

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

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Marzo 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 segundo semestre de 2022	8
5. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes durante el segundo semestre de 2022	10
5.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2022	10
5.2. Resultados encuestas por canal de atención	11
5.2.1. Personal	11
5.2.2. Telefónico	11
5.2.3. Asistente Virtual	12
5.2.4. Correspondencia	14
5.3. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas	22
6. Conclusiones y recomendaciones	29

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 julio y el 31 de diciembre de 2022.

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 julio y el 31 de diciembre de 2022, información aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, además de los informes de PQRS publicados en la página web de la CRC acorde con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Segundo Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 30	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Marzo 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:

Segundo Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 30	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Marzo 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 las funciones de la coordinación en mención:

Segundo Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 30	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Marzo 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

Segundo Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 30	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Marzo 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 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 y trámites recibidas, elementos sobre los que se publican informes trimestrales relacionando el resultado de los indicadores del proceso en términos de tiempos de respuesta.

3.4. Seguimiento y control

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

Segundo Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 30	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Marzo 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

para efectos de dar respuesta a las solicitudes de manera oportuna, tal como consta en los informes de desempeño elaborados por la Coordinación responsable.

Por su parte, se cuenta con un espacio disponible para los usuarios mediante el cual se puede consultar el estado del trámite con el número de radicado correspondiente y así, obtener la información necesaria en cada particularidad de manera efectiva. Ahora bien, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios y trámites presentados, así como poder identificar sus necesidades, expectativas e intereses en relación con la atención adecuada y oportuna, la CRC dispone de un sistema de encuestas que se aplica al finalizar el respectivo trámite directamente a los usuarios.

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.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 segundo semestre de 2022

Durante el periodo transcurrido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de **16.027** solicitudes discriminadas y clasificadas de acuerdo con las diferentes categorías establecidas por

Segundo Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 30	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Marzo 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

la CRC, así: Derechos de Petición, Conceptos, Solicitudes de Información, Derechos de Petición Congreso de la República, Homologación de celulares, Espacios Institucionales, Mensajes Cívicos, Señalización, Numeración y Códigos Cortos.

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

Tiempos Medios de Respuesta para las consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el segundo semestre de 2022 por tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	2022 – III TRIMESTRE		2022 - IV TRIMESTRE	
	Cantidad	TMR	Cantidad	TMR
Derechos de Petición	3.050	2,35	3.110	2,25
Conceptos	22	14,73	7	12,86
Solicitudes de Información	206	7,27	141	7,39
Derechos de Petición Congreso de la República	1	4,00	1	1,00
Homologación	5.210	1,58	3.785	1,74
Espacios Institucionales	43	1,16	47	1,40
Mensajes Cívicos	17	1,57	21	1,62
Recursos de Identificación	168	6,72	79	4,35
Señalización	0	0,00	0	0,00
Numeración	17	7,08	3	4,33
Códigos Cortos	59	5,90	40	4,62
TOTAL	8.793	4,76	7.234	3,78

Fuente. Tomado de "Informe de Gestión 2022".

https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/informes_de_gestion/informe-gestion-2022-crc.pdf

5. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes durante el segundo semestre de 2022

5.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2022

En este capítulo se abordarán los resultados de las encuestas respondidas por los usuarios entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022. 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 **2.564** encuestas así:

CANALES DE ATENCIÓN	Encuestas	Porcentaje
Personal	280	10,92%
Telefónico	1424	55,54%
Asistente Virtual	483	18,84%
Correspondencia	377	14,70%
Total	2564	100,00%

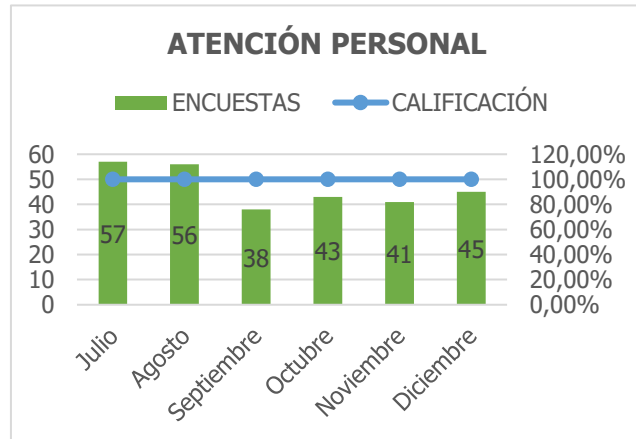
Como se puede observar, el canal de atención telefónico fue el más representativo con respecto a la cantidad de encuestas respondidas por los usuarios, pues abarca un 55,54% del total de las mismas. Ahora bien, el porcentaje restante se distribuye en los canales de atención por asistente virtual, correspondencia y personal a los que corresponde un 18,84%, 14,7% y 10,92% de encuestas obtenidas, respectivamente.

Es de mencionar, que el análisis de las encuestas relativo al canal de atención por correspondencia comprende diferentes tipos de solicitud que serán tenidos en cuenta para presentar los respectivos resultados como se podrá evidenciar en el siguiente numeral.

5.2. Resultados encuestas por canal de atención

5.2.1. Personal

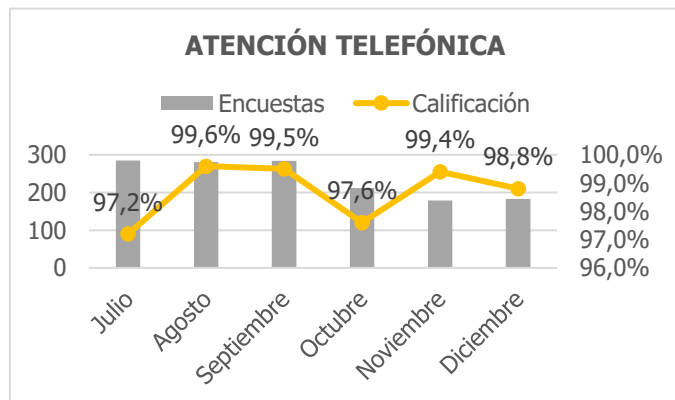
ATENCIÓN PERSONAL		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Julio	57	100,00%
Agosto	56	100,00%
Septiembre	38	100,00%
Octubre	43	100,00%
Noviembre	41	100,00%
Diciembre	45	100,00%
TOTAL	280	100,00%



Se observó que, durante el segundo semestre de 2022 se obtuvo respuesta a 280 encuestas de usuarios que fueron atendidos a través del canal de atención personal, registrando un nivel de satisfacción del 100%.

5.2.2. Telefónico

ATENCIÓN TELEFÓNICA		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Julio	285	97,2%
Agosto	281	99,6%
Septiembre	284	99,5%
Octubre	212	97,6%
Noviembre	179	99,4%
Diciembre	183	98,8%
TOTAL	1424	98,7%



En lo que respecta a la atención telefónica, se recibieron 1424 encuestas de los usuarios durante el segundo semestre de 2023 y acorde con la información reportada se obtuvo un nivel de satisfacción promedio de 98,7%.

5.2.3. Asistente Virtual

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

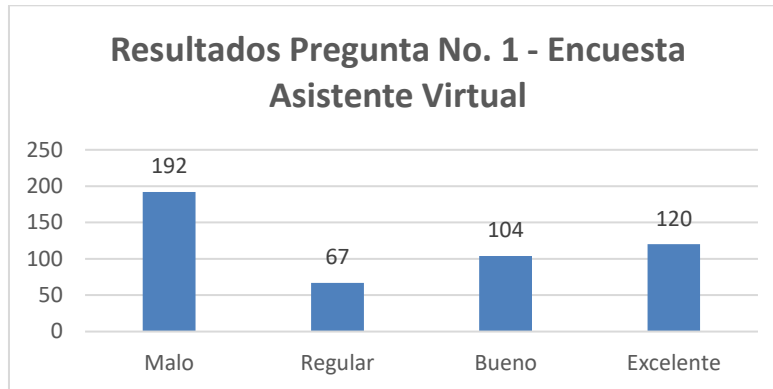
ATENCIÓN ASISTENTE VIRTUAL		
MES	INTERACCIONES	
	Ingresadas	Atendidas
Julio	103	95
Agosto	104	99
Septiembre	121	106
Octubre	105	100
Noviembre	105	96
Diciembre	89	85
TOTAL	627	581

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 presentar los resultados, es de resaltar, que se obtuvo respuesta a 483 encuestas por parte de los usuarios frente al total de interacciones atendidas, lo que representa un 83%, aproximadamente.

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



Con respecto a la primera pregunta de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios atendidos a través del asistente virtual, se observó que un 46% aproximadamente, calificó este servicio como bueno y excelente. Ahora bien, un 13,87% y un 39,75% de los usuarios que respondió la encuesta optó por la calificación de regular y malo, respectivamente, lo que amerita adelantar un que permita, 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 62,53% de los usuarios que atendió la encuesta manifestó que las respuestas ofrecidas no fueron de ayuda para resolver su solicitud, caso contrario del 35,2% que contestó de manera afirmativa, situación ésta que guarda relación con los resultados anteriores haciendo necesario que este aspecto se incluya dentro del análisis para encontrar oportunidades de mejora 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 281 de 483 encuestas, lo que corresponde a una participación del 58,17% de los usuarios con respecto a esta pregunta.

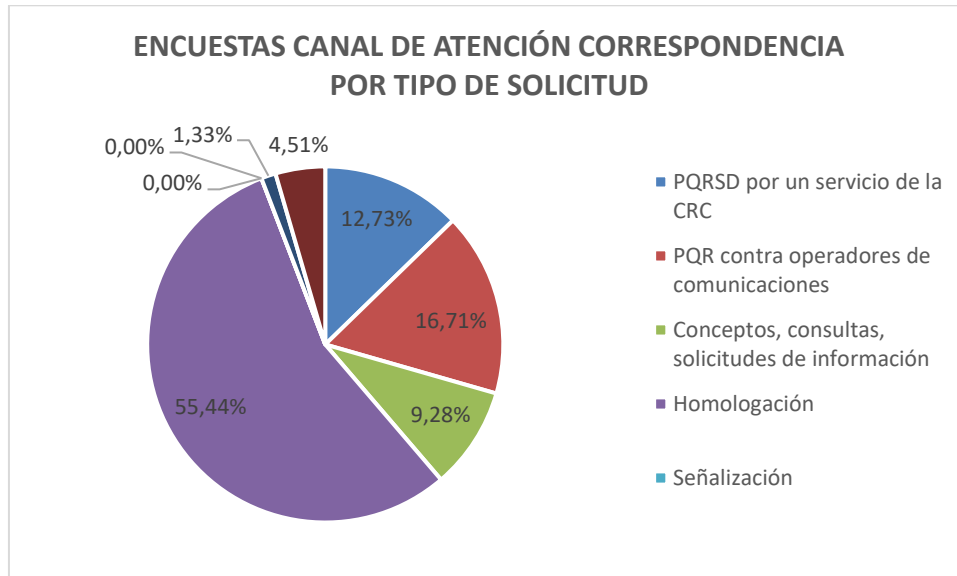
Algunos de los comentarios en mención serán relacionados en el numeral 5.3, a manera de muestreo, como parte del análisis para detectar oportunidades de mejora.

5.2.4. Correspondencia

Para las encuestas recibidas por correspondencia se aplica 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, solicitudes de información, homologación, señalización, numeración, códigos cortos, espacios institucionales y mensajes cívicos:

ENCUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRSD por un servicio de la CRC	48	12,73%
PQR contra operadores de comunicaciones	63	16,71%
Conceptos, consultas, solicitudes de información	35	9,28%
Homologación	209	55,44%

Señalización	0	0,00%
Numeración	0	0,00%
Códigos Cortos	5	1,33%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	17	4,51%
Total	377	100,00%

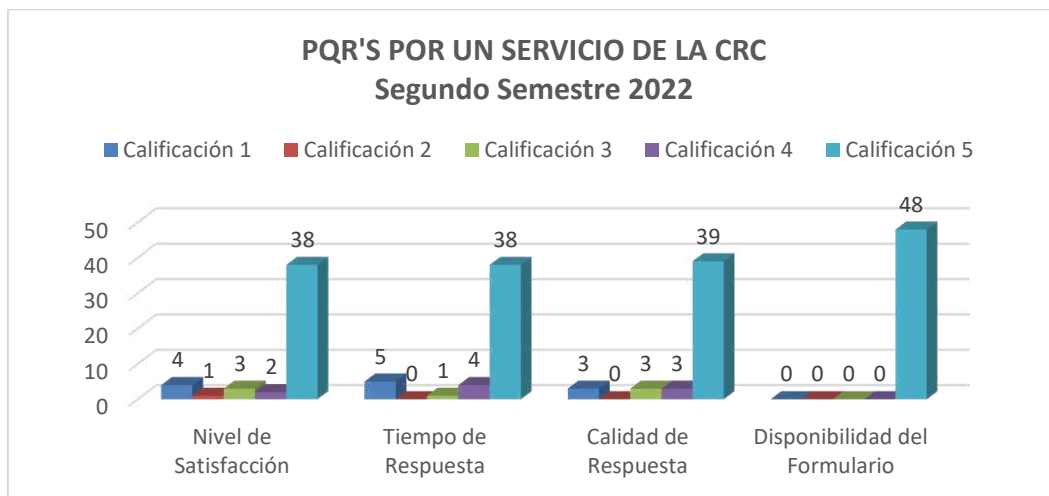


Como se puede observar, el trámite de homologación es el más representativo en comparación con los otros tipos de solicitudes, pues un 55,44% de las encuestas recibidas por correspondencia pertenecen a usuarios que fueron atendidos por este concepto.

En lo que respecta a los trámites de señalización y numeración, no se obtuvo respuesta a ninguna encuesta, por lo que en adelante el capítulo abordará la información correspondiente a los tipos de solicitudes restantes 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 – Segundo Semestre 2022				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	4	5	3	0
Calificación 2	1	0	0	0
Calificación 3	3	1	3	0
Calificación 4	2	4	3	0
Calificación 5	38	38	39	48
Total	48	48	48	48

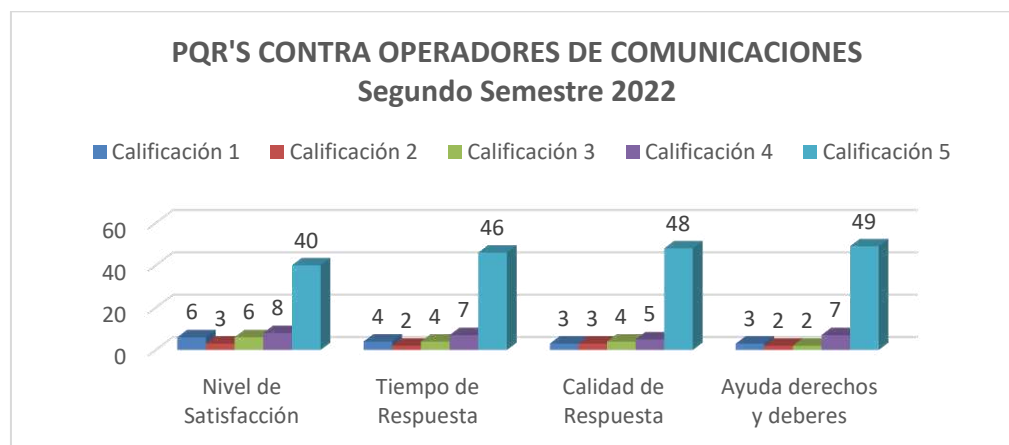


Con respecto a las encuestas relacionadas con PQR'S recibidas por prestación de servicios de la CRC, durante el segundo semestre de 2022, se puede observar que un 83% de los usuarios (40 encuestas) contestaron con un alto nivel de satisfacción, mientras que el porcentaje restante (17% equivalente a 8 encuestas) consideró una calificación baja o media (1 o 3) para este mismo criterio. Así pues, estos resultados reflejan, de manera general, que los usuarios califican en alto porcentaje la atención

recibida. Además de que el porcentaje de satisfacción se mantiene en un rango favorable, aumentó frente a los resultados del semestre anterior en un 11%.

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

PQR'S CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES - Segundo Semestre 2022				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Ayuda derechos y deberes
Calificación 1	6	4	3	3
Calificación 2	3	2	3	2
Calificación 3	6	4	4	2
Calificación 4	8	7	5	7
Calificación 5	40	46	48	49
Total	63	63	63	63

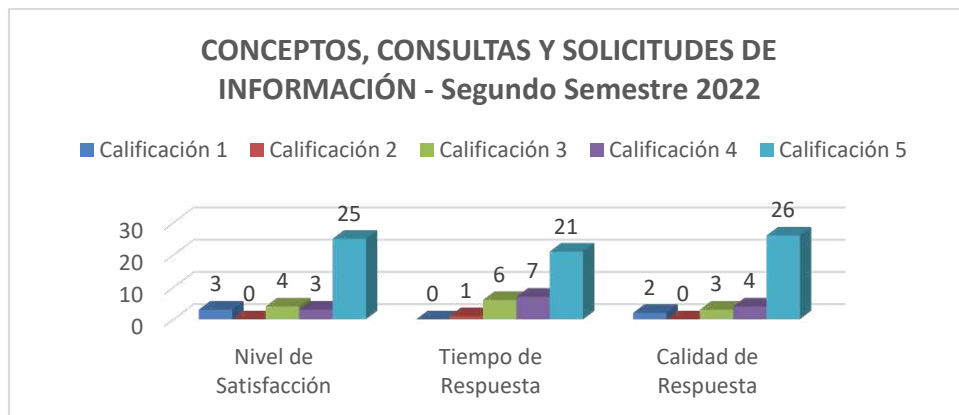


Se puede observar, frente a las encuestas relacionadas con peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que en un 76% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción, caso contrario del porcentaje restante (24%),

por cuanto calificaron con 1, 2 o 3 dicho aspecto. El porcentaje de satisfacción aumentó frente a los resultados del semestre anterior en un 5% 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 83% de los usuarios, aproximadamente, respondió con una calificación de 4 y 5, siendo estas las más altas posibles dentro de las opciones de respuesta.

5.2.4.3. Conceptos, consultas y solicitudes de información

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - Segundo Semestre 2022			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	3	0	2
Calificación 2	0	1	0
Calificación 3	4	6	3
Calificación 4	3	7	4
Calificación 5	25	21	26
Total	35	35	35

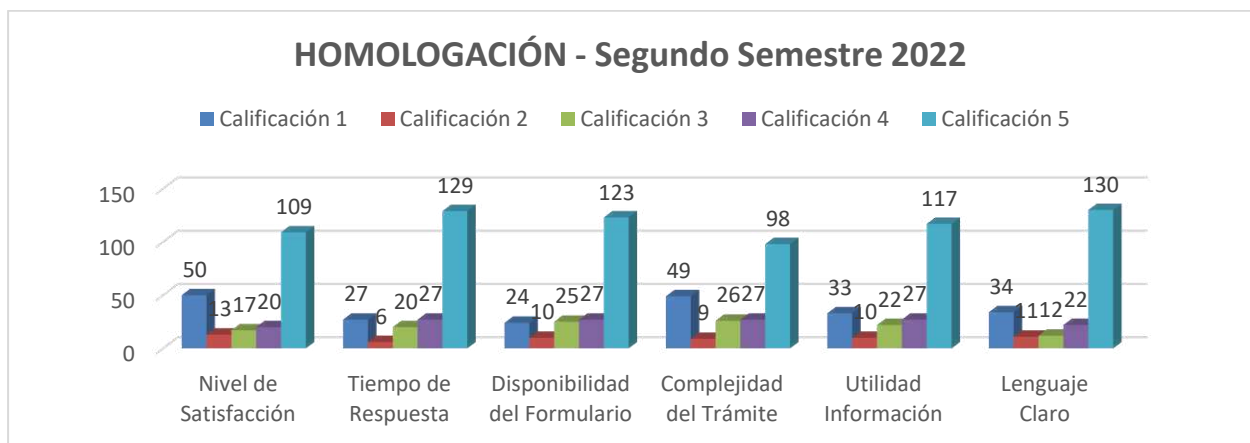


Con respecto a los conceptos, consultas y solicitudes de información, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas, la mayoría de los usuarios (80%) manifestaron un

alto nivel de satisfacción, situación que también se refleja en los resultados obtenidos frente a los criterios de oportunidad y calidad. Ahora bien, se reitera el comentario del informe anterior, en el que se consideró que las situaciones que se presentan, frente a solicitudes de los usuarios, en donde el contenido de la respuesta brindada parte de la CRC es acorde con fundamentos o criterios legales, al igual que los casos en que lo solicitado (conceptos, consultas y solicitudes) se salen de la competencia de la CRC, lo que puede generar insatisfacción del peticionario, sin que ello, signifique una mala prestación del servicio.

5.2.4.4. Homologación

HOMOLOGACIÓN - Segundo Semestre 2022						
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad Formulario	Complejidad del Trámite	Utilidad Información	Lenguaje Claro
Calificación 1	50	27	24	49	33	34
Calificación 2	13	6	10	9	10	11
Calificación 3	17	20	25	26	22	12
Calificación 4	20	27	27	27	27	22
Calificación 5	109	129	123	98	117	130
Total	209	209	209	209	209	209

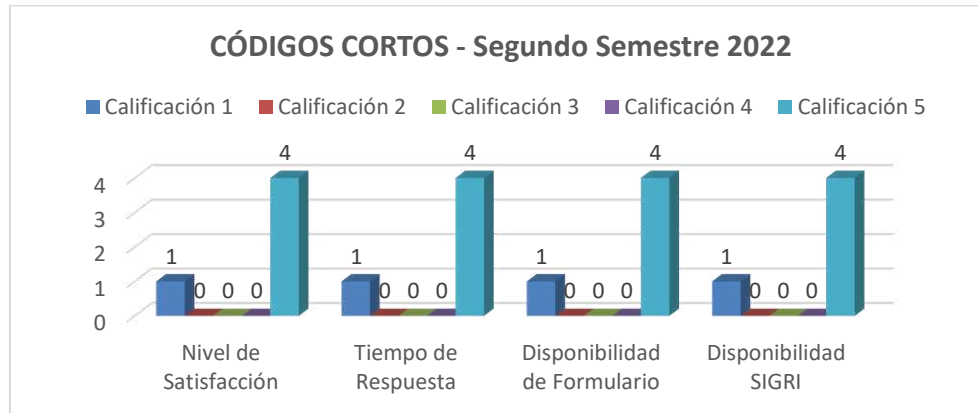


En lo que respecta al trámite de homologación, se evidencia, que un porcentaje significativo (75%) de los usuarios respondió con las más altas calificaciones el criterio de tiempo de respuesta, expresando una percepción positiva frente a la oportunidad de trámite a su solicitud. En cuanto al nivel de satisfacción se observa una calificación alta (4 y 5) por parte del 62%, el 38% optó por una calificación entre media y baja.

La circunstancia anteriormente descrita, puede obedecer, al igual que el semestre anterior, a la imposibilidad de concluir el trámite de homologación por razones eminentemente técnicas y en algunos casos, respuestas generales que no permiten transmitir una explicación lo suficientemente clara y por lo tanto el usuario manifiesta una percepción negativa, lo anterior basados en los comentarios consignados en las encuestas. La CRC, ha implementado iniciativas enfocadas en adoptar el manejo de un lenguaje claro en la interacción con los usuarios frente a sus solicitudes entre otras acciones como la simplificación del trámite de homologación (Resolución 6129 de 2020 que entró en vigor a partir del 01 de octubre de 2021). No obstante, se puede observar que, aunque un 73% de las encuestas refleja un resultado favorable en este aspecto de lenguaje claro, queda un rezago del 27% de usuarios insatisfechos, lo que significa una oportunidad para continuar con el fortalecimiento de estas alternativas.

5.2.4.5. Códigos Cortos

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



En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con el trámite de códigos cortos, se obtuvo respuesta a cinco (5) encuestas, cuyo resultado corresponde a la máxima calificación a excepción de un caso, sin embargo, al remitirse a la observaciones se evidenció el siguiente comentario: "Todo muy ágil y efectivo, mil gracias", por lo que se evidenció que la percepción del usuario fue positiva aún cuando se registró una calificación de 1.

5.2.4.6. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos

ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS - Segundo Semestre 2022				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Trato y atención del personal	Utilidad Información
Calificación 1	0	0	1	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	1	1	2	2
Calificación 4	4	3	1	4
Calificación 5	12	13	13	11
Total	17	17	17	17



Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos se recibieron 17 encuestas, durante el segundo semestre de 2022 y en su mayoría (94%) registraron resultados correspondientes a la mayor calificación frente al nivel de satisfacción y el tiempo de respuesta. En el caso de la encuesta que fue contestada con una puntuación media o baja no se observó algún comentario o retroalimentación que permita conocer la causa de dicha percepción.

5.3. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas

Con el propósito de determinar aspectos que permitan generar oportunidades de mejora para el proceso de atención a las consultas, trámites y solicitudes de la CRC, a cargo de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, a raíz de la retroalimentación de los usuarios, para efectos de implementar mecanismos que reduzcan su ocurrencia e impacto sobre la prestación del servicio, se transcriben a continuación textualmente algunos comentarios de usuarios que manifestaron su **insatisfacción** con la atención y respuesta obtenida de parte de la CRC frente a los diferentes tipos de solicitudes.

No.	MUESTRA DE COMENTARIOS DE USUARIOS QUE MANIFESTARON INSATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN / RESPUESTA OBTENIDA A SU SOLICITUD
1	Buenos Dias no me ayudaron con el tramite, la ley dicta que se debe realizar el tramite de homologacion, no tienen una sola excusa para no hacer un procedimiento legal como este. aun asi no lo realizan, simplemente lo niegan. mi queja no solo es por el servicio que deben prestar sino por el inconveniente y perjuicio que crean.
2	No dan solucion definitiva en el operador ni en ni ganas otro ente, que triste que nadie regule este tipo de atropello que hay con los usuarios que tratamos de ser legales, de nada sirve las leyes normas y articulos si no hacen que se cumplan
3	El proceso de homologacion es bastante complejo y mas para personas del comun, si van a solicitar certificaciones del dispositivo en europa, ustedes deberian encargarse de realizar la comunicacion, no uno como ciudadano colombiano, uno solo deberia poder traer su dispositivo y realizar la solicitud de homologacion de la forma mas agil, no perder tiempo en procesos innecesarios
4	Que debo hacer para que me acepten la homologacion del equipo. Envie el formulario con los dos tac del equipo y en la central de Claro el tecnico me dijo que ambos estan bloqueados.
5	ADJUNTE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA HOMOLOGACION, EL NOMBRE DEL ARCHIVO ERA "MI5.docX" ESTE DOCUMENTO QUEDO ADJUNTO EN EL FORMULARIO DE LA PAGINA CUANDO REALICE LA SOLICITUD... Y LA RESPUESTA QUE ME DIERON FUE QUE NO PROPORCIONE LOS DOCUMENTOS Y QUE TENGO QUE ENVIARLOS DE NUEVO.
6	No entiendo el por que me siguen enviando el mismo texto de respuesta que falta informacion si la estoy enviando como dice el video de orientacion. Gracias
7	No se pudo homologar el telefono y no es robado. Entregue toda la informacion que me pidieron (la que tengo), y no se pudo homologar, me bloquearon el telefono y me quede sin telefono.
8	Las respuesta e4ntregadas no estan acorde a lo preguntado, quedan las mismas dudas de la resolucion. mi correo es alfonso.velasquez@bliplip.com.co en la casilla de correo arriba no permite poner el .co
9	Buenas tardes mi insatisfaccion es porque enviando todo lo que tengo a la mano no me dieron una respuesta favorable a mi peticion por lo cual siendo mi telefono celular legalmente comprador en otro pais que es Venezuela me lo bloquearon como si mi telefono celular fuera robado gracias por la colaboracion que me puedan prestar
10	Es increible que para homologar un telefono con factura en mano e IMEI se demore tanto y de paso sea rechazada, les recomiendo una pagina mas clara, que confusion de pagina, los formularios no son claros, deben tener en cuenta que los Colombianos no sabemos sobre las palabras tecnicas que se manejan en estos procedimientos.
11	Buen dia nuevamente les indico que por la forma de no liberar mi equipo en el pais me encuentro incomforme ya que soy de Venezuela y mi equipo lo compre alla en una tienda virtual y le e enviado todo el soporte que tengo de su legalidad
12	por favor tener que varios de los que hacemos las consultas no manejamos un lenguaje tan tecnico y no conocemos todas las normas que en la respuesta se manejan y que tienden a restarle claridad a la respuesta.
13	Lamentablemente no se me respondió puntualmente a mi pregunta.
14	Lamentablemente mi equipo fue bloqueado x no poseer la factura ya que es traído desde mi país y la factura esta extraviada..aparte q en mi país es costoso ese celular y mi hija desde el sitio donde compro el telefono no le dieron la replica de esa factura para poder enviarla a ustedes...el equipo fue adquirido de agencia en el mes de marzo el día 28....es la unica informacion fidedigna que les puedo suministrar

15	De acuerdo a el mensaje que llego en a mi correo yenny6113@gmail.com, me estan es informando que mis IMEI YA ESTAN REGISTRADOS PERO COMO TAL AUN NO ME DAN RESPUES Y SOLUCION A LO QE FUE REQUERIDO DESDE UN INICIO
16	No dan un ejemplo claro, facil de poder seguir, es una informacion generalizada y no preguntan de donde vieno el equipo, quien lo envio y si ese tipo de equipo existe en el pais
17	Estoy un poco triste xq mande toda la documentacion y no me quisieron homologar el equipo no es robado solo es un regalo q me hizo mi hermana
18	por favor ustedes alegan que no envie informacion pero eso es falso yo envie todo incluso fotos de calcomanias un papel que entregan al propietario del ceular y dicen que no envie nada por favor permitanme enviar tra vez las foros de las clacomantias facturas y demas para hacerles ver que no hay nada oculto yo necesito ese celular activo por favor ayudeme a resolver ese problema mi cedula es cc 94514897 por favor faciliten esos procesos de entrega de documentos son muy complicados y dificiles
19	Me senti que no fue lo que queria porq estoy haciendo lascosas legal y no encuentre solucion no se como hacerlo
20	Me piden un certificado de fabricacion que como usuario no estoy en alcance de conseguirlo, es ilogico. Porque no lo solicitan al fabricante
21	Mi INSATISFACCION (expresada como RECLAMO) obedece a su respuesta negativa a mi segunda solicitud con Radicacion 2022712350 (27/09/2022), sugerida por ustedes, porque cumple a cabalidad con todos los requisitos exigidos, !incluido el Certificado de Conformidad! En mi PQR quedan dichas las razones para dicho reclamo.
22	Todavia no tengo la resolucion. He mandado los documentos mas la factura original desde mi pais de origen. No tengo la caja original y la bateria de mi celular no se puede abrir. Mande la pantalla de la informacion/configuracion. Espero el resultado. El proceso es complejo y para extranjeros que vienen con sus celulares de otro pais aun mas.
23	Le piden a un usuario que tiene un celular homologado en la comunidad economica Europea buscar documentos tecnicos que uno no conoce ni sabe a que hacen referencia, son ustedes los organismos especializados en el tema
24	Muchas gracias por su pronta respuesta. Desafortunadamente, la decision tomada por la CRC respecto a las homologaciones y bloqueo no me beneficia como consumidor. Si quiero utilizar mi celular adquirido fuera del territorio nacional y el mismo no se encuentra homologado, simplemente no puedo usarlo. Esto solo beneficia a las operadoras nacionales y me obliga a mi como consumidor a perder/vender mi celular adquirido en el exterior y comprar un nuevo celular en el territorio nacional.
25	De nada sirvio esta solicitud. Claro sigue enviando publicidad sin mi concentimiento pese a reiteradas quejas. Ellos demuestran que hacen lo que quieren con los usuarios Llevo 3 peticiones a claro por lo mismo y siempre contestan que ya quedo desactivado y siguen enviando publicidad
26	Realmente considero que es muy demorado el tramite de solicitud de homologacion, reunir la informacion que requieren teniendo en cuenta que muchos desconocemos el manejo de un celular, pero en fin, resovi todos los tramites para que me salgan con que se necesita la caja del celular de hace mas de un a?o que lo compre cuando la mayoria de personas botamos esas cajas o reutilizamos.
27	Hize muchas peticiones D homologacion y me la rechazaron mi equipo no es robado es un regalo D mi hermana y no quisieron pero muchas gracias ya lo tengo q mandar otra ves para Espa?a xq la crc no quiso le mande todo lo q m pedian y lo rechazaron estoy muy insastifecha con este servicio no sirve

28	No leyeron mi pregunta, respondieron con un mensaje estandar.
29	Si el celular es comprado legalmente no hay razon para que bloqueen los Imei y nos dejen los aparatos inutilizables, y permitir el uso de cualquier operador sin problema
30	Muy complejo el tramite para homologar un equipo. Lo intente varias veces y ahora me toca dar por perdido el mismo. Requerimientos super dificiles los cuales solo los puede tener el fabricante y no el usuario final.
31	Por motivos medicos tuve que quedarme wn volombia por mas de 3 meses me parece ilogico qye bloqueen mi celular cuando suempre viajo con el y via internet me comunico con mi familia uso datos de colombia pagando mensualidad ya este mes salgo de colombia pero mi celular queda bloquiado aca, por motivo medico debo regresar cada mes por 4 dias a los controles y es totalmente ilogico no contar con mi telefono en mi pais
32	Buenos dias, me enviaron una respuesta a mi radicado de homologacion de celular que envie el dia 8 de noviembre de 2022, sin embargo la respuesta no es clara no dice si me aprobaron o no la homologacion. Solo son instrucciones, si es asi, el encabezado del mail genera expectativas erroneas pues lleva la frase respuesta, si es definitiva la respuesta no es para nada clara, solicito su ayuda y pronta respuesta gracias
33	La mayoría de los conceptos remitidos(4 de 7) omiten voluntariamente la fecha en la cual fueron expedidos, lo cual no permite hacer la trazabilidad de los mismos. Mal, muy mal esto.
34	Como no soy muy conocedor de esta situacion, por no haber realiado esta clase de tramites antes, llene los requisitos del formulario, luego no recibí ninguna clase de respuesta,al tramite, y luego de no validadr la solicitud al parecer por falta de alguna informacion la cual desconozco, no he visto la comunicacion que se dice enviaron comunicanco el faltante de requisitos, no he recibido llamada a mi numero el cual anexe al formulario, el correo desconozco, pero verificare y como laas puestas continuan abiertas en otra oportunidad lo realizare, muchas gracias por la aencion recibida.
35	El procedimiento de la homologacion del celular es muy complejo, la informacion no es muy amigable en la pagina web y cuesta encontrarla, ademas que el lenguaje con la que ustedes se comunican es muy complejo, en mi parecer discrimina a personas que no han tenido educacion superior. Ademas el procedimiento en general es demasiado complejo. Los videos son muy utiles pero dificiles de encontrar, cuando piden documentos no dice en detallenq ue son los documentos, donde se encuentran o ningun enlace donde se encuentre explicado.
36	El lenguaje que utilizan es muy complejo. No me dieron solucion solo me dijeron que no se podia pero no me dijeron otras alternativas.
37	Mi nivel de satisfaccion total es 1 Realice 3 peticiones de homologacion de mi telefono,suministre factura de compra, suministre especificaciones del telefono,no fue posible la homologacion, me comuniqué con la autoridad de telefonia de emiratos arabes unidos en la cual mi modelo de telefono esta registrado y aprobado, suministre la informacion de mi telefono a ustedes Dada por ellos , tampoco fue posible la homologacion, seguramente si hubiera hurtado el telefono seguramente hubiera tenido mejor suerte
38	Aun no tengo clara la respuesta a mi solicitud despues de llenar el formulario directamente en la pagina de la CRC y enviarla. Ahora me llegan unos correos y no entiendo si al fin quedo homologado el dispositivo o !tengo que llenar otra vez mas formularios?
39	Al inicio del texto enviado aclare que radicaba la queja directamente con la crc ya que el link que tiene claro para radicar las quejas nunca deja guardar las quejas, no hay manera de radicarla directamente con Claro y la respuesta que me dan es que radique la queja con Claro.
40	No me han hecho la homologacion y dieron un tiempo y hasta el momento no me da colocandole la SIM
41	Yo busque la pagina para homologar mi equipo y lo he hecho dos veces, la primera no adjunte el certificado de conformidad y luego lo hice en el segundo, pero me dicen que no lo tienen, ni se les da la gana de buscar

42	La información enviada por la CRC, no es clara. Puesto que no se da respuesta a mi queja y derecho de petición, para el bloqueo definitivamente de un dispositivo Movil. Agradezco una respuesta y solución ante mi solicitud.
43	Vengo de Perú 3 meses y no me han pedido la homologación, solo dar de alta mi móvil con el número de Perú, en España igual, este móvil me lo regalaron mis hijos a nombre de mi ex esposa, lo tengo todo aquí, banco y vuelo de salida, si se bloquea lo pierdo todo, gracias
44	Es absurdo que un equipo que se comercializa en Estados Unidos, Europa, Centro América. En Colombia no se pueda usar, a pesar que está dentro de los modelos que un fabricante reconocido como Samsung vende en las regiones mencionadas.

Teniendo en cuenta los comentarios relacionados anteriormente, se observaron temáticas recurrentes que ocasionan insatisfacción a los usuarios que acuden a la CRC, al momento de adelantar su consulta, solicitud o trámite. Ahora bien, es de puntualizar que, en su mayoría, las inconformidades se encuentran relacionadas con el trámite de homologación, al parecer, por el hecho de no poder concluir con el proceso pese a seguir las instrucciones para ello o presentar gran cantidad de inconvenientes con la documentación asociada; también por recibir, en algunas ocasiones, una respuesta genérica y técnica para atender cada caso particular a pesar de la dificultad que surge al enfrentarse con problemas para tramitar la documentación requerida.

En este punto, es de mencionar que del total de 377 encuestas, el 21% (81 encuestas), aproximadamente, corresponden a las que fueron calificadas con bajo nivel de satisfacción (1 y 2) por parte de los usuarios, reiterándose las razones que ocasionan dicha percepción.

Aspectos Positivos

Finalmente, se resalta que teniendo en cuenta el universo de encuestas analizadas en este informe, en un buen número se reciben observaciones en donde los usuarios expresan **plena satisfacción** con la atención y el servicio prestado por la CRC, lo que permite establecer coherencia con los resultados obtenidos frente a cada uno de los criterios evaluados para los diferentes tipos de solicitud y que fueron plasmados en el numeral 5.1 de este documento, salvo las oportunidades de mejora allí señaladas.

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

Muestra de comentarios positivos de las encuestas de satisfacción – Segundo Semestre de 2022
Extiendo mi mas sincero agradecimiento, recibí una respuesta impecable.
Excelente servicio
Fue un proceso muy fácil y rápido de realizar igualmente la respuesta fue eficiente.
Una atención e información muy bien recibida. Gracias.
La atención prestada ha sido excelente. Desearía que me prestaran ayuda para resolver mi caso tengo factura, tengo todo lo que me exijan legalmente. Fotos de los ítems. También la caja, entre otras cosas que me puedan solicitar. Muchas gracias, quedo de ustedes.
Esta muy bien explicado los pasos en la página web y la respuesta es rápida
Respuestas muy rápidas, concretas y amables. A pesar de que tuve que obtener varios documentos, siempre fue claro, ágil y amable. Muy satisfecho con el proceso
fue rápida la intervención de la CRC, la demora fue de la empresa de comunicaciones movistar que se tuvieron que enviar 3 oficios para que respondieran.
Muy satisfecho con la respuesta
Me siento absolutamente satisfecho por el eficiente trámite de mi solicitud de homologación y les doy mis más sinceros agradecimientos.
Todo muy bien, admirable tiempo de respuesta y claridad en las respuestas. Muchas gracias!
Gracias por respaldar mi caso frente a movistar, ellos tienen mi celular bloqueado hace más de 20 días y con su respuesta e información volveré a insistir en la oficina Movistar Popayan, muchas gracias
Muy satisfecho con el servicio prestado por la CRC. Y muy bien atendido.
Felicitaciones, encontramos en Elizabeth Parra una funcionaria, cálida. Con explicaciones claras que nos permitieron agilizar proceso
Muchas gracias, me han colaborado mucho se han tomado el tiempo para escucharme, han sido muy diligentes.
Me siento muy agradecida, por la atención que me prestaron, la señorita que me atendió muy amable y con mucha paciencia me escuchó. muy diligentes. a comparación de movistar que se siente uno humillado con el trato el trato que dan a las personas.
excelente los trámites desde la plataforma TURI son muy rápidos al igual que las respuestas
Bueno muchas gracias ya diligenció rápidamente ante la CRC para ir a las agencias claro y tigo.
Muchas gracias es mucho más rápido así
Excelente atención y muy buena disposición en la ayuda a las solicitudes realizadas.
Todo muy bien, me sentí bien atendida, respuestas rápidas, me llamaron y me explicaron lo que debía hacer muchas gracias
Gracias. Por la información. Muy oportuna y rápida

es una forma de homologar un equipo muy comoda para los usuarios de telefonía móvil mil gracias
Son muy rápidos a la respuesta que me han informado por parte de ustedes me siento muy agradecida por aclarar mi petición, muchas gracias que mi Dios me los bendiga. ;)
FELICITACIONES, MUY EFICIENTES, MUY RÁPIDA LA RESPUESTA
Solamente agradecimientos por la calidad en la atención y el profesionalismo de su equipo de trabajo
Simplemente agradecer su rápido diligenciamiento y respuesta ante los procesos de homologación de dispositivos. Gracias!
Muchas Gracias por sus servicios sigan avanzando Exitos
felicitarlos por su profesionalismo, claridad y prontitud en las respuestas, muchas gracias
se agradece mucho que el personal de CRC sea muy rápido y profesional. !Proporcionaron una solución instantánea para mi solicitud! gracias y saludos cordiales desde Alemania!
Fue un proceso sencillo en la página web y el tiempo de respuesta a mi solicitud considero fue muy bueno. Muchas gracias
Felicitar a la comisión de regulación por su gran desempeño
Muchas gracias por recibir mi Denuncia. Estoy muy atento al desarrollo de la solicitud y a la respuesta final.
Agradeciendo de antemano la atención y la respuesta tan rápida obtenida
muy eficientes hacen bien su trabajo
Muchas gracias por la información y por el traslado de la comunicación a WOM, ya ha sido desbloqueado el IMEI.
Me parece buen y excelente proceso que me contactaron para explicarme el proceso realizado. DIOS LOS BENDIGA
Muchas gracias por la pronta respuesta, ojalá fuera cada vez menos necesaria su intervención para estos casos, los operadores de tv-telefonía, son completamente abusivos cuando no se trata de realizar un contrato con ellos.
Excelente el trámite por la plataforma TURI, muy ágil
Excelente la ayuda y normativa de CRC en protección derechos usuarios de las telecomunicaciones, para evitar abusos de los operadores de las telecomunicaciones en perjuicio del cliente
A veces no es fácil encontrar la información más clara
Excelente la atención, los trámites por la plataforma TURI son muy ágiles.
Excelente lo ágil que es el trámite por la plataforma TURI
Mil gracias por prestar atención a mi petición...compre este celular para darlo de regalo a mi hija y no lo hemos podido disfrutar... en lo que puedan ayudarme se lo agradezco
Agradecido de que puedan ayudarme a solucionar el trámite de homologación. Sin más que decir, gracias por responder a mi solicitud en el menor tiempo posible.
Parecía un trámite muy difícil pero la persona que atendió mi llamada me explicó con mucha paciencia y claridad como utilizar el portal. Muchas gracias

6. Conclusiones y recomendaciones

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

Con respecto al resultado de las encuestas realizadas una vez la entidad atiende la respectiva solicitud, se encontró que la percepción positiva con respecto a la atención que brinda la CRC a las PQRS sobrepasa de manera significativa a la percepción negativa en cada semestre, denotando el cumplimiento a la normatividad aplicable en esta materia y a su vez, posibilitando la detección de oportunidades de mejora. Ahora bien, el porcentaje de encuestas de usuarios que no se encuentran satisfechos con la respuesta obtenida a su respectiva solicitud es relativamente bajo (21% que corresponde a 81 encuestas).

Esta Coordinación se permite resaltar las siguientes situaciones encontradas:

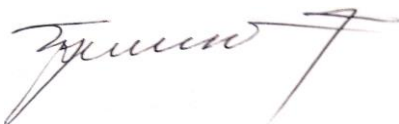
1. Haciendo énfasis a lo arriba mencionado, podemos decir que de las 16.027 solicitudes atendidas durante el segundo semestre de 2022, se lograron recopilar 2.564 encuestas que representan aproximadamente un 16% del universo de solicitudes. En este contexto, se encontró que, de las 2.564 encuestas reportadas, 273 (10.7%), representan calificaciones bajas y consecuente con ello comentarios negativos con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios, situación ésta, que se evidencia en los canales de atención por correspondencia y del asistente virtual, caso contrario de la atención presencial y telefónica en la que se presenta una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la prestación del servicio.

Segundo Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 29 de 30	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Marzo 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2. Un porcentaje de comentarios aluden a temas reiterativos que generan la insatisfacción de los usuarios, por ejemplo: La percepción en cuanto a que las respuestas son genéricas y no responden a sus requerimientos o situaciones específicas, como sucede con los documentos de alto contenido normativo y técnico que lo hace complicado de entender, así mismo, se perciben inconvenientes al tramitar la documentación requerida para adelantar un proceso de homologación y se alude que no se reciben explicaciones claras frente a esta circunstancia; esto entre otros aspectos que se indican en el numeral 5.3.
3. En cuanto a que las encuestas están previamente diligenciadas con una calificación de cinco (5), donde al no diligenciarse aplicando otra calificación por parte del usuario, por defecto, quedaría la calificación preestablecida, lo cual puede incidir en la objetividad de las encuestas fue corregida denotándose una mejora dentro del proceso.

Los resultados de esta evaluación, permite que la Oficina de Control Interno considere que las PQRS de la entidad son resultados con altos niveles de eficiencia y eficacia por lo que es pertinente su sostenimiento en los niveles actuales.

Cordialmente,



MARIO JIMÉNEZ GAYÓN
Coordinador de Control Interno

Segundo Informe 2022 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 30 de 30	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Marzo 2023	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			