



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

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Agosto de 2024



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 2024	8
5. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus diferentes tipos de solicitudes durante el primer semestre de 2024.....	9
5.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2024	9
5.2. Resultados encuestas por canal de atención	10
5.2.1. Atención Presencial.....	10
5.2.2. Atención Telefónica.....	12
5.2.3. Asistente Virtual	13
5.2.4. Correspondencia	15
5.3. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas	25
6. Conclusiones y recomendaciones	30

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 2 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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

1. Introducción

Para dar 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 de Control Interno efectuó la evaluación correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.

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 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 julio y el 31 de diciembre 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.

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 3 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



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:

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.

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 4 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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 Relacionamento con Agentes, tal como se establece en la Resolución CRC 056 de 2022, que fija como una de sus funciones:

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

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

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 5 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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 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

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 6 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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

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.

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 encuesta 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*

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 7 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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.crcm.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 2024

Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de **18.735** solicitudes discriminadas y clasificadas de acuerdo con las siguientes categorías establecidas por la CRC: Derechos de Petición, Conceptos, Solicitudes de Información, Homologación, Espacios Institucionales, Mensajes Cívicos y Recursos de Identificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presenta la relación de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención, durante el primer y segundo trimestre de 2024, 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 2024 por tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	2024 – I TRIMESTRE		2024 - II TRIMESTRE	
	Cantidad	TMR	Cantidad	TMR
Derechos de Petición	2.781	2,6	5.752	3,3
Conceptos	52	5,9	94	5,3
Solicitudes de Información	187	4,2	186	3,7
Homologación	4.104	4,7	5.228	1,4

Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	72	2,2	89	2,2
Recursos de Identificación*	88	4,8	102	7,3
TOTAL	7.284		11.451	

Fuente. Informes de desempeño de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes I y II trimestre

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

5. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus diferentes tipos de solicitudes durante el primer semestre de 2024

5.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2024

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 2024. 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 presencial, telefónico, asistente virtual y correspondencia, para un total de **3.732** encuestas, 20% del total de solicitudes. El número y porcentaje del total de encuestas por canal de atención se distribuye así:

CANALES DE ATENCIÓN	Encuestas	Porcentaje del total de solicitudes
Presencial	285	7,64%
Atención Telefónica	2044	54,77%
Asistente Virtual (chat)	809	21,68%
Correspondencia	594	15,92%
Total	3732	100,00%

Como se puede observar, el canal de atención telefónica fue el valor más representativo con respecto a la cantidad de encuestas respondidas por los usuarios, pues del total de encuestas, un 54,77% corresponde a este canal. Ahora bien, el porcentaje restante se distribuye en los

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 9 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

canales de atención de asistente virtual (chat), correspondencia y presencial que representan un 21,68%, 15,92% y 7,64% de encuestas obtenidas, respectivamente.

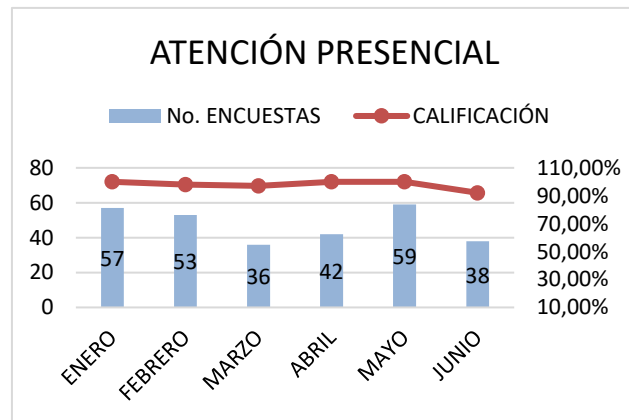
Es de aclarar que, el análisis de las encuestas del canal de atención por correspondencia comprende diferentes tipos de solicitud que determinan la forma de presentar los respectivos resultados como se observa a partir del siguiente numeral.

5.2. Resultados encuestas por canal de atención

A continuación se plasman los resultados de las encuestas recibidas acorde con las solicitudes atendidas de manera presencial, telefónica, asistente virtual y por correspondencia durante el primer semestre de la vigencia 2024:

5.2.1. Atención Presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Enero	57	100,00%
Febrero	53	98,00%
Marzo	36	97,00%
Abril	42	100,00%
Mayo	59	100,00%
Junio	38	92,11%
TOTAL	285	97,85%



Se observó, acorde con la información aportada por la Coordinación de relacionamiento con agentes y consolidada en la gráfica anterior, que durante el primer semestre de 2024 se atendieron 347 usuarios de manera presencial en la sede de la CRC y que de este número total el 82% (285 usuarios) diligenció la encuesta. En cuanto al NSU, la calificación asciende al 97.85% como promedio del semestre (enero a junio de 2024).

Teniendo en cuenta los ajustes realizados a la encuesta de satisfacción para el canal presencial y que se hicieron efectivos a partir del 01 de enero de 2024, a continuación, se presenta el detalle de la encuesta presencial aplicada durante el primer semestre de 2024:

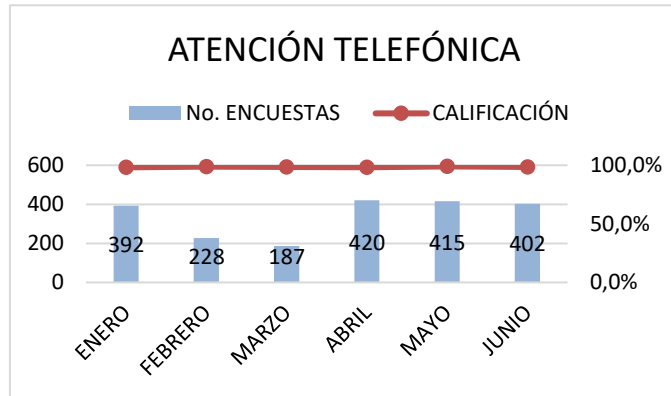
ENCUESTA ATENCIÓN PRESENCIAL (PRIMER SEMESTRE 2024)				
Escala de Calificación	1-¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió?	2-¿Cómo califica la orientación al trámite realizado?	3-¿En general cómo califica la solución a su requerimiento?	4-¿La solicitud a su requerimiento fue resuelta en esta interacción?
Totalmente insatisfecho	0	0	0	1
Insatisfecho	0	0	1	3
Neutro	0	0	0	0
Satisfecho	2	6	12	15
Totalmente satisfecho	283	279	272	266
Total	285	285	285	285

Teniendo en cuenta la observación realizada en el informe anterior, frente a la pertinencia de las preguntas y las inconsistencias en la presentación de los resultados de las encuestas, se evidenció que desde el 01 de enero de 2024 se aplicaron los ajustes propuestos por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes para la mejora del proceso.

Acorde con los resultados, se observa que los usuarios expresan alto grado de satisfacción con respecto al servicio de la persona que les atendió y la orientación al trámite realizado. Ahora bien, la proporción de usuarios (1%) que calificó como "insatisfecho" y "totalmente insatisfecho" indica que a pesar de que no se obtuvo solución a su requerimiento, la explicación de las razones por las que no es posible completar el trámite fue clara por parte de las personas que atendieron la solicitud, ello teniendo en cuenta los comentarios y observaciones realizados por los usuarios al momento de diligenciar la encuesta.

5.2.2. Atención Telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Enero	392	98,2%
Febrero	228	98,7%
Marzo	187	98,4%
Abril	420	98,3%
Mayo	415	99,0%
Junio	402	98,5%
TOTAL	2044	98,5%



En lo que respecta a la atención telefónica, acorde con la información aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, se recibieron 2044 encuestas respondidas por los usuarios durante el primer semestre de 2024, las cuales establecieron un nivel de satisfacción del usuario promedio de 98,5%.

Para este canal de atención, se evaluaron dos criterios a través de tres preguntas así: Cuando la pregunta No. 1 tiene una calificación de "insatisfecho" se habilitan las preguntas 1.1 y 1.2; si la calificación asignada por el usuario corresponde a neutro o satisfecho no procede contestar las preguntas 1.1 y 1.2., es decir, no aplican, tal como se observa a continuación:

ENCUESTA ATENCIÓN TELEFÓNICA (PRIMER SEMESTRE DE 2024)			
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	30	N/A	N/A
Neutro	31	N/A	N/A
Satisfecho	1983	N/A	N/A
No	N/A	11	9
Si	N/A	19	21
Total	2044	30	30

5.2.3. Asistente Virtual

A continuación, se relacionan las interacciones ingresadas y atendidas a través del asistente virtual durante el primer semestre de 2024:

ATENCIÓN ASISTENTE VIRTUAL		
MES	INTERACCIONES	
	Ingresadas	Atendidas
Enero	167	155
Febrero	129	122
Marzo	124	115
Abril	355	340
Mayo	339	322
Junio	284	268
TOTAL	1398	1322

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

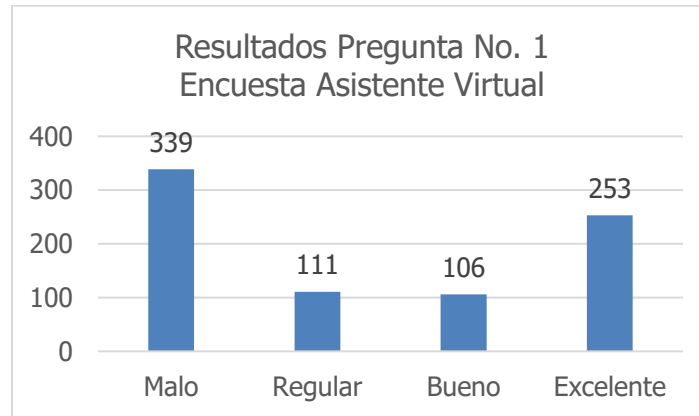
Antes de analizar los resultados enviados, es de resaltar, que se obtuvieron 809 encuestas por parte de los usuarios frente al total de interacciones atendidas (1322), lo que representa un 61%, aproximadamente.

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 44,38% aproximadamente, calificó este servicio como bueno (106) y excelente (253). Ahora

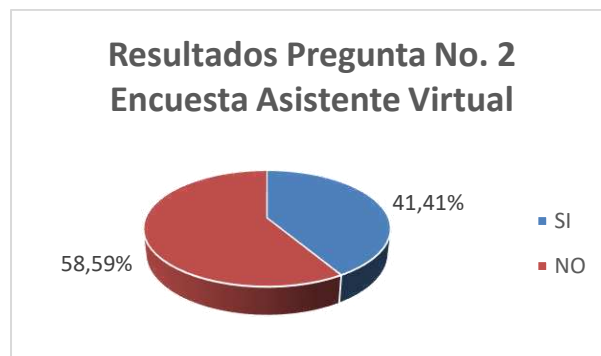
Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 13 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

bien, un 13,72% (111) y un 41,90% (339) de los usuarios que respondió la encuesta optó por la calificación de regular y malo, respectivamente.



Para este canal de atención se reitera que, los porcentajes obtenidos expresan un importante grado de inconformidad, pues acorde con el contenido de los comentarios obtenidos de las encuestas de satisfacción, se observó que la mayoría de usuarios prefieren interactuar con un asesor que les permita recibir una atención más personalizada a la que ofrecen las preguntas preestablecidas en el asistente y, al dificultarse este contacto consideran que la herramienta no es útil para resolver su solicitud de manera efectiva.

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



Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 14 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

En esta pregunta, se evidenció que un 58,59% de los usuarios que atendió la encuesta manifestó que las respuestas ofrecidas no fueron de ayuda para resolver su solicitud, caso contrario del 41,41% que contestó de manera afirmativa, situación ésta que guarda relación con lo descrito anteriormente.

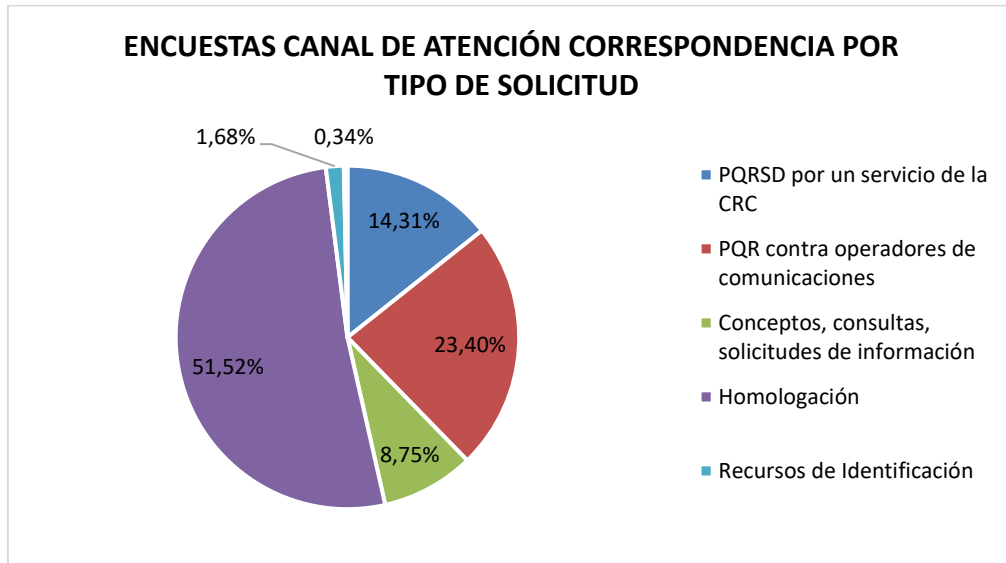
Pregunta No. 3: *Comentario o sugerencia respecto a la información brindada*

Se evidenciaron comentarios o sugerencias respecto a la información brindada en 368 de 809 encuestas, lo que corresponde a una participación del 45,5% 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.

5.2.4. Correspondencia

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

ENCUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRS por un servicio de la CRC	85	14,31%
PQR contra operadores de comunicaciones	139	23,40%
Conceptos, consultas, solicitudes de información	52	8,75%
Homologación	306	51,52%
Recursos de Identificación	10	1,68%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	2	0,34%
Total	594	100,00%



Se observa que, el trámite de homologación continúa siendo el más representativo en comparación con los otros tipos de solicitudes, pues un 51,52% de las encuestas recibidas por correspondencia pertenecen a usuarios que fueron atendidos por este concepto, seguido de las peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones que este semestre representaron un 23,4% del total indicado.

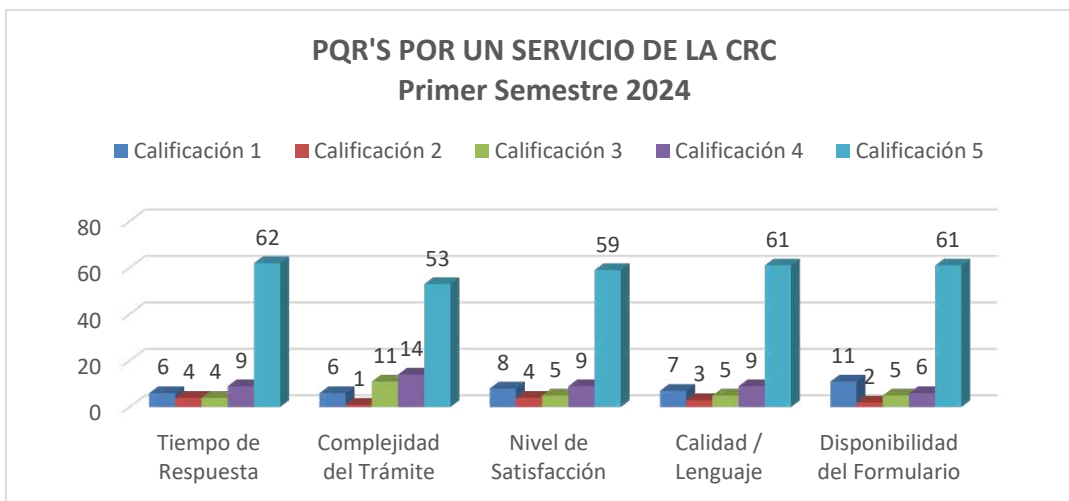
Es de precisar, que los trámites de numeración, señalización y códigos cortos se encuentran consolidados en la categoría de recursos de identificación por lo que en adelante el capítulo abordará la información correspondiente a estos tipos de solicitudes bajo dicha denominación para efectos de presentar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

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

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 16 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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

PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC Primer Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	6	6	8	7	11
Calificación 2	4	1	4	3	2
Calificación 3	4	11	5	5	5
Calificación 4	9	14	9	9	6
Calificación 5	62	53	59	61	61
Total	85	85	85	85	85



Con respecto a las encuestas relacionadas con PQR'S, recibidas por prestación de servicios de la CRC, durante el primer semestre de 2024, se puede observar en cuanto al nivel de satisfacción, que un 80% de los usuarios, es decir, 68 encuestas contestaron con un alto nivel de satisfacción (calificaciones 4 y 5), mientras que el porcentaje restante (20% equivalente a 17 encuestas) consideró una calificación baja o media para este mismo criterio (calificaciones 1, 2 y 3).

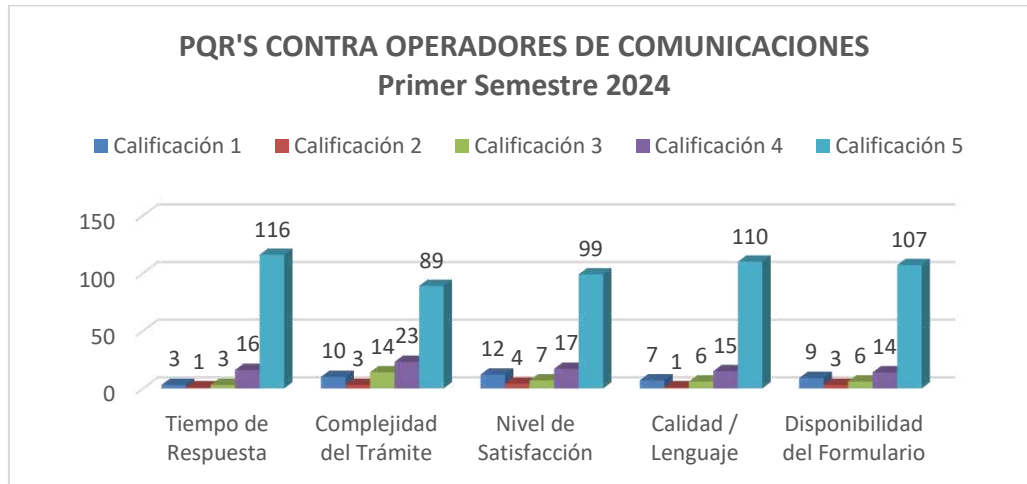
Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 17 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

En cuanto al tiempo de respuesta, un 83,5% de los usuarios (71 encuestas) contestaron con un alto nivel de satisfacción (calificación 4 y 5), mientras que el porcentaje restante (29% equivalente a 14 encuestas) consideró una calificación baja o media para este mismo criterio.

Ahora bien, en cuanto al criterio de calidad de la respuesta se puede observar, que un 82% de los usuarios (70 encuestas) contestaron con un alto nivel de satisfacción, mientras que el porcentaje restante (18% equivalente a 15 encuestas) consideró una calificación baja o media al evaluar este aspecto. Estos resultados reflejan, de manera general, que los usuarios califican la atención recibida con una tendencia favorable, sin embargo, es importante contemplar este escenario como una oportunidad para generar y mantener, dado el caso, acciones de mejora en lo que sea pertinente.

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

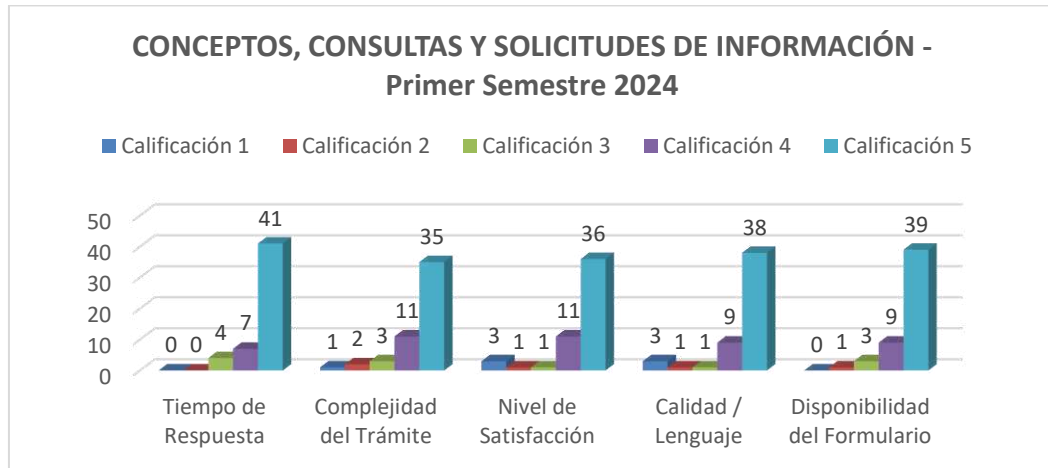
PQRS CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES Primer Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	3	10	12	7	9
Calificación 2	1	3	4	1	3
Calificación 3	3	14	7	6	6
Calificación 4	16	23	17	15	14
Calificación 5	116	89	99	110	107
Total	139	139	139	139	139



Se puede observar, frente a las encuestas relacionadas con peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que un 83% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción (calificación 4 y 5), caso contrario del porcentaje restante (17%), por cuanto calificaron con 1, 2 o 3 dicho aspecto. En lo que respecta a los criterios restantes (tiempo de respuesta, complejidad, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario), más del 80% de los usuarios, aproximadamente, respondió con una calificación de 4 y 5, siendo estas las calificaciones más altas dentro de las opciones de respuesta.

5.2.4.3. Conceptos, consultas y solicitudes de información

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN					
Primer Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	0	1	3	3	0
Calificación 2	0	2	1	1	1
Calificación 3	4	3	1	1	3
Calificación 4	7	11	11	9	9
Calificación 5	41	35	36	38	39
Total	52	52	52	52	52



Con respecto a los conceptos, consultas y solicitudes de información, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas, la mayoría de los usuarios 47 de 52 (90%) manifestaron un alto nivel de satisfacción y 5 encuestas (10%) calificaron con nivel bajo (calificación 1, 2 y 3); para el tiempo de respuesta, 48 (92%) calificaron con un nivel alto mientras que 4 usuarios (8%) lo calificaron como bajo; y para los criterios restantes (complejidad, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario) se presenta una situación similar, pues la mayoría de las respuestas (más del 90%) indican un alto nivel de satisfacción.

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

5.2.4.4. Homologación

Cuando un usuario selecciona el trámite de homologación como motivo de su consulta, al momento de diligenciar la encuesta de satisfacción, se despliegan dos preguntas; la primera, para determinar si el equipo terminal móvil pudo ser homologado, y la segunda, con el propósito de conocer si la respuesta proporcionada por la CRC fue clara y oportuna para el usuario considerando la normativa vigente en Colombia. Así pues, cuando se obtiene una

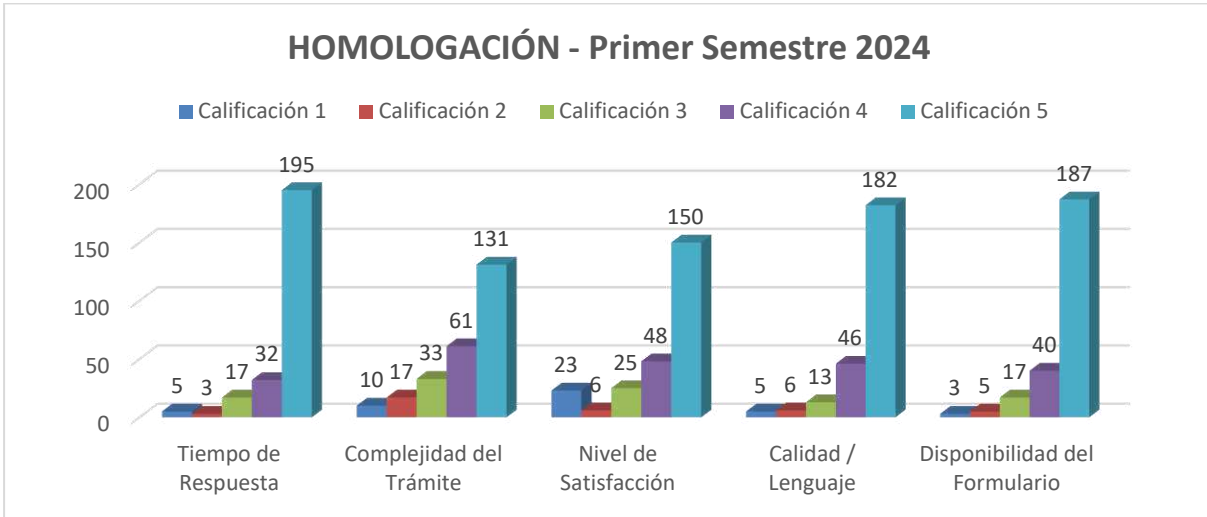
Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 20 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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

Acorde con este contexto, se observó que del total de **306** encuestas recibidas a partir del trámite de homologación, el **18%**, es decir **54** usuarios, consideraron que la respuesta proporcionada por la CRC no fue clara ni oportuna realizando directamente sus respectivas observaciones, información que será relacionada en el numeral 5.3, a manera de muestreo, como parte del análisis para detectar oportunidades de mejora. Con respecto al **82%** restante, correspondiente a **252** encuestas, se observó que, independientemente de que el equipo terminal móvil pudiera ser homologado o no, los usuarios contestaron afirmativamente frente a la claridad y oportunidad de la respuesta de la CRC, por lo que se habilitó la opción de calificar los demás criterios.

A continuación se presentan los resultados de las 252 encuestas mencionadas:

HOMOLOGACIÓN Primer Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	5	10	23	5	3
Calificación 2	3	17	6	6	5
Calificación 3	17	33	25	13	17
Calificación 4	32	61	48	46	40
Calificación 5	195	131	150	182	187
Total	252	252	252	252	252



En lo que respecta al trámite de homologación, en el criterio de nivel de satisfacción se evidencia que un 79% de usuarios (192 de 252), respondió con calificaciones altas y un 21% (54 de 252) con calificación media y baja; en cuanto al tiempo de respuesta, el 90% de las encuestas cuentan con calificación alta y el 10% restante refleja una percepción media baja.

Para el criterio de calidad / lenguaje, se observa una calificación alta por parte de 228 usuarios que representan un 90% del total de 252 encuestas, mientras que 24 usuarios, es decir, el 10% restante, optaron por una calificación entre media y baja.

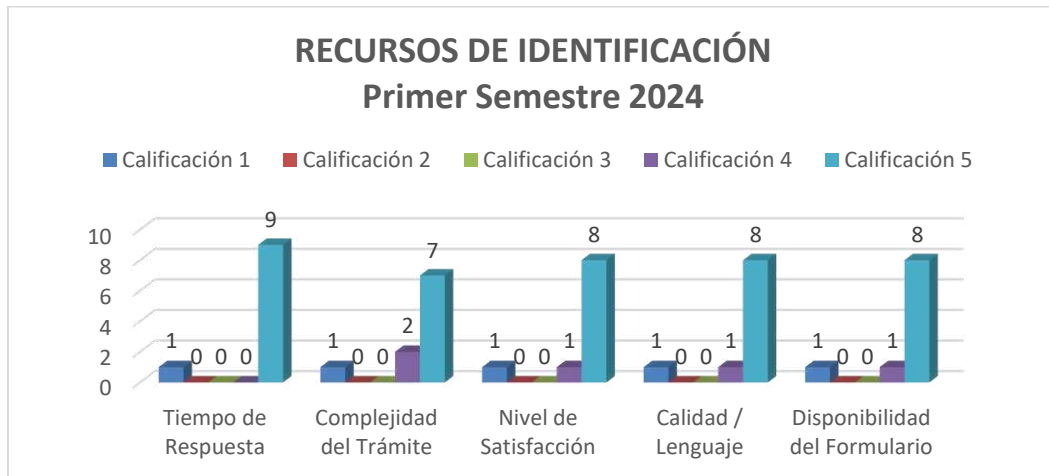
También se estableció, respecto a la complejidad del trámite, que el 76% (192 de 252 usuarios) dieron un calificación alta, mientras que el 24% (60 de 252 usuarios) la calificaron como media y baja.

La circunstancia descrita anteriormente, 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, esto basado en los comentarios consignados en las encuestas.

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 22 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

5.2.4.5. Recursos de Identificación

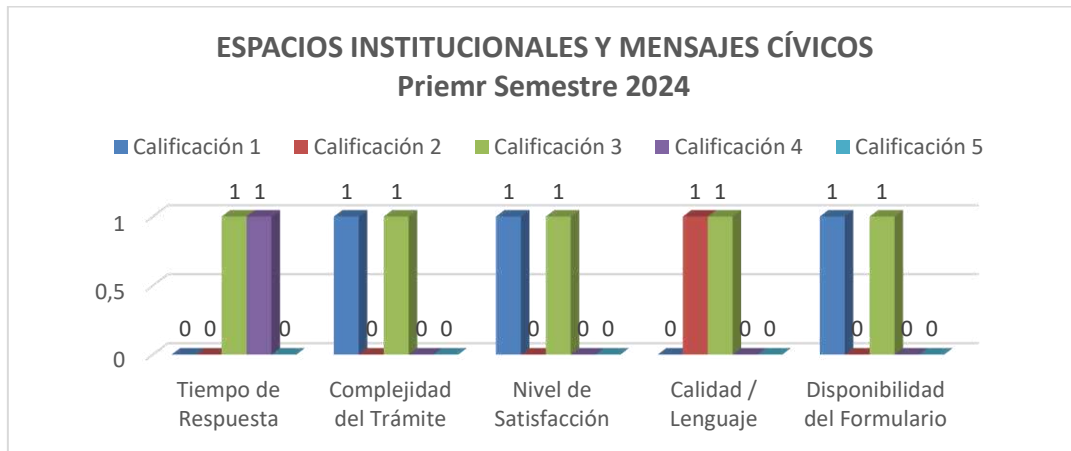
RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN Primer Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	1	1	1	1	1
Calificación 2	0	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0	0
Calificación 4	0	2	1	1	1
Calificación 5	9	7	8	8	8
Total	10	10	10	10	10



En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con recursos de identificación, se obtuvo respuesta a diez (10) encuestas, cuyo resultado indica, en su mayoría, un alto nivel de satisfacción pues el 90% asignó una calificación de 4 y 5 en todos los aspectos evaluados. Ahora bien, el 10% restante, correspondiente a una (1) encuesta, respondió con una calificación baja a todos los criterios, sin embargo, al remitirse a la casilla de observaciones no se evidencia algún comentario por parte de dicho usuario que permita establecer las causas de su percepción.

5.2.4.6. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos

ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS Primer Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	1	1	1	1	1
Calificación 2	0	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0	0
Calificación 4	0	2	1	1	1
Calificación 5	9	7	8	8	8
Total	10	10	10	10	10



Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos se recibieron dos (2) encuestas, durante el primer semestre de 2024, a diferencia de semestres anteriores, estas registraron resultados entre bajo y medio (calificaciones 1, 2 o 3) para todos los criterios evaluados, a excepción de una encuesta en la que se calificó con 4 el aspecto de tiempo de respuesta. Así pues, se considera pertinente analizar las causas por las que el nivel de satisfacción disminuyó y la percepción en general frente a este tipo de solicitud tuvo una tendencia negativa, ello teniendo en cuenta los resultados reflejados en las encuestas.

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 24 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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 – Primer Semestre de 2024
1	Entiendo las normas para que un equipo pueda funcionar, pero no me quedó claro si existe otra opción para poderlo usar sin ningún problema... Bendiciones...
2	Me gustaría saber si existe un proceso mediante el cual se puede llevar a cabo la homologación, posterior a realizar el proceso con la página y este ser negativo; dado que en la respuesta dan la opción de presentar un certificado de conformidad y realizar nuevamente el proceso de homologación pero no es clara la información al respecto, por lo que sería de gran ayuda contar con dicha información.
3	Este proceso es complicado y absurdo, cualquier equipo que funcione y tenga IMEI para ser rastreable debería funcionar sin problema, me hicieron perder plata en un dispositivo que de no ser autorizado por ustedes o lo que sea que pasó no deberían poder venderlo en Colombia, funcionó perfectamente hasta que ustedes decidieron lo contrario ahora debo botarlo a la caneca y comprar el que ustedes me digan para que no me pase esto nuevamente! será que tienen su torcido con claro para que lo compre a ellos ?
4	La información brindada no fue del todo clara puesto que no comprendo cuál es el proceso a seguir para poder homologar mi celular. Quedo en el mismo lugar en el que empecé.
5	Mi homologación fue presentada por segunda vez, pero la respuesta parece genérica, Soporte Samsung Australia me entregó el documento proporcionado pero parece que no lo revisaron, se siente desconcertante.
6	No veo razonable que mi equipo pueda homologarse. He facilitado toda la información necesaria. Y decir que no hay un certificado para mitermon. Es verdaderamente inconcebible.
7	el colmo que no se pueda usar un dispositivo que funciona en el resto del mundo pero aquí no
8	Hace ya 3 años que pido la homologación de mi equipo y no ha sido posible mi equipo no es robado es un regalo de mi hermana que me lo mandó de España la empresa Vodafone de España se lo obsequio por ser buena cliente en sus pagos no le veo el problema que me lo homologen
9	Si se supone que está homologado pero aún sigo recibiendo correos, llamadas y mensajes de texto con amenazas



10	Dicen ustedes que no envié trámite y personalmente estuve allá con una señora en recepción que me ayudó y quedó supuestamente radicado y ahora ustedes me dicen que yo no envía nada agradezco atención gracias
11	De acuerdo a la respuesta por medio de correo con el documento adjuntado fue bastante claro y satisfactorio en la apropiación de la homologación. Pero en el momento de la consulta al verificar mi terminal móvil, no aparece homologado. No se si de pronto toma tiempo, pero aún no aparece homologado.
12	No entiendo como en mercado existe la misma marca y modelo circulando y a mi equipo que es igual lo bloquean por homologación y los demás??
13	Cómo me bloquean el equipo que he comprado y no bloquean a la página que me lo vendió? Si le he enviado las fotos de las etiquetas de mi equipo y aún así dicen q no es lo que requieren entonces de donde pretenden que la saqué? Lo único que sé es q la ley es para los de ruana y ustedes son incapaces de devolverme mi equipo y mi dinero. Gracias por nada
14	Facilité todos los datos que me proporcionó el teléfono . El cual lo adquirí en la ciudad de Saint Nazaire- Francia. Allí en Europa no tuve ningún problema en usarlo y aquí intente homologarlo para regalarlo un compañero que lo necesita ...ustedes saben muy bien las necesidades que se pasan en este país . No sé cuál será nuestro plan pero desafortunadamente no me hubieses colaborado en nada a sabiendas que tenéis todas las herramientas además de que este equipo también se comercializa en Colombia. Apelo sin embargo vuestra consideración y colaboración para poder llevar a cabo un término positivo a esta misiva
15	Es muy complicado el proceso y requiere de mucha documentación, y sus respuestas no son claras
16	Orientar al usuario donde se puede encontrar información sobre los certificados de conformidad de los equipos móviles provenientes del reino unido
17	No me parece justo que una tenga que perder su dinero primero ese trámite de homologación que no toma en cuenta que es una compra legítima deberían exigir factura y Mei suficiente a parte las transportadoras no dejan devolver un celular por qué según ellos es como contrabando, hacer las cosas al derecho y correctamente parece que no paga
18	Llegue de España hace 3 meses con un celular que tengo hace 4 años, por leyes obsoletas en este país me tengo q comprar otro celular porq si bloquean el celular, me bloquean también la sim y también la comunicación por Internet... da tristeza llegar a colombia con este tipo de procedimientos tan atrasados y de nula solución. Por la falta de capacidad para solucionar los problemas por parte del estado, hacen lo más fácil.. trasladarle los problemas al mismo ciudadano
19	Pues realmente ahora con la apertura de los mercados es el colmo que nieguen la homologación a equipos, estamos muy atrás del desarrollo en este país
20	No hay orientación de cómo Conseguir la certificación que piden, de pronto sí existe y me voy a quedar sin celular por eso
21	Falta proveer información completa y/o alternativas ya que el dispositivo que se presenta cumple con la normativa europea pero no está dentro de las listas de búsqueda.



22	He solicitamos muchas veces la homologación de mi celular y a pesar de que he enviado toda la documentacion no tengo aún la homologacion. Vivo en Chile hace más de 20 años y aquí en Santiago, me lo homologaron cuando llegue. Devregreso de Seul.Colombia, es mi pais de nacimiento y cuando voy, quería darle uso allá también. La empresa Claro me bloqueo mi cuenta por falta de homologación.
23	Servicio burocratico inutil, muy malo e ineficiente. Comunicacion con el usuario muy mala con un tono arrogante. Lo habia leido en varios comentarios pero dado que tenia toda la documentacion de la compra pensaba que me iria bien. Pareciera que todo esta hecho para impedir homologar un telefono comprado legalmente en otro pais (con factura) y que,ademas,se vende en Colombia. Hay miles o millones de telefonos robados circulando en el paus y el CRC no hace sino impedir la homologacion pidiendo con correo automatizado la misma documentacion que ya se les habia enviado. Una pesadilla.....
24	No entiendo porque un equipo que es legal en todo el continente europeo y asiático, no puede ser homólogo acá en Colombia, me parece que no está bien hecha la búsqueda del certificado de conformidad del mismo
25	No entiendo nada, compre un celular legalmente, vengo al pais y me dicen que debo homologarlo, presente informacion tecnica que no entendia y me denegaron la homologacion, no entiendo que quieren.
26	SÍ, Nunca pensé un equipo traído de U.S.A, no se pudiera homologar acá, eso deberían anunciarlo desde el principio, no perder el tiempo esperando la respuesta, se demorar mucho para otorgar una respuesta definitiva, muchas gracias y Bendiciones
27	"Pues me pareció pésimo el servicio. Si ustedes una entidad pública que tienen conocimiento técnico sobre celulares y certificados y frecuencias ... Y no tienen acceso al certificado de conformidad. Una simple ciudadana que compra el celular por el tipo de almacenamiento y cámara con va a tener acceso a eso. Debería haber más apoyo en otras áreas... Como en celulares robado o hackeo de cuentas y todo lo que tiene que ver con kan ilegalidad del asunto. No me están le estando un servicio. Me están negando el uso de un dispositivo que compre con mi trabajo y esfuerzo."
28	No veo ninguna solución en esta comisión de regulación, por lo tanto no estoy de acuerdo con la no homologación de mi equipo celular.teniendo en cuenta que ya estos equipos se encuentran legalmente y con todos sus certificados en Colombia.
29	Necesito un asesor humano para que entienda lo q hablo
30	Que si no tienen respuestas comuniquen a un ser humano
31	Es poco inteligente su IA
32	Me dejaron de responder
33	Deben tener acceso con un asesor, por si no hay respuesta a la solicitud
34	Las opciones de respuesta que brinda no ayudan con lo necesitado, la dinámica del chat con el agente virtual es muy confusa, no da la opción de que uno pueda expresar la dificultad que se presenta y tampoco es coherente con las respuesta brindadas.
35	Debería ser un asistente de verdad para ayudar o simplemente presentelo como las consultas frecuentes.Pésimo este programa

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 27 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



36	no tiene la respuesta que necesito, no me dirige a ningun lado donde pueda encontrar ayuda y tampoco me dirige con una persona.
37	Pongan asesores de verdad, no máquinas que no tienen respuestas para preguntas puntuales
38	Muy básico , necesita llenar más la base de conocimiento es muy pobre
39	Dar más opciones para personalizar el asistente virtual, es decir, seleccionar que tipo de preguntas se realizaran. Si es sobre servicios móviles o servicios hogar dados por el operador para así tener mejores opciones de preguntas y respuestas más acertadas.
40	No hay opción de hacer preguntas personalizadas.... todos los casos no son generales.

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

Aspectos Positivos

Por otro lado, teniendo en cuenta el muestreo de encuestas analizadas en este informe, también 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.

De este modo, se trae, a manera de muestreo, una serie de comentarios positivos, reflejados en las encuestas obtenidas para el primer semestre de 2024.

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 28 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



No.	MUESTRA DE COMENTARIOS POSITIVOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Primer Semestre de 2024
1	Muy bien todo gracias
2	"aprecio la gestión que me están colaborando, esto facilita mucho la calidad de vida para la cotidianidad debido a que el módulo que estoy tratando de homologar me permite ingresar al predio donde vivo de manera muy eficiente.
3	estoy muy agradecido ."
4	Gracias por la agilidad en la respuesta
5	Me párese que es buenísimo para los usuarios
6	excelente y rapida atencion, muy bien. los felicito por su excelente labor
7	Gracias. Su orientación ha sido muy importante para mí. Feliz dia
8	Ninguna... Gracias por su valiosa información
9	Agradecido y esperar que el operador movistar me confirme la cancelacion del plan movil
10	FELICIDADES EXCELENTE ATENCION
11	Gracias por aceptar mi solicitud
12	agradecemos el servicio prestado y resolución y amabilidad por parte de la asesora.
13	Agradecer por la amable atención que vienen manejando para con nosotros los usuarios.
14	muy bueno el servicio y muy amable.
15	excelente atencion
16	Nos vamos contentas y agradecidas por la información y la atención .
17	Mil gracias por la ayuda, muy amables y completa la información.
18	muchas gracias, muy rapido el servicio
19	EXCELENTE ATENCIÓN, ME SOLUCIONARON RAPIDO LAS PREGUNTAS.
20	Excelente asesoria.
21	hago la aclaración que la solicitud no fue resuelta puesto que a esta entidad no le compete la solución, la orientación por parte de la funcionaria fue excelente.
22	por el momento excelente atención tanto presencial como virtual. gracias
23	muy amable la señorita, muy clara la información.gracias.
24	Gracias por ser tan clara y precisa con la información, sin dejar de ser cordial.
25	Gracias por la explicación y la paciencia, muy amable la persona que me atendio.
26	Manifiesta su satisfacción con la atención general del proceso
27	Todo muy bien, muy buena asesoría, me aclaro todas las dudas-
28	Excelente servicio! Muchas gracias.
29	la señorita que me atendio, fue muy profesional e integral en su trabajo en todos los aspectos.
30	Buen servicio, no se pudo homologar por certificado
31	Excelente servicio y muy buena atención, me aclararon todas las dudas.
32	Muy idoneo la colaboración y la forme de recibir inquietud/queja.
33	Gracias por la asesoría buen servicio.

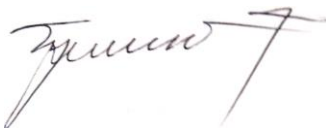
6. Conclusiones y recomendaciones

En general, la CRC cumple con los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, establecidos en los criterios legales, esto se evidenció teniendo en cuenta que la entidad dispone de una dependencia y una serie de procedimientos internos 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.

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 corresponde a 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.

En este sentido, es pertinente señalar que los resultados obtenidos son susceptibles de mejora en algunos aspectos, para lo cual se deben tener en cuenta los comentarios establecidos en el cuerpo del informe y la retroalimentación obtenida a partir de las observaciones de los usuarios en los que dan a conocer los motivos de sus inconformidades y por ello, sirven de insumo para que se adelanten los respectivos análisis y se establezcan las acciones de mejora a que haya lugar en lo que sea pertinente para cada canal de atención.

Cordialmente,



MARIO JIMÉNEZ GAYÓN
Coordinador de Control Interno

Informe PQRS – Primer Semestre de 2024	Código: NA	Página 30 de 30
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor	Revisado por: Control Interno	Fecha de revisión:
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024