

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	INFORME DETALLADO	Código: EIN-F-07
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	

Tipo de Informe	Preliminar		Final	X
Nombre del Informe	Informe sobre la atención prestada por la entidad a las PQRS			
Objetivo	Evaluar el cumplimiento de los estándares institucionales y normativos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, durante el primer semestre de 2026, 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.			
Alcance	El informe abarca la verificación del cumplimiento de los estándares para la atención de PQRS 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 2026, 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.			
Criterios	• Constitución Política de la República de Colombia. Artículo 23. • Ley 1474 de 2011, “<i>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</i>”. • Ley 1755 de 2015, “<i>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</i>”. • Decreto 1081 de 2015, “<i>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</i>”. • Decreto 124 de 2016, “<i>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”</i>”. • Documento, “<i>Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2</i>” (2015)			
Metodología	En atención al objetivo y alcance definidos, la verificación del cumplimiento de los criterios legales se realizó a través del análisis a la información suministrada por el proceso de Relaciones con grupos de valor con respecto a las PQRS recibidas y atendidas durante el primer semestre de 2026, así como, el resultado de satisfacción de las			

	respectivas encuestas. Además, se efectuaron consultas en la página web e intranet de la entidad para validar aspectos correspondientes a la recepción y trámite de las peticiones, su seguimiento y control.
Limitaciones al desarrollo del informe de ley	No se encontraron limitaciones en el desarrollo del informe de ley

1. DESARROLLO

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 2026.

1.1. Definiciones

En la página web de la entidad, en la sección de transparencia y acceso a la información pública 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
- Denuncia

1.2. 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 580 de 2025, que fija como una de sus funciones:

“2. Atender los derechos de petición, solicitudes de conceptos y trámites (Homologación, Recursos de Identificación, Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos) presentados a la Comisión.”

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.

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 el proceso de registro de peticiones, trámites y solicitudes que requieran, así como el seguimiento a las mismas.

Portal de Trámites CRC:

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, numeral 5.2, se encuentra publicado el documento correspondiente al “*Portafolio de la oferta institucional de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)*”, enlace: <https://www.crcom.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.crcom.gov.co/sites/default/fles/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.

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://crcom.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 con lineamientos, procedimientos y herramientas tecnológicas que respaldan el cumplimiento de su función de atención al ciudadano, garantizando canales accesibles, protocolos claros y mecanismos de respuesta oportunas.

1.3. Seguimiento y control

La Coordinación 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. De este modo, se 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 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 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.

1.4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el primer semestre de 2026

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de **20.137** 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 2026, de conformidad con la respectiva clasificación y medición trimestral de los tiempos medios de respuesta (TMR) para cada categoría.

Tiempos Medios de Respuesta para las consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el primer semestre de 2026 por tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	2026 - I TRIMESTRE		2026 - II TRIMESTRE	
	Cantidad	TMR (días)	Cantidad	TMR (días)
Derechos de Petición	7.548	2,1	7.498	2,2
Conceptos	132	14,0	100	15,6
Solicitudes de Información	63	6,0	49	4,0
Derechos de Petición Congreso de la República	3	5,0	4	5,0
Homologación	2.019	7,4	1.121	2,2
Espacios Institucionales	71	1,7	69	2,4
Mensajes Cívicos	14	1,6	16	4,2
Recursos de Identificación	372	7,0	389	6,8
Señalización	0	0,0	0	0,0

Numeración	20	10,4	23	11,9
Códigos Cortos	313	6,8	313	6,2
TOTAL	10.555	N/A	9.582	N/A

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Informe CRC al Congreso vigencia 2025 y 2026

Observación: Los datos relacionados en el cuadro de TMR fueron tomados del informe de la CRC emitido en agosto de 2026 al Congreso de la República con respecto a la vigencia 2025 a 2026 (https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/informes_organismos_de_inspeccion/informe-gestion-comision-regulacion-comunicaciones-crc-2025-2026.pdf), como información oficial publicada en la página web. Ahora bien, se evidenció que los resultados de los indicadores de TMR publicados el numeral 1.10. de la sección de transparencia (<https://www.crcm.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>) difieren, en algunos casos, de la información mencionada. De este modo, al comparar las dos fuentes de información, se encontró la siguiente inconsistencia:

TIPO DE SOLICITUD	2026 - I TRIMESTRE		2026 - II TRIMESTRE	
	TMR – Informe Congreso	TMR – (1.10.) Transparencia	TMR – Informe Congreso	TMR – (1.10.) Transparencia
Derechos de Petición	2,1	2,0	2,2	2,2
Conceptos	14,0	10,1	15,6	16,2
Solicitudes de Información	6,0	5,6	4,0	4,0
Derechos de Petición Congreso de la República	5,0	5,0	5,0	5,0
Homologación	7,4	5,7	2,2	2,3
Espacios Institucionales	1,7	1,6	2,4	2,5
Mensajes Cívicos	1,6	1,6	4,2	4,2
Recursos de Identificación	7,0	N/A	6,8	N/A
Señalización	0,0	0,0	0,0	0,0
Numeración	10,4	10,5	11,9	11,9
Códigos Cortos	6,8	5,7	6,2	6,2

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Informe al Congreso y la sección de transparencia de la página web de la CRC

Por lo anterior, se considera importante adelantar una verificación que permita establecer las causas de la diferencia entre los valores de TMR relacionados en el informe de la CRC al Congreso y los publicados en el numeral 1.10. de la sección de transparencia y acceso a la información pública, con el fin de generar acciones correctivas para garantizar la consistencia y confiabilidad de la información independientemente de la fuente que se consulte. Además, definir acciones de mejora, en lo que se considere pertinente, para verificar de manera periódica que la información publicada sobre los TMR corresponde con la realidad de la medición del respectivo indicador.

Respuesta por parte del proceso: En atención a la recomendación formulada, se realizó la verificación de la información correspondiente a los indicadores de Tiempo Medio de Respuesta (TMR) reportados en el informe presentado por la CRC al Congreso de la República y la información publicada en el numeral 1.10 de la sección de transparencia y acceso a la información pública.

Como resultado de la verificación, se identificó que las diferencias evidenciadas obedecen principalmente a los momentos de corte y actualización de la información utilizados para la consolidación de los indicadores. En particular, la información publicada trimestralmente en la página web se actualiza con base en los datos disponibles al momento en que se realiza el correspondiente corte. No obstante, existen solicitudes que, al momento de efectuar dicho corte, aún se encuentran en trámite y son atendidas con posterioridad al cierre del periodo, por lo que sus tiempos de respuesta no necesariamente quedan incorporados en la actualización inicial del indicador.

Posteriormente, con ocasión de la solicitud de información para la elaboración del informe de gestión de la CRC al Congreso de la República, se efectuó una consolidación de la información correspondiente al periodo objeto de reporte, contando con datos actualizados de las solicitudes que habían culminado su trámite. Esta situación permitió identificar diferencias frente a algunos de los valores que habían sido publicados previamente en los reportes trimestrales de TMR.

En consecuencia, las diferencias identificadas no obedecen a la utilización de metodologías diferentes para el cálculo del indicador, sino a la oportunidad en la que se dispone y consolida la información necesaria para su determinación, particularmente frente a las solicitudes que culminan su trámite con posterioridad al cierre del periodo inicialmente reportado.

Como acción de mejora, se realizará la actualización de los valores publicados en el numeral 1.10 de la sección de transparencia, respecto de aquellos periodos en los que se identifiquen diferencias frente a la información consolidada en el informe presentado al Congreso de la República, tomando como referencia la información actualizada y consolidada para cada periodo.

<https://www.crcom.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>

Adicionalmente, con el fin de fortalecer la consistencia y confiabilidad de la información publicada, se implementará una verificación periódica de los valores de TMR reportados en la página web, contrastándolos con la información consolidada de las solicitudes atendidas y con los registros que sirven de fuente para el cálculo del indicador. Lo anterior permitirá identificar y, de ser necesario, ajustar oportunamente las diferencias que puedan presentarse entre los reportes trimestrales y la información consolidada.

1.5. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus diferentes tipos de solicitudes durante el primer semestre de 2026

En este capítulo se abordan los resultados de las encuestas respondidas por los usuarios entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. 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 **2.549** encuestas, aproximadamente el 13% del total de solicitudes, distribuidas por canal de atención así:

CANALES DE ATENCIÓN	Encuestas	Porcentaje
Presencial	101	3,96%
Atención Telefónica	1.304	51,16%
Asistente Virtual (chat)	407	15,97%
Correspondencia	737	28,91%
Total	2.549	100,00%

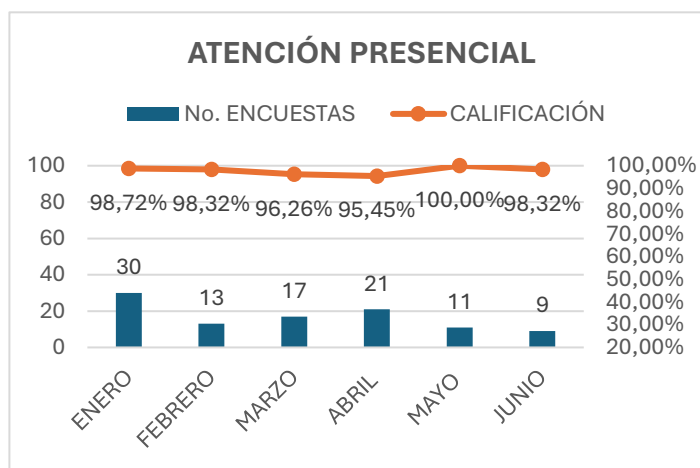
Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

El canal de atención telefónica es el valor más representativo con respecto a la cantidad de encuestas respondidas por los usuarios, pues del total de encuestas, un 51,16% 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 28,91%, 15,97% y 3,96% de encuestas obtenidas, respectivamente.

1.5.1. Atención Presencial

Se observó que, durante el primer semestre de 2026 se atendieron 133 usuarios de manera presencial en la sede de la CRC y de este total, el 76% (101 usuarios) respondió la encuesta.

ATENCIÓN PRESENCIAL		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Enero	30	98,72%
Febrero	13	98,32%
Marzo	17	96,26%
Abril	21	95,45%
Mayo	11	100,00%
Junio	9	98,32%
TOTAL	101	97,85%



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

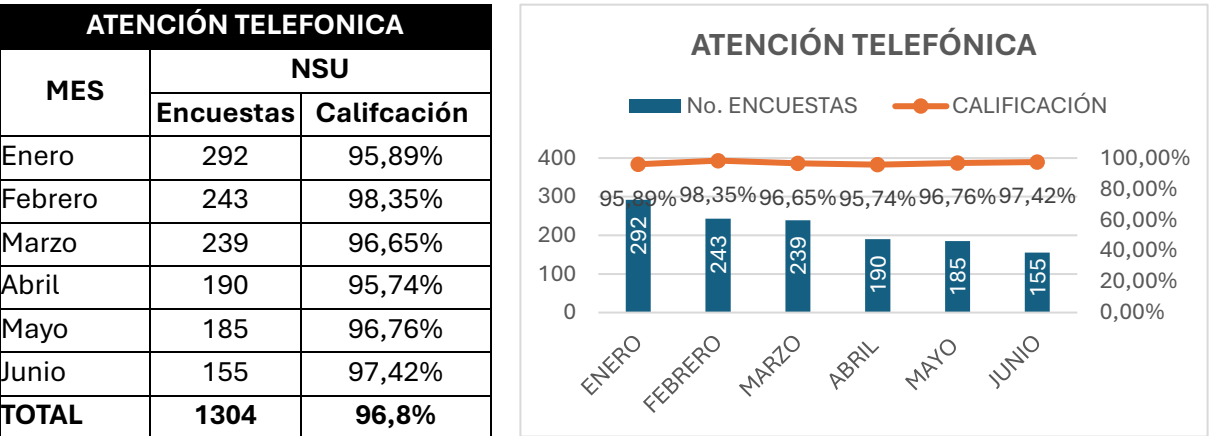
En lo que respecta al NSU (**Nivel de Satisfacción del Usuario**), la calificación asciende a 97,85% como promedio del semestre (enero a junio de 2026), lo que denota un nivel alto de satisfacción de los usuarios con la atención recibida por este canal de atención. Teniendo en cuenta los parámetros de la encuesta de satisfacción para el canal presencial, a continuación, se presenta el detalle de los resultados de las encuestas obtenidas durante el primer semestre de 2026:

ENCUESTA ATENCIÓN PRESENCIAL (PRIMER SEMESTRE 2026)				
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	2	0
Insatisfecho	0	0	2	4
Neutro	0	2	2	1
Satisfecho	16	19	20	24
Totalmente satisfecho	85	80	75	72
Total	101	101	101	101

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Acorde con los resultados, los usuarios expresan alto grado de satisfacción con respecto al servicio de la persona que les atendió y la orientación al trámite realizado, pues se obtuvo más de un 98% de respuestas favorables en los aspectos mencionados. Ahora bien, la proporción de usuarios que calificó como “insatisfecho” y “totalmente insatisfecho” en las preguntas, corresponde a un 4%, aproximadamente, del total de encuestas.

1.5.2. Atención Telefónica



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En lo que respecta a la atención telefónica, durante el primer semestre de 2026, se recibieron 3543 llamadas de las cuales se cuenta con registro de 1304 encuestas respondidas por los usuarios, con un nivel de satisfacción promedio de 96,8%. 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 conocer la percepción general sobre el servicio recibido por la línea de servicio al cliente.

ENCUESTA ATENCIÓN TELEFÓNICA PRIMER SEMESTRE DE 2026	
Escala de Calificación	1. ¿En general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente?
Insatisfecho	25
Neutro	25
Satisfecho	1254
Total	1304

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 usuarios que expresaron insatisfacción:

PREGUNTAS HABILITADAS PARA USUARIOS QUE RESPONDIERON EN LA ESCALA DE INSATISFECHO (ENCUESTA ATENCIÓN TELEFÓNICA – PRIMER SEMESTRE DE 2026)				
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	18	18	7	7
No	0	0	0	0
Total	18	18	7	7

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En general, se observó que 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. Ahora bien, de las 25 personas mencionadas se obtuvieron 18 respuestas a las preguntas 1.1 y 1.2, y 7 respuestas a las preguntas 2.1 y 2.2, por lo que no se encuentran elementos para determinar la causa de las calificaciones bajas al inicio del a encuesta.

1.5.3. Asistente Virtual

A continuación, se relacionan las interacciones ingresadas y atendidas a través del asistente virtual durante el primer semestre de 2026:

ATENCIÓN ASISTENTE VIRTUAL		
MES	INTERACCIONES	
	Ingresadas	Atendidas
Enero	203	173
Febrero	189	176
Marzo	214	194
Abril	176	173
Mayo	199	182
Junio	156	146
TOTAL	1137	1044

Fuente: 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 que contempla tres (3) preguntas, así:

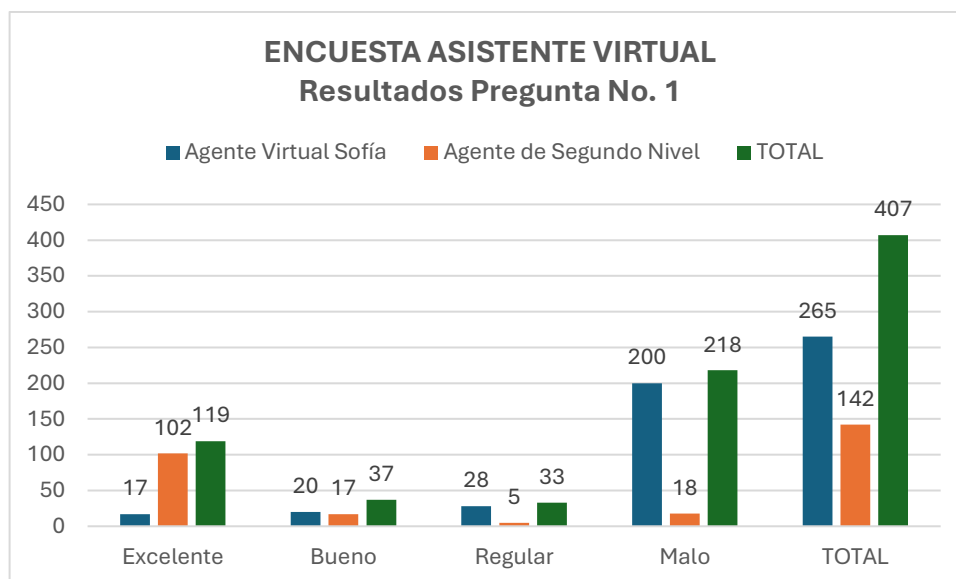
1. ¿Cómo te pareció el servicio de la asesoría virtual?
2. ¿Han sido de ayuda las respuestas que te hemos ofrecido?
3. ¿Tienes algún comentario o sugerencia de nuestro asesor virtual?

Es de resaltar, que se obtuvieron 407 encuestas por parte de los usuarios, que frente al total de interacciones atendidas (1044) representa un 39%, aproximadamente.

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

ENCUESTA ASISTENTE VIRTUAL - PRIMER SEMESTRE DE 2026			
Escala de Calificación	1. ¿Cómo te pareció el servicio de asesoría virtual?		
	Agente Virtual Sofía	Agente Segundo Nivel	Total
Excelente	32	119	151
Bueno	22	24	46
Regular	62	8	70
Malo	191	11	202
Total	307	162	469

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

De la encuesta realizada a los usuarios atendidos a través del asistente virtual, con respecto a la primera pregunta, se observó que un 38% aproximadamente, calificó este servicio como bueno (37) y excelente (119). Ahora bien, un 8% (33) y un 51% (218) de los usuarios que respondió la encuesta optó por la calificación de regular y malo, respectivamente.

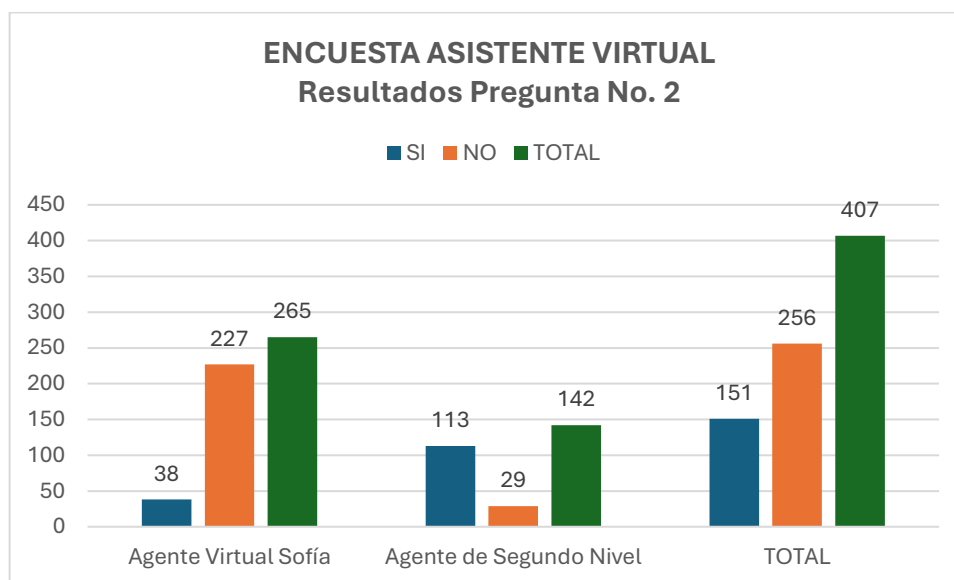
Para este canal de atención se reitera que, acorde con el contenido de los comentarios obtenidos de las encuestas de satisfacción, los usuarios expresan su preferencia por interactuar con un asesor que les permita recibir una atención más personalizada a la que ofrecen las preguntas y respuestas preestablecidas en el asistente. Esta situación es consistente con los datos presentados anteriormente, pues se observó que las personas que fueron atendidas por el agente de segundo nivel y contestaron la encuesta expresaron mayor satisfacción frente al servicio, a diferencia de los usuarios que fueron atendidos por el agente virtual Sofía, pues en este último caso se mantiene una percepción menos favorable.

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

En esta pregunta, se evidenció que un 86% de los usuarios atendidos por el asistente virtual Sofía manifestó que las respuestas ofrecidas no fueron de ayuda para resolver su solicitud y por lo tanto la baja calificación en cuanto a nivel de satisfacción, caso contrario el de las personas que llegaron a interactuar con un agente de segundo nivel, pues 113 de 142, es decir un 80% aproximadamente, contestaron de manera afirmativa, situación ésta que guarda relación con lo descrito anteriormente en el análisis de la primera pregunta, en cuanto a que se observó mayor proporción de usuarios satisfechos cuando la atención se da por parte de un asesor.

ENCUESTA ASISTENTE VIRTUAL - PRIMER SEMESTRE DE 2026			
Escala de Calificación	2. ¿Han sido de ayuda las respuestas que te hemos ofrecido?		
	Agente Virtual Sofía	Agente Segundo Nivel	Total
SI	38	113	151
NO	227	29	256
Total	265	142	407

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

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

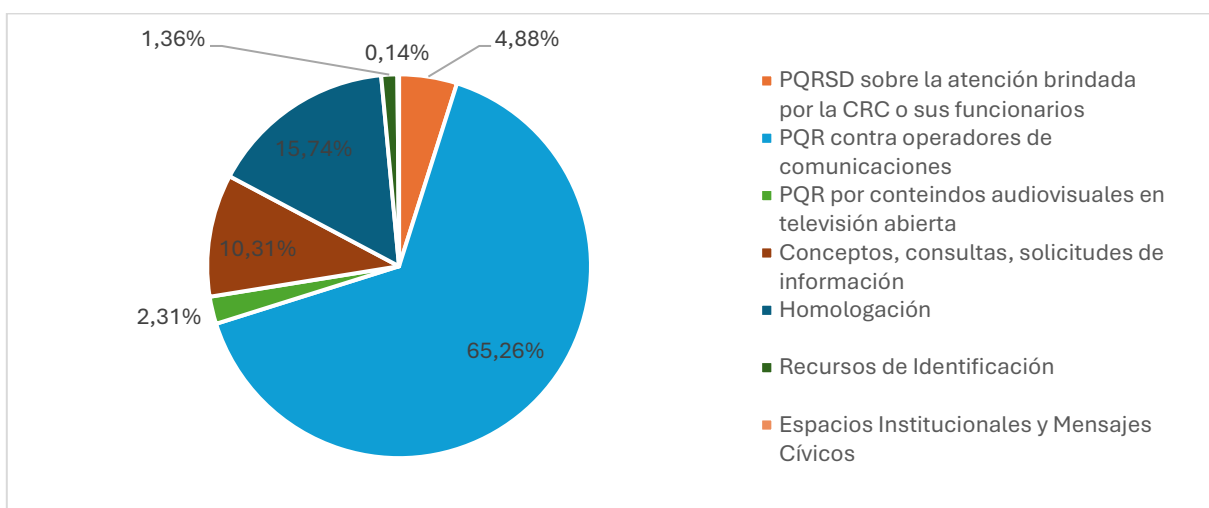
En el marco de la pregunta No. 3, se evidenciaron comentarios o sugerencias en 217 de 407 registros, lo que corresponde a una participación del 53% de los usuarios que contestaron la encuesta. Igualmente, el contenido de los mismos guarda relación con las respuestas obtenidas en las preguntas anteriores, como ya se mencionó.

1.5.4. Correspondencia

Para las encuestas recibidas por correspondencia, se tiene contemplada la siguiente clasificación por tipo de solicitud: PQRSD sobre la atención brindada por la CRC o sus funcionarios, PQR contra operadores de comunicaciones, PQR por contenidos audiovisuales en televisión abierta, conceptos, consultas y solicitudes de información, homologación, recursos de identificación, espacios institucionales y mensajes cívicos:

ENCUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD PRIMER SEMESTRE DE 2026		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRSD sobre la atención brindada por la CRC o sus funcionarios	36	4,88%
PQR contra operadores de comunicaciones	481	65,26%
PQR por contenidos audiovisuales en televisión abierta	17	2,31%
Conceptos, consultas, solicitudes de información	76	10,31%
Homologación	116	15,74%
Recursos de Identificación	10	1,36%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	1	0,14%
Total	737	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Se observó que, el trámite de peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones es el más representativos en comparación con los otros tipos de solicitudes, pues un 65,26% de las encuestas recibidas por correspondencia pertenecen a usuarios que fueron atendidos por este trámite.

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.

1.5.4.1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) sobre la atención brindada por la CRC o sus funcionarios

Para el caso de las PQRSD sobre la atención brindada por la CRC o sus funcionarios, la encuesta de satisfacción está conformada por tres (3) preguntas, la primera con una escala de calificación de 1 a 5, la segunda y la tercera con opciones de respuesta afirmativa o negativa, es decir, si o no. En este sentido, los resultados se indican a continuación:

1. ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del personal de la CRC?	
Escala de Calificación	Cantidad Respuestas
1	4
2	1
3	3
4	3
5	25
Total	36

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Opciones de Respuesta	2. ¿La información proporcionada por el funcionario de la CRC fue clara, precisa y suficiente para resolver su solicitud o inquietud?	3. ¿El trato recibido por parte del funcionario fue respetuoso y profesional?
SI	29	34
NO	7	2
Total	12	12

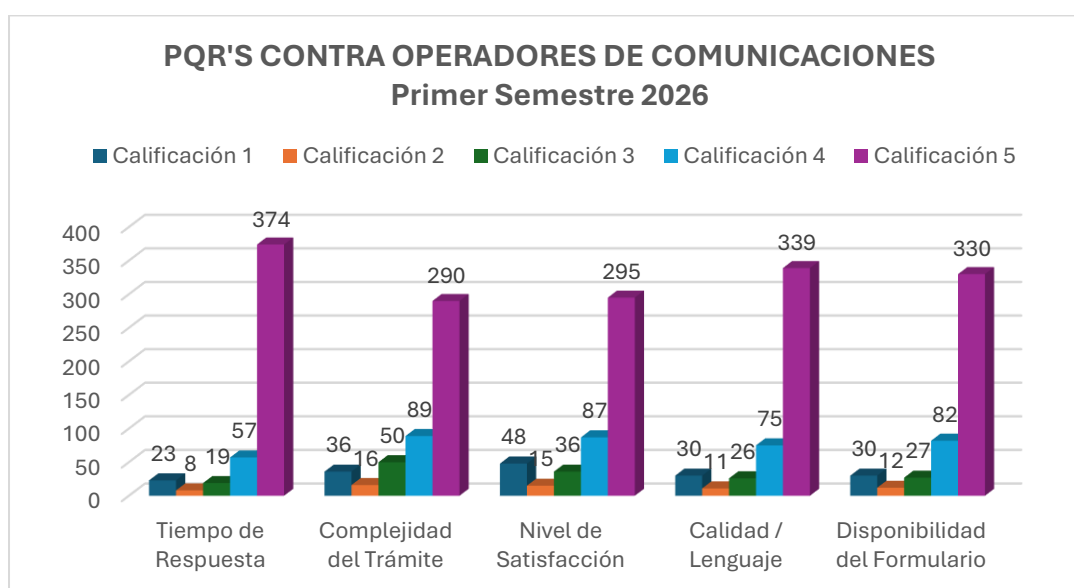
Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Se observó que durante el primer semestre de 2026 se obtuvieron 36 encuestas de las PQRSD sobre la atención brindada por la CRC o sus funcionarios, en las cuales los usuarios calificaron con niveles altos de satisfacción teniendo en cuenta la atención por parte del personal de la entidad, Pues 28 de 36 personas calificaron con puntuaciones de 4 y 5. Así mismo, en su mayoría respondieron de manera afirmativa en la segunda y tercera pregunta, es decir, consideraron que el trato recibido fue respetuoso, profesional y la información proporcionada fue clara, precisa y suficiente para resolver su solicitud.

1.5.4.2. Peticiones, quejas y reclamos (PQR) contra operadores de comunicaciones

PQRS CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES					
Primer Semestre 2026					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	23	36	48	30	30
Calificación 2	8	16	15	11	12
Calificación 3	19	50	36	26	27
Calificación 4	57	89	87	75	82
Calificación 5	374	290	295	339	330
Total	481	481	481	481	481

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



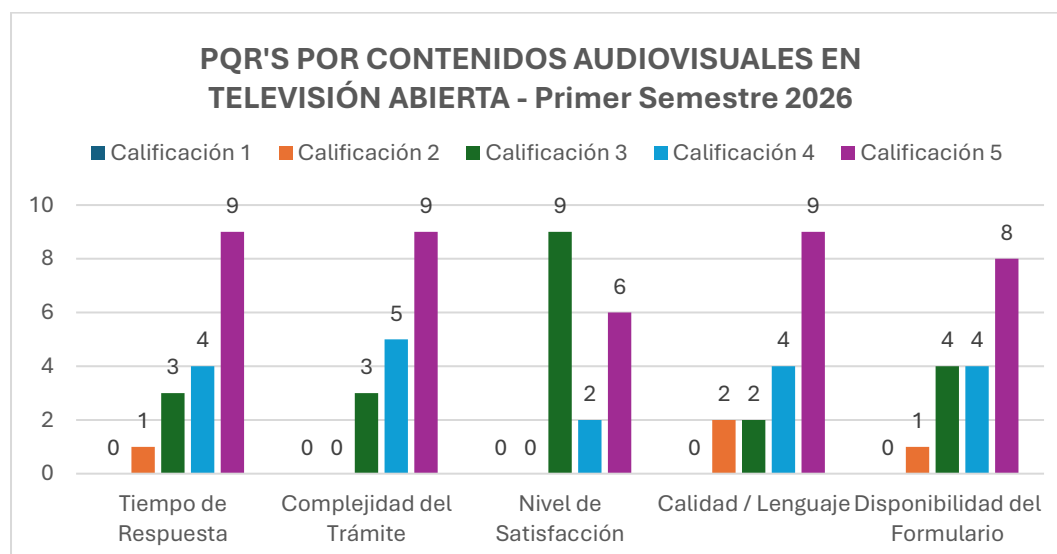
Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Se observó, frente a las encuestas relacionadas con peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que un 79% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción (calificación 4 y 5), caso contrario del porcentaje restante (21%), 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), un promedio 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.

1.5.4.3. Peticiones, quejas y reclamos (PQR) por contenidos audiovisuales en televisión abierta

PQRS POR CONTENIDOS AUDIOVISUALES EN TELEVISIÓN ABIERTA Primer Semestre 2026					
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	0	0	2	1
Calificación 3	3	3	9	2	4
Calificación 4	4	5	2	4	4
Calificación 5	9	9	6	9	8
Total	17	17	17	17	17

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



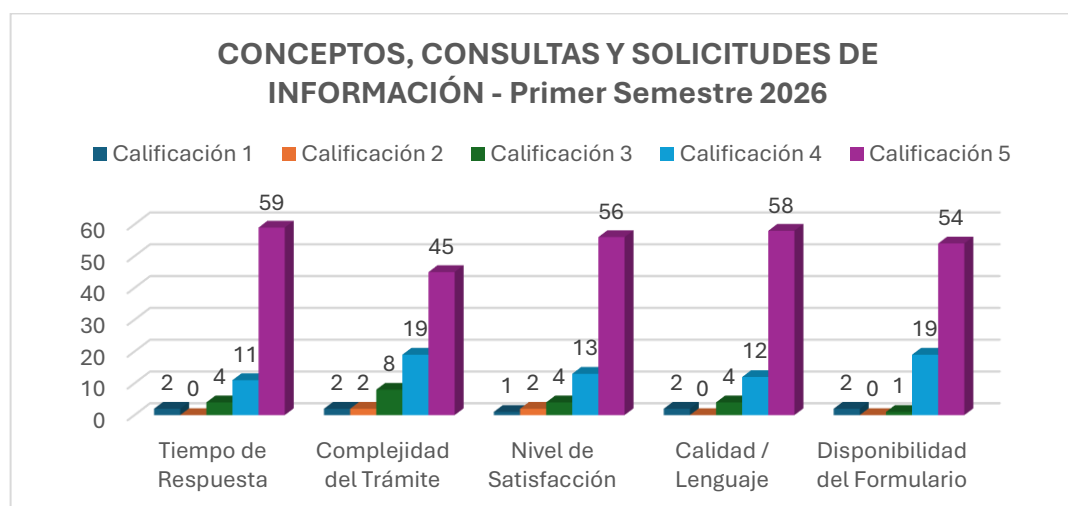
Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En cuanto a las peticiones, quejas y reclamos por contenidos audiovisuales en televisión abierta, se obtuvieron 17 encuestas en las que un 47% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción (calificación 4 y 5), el 53% calificó con un puntaje de 3 dicho aspecto. En lo que respecta a los criterios restantes (tiempo de respuesta, complejidad, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario), la mayoría de los usuarios respondió con una calificación de 4 y 5, siendo estas las calificaciones más altas dentro de las opciones de respuesta, por lo que denota un alto porcentaje de conformidad frente a dichos criterios.

1.5.4.4. Conceptos, consultas y solicitudes de información

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Primer Semestre 2026					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	2	2	1	2	2
Calificación 2	0	2	2	0	0
Calificación 3	4	8	4	4	1
Calificación 4	11	19	13	12	19
Calificación 5	59	45	56	58	54
Total	76	76	76	76	76

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En este caso, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas, la mayoría de los usuarios (69 de 76, es decir, 91%) manifestaron un alto nivel de satisfacción y 3 encuestas (9%) calificó con nivel bajo y medio (calificación 1, 2 y 3); para el tiempo de respuesta, 72 (92%) calificaron con un nivel alto mientras que 6 usuarios (8%) calificaron como bajo y medio; y para los criterios restantes (complejidad, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario) se presenta una situación similar, pues las respuestas indican un alto nivel de satisfacción.

Como en informes anteriores, se indica 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, en algunos casos 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.

1.5.4.5. Homologación

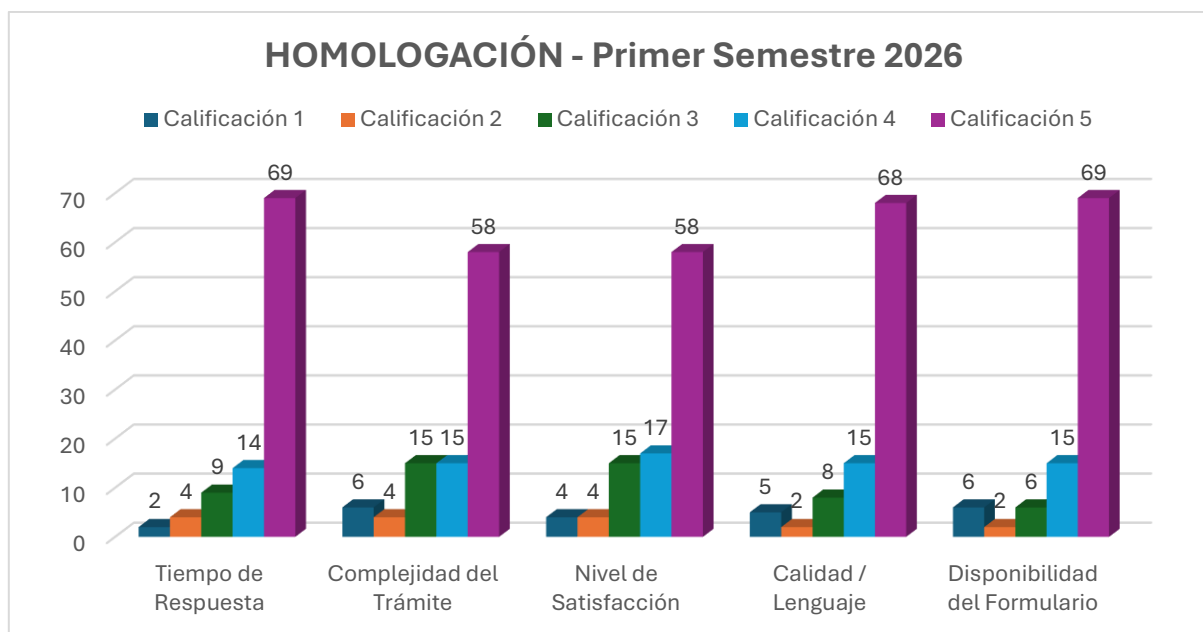
Al momento de diligenciar la encuesta de satisfacción, se despliegan dos preguntas; la primera, para determinar si el equipo terminal móvil pudo ser homologado, y la segunda, con el propósito de conocer si la respuesta proporcionada por la CRC fue clara y oportuna para el usuario considerando la normativa 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.

En este sentido, se observó que, del total de **116** encuestas recibidas por el trámite de homologación, el **16%**, es decir **18** usuarios, consideraron que la respuesta proporcionada por la CRC no fue clara ni oportuna realizando directamente sus respectivas observaciones. Con respecto al **84%** restante, correspondiente a **98** 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 **98** encuestas mencionadas teniendo en cuenta los criterios estandarizados:

HOMOLOGACIÓN Primer Semestre 2026					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	2	6	4	5	6
Calificación 2	4	4	4	2	2
Calificación 3	9	15	15	8	6
Calificación 4	14	15	17	15	15
Calificación 5	69	58	58	68	69
Total	98	98	98	98	98

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



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 77% de usuarios (75 de 98), respondió con calificaciones altas y un 23% (23 de 98) con calificación media y baja; en cuanto al tiempo de respuesta, el 85% de las encuestas cuentan con calificación alta y el 15% restante refiere una percepción media baja.

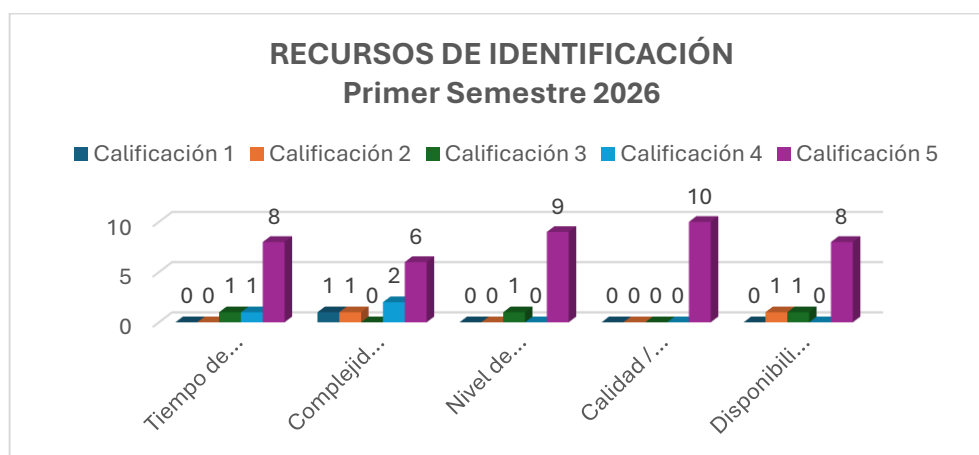
Para el criterio de calidad / lenguaje, se observó una calificación alta por parte de 83 usuarios que representan un 85% del total de 98 encuestas, mientras que 15 usuarios, es decir, el 15% restante, optaron por una calificación entre media y baja. También se estableció, respecto a la complejidad del trámite, que el 74% (73 de 98 usuarios) dieron una calificación alta, mientras que el 26% (25 de 98 usuarios) restante la calificaron como media y baja.

Los resultados presentados frente a las calificaciones de las encuestas respondidas por los usuarios, corresponde a un escenario que se ha mantenido estable desde semestres anteriores y que refiere a nivel general un alto nivel de satisfacción. Ahora bien, la proporción de insatisfacción puede obedecer, 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 para comprender dichas circunstancias y por lo tanto, algunos ciudadanos manifiestan una percepción negativa, esto basado también en los comentarios consignados en las encuestas.

1.5.4.6. Recursos de Identificación

RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN Primer Semestre 2026					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	0	1	0	0	0
Calificación 2	0	1	0	0	1
Calificación 3	1	0	1	0	1
Calificación 4	1	2	0	0	0
Calificación 5	8	6	9	10	8
Total	10	10	10	10	10

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

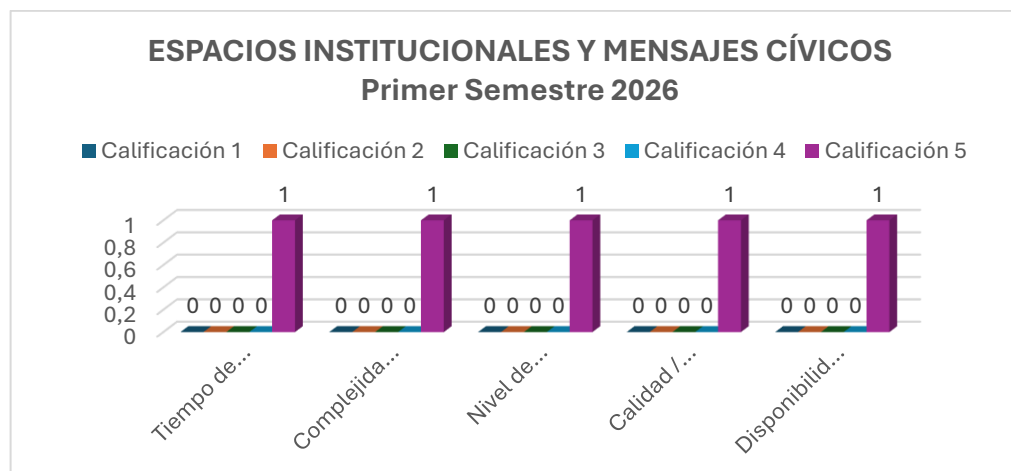
En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con recursos de identificación, se obtuvo respuesta a diez (10) encuestas, cuyo resultado indica, en su mayoría, un alto nivel de satisfacción pues asignaron una calificación de 4 y 5 en todos los aspectos evaluados.

1.5.4.7. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos

ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS Primer Semestre 2026					
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	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0	0

Calificación 4	0	0	0	0	0
Calificación 5	1	1	1	1	1
Total	1	1	1	1	1

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 solo se recibió una encuesta, la cual registró una respuesta con satisfacción alta para los criterios evaluados en vista de que se obtuvieron calificaciones de 5 .

2. RESULTADOS

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

Se mantienen los siguientes aspectos positivos:

- La CRC demuestra un alto nivel de cumplimiento de los estándares legales y administrativos para la atención de PQRS, respaldado por una estructura institucional clara, protocolos actualizados, herramientas tecnológicas y procedimientos robustos que garantizan trazabilidad y calidad en la atención.
- Se destacan mecanismos de control, seguimiento y registro que aseguran la correcta recepción, trámite y cierre de peticiones, así como espacios de consulta para los usuarios que fortalecen la autogestión y el acceso a la información.
- Los niveles de satisfacción en los canales de atención presencial, telefónico y correspondencia alcanzan porcentajes sostenidamente altos, lo que refleja consistencia y calidad en el servicio ofrecido. Ahora bien, se resalta que los aspectos menos favorables se

encuentran justificados por restricciones técnicas o normativas, sin evidenciar falencias en la calidad de la atención.

2.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda adelantar una verificación periódica a los Tiempos Medios de Respuesta publicados en el numeral 1.10. de la sección de transparencia y acceso a la información pública, o establecer los mecanismos de control que se consideren pertinentes para garantizar la consistencia y confiabilidad de la información de dicho indicador independientemente de la fuente o momento que se consulte. Adicionalmente, se recomienda revisar el momento, corte y suficiencia de las fuentes de información para medir el indicador.

3. CONCLUSIÓN

Se concluye que la CRC mantuvo durante el primer semestre de 2026 un adecuado cumplimiento de los estándares institucionales y normativos aplicables a la atención de PQRS, soportado en procedimientos definidos, canales de atención disponibles, mecanismos de seguimiento y herramientas tecnológicas que favorecen la atención oportuna de las solicitudes de los usuarios. Asimismo, los resultados evidencian niveles de satisfacción favorables en los diferentes canales evaluados, lo que refleja la eficacia de los mecanismos implementados y una percepción positiva del servicio prestado. Ahora bien, se identificó una oportunidad de mejora relacionada con la consistencia de la información reportada sobre los Tiempos Medios de Respuesta (TMR) en distintas fuentes de consulta de la página web institucional, aspecto que, una vez fortalecido, contribuirá a la confiabilidad de la información y al mejoramiento continuo en concordancia con los principios de eficiencia, transparencia y servicio.

4. EVALUACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

No aplica.



MARTHA VALENZUELA PENAGOS
COORDINADORA DE CONTROL INTERNO (E)

Elaboró: Jessica Corredor