

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

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Julio de 2022

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCoI  /CRCCoI  /CRCCoI  CRCCOL

CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Salvaguarda y Base del análisis	3
3. Estándares para la atención de PQRS	4
3.1. Criterios Legales.....	4
3.2. Definiciones.....	5
3.3. Recepción y trámite	6
3.4. Seguimiento y control.....	8
4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el primer semestre de 2022	9
5. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes durante el primer semestre de 2022	12
5.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2022	12
5.2. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas	23
6. Conclusiones y recomendaciones.....	31

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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

1. Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, artículo 76° y particularmente por el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, en relación con la obligación de presentarle a la administración un informe semestral de evaluación al cumplimiento de los estándares para la atención y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los usuarios, esta Coordinación efectuó la evaluación correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero de 2022 y el 30 de junio de 2022.

Debemos mencionar, como propósito de este informe el de establecer la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la CRC, lo cual nos permitirá, si es necesario, fijar recomendaciones a la alta dirección, así como los responsables de los procesos.

2. Salvaguarda y Base del análisis

Si bien el propósito principal del rol de evaluador independiente ejercido por las Oficinas de Control Interno es el de generar valor agregado para el mejoramiento de las operaciones de la entidad, es importante recordar que el artículo 9° de la Ley 1474 de determina la obligación para los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces de reportar a la Secretaría de Transparencia y demás órganos de control, cualquier situación identificada que eventualmente pudiera considerarse que representa tener una connotación de irregularidad o acto de corrupción.

El soporte documental para esta evaluación estuvo conformado por la base de datos de PQRS del sistema de gestión documental (ONBASE), las encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios después de que la CRC atiende una solicitud, recibidas

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, información aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, además de los informes de PQRS publicados en la página web de la CRC acorde a lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en lo que respecta a este tema.

3. Estándares para la atención de PQRS

3.1. 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)

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3.2. Definiciones

En la página web de la entidad se relaciona la siguiente información para tener en cuenta por 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: Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

Derecho de Petición de Consulta: Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas. Los términos generales para dar respuesta a las peticiones están previstos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, las cuales serán remitidas al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, los cuales serán remitidos al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario.

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Sugerencia: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles.

Solicitud de Información Pública: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de quince (15) días hábiles.

3.3. 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 Relacionamiento con Agentes, tal como se establece en la Resolución CRC 056 de 2022, que fija como una de las funciones de la coordinación en mención:

"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 canales de atención, la CRC dispone de:

- Horario de Atención: 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Línea gratuita nacional: 01-8000-919278
- Línea atención al ciudadano: (+57) 601 319 8300
- Fax: (+57) 601 319 8301
- Asistente virtual en: <https://www.crcm.gov.co/es>
- Correo electrónico: atencioncliente@crcm.gov.co
- Formulario dispuesto en la página web para realizar cualquier Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de Información Pública y Denuncia ante la CRC
- Redes sociales: Twitter, Instagram y Facebook

Dichos canales son divulgados a través de los medios disponibles como la página web de la entidad, 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.

Además, la entidad cuenta con un Portal de Trámites de la 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 que dispone la CRC 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://tramitescrcm.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, se publicó un documento correspondiente al "Portafolio de oferta institucional de los trámites y otros procedimientos administrativos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)", disponible a través del enlace: https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/documents/2022-01/Portafolio_de_Tramites_y_Servicios_CRC_2022_0.pdf

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Es de resaltar que en el marco del Sistema Integral de Gestión, la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, dispone de una serie de procedimientos en los que se describen las actividades para adelantar el respectivo trámite interno con el propósito de dar respuesta y atención efectiva a las solicitudes y trámites recibidas, elementos sobre los que se publican informes trimestrales relacionando el resultado de los indicadores del proceso en términos de tiempos de respuesta.

3.4. Seguimiento y control

El sistema de gestión documental utilizado por la CRC (ONBASE) cuenta con un protocolo de registro ordenado y de radicación automática e independiente para cada canal de recepción, el cual permite generar reportes en cualquier momento con la información necesaria para hacer seguimiento al trámite o respuesta oportuna de las solicitudes recibidas. Dicho mecanismo está centralizado en la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, desde donde se asigna la responsabilidad por la atención de la solicitud, dependiendo de la temática, los términos y las instancias para su respectivo trámite, y además, desde el proceso se realiza revisión de los radicados pendientes tres veces a la semana para efectos de dar respuesta a las solicitudes de manera oportuna, tal como consta en los informes de desempeño elaborados por la Coordinación responsable.

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 particularidad de manera efectiva. 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 un sistema de encuestas que se aplica al finalizar el respectivo trámite directamente a los usuarios, independientemente del canal utilizado.

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Finalmente, la Coordinación de Control Interno viene cumpliendo con lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, que establece en relación con el Control: *“Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad”*. Los informes de que trata este seguimiento se elaboran y comunican a la Dirección Ejecutiva acorde con las actividades definidas en el Plan anual de Auditoría de cada vigencia y además, se encuentran disponibles para consulta en la página web de la entidad a través del enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-la-oficina-de-control-interno/informes-control-interno#cont>

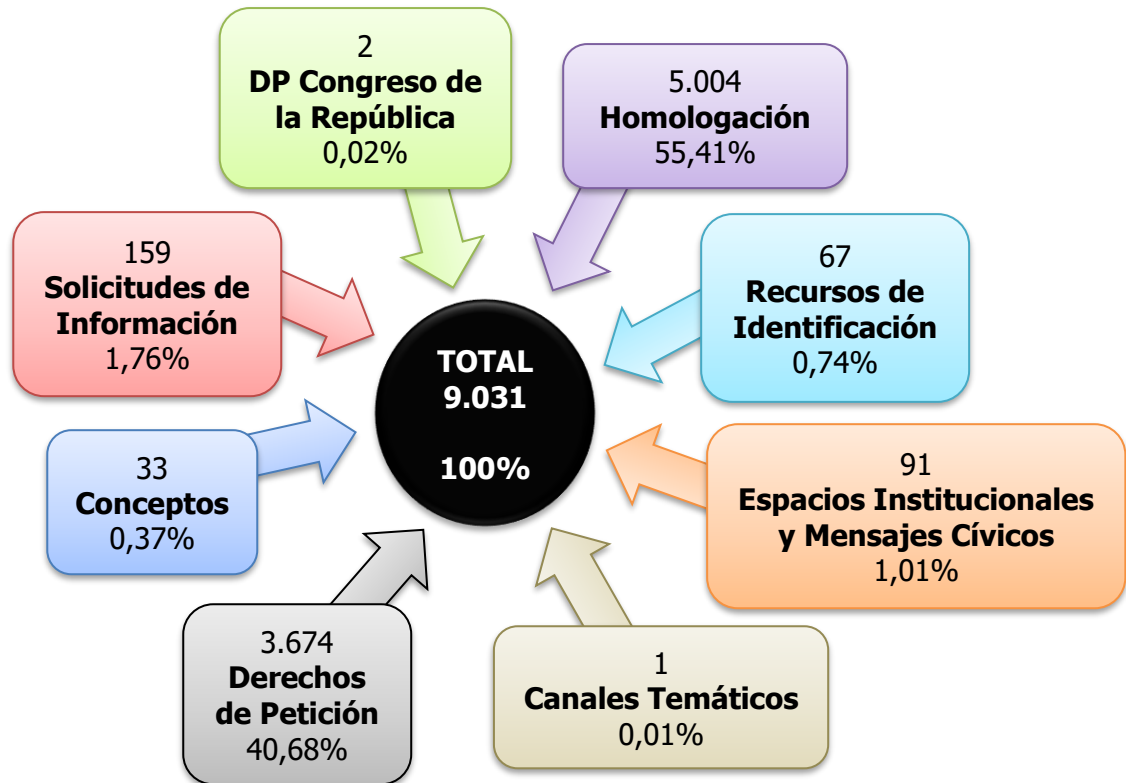
4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el primer semestre de 2022

Durante el periodo transcurrido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de **16.752** solicitudes discriminadas y clasificadas de acuerdo con las diferentes categorías establecidas por la CRC, así: Derechos de Petición, Conceptos, Solicitudes de Información, Derechos de Petición Congreso de la República, Trámite de Homologación, Trámite de Recursos de Identificación, Trámite y Canales Temáticos, Trámite de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta la relación de solicitudes recibidas durante el primer y segundo trimestre de 2022, a través de los diferentes canales de atención, de conformidad con la respectiva clasificación y medición trimestral de los tiempos medios de respuesta para cada categoría.

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

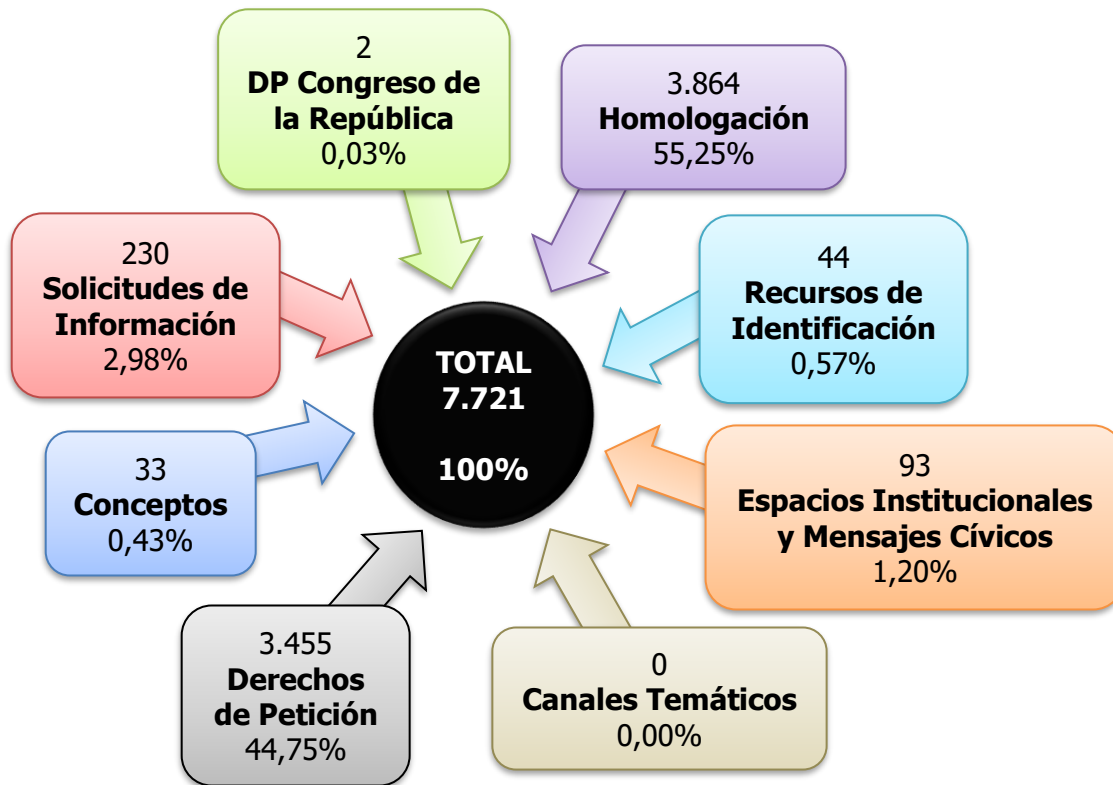
Consultas, solicitudes y trámites recibidos en el primer trimestre de 2022



Gráfica No 1. Consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el primer trimestre de 2022

Según la ilustración, se puede observar que las solicitudes respecto al trámite de homologación de equipos y los derechos de petición, son las que mayor representación tienen dentro del total con un 55,41% y 40,68%, respectivamente, así pues, la cantidad de consultas que se reciben por estos conceptos superan de manera significativa las correspondientes a otros trámites teniendo en cuenta la clasificación del trimestre en mención.

Consultas, solicitudes y trámites recibidos en el segundo trimestre de 2022



Gráfica No 2. Consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el segundo trimestre de 2022

Para el caso del segundo trimestre de esta vigencia, al igual que en el anterior, se observó que el 50,05% del total de solicitudes recibidas corresponde al trámite de homologación, seguido de los derechos de petición con un porcentaje de 44,75%, siendo estos dos los más representativos con respecto a las demás categorías señaladas.

Tiempos Medios de Respuesta para los diferentes tipos de solicitudes recibidos durante el primer semestre de 2022

TIPO DE SOLICITUD	2022 - I TRIMESTRE		2022 - II TRIMESTRE	
	Cantidad	TMR	Cantidad	TMR
Derechos de Petición	3.674	1,74	3.455	1,92
Conceptos	33	12,00	33	15,73
Solicitudes de Información	159	7,67	230	6,81
Derechos de Petición Congreso de la República	2	2,00	2	5,00
Trámite de Homologación	5.004	2,99	3.864	2,26
Trámite de Recursos de Identificación	67	6,08	44	5,02
Trámite y Canales Temáticos	1	2,00	0	N/A
Trámite de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	91	1,20	93	1,28
TOTAL	9.031	-	7.721	-

Tabla No 1. Tiempos Medios de Respuesta durante el primer semestre de 2022

5. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes durante el primer semestre de 2022

5.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2022

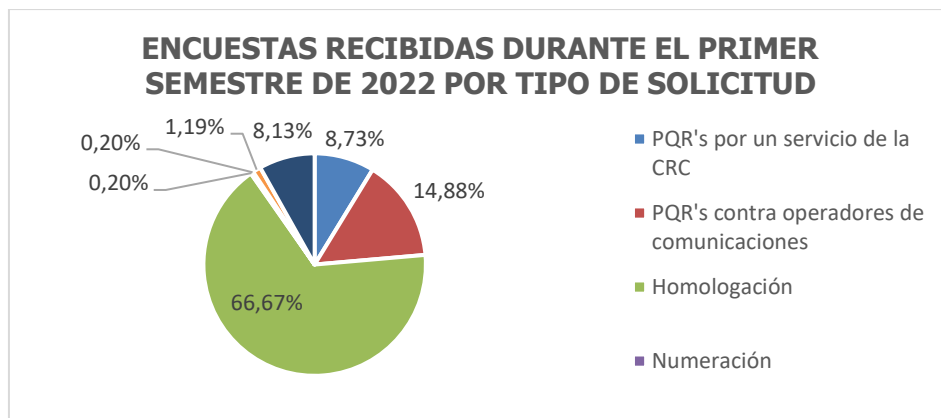
En este capítulo se hará énfasis en los resultados de las encuestas enviadas y/o presentadas por los usuarios entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022. Para estos efectos, es de mencionar que, acorde con la respectiva base de datos aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, se aplica la siguiente clasificación a las encuestas por tipo de solicitud: Atención prestada por concepto de PQRSD por un servicio de la CRC, PQR contra operadores de comunicaciones, homologación, numeración, códigos cortos, espacios institucionales y mensajes cívicos y finalmente, conceptos, consultas y solicitudes de información.

En este entendido, se cuenta con información de **504** encuestas que corresponden a un **3%** del total de solicitudes atendidas en el semestre objeto de evaluación en este informe:

ENCUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRSD por un servicio de la CRC	44	8,73%
PQR contra operadores de comunicaciones	75	14,88%
Homologación	336	66,67%
Numeración	1	0,20%
Códigos Cortos	1	0,20%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	6	1,19%
Conceptos, consultas y solicitudes de información	41	8,13%
Total	504	100%

Tabla No 2. Encuestas recibidas por tipo de solicitud durante el primer semestre de 2022

NOTA: Del total de 16.752 solicitudes presentadas durante el segundo semestre de 2021, se obtuvo respuesta a 504 encuestas, como se indica en la siguiente gráfica.

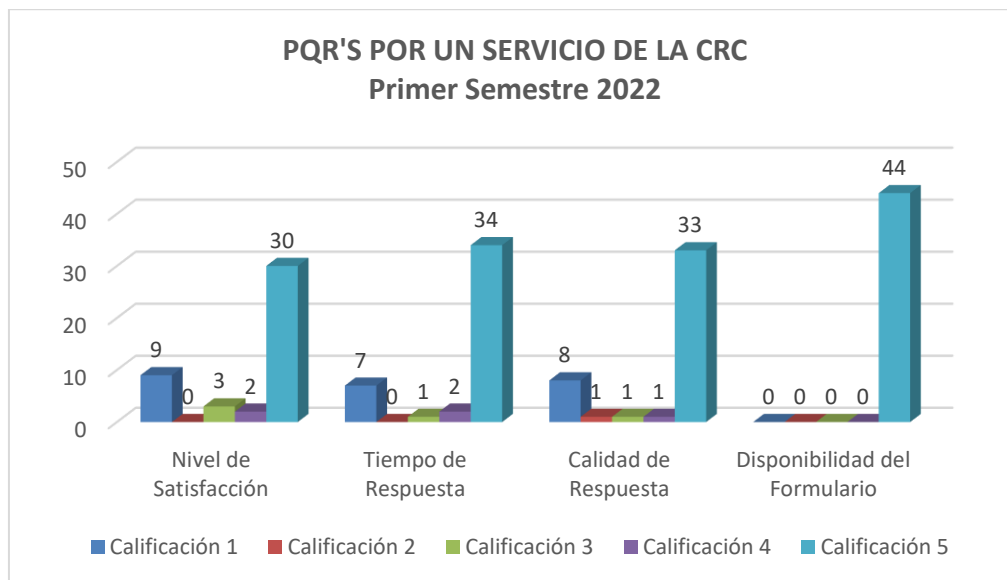


Gráfica No 3. Encuestas recibidas durante el primer semestre de 2022

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

TABLA 3 - PQR'S POR UN SERVICIO DE LA CRC – Primer Semestre 2022				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	9	7	8	0
Calificación 2	0	0	1	0
Calificación 3	3	1	1	0
Calificación 4	2	2	1	0
Calificación 5	30	34	33	44
Total	44	44	44	44

Tabla No 3. PQR'S POR PRESTACION DE UN SERVICIO DE LA CRC – Primer Semestre 2022



Gráfica No 4. PQR'S POR UN SERVICIO DE LA CRC – Primer Semestre 2022

Con respecto a las encuestas relacionadas con PQR'S recibidas por prestación de servicios de la CRC, durante el primer semestre de 2022, se puede observar que un 72% de los usuarios (32 encuestas) contestaron con un alto nivel de satisfacción, mientras que el porcentaje restante (28% equivalente a 12 encuestas) consideró una calificación baja o media (1 o 3) para este mismo criterio. Así pues, estos resultados reflejan, de manera general, que los usuarios califican en alto porcentaje la atención recibida.

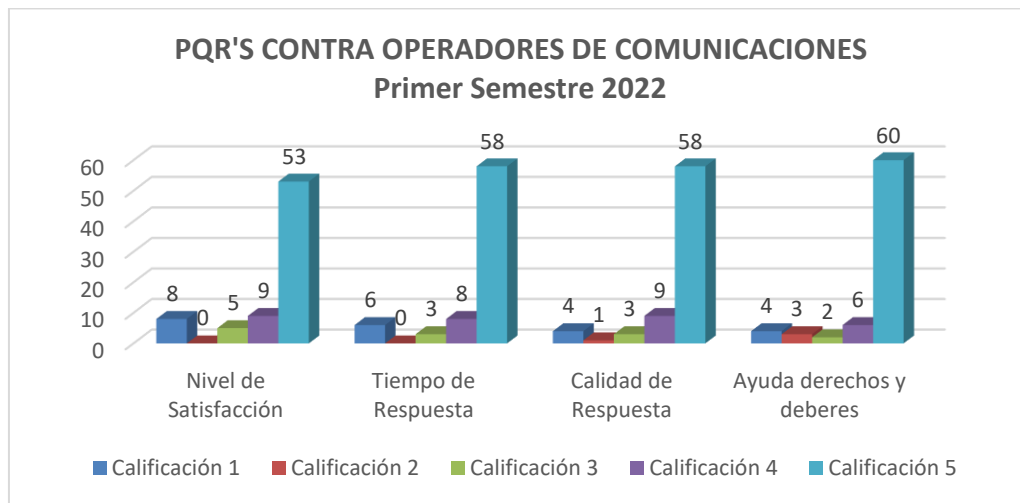
Aunque el porcentaje de satisfacción se mantiene en un rango favorable, se observa que disminuyó frente a los resultados del semestre anterior en un 7%.

En armonía con lo anterior, respecto a las apreciaciones de los usuarios, se evidenciaron algunas observaciones que indican las razones de su inconformidad frente a la respuesta obtenida y por ende, oportunidades de mejora, información compilada y relacionada más adelante, en el numeral 5.2 de este documento.

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

Tabla No 4. PQR'S CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES - Primer Semestre 2022				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Ayuda derechos y deberes
Calificación 1	8	6	4	4
Calificación 2	0	0	1	3
Calificación 3	5	3	3	2
Calificación 4	9	8	9	6
Calificación 5	53	58	58	60
Total	75	75	75	75

Tabla No 4. PQR'S CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES - Primer Semestre 2022



Gráfica No 5. PQR'S contra operadores de comunicaciones – Primer Semestre 2022

Se puede observar, frente a las encuestas relacionadas con peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que en un 71% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción, caso contrario del porcentaje restante (29%), por cuanto calificaron con 1, 2 o 3 dicho aspecto. Aunque el porcentaje de satisfacción se mantiene en un rango favorable, se observa que disminuyó frente a los resultados del semestre anterior en un 3%.

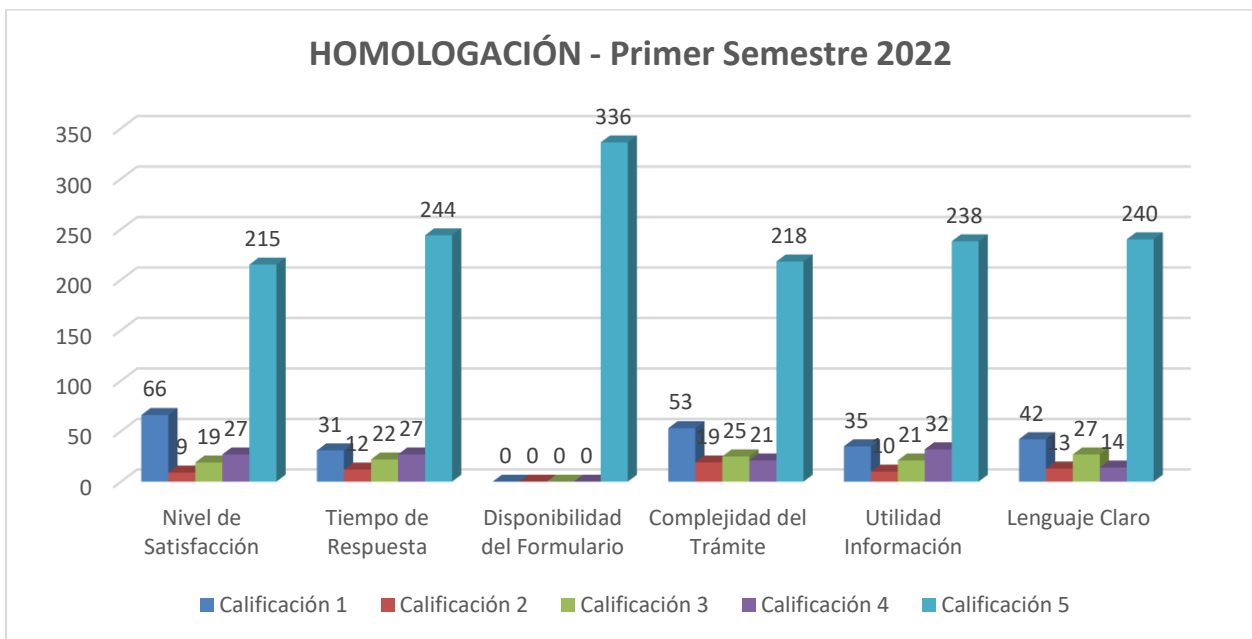
En lo que respecta a los criterios de tiempo de respuesta, calidad de respuesta y ayuda derechos y deberes, la cantidad de usuarios que responde con una calificación de 4 y 5 representan un 88%, aproximadamente, del total de encuestas recibidas por este tipo de solicitud.

De igual forma que en el ítem anterior, los comentarios recibidos en los casos en que la calificación no fue favorable se señalarán posteriormente a manera de muestreo, para efectos de abordar las oportunidades de mejora en lo que sea pertinente.

- **Homologación**

HOMOLOGACIÓN - Primer Semestre 2022						
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad Formulario	Complejidad del Trámite	Utilidad Información	Lenguaje Claro
Calificación 1	66	31	0	53	35	42
Calificación 2	9	12	0	19	10	13
Calificación 3	19	22	0	25	21	27
Calificación 4	27	27	0	21	32	14
Calificación 5	215	244	336	218	238	240
Total	336	336	336	336	336	336

Tabla No 5. Calificación encuestas homologación - Primer Semestre 2022



Gráfica No 6. Calificación encuestas homologación –Primer Semestre 2022

En lo que respecta al trámite de homologación, se evidencia, así como en otros tipos de solicitudes, que un porcentaje significativo (81%) de los usuarios respondió con las más altas calificaciones el criterio de tiempo de respuesta, expresando una percepción positiva frente a la oportunidad de trámite a su solicitud. En cuanto al nivel de satisfacción se observa una calificación alta (4 y 5) por parte del 72%, ahora bien, el 28% restante evaluó este aspecto con una calificación entre media y baja.

La calificación entre media y baja que mide el porcentaje de insatisfacción, se presenta de manera recurrente, aunque se mejoró en seis (6) puntos porcentuales frente al semestre anterior.

La circunstancia anteriormente descrita, puede seguir obedeciendo, al igual que el semestre anterior, a la imposibilidad de concluir el trámite por razones eminentemente técnicas y en algunos casos, respuestas generales que no permiten transmitir una explicación lo suficientemente clara y por lo tanto el usuario manifiesta una percepción negativa, lo anterior basados en los comentarios consignados en las encuestas. Para solucionar la situación planteada, la CRC, ha implementado iniciativas enfocadas en adoptar el manejo de un lenguaje claro en la interacción con los usuarios frente a sus solicitudes entre otras acciones como la simplificación del trámite de homologación (Resolución 6129 de 2020 que entró en vigor a partir del 01 de octubre de 2021). No obstante, se puede observar que, aunque un 76% de las encuestas refleja un resultado favorable en este aspecto de lenguaje claro, nos queda un rezago del 24% de usuarios insatisfechos, que en el análisis anterior había sido de 26%, siendo casi imperceptible su mejora, lo que significa una oportunidad para continuar con el fortalecimiento de estas alternativas.

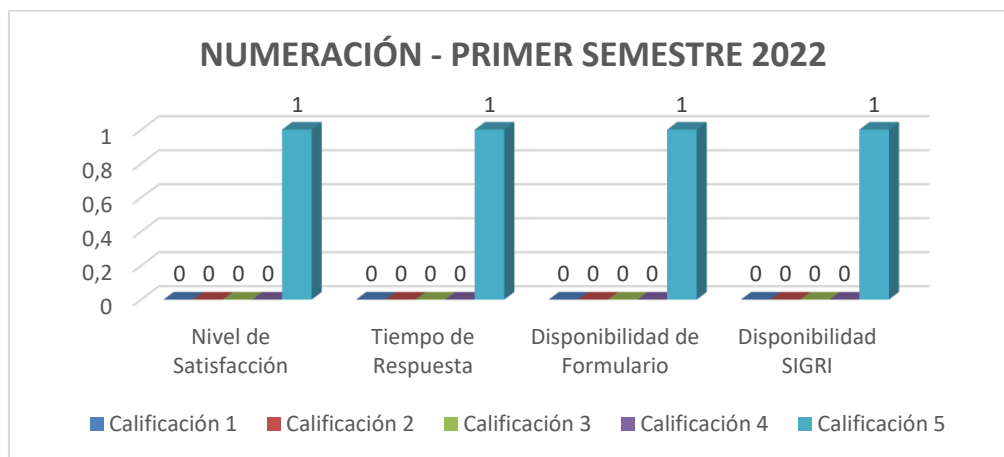
Es de resaltar que, el nivel de satisfacción general frente a este trámite se mantiene en un rango favorable y además, aumentó un 6% comparado con el resultado del semestre anterior.

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 18 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- **Numeración**

NUMERACIÓN - Primer Semestre 2022				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad de Formulario	Disponibilidad SIGRI
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	0	0	0	0
Calificación 5	1	1	1	1
Total	1	1	1	1

Tabla No 6. Numeración – Primer Semestre de 2022



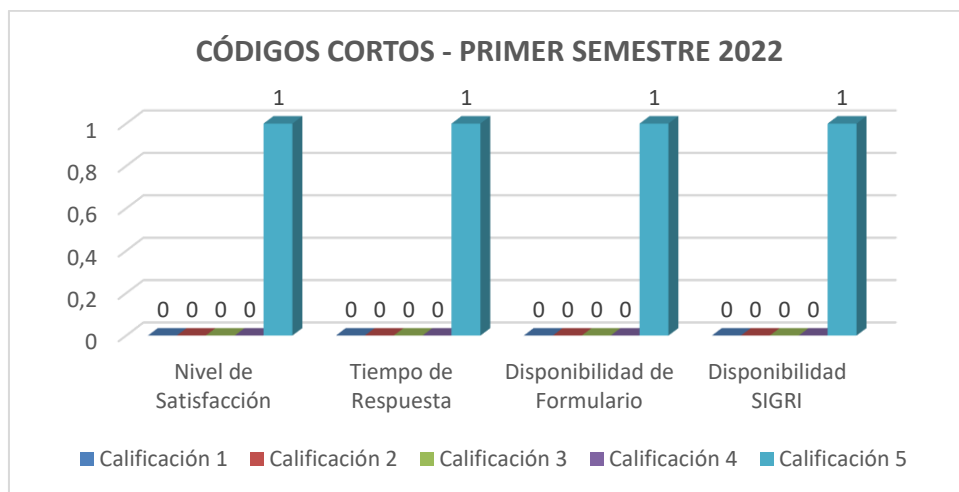
Gráfica No 7. Numeración - Primer Semestre 2022

Con respecto al trámite de numeración, se obtuvo información de una encuesta durante el primer semestre de 2022, con un resultado que asciende a la máxima calificación en los cuatros criterios valorados: Nivel de satisfacción, tiempo de respuesta, disponibilidad de formulario y disponibilidad de SIGRI.

- **Códigos Cortos**

CÓDIGOS CORTOS – Primer Semestre 2022				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad de Formulario	Disponibilidad SIGRI
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	0	0	0	0
Calificación 5	1	1	1	1
Total	1	1	1	1

Tabla No 7. Códigos Cortos – Primer Semestre de 2022



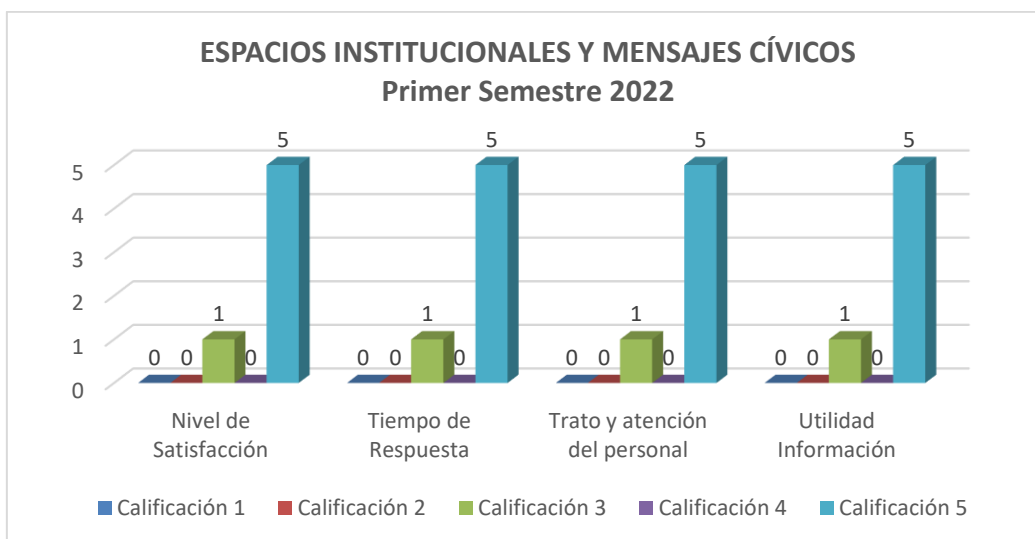
Gráfica No 8. Códigos cortos – Primer Semestre 2022

En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con el trámite de códigos cortos, se obtuvo respuesta de una encuesta, cuyo resultado corresponde a la máxima calificación en todos los criterios señalados.

- **Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos**

ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS - Primer Semestre 2022				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Trato y atención del personal	Utilidad Información
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	1	1	1	1
Calificación 4	0	0	0	0
Calificación 5	5	5	5	5
Total	6	6	6	6

Tabla No 8. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos – Primer Semestre de 2022



Gráfica No 9. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos – Primer Semestre 2022

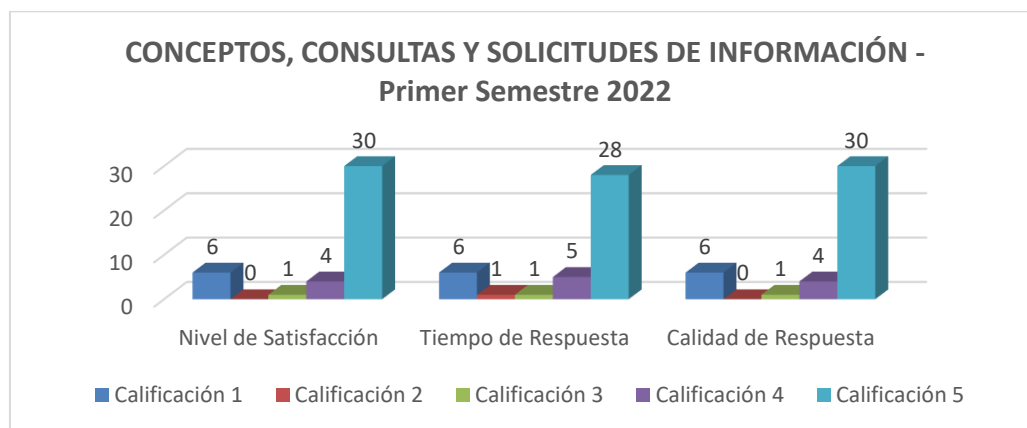
Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos se recibieron seis (6) encuestas, durante el primer semestre de 2022 y registraron resultados correspondientes a la mayor calificación frente al nivel de satisfacción, el tiempo de

respuesta, el trato y atención del personal y la utilidad de la información. En el caso de la encuesta que fue contestada con una puntuación de 3 en todos los criterios no se observó algún comentario o retroalimentación que permita conocer la causa de dicha percepción.

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

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - Primer Semestre 2022			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	6	6	6
Calificación 2	0	1	0
Calificación 3	1	1	1
Calificación 4	4	5	4
Calificación 5	30	28	30
Total	41	41	41

Tabla No 9. Conceptos, consultas y solicitudes de información – Primer Semestre 2022



Gráfica No 10. Conceptos, consultas y solicitudes de información – Primer Semestre 2022

Con respecto a los conceptos, consultas y solicitudes de información, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas, la mayoría de los usuarios (83%) manifestaron un alto nivel de satisfacción, situación que también se refleja en los resultados obtenidos frente a los criterios de oportunidad y calidad, a pesar de ello, debe de analizarse la escala de calificación baja (1) asignada a seis solicitudes con relación al nivel de satisfacción, tiempo de respuesta y calidad de la respuesta, por cuanto la entidad como dueña y concedora de los temas acorde con su misionalidad debe exigirse al máximo para dejar satisfechos a los usuarios con especial énfasis en este criterio de calidad.

Se reitera el comentario del segundo semestre del 2021, donde se consideró que las situaciones que se presentan, frente a solicitudes de los usuarios, en donde el contenido de la respuesta brindada parte de la CRC es acorde con fundamentos o criterios legales, al igual que los casos en que lo solicitado (conceptos, consultas y solicitudes) se salen de la competencia de la CRC, lo que puede generar insatisfacción del peticionario, sin que ello, signifique una mala prestación del servicio.

5.2. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas

Con el ánimo de determinar 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 Relacionamiento con Agentes, e ilustrar algunos elementos que ameritan ser revisados por la administración, a raíz de la retroalimentación de los usuarios, para efectos de implementar mecanismos que reduzcan su ocurrencia e impacto sobre la prestación del servicio, se transcriben a continuación textualmente algunos comentarios de usuarios que manifestaron su **insatisfacción** con la atención y respuesta obtenida de parte de la CRC frente a los diferentes tipos de solicitudes.

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 23 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

No.	MUESTRA DE COMENTARIOS DE USUARIOS QUE MANIFESTARON INSATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN / RESPUESTA OBTENIDA A SU SOLICITUD
1	Sinceramente uno por ser extranjero, se nos dificulta, realizar dicho trámite no debería ser tan complicado ya que también es un riesgo para nosotros venir a un país diferente de vacaciones y no poder tener comunicación necesaria.
2	Como primera medida es cuestionable la forma en que realizaron la búsqueda para determinar el no cumplimiento de las especificaciones requeridas por el terminal solicitado bajo trámite 2021712463, ya que al realizar la búsqueda incluyendo los guiones correspondientes de la totalidad del FCCID PY7-95324M registra la información de cumplimiento. En segundo lugar es necesario que permitan agregar información de sustento en el formato ya que abrí un segundo trámite bajo 2021712470 adjuntando información adicional de la búsqueda pero el trámite fue cancelado. Agradezco su gestión y respuesta ante mis inquietudes
3	Buenas noches, gracias por la respuesta, pero el problema no es el bloqueo del IMEI como tal, yo también lo verifiqué en esa página, el problema es que al insertar una SIM de otro operador me dice que no es válida, entonces cuando fui al operador a revisar qué pasó, me dicen que fue bloqueado por esa razón y que me comunicara con ustedes para ver la posibilidad de desbloqueo y poder usarlo con cualquier operador, o que al menos me digan cómo debo proceder. Gracias.
4	Sinceramente no entiendo por qué hacen la vida difícil a las personas de bien, yo lo único que deseo y quiero es poder seguir usando mi teléfono que compré en España hace 5 años, llevaba 22 años fuera y por asuntos de familia he regresado a Colombia de nuevo y me encuentro con esta ley que sí bien la podría justificar para ciertos casos NO aplica para mí.
5	Buenas tardes, como consumidor me parece increíble que luego de adquirir un teléfono Motorola en USA en cadena certificada como Walmart, la respuesta que me dan es prácticamente lavarse las manos en mi caso y yo perder mi dinero, como puedo conseguir el certificado que ustedes me piden? esta no es la forma adecuada de responder mi solicitud de homologación, el tiempo sigue contando y mi equipo será bloqueado por mi operador movistar. Cabe destacar que este dispositivo también es comercializado en Colombia por la cadena Alkosto. Necesito de su ayuda urgente por favor, si ustedes como CRC no son capaces de encontrar un certificado, yo como consumidor de dónde puedo obtenerlo?.
6	I tried to explain through emails and approve the homologation process, but at the end my mobile got blocked and suffering a lot in foreign country. This suffering after lot of emails sent in last 1 month. I didn't expect foreign people will be treated badly and made to suffer like this. Need support and guidance to unblock my mobile. Thank you Colombia.
7	sugiero que los items de la encuesta no este precalificados sobre todo en la posición 5 ya que si uno no revisa un item quedaria calificado de origen interes de la entidad de que ello sea así La posición a de estar en posición neutral
8	Es improcedente que den la misma respuesta sin revisar los documentos enviados y que solicitan
9	Primero dicen que facilitan la homologación y no hay que presentar el CERTIFICADO DE CARACTERÍSTICAS O FCC o como se llame, después me dicen que no encuentran el CERTIFICADO que le mande yo, se lo mando yo y me dicen que tampoco vale, no se porque ponen tantas trabas cuando hay otros modelos muy similares a mi celular que si están homologados y seguro que trabajan en las mismas bandas de frecuencia, mi modelo es el OPPO A52. CPH2069 Un saludo.
10	No se entiende como puede la CRC desconocer la honestidad y discrecionalidad de las autoridades de la UE para permitir la venta de equipos celulares que no sean idóneos. Está negación a la homologación, parece una práctica que protege los monopolios en Colombia.

11	The most useless company I've ever dealt with.
12	no encuentro razonable la respuesta, si la marca tiene otros equipos aceptados en el pais, por que se niega la homologacion y que otra opcion nos da la comision? me parece muy mediocre la respuesta
13	Ya recibí la confirmación de la homologación de mi celular, pero aún no puedo usarlo por qué al querer registrarlo en la compañía móvil me dice que no está homologado, que sucede?si el código de homologación es TM-22-0135
14	llevo una semana de haber recibido la respuesta positiva de parte de ustedes pero es imposible usar mi teléfono con el operador , pues sigue apareciendo que no esta homologado, o sea que ustedes no lo han liberado para poder usarlo, hasta cuando tengo que esperar para poder utilizar mi teléfono, espero respuesta y soluciones prontas.
15	Ningún documento que se anexa es suficiente para homologar un equipo traído de el exterior, ponen miles de exigencias para utilizar un movil propio en Colombia, no tienen atención presencial y la atención por medio de correo electrónico lo único que proporciona son respuestas negativas a los miles de intentos que he realizado en homologar mi móvil para poderlo utilizar
16	En la encuesta las respuestas estan prefijadas...crazo error ya que el cuestionario esta relleno con unas respuestas predispuestas sin que usuario de la encuesta lo haya marcado...esto con lleva a errores Pregunto...porque no lo prefieren con base a la calificacion uno Ests formulario esta amañado...porque si no contesto alguna pregunta paso por alto una de ellas...pues queda marcada con 5 cuando podria ser otra vsloracion CAMBIEN LA PRESENTACION DE LA ENCUESTA...SE ESTAN ENGAÑANDO...
17	Presente todo los documentos y formularios que me pidieron para igual negarme la homologación habiendo dado toda la información que me solicitaron.
18	Debería existir una posibilidad diferente para homologar un teléfono traído del exterior cuando no se es residente en Colombia y que solo se va a estar unas semanas por turismo. El trámite es complejo y con los nuevos modelos de teléfonos que no se pueden abrir, es imposible hacer las fotos de identificación del aparato como lo proponen en el video.
19	Completamente insatisfecho..Un lenguaje muy técnico en las respuestas que lo dejan a uno perdido. pésimo trámite, aunque rescató los videos. Ahora estoy perdida sin saber qué hacer para salvar mi telefono. Mal, mal, mal
20	Necesito el funcionamiento de ese reloj para el colegio de mi hijo. Quien me responde por eso ? Aparte no sugieren que debo hacer. Simplemente no se puede y ya !! Al menos recomienden que reloj de niños es confiable para comprar, para no perder el dinero en otro
21	CON TODO RESPETO NO ENTIENDO POR QUE ME RECHAZAN LA HOMOLOGACION DEL TERMINAL, NO ENTIENDO PORQUE TANTO COMPLIQUE SIENDO UN TELEFONO LEGAL, Y TAMPOCO ENTIENDO BIEN A QUE CERTIFICADO SE REFIEREN PARA HOMOLOGAR EL EQUIPO. COLOMBIA ES EL UNICO PAIS DEL MUNDO QUE PONE TANTA TRABA A LO CELULARES IMPORTADOS. EXPLIQUEME BIEN PORFAVOR ENTONCES QUE TENGO QUE HACER PARA QUE ME ACEPTEN LA HOMOLOGACION.
22	Que me den una respuesta más concreta de lo que debo aportar para homologar
23	Si ustedes no encuentran el certificado , como esperan que yo lo haga. Envie todo lo que ustedes necesitaban y aun así me siguen respondiendo lo mismo. SI les digo que el equipo fue comprado en la union europea y ustedes siguen buscando en las bases de datos incorrectas, como quieren que haga el tramite?. les envíe el certificado de conformidad del vendedor, por que ustedes no buscan la informacion que necesitan. O sino actualicen los videos y sean claros que equipos traídos de la union europea no se pueden homologa, por que los certificados no se encuentran en internet. les falta mucha claridad en el tramite.

24	<p>Sus respuestas son generalizadas, simplemente un copy page y listo. Ya tienen las respuestas para cada tema.</p> <p>Ejemplo 1: Sobre mi queja del porque la plataforma no me acepta las diferentes claves que prob aplicando las normas indicadas en la plataforma, 'su respuesta simplista fue la de indicarme las normas que ya sabia para elegir una clave. pero del problema no mencionan nada.</p> <p>Ejemplo 2: Sobre mi comentario de las llamadas me citan una gran cantidad de normas, articulos, incisos etc, que simplemente creo es menos molesto recibir la gran cantidad de llamadas molestas que ponerme a leer y tratar de entender toda esa palabreria.</p> <p>En conclusion: no es posible realizar mi registro para incribir mi numero al RNC porque su plataforma NO FUNCIONA y antes de leer la normatividad prefiero seguir recibiendo las llamadas</p> <p>Que servicio tan pesimo el de la CRC en cuanto a la atencion al cliente</p>
25	<p>Estoy inconforme, por que yo nunca reporté mi celular a Movistar por robo, no entiendo por qué ellos me lo bloquearon, adicionalmente el daño tan Grande que me ha hecho, yo trabajo con ventas, y no he podido por que no tengo mi herramienta el celular, a parte estoy pagando un plan que no he podido usar. Si acudí a este medio es por que ya he realizado varias solicitudes con Movistar directamente, y me están tomando el pelo. He llevado a la oficina a factura de mi equipo, adicionalmente por página se montó gestión y aún no me dan solución</p>
26	<p>Yo desde hace años traje ese celular desde España, y hasta el momento ha sido un problema la homologación, les mandé el ticket de compra ya que se adquirió en un almacén serio. Ese producto no se compró en la calle, me extraña que el funcionario que revisó mis documentos no se dé cuenta que ese celular fue comprado en España, me parece una tomadura de pelo todo ésto. La verdad que se queda uno decepcionado que enviando toda la documentación legal le salgan con que el modelo no corresponde, yo no me robé ese equipo ni tampoco lo compré en la calle. Gracias por la respuesta que me puedan dar.</p>
27	<p>Solamente copian y pegan, no dan respuesta personalizadas para un caso personalizado como el mío. Es ridículo que se pueda usar el celular en todo el resto del mundo menos en Colombia, un celular original, con factura y comprado legalmente, solamente que no se cuenta con el Tag o la caja o el sticker que acá piden. Se envió la solicitud varias veces y la respuesta es copiar y pegar lo mismo, salir del paso. Para qué tienen funcionarios si es mejor ahorrar ese dinero y poner una computadora que copié y pegue mensajes automáticamente. Exijo se me de una aclaración personal y se tome en cuenta mi caso o se me ayude a poder solucionar, soy una persona pensionada y mi hija me regaló este celular y ahora ni lo puedo usar.</p>
28	<p>Me parece incoherente que se puedan homologar productos con certificación FCC ID y los CMIT ID no, estos últimos son equipos que cuentan con innumerables características equiparable y o superiores a los equipos FCC ID. Espero en un futuro se puedan homologar esta clase de equipos</p>
29	<p>No entiendo por que este tramite existe en Colombia si el robo de celulares sigue creciendo. Compre mi celular legalmente en el exterior y sali afectada porque el vendedor me vendio una copia no autorizada.</p> <p>Ahora mi unica solucion es no tener celular en Colombia hasta que pueda comprarme uno nuevo.</p> <p>Wow! excelente calidad de vida</p>
30	<p>Ya con esta son dos solicitudes que hago por este medio pero es muy tedioso por que piden más de lo que uno tiene y queda muy complicado realizar la homologacion de cual quier equipo en colombia entonces no se de que otra manera exponerlo</p>
31	<p>Esperamos que la CRC como ente regulador, intervenga en una situación donde se evidencia la manipulacion y fraude por parte de un tercero, y que el titular del mismo reporta.</p>
32	<p>No me respondieron lo que pregunte</p>

33	Me solicitaron mandar información al correo complementacionhomologacion@crcom.gov.co . solicitando el radicado de la homologarlo de mi equipo que es 2022703215 y me contestan que esta información no es válida
34	Envíe todo lo que me decía en la página oficial y sin embargo me bloquearon mi móvil sin importar que estaba enviando todo llenando formulario de dicha página
35	Me encuentro muy insatisfecho por la respuesta dada ya que cumplí con todos los requisitos de la documentación requerida incluso anexé la factura de compra lo cual demuestra que el móvil es legal y aun así me niegan la homologación quedando perjudicado ya que el celular es mi herramienta de trabajo y se encuentra fuera de red y ni la crc y ni los puntos autorizados de claro no me dan solución alguna
36	Este organismo es de lo peor. Casi nunca ofrece respuesta favorable a las personas naturales. Los procesos diligenciados por está vía es nula. Se supone, que una busca opciones para abaratar costos, importa un dispositivo móvil en pro de buscar alternativas coherente, sin embargo, la CRC es un fraude total, casi nunca emite carta de Homologación. Las respuesta para las personas naturales son estandarizados con un no rotundo....La CRC es un organismo creado para consolidar la burocracia.....mala experiencia...
37	Lo peor de lo peor....casi nunca la "CRC" soluciona homologacion a una persona natural.....en tal sentido, el proceso de homologacion en colombia es para unos pocos, en resumen, es para los mas representativos, y punto....
38	Para las personas como yo que venimos por 30 s Colombia a ver nuestra familia y pasa 10 horas nos bloquean el móvil y nos dejan así es injusto Ya que no nos dan obsion antes de tramitar nada
39	Buenos días, insatisfecho porque no pude homologar mi celular, solo quería recalcar que este celular me lo mandaron de Italia.estoy desilusionado
40	Se aportaron todas los documentos que se contaban del reloj inteligente comprado por AliExpress - ellos niños dan información. Adicional de cup y nada más solo la información que tienen en las páginas de compra las especificaciones técnicas no las envían, y la crc solo dice le faltan pruebas de donde mas secan esos documentos si no se tiene, lo único que hacen es hacer perder el dinero de los compradores porque el equipo cumple con todas las especificaciones que dicen al momento de la compra y aquí en Colombia el único país que bloquean y le hace perder el dinero a las personas con equipos que se compran legalmente y entran legalmente al país con revisión de aduanas
41	Soy una persona mayor de 65 años y he tenido problemas para conseguir lo que me piden, no tengo la caja donde puedo tomar foto a la etiqueta, necesito mas colaboración adjunte factura de compra en Canadá .
42	Es que la verdad no me ayudaron con el tramite, es cierto que me escribieron, volvi a escriir pidiendo que me ayudaran dado que no cuento con la etiqueta dsi exite otra forma de solucionar el asunto con mi telefono y la unica respuesta que recibo esta donde dice que desisti, al correo que escribi nunca me dio una respuesta
43	Envíe un anexo de tres hojas con todos los pantallazos de la información del celular, y sin embargo me dicen que falta el TAC. Cuando se llena el certificado esa parte queda inhabilitada si ya hay homologación de ese modelo. Compré dos celulares en Estados Unidos, pero en la homologación se piden cosas que ya se enviaron, obtaculizando el trámite para las personas honestas que queremos hacer las cosas bien.
44	necesito una respuesta mas concreta en un lenguaje sencillo o sintetizado no un testamento que no comprendi al final cual es el resultado de mi reclamo ahora tendre que volver a mandar correo y volver a esperar 15 dias mas

Teniendo en cuenta los comentarios relacionados anteriormente, se observaron temáticas recurrentes que ocasionan insatisfacción a los usuarios que acuden a la CRC, al momento de adelantar su consulta, solicitud o trámite. Ahora bien, es de puntualizar que, en su mayoría, las inconformidades se encuentran 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 gran cantidad de inconvenientes con la documentación asociada; también por recibir, en algunas ocasiones, una respuesta genérica y técnica para atender cada caso particular amén de la dificultad que surge al enfrentarse con problemas para tramitar la documentación requerida.

Se hace énfasis en circunstancias donde el usuario llama la atención respecto a que las encuestas de satisfacción disponibles al finalizar la petición contienen respuestas predeterminadas con la calificación cinco (5), es decir, que al momento de responder el cuestionario este ya se encuentra diligenciado y en caso de que se obvie una o más preguntas por defecto queda en 5, lo que genera una percepción negativa frente a la objetividad de este mecanismo de evaluación. Este aspecto llama la atención de la OCI, por lo que se recomienda investigar y analizar estos pronunciamientos con el fin de obtener una respuesta concreta con destino a esta dependencia de control interno.

En este punto, es de mencionar que del total de 504 encuestas, el 20% (98 encuestas), aproximadamente, corresponden a las que fueron calificadas con bajo nivel de satisfacción (1 y 2) por parte de los usuarios, reiterándose las razones que ocasionan dicha percepción.

Aspectos Positivos

Finalmente, se resalta que teniendo en cuenta el universo de encuestas analizadas en este informe, en un buen número se reciben observaciones 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

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 28 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

criterios evaluados para los diferentes tipos de solicitud y que fueron plasmados en el numeral 5.1 de este documento, salvo las oportunidades de mejora allí señaladas.

Así pues, se trae, también, a manera de muestreo, una serie de comentarios positivos, que resaltan la percepción de usuarios, sobre todo, frente al trámite de homologación.

MUESTRA DE COMENTARIOS POSITIVOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – PRIMER SEMESTRE DE 2022	
La respuesta obtenida permite y orienta acertadamente la búsqueda de solución. La información es propositiva. Gracias.	
muchas gracias por la colaboración en el proceso.	
Asesorador Elizabeth Rey y Jenny Martinez estoy muy contento con la asesoría presencial, muy humana profesional, siempre es un placer regresar a la CRC. Ojalá todos los entes gubernamentales funcionasen como la CRC muchas gracias	
Gracias por la rapidez de respuesta	
Estoy muy complacida, muchas gracias	
Excelente y clara respuesta, muchas gracias a todos.	
Excelente y continuamos aprendiendo realizar los trámites desde la plataforma TURI.	
Usuaría indica que se va muy pero muy feliz, la atención prestada fue excelente se sintió muy acogida y con mucha dulzura. Asesorador: Jenny Martinez	
excelente atención muy agradecidos Jenny Martinez	
Servicio rápido, oportuno y claro! Muchas gracias!	
Muy satisfactoria su atención, aun en espera de homologación de mi equipo	
Excelente continuamos aprendiendo a utilizar la plataforma TURI.	
Excelente atención se sintió muy bien atendido.	
Les agradezco su pronta respuesta. Mil gracias!	
Gracias por aclararme toda la información. Asesorador: Sonia Gordillo	
Eres muy amable, gracias por tu ayuda.	
Muchas gracias, por ayudarme la verdad no sabía que le pasaba al celular, eres una persona amable.	
Tiempos de respuesta apropiados y muy buena asesoría para buscar solución a un problema de mala prestación de servicio de un operador de telecomunicaciones.	
Usuaría indica que la asesoría fue excelente, muy cordial la asesora.	
Excelente servicios los felicito son muy ágiles muchas gracias	

El manejo de mi caso fue excelente
Gracias por la agilidad en el tramite de mi solicitud
totalmente satisfecho con la respuesta
Muchas gracias por la colaboración prestada
Perfecto el servicio al cliente, fueron muy respetuosos y dados a colaborar en todo momento.
Quedo muy agradecida con el tiempo de respuesta,fue al otro día de haber realizado mi solicitud, ojalá esta tenga solución, muchas gracias
Gracias por la aclaración de la información, me despejaron muchas dudas
Este trámite de homologación puede ser calificado sin lugar a dudas como uno de los más sencillos, rápidos y efectivos que hay, con un importante impacto en las políticas de acceso, equidad y libre elección en el uso de celulares.
Son muy ágiles todos los trámites y explican todo de acuerdo a las leyes.
excelente respuesta y rapida
Aunque mi solicitud no pudo ser resuelta les agradezco infinitamente por su pronta respuesta y me queda como experiencia verificar en la página antes de comprar un equipo que no esté homologado en nuestro país, lamentablemente me confié de la página donde lo compré dónde me aseguraban que estaba 100% homologado, haré la respectiva denuncia ante el ente encargado, nuevamente mil gracias por la atención prestada¿
Muchas gracias por el excelente servicio de siempre y la rapidez de respuesta!
La plataforma fue sencilla de usar y la documentación es fácilmente entendible y consisa
Respuesta acorde en tiempo y exactitud.
Gracias por sus servicios muy amamebles y una muy pronta respuesta.
Gracias por brindar respuesta y asesoría oportuna, ya que como usuarios de estos operadores no conocemos nuestros derechos ni sabemos a quien dirigirnos, espero terminar este mes el servicio de internet con este operador y poder contratar con otro de calidad
Mejoraron muchisimo ese proceso
Aunque aun no me han dado respuesta, la atención, rapidez y simplicidad han sido notables.
Muchas gracias a ustedes por su atención, por la pronta y clara respuesta. Buen día.
Excelente tiempo de respuesta, muy rapido y confiable. Muchas gracias
Gracias por la orientación, muy valiosa para el cliente cuando no tenemos claridad del conducto a seguir.
Agradezco la prontitud. Gracias por hacer la diferencia
Agradecerles por su pronta y amable atencion
Excelente la atención en cuanto a rapidez de la respuesta y claridad de la misma, gracias y felicitaciones. Pocas veces puede uno interactuar con tanta eficacia y amabilidad a través de este medio.
Excelente atención, muy diligentes...Felicitaciones!

Muy oportuna su orientación y oportuna respuesta. Quedo pendiente al seguimiento de este caso Gracias
Muchas gracias por su oportuna y satisfactoria respuesta
Excelente servicio muy contento con la amabilidad de los asesores y la rapidez del proceso les doy 5 en todo muchas gracias
Le agradezco mucho por la atención y la aclaración de mis inquietudes. Además de las sugerencias recibidas de su parte. Han sido muy atentos. Muchas gracias.
El personal es muy eficiente y tienen una Excelente atención he información a tiempo
Excelente el servicio y muy rápida respuesta a la solicitud
gracias por la información suministrada es de gran ayuda para el levantamiento de las cuentas económicas departamentales sector comunicaciones
Gracias por escuchar a sus usuarios de aula crc
Gracias por su atención y la información para terminar de hacer el proceso de homologación.

6. Conclusiones y recomendaciones

Para el primer semestre del 2022, se evidenció que la CRC cumplió con los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, establecidos en los criterios legales en los que se basó este seguimiento. El cumplimiento está basado en pilares fundamentales como: La entidad dispone de una dependencia y una serie de procedimientos internos actualizados para la atención al usuario, fijando la secuencia lógica para la recepción, trámite, respuesta, control y seguimiento de las PQRS, así como otras consultas, trámites y solicitudes de información, como se ha descrito en el desarrollo de este informe.

Con respecto 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 sobrepasa de manera significativa a la percepción negativa en cada semestre, denotando el cumplimiento a la normatividad aplicable en esta materia y a su vez, posibilitando la detección de oportunidades de mejora. Ahora bien, aunque el porcentaje de encuestas de usuarios que no se encuentran satisfechos con la respuesta obtenida a su respectiva solicitud es relativamente bajo (19,4%

correspondiente a 98 encuestas), resulta importante no perder de vista aquellos comentarios que pueden ser objeto de análisis por parte del proceso para fortalecer los mecanismos de atención y aplicar mejoras enfocadas a contrarrestar las causas de la percepción negativa, que persiste, durante varios semestres, e incluso, en lo posible, detectar nuevas razones que puedan haber surgido para adelantar las acciones correspondientes.

Para estos efectos, esta Coordinación se permite resaltar las siguientes situaciones encontradas:

1. Haciendo énfasis a lo arriba mencionado, podemos decir que de las 16.752 solicitudes atendidas durante el primer semestre de 2022, se lograron recopilar 504 encuestas que representan aproximadamente un 3% del universo de solicitudes. En este contexto, se encontró que, de las 504 encuestas reportadas, 98 (19.4%), representan calificaciones bajas y consecuente con ello comentarios negativos con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios en general, esta situación permite considerar un importante escenario de análisis para detectar por qué se presenta dicha percepción en un 19.4% de las encuestas, porcentaje que se representaría 3.200 encuestas negativas, si se potenciara al universo de solicitudes atendidas, así mismo, ello constituye una oportunidad de mejora en cuanto a establecer mecanismos que incentiven o motiven una mayor participación de los usuarios en este ejercicio de retroalimentación pues sólo se logra un 3%.

2. Se mantiene un porcentaje de comentarios que aluden a temas reiterativos como causa de la insatisfacción de los usuarios, por ejemplo la percepción en cuanto a que las respuestas son genéricas y no responden a sus requerimientos o situaciones específicas tales como: los documentos suelen tener alto contenido normativo por lo que resulta muy técnico y complicado de entender; se perciben inconvenientes al tramitar la documentación requerida para adelantar un proceso de homologación y no se reciben explicaciones claras frente a esta circunstancia; entre otros aspectos que se indican en el numeral 5.2.

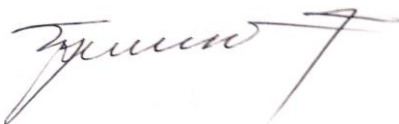
Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 32 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3. En los comentarios negativos con numeración 7 y 16 arriba descritos, se hace alusión a un importante tema que debe ser objeto de análisis, pues la observación puntual se dirige a que las encuestas están previamente diligenciadas con una calificación de cinco (5), donde al no diligenciarse aplicando otra calificación por parte del usuario, por defecto, quedaría la calificación preestablecida, lo cual puede incidir en la objetividad de las encuestas.

Finalmente, se recomienda efectuar un análisis de las situaciones encontradas y evaluar la pertinencia de adelantar o fortalecer actividades que permitan mantener el cumplimiento a las disposiciones legales con respecto a la atención de PQRS y además, continuar con la mejora de la percepción de los usuarios y su participación en las encuestas para próximos informes.

Los resultados de esta evaluación, conlleva a que la Oficina de Control Interno, solicite la construcción de un plan de mejoramiento con la finalidad de cerrar las brechas enunciadas, esto con la finalidad de hacer seguimiento a las medidas y/o actividades que se planteen para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, este plan de mejoramiento debe ser presentado a la OCI dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del presente informe.

Cordialmente,



MARIO JIMÉNEZ GAYÓN
Coordinador de Control Interno

Primer Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 33 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			