

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

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Marzo 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 segundo semestre de 2023	8
5. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus diferentes tipos de solicitudes durante el segundo semestre de 2023.....	9
5.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2023	9
5.2. Resultados encuestas por canal de atención	10
5.2.1. Atención Presencial.....	11
5.2.2. Atención Telefónica.....	12
5.2.3. Asistente Virtual	13
5.2.4. Correspondencia	16
5.3. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas	25
6. Conclusiones y recomendaciones	30

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 2023.

2. Salvaguarda y base del análisis

Si bien el propósito principal del rol de evaluador independiente ejercido por las Oficinas de Control Interno es el de generar valor agregado para el mejoramiento de las operaciones de la entidad, es importante recordar que el artículo 9° de la Ley 1474 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 – Segundo Semestre de 2023	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 31	
Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor Arango	Actualizado: Abril 2024	Revisado por: Control Interno	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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:

Informe PQRS – Segundo Semestre de 2023	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 31	
Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor Arango	Actualizado: Abril 2024	Revisado por: Control Interno	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

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

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

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

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

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

3.3. Recepción y trámite

La Comisión de Regulación de Comunicaciones dispone de un grupo interno de trabajo encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, liderado por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, tal como se establece en la Resolución CRC 056 de 2022, que fija como una de sus funciones:

Informe PQRS – Segundo Semestre de 2023	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 31	
Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor Arango	Actualizado: Abril 2024	Revisado por: Control Interno	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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

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

Línea de atención al ciudadano

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

Correo electrónico

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

Ubicación

- **Dirección:** Calle 59A Bis No. 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta
Departamento y Municipio: Bogotá D.C.
- **Código Postal:** 110231
- **Horario de Atención:** lunes a viernes 08:30 am – 05:30 pm. Jornada continua.

Dichos mecanismos son divulgados a través de la página web de la entidad con información relevante para orientar al ciudadano y grupos de valor en aspectos a tener en cuenta para adelantar el proceso de registro de peticiones, trámites y solicitudes que requieran, así como el seguimiento a las mismas.

Además, la entidad cuenta con un Portal de Trámites CRC, que está habilitado para todos los grupos de valor de la entidad con el propósito de facilitar el acceso a los diferentes servicios y trámites y garantizar la interacción entre la CRC y sus grupos de valor, incorporando aspectos que facilitan la accesibilidad y usabilidad en línea, de

Informe PQRS – Segundo Semestre de 2023	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 31	
Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor Arango	Actualizado: Abril 2024	Revisado por: Control Interno	Revisión No.
Formato aprobado por: Relaciónamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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

En el marco del Sistema Integral de Gestión, la Coordinación de Relacionamento 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 Relacionamento 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.

Informe PQRS – Segundo Semestre de 2023	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 31	
Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor Arango	Actualizado: Abril 2024	Revisado por: Control Interno	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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 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 2023

Durante el periodo transcurrido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de **12.677** solicitudes discriminadas y clasificadas de acuerdo con las diferentes categorías establecidas por la CRC, así: Derechos de Petición, Conceptos, Solicitudes de Información, Homologación de celulares, Espacios Institucionales, Mensajes Cívicos y Recursos de Identificación.

Informe PQRS – Segundo Semestre de 2023	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 31	
Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor Arango	Actualizado: Abril 2024	Revisado por: Control Interno	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

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

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

TIPO DE SOLICITUD	2023 – III TRIMESTRE		2023 - IV TRIMESTRE	
	Cantidad	TMR	Cantidad	TMR
Derechos de Petición	2.558	2,3	2.635	2,1
Conceptos	107	4,8	81	7,4
Solicitudes de Información	150	7,6	158	5,7
Homologación	3.152	2,0	3.426	2,1
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	141	2,0	127	2,1
Recursos de Identificación*	59	6,9	83	7,5
TOTAL	6.167	4,3	6.510	4,5

Fuente. Informes de desempeño de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes III y IV 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 segundo semestre de 2023

5.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2023

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 2023. Para estos efectos, es de mencionar que, acorde con la respectiva base de datos, aportada por la Coordinación

de Relacionamiento con Agentes, la información objeto de análisis corresponde a canales de atención presencial, telefónico, asistente virtual y correspondencia, para un total de **3.339** encuestas, 26.3% 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	273	8,10%
Atención Telefónica	1827	54,23%
Asistente Virtual (chat)	607	18,02%
Correspondencia	664	19,65%
Total	3339	100,00%

Como se puede observar, el canal de atención telefónico fue el valor más representativo con respecto a la cantidad de encuestas respondidas por los usuarios, pues del total de encuestas, un 54,23% corresponde a este canal. Ahora bien, el porcentaje restante se distribuye en los canales de atención por correspondencia, asistente virtual (chat) y presencial que representan un 19,65%, 18,02% y 8,10% de encuestas obtenidas, respectivamente.

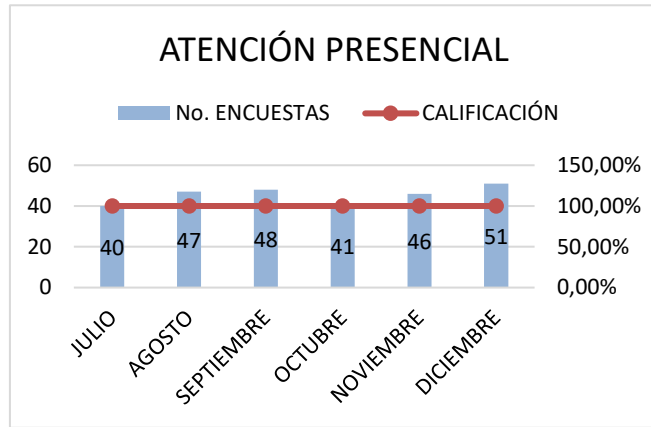
Es de aclarar que, el análisis de las encuestas del canal de atención por correspondencia comprende diferentes tipos de solicitud que determinan la forma de presentar los respectivos resultados como se observa a partir del siguiente numeral.

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 segundo semestre de la vigencia 2023:

5.2.1. Atención Presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Julio	40	100,00%
Agosto	47	100,00%
Septiembre	48	100,00%
Octubre	41	100,00%
Noviembre	46	100,00%
Diciembre	51	100,00%
TOTAL	273	100,00%



Se observó, acorde con la información aportada por la Coordinación de relacionamiento con agentes y consolidada en la gráfica anterior, que durante el segundo semestre de 2023 se atendieron 303 usuarios de manera presencial en la sede de la CRC y que de este número total el 90% (273 usuarios) diligenció la encuesta. En cuanto al NSU, la calificación asciende al 100% en cada uno de los meses de julio a diciembre de 2023.

Con respecto a la dificultad de adelantar análisis de las evidencias plasmada en el informe del semestre anterior, el proceso realizó una propuesta de ajustes a la encuesta de atención presencial como acción de mejora que se verá reflejada en la evaluación del primer semestre de 2024 teniendo en cuenta que dichas modificaciones se hicieron efectivas a partir del 01 de enero de esta vigencia.

A continuación, se presenta el detalle de la encuesta presencial aplicada durante el segundo semestre de 2023:

ENCUESTA ATENCIÓN PRESENCIAL (SEGUNDO SEMESTRE 2023)			
Escala de Calificación	1-¿Cómo se sintió con el servicio de asesoría presencial?	2-¿Cómo califica al personal que le atendió?	3-¿Cómo califica la orientación que recibió frente a su requerimiento?

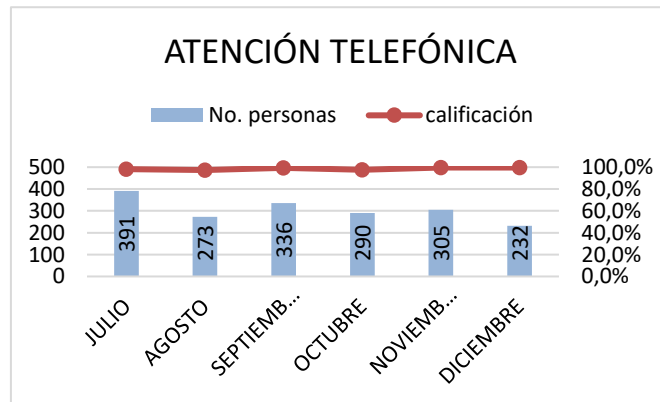
Totalmente insatisfecho	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0
Neutro	0	0	0
Satisfecho	4	4	7
Totalmente satisfecho	269	269	262
Total	273	273	269*

***Nota:** El total de encuestas (269) relacionado en la pregunta 3-¿Cómo califica la orientación que recibió frente a su requerimiento?, difiere de la cantidad reportada para este canal de atención (273) debido a que en 4 de las encuestas no se obtuvo respuesta para esta última pregunta.

Ahora bien, 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 reitera que a partir del 01 de enero de 2024 se efectuaron ajustes a las mismas por lo que se verán reflejados en el informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.

5.2.2. Atención Telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Julio	391	98,2%
Agosto	273	97,4%
Septiembre	336	99,4%
Octubre	290	97,6%
Noviembre	305	99,7%
Diciembre	232	99,6%
TOTAL	1827	98,7%



En lo que respecta a la atención telefónica, acorde con la información aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, se recibieron 1827 encuestas diligenciadas por los usuarios durante el segundo semestre de 2023, las cuales establecieron un nivel de satisfacción del usuario promedio 98,7%.

En esta encuesta y, en resumen, se evaluaron dos criterios a través de tres (3) preguntas que se aplican así: Cuando la pregunta uno (1) tiene una calificación de “insatisfecho” se habilitan las preguntas 1.1 y 1.2; si la calificación 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 (SEGUNDO SEMESTRE DE 2023)			
Escala de Calificación	1. ¿En general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente?	1.1 ¿Su requerimiento fue solucionado en la llamada?	1.2 ¿La información entregada por la persona que lo atendió fue clara?
Insatisfecho	25	N/A	N/A
Neutro	22	N/A	N/A
Satisfecho	1780	N/A	N/A
No	N/A	11	9
Si	N/A	14	16
Total	1827	25	25

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	88	83

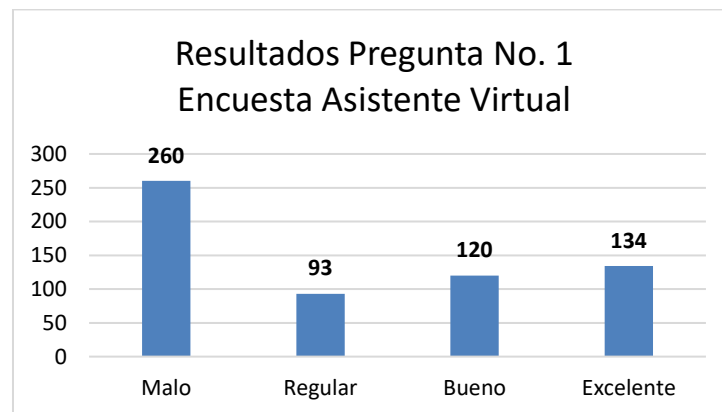
Agosto	129	116
Septiembre	94	89
Octubre	161	151
Noviembre	142	131
Diciembre	124	116
TOTAL	738	686

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, la 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 607 encuestas por parte de los usuarios frente al total de interacciones atendidas (686), lo que representa un 88%, aproximadamente.

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



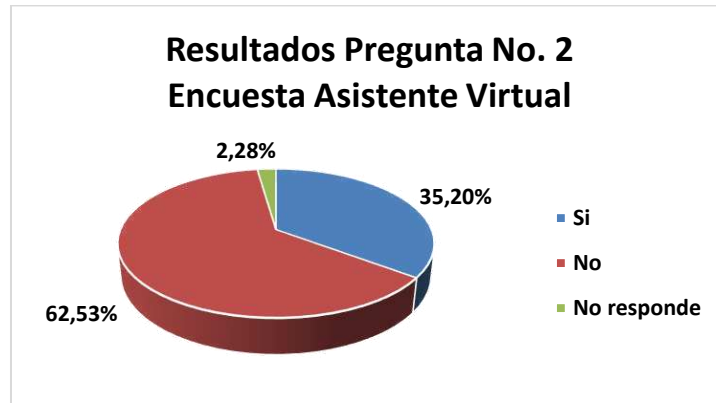
De la encuesta, realizada a los usuarios atendidos a través del asistente virtual, Con respecto a la primera pregunta (*¿Cómo te pareció el servicio de asesoría virtual?*), se observó que un 41,85% aproximadamente, calificó este servicio como bueno (120) y excelente (134). Ahora bien, un 15,32% (93) y un 42,83% (260) de los usuarios que respondió la encuesta optó por la calificación de regular y malo, respectivamente.

Acorde con la información reportada por la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, se presentaron afectaciones en el asistente virtual debido a un cambio de máquinas que se realizó desde la Coordinación de TSI, a finales de octubre de 2023, para aplicar mejoras a la herramienta de dicho canal de atención, lo cual se corroboró a través de las observaciones de las encuestas. No obstante, existen otras causas que ocasionan una baja calificación por parte de los usuarios, por ejemplo, interrupciones en la prestación del servicio por caída del chat o lentitud en la interacción, falta de información, respuestas que no resuelven la inquietud, entre otras, tal como se puede evidenciar en los comentarios de los usuarios y en la respuesta al informe anterior por parte de la Coordinación a cargo de este proceso, la Oficina de Control Interno, debe señalar que los porcentajes obtenidos expresan un importante grado de inconformidad con este canal de atención, lo que se traduce en la necesidad de implementar acciones que permitan subsanar las posibles causas de estos resultado.

Una vez aplicadas las mejoras correspondientes es pertinente validar si estas se ven reflejadas en los resultados de la próxima evaluación.

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

Informe PQRS – Segundo Semestre de 2023	Cód. Proyecto: N/A	Página 15 de 31	
Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor Arango	Actualizado: Abril 2024	Revisado por: Control Interno	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



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 lo descrito anteriormente.

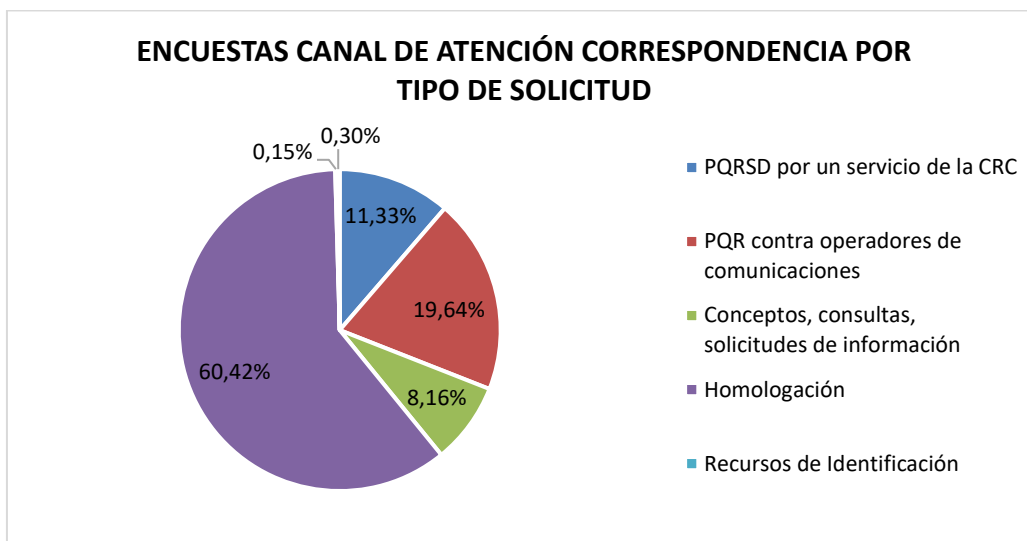
Pregunta No. 3: *Comentario o sugerencia respecto a la información brindada*

Se evidenciaron comentarios o sugerencias respecto a la información brindada en 272 de 607 encuestas, lo que corresponde a una participación del 44,81% 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 aplicó la siguiente clasificación por tipo de solicitud: PQRSD 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRSD por un servicio de la CRC	75	11,33%
PQR contra operadores de comunicaciones	130	19,64%
Conceptos, consultas, solicitudes de información	54	8,16%
Homologación	400	60,42%
Recursos de Identificación	1	0,15%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	2	0,30%
Total	662	100,00%



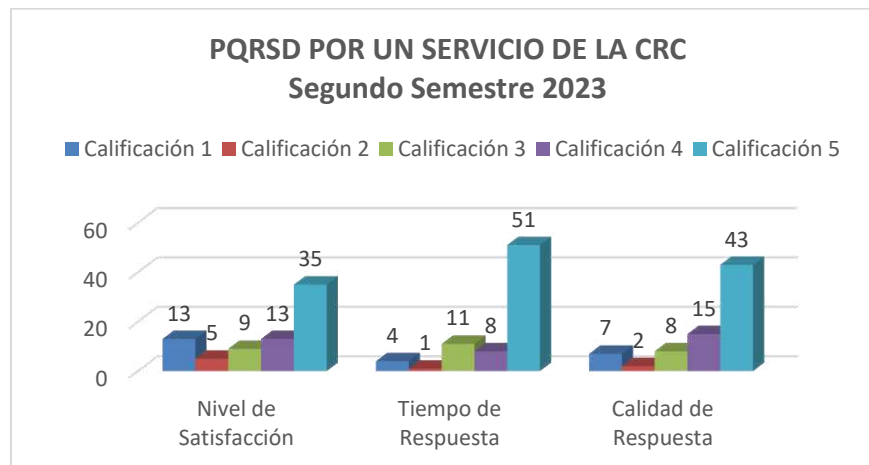
Se observa que, el trámite de homologación es el más representativo en comparación con los otros tipos de solicitudes, pues un 60,42% de las encuestas recibidas por correspondencia pertenecen a usuarios que fueron atendidos por este concepto.

Los trámites de numeración, señalización y códigos cortos se encuentran consolidados en la categoría de recursos de identificación por lo que en adelante el capítulo abordará

la información correspondiente a estos tipos de solicitudes bajo dicha denominación para efectos de presentar los resultados del nivel de satisfacción.

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

PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC Segundo Semestre 2023			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	13	4	7
Calificación 2	5	1	2
Calificación 3	9	11	8
Calificación 4	13	8	15
Calificación 5	35	51	43
Total	75	75	75



Con respecto a las encuestas relacionadas con PQR'S, recibidas por prestación de servicios de la CRC, durante el segundo semestre de 2023, se puede observar en cuanto al nivel de satisfacción, que un 64% de los usuarios, es decir, 48 encuestas contestaron con un alto nivel de satisfacción (calificaciones 4 y 5), mientras que el

porcentaje restante (36% equivalente a 27 encuestas) consideró una calificación baja o media para este mismo criterio (calificaciones 1, 2 y 3). Así pues, estos resultados reflejan que los usuarios califican la atención recibida con tendencia de favorabilidad del 64%.

La situación encontrada de un 36% de calificación baja o media amerita acciones de mejora importantes, para mejorar la percepción de satisfacción de los usuarios, situación que debe verse reflejada en acciones objetivas con seguimientos y a manera de plan de mejoramiento.

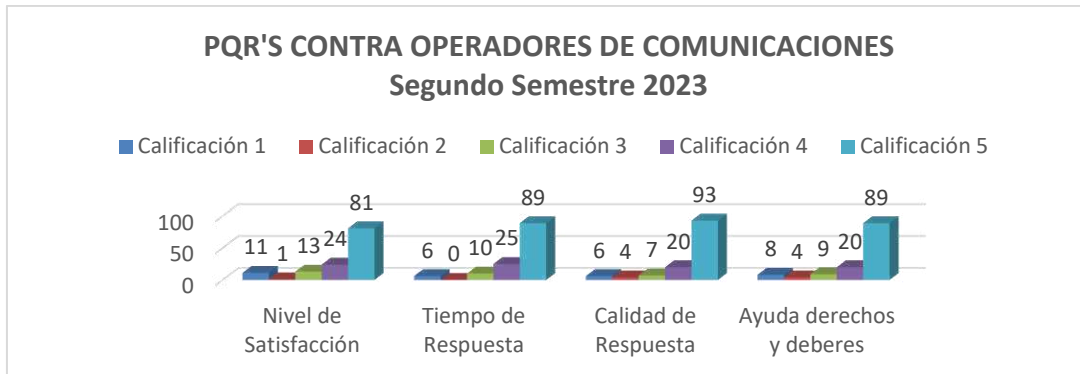
En cuanto al tiempo de respuesta, un 79% de los usuarios (59 encuestas) contestaron con un alto nivel de satisfacción (calificación 4 y 5), mientras que el porcentaje restante (21% equivalente a 16 encuestas) consideró una calificación baja o media para este mismo criterio.

Ahora bien, en cuanto al criterio de calidad de la respuesta se puede observar, que un 77% de los usuarios (58 encuestas) contestaron con un alto nivel de satisfacción, mientras que el porcentaje restante (23% equivalente a 17 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 mantener y generar acciones de mejora hasta donde sea posible y en lo pertinente.

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

PQR'S CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES Segundo Semestre 2023				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Ayuda derechos y deberes
Calificación 1	11	6	6	8

Calificación 2	1	0	4	4
Calificación 3	13	10	7	9
Calificación 4	24	25	20	20
Calificación 5	81	89	93	89
Total	130	130	130	130

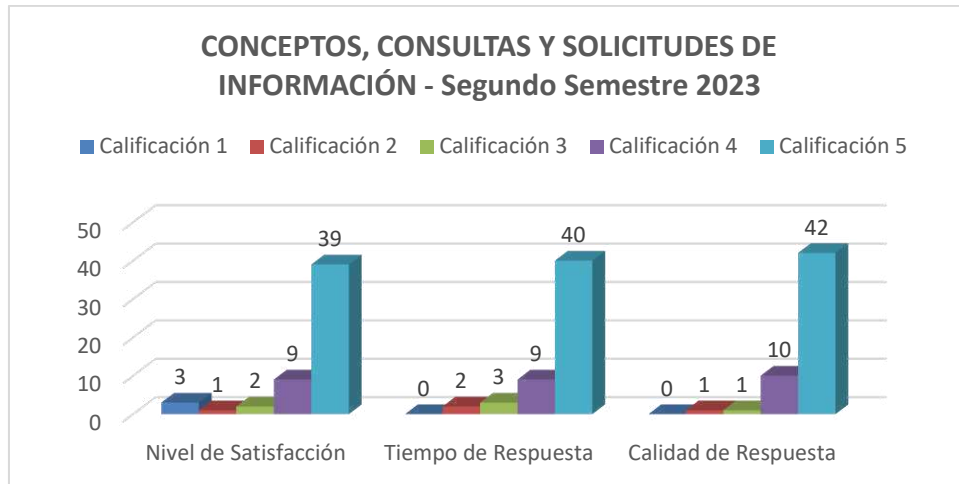


Se puede observar, frente a las encuestas relacionadas con peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que un 81% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción (calificación 4 y 5), caso contrario del porcentaje restante (19%), por cuanto calificaron con 1, 2 o 3 dicho aspecto. En lo que respecta a los criterios de tiempo de respuesta, calidad de respuesta y ayuda derechos y deberes, más del 84% de los usuarios, aproximadamente, respondió con una calificación de 4 y 5, siendo estas las calificaciones más altas dentro de las opciones de respuesta, generando para cada criterio un alto grado de cumplimiento.

5.2.4.3. Conceptos, consultas y solicitudes de información

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - Segundo Semestre 2023			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	3	0	0
Calificación 2	1	2	1

Calificación 3	2	3	1
Calificación 4	9	9	10
Calificación 5	39	40	42
Total	54	54	54

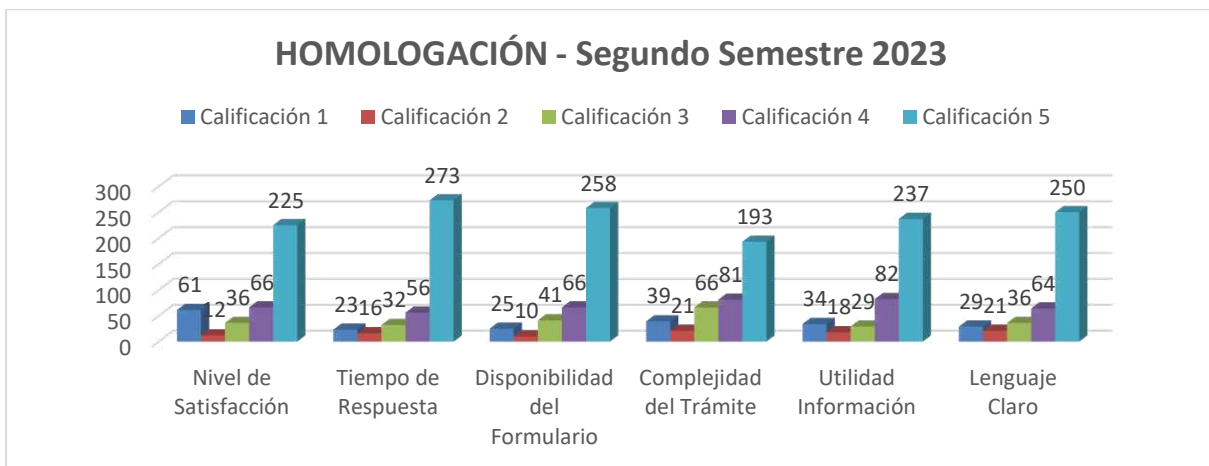


Con respecto a los conceptos, consultas y solicitudes de información, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas, la mayoría de los usuarios 48 de 54 (89%) manifestaron un alto nivel de satisfacción y 6 encuestas (11%) calificaron con nivel bajo (calificación 1, 2 y 3); para el tiempo de respuesta 49 (91%) calificaron con un nivel alto mientras que 5 usuarios (9%) lo calificaron como bajo; y para el criterio de calidad, 52 encuestados (96%) calificaron la respuesta en un nivel alto y 2 (4%) lo calificaron en un nivel bajo.

Se aclara, así como en informes anteriores, que las respuestas que se brindan frente a solicitudes de los usuarios, a pesar de estar acordes con fundamentos o criterios legales o con la competencia de la CRC, pueden generar insatisfacción del peticionario por no satisfacer su necesidad, sin que ello, signifique que se dio un direccionamiento equivocado a una mala prestación del servicio.

5.2.4.4. Homologación

HOMOLOGACIÓN - Segundo Semestre 2023						
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad Formulario	Complejidad del Trámite	Utilidad Información	Lenguaje Claro
Calificación 1	61	23	25	39	34	29
Calificación 2	12	16	10	21	18	21
Calificación 3	36	32	41	66	29	36
Calificación 4	66	56	66	81	82	64
Calificación 5	225	273	258	193	237	250
Total	400	400	400	400	400	400



En lo que respecta al trámite de homologación, en el criterio de nivel de satisfacción se evidencia que un 73% de usuarios (291 de 400), respondió con calificaciones altas y un 27% (109 de 400) con calificación baja; en cuanto al tiempo de respuesta, el 82% de las encuestas cuentan con una calificación alta y el 18% restante refleja una percepción baja.

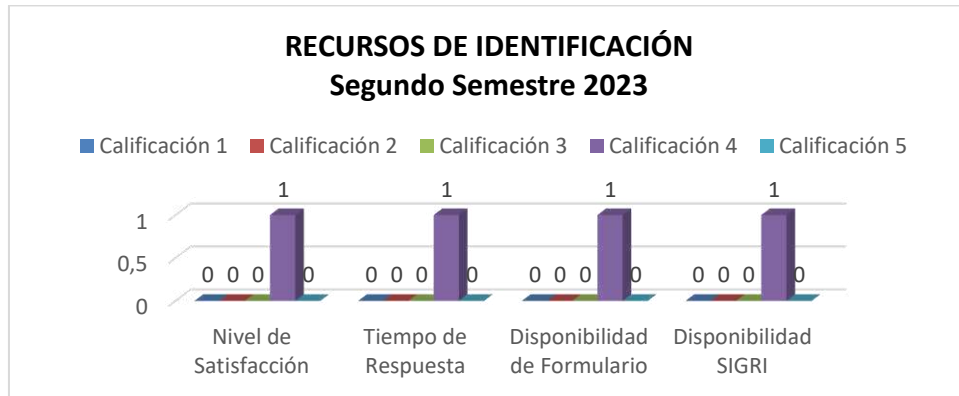
También se estableció, respecto a la disponibilidad del formulario, que el 81% (324 de 400 usuarios) dieron un calificación alta, mientras que el 19% (76 de 400 usuarios) la calificaron como baja; por otro lado, en la pregunta relacionada con la complejidad del trámite de las 400 encuestas, 274 (68%) calificaron como alta y 133 (32%) como baja.

Para el criterio de utilidad de la información, se observa una calificación alta por parte de 319 usuarios que representan un 80% del total de 400 encuestas, mientras que 81 usuarios, es decir, el 20% restante, optaron por una calificación entre media y baja. En cuanto al lenguaje claro se observó que el 78% de los usuarios evaluó este criterio con una calificación alta, mientras que el 22% calificó con un nivel medio o bajo.

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, lo anterior basados en los comentarios consignados en las encuestas.

5.2.4.5. Recursos de Identificación

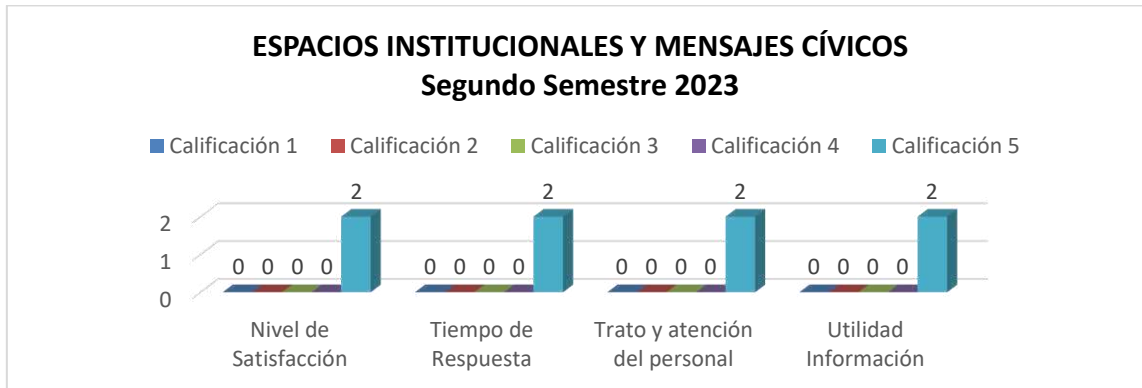
RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN – Segundo Semestre 2023				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad de Formulario	Disponibilidad SIGRI
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	1	1	1	1
Calificación 5	0	0	0	0
Total	1	1	1	1



En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con recursos de identificación, se obtuvo respuesta a una (1) encuesta, cuyo resultado se ubica dentro del rango de satisfacción correspondiente a una calificación de 4 en todos los aspectos evaluados, es decir, nivel de satisfacción, tiempo de respuesta, disponibilidad del formulario y disponibilidad SIGRI.

5.2.4.6. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos

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



Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos se recibieron dos (2) encuestas, durante el segundo semestre de 2023, estas registraron resultados en un nivel de satisfacción alto así como el criterio de tiempo de respuesta, lo cual señala que se mantuvo en comparación con informes de evaluación de semestres anteriores.

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 – Segundo Semestre de 2023
1	Llevo un año y medio tratando de homologar un celular que compré en los Estados Unidos. Algunas veces dicen que el modelo no corresponde, ahora dicen que es el certificado de conformidad. Realicé una búsqueda de dicho certificado, lo descargue de acuerdo a las instrucciones de su video, lo anexé en mi solicitud y aun así siguen diciendo que falta el certificado. soy un ciudadano honesto, que quiere hacer las cosas de acuerdo a la ley, pero solo he recibido obstaculos por parte de la CRC.

2	Durante más de un mes el equipo funcionó perfectamente ahora salen con que no se puede homologar de verdad que esta es la peor organización que podían crear solo es una burocracia inepta que solo sirve a unos pocos que lastima que mi país esté lleno de organizaciones que no sirven para nada
3	La solicitud que envíe corresponde a la petición de desbloqueo de la recepción de mensajes de texto es decir "NECESITO RECIBIRLOS". La respuesta que me enviaron es todo lo contrario, me indican como debo bloquear el número, es decir ni siquiera leyeron la petición!
4	Fue evidente que no se leyó comprensivamente la queja o denuncia, pues su respuesta, a pesar de ser clara, no coincide para nada con la situación que expuse y, por lo tanto, no ofrece ninguna ayuda o solución. Lo primero que aclaré es que no tengo relación comercial con el operador MOVISTAR y, al no ser usuaria, no tengo acceso a los canales de comunicación de la empresa y no puedo colocar una queja.
5	Pienso que mis derechos como consumidor fueron vulnerados, no puede ser que no pueda usar mi celular por no tener Cédula de Ciudadanía o de Extranjería, estoy legal y con permiso de estadía en el país, tengo PPT, NIT y Pasaporte pero ninguno de estos documentos me permiten usar mi celular, no puede ser que uno como extranjero no tenga derecho a usar su celular en Colombia
6	ni la crc ni movistar me han dado solucion. hacen cobros injustificados y no funcionan los canales para poner las quejas.
7	"Igualmente, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes" solo me informaron los derechos que tengo pero estoy buscando es una entidad que era supuesta mente ésta los regule y les exija hacerlos cumplir, pero nada me dejaron nuevamente en el principio a expensas de ellos donde hacen y dicen lo que quieren y no paran ese robo continuado.
8	La respuesta otorgada no me satisface. Es una pena que la comisión de regulación de comunicaciones siendo el ente encargado de regular no pueda hacer nada al respecto.
9	La CRC solo se dedica a trasladar la queja al operador pero no hace más y el operador si que peor, estamos de mal en peor. Voy a recurrir a la SIC a ver si ellos si toman cartas en el asunto. De todos modos muchas gracias y que tengas muchos éxitos.
10	No hay solución alguna. Continúa mi problema y uds simplemente se lo trasladan a otro ente. Para eliminar un número si se les debe contactar pero para adicionarlo no hacen nada. Pésimo servicio...lamentable
11	Infelizmente las respuestas que me han brindado son muy poco claras y no están bien argumentadas, por lo que en cada caso me toca solicitar ampliación y presentar nuevas solicitudes, lo que implica pérdida de tiempo y más trámites
12	El enlace enviado no funciona y ha sido absolutamente imposible comunicarme a la CRC para solicitar que me lo habiliten. Hay que hacer otro derecho de petición para consultar la respuesta de una parte del derecho de petición, lo cual es absurdo!
13	No sé pudo completar la información solicitada ya que el reloj para niños no contaba con dicha información, por ser un equipo muy básico y nosotros no contar con la información requerida. Lastimosamente el equipo quedó obsoleto.
14	No entiendo que más pruebas tengo que suministrar para la homologación del equipo
15	me parece que es una entidad que no sirve para nada.
16	Es incomprensible que ustedes en su pagina de internet den como opcional El certificado de conformidad y Sin embargo no he podido homologar mi telefono porque siempre me piden este documento

17	No entiendo. Envié todos los documentos necesarios. El IMEI que poseo, que aparece tanto en la caja del producto como en la descripción del producto al usar el código para su verificación. Sin embargo, niegan la homologación pese a que es la información que poseo. No entiendo entonces cómo homologar mi equipo. Seguí sus pasos y di toda la información necesaria
18	El trámite de la homologación es muy complicado
19	A pesar de que me respondieron rápido, no me sirve la respuesta, porque literalmente me dijeron que ya perdí y perdí la plata en este celular el cual no se puede homologar, entonces no sirvió de nada está respuesta.
20	Esto es el pero servicio qué hay al parecer son una mafia donde solo las grandes empresas tienen derecho nunca dan una respuesta concreta solo saben enredar todo
21	Pésimo servicio y la respuesta no es clara envían un E-mail con un enlace y dentro del enlace un mensaje sin sentido y en el fondo casi imposible de ver hay una casilla donde viene un pdf para que tanto envoltorio
22	Especifiquen bien cuál es el trámite que se debe hacer para diligenciar bien la petición que se requiere y así poder obtener resultados positivos a la hora de requerir un servicio
23	Considero que me faltaron al respeto. Me contestaron con un correo largo y elegante donde me piden que vuelva a enviar la solicitud. La petición fue si la referencia de este celular FOSSiBOT F102 esta homologado. He incluso copie al correo del fabricante. <u>No está bien que No hagan su trabajo y solo respondan por salir del paso.</u>
24	Esto parece ser un negocio, ya que uno que no vive en Colombia se ve obligado a trámites innecesarios para 3 meses que va a estar en el país y encima no homologan el teléfono viéndose uno obligado a comprar
25	Mi comentario es que verdaderamente o no funciona la homologación de equipos o los que venimos de países pobres como Cuba no tenemos derechos! Es indignante ver cómo no somos dueños ni de nuestro propio equipo que tanto sacrificio cuesta obtener!! Pensé que podía resolver a través de esta plataforma pero solo destruyó mi esperanza!
26	You are liars, my LG tp450 has been working on your networks for 7 months and then you blocked it after i had it unblocked by you the 1st time. I have the same model with a broke screen and put the aim card in and it works. You are morons and liars. Thanks for nothing.
27	Sería bueno que den mayor información sobre cómo hacer compras de tecnología por internet ya que no hay regulación para productos internacionales ni colaboración alguna para homologación de estos aparatos una vez están en territorio nacional haciendo que el consumidor pierda dinero y expectativa. Es fácil decir se bloqueará sin ayudar ni dar algún tipo de regulación o ayuda previa para la entidad por más que hayas obtenido tu producto de manera legal, teniendo en cuenta que no todos tenemos conocimientos de este tipo; además el formulario de la página web para el trámite no funciona y se supone que una entidad gubernamental y regulada en tecnología y comunicaciones debería tener calidad en sus canales de comunicación online para que lo tengan en cuenta.
28	Las repuestas no son claras por parte del asesor. Se toman mucho tiempo para indicar que 4 modelos similares que cambian en configuración física se deben presentar por separado entendiendo que son equipos medicos vuelve engorroso y demorado el trámite. Las soluciones se convierten en problemas para el usuario y perdida de tiempo. No estoy satisfecho con el servicio
29	Considero que las respuestas a las inquietudes manifestadas deben facilitar que el usuario logre la homologación de sus unidades ya que indicar respuestas cerradas deja la sensación que el soporte es deficiente

30	Me enviaron un email hoy 23 de noviembre, indicándome supuestamente que hace 1 mes me habían pedido una documentación adicional y que como no le di respuesta entonces, asumieron desestimiento de mi parte. Al respecto: No puedo acusar recibo de tal comunicación porque no me llegó. En cambio, si me llegó el email con la respuesta de la negativa a atender mi solicitud. Si faltó enviar documentación, es porque en el sitio web donde se utiliza la aplicación, hay algo mal requerido o incompleto, porque yo adjunté lo que me pedían en el sitio. Ahora, debo esperar otros dos meses para el efecto. Los plazos definidos por la regulación no se están cumpliendo.
31	Mi insatisfacción es por el resultado de la comunicación. No por el trámite como tal.
32	Entregué todos los datos y las fotografías que me exigieron fotografía toda la caja empaques envía email que me reporte el dispositivo mediante SMS ya que no viene en la caja y aún así me rechazaron el producto no tengo más información que le pueda entregar porque esa es toda la información que tiene el dispositivo y en sus empaques
33	Me parece que uds han cometido una gran arbitrariedad, yo les envié las capturas de mi celular comprado en España pues ese es mi país de residencia desde hace 20 años. Por cuestiones del destino volví de urgencia a atender a mi mamá convaleciente y me encuentro con la sorpresa que uds solicitan docs extra dque no tienen nada que ver con mi realidad actual pues el celular en cuestión no tiene caja ni resguardo alguno pues es de mi propiedad hace más de 3 años y comprado en España. Ahora mismo me han dejado sin la posibilidad de comunicarme a través del celular de mi propiedad sin siquiera darme la "presunción de inocencia" o de buena fe. Gracias por nada, uds han sido unos intransigentes e irresponsables al no permitir las capturas que les envié.
34	falta de claridad en la comunicación y decisión de no homologar un celular, me gustaría que me dijeran exactamente lo que necesitan para solicitarlo al fabricante Samsung y así poder usar un teléfono que es totalmente legal y comprado en tienda de la marca directamente.
35	Su formulario es muy confuso y tuve que redigirme mas de 10 veces a los videos y sin ninguna idea clara de la informacion que debia formular ,para poder tratar de entender cada paso de el formulario con mucha confusion. Me gustaria que fuera mas sencillo la realizacion de el formulario. Gracias por la atencion prestada
36	Traemos los equipos adquiridos en otro país desechamos la caja del móvil para ganar volumen...y de hecho piden datos que están en la caja registrados y con fotos del producto imei y otros no autorizan su legalidad ...además siendo un producto muy económico.

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 asociada ameritan una revisión a efectos de eliminar, en lo posible, las situaciones planteadas por los usuarios en sus inconformidades, igual puede decirse por el hecho de recibir, en algunas ocasiones, una respuesta genérica y técnica o que a su percepción no corresponde para atender cada caso particular.

Aspectos Positivos

Por otro lado, se resalta que 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 segundo semestre de 2023.

No.	MUESTRA DE COMENTARIOS POSITIVOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Segundo Semestre de 2023
1	Muchas gracias por velar por los derechos de los usuarios
2	El Resultado Positivo, alertando a Caracol Radio so pena sancionatoria para que suprima lenguaje vulgar que Enorme daño hace a esta sociedad atribulada con abundante desorden, será el Mejor ejemplo...!!!
3	Muy buen servicio, muy amables y respetuosos. Muy agradecido por la atención brindada.
4	Solo agradecerles por la ayuda que me han brindado, si no hubiese sido así no hubiese tenido comunicación con Directv, falta si la respuesta de Ellos para saber en que forma se resuelve este impase con Directv, gracias por esa ayuda, buena tarde.
5	Muchas gracias. A la espera que el Operador MOVISTAR, responda favorablemente. Gracias JH
6	Darle las gracias por la respuesta, información y direccionamiento que deben seguir los usuarios ante las albitrariedades de los operadores de telefonía. Gracias
7	Gracias a ustedes tigo me informa que excluyo mi número de sus bases de datos promociones etc y que dejaran de enviarme publicidad. Gracias uds también radicarón rápido y respondieron rápido ojalá todas las entidades del gobierno fueran así
8	Agradezco su gentil atención ya q veo q en este caso el Operador Movistar no está realizando correctamente los trámites para el ofrecimiento de servicios
9	Muy agradecido por su pronta respuesta y clarificó mi panorama de la consulta.
10	Gracias fue muy oportuna la respuesta recibida
11	Portal agil y practico, la respuesta es oportuna. Gracias

12	Quiero expresar mi sincero agradecimiento por la pronta respuesta. Me complace saber que mis sugerencias han sido bien recibidas y están siendo consideradas por la comisión en su análisis para mejorar el reglamento RITEL
13	Cómo usuario pensaba que mi celular estaba dañado, pero gracias a toda la información que me brindaron ya se que no es así y se claramente lo que tengo que hacer para desbloquear mi celular... Muchas gracias por la información y la atención brindada...
14	Buenas tardes sres saludos cordiales, agradecido por su atención a mi solicitud de Homologacion,
15	Muchas gracias muy buena la gestión ante los usuarios y fue muy muy rápida la respuesta.
16	La ayuda que me prestaron vino mucho más rápido de lo que me esperaba. Muy eficientes y atentos.
17	Satisfecho por la solución brindada por la CRC, mi pregunta es ya mi equipo queda homologado en Colombia o tengo que esperar.
18	Excelente atención y agilidad en el tramite, que bueno que todas las instituciones funcionaran como ustedes, mil gracias
19	Todo fue mucho más rápido y simple de lo que esperaba. Sería bueno que se le solicitara a los proveedores de telefonía móvil que fueran más claros en el mensaje y que mecionen el rol de la CRC para solucionar el problema. Gracias.
20	Fue muy sencillo y rápido el trámite. Muchas gracias por su eficiencia.
21	muy satisfecho con la disposición para la información requerida de mi parte, no demore mucho tiempo en mi tramite, en general muy satisfecho con su labor.
22	agradezco su atención prestada tanto de la entidad como del personal, muy amable y practica.
23	Solamente destacar que se trató de un correo muy amable, en donde incluso me invitaban a responderlo (generalmente llegan respuestas de correos genéricos a los cuales no puedes responder). Lo encontré muy cercano, sigan así. ;-)
24	Solo me resta expresar mi alto grado de satisfacción por la rapidez con la que tramitan este tipo de solicitudes, además de la precisión y sencillez del material del que disponen para ayudar a realizar el trámite en línea.

6. Conclusiones y recomendaciones

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

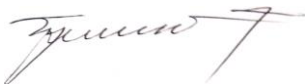
Con respecto al resultado de las encuestas realizadas una vez la entidad atiende la respectiva solicitud, se encontró que la percepción positiva con respecto a la atención

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 decir, en cuanto a las oportunidades de mejora, es pertinente señalar que los resultados obtenidos son susceptibles de mejora, para lo cual se deben tener en cuenta los comentarios establecidos en el cuerpo del informe (5.2.3 Asistentes virtuales pregunta No. 1; 5.2.4.1 PQRS; Revisión de Numeral 5.3 oportunidades de mejora).

También se señala que los ajustes efectuados por la Coordinación de Relacionamento con Agentes, con ocasión de las observaciones plasmadas en el informe del semestre anterior, cuyo objetivo estaba enfocado a facilitar el diligenciamiento de las encuestas y obtener datos más objetivos, se verán reflejados en la próxima evaluación, es decir, cuando dichas acciones tengan un nivel de madurez pertinente para adelantar un análisis de su aplicación e impacto en el proceso y de cara a la mejora de la prestación del servicio para mayor satisfacción de los usuarios.

Cordialmente,



MARIO JIMÉNEZ GAYÓN
Coordinador de Control Interno

Informe PQRS – Segundo Semestre de 2023	Cód. Proyecto: N/A	Página 31 de 31	
Mario Jiménez Gayón / Jesica Corredor Arango	Actualizado: Abril 2024	Revisado por: Control Interno	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			