

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 2023

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  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.....	4
3.3. Recepción y trámite.....	5
3.4. Seguimiento y control	7
4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el primer semestre de 2023	8
5. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus diferentes tipos de solicitudes durante el primer semestre de 2023.....	11
5.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2023	11
5.2. Resultados encuestas por canal de atención	12
5.2.1. Atención Personal	12
5.2.2. Atención Telefónica	15
5.2.3. Asistente Virtual	17
5.2.4. Correspondencia.....	19
5.3. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas	29
6. Conclusiones y recomendaciones	35

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

1. Introducción

En cumplimiento a lo señalado en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” establecido en los artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.2. del Decreto 1081 de 2015 y lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, artículo 76°, 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 y el 30 de junio de 2023.

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 a través de los diferentes canales de atención y los resultados de las encuestas de satisfacción recibidas entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, información aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, también se contó con los informes de PQRS publicados en la página web de la CRC acorde con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3. Estándares para la atención de PQRS

3.1. 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)

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:

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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.

Felicitación: Es una acción documentada donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos.

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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 sus funciones:

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

"2. Atender las peticiones, quejas y reclamos, consultas o conceptos, y solicitudes que se presenten a la Comisión, y remitir a las autoridades respectivas aquéllas que no sean de competencia de la Entidad."

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

Línea de atención al ciudadano

- **Teléfono conmutador:** +57 (601) 3198300
- **Línea Gratuita:** 01-8000-919278
- **Línea Anticorrupción:** 01-8000-919278

Correo electrónico

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

Ubicación

- **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.

Dichos mecanismos son divulgados a través de 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 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

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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, 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

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 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, el cual permite generar reportes con la información necesaria para hacer seguimiento al trámite o respuesta oportuna de las solicitudes recibidas. La Coordinación de Relacionamiento con Agentes 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.

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 una serie de encuestas que se aplica a los usuarios al finalizar el respectivo trámite.

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 2023

Durante el periodo transcurrido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de **13.008** solicitudes discriminadas y clasificadas de acuerdo con las diferentes categorías establecidas por la CRC, así: Derechos de Petición, Conceptos, Solicitudes de Información, Homologación de celulares, Espacios Institucionales, Mensajes Cívicos y Recursos de Identificación.

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta la relación de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención, durante el primer y segundo trimestre de 2023, de conformidad con la respectiva clasificación y medición trimestral de los tiempos medios de respuesta para cada categoría.

Tiempos Medios de Respuesta para las consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el primer semestre de 2023 por tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	2023 – I TRIMESTRE		2023 - II TRIMESTRE	
	Cantidad	TMR	Cantidad	TMR
Derechos de Petición	3.698	2,06	2.242	2,28
Conceptos	13	3,81	61	5,30
Solicitudes de Información	214	4,31	139	5,78
Homologación	3.428	2,49	2.968	2,20
Espacios Institucionales	34	1,29	65	1,62
Mensajes Cívicos	17	1,55	15	1,68
Recursos de Identificación*	43	4,94	71	9,08
TOTAL	7.447	2,92	5.561	3,99

Fuente. Informes de desempeño aportados por la Coordinación Relaciónamiento con Agentes I y II trimestre, lo que se validó por parte de la OCI, tomando como insumo las estadísticas que brinda la Herramienta Clicqview, la cual es solo para correspondencia, y que fue creada para contar con una base de datos con información que permitiera extraer diferentes estadísticas con relación a los tiempos medios de respuesta -TMR, de las solicitudes que ingresan a través de Onbase o Sistema de Gestión Documental aplicado en la CRC. Cabe resaltar que esta herramienta es administrada por TI y se actualiza diariamente

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

OBSERVACIÓN No. 1:

Los resultados de la gestión en terminos de TMR, nos indican que estos aumentaron para el segundo trimestre de 2023 (2,92 a 3,99) comparados con el primer trimestre del mismo año esto a pesar de disminuirse el numero de solicitudes para este último periodo (7.447 a 5.561); la causa de esta situación habría que identificarla para aplicar acciones de mejora, en caso de ser necesario.

OBSERVACIÓN No. 2:

El TMR promedio para los dos primeros trimestre de 2023 fue de **3.46** para **13.008** solicitudes $(2,92 + 3,99) / 2$, disminuyendo en 0,81 respecto a trimestres III y IV de 2022 que fue de 4,27 para 16.027 solicitudes $(4,76 + 3,78) / 2$, es decir, si bien disminuyo, esto puede ser a causa del menor numero de solicitudes (3.019). Aquí se resalta, en particular, que se presentó un cambio fundamental para el indicador de conceptos, entre el primer trimestre de 2023 (7 solicitudes) y el cuarto trimestre de 2022 (13 solicitudes) con una disminución de un 12.86 a un 3.81 en TRM.

La situación, para la solicitud de conceptos, vuelve a modificarse sustancialmente para el segundo trimestre de 2023, donde el TMR sube de 3.81 a 5.30. Ahora bien, Al cruzarse dicha información con la matriz de indicadores, se aprecia que la meta de este indicador para el 2022 y 2023 se estableció en 18 días hábiles, lo que, en principio, permite establecer que es probable que la meta del indicador esté sobredimensionada, si este es el caso, estaríamos en el esenario en el que cumplir la meta no exige un mayor esfuerzo y siempre se tendrá como resultado un cumplimiento mayor al 100%.

Lo descrito anteriormente, amerita adelantar una revisión por parte del proceso que permita conformar un análisis de causas y así detectar la razón por la que se presentó dicha situación atípica y realizar los ajustes o correcciones en lo que considere pertinente para la mejora continua, en especial en lo que corresponde a la meta del indicador.

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 10 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

5. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus diferentes tipos de solicitudes durante el primer semestre de 2023

5.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2023

En este capítulo se abordarán los resultados de las encuestas respondidas por los usuarios entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023. Para estos efectos, es de mencionar que, acorde con la respectiva base de datos, aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, la información objeto de análisis corresponde a canales de atención personal, telefónico, asistente virtual y correspondencia, para un total de **3.091** encuestas, 23.76% del total de solicitudes. El número y porcentaje del total de encuestas por canal de atención se distribuye así:

CANALES DE ATENCIÓN	Encuestas	Porcentaje del total de solicitudes
Personal	192	6,21%
Atención Telefónica	1784	57,72%
Asistente Virtual (chat)	414	13,39%
Correspondencia	701	22,68%
Total	3091	100,00%

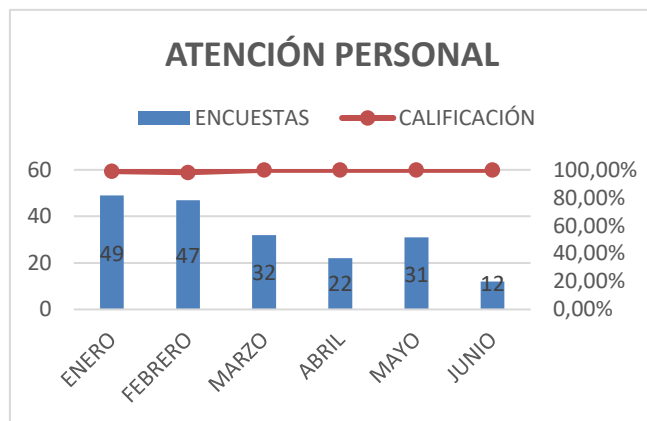
Como se puede observar, el canal de atención telefónico fue el más representativo con respecto a la cantidad de encuestas respondidas por los usuarios, pues del total de encuestas señala un 57,72% para este canal. Ahora bien, el porcentaje restante se distribuye en los canales de atención por correspondencia, asistente virtual (chat) y personal a los que corresponde un 22,68%, 13,39% y 6,21% de encuestas obtenidas, respectivamente.

Es de aclarar que el análisis de las encuestas del canal de atención por correspondencia, comprende diferentes tipos de solicitud a ser tenidos en cuenta para presentar los respectivos resultados como se observa a partir del siguiente numeral.

5.2. Resultados encuestas por canal de atención

5.2.1. Atención Personal

ATENCIÓN PERSONAL		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Enero	48	99,00%
Febrero	47	98,27%
Marzo	32	100,00%
Abril	22	100,00%
Mayo	31	100,00%
Junio	12	100,00%
TOTAL	192	99,55%



Se observó, acorde con la información aportada por la Coordinación de relacionamiento con agentes y consolidada en la grafica anterior, que en el primer semestre de 2023 se atendieron de manera personal en la sede de la CRC 329 usuarios, según base de datos aportada, y que de este numero de usuarios el 58.36% (192) diligenciaron las encuestas, es decir el 41.64% no la diligenciaron.

La misma información nos muestra una columna para medir el NSU, denominada calificación, donde se dan unos porcentaje del 99% al 100 % para los meses de enero a junio de 2023, proporcionando un total promedio de calificación obtenida del 99.55%, porcentaje, al menos eso se infiere, que es el nivel de satisfacción de los usuarios, resultado que de las mismas cifras aportadas no corresponde o al menos no se establece una formula real que así lo permita.

También, se encontró dificultad para adelantar análisis de las evidencias que sirvieron de base para obtener el resultado utilizando los formularios diligenciados por los usuarios donde la escala de calificación: Insatisfecho, Neutro, Satisfecho, Totalmente satisfecho, sin que se haya establecido un porcentaje para cada calificación de tal suerte de tal suerte que nos brinde el porcentaje de satisfacción señalado (99.55%)

Es de aclarar que la encuesta aplicada,, en lo que respecta a este canal de atención, se modificó simplificandola a partir del mes de mayo de 2023, por lo que los resultados a partir de este mes se presentarán por separado, dejando claro las diferencias de criterios evaluados para cada versión de las respectivas encuestas, tal como se observa a continuación:

- ***Encuesta personal Acumulada (Enero – Mayo)***

ENCUESTA PERSONAL (ENERO - MAYO 2023)						
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Lenguaje Claro	Complejidad del Trámite	Disponibilidad del Formulario	Utilidad Información	Nivel de Satisfacción
Totalmente insatisfecho	0	0	0	1	1	0
Insatisfecho	0	0	3	0	2	1
Neutro	11	2	11	14	16	3
Satisfecho	9	14	17	11	12	11
Totalmente satisfecho	143	147	132	97	84	100
Total	163	163	163	123	115	115

Luego de tabular la información enviada a través de Excel aportado por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes - CRA, los resultados de la encuesta personal aplicada entre enero y mayo del 2023, difieren con respecto a los datos arriba mencionados, pues al totalizar cada criterio evaluado se obtienen tres (3) valores diferentes (163, 123, 115), lo que dificulta determinar la cantidad real de encuestas respondidas bajo esta versión en dicho periodo de tiempo, adicional a que cada escala de calificación

frente al criterio evaluado, tiene un porcentaje de cumplimiento que por ningún método de análisis se puede llegar al 99.55%, por lo que se hace necesario una explicación clara sobre la metodología aplicada para valorar en porcentajes cada calificación.

- **Encuesta personal actual (Mayo - Junio)**

ENCUESTA PERSONAL ACTUAL (MAYO-JUNIO 2023)			
Escala de Calificación	1-¿Cómo se sintió con el servicio de asesoría presencial?	2-¿Cómo califica al personal que le atendió?	3-¿Cómo califica la orientación que recibió frente a su requerimiento?
Totalmente insatisfecho	1	0	0
Insatisfecho	0	0	0
Neutro	0	0	0
Satisfecho	4	4	5
Totalmente satisfecho	84	74	72
Total	89	78	77

En este punto, se pretendió analizar los resultados de la encuesta personal, con base a los nuevos criterios establecidos a partir de mayo de 2023 (sólo tres preguntas), y tal como se evidenció para los meses de enero a junio, los datos aportados no permiten determinar la cantidad de encuestas obtenidas bajo estos tres criterios, pues estos informan de un número de encuestas diferentes (89, 78 y 77), pero si permite establecer que cualquier ruta que se escoja para analizar esta circunstancia se llegará a la conclusión que difiere del resultado total presentado al comienzo de este numeral 5.2.1.

Se observa como las dos primeras preguntas se refieren a la atención personal y con la tercera se pretende medir el grado de satisfacción con el servicio requerido, aquí podríamos, a manera de ejemplo considerar que si califica la primer pregunta con "totalmente satisfecho" no se contestaría la tercera que hace relación al servicio recibido, al decir: **-¿Cómo califica la orientación que recibió frente a su requerimiento?**, en este

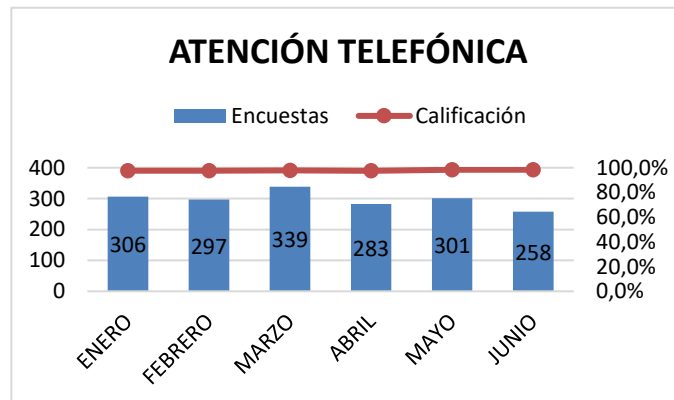
orden de ideas el usuario no califica el servicio, lo cual si se hacía con el formulario anterior.

OBSERVACIÓN No. 3

Se observaron inconsistencias en los datos recopilados y enviado por la CRA, lo cual se puede apreciar cuando analizamos los resultados de las encuestas correspondientes al canal de atención personal pues estos son difusos, esto por cuanto al sumar las respuestas a cada criterio evaluado no se encuentra coincidencia con la cantidad total de encuestas reportadas, por lo que se dificulta realizar un pronunciamiento objetivo frente a la validación de la información por parte de esta Coordinación de Control Interno, obstáculo que sólo será superado hasta tanto no sea posible determinar la completitud, integridad y veracidad de la información de tal suerte que nos sirva de insumo para adelantar este seguimiento.

5.2.2. Atención Telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Enero	306	97,7%
Febrero	297	97,6%
Marzo	339	97,9%
Abril	283	97,5%
Mayo	301	98,3%
Junio	258	98,4%
TOTAL	1784	97,9%



En lo que respecta a la atención telefónica, acorde con la información aportada por la CRA, se recibieron 1784 encuestas diligenciadas por los usuarios durante el primer semestre de 2023, las cuales establecieron un nivel de satisfacción del usuario

promedio para estos seis meses de 97,9%, según porcentajes establecidos asignados por la CRA.

En esta encuesta y en resumen se evaluaron tres criterios a través de tres (3) preguntas que se aplican así: cuando la pregunta uno (1) tiene una calificación de "insatisfecho se habilitan las preguntas 1.1 y 1.2; si la calificación dada por el usuario corresponde a neutro o satisfecho no procede contestar las preguntas 1.1 y 1.2. tal como se observa a continuación

ENCUESTA ATENCIÓN TELEFÓNICA - Primer Semestre de 2023			
Escala de Calificación	1. ¿En general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente?	1.1 ¿Su requerimiento fue solucionado en la llamada?	1.2 ¿La información entregada por la persona que lo atendió fue clara?
Insatisfecho	37	N/A	N/A
Neutro	35	N/A	N/A
Satisfecho	1708	N/A	N/A
No	N/A	27	36
Si	N/A	10	1
Total	1780	37	37

A partir de las respuestas obtenidas a las preguntas señaladas anteriormente, se observó que el total de encuestas no coincide con la cantidad inicialmente reportada (1784 - numeral 5.2.2), frente a 1780, lo que dificulta, aún más, establecer con precisión la información para efectos de realizar una validación y pronunciamiento por parte de esta dependencia.

Para este y otros canales de atención es fundamental contar con estadísticas que informen del número de encuestas y el numero de preguntas respondidas en cada una de ellas, pues se podría entender que se usan las encuestas pero no se responden todas las preguntas, siendo ello así, se deben discriminar los porcentajes por pregunta respondida, esto salvo mejor opinión.

OBSERVACION No. 4

En cuanto a la atención telefónica, se observa que la cantidad de respuestas obtenidas en el detalle de los aspectos evaluados (1780) difiere del total de encuestas aportado inicialmente (1784), por lo que se reitera lo señalado en la observación No. 2 para efectos de que el mencionado análisis se realice también en lo que respecta a este canal de atención, esto sin dejar de precisar que el porcentaje de calificación obtenido, según se reporta (97.7%), no corresponde a una fórmula precisa que brinde este resultado y por lo que deberá explicarse al detalle y basado en estadísticas concretas.

5.2.3. Asistente Virtual

A continuación, se relacionan las interacciones ingresadas y atendidas a través del asistente virtual durante el primer semestre de 2023:

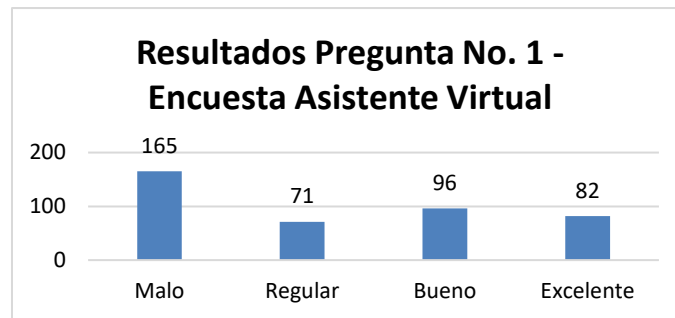
ATENCIÓN ASISTENTE VIRTUAL		
MES	INTERACCIONES	
	Ingresadas	Atendidas
Enero	133	115
Febrero	123	114
MARzo	127	120
Abril	108	101
Mayo	101	93
Junio	88	82
TOTAL	680	625

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. Comentario o sugerencia respecto a la información brindada

Antes de analizar los resultados enviados, es de resaltar, que se lograron 414 encuestas por parte de los usuarios frente al total de interacciones atendidas (625), lo que representa un 66%, 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 43% aproximadamente, calificó este servicio como bueno y excelente. Ahora bien, un 17,15% y un 39,86% de los usuarios que respondió la encuesta optó por la calificación de regular y malo, respectivamente, lo que amerita adelantar acciones que permitan, en lo pertinente, generar acciones de mejora.

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



En esta pregunta, se evidenció que un 65,46% de los usuarios que atendió la encuesta manifestó que las respuestas ofrecidas no fueron de ayuda para resolver su solicitud, caso contrario del 33,33% que contestó de manera afirmativa, situación ésta que guarda relación con los resultados generados en informes anteriores, haciendo necesario que este aspecto se incluya dentro del análisis para encontrar oportunidades de mejora a través de acciones, pues no se observa un mejoramiento real en lo que respecta a este canal de atención.

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

Se evidenciaron comentarios o sugerencias respecto a la información brindada en 174 de 414 encuestas, lo que corresponde a una participación del 42,03% de los usuarios con respecto a esta pregunta. Algunos de los comentarios en mención serán relacionados en el numeral 5.3, a manera de muestreo, como parte del análisis para detectar oportunidades de mejora.

OBSERVACIÓN No. 5

A diferencia de otros canales de atención, las encuestas correspondientes al asistente virtual (chat) reflejan un alto porcentaje de insatisfacción ya que un 57% de usuarios calificó este servicio como malo o regular así como un 65% manifestó que las respuestas no fueron de ayuda para resolver su solicitud, situación que amerita adelantar un análisis de causas para identificar las posibles razones de dicha percepción negativa y de esta manera aplicar las mejoras correspondientes, para lograr la eficacia de esta herramienta.

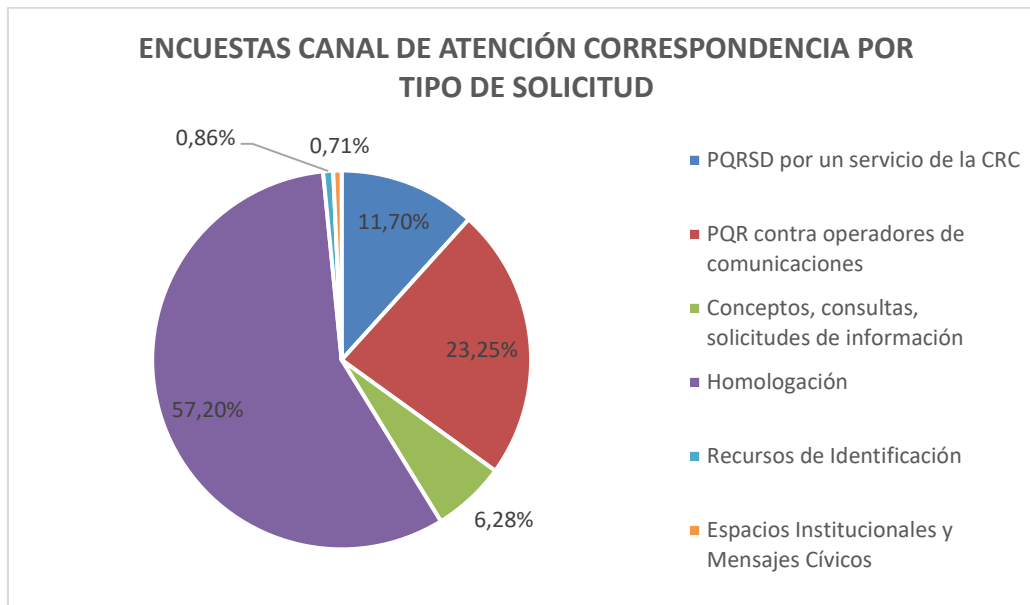
5.2.4. Correspondencia

Para las encuestas recibidas por correspondencia se aplicó la siguiente clasificación por tipo de solicitud: Atención prestada por concepto de PQRSD por un servicio de la CRC, PQR contra operadores de comunicaciones, conceptos, consultas y solicitudes de

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 19 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

información, homologación, recursos de identificación, espacios institucionales y mensajes cívicos:

ENCUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRSD por un servicio de la CRC	82	11,70%
PQR contra operadores de comunicaciones	163	23,25%
Conceptos, consultas, solicitudes de información	44	6,28%
Homologación	401	57,20%
Recursos de Identificación	6	0,86%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	5	0,71%
Total	701	100,00%



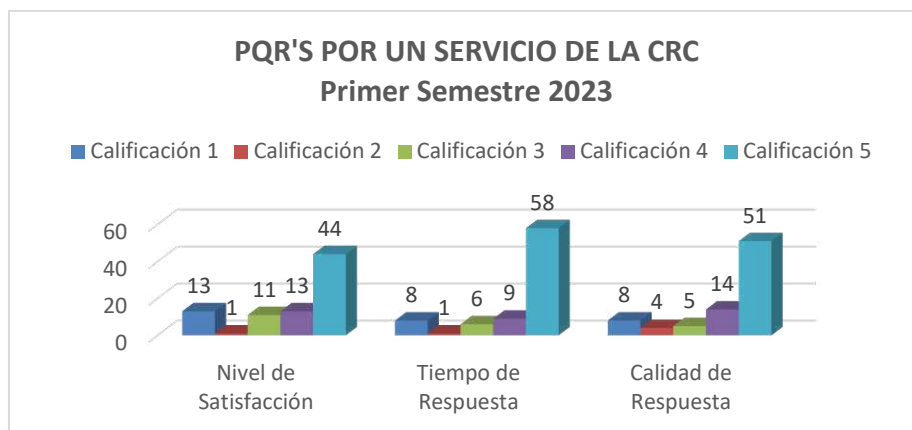
Como se puede observar, el trámite de homologación es el más representativo en comparación con los otros tipos de solicitudes, pues un 57,2% de las encuestas

recibidas por correspondencia pertenecen a usuarios que fueron atendidos por este concepto.

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.

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

PQR'S POR UN SERVICIO DE LA CRC Primer Semestre 2023			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	13	8	8
Calificación 2	1	1	4
Calificación 3	11	6	5
Calificación 4	13	9	14
Calificación 5	44	58	51
Total	82	82	82



Con respecto a las encuestas relacionadas con PQR'S recibidas por prestación de servicios de la CRC, durante el primer semestre de 2023, se puede observar, en cuanto al nivel de satisfacción, que un 70% de los usuarios (57 encuestas – suma de calificaciones 4 y 5) contestaron con un alto nivel de satisfacción, mientras que el porcentaje restante (30% equivalente a 25 encuestas- calificaciones 1,2 y3) consideró una calificación baja o media para este mismo criterio. Así pues, estos resultados reflejan, de manera general, que los usuarios califican la atención recibida, con tendencia de favorabilidad del 70%, situación que no se aparta de adelantar análisis que permitan adelantar acciones para mejorar la percepción de satisfacción de los usuarios pues este resultado se puede considerar como no satisfactorio en términos generales.

En relación a las encuestas relacionadas con PQR'S recibidas por prestación de servicios de la CRC, durante el primer semestre de 2023, se puede observar, en cuanto al tiempo de respuesta – TR, que un 82% de los usuarios (67 encuestas – suma de calificaciones 4 y 5) contestaron con un alto nivel de satisfacción, mientras que el porcentaje restante (18% equivalente a 15 encuestas- calificaciones 1,2 y3) consideró una calificación baja o media para este mismo criterio. Así pues, estos resultados reflejan, de manera general, que los usuarios califican la atención recibida, con tendencia de favorabilidad del 82%, escenario que conduce a adelantar análisis que permitan elaborar e implementar acciones para mejorar el TR de las solicitudes pues el resultado se puede considerar como no satisfactorio en términos generales.

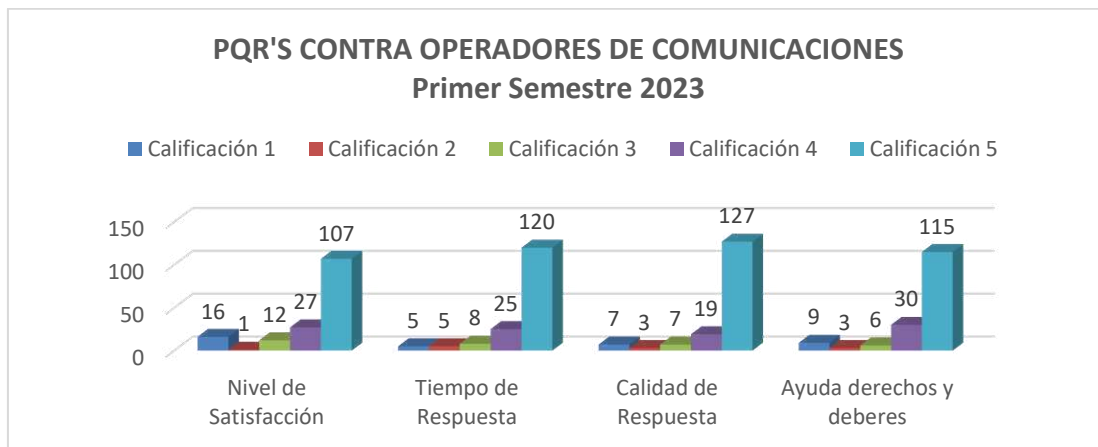
Y en cuanto a al resultados de las encuestas relacionadas con PQR'S recibidas por prestación de servicios de la CRC, durante el primer semestre de 2023, se puede observar, en cuanto a la calidad de la respuesta, que un 80% de los usuarios (65 encuestas – suma de calificaciones 4 y 5) contestaron con un alto nivel de satisfacción, mientras que el porcentaje restante (20% equivalente a 17 encuestas- calificaciones 1,2 y3) consideró una calificación baja o media para este mismo criterio. Así pues, estos resultados reflejan, de manera general, que los usuarios califican la atención recibida, con tendencia de favorabilidad del 80%, escenario que conduce a adelantar

Primer Informe 2023 - PQRS		Cód. Proyecto: N/A		Página 22 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor		Actualizado: Agosto 2023		Revisado por: Control Interno	
				Revisión No. 1	
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019					

análisis que permitan elaborar e implementar acciones para mejorar la calidad de la respuesta, hasta donde sea posible, de este tipo de solicitudes, pues el resultado se puede considerar, en términos generales, como con posibilidades de mejoramiento.

5.2.4.2. Peticiones, quejas y reclamos (PQR'S) contra operadores de comunicaciones

PQR'S CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES Primer Semestre 2023				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Ayuda derechos y deberes
Calificación 1	16	5	7	9
Calificación 2	1	5	3	3
Calificación 3	12	8	7	6
Calificación 4	27	25	19	30
Calificación 5	107	120	127	115
Total	163	163	163	163

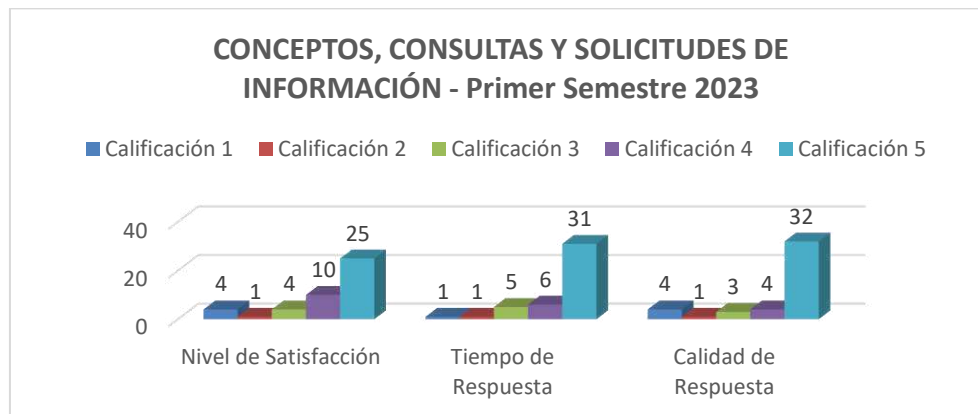


Se puede observar, frente a las encuestas relacionadas con peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que en un 82% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción, caso contrario del porcentaje restante (18%),

por cuanto calificaron con 1, 2 o 3 dicho aspecto. Es dable mencionar que el porcentaje de satisfacción aumentó frente a los resultados del semestre anterior en un 6% por lo que se mantiene en un rango favorable. En lo que respecta a los criterios de tiempo de respuesta, calidad de respuesta y ayuda derechos y deberes, más del 89% de los usuarios, aproximadamente, respondió con una calificación de 4 y 5, siendo estas las calificaciones más altas dentro de las opciones de respuesta, generando paa cada criterio un alto grado de cumplimiento

5.2.4.3. Conceptos, consultas y solicitudes de información

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - Primer Semestre 2023			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	4	1	4
Calificación 2	1	1	1
Calificación 3	4	5	3
Calificación 4	10	6	4
Calificación 5	25	31	32
Total	44	44	44

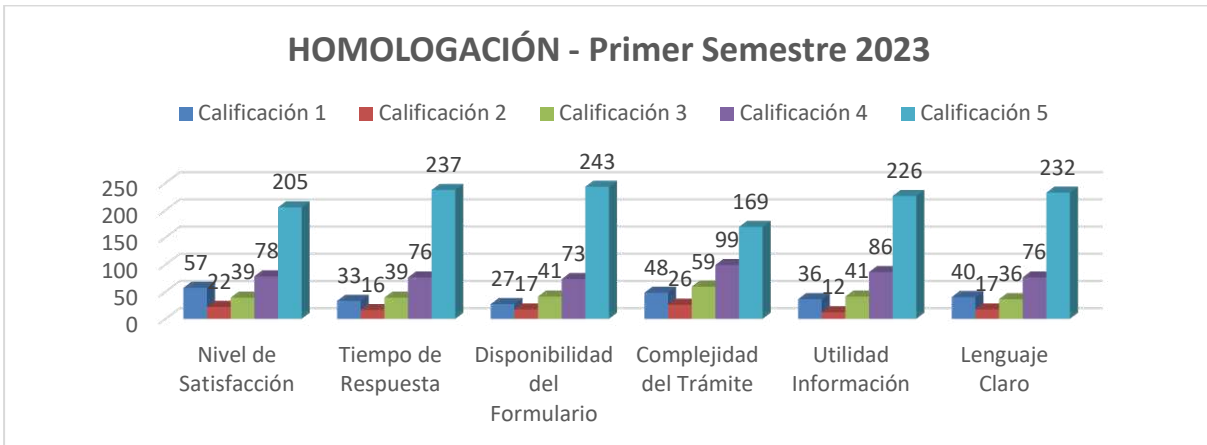


Con respecto a los conceptos, consultas y solicitudes de información, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas, la mayoría de los usuarios 35 de 44 (80%) manifestaron un alto nivel de satisfacción y 9 encuestas de las 44 (20%) calificaron con nivel bajo (1,2 3); para el tiempo de respuesta 37 (84%) calificaron con un nivel alto mientras que 7 usuarios (15%) lo calificaron como bajo; y para el criterio de calidad 36 encuestados (82%) calificaron la respuesta en un nivel alto y 8 (18%) lo calificaron en un nivel bajo.

Se aclara, 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, puede generar insatisfacción del peticionario por no satisfacer su necesidad, sin que ello, signifique que se dio un direccionamiento equivocado a una mala prestación del servicio.

5.2.4.4. Homologación

HOMOLOGACIÓN - Primer Semestre 2023						
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad Formulario	Complejidad del Trámite	Utilidad Información	Lenguaje Claro
Calificación 1	57	33	27	48	36	40
Calificación 2	22	16	17	26	12	17
Calificación 3	39	39	41	59	41	36
Calificación 4	78	76	73	99	86	76
Calificación 5	205	237	243	169	226	232
Total	401	401	401	401	401	401



En lo que respecta al trámite de homologación, en el criterio de nivel de satisfacción se evidencia que un 71% de usuarios, 283 de 401, respondió con calificaciones altas y un 29% (118 de 401) con calificación baja; en cuanto al tiempo de respuesta de 401 encuestas el 78% (313 encuestas de 401) dieron una calificación alta y 22 % (84 de 401) una percepción baja.

También se logro establecer, respecto a la disponibilidad del formulario, que el 79% (316 de 401 usuarios) dieron un calificación alta, mientras que el 21% (85 de 401 usuarios) la calificaron como baja; por otro lado, en la pregunta relacionada con la complejidad del tramite de las 401 encuestas 268 (67%) calificaron como alta el 33% 133 de 401 encuestas como baja.

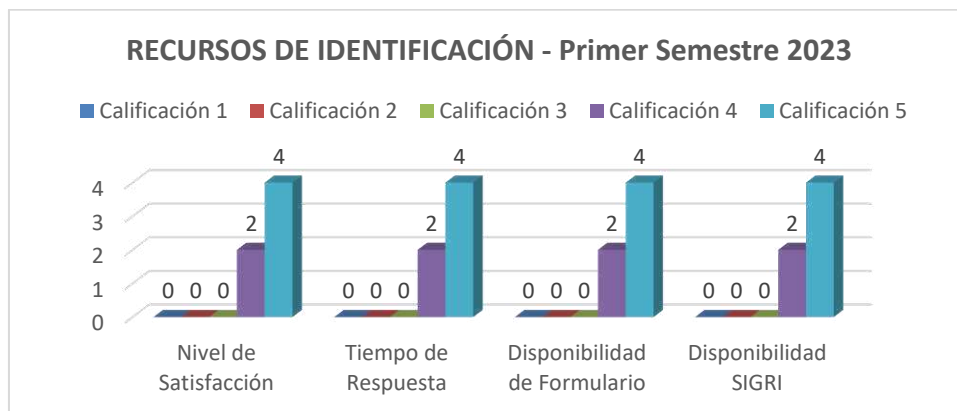
Para el criterio de utilidad de la información se observa una calificación alta de 312 de 401 usuarios (71%) y 89 de 401 usuario (29%) optó por una calificación entre media y baja.

En cuanto al lenguaje claro se logro establecer, que el 77% (308 de 401 usuarios) dieron un calificación alta, mientras que el 23% (93 de 401 usuarios) la calificaron como baja.

La circunstancia anteriormente descrita, puede obedecer, al igual que en semestres anteriores, a 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 y por lo tanto el usuario manifiesta una percepción negativa, lo anterior basados en los comentarios consignados en las encuestas.

5.2.4.5. Recursos de Identificación

RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN – Primer Semestre 2023				
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	2	2	2	2
Calificación 5	4	4	4	4
Total	6	6	6	6



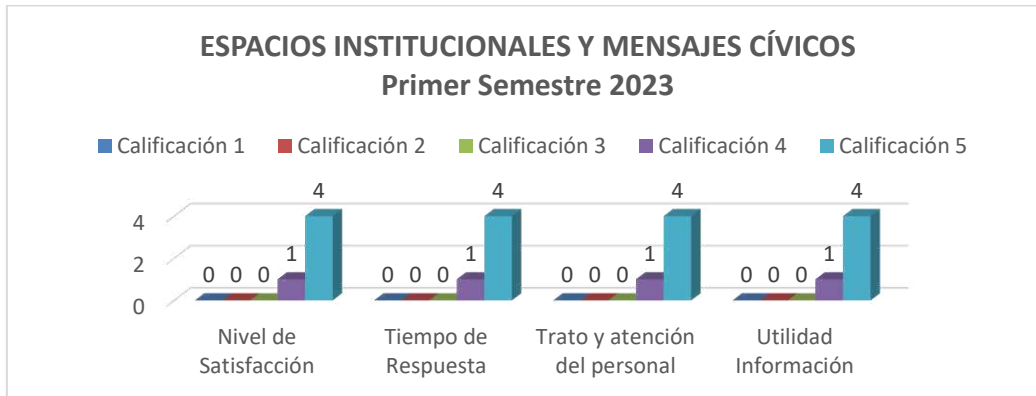
En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con recursos de identificación, se obtuvo respuesta a seis (6) encuestas, cuyo resultado se ubica dentro del mayor rango de satisfacción (4 y 5), lo que indica que se ha mantenido esta situación teniendo en cuenta lo evidenciado en informes anteriores

OBSERVACIÓN No. 6:

Se recomienda analizar si el número de encuestas es lo suficientemente alto como para considerar que la percepción en este aspecto puede encontrarse en ese rango, esto porque para el primer semestre de 2023 se presentaron 113 recursos de identificación y tan solo seis (6) encuestas que tan solo representan un 5% de los usuarios, lo que permitiría preguntarse, si la medición de esta percepción es suficiente para la toma de decisiones.

5.2.4.6. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos

ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS - Primer Semestre 2023				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Trato y atención del personal	Utilidad Información
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	1	1	1	1
Calificación 5	4	4	4	4
Total	5	5	5	5



Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos se recibieron 5 encuestas, durante el primer semestre de 2023, estas registraron resultados en un nivel de satisfacción alto así como el criterio de tiempo de respuesta, lo cual señala que se mantuvo en comparación con informes de evaluación de semestres anteriores.

OBSERVACIÓN No. 7:

Se recomienda analizar si el numero de encuestas es lo suficientemente alto como para considerar que la percepción en este aspecto puede encontrarse en ese rango, esto porque para el primer semestre de 2023 se generaron 32 espacios institucionales y mensajes cívicos y tan solo se obtuvieron cinco (5) encuestas que solo representan un 15% de estos los usuarios, lo que permitiría preguntarse si la medición de esta percepción es suficiente para la toma de decisiones.

5.3. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas

Con el propósito de identificar aspectos que permitan generar oportunidades de mejora para el proceso de atención a las consultas, trámites y solicitudes de la CRC, a cargo de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, con base a la retroalimentación de los usuarios, para efectos de implementar mecanismos que minimicen 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.

No.	MUESTRA DE COMENTARIOS DE USUARIOS QUE MANIFESTARON INSATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN / RESPUESTA OBTENIDA A SU SOLICITUD
1	Muy larga la respuesta con terminología no entendible Yo solo pedí que le llamen la atención al operador por irrespetuosos poniendo mensajes a altas de la noche y muchas veces al día quiero saber que sanción le van a imponer al Operador, pero respondan más Sencillo y corto. No se entiende. Gracias
2	Es una entidad que no da garantías ni soluciones verdaderas a los usuarios, está parcializada a las empresas móviles
3	No hubo lectura de mi caso ni gestión parece que estuviera hablando con un defensor del operador el cual me acosa
4	Por parte del funcionario encargado se brindando una respuesta errónea a la solicitud qué se está realizando
5	la respuesta a la solicitud 2023801047 y 2023802528 es ARCHIVADO CON RESPUESTA, al día de hoy el operador TIGO no a dado la respuesta, conclusion ustedes pueden tener respuesta, yo no y siguen enviando correos.
6	No entiendo porque llevando casi 20 días de portabilidad a virgin ahora dicen que esla Etb que no deja hacer la probabilidad. De verdad no entiendo eso. Solo deseo que me devuelvan mi número personal. Por eso recurrí a usted CRC. Entonces para que están?????
7	aunq la respuesta es buena no se ajusta a la realidad, ya q el operador no da respuesta y su servicio sigue siendo pesimo
8	No solucionaron el problema
9	No esta bn este procedimiento,x q limita a los consumidores a dar datos de algo q debería registrar cada empresa q vende servicios móviles al momento de salir cada equipo de sus propias tiendas. No luego x q bloquean las necesidades de las personas sin justa razón, ya q muchos solo nos casamos en revisar en IMEI Colombia q estos dispositivos no tengan reportes negativos x robo y de ay asimismo q son equipos útiles para nuestro uso y luego de eso nos piden acciones q generan mucho desgaste injustificado x una mala conducta informativa de registros de cada empresa q vende estos dispositivos.
10	La respuesta fue rápida el lenguaje claro. Me preocupa que mi solicitud en este momento no está resuelta, a pesar de enviar las evidencias como es el recibo del pago realizado. Nosotros como consumidores solo contamos con ustedes para poder defendernos esto genera cierta impotencia. El tratar de comunicarse con las empresas se convierte en un reto por estar los centros de atención llenos, las líneas de celular con tiempo de espera hasta de 1 hr y las plataformas digitales con muchos inconvenientes que hacen caso imposible el poder comunicarse con movistar. Quedaré atento a la respuesta de la empresa. Muchas gracias
11	La verdad la respuesta que dan no sirve para nada porque ustedes entonces no ejercen ningun control.
12	Mucha información pero al final no se si mi equipo fue homologado o no.
13	Pido desbloquear el equipo ya que yo no lo adquirí aquí fue un regalo por Lo tanto no tengo caja ni ningún documento ni a quien reclamar .

	Sólo necesito comunicarme ya que el celular es mi medio de trabajo para mi sustento y en este momento no cuento con recursos para adquirir otro . Gracias quedo atenta a su respuesta y apelo a ustedes en colaboración . Muchas geacias.
14	aunque se envió toda la documentación solicitada, donde se demuestra que es una compra legal, las características del dispositivo y teniendo presente que este tipo de reloj también es comercializado en las grandes cadenas como el Exito, como consumidor pierdo el dinero y la posibilidad de gozar del dispositivo que es para mi hijo. seguiré indagando con más personas que tengan el mismo dispositivo si está bloqueado o no, ya que según la respuesta dada todos estos dispositivos deberían de estar bloqueados apelando al derecho de la igualdad
15	incoherente la información de respuesta.
16	Soy extranjera, hablo y entiendo bastante de la idioma español para utilizarla para un lenguaje cotidiano, pero no entiendo nada de la lenguajes en su comunicación y sus e-mail. Mi equipo está homologado o no? No sé
17	Me han enviado respuesta a mi requerimiento pero mi teléfono aún continúa reportado me gustaría que me hicieran una aclaración sobre qué tengo que hacer el oído todo el texto y no encuentro alguna salida agradecería más atención
18	piden foto del imei del equipo, la caja con el modelo, marca y el imei,pero siguen diciendo que no cumple y no son claros en la informacion porque todo fue enviado. la paltaforma perfecta, sin embargo los funcionarios malos
19	Es que no me quedo calra que procede en cuando al modelo ya que me aparece G1
20	Estoy enviando documentacion complementarios de acuerdo con la solicitud, pero se me ordena enviar materiales complementarios nuevamente sin revisarlos adecuadamente. Se requiere una revisión detallada de los datos
21	Mi pregunta fue clara y directa , y no fue respondida. La respuesta fue una respuesta genérica en la que no se responde mi duda. Y ahora tengo que volver a contactarles. Por favor, ciñanse a responder a lo que se les pregunta, de otro modo no resuelven las dudas. gracias,
22	Perdí mi tiempo con ustedes, Después de 26 días esa es la respuesta negativa que dan,que han podido dar en 3 días por Dios
23	es pesimo el servicio, piden informacion para absolutamente nada
24	Me enviaron como registrar un dispositivo móvil celular, más no fue despejada mi pregunta. Si era del caso me hubieran respondido no se puede y no desgastarse escribiendo un poco de cosas que no tenían nada que ver con mi consulta.
25	Solo pido porfavor puedan dar respuesta rápida a la homologación de mi equipo telefónico ya que cuento con dos equipos móviles de uso personal el cual compre en ecuador con factura y aquí me lo bloquearon por homologación.
26	Demasiado difícil la homologación de un equipo para una persona del común, al parecer requiere de conocimientos técnicos lo que ha hecho imposible en mi caso
27	Me parece terrible que uno compre un celular legalmente en Estados Unidoa desbloqueado y ustedes formen todo esto de la homologación. Es una pérdida de tiempo. Y al final no resuelven nada. Es mejor que desde el principio te digan compra otro celular

28	Si requieren los certificados de homologados de un teléfono Coreano, porque buscan los certificados en todos los países menos en Corea?
29	Nesecito homologar mi telefono rapido estoy descomunicado ademas pagando plan de datos sin poder utilizar
30	No entiendo por qué aún enviando toda la documentación me van a bloquear mi celular, es ilógico que por que no tiene FCCID entonces ya me lo quieran dejar inutilizable, gaste casi 3 millones como para que me lo bloqueén por que si!
31	Brinden soluciones al usuario, brinden información alternativa a la que ya esta en la pagina, agilicen la respuesta a las pqr, mal servicio y no dan ninguna ayuda.
32	Al llenar la solicitud los campos son pocos claro. Difícil de llenar con claridad y ahora si bote la caja no puedo usar mi teléfono ya que la caja la bote en República Dominicana pueden validar ahy la información el correo dice las especificaciones estos celulares tienen la batería pegada y no es extraerle ahora voy a un centro de reparación de equipos a buscar las especificaciones como deben ser
33	Estoy de acuerdo con el uso de estos trámites para disminuir el uso indebido de los equipos en el país evitando así la disminución de estas malas acciones,pero deberían analizar y ayudar al ciudadano que intenta hacer las cosas en regla y que demuestre su procedencia, algunos trámites solo distorsionan está práctica.
34	BUENOS DIAS HE ENVIADO VARIAS SOLICITUDES PARA LA MOLOGACIÓN DEL CELULAR OPPO A54s YA QUE FUE UN REGALO Y NO ME HA PODIDO SOLUCIONAR LA SOLICITUD SI CON LOS DOCUMENTOS QUE ENVIÉ NO LO HAN PODIDO MOLOGAR NO ENTIENDO QUE MAS ENVIARLES YA QUE EL CELULAR FUE UN REGALO
35	La entidad al parecer no leyo la informacion enviada y la respuesta no es coherente con la solicitud, porque se indico claramente que hay un problema con el equipo y que no se puede hacer a traves del formulario web, sin embargo la respuesta dada por la entidad es que me dirija al formulario, algo que no es logico porque se indico que no es psoible de esa manera. Gracias.
36	Suministre la información necesaria y sin embargo me continuan solicitando lo mismo. es un reloj que compre para comunicarme con mi hija, es increíble que me hayan devuelto el caso porque requieren mas informacion del equipo. di el Imei, soporte de compra por mercado libre. no tengonada mas para darles. necesito que sean mas eficientes en la resolucio de asuntos.
37	Hola muy buenas tardes, la información que me dan es poco entendible para mi necesito una respuesta clara,por eso es que no he podido homologar el celular,se me complica demasiado eso, si me podrían llamar o dar un número para comunicarme me sería más fácil comprender.Muchas gracias.
38	El teléfono no ha podido aún ser homologado y sigue siendo bloqueado todos los meses
39	Es muy dispendioso el trámite en mi caso agregé fotos y demás pero me dicen que no sirven estas
40	La repuesta a mi solicitud no es acorde a lo remitido, dicen que el certificado es emitido por el proveedor del equipo cuando el adjunto es la certificación emitida por KIWA entidad del Reino de Países Bajos, quien realiza la validación del cumplimiento de las normas requeridas por la Unión Europea.
41	Llevo esperando tres meses de una respuesta de homologación de un celular
42	Envíe archivo adjunto y claro de la etiqueta de mi celular y al parecer no revisaron bien la información y me la volvieron a solicitar, como si no hubiera seguido las instrucciones al pie de la letra.
43	Buenas tardes, totalmente absurdo homologar un equipo que tiene mas de 6 años de comprado en otro país y que solo servía para dos meses de estadía en Colombia, lo que obliga a los turistas a comprar otro equipo en Colombia. Esto solo sucede en Colombia!!! Gracias por el tiempo perdido.
44	No entiendo que qué más necesitan para la información respecto del celular.Soy una persona de casi 60 años y yo misma envié el todo.Ahora a dónde me dirijo cómo voy a perder mi celular no es justo gracias

Se puede observar que, al igual que en informes de semestres anteriores, los usuarios que acuden a la CRC a adelantar su consulta, solicitud o trámite, manifiestan temáticas recurrentes que les vienen ocasionando insatisfacción, se aprecia si, la mayoría, de 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 inconvenientes con la documentación asociada; también por recibir, en algunas ocasiones, una respuesta genérica y técnica para atender cada caso particular.

Aspectos Positivos

Ahora bien, se resalta que teniendo en cuenta el universo de encuestas analizadas en este informe, en una proporción considerable 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 criterios evaluados para los diferentes tipos de solicitud y que fueron plasmados en el numeral 5.2 de este documento, salvo las oportunidades de mejora allí señaladas.

También se evidencia que la CRC viene cumpliendo con los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, establecidos en los criterios legales, esto si tenemos en cuenta aspectos relativos a que la entidad dispone de una dependencia y una serie de procedimientos internos para la atención al usuario, fijando la secuencia lógica para la recepción, trámite, respuesta, control y seguimiento de las PQRSD, así como otras consultas, trámites y solicitudes de información, como se ha descrito en el desarrollo de este informe.

Así pues, se trae, también, a manera de muestreo, una serie de comentarios positivos, que resaltan la percepción de usuarios.

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 33 de 36	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Muestra de comentarios positivos de las encuestas de satisfacción – Primer Semestre de 2023	
Comentario agradecer a su entidad por el excelente servicio me han ayudado mucho y asesorado de la mejor manera	
Muchas gracias por su atención me aclararon muchas dudas y solo espero que Movistar tome en cuenta mi queja y dé por terminado el servicio.	
Muchas gracias por el apoyo que me brindan en esta situación vulnerable	
AGRADEZCO LA ATENCIÓN OPORTUNA A MI SOLICITUD COMO UN DERECHO CIUDADANO	
Excelente servicio, en cuanto me comuniqué con el propósito de orientarme, me brindaron su servicio, la información y el tiempo.	
Todo en su perfecto orden, altamente agradecida	
Agradezco la transparencia de la CRC, porque publican de manera sencilla un correo para poder presentar pqr's como deberían de poner todos, ya que se evidencia que los operadores telefónicos obstaculizan y dificultan el acceso a esta información para que los usuarios como yo no puedan ejercer su derecho a los pqr's	
La página de comisión de Regulación de comunicaciones es muy buena mejor dicho excelente en todo	
Agradezco infinitamente las indicaciones y aclaraciones que me dieron, también la ayuda que me prestaron. De nuevo muchas gracias.	
quedo totalmente satisfecho con la respuesta . fué rápida y puntual	
Excelente atención, me localizaron por vía telefónica para verificar algunos datos y hechos de la queja. Muy atentos y colaboradores	
Gracias por su comunicación y el traslado de mi petición al operador Wom Colombia. Estaré pendiente de la respuesta que Wom le dé al respecto. Buena tarde.	
Excelente labor de la CRC por la protección de los usuarios contra los abusos de los operadores, Pese a que poco a poco han recortado el radio de acción por parte del usuario para hacer valer sus derechos aun así es posible reclamar. muchas gracias	
Excelente la legislación de CRC Web protección derechos del usuario de las telecomunicaciones, esta entidad si cumple su misión y visión como entidad del Estado para el ciudadano.	
La atención prestada por el asesor fue excelente en todo sentido	
Brindo felicitación a la persona que atendió mi solicitud, muy diligente y muy acertada la respuesta. Gracias por brindarme la respuesta con mucha prontitud Dios los bendiga.	
Excelente servicio! Son rápidos, eficientes, y dan toda la información necesaria para entender la situación. Muchas gracias por siempre brindar una muy buena experiencia. Buen trabajo!	
Excelente y oportuna respuesta, ya que es claro lo que me han indicado. FELICITACIONES	
Excelente servicio, hable con diferentes asesoras y todas muy cordiales	
Gracias por la información y por darle respuesta al servicio requerido gracias	
Extiendo mis felicitaciones al equipo de la CRC por su excelente trabajo, por la eficiencia, mística y el profesionalismo en el ejercicio de la administración pública. Quedo muy satisfecho del servicio prestado por la CRC.	
Muy rápido y fácil el trámite, muchas gracias	

Agradezco...!! El apoyo y atención, pero creó que con su experiencias y algunos aportes pueden seguir mejorando, bendiciones
La respuesta fue bastante rápido, estoy agradecido por la eficacia en la solicitud de homologación
El tramite se realizado de forma muy clara y ágil con la mejor atención de su asesora un 5 para la asesora
Solamente agradecer el servicio ágil y oportuno
Muy oportuna la respuesta y muy claros con la información muy bien.
Sólo quiero agradecerla colaboración y atención a mi solicitud. Muchas gracias.
Excelente gestión y rapidez en los procesos. Muchísimas gracias por su gestión.
Muy amable la atención del señor Maicol. Gracias por el interés, comunicación cordial y calidad humana.
Felicitar y agradecer la excelente atención del señor Maicol Sinesterra.
Excelente atención al usuario, la asesora fue muy clara y supo orientar mi solicitud.
Excelente atención de la Asesora Catherine Serna. Muy clara en sus respuestas y concisa a la hora de orientar. Felicitaciones
estoy totalmente satisfecha por la asesoría prestada, la educación, la gentileza y lo diligente de la persona que me atendio.
fue muy amable y bastante paciente

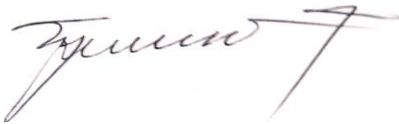
6. Conclusiones y recomendaciones

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 esta en un porcentaje satisfactorio lo que permite concluir que se cumple con la normatividad aplicable en esta materia y a su vez, posibilita la detección de oportunidades de mejora.

Se hace necesario señalar qque los porcentajes señalados, aunque son altos, son susceptibles de mejorar, sin dejar de lado que la simplificación del formulario que se efectuo con la finalidad de facilitar el diligenciamiento de las encuestas, puede estar afectando la obtención de resultados que estén directamente relacionados con el servicio prestado, lo que impide obtener estadísticas que faciliten aplicar acciones de mejoramiento y por supuesto la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Esta Coordinación se permite señalar que a partir de las situaciones encontradas se generaron siete (7) observaciones indicadas a lo largo del presente informe, por lo que resulta pertinente que estas sean objeto de revisión por parte del proceso y se adelanten las acciones y/o sugerencias allí señaladas con sus respectivas evidencias, por lo que se solicita emitir respuesta al presente informe en un término de diez (10) días hábiles a partir del día siguiente del recibo del presente informe.

Cordialmente,



MARIO JIMÉNEZ GAYÓN
Coordinador de Control Interno

Primer Informe 2023 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 36 de 36	
Mario Jiménez – Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			