calificación 3	26	41	44	24	29
Calificación 4	59	89	69	41	61
Calificación 5	240	193	214	254	228
Total	332	332	332	332	332

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 19 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



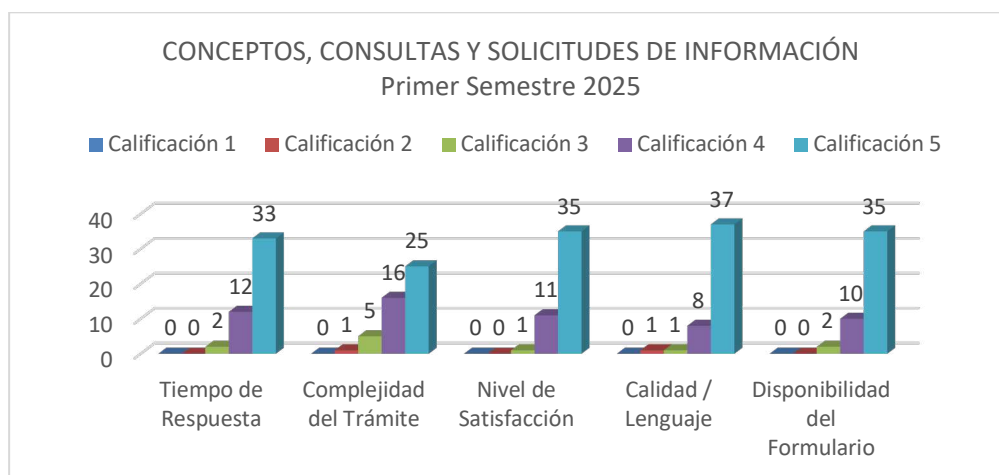
Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Se observó, frente a las encuestas relacionadas con peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que un 85% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción (calificación 4 y 5), caso contrario del porcentaje restante (15%), por cuanto calificaron con 1, 2 o 3 dicho aspecto. En lo que respecta a los criterios restantes (tiempo de respuesta, complejidad, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario), más del 85% de los usuarios, aproximadamente, respondió con una calificación de 4 y 5, siendo estas las calificaciones más altas dentro de las opciones de respuesta.

6.2.4.3. Conceptos, consultas y solicitudes de información

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN					
Primer Semestre 2025					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	0	0	0	0	0
Calificación 2	0	1	0	1	0
Calificación 3	2	5	1	1	2
Calificación 4	12	16	11	8	10
Calificación 5	33	25	35	37	35
Total	47	47	47	47	47

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Con respecto a los conceptos, consultas y solicitudes de información, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas, la mayoría de los usuarios (46 de 47, es decir, 98%) manifestaron un alto nivel de satisfacción y 1 encuesta (2%) calificó con nivel medio (calificación 3); para el tiempo de respuesta, 45 (96%) calificaron con un nivel alto mientras que 2 usuarios (4%) lo calificaron como medio; y para los criterios restantes (complejidad, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario) se presenta una situación similar, pues la mayoría de las respuestas indican un alto nivel de satisfacción.

Se resalta, así como en informes anteriores, que las respuestas que se brindan frente a solicitudes de los usuarios, a pesar de estar acordes con fundamentos o criterios legales o con la competencia de la CRC, pueden generar inconformidad del peticionario por no satisfacer su necesidad o resolver su requerimiento, lo que no implica una mala prestación del servicio o que se haya efectuado un direccionamiento equivocado frente a la consulta.

6.2.4.4. Homologación

Para los usuarios que solicitan este trámite, al momento de diligenciar la encuesta de satisfacción, se despliegan dos preguntas; la primera, para determinar si el equipo terminal móvil pudo ser homologado, y la segunda, con el propósito de conocer si la respuesta proporcionada por la CRC fue clara y oportuna para el usuario considerando la normativa

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 21 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

vigente en Colombia. Así pues, cuando se obtiene una respuesta negativa a ambas preguntas, el formulario dirige a un espacio de observaciones directamente para que el usuario exprese su inconformidad de manera puntual, de lo contrario, se habilita la opción de calificar los criterios de tiempo de respuesta, complejidad del trámite, nivel de satisfacción, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario, además de la casilla de observaciones para que, igualmente, el encuestado tenga la posibilidad de registrar sus comentarios.

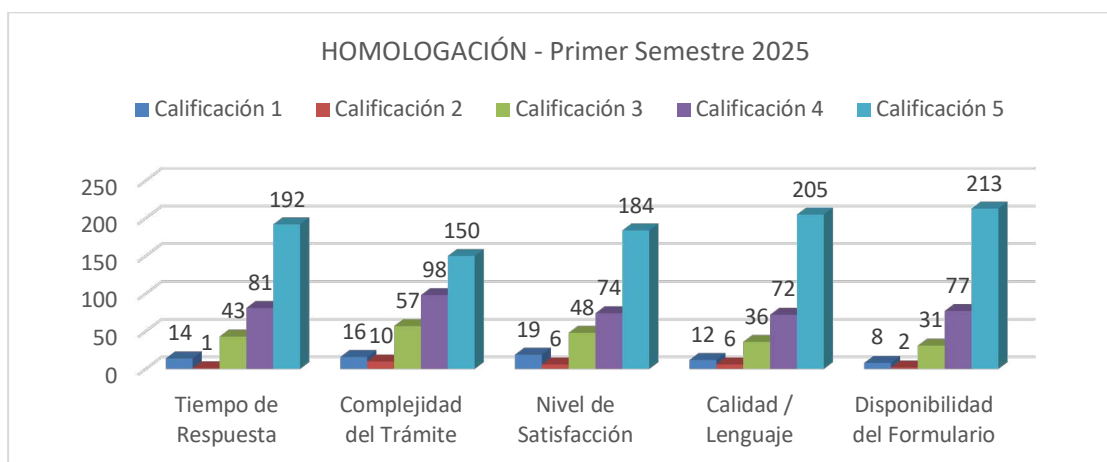
Acorde con el contexto mencionado que aplica de dicha manera solo para este tipo de solicitud, se observó que, del total de **432** encuestas recibidas a raíz del trámite de homologación, el **23%**, es decir **101** usuarios, consideraron que la respuesta proporcionada por la CRC no fue clara ni oportuna realizando directamente sus respectivas observaciones, información que será relacionada posteriormente en el numeral 5.3, a manera de muestreo, como parte del análisis para detectar oportunidades de mejora. Con respecto al **77%** restante, correspondiente a **331** encuestas, se evidenció que, independientemente de que el equipo terminal móvil pudiera ser homologado o no, los usuarios contestaron afirmativamente frente a la claridad y oportunidad de la respuesta de la CRC, por lo que se habilitó la opción de calificar los demás criterios.

A continuación, se presentan los resultados de las **331** encuestas mencionadas bajo los criterios estandarizados:

HOMOLOGACIÓN Primer Semestre 2025					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	14	16	19	12	8
Calificación 2	1	10	6	6	2
Calificación 3	43	57	48	36	31
Calificación 4	81	98	74	72	77
Calificación 5	192	150	184	205	213
Total	331	331	331	331	331

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 22 de 29
Elaborado por: Jessica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En lo que respecta al trámite de homologación, en el criterio de nivel de satisfacción se evidenció que un 78% de usuarios (258 de 331), respondió con calificaciones altas y un 22% (73 de 331) con calificación media y baja; en cuanto al tiempo de respuesta, el 82% de las encuestas cuentan con calificación alta y el 18% restante refleja una percepción media baja. Para el criterio de calidad / lenguaje, se observó una calificación alta por parte de 277 usuarios que representan un 84% del total de 331 encuestas, mientras que 54 usuarios, es decir, el 16% restante, optaron por una calificación entre media y baja. También se estableció, respecto a la complejidad del trámite, que el 75% (248 de 331 usuarios) dieron una calificación alta, mientras que el 25% (83 de 331 usuarios) la calificaron como media y baja.

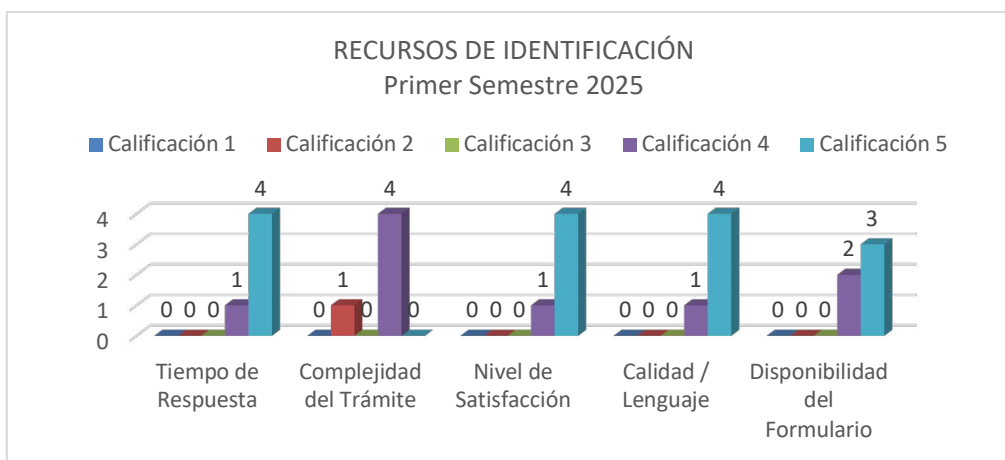
El escenario descrito anteriormente frente a los porcentajes de insatisfacción o calificaciones bajas, puede obedecer, al igual que en semestres anteriores, a una tendencia que radica en la imposibilidad de concluir el trámite de homologación por razones eminentemente técnicas y que son exigibles legalmente, por lo que la CRC no se puede apartar de ellas y en algunos casos, respuestas generales que no permiten transmitir una explicación lo suficientemente clara al usuario y por lo tanto, algunos ciudadanos manifiestan una percepción negativa, esto basado también en los comentarios consignados en las encuestas.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 23 de 29
Elaborado por: Jessica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

6.2.4.5. Recursos de Identificación

RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN Primer Semestre 2025					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	0	0	0	0	0
Calificación 2	0	1	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0	0
Calificación 4	1	4	1	1	2
Calificación 5	4	0	4	4	3
Total	5	5	5	5	5

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



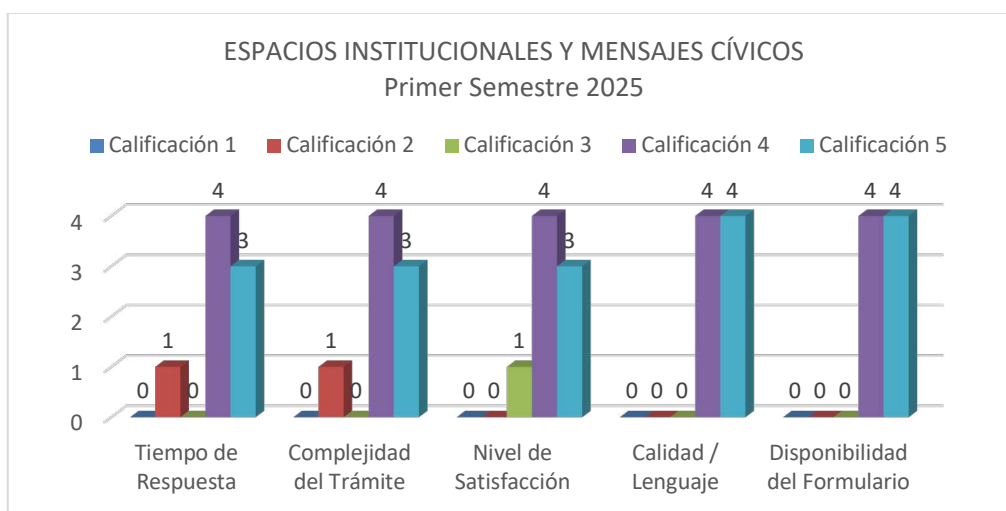
Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con recursos de identificación, se obtuvo respuesta a cinco (5) encuestas, cuyo resultado indica, en su mayoría, un alto nivel de satisfacción pues los usuarios asignaron una calificación de 4 y 5 en todos los aspectos evaluados.

6.2.4.6. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos

ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS Primer Semestre 2025					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	0	0	0	0	0
Calificación 2	1	1	0	0	0
Calificación 3	0	0	1	0	0
Calificación 4	4	4	4	4	4
Calificación 5	3	3	3	4	4
Total	8	8	8	8	8

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos se recibieron ocho (8) encuestas, durante el primer semestre de 2025, de las cuales se registró una respuesta baja para cada uno de los tres primeros criterios evaluados, sin embargo, no se obtuvo observación para ampliar la razón que motivó esta percepción del usuario y, además, las calificaciones restantes reflejan un alto nivel de satisfacción. Para el caso de los criterios de calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario en todas las encuestas, se obtuvo un resultado favorable, es decir, dichas respuestas ascienden al nivel más alto de calificación.

6.3. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas

Con el propósito de identificar aspectos que permitan generar oportunidades de mejora para el proceso de atención a las consultas, trámites y solicitudes de la CRC, a cargo de la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor, con base en la retroalimentación de los usuarios, para efectos de implementar mecanismos que minimicen su ocurrencia e impacto sobre la prestación del servicio, se encontraron comentarios de ciudadanos en los que manifestaron su **insatisfacción** con la atención y/o respuesta obtenida de parte de la CRC frente a los diferentes tipos de solicitudes.

Se evidenció a través de los comentarios que, los usuarios que acuden a la CRC a adelantar su consulta, solicitud o trámite, manifiestan temáticas recurrentes que les ocasionan insatisfacción como las originadas por inconformidades relacionadas con el trámite de homologación, al parecer, por el hecho de no poder concluir con el proceso pese a seguir las instrucciones para ello o presentar inconvenientes con la documentación, igual aluden al hecho de recibir, en algunas ocasiones, una respuesta genérica y técnica o que a su percepción no corresponde para atender cada caso particular. De otra parte, se relacionaron dentro de esta muestra algunos comentarios de usuarios que utilizaron el canal del asistente virtual y expresaron insatisfacción, ello por considerar que se dificulta hacer preguntas puntuales que permitan una atención más personalizada, por lo que expresan su preferencia por tener una opción ágil para interactuar con un asesor, lo anterior basado en los resultados de las encuestas de satisfacción y las observaciones allí registrados por parte de los usuarios.

Aspectos Positivos

Por otro lado, se observó que también se reciben comentarios en donde los usuarios expresan **plena satisfacción** con la atención y el servicio prestado por la CRC, lo que permite establecer coherencia con los resultados obtenidos frente a cada uno de los criterios evaluados para los diferentes tipos de solicitud y que fueron plasmados en el numeral 6.2 de este documento, salvo las oportunidades de mejora allí señaladas.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 26 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

7. Conclusiones

Se concluye que, en general, la CRC desarrolla actividades para dar cumplimiento a los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, establecidos en los criterios legales, esto se evidenció teniendo en cuenta que la entidad dispone de una dependencia y una serie de procedimientos, protocolos y lineamientos internos para la atención al usuario, fijando parámetros para la recepción, trámite, respuesta, control y seguimiento de las PQRS, así como otras consultas, trámites y solicitudes.

En lo que respecta al resultado de las encuestas realizadas una vez la entidad atiende la respectiva solicitud, se encontró que la percepción positiva con respecto a la atención que brinda la CRC a las PQRS de los ciudadanos corresponde a un nivel satisfactorio, pues se cumple con la normatividad aplicable en esta materia y a su vez, posibilita la detección de oportunidades de mejora. Así pues, es importante considerar la retroalimentación obtenida a partir de las observaciones de los usuarios ya que sirven como insumo para continuar aplicando un proceso de mejora continua en lo pertinente para cada canal de atención.

Teniendo en cuenta lo anterior, es pertinente señalar que los resultados obtenidos son susceptibles de mejora en algunos aspectos, por lo que en el desarrollo del informe se registraron algunas observaciones que permiten generar recomendaciones por parte de esta oficina para su respectivo análisis.

8. Recomendaciones

A continuación, se presenta un resumen de las observaciones plasmadas en el documento y las recomendaciones derivadas de estas:

Numeral	Observación	Recomendación
4.7	Se identificó que durante el primer semestre de 2025 se interpusieron siete (7) acciones de tutela relacionadas con presunta vulneración al derecho fundamental de petición.	Revisar las circunstancias que originaron las acciones de tutela por presunta vulneración al derecho de petición, con el fin de identificar causas recurrentes y adoptar medidas correctivas y/o preventivas que prevengan su reiteración.

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 27 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Numeral	Observación	Recomendación
6.2.1	Al realizar un recorrido, a manera de muestreo, por los comentarios realizados por los usuarios frente a este canal de atención, se evidenció que la manera en la que están presentados no permite observar la correlación con el mes y con la encuesta de la cual se originó cada uno.	Se recomienda realizar una validación al contenido del reporte "Cifras Canales de Atención I SEMESTRE 2025 Control Interno VF", específicamente en la pestaña "Detalle Encuesta Presencial" en lo que respecta a las observaciones o comentarios del ciudadano, esto con el propósito de corroborar la información allí reflejada y se sugiere replantear la forma en que se consolida y presenta dicha información agrupando las respuestas por mes y asociándolas a la encuesta correspondiente. Esto, teniendo en cuenta que, este es un insumo relevante para realizar un pronunciamiento por parte de la Oficina de Control Interno frente al tema objeto de seguimiento y detectar oportunidades de mejora, en lo pertinente, que generen valor agregado al proceso.
6.2.3	Se evidenció una proporción de, aproximadamente, 65% de usuarios insatisfechos con el canal de atención de Asistente Virtual.	Se recomienda realizar un análisis de lo sucedido en el semestre para detectar posibles factores que influyeron en este resultado y con base en estos plantear y aplicar las mejoras correspondientes.
6.2	En general, se observa que, para los canales de atención presencial, telefónico y correspondencia, se cuenta con un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, sin embargo, persiste un porcentaje de ciudadanos insatisfechos que, aunque representa una minoría, puede ser susceptible de análisis para la mejora.	Se recomienda validar la pertinencia de adelantar un análisis a las causas de los porcentajes de usuarios insatisfechos de los canales de atención presencial, telefónico y correspondencia, pues, aunque son bajos con respecto a la proporción de usuarios satisfechos, esta fuente de información puede contribuir a identificar oportunidades de mejora y aplicarlas si hay lugar a ello.
6.2.4.1	No se obtuvo participación de los usuarios en las encuestas para este tipo de solicitud (PQRS por un servicio de la CRC), del canal de atención de correspondencia,	Se recomienda verificar las posibles causas de esta y establecer la pertinencia de implementar acciones de mejora que permitan obtener información sobre la percepción de los ciudadanos cuando acuden a la CRC para este tipo de PQRS. Lo anterior, por cuanto esta

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 28 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión: 31/07/25
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Numeral	Observación	Recomendación
	siendo esta situación reiterativa desde el informe anterior.	información constituye un insumo de gran importancia para adelantar actividades de mejora continua en el proceso, ya sea originadas desde el ejercicio de autocontrol y autoevaluación del equipo de trabajo y su líder, o generadas desde la tercera línea de defensa como evaluador independiente.

Cordialmente,

Original Firmado

YAMITH LIZCANO OSORIO
Coordinador de Control Interno

Elaboró: Jesica Corredor
Revisó: Yamith Lizcano

Informe PQRS – Primer Semestre 2025	Código: NA	Página 29 de 29
Elaborado por: Jesica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 31/07/25 Fecha de vigencia: 13/01/2025