 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES <small>REPÚBLICA DE COLOMBIA</small>	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 segundo 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.			
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 julio y el 31 de diciembre 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.			
Criterios	<ul style="list-style-type: none"> • 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 segundo semestre de 2025, 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, seguimiento y control de estas.
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 julio y el 31 de diciembre de 2025.

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 y acceso a la información pública, numeral 5.2, se encuentra publicado el documento

correspondiente al “*Portafolio de la oferta institucional de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)*”, disponible a través del enlace:

<https://www.crc.com.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.crc.com.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.

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.

1.3. 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 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.

1.4. 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 segundo semestre de 2025 se interpusieron cuatro (4) acciones de tutela relacionadas con presunta vulneración al derecho fundamental de petición, lo que representa una disminución de 43% con respecto al semestre pasado, pues en dicho periodo se presentaron siete (7) tutelas. 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 ACTUAL
2025-10169	Niega pretensiones – Hecho superado	Confirma sentencia de primera instancia	TERMINADA
2025-204	Niega pretensiones – Hecho superado	Sin recurso.	TERMINADA
2025-260	Niega pretensiones – Improcedencia de la tutela	Sin recurso.	TERMINADA
2025-437	Niega pretensiones - Inexistencia de derechos	Confirma sentencia de primera instancia	TERMINADA

Fuente: “tutelas derecho de petición CRC”

1.5. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el segundo semestre de 2025

Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de **18.247** 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 tercer y cuarto trimestre de 2025, 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 segundo semestre de 2025 por tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	2025 - III TRIMESTRE		2025 - IV TRIMESTRE	
	Cantidad	TMR (días)	Cantidad	TMR (días)
Derechos de Petición	5.555	2,6	5.803	2,1
Conceptos	202	16,2	91	12,1
Solicitudes de Información	74	8,9	69	6,4
Derechos de Petición Congreso de la República	9	5,3	7	4,3
Homologación	2.748	1,4	1.902	1,5
Espacios Institucionales	89	3,2	87	3,5
Mensajes Cívicos	22	3,6	32	2,3
Recursos de Identificación	526	8,3	312	8,4
Señalización	0	0,0	0	0,0
Numeración	5	7,8	6	5,3
Códigos Cortos	453	8,2	255	8,8
TOTAL	9.683	N/A	8.564	N/A

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

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

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

En este capítulo se abordan los resultados de las encuestas respondidas por los usuarios entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 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 **2.904** encuestas, 16% del total de solicitudes, distribuidas por canal de atención así:

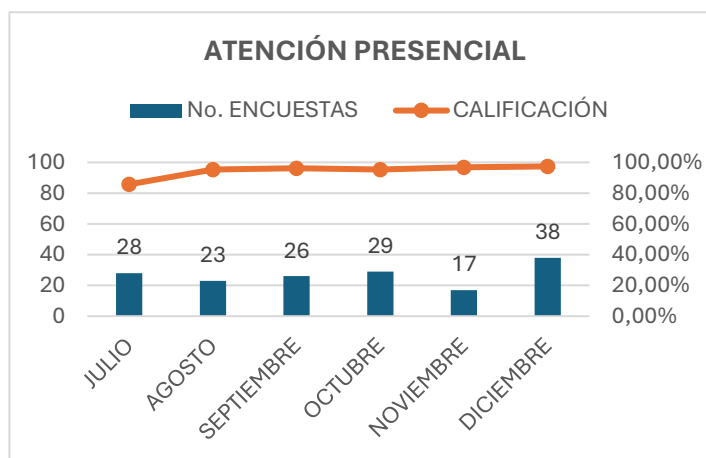
CANALES DE ATENCIÓN	Encuestas	Porcentaje del total de solicitudes
Presencial	161	1,44%
Atención Telefónica	1440	55,76%
Asistente Virtual (chat)	469	6,47%
Correspondencia	834	34,65%
Total	2904	100,00%

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 55,76% 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 34,65%, 6,47% y 1,44% de encuestas obtenidas, respectivamente.

1.6.1. Atención Presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Julio	28	85,71%
Agosto	23	95,45%
Septiembre	26	96,15%
Octubre	29	95,32%
Noviembre	17	96,78%
Diciembre	38	97,37%
TOTAL	161	94,46%



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 segundo semestre de 2025 se atendieron 206 usuarios de manera presencial en la sede de la CRC y de este número total, el 78% (161 usuarios) respondió la encuesta.

En lo que respecta al NSU (**Nivel de Satisfacción del Usuario**), la calificación asciende al 94.46% como promedio del semestre (julio a diciembre de 2025), 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 segundo semestre de 2025:

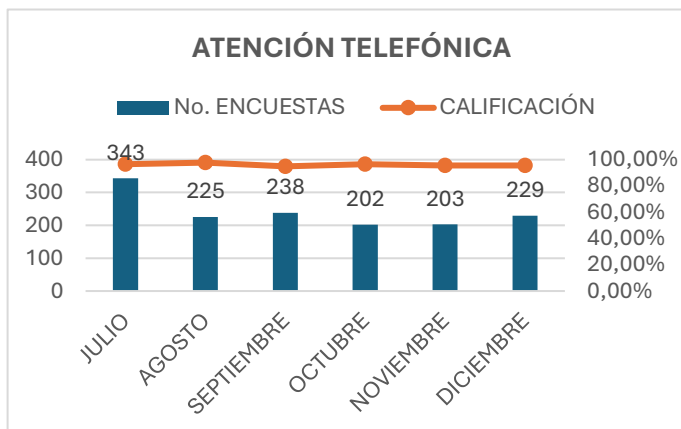
ENCUESTA ATENCIÓN PRESENCIAL (SEGUNDO SEMESTRE 2025)				
Escala de Calificación	1- ¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió?	2- ¿Cómo califica la orientación al trámite realizado?	3- ¿En general cómo califica la solución a su requerimiento?	4- ¿La solicitud a su requerimiento fue resuelta en esta interacción?
Totalmente insatisfecho	0	1	2	3
Insatisfecho	0	0	3	2
Neutro	1	4	7	7
Satisfecho	12	16	14	18
Totalmente satisfecho	148	140	135	131
Total	161	161	161	161

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, pues se obtuvo aproximadamente un 97% 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 3%, aproximadamente, del total de encuestas.

1.6.2. Atención Telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Julio	343	96,53%
Agosto	225	97,75%
Septiembre	238	94,89%
Octubre	202	96,52%
Noviembre	203	95,63%
Diciembre	229	95,48%
TOTAL	1440	96,1%



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En lo que respecta a la atención telefónica, durante el segundo semestre de 2025, se recibieron 4035 llamadas de las cuales se cuenta con registro de 1440 encuestas respondidas por los usuarios, con un nivel de satisfacción promedio de 96,1%.

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2025	
Escala de Calificación	1. ¿En general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente?
Insatisfecho	31
Neutro	27
Satisfecho	1382
Total	1440

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 – SEGUNDO 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	16	18	5	9
No	6	4	4	0
Total	22	22	9	9

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. Ahora bien, de las 31 personas mencionadas se obtuvieron 22 respuestas a las preguntas 1.1 y 1.2, y 9 respuestas a las preguntas 2.1 y 2.2, posiblemente debido a que la finalización de la encuesta es a discreción del usuario.

1.6.3. Asistente Virtual

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

ATENCIÓN ASISTENTE VIRTUAL		
MES	INTERACCIONES	
	Ingresadas	Atendidas
Julio	270	246
Agosto	215	195
Septiembre	293	258
Octubre	309	296
Noviembre	221	221
Diciembre	152	138
TOTAL	1460	1354

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 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?

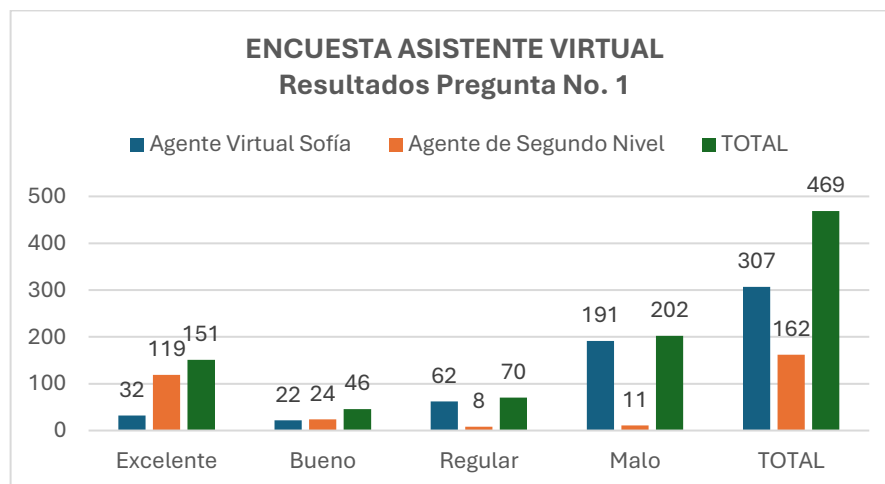
Antes de analizar los resultados enviados, es de resaltar, que se obtuvieron 469 encuestas por parte de los usuarios frente al total de interacciones atendidas (1354), lo que representa un 35%, aproximadamente.

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 42% aproximadamente, calificó este servicio como bueno (46) y excelente (151). Ahora bien, un 15% (70) y un 43% (202) de los usuarios que respondió la encuesta optó por la calificación de regular y malo, respectivamente.

ENCUESTA ASISTENTE VIRTUAL - SEGUNDO SEMESTRE DE 2025			
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

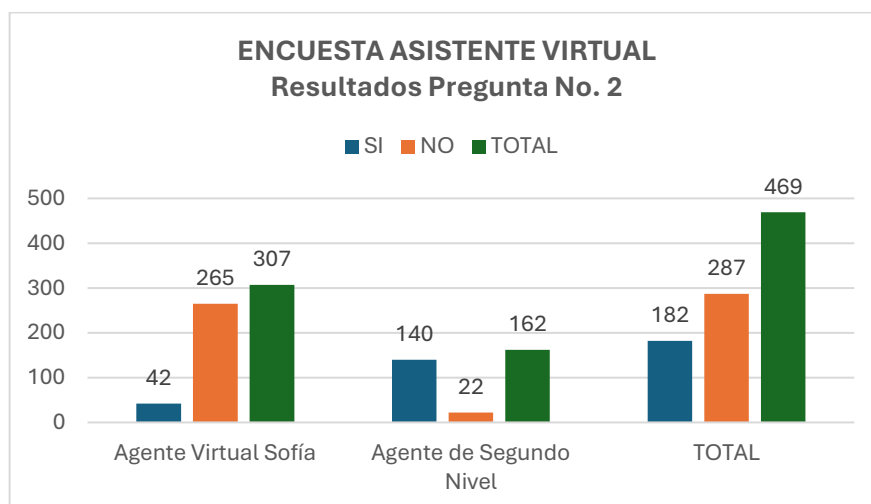
Para este canal de atención se reitera que, acorde con el contenido de los comentarios obtenidos de las encuestas de satisfacción, los usuarios expresan su preferencia por interactuar con un asesor que les permita recibir una atención más personalizada a la que ofrecen las preguntas y respuestas preestablecidas 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.

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, caso contrario el de las personas que llegaron a interactuar con un agente de segundo nivel, pues 140 de 162 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 - SEGUNDO SEMESTRE DE 2025			
Escala de Calificación	2. ¿Han sido de ayuda las respuestas que te hemos ofrecido?		
	Agente Virtual Sofía	Agente Segundo Nivel	Total
SI	42	140	182
NO	265	22	287
Total	307	162	469

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

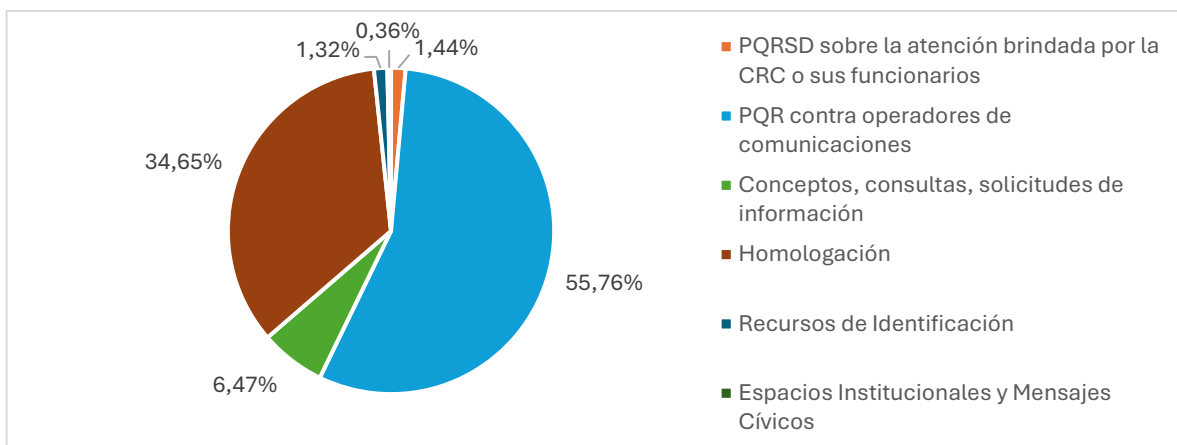
En el marco de la pregunta No. 3, se evidenciaron comentarios o sugerencias en 222 de 469 registros, lo que corresponde a una participación del 47% de los usuarios que contestaron la encuesta.

1.6.4. 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, conceptos, consultas y solicitudes de información, homologación, recursos de identificación, espacios institucionales y mensajes cívicos:

ENCUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD SEGUNDO SEMESTRE DE 2025		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRSD sobre la atención brindada por la CRC o sus funcionarios	12	1,44%
PQR contra operadores de comunicaciones	465	55,76%
Conceptos, consultas, solicitudes de información	54	6,47%
Homologación	289	34,65%
Recursos de Identificación	11	1,32%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	3	0,36%
Total	834	100%

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 y homologación son los más representativos en comparación con los otros tipos de solicitudes, pues un 55,76% y un 34,65% de las encuestas recibidas por correspondencia pertenecen a usuarios que fueron atendidos por estos conceptos, respectivamente.

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.

1.6.4.1. 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	0
2	0
3	0
4	1
5	11
Total	12

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	12	12
NO	0	0
Total	12	12

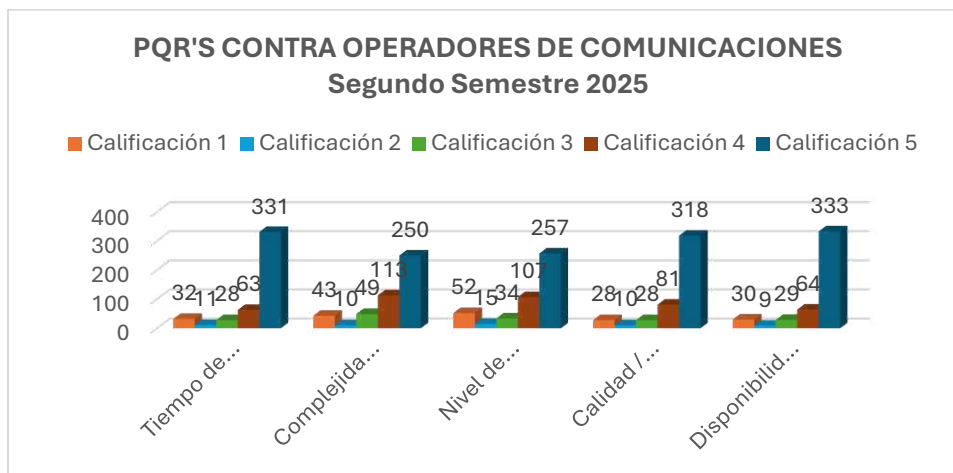
Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

Se observó que durante el segundo semestre de 2025 se obtuvieron 12 encuestas de las PQRS sobre la atención brindada por la CRC o sus funcionarios, en las cuales los usuarios calificaron con los niveles más altos de satisfacción teniendo en cuenta la atención por parte del personal de la entidad, así mismo, 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.

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

PQRS CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES					
Segundo Semestre 2025					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	32	43	52	28	30
Calificación 2	11	10	15	10	9
Calificación 3	28	49	34	28	29
Calificación 4	63	113	107	81	64
Calificación 5	331	250	257	318	333
Total	465	465	465	465	465

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

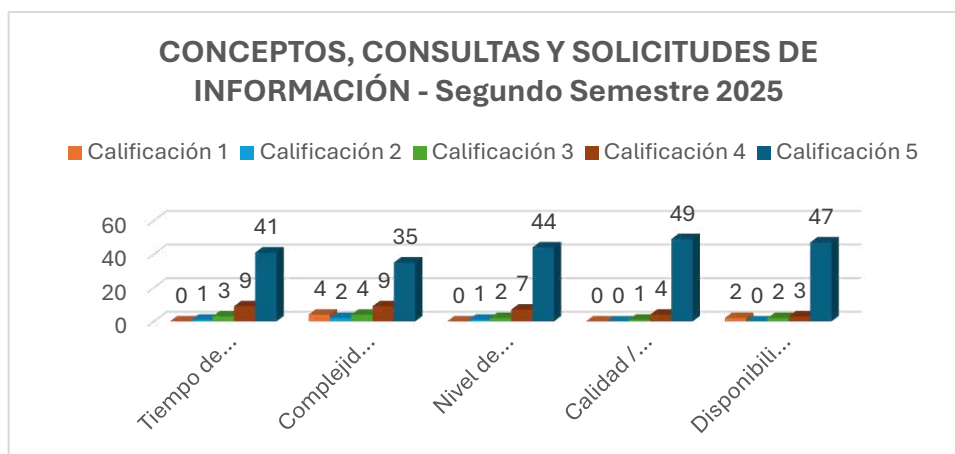
Se observó, frente a las encuestas relacionadas con peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que un 78% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción (calificación 4 y 5), caso contrario del porcentaje restante (22%), por cuanto calificaron con 1, 2 o 3 dicho aspecto. En lo que respecta a los criterios restantes (tiempo de respuesta, complejidad, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario), un promedio del 83% de los usuarios,

aproximadamente, respondió con una calificación de 4 y 5, siendo estas las calificaciones más altas dentro de las opciones de respuesta.

1.6.4.3. Conceptos, consultas y solicitudes de información

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN					
Segundo Semestre 2025					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	0	4	0	0	2
Calificación 2	1	2	1	0	0
Calificación 3	3	4	2	1	2
Calificación 4	9	9	7	4	3
Calificación 5	41	35	44	49	47
Total	54	54	54	54	54

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 (51 de 54, es decir, 94%) manifestaron un alto nivel de satisfacción y 3 encuestas (6%) calificó con nivel bajo y medio (calificación 2 y 3); para el tiempo de respuesta, 50 (93%) calificaron con un nivel alto mientras que 4 usuarios (7%) lo calificaron como bajo y 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, 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.

1.6.4.4. Homologación

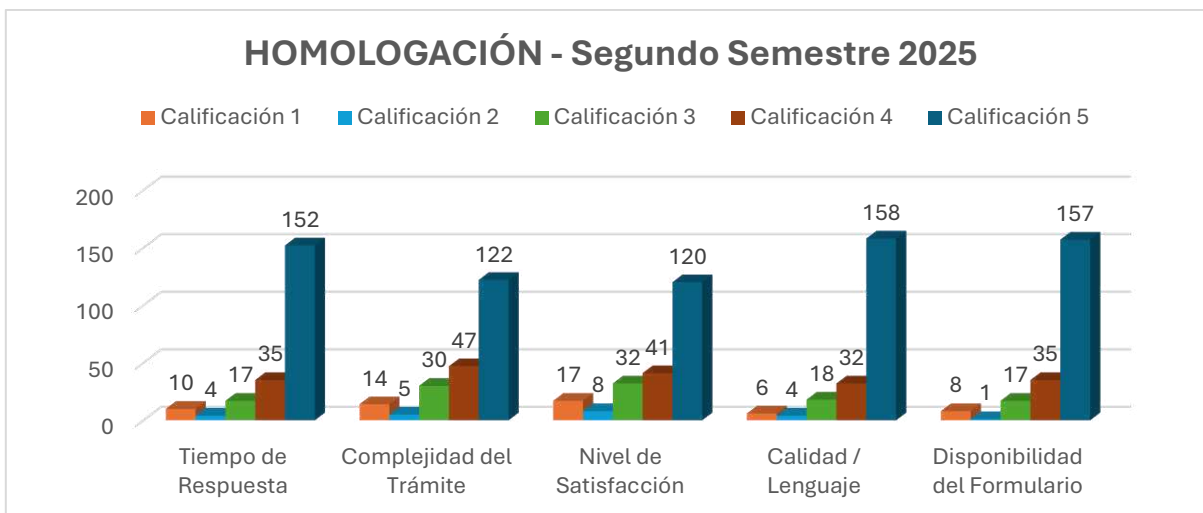
Para este trámite, al momento de diligenciar la encuesta de satisfacción, se despliegan dos preguntas; la primera, para determinar si el equipo terminal móvil pudo ser homologado, y la segunda, con el propósito de conocer si la respuesta proporcionada por la CRC fue clara y oportuna para el usuario considerando la normativa 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 lo mencionado se observó que, del total de **289** encuestas recibidas por el trámite de homologación, el **25%**, es decir **71** usuarios, consideraron que la respuesta proporcionada por la CRC no fue clara ni oportuna realizando directamente sus respectivas observaciones. Con respecto al **75%** restante, correspondiente a **218** 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 **218** encuestas mencionadas teniendo en cuenta los criterios estandarizados:

HOMOLOGACIÓN					
Segundo Semestre 2025					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	10	14	17	6	8
Calificación 2	4	5	8	4	1
Calificación 3	17	30	32	18	17
Calificación 4	35	47	41	32	35
Calificación 5	152	122	120	158	157
Total	218	218	218	218	218

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 74% de usuarios (161 de 218), respondió con calificaciones altas y un 26% (57 de 218) con calificación media y baja; en cuanto al tiempo de respuesta, el 86% de las encuestas cuentan con calificación alta y el 14% restante refleja una percepción media baja. Para el criterio de calidad / lenguaje, se observó una calificación alta por parte de 190 usuarios que representan un 87% del total de 218 encuestas, mientras que 28 usuarios, es decir, el 13% restante, optaron por una calificación entre media y baja. También se estableció, respecto a la complejidad del trámite, que el 78% (169 de 218 usuarios) dieron una calificación alta, mientras que el 22% (49 de 218 usuarios) la calificaron como media y baja.

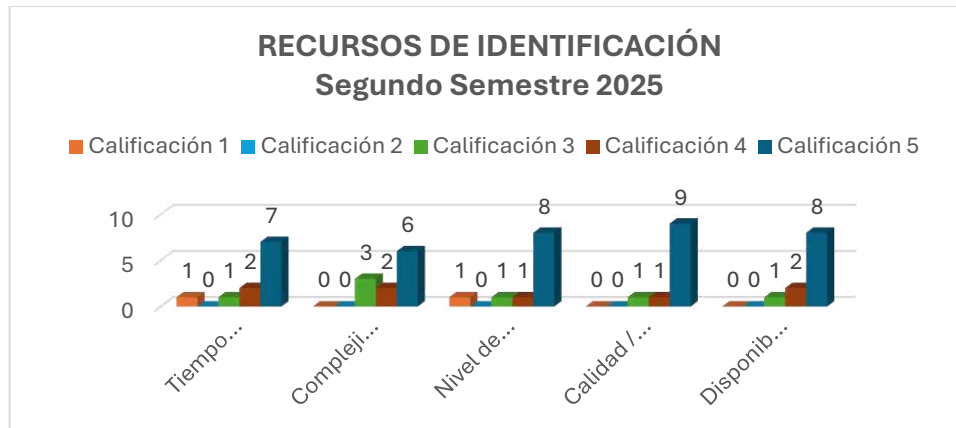
El escenario descrito anteriormente frente a los porcentajes de insatisfacción o calificaciones bajas, puede obedecer, al igual que en semestres anteriores, a una tendencia que radica en la imposibilidad de concluir el trámite de homologación por razones eminentemente técnicas y que son exigibles legalmente, 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.

1.6.4.5. Recursos de Identificación

RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN					
Segundo Semestre 2025					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	1	0	1	0	0
Calificación 2	0	0	0	0	0

Calificación 3	1	3	1	1	1
Calificación 4	2	2	1	1	2
Calificación 5	7	6	8	9	8
Total	11	11	11	11	11

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso



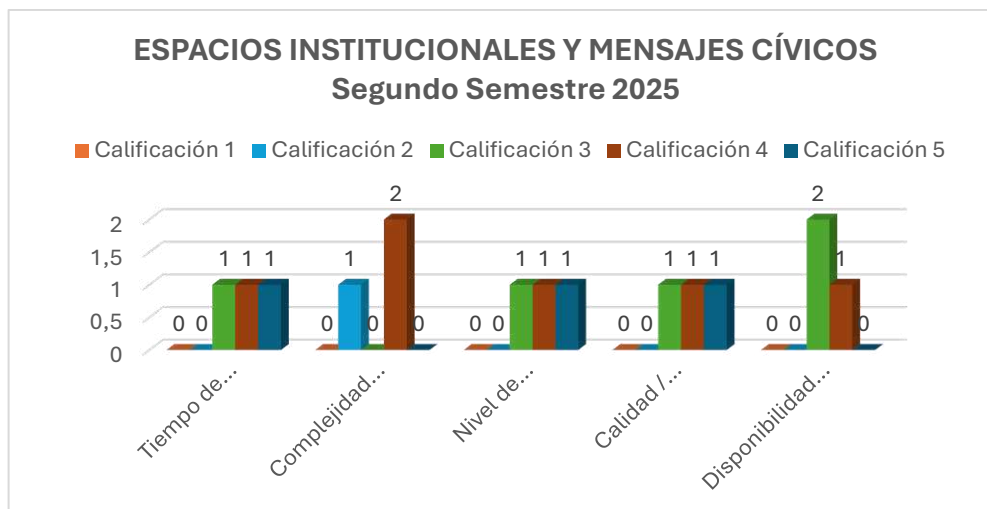
Fuente: Elaboración propia con datos aportados por el proceso

En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con recursos de identificación, se obtuvo respuesta a once (11) encuestas, cuyo resultado indica, en su mayoría, un alto nivel de satisfacción pues al menos 8 usuarios asignaron una calificación de 4 y 5 en todos los aspectos evaluados.

1.6.4.6. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos

ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS					
Segundo 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	1	0	1	1	2
Calificación 4	1	2	1	1	1
Calificación 5	1	0	1	1	0
Total	3	3	3	3	3

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 tres (3) encuestas, durante el segundo semestre de 2025, de las cuales se registró una respuesta con satisfacción media para los 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.

1.7. Seguimiento a recomendaciones del informe anterior

Teniendo en cuenta las recomendaciones emitidas en el informe del semestre anterior y la información aportada por el proceso con respecto a las acciones de mejora implementadas, se verificó lo siguiente:

Acción de Mejora	Comentarios
La Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor diseñará y difundirá piezas gráficas dirigidas a los funcionarios de la CRC, recordando la importancia de canalizar adecuadamente las PQRSD. En particular, se invitará a que, si se identifican solicitudes ciudadanas enviadas a correos electrónicos personales o institucionales bajo su administración, estas sean remitidas oportunamente al canal oficial de atención: atencioncliente@crcom.gov.co	Se verificó la publicación de piezas gráficas a través de canales de comunicación interna como el correo electrónico y la red social corporativa VivaEngage, en las que se establece la importancia de remitir todas las solicitudes de usuarios recibidas al correo personal o institucional al correo atencioncliente@crcom.gov.co , lo que permite sensibilizar a los funcionarios acerca de este proceso y velar por la oportunidad del trámite o solicitud en caso de presentarse la situación mencionada.
Se implementará una reorganización de las observaciones recolectadas a través de las encuestas de satisfacción. Esta reorganización Se realizará con criterio mensual, de manera	Se observó la reorganización en la presentación de las observaciones realizadas por los usuarios en consecuencia de las encuestas de satisfacción, mejora aplicada a partir del reporte generado por el proceso con

<p>que se pueda evidenciar de forma clara y estructurada la información reportada por los ciudadanos en cada periodo.</p> <p>La nueva presentación permitirá asociar cada comentario con el mes correspondiente, facilitando así su análisis comparativo y temático, así como la identificación de posibles patrones de mejora o alertas tempranas. Esta medida busca optimizar el uso de la retroalimentación ciudadana como insumo para la mejora continua del servicio.</p>	<p>respecto al segundo semestre de 2025. Lo anterior, permitió evidenciar un análisis más organizado y estructurado para cada canal de atención, especialmente el presencial, generando valor agregado a la retroalimentación recibida y por ende, incrementando la efectividad al momento de detectar oportunidades de mejora asociadas a las situaciones encontradas y tendencias establecidas a partir de estas.</p>
<p>Se implementará una funcionalidad que permita redirigir de manera inmediata al usuario hacia un agente humano del segundo nivel de atención, siempre que manifieste explícitamente esta necesidad. Esta funcionalidad operará dentro del horario de atención de la entidad (lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:30 p. m., en jornada continua), y busca garantizar una atención más oportuna y satisfactoria.</p>	<p>Se evidenció la implementación de la mejora teniendo en cuenta la nueva funcionalidad del asistente virtual para redirigir de manera más directa a un asesor, de tal suerte que los usuarios puedan acceder con mayor facilidad a este tipo de atención mediante este canal. Como se observa en el desarrollo del informe, los usuarios que utilizan esta función expresan satisfacción en mayor proporción, por lo que resulta más efectivo.</p>
<p>Se adelantará un ejercicio de análisis temático y cualitativo sobre las observaciones o comentarios negativos registrados en estos canales, de manera trimestral, con el fin de identificar causas recurrentes o aspectos puntuales susceptibles de ajuste. Esta revisión permitirá determinar si la insatisfacción obedece a factores operativos, comunicacionales, técnicos o de percepción, y derivar acciones según corresponda.</p>	<p>Se evidenció que a partir del ejercicio de análisis efectuado por el proceso, se implementaron acciones de mejora que incluyen: la actualización de las comunicaciones de los trámites de homologación para explicar de forma clara y específica las razones de negación; la optimización del modelo de calibración del centro de contacto, aumentando el número de llamadas evaluadas y fortaleciendo la retroalimentación a los agentes; y la simplificación del asistente virtual, permitiendo una derivación más directa a un agente humano y diferenciando la calificación entre ambos tipos de atención. Adicionalmente, se revisó y actualizó la base de conocimiento para asegurar alineación con la normativa vigente sobre simplificación del bloqueo de equipos.</p>
<p>Se modificará el título de la categoría evaluada, pasando de: “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por un servicio de la CRC” a “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) sobre la atención brindada por la CRC o sus funcionarios”</p>	<p>Se evidenció el cambio de título de categoría generando mayor precisión frente a dicho tipo de solicitud, lo que permite mejoras en el análisis efectuado.</p>

De este modo, se observó que se cumplieron todas las acciones de mejora propuestas por la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor, fortaleciendo las actividades y controles en el proceso para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad.

2. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

- La CRC demuestra un alto nivel de cumplimiento de los estándares legales y administrativos para la atención de PQRSD, 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.
- Este ejercicio de verificación permite evidenciar el cumplimiento total de las acciones de mejora derivadas de las recomendaciones del informe anterior, lo que refleja un alto compromiso con el proceso de mejora continua.

2.2. RECOMENDACIONES

En atención a los resultados obtenidos y a la evolución positiva evidenciada en el proceso relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, durante el periodo evaluado, se recomienda mantener la dinámica de mejora sostenida que ha venido consolidando. Lo anterior, teniendo en cuenta que, la implementación oportuna de ajustes operativos, la optimización de canales de atención, la actualización permanente de la información institucional y el uso sistemático de la retroalimentación de los usuarios, han demostrado ser acciones efectivas para fortalecer la calidad del servicio y velar por el cumplimiento de los estándares normativos. En este sentido, continuar potenciando estas estrategias permitirá no solo preservar los niveles de satisfacción alcanzados, sino también anticiparse a nuevas necesidades, mitigar posibles riesgos y consolidar unos estándares de atención cada vez más ágiles, claros y enfocados en el ciudadano.

3. CONCLUSIÓN

Se concluye que la CRC cumple de manera efectiva con los estándares legales establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, respaldándose en una estructura institucional sólida, procedimientos definidos y herramientas tecnológicas que garantizan la recepción, trámite, respuesta y seguimiento oportuno de las solicitudes ciudadanas. Los resultados de las encuestas aplicadas durante el periodo evaluado evidencian niveles de satisfacción ampliamente favorables en la mayoría de los canales de atención, reflejando la calidad del servicio prestado y el impacto positivo de las mejoras implementadas. Asimismo, la retroalimentación de los usuarios continúa siendo un insumo fundamental para identificar oportunidades y fortalecer el enfoque de mejora continua.

4. EVALUACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

No aplica.



MARTHA VALENZUELA PENAGOS
COORDINADORA DE CONTROL INTERNO (E)

Elaboró: Jesica Paola Corredor Arango 