



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

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Febrero de 2025

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 2024	8
5. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus diferentes tipos de solicitudes durante el segundo semestre de 2024.....	9
5.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2024	9
5.2. Resultados encuestas por canal de atención	10
5.2.1. Atención Presencial.....	10
5.2.2. Atención Telefónica.....	12
5.2.3. Asistente Virtual	13
5.2.4. Correspondencia	15
5.3. Oportunidades de mejora a partir de las respuestas	23
6. Conclusiones y recomendaciones	27

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 2 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

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 de Control Interno efectuó la evaluación correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

2. Salvaguarda y base del análisis

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

El soporte documental para esta evaluación estuvo conformado por la base de datos de PQRS a través de los diferentes canales de atención y los resultados de las encuestas de satisfacción recibidas entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, 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 2024	Código: NA	Página 3 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



3. Estándares para la atención de PQRS

3.1. Criterios Legales

Constitución Política de la República de Colombia. Artículo 23.

Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1081 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Documento, "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2" (2015)

3.2. Definiciones

En la página web de la entidad se relaciona la siguiente información para tener en cuenta por cualquier persona que desee presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información pública y denuncia a través del formulario en línea dispuesto por la CRC:

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

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 4 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



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 Grupos de Valor, tal como se establece en la Resolución 686 de 2024, que fija como una de sus funciones:

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

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

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 5 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jesica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Línea de atención al ciudadano:

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

Correo electrónico:

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

Ubicación:

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

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

Además, la entidad cuenta con un Portal de Trámites CRC, que está habilitado para todos los grupos de valor de la entidad con el propósito de facilitar el acceso a los diferentes servicios y trámites y garantizar la interacción entre la CRC y sus grupos de valor, incorporando aspectos que facilitan la accesibilidad y usabilidad en línea, de acuerdo con la estrategia de Gobierno Digital, favoreciendo sus procesos de gestión, control y disponibilidad de sus servicios tecnológicos. Enlace: <https://tramitescrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>

De otra parte, se observó que en la página web de la entidad, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, se publicó un documento correspondiente al "Portafolio de oferta institucional de los trámites y otros procedimientos administrativos de la Comisión de

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 6 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Regulación de Comunicaciones (CRC)", disponible a través del enlace: https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/documents/2022-01/Portafolio_de_Tramites_y_Servicios_CRC_2022_0.pdf

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

3.4. Seguimiento y control

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

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

Finalmente, la Coordinación de Control Interno cumple 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: "*Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención*

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 7 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad". Los informes de que trata este seguimiento se elaboran y comunican a la Dirección Ejecutiva acorde con las actividades definidas en el Plan anual de Auditoría de cada vigencia y además, se encuentran disponibles para consulta en la página web de la entidad a través del enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-la-oficina-de-control-interno/informes-control-interno#cont>

4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el segundo semestre de 2024

Entre el 01 de junio y el 31 de diciembre de 2024, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de **18.227** solicitudes discriminadas y clasificadas de acuerdo con las siguientes categorías establecidas por la CRC: Derechos de Petición, Conceptos, Solicitudes de Información, Homologación, Espacios Institucionales, Mensajes Cívicos y Recursos de Identificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presenta la relación de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención, durante el tercer y cuarto trimestre de 2024, de conformidad con la respectiva clasificación y medición trimestral de los tiempos medios de respuesta para cada categoría.

Tiempos Medios de Respuesta para las consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el segundo semestre de 2024 por tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	2024 – III TRIMESTRE		2024 - VI TRIMESTRE	
	Cantidad	TMR	Cantidad	TMR
Derechos de Petición	5.019	2,25	3.167	1,67
Conceptos	145	6,91	103	6,77
Solicitudes de Información	296	3,65	235	3,23
Homologación	4.518	1,58	4.251	1,53

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 8 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	99	3,17	126	2,87
Recursos de Identificación*	130	8,09	138	7,97
TOTAL	10.207		8.020	

Fuente. Informes de desempeño de la Coordinación de Relacionamiento con Grupos de Valor III y VI trimestre

***Nota:** El trámite de recursos de identificación comprende, entre otros: numeración 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 2024

5.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2024

En este capítulo se abordarán los resultados de las encuestas respondidas por los usuarios entre el 01 de junio y el 31 de diciembre de 2024. Para estos efectos, es de mencionar que, acorde con la respectiva base de datos, aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Grupos de Valor, la información objeto de análisis corresponde a canales de atención presencial, telefónico, asistente virtual y correspondencia, para un total de **3.310** encuestas, 18% 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	275	8,31%
Atención Telefónica	1823	55,08%
Asistente Virtual (chat)	440	13,29%
Correspondencia	772	23,32%
Total	3310	100,00%

Como se puede observar, el canal de atención telefónica fue el valor más representativo con respecto a la cantidad de encuestas respondidas por los usuarios, pues del total de encuestas,

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 9 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



un 55,08% corresponde a este canal. Ahora bien, el porcentaje restante se distribuye en los canales de correspondencia, atención de asistente virtual (chat) y presencial que representan un 23,32%, 13,29% y 8,31% 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 2024:

5.2.1. Atención Presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Julio	48	96%
Agosto	42	100%
Septiembre	44	98%
Octubre	47	98%
Noviembre	54	94%
Diciembre	40	100%
TOTAL	275	97,64%



Se observó, acorde con la información aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Grupos de Valor y consolidada en la gráfica anterior, que durante el segundo semestre de 2024 se atendieron 312 usuarios de manera presencial en la sede de la CRC y de este número total el 88% (275 usuarios) diligenció la encuesta. En cuanto al NSU, la calificación asciende al 97.64% como promedio del semestre (julio a diciembre de 2024).

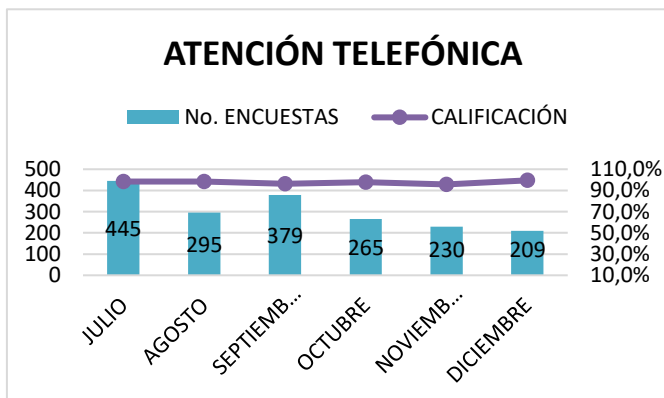
Teniendo en cuenta los ajustes realizados a la encuesta de satisfacción para el canal presencial y que se hicieron efectivos a partir del 01 de enero de 2024, a continuación, se presenta el detalle de la encuesta presencial aplicada durante el segundo semestre de 2024:

ENCUESTA ATENCIÓN PRESENCIAL (SEGUNDO SEMESTRE 2024)				
Escala de Calificación	1-¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió?	2-¿Cómo califica la orientación al trámite realizado?	3-¿En general cómo califica la solución a su requerimiento?	4-¿La solicitud a su requerimiento fue resuelta en esta interacción?
Totalmente insatisfecho	0	0	0	0
Insatisfecho	0	0	2	5
Neutro	0	0	0	0
Satisfecho	6	13	25	25
Totalmente satisfecho	269	262	248	245
Total	275	275	275	275

Acorde con los resultados, se observa que los usuarios expresan alto grado de satisfacción con respecto al servicio de la persona que les atendió y la orientación al trámite realizado. Ahora bien, la proporción de usuarios (2%) que calificó como “insatisfecho” en la pregunta 3 y 4, indica que la explicación de las razones por las que no es posible completar el trámite fue clara por parte de las personas que atendieron la solicitud a pesar de que no se obtuvo solución a su requerimiento, ello teniendo en cuenta los comentarios y observaciones realizados por los usuarios al momento de diligenciar la encuesta.

5.2.2. Atención Telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA		
MES	NSU	
	Encuestas	Calificación
Julio	445	98,4%
Agosto	295	98,3%
Septiembre	379	96,3%
Octubre	265	97,7%
Noviembre	230	95,7%
Diciembre	209	99,5%
TOTAL	1823	97,7%



En lo que respecta a la atención telefónica, acorde con la información aportada por la Coordinación de Relacionamiento con Grupos de Valor, se recibieron **1823** encuestas respondidas por los usuarios durante el segundo semestre de 2024, las cuales establecieron un nivel de satisfacción del usuario promedio de 97,7%.

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

ENCUESTA ATENCIÓN TELEFÓNICA (SEGUNDO SEMESTRE DE 2024)			
Escala de Calificación	1. ¿En general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente?	1.1 ¿Su requerimiento fue solucionado en la llamada?	1.2 ¿La información entregada por la persona que lo atendió fue clara?
Insatisfecho	48	N/A	N/A
Neutro	31	N/A	N/A
Satisfecho	1744	N/A	N/A
No	N/A	7	3
Si	N/A	21	17
Total	1823	28	20

Se puede observar, que el total de respuestas de las preguntas 1.1 y 1.2 no coincide con el total de 48 usuarios que contestaron con un nivel de insatisfacción en la primera pregunta (¿En general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente?), esto por cuanto la encuesta se contesta de manera telefónica y algunos de los usuarios no continúan hasta el final de la llamada para contestar todas las preguntas.

5.2.3. Asistente Virtual

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

ATENCIÓN ASISTENTE VIRTUAL		
MES	INTERACCIONES	
	Ingresadas	Atendidas
Julio	262	250
Agosto	216	165
Septiembre	241	201
Octubre	237	219
Noviembre	154	146
Diciembre	166	159
TOTAL	1276	1140

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:

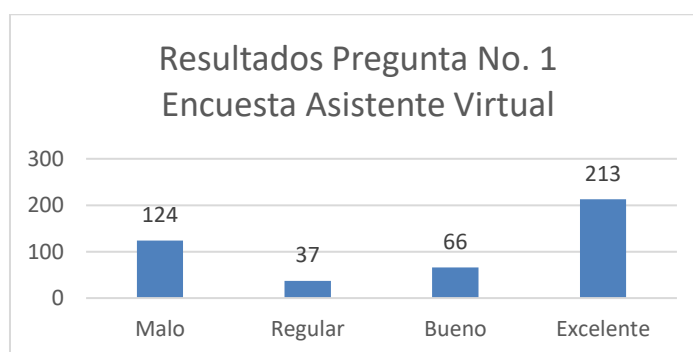
1. ¿Cómo te pareció el servicio de la asesoría virtual?
2. ¿Han sido de ayuda las respuestas que te hemos ofrecido?
3. ¿Tienes algún comentario o sugerencia de nuestro asesor virtual?

Antes de analizar los resultados enviados, es de resaltar, que se obtuvieron 440 encuestas por parte de los usuarios frente al total de interacciones atendidas (1140), lo que representa un 39%, aproximadamente.

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 13 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

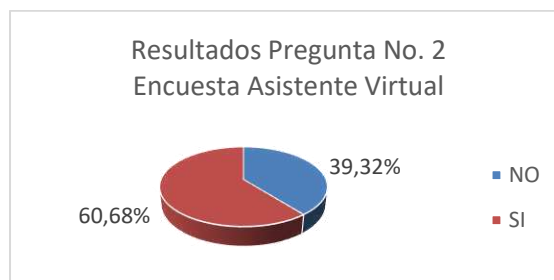
Pregunta No. 1: *¿Cómo te pareció el servicio de asesoría virtual?*

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 63,41% aproximadamente, calificó este servicio como bueno (66) y excelente (213). Ahora bien, un 8,41% (37) y un 28,18% (124) de los usuarios que respondió la encuesta optó por la calificación de regular y malo, respectivamente.



Para este canal de atención se reitera que, los porcentajes obtenidos expresan un grado de inconformidad del 36%, pues acorde con el contenido de los comentarios obtenidos de las encuestas de satisfacción, se observó que los usuarios prefieren interactuar con un asesor que les permita recibir una atención más personalizada a la que ofrecen las preguntas y respuestas preestablecidas en el asistente.

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



En esta pregunta, se evidenció que un 39,32% de los usuarios que atendió la encuesta manifestó que las respuestas ofrecidas no fueron de ayuda para resolver su solicitud, caso contrario del 60,68% que contestó de manera afirmativa, situación ésta que guarda relación con lo descrito anteriormente.

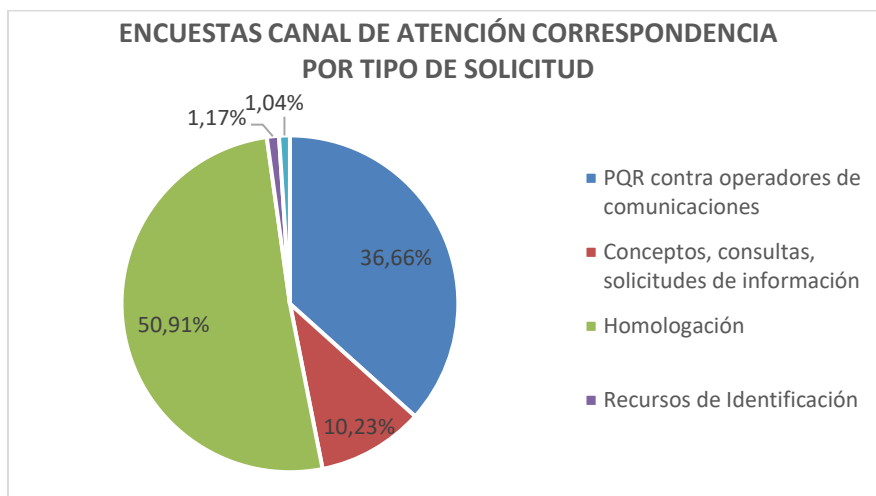
Pregunta No. 3: *Comentario o sugerencia respecto a la información brindada*

Se evidenciaron comentarios o sugerencias respecto a la información brindada en 220 de 440 encuestas, lo que corresponde a una participación del 50% de los usuarios con respecto a esta pregunta. Algunos de los comentarios en mención serán relacionados en el numeral 5.3, a manera de muestreo, como parte del análisis para detectar oportunidades de mejora.

5.2.4. Correspondencia

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

ENCUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRS por un servicio de la CRC	0	0,00%
PQR contra operadores de comunicaciones	283	36,66%
Conceptos, consultas, solicitudes de información	79	10,23%
Homologación	393	50,91%
Recursos de Identificación	9	1,17%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	8	1,04%
Total	772	100,00%



Se observa que, el trámite de homologación y de peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones son los más representativo en comparación con los otros tipos de solicitudes, pues un 50,91% y 36,66% de las encuestas recibidas por correspondencia pertenecen a usuarios que fueron atendidos por estos conceptos, respectivamente. También es de señalar, que para el segundo semestre de 2024 no se recibieron encuestas de PQRS por un servicio de la CRC.

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

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

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 16 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jesica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

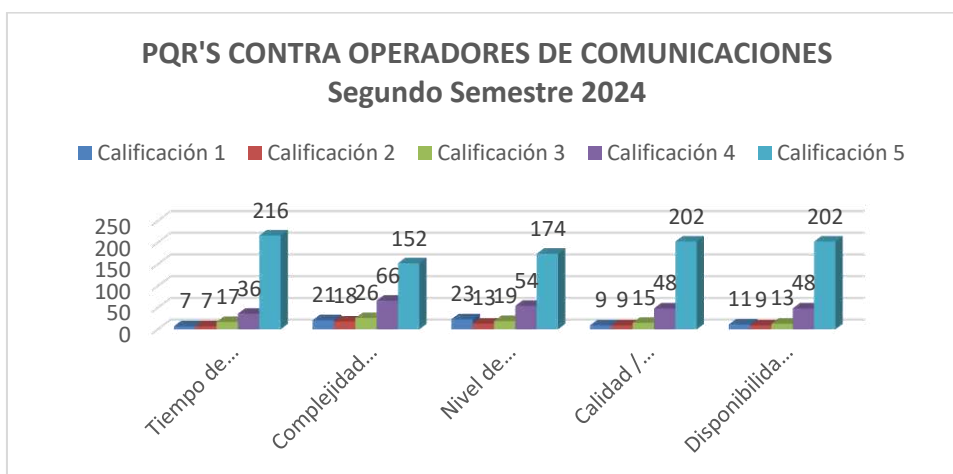


5.2.4.1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQR’S) por un servicio de la CRC

Como se indicó anteriormente, acorde con las bases de datos, no se obtuvieron encuestas de usuarios atendidos por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por un servicio de la CRC, por lo que no es posible hacer un pronunciamiento con respecto al nivel de satisfacción en este tipo de solicitud en lo que respecta al segundo semestre de 2024.

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

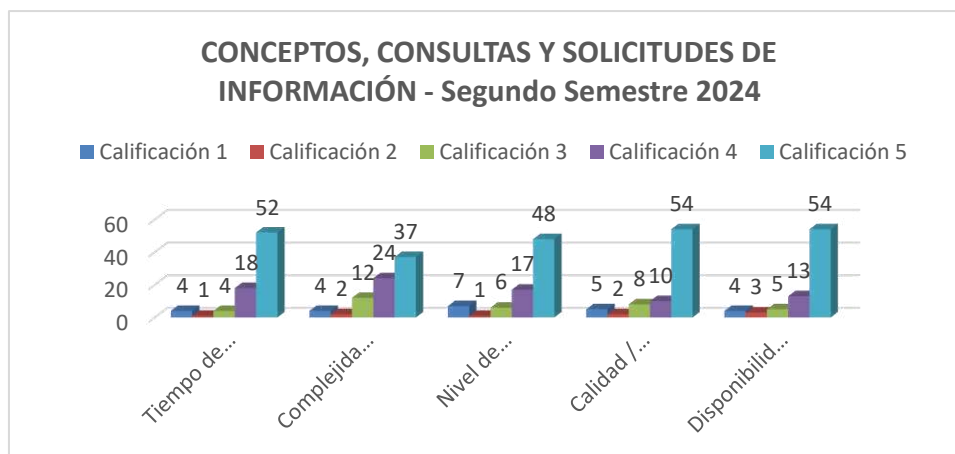
PQRS CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES Segundo Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	7	21	23	9	11
Calificación 2	7	18	13	9	9
Calificación 3	17	26	19	15	13
Calificación 4	36	66	54	48	48
Calificación 5	216	152	174	202	202
Total	283	283	283	283	283



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 restantes (tiempo de respuesta, complejidad, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario), más del 80% de los usuarios, aproximadamente, respondió con una calificación de 4 y 5, siendo estas las calificaciones más altas dentro de las opciones de respuesta.

5.2.4.3. Conceptos, consultas y solicitudes de información

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Segundo Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	4	4	7	5	4
Calificación 2	1	2	1	2	3
Calificación 3	4	12	6	8	5
Calificación 4	18	24	17	10	13
Calificación 5	52	37	48	54	54
Total	79	79	79	79	79



Con respecto a los conceptos, consultas y solicitudes de información, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas, la mayoría de los usuarios (65 de 79, es decir, 82%) manifestaron un alto nivel de satisfacción y 14 encuestas (18%) calificaron con nivel bajo y medio (calificación 1, 2 y 3); para el tiempo de respuesta, 79 (89%) calificaron con un nivel alto mientras que 9 usuarios (11%) lo calificaron como bajo; y para los criterios restantes (complejidad, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario) se presenta una situación similar, pues la mayoría de las respuestas indican un alto nivel de satisfacción.

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

5.2.4.4. Homologación

Para los usuarios que solicitan este trámite, al momento de diligenciar la encuesta de satisfacción, se despliegan dos preguntas; la primera, para determinar si el equipo terminal móvil pudo ser homologado, y la segunda, con el propósito de conocer si la respuesta proporcionada por la CRC fue clara y oportuna para el usuario considerando la normativa vigente en Colombia. Así pues, cuando se obtiene una respuesta negativa a ambas preguntas, el formulario dirige a un espacio de observaciones para que el usuario exprese su inconformidad de manera puntual, de lo contrario, se habilita la opción de calificar los criterios de tiempo de respuesta, complejidad del trámite, nivel de satisfacción, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario, además de la casilla de observaciones para que, igualmente, el encuestado tenga la posibilidad de registrar sus comentarios.

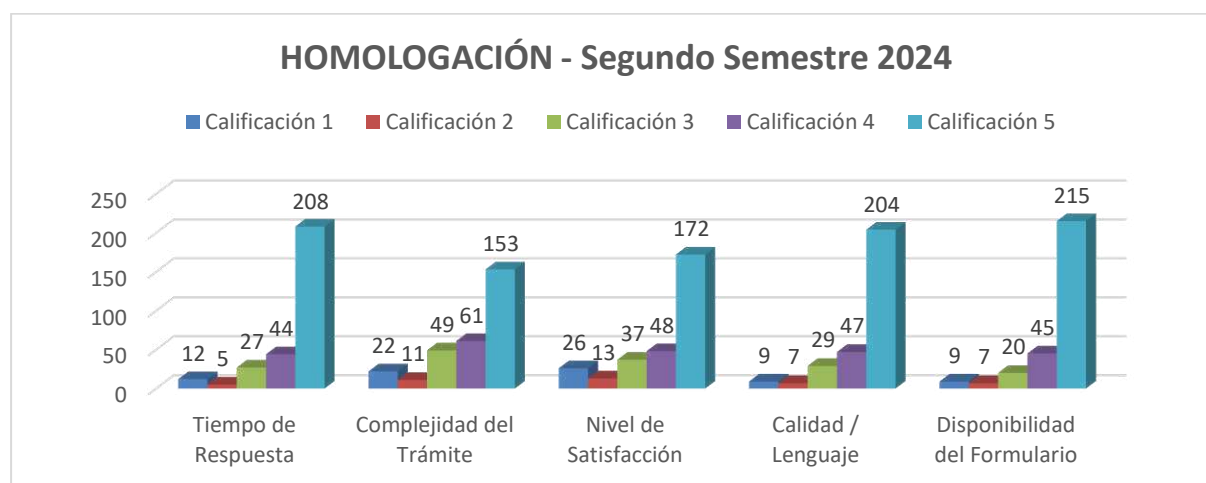
Acorde con este contexto, se observó que del total de **393** encuestas recibidas a partir del trámite de homologación, el **25%**, es decir **97** usuarios, consideraron que la respuesta proporcionada por la CRC no fue clara ni oportuna realizando directamente sus respectivas observaciones, información que será relacionada en el numeral 5.3, a manera de muestreo, como parte del análisis para detectar oportunidades de mejora. Con respecto al **75%** restante, correspondiente a **296** encuestas, se observó que, independientemente de que el equipo

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 19 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jesica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

terminal móvil pudiera ser homologado o no, los usuarios contestaron afirmativamente frente a la claridad y oportunidad de la respuesta de la CRC, por lo que se habilitó la opción de calificar los demás criterios.

A continuación se presentan los resultados de las **296** encuestas mencionadas:

HOMOLOGACIÓN Segundo Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	12	22	26	9	9
Calificación 2	5	11	13	7	7
Calificación 3	27	49	37	29	20
Calificación 4	44	61	48	47	45
Calificación 5	208	153	172	204	215
Total	296	296	296	296	296



En lo que respecta al trámite de homologación, en el criterio de nivel de satisfacción se evidencia que un 74% de usuarios (220 de 296), respondió con calificaciones altas y un 26% (76 de 296) con calificación media y baja; en cuanto al tiempo de respuesta, el 85% de las encuestas cuentan con calificación alta y el 15% restante refleja una percepción media baja.

Para el criterio de calidad / lenguaje, se observa una calificación alta por parte de 251 usuarios que representan un 85% del total de 296 encuestas, mientras que 45 usuarios, es decir, el 15% restante, optaron por una calificación entre media y baja.

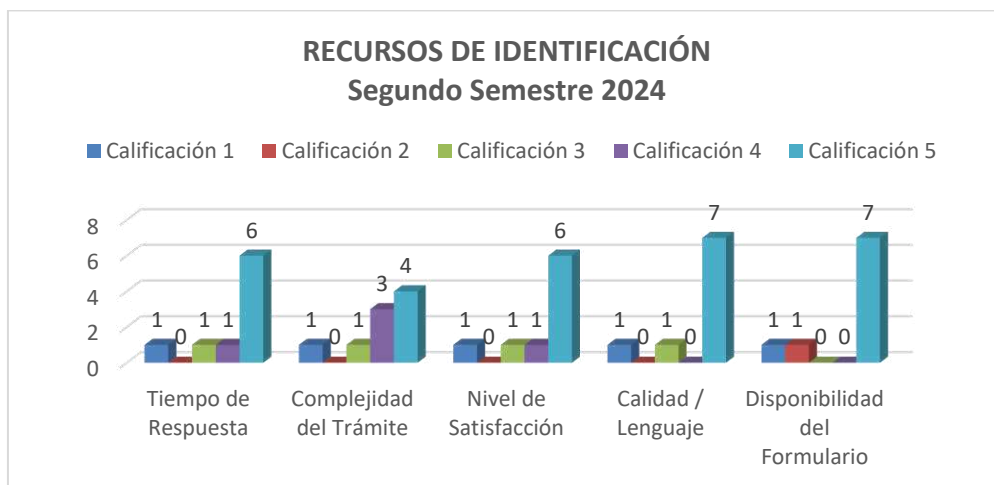
También se estableció, respecto a la complejidad del trámite, que el 72% (214 de 296 usuarios) dieron una calificación alta, mientras que el 28% (82 de 296 usuarios) la calificaron como media y baja.

La circunstancia descrita anteriormente, puede obedecer, al igual que en semestres anteriores, a la imposibilidad de concluir el trámite de homologación por razones eminentemente técnicas y que son exigibles legalmente, por lo que la CRC no se puede apartar de ellas y en algunos casos, respuestas generales que no permiten transmitir una explicación lo suficientemente clara y por lo tanto el usuario manifiesta una percepción negativa, esto basado en los comentarios consignados en las encuestas.

5.2.4.5. Recursos de Identificación

RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN					
Segundo Semestre 2024					
Escala de Calificación	Tiempo de Respuesta	Complejidad del Trámite	Nivel de Satisfacción	Calidad / Lenguaje	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	1	1	1	1	1
Calificación 2	0	0	0	0	1
Calificación 3	1	1	1	1	0
Calificación 4	1	3	1	0	0
Calificación 5	6	4	6	7	7
Total	9	9	9	9	9

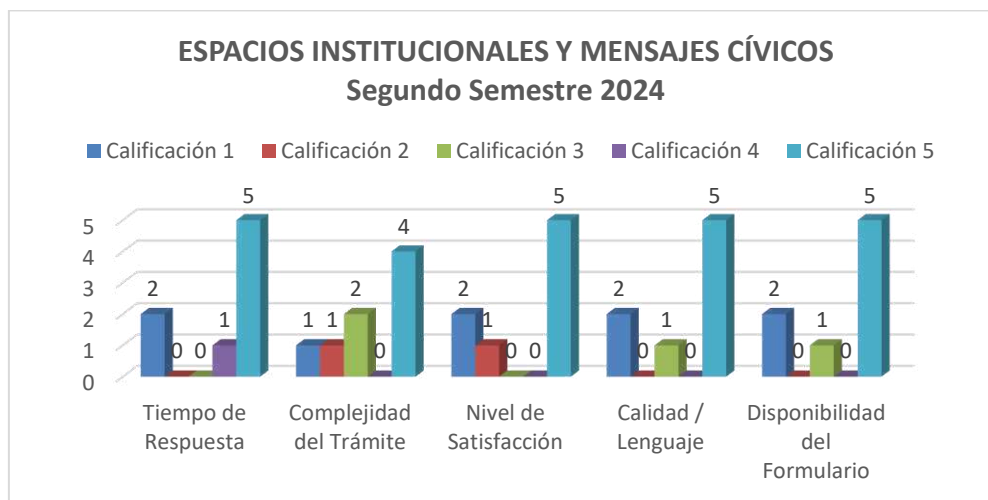
Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 21 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con recursos de identificación, se obtuvo respuesta a nueve (9) encuestas, cuyo resultado indica, en su mayoría, un alto nivel de satisfacción pues siete (7) usuarios asignaron una calificación de 4 y 5 en todos los aspectos evaluados. Ahora bien, las dos (2) encuestas restantes, respondieron con una calificación baja a todos los criterios, sin embargo, al remitirse a la casilla de observaciones no se evidencia algún comentario por parte de dicho usuario que permita establecer las causas de su percepción.

5.2.4.6. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos

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



Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos se recibieron ocho (8) encuestas, durante el segundo semestre de 2024, de las cuales, tres (3) registraron resultados entre bajo y medio (calificaciones 1, 2 o 3) para todos los criterios evaluados. Para el caso de las cinco (5) encuestas restantes, se obtuvo un resultado favorable, es decir, dichas respuestas ascienden al nivel más alto de calificación en tiempo de respuesta, complejidad del trámite, nivel de satisfacción, calidad / lenguaje y disponibilidad del formulario.

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, ello a manera de muestreo.

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 23 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

No.	MUESTRA DE COMENTARIOS DE USUARIOS QUE MANIFESTARON INSATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN / RESPUESTA OBTENIDA A SU SOLICITUD – Segundo Semestre de 2024
1	No les gusta investigar más a fondo sobre un tema en específico y dan respuestas simples, y resuelven indicando que para mayor información enviar un correo.
2	no me dieron ninguna respuesta que solucionara mi duda y cerraron el chat
3	Pensé q al comunicarme con el asistente virtual darían respuesta a mis preguntas con respecto a las empresas pero no obtuve respuesta ni positiva ni negativa.
4	Me dijeron que me iban a conectar con una asesor y segundos después solo me dijeron que la conversación había finalizado sin dejarme hablar con alguien ni nada
5	La verdad no entiendo muchas personas han comprado su celular, en la página AliExpress y normal lo han utilizado, no entiendo porque el mío no ha sido homologado.entonces quiere decir que perdí dinero ?
6	Me parece una falta de todo que si uno no compra celulares costosos en las entidades de Colombia no sirvan mucho robo todo aquí en Colombia
7	El servicio de telefonía móvil no es un lujo es una necesidad, les sugiero amablemente puedan buscar una solución alternativa, especialmente para quienes sufrimos de engaños de éste tipo, ya que se nos está violentando el derecho a la comunicación (vía telefónica en este caso...)
8	Debería de ser más fácil el proceso
9	He enviado todo lo que piden lo envían desde Corea, pero la negativa es constante por parte de ustedes y estoy segura que es falta de conocimiento, capacitación y proactividad.
10	Demasiados requisitos
11	Que no se reusen a homologar tecnología traída y que no tenga los grandes nombres de siempre ya que no todos cuentan para comprar un reloj samsung entre otros, por eso cada ves el rico es más rico y el pobre más pobre ,que triste
12	No entiendo porque mi solicitud fue denegada, después de todo cumplí todo los requisitos.
13	De nada me sirve saber que debo tener un certificado de conformidad si no se cómo sacarlo o si es posible de sacar
14	No se entiende el motivo por el cual no fue homologado el móvil, ya el que mis.o modelo se Samsung A15 es vendido en Colombia por Claro Comcel
15	Porque me dicen q el tac del telefono no es válido si pide los primeros 8 dígitos del IMEI y q no corresponden al equipo q es
16	no dan información clara para saber cuales documentos se tienen que mandar para la homologación
17	No entiendo que requisito me falta para completar la homologación
18	Es muy difícil la homologacion, solicitan documentación que ya presenté anteriormente, estoy a la espera de la respuesta nuevamente

19	Mucha tramitología y considero que el operador "CLARO" bloqueo mi equipo injustificadamente porque realmente es un equipo que se vendía en Colombia y aun sigue vigente, otros operadores no me lo bloquearon pero Claro si, ¿negocio?
20	No entiendo por qué no lo permiten el equipo fue comprado legal mente en el país de España y fue un regalo que le hicieron a nuestra madre y ahora nos dicen que no se puede ? Cuando aquí en Colombia hay tanto celular robado en funcionamiento no me parece
21	Quiero saber porque no fue homologado mi dispositivo
22	Hola voy a relizar por segunda vez la homologación, el teléfono me lo regaló un familiar del extranjero pero sin factura , no es robado ni está reportado , es mi deseo poderlo homologar para hacer uso de él
23	La CRC debería expedir una norma donde se especifique que los UNICOS celulares para uso en Colombia son los comprados en Colombia, porque NO sirve una certificación de Samsung donde dice que el equipo cumple con las normas técnicas y demás, sabiendo lo que significa Samsung a nivel mundial, pero al parecer para la CRC no vale nada
24	Mi móvil fue comprado legalmente y no entiendo porque fue bloqueado, envíe soporte de factura, necesito por favor una respuesta clara para poder realizar el desbloqueo de mi móvil
25	Especifican unos documentos que se deben enviar, por lo cual se enviaron & siguen pidiendo documentos. Para que la respuesta sea que no se pudo homologar, mal
26	No tiene sentido que no me homologuen el celular me gaste un millón de pesos en el
27	Hice la peticion para homologar mi telefono pero no ha sido posible y me lo bloquearon no se que hacer al respeto
28	No me parece que despues de haber enviado los datos solicitados del dispositivo movil y apesar que estoy informando que el dispositivo era para mi hijo y tenia una sim a mi nombre, no fue posible activarlo.
29	No entiendo porque no puedo homologar un móvil que traje de España con factura comprado en regla y no dan una respuesta concreta
30	es lamentable que un movil que funcione en europa, usa y mexico no puede ser homologado en colombia por un tecnicismo
31	He solicitado la homologación en varias ocasiones y el equipo ya llego a Colombia pero siempre la respuesta es la misma es decir un mensaje generalizado y no una respuesta clara del por que rechazan el equipo
32	Sugiero que estos trámites son algo extensos y proporcionan muy poco tiempo para ello, además dificultan el proceso al cliente, y no brindan la adecuada ayuda a fin de lograr una correcta satisfacción del cliente
33	Yo hice todos los pasos pero me piden más documentos ya los envié al correo
34	Me parece un atropello e increíble que no pueda usar mi equipo en Colombia, no ponen problemas en Estados Unidos y si en Colombia, increíble por eso es que no avanzamos como país
35	Es muy difícil realizar el procedimiento cuando hay que verse varios videos y al final nunca homologan ningún dispositivo. Es lamentable todo

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

Aspectos Positivos

Por otro lado, teniendo en cuenta el muestreo de encuestas analizadas en este informe, también se reciben observaciones en donde los usuarios expresan **plena satisfacción** con la atención y el servicio prestado por la CRC, lo que permite establecer coherencia con los resultados obtenidos frente a cada uno de los criterios evaluados para los diferentes tipos de solicitud y que fueron plasmados en el numeral 5.2 de este documento, salvo las oportunidades de mejora allí señaladas.

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

No.	MUESTRA DE COMENTARIOS POSITIVOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Segundo Semestre de 2024
1	Excelente atención y con el trámite realizado.
2	Felicitaciones, excelente atención
3	Muchas gracias por la atención oportuna
4	Agradecida por la información y aclaración de mi caso
5	Todo claro en la solicitud y con el proceso.
6	Fue excelente el servicio me ayudó mucho, gracias.
7	excelente! muchas gracias

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 26 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

8	Excelente asesor
9	Muchas gracias por la atención, fue clara la información
10	muy clara la información recibida por parte del asesor.
11	agradezco la atención recibida a mi situación, la persona que me atendió supo entender mi situación y dominaba muy bien el tema relacionado con mi consulta, brindándome las herramientas para la solución de mi requerimiento.
12	Por el momento todo esta bien y el asesor fue claro en su información.
13	Excelente atención prestada ; Muchas Gracias por la información.
14	Muy amable su atención y oportunas las respuestas entregadas.
15	Felicitaciones y muchas gracias por la información, muy clara y rápida. Gracias
16	Muy bien asesor
17	Muy buena la asesoria
18	No sé revolvió mi necesidad, pero la información fue clara al momento.
19	Es excelente la atención del asesor personal
20	Muy útil ,muchas gracias
21	Excelente orientación y amabilidad del asesor.
22	excelente muy buen asesor
23	Ninguna sugerencia hasta el momento, rapido y preciso, mucas gracias.
24	excelente atencion, me ayudo mucho
25	La persona que me atendió muy dispuesta y me oriento de manera adecuada.
26	excelente servicio quiero felicitar a la asesor por ese servir tan lindo que tiene que es un don y espero en caso de regresar coincidir con su atencion q es maravillosa
27	Fue muy claro en las respuestas que necesitaba

6. Conclusiones y recomendaciones

En general, la CRC cumple con los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, establecidos en los criterios legales, esto se evidenció teniendo en cuenta que la entidad dispone de una dependencia y una serie de procedimientos internos para la atención al usuario, fijando la secuencia lógica para la recepción, trámite, respuesta, control y seguimiento de las PQRS, así como otras consultas, trámites y solicitudes.

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.

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 27 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jessica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



En este sentido, es pertinente señalar que los resultados obtenidos son susceptibles de mejora en algunos aspectos, por ejemplo en lo que respecta al canal telefónico pues, para el semestre evaluado no se obtuvo respuesta a las preguntas 1.1 y 1.2 por parte de todos los usuarios que avanzaron hasta este punto de la encuesta, por lo que se sugiere adelantar un análisis sobre este particular. Además es importante considerar la retroalimentación obtenida a partir de las observaciones de los usuarios en los que dan a conocer los motivos de sus inconformidades y por ello, sirven de insumo para que se adelanten los respectivos análisis y se establezcan las acciones de mejora a que haya lugar en lo que sea pertinente para cada canal de atención.

Cordialmente,

MARIO JIMÉNEZ GAYÓN
Coordinador de Control Interno

Informe PQRS – Segundo Semestre 2024	Código: NA	Página 28 de 28
Elaborado por: Mario Jiménez Gayón – Jesica Corredor Versión No. 5	Revisado por: Control Interno Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: Febrero 2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025