



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Julio de 2019



CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Salvaguarda Y Base del análisis	3
3. Estándares para la atención de PQRS	4
3.1. Marco legal	4
3.2. Definiciones	5
3.3. Recepción y trámite	6
3.4. Seguimiento y control	8
4. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes por diferentes canales de atención	9
4.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2019	9
4.2. Conclusiones generales de las encuestas	124
4.3. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas	129
5 Conclusiones y recomendaciones	20

Primer Informe 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Julio 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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

1. Objetivo

Darle cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011¹, artículo 76° y particularmente al numeral IV del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto Nacional 2641 de 2012), 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, en esta oportunidad la evaluación correspondiente al primer semestre de 2019.

2. Salvaguarda y Base del análisis

- Si bien el propósito principal del rol evaluador ejercido por las Oficinas de Control Interno es aportar valor mediante el mejoramiento de las operaciones de la Entidad, es importante recordar que el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011 y la Directiva Presidencial 01 de febrero de 2015 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 tener una connotación de irregularidad o acto de corrupción (CONPES 167 de 2013).
- El soporte documental para esta evaluación estuvo conformado por la base de datos de PQRS del sistema de gestión documental (ONBASE), las encuestas de satisfacción del servicio respondidas por los usuarios después de que la CRC le atiende una solicitud, recibidas por correo electrónico y atención personal, entre el primero de enero y el 30 de junio de 2019 y los procedimientos e instrucciones de trabajo (IT) del Sistema Integral de Gestión de la Entidad.

¹ ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Primer Informe 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Julio 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

3. Estándares para la atención de PQRS

3.1. Marco legal

Ley 1437 de 2011: Artículo 14 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Artículo 1° - Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Documento):

Gestión: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Primer Informe 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Julio 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

Control: Oficina de Control Disciplinario Interno: Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

3.2. Definiciones

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

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.

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.

Primer Informe 2019 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Julio 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

3.3. Recepción y trámite

La CRC dispone de varios canales para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias: correo físico o electrónico (SIUST), chat, fax, atención telefónica, atención personalizada y otros espacios de discusión como los foros regulatorios y de rendición de cuentas, sin embargo, el principal instrumento para la atención de PQRS es a través de la página web:

<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/inicio>

- A través de la sección "Atención al Ciudadano" el usuario puede acceder, entre otras, a las siguientes subsecciones: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/atenci-n-al-ciudadano>
 - ✓ Homologación de Celulares
 - ✓ Canales de atención al Ciudadano
 - ✓ Glosario y preguntas frecuentes
 - ✓ Peticiones, quejas
 - ✓ Trámites

Los tramites que se pueden realizar a través de la página web de la CRC son los siguientes:

- Homologación de equipos móviles
- Códigos cortos para SMS
- Numeración
- Señalización
- Códigos de larga distancia
- Marcación abreviada #ABB
- IIN (Códigos de identificación de tarjetas internacionales de llamadas telefónicas)
- MNC Indicativos de red para el servicio móvil
- NRN (Números de encaminamiento de red)
- Por su parte a través de la subsección "PQRS ante la CRC" el usuario puede adelantar trámites relacionados con: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/quejas-y-reclamos-ante-la-crc>
 - ✓ Derechos de petición
 - ✓ Quejas y/o reclamos contra un proveedor o empresa y,
 - ✓ Quejas y/o reclamos contra la CRC
 - ✓ Además, el usuario puede consultar el estado de su trámite.

Primer Informe 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Julio 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios y/o Suscriptores:
<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/conoce-tus-derechos-como-usuario>

La Comisión dispone de un equipo 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 CRC. De acuerdo con la Resolución CRC 057 de 2017, son funciones del grupo de trabajo de Relacionamento con Agentes las siguientes:

1. Atender las peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos y conceptos que se presenten a la Comisión, y remitir a las autoridades respectivas aquéllas que no sean de competencia de la Entidad.
2. Analizar las diferentes solicitudes de homologación de equipos, gestión de uso de los recursos de identificación de redes y otros recursos escasos y expedir los certificados de homologación cuando a ello haya lugar.
3. Ser el punto de contacto de la Entidad con los diferentes grupos de interés nacionales e internacionales.
4. Presentar para aprobación del Comité de Comisionados, la Agenda anual de Participación Nacional e Internacional, y coordinar su ejecución.
5. Asesorar al Comité de Comisionados y a la Dirección Ejecutiva en las relaciones con gobierno, organismos nacionales e internacionales responsables de temas regulatorios en los asuntos de competencia de la CRC.
6. Preparar la información y ponencias requeridas para la efectiva coordinación y participación a través de contribuciones en reuniones nacionales e internacionales en las que corresponda participar a la CRC.
7. Diseñar estrategias y coordinar las actividades de prensa y comunicación externa de la CRC por diferentes medios (prensa, Web, radio, redes sociales etc.) a nivel nacional e internacional.
8. Administrar los contenidos de la página Web de la CRC y redes sociales.
9. Diseñar estrategias para mantener informados a los funcionarios de la CRC, sobre las actividades que realiza la Entidad y las novedades del sector.
10. Gestionar el seguimiento de los proyectos e iniciativas que cursen en el Congreso de la República y que tengan relación directa o indirecta con las funciones y competencias de la CRC, así como desarrollar las respuestas a las solicitudes de asesoría, concepto o requerimientos de información por parte de este órgano, en los términos definidos por la Ley.
11. Coordinar, planear y gestionar los aspectos logísticos de los foros, talleres y eventos de los temas regulatorios de la CRC.

Primer Informe 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Julio 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

3.4. Seguimiento y control

El sistema de gestión documental utilizado por la CRC (ONBASE) cuenta con un protocolo de registro ordenado y de radicación automática e independiente para cada canal de recepción, el cual permite generar reportes en cualquier momento con la información necesaria para hacerle seguimiento al trámite o respuesta oportuna de las solicitudes recibidas. El mecanismo mediante el cual en la Entidad se lleva a cabo este seguimiento está centralizado en la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, desde donde se asigna la responsabilidad por la atención de la solicitud, dependiendo del tema, los términos y las instancias para el trámite o respuesta.

En forma complementaria la Dirección Ejecutiva de la Entidad implementó hace algunos años, una estrategia de autocontrol sobre la oportunidad en la atención de las solicitudes y revisa periódicamente los resultados para adoptar los correctivos que considere necesarios. Los protocolos internos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios se encuentran documentados en procedimientos e instrucciones de trabajo (IT) publicadas en la intranet de la Entidad.

Por su parte la Coordinación de Control Interno viene cumpliendo con lo dispuesto por el Decreto 2641 de 2012, en su herramienta: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" sección IV, literal D- ii, que establece con relación al 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*"

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 fundamentalmente de dos instrumentos:

1. Un sistema de encuestas respondidas por los usuarios al finalizar el respectivo trámite, independientemente del canal utilizado.
2. El estudio que se contrata cada año para medir el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU).

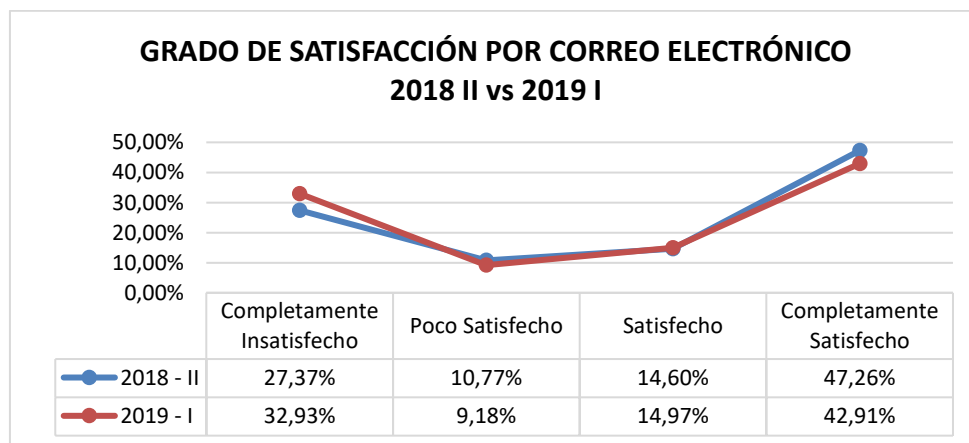
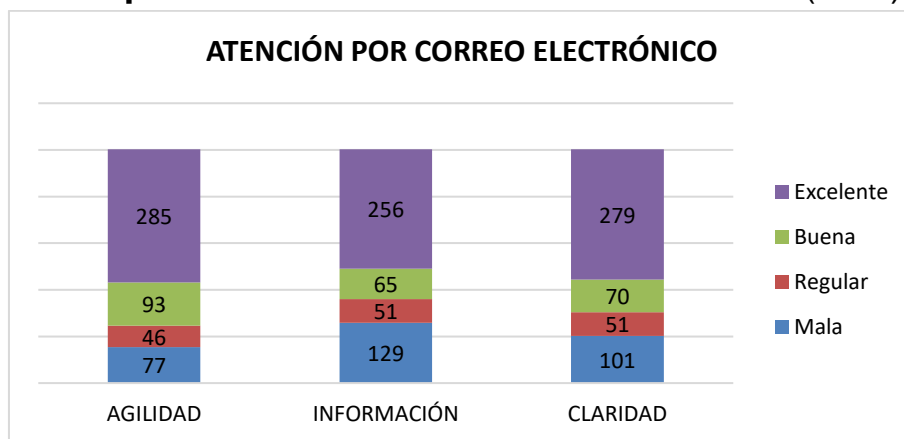
Primer Informe 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Julio 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

4. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes por diferentes canales de atención

4.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2019

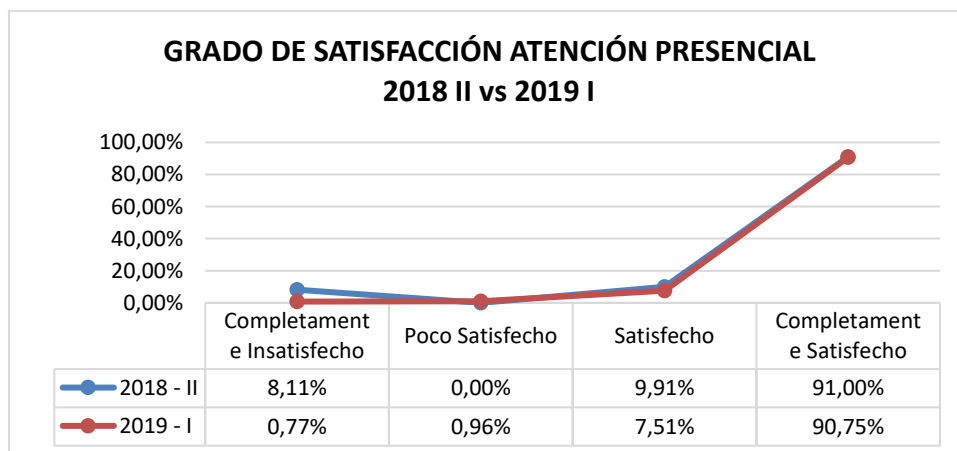
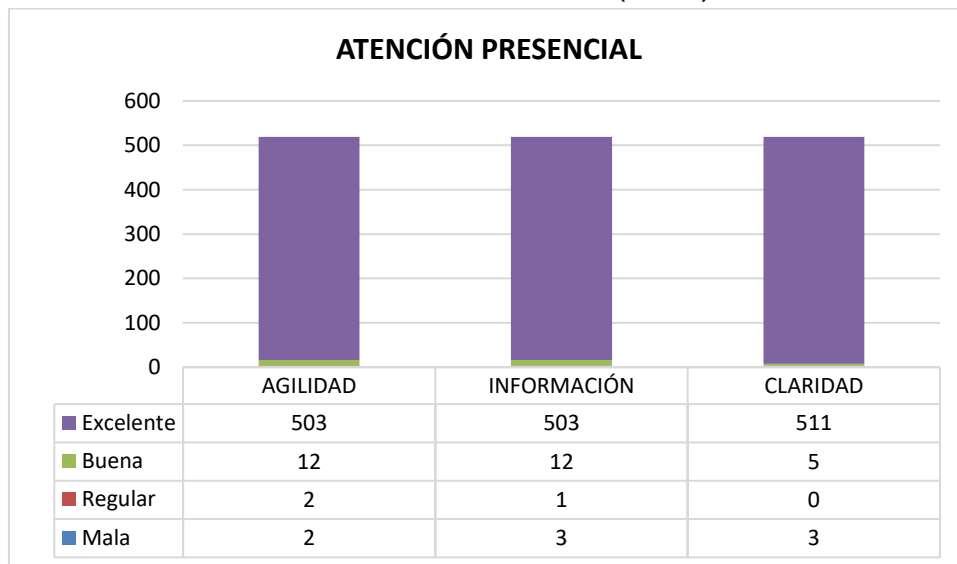
Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el I Semestre de 2019, para el presente informe nos enfocaremos en los resultados de las encuestas recibidas (1020), referentes a atención prestada por las canales de correo electrónico y atención personalizada enviadas por los usuarios entre el primero de enero y el 30 de junio de 2019.

- **Atención por Correo electrónico: 501 encuestas (49%)**



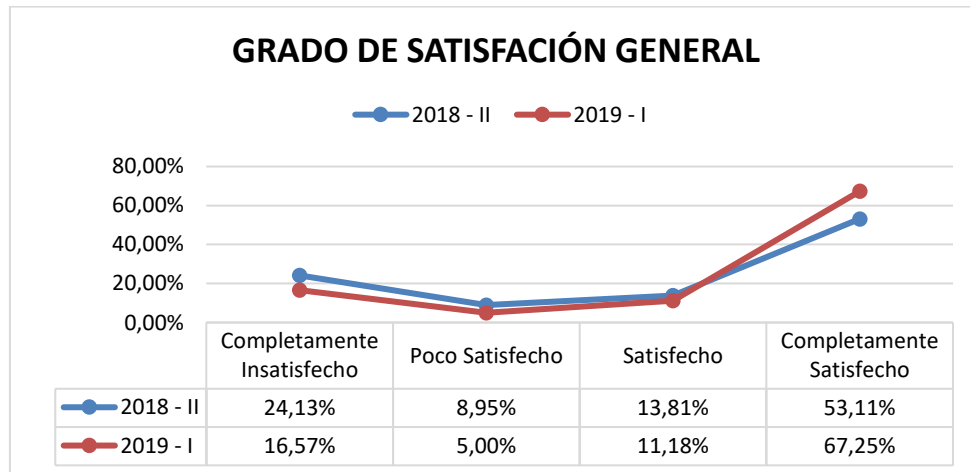
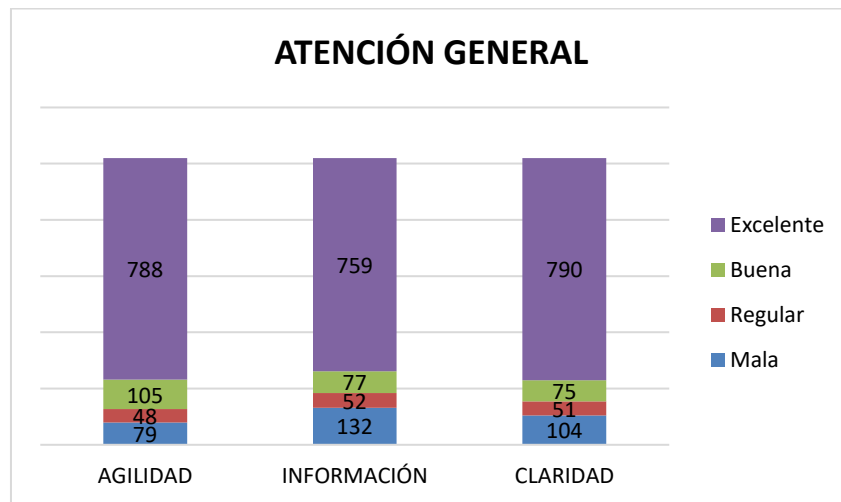
El comportamiento de este canal nos permite establecer lo siguiente: El 42.11% de los usuarios encuestados resultaron poco satisfechos y completamente insatisfechos mientras que el 57.88% manifestaron quedar satisfechos y completamente satisfechos luego de recibir respuesta a su petición, queja, reclamo o solicitud. Además, se observa en la gráfica que, aunque fue en una proporción no tan significativa, el grado de insatisfacción creció en un 5.56% mientras que el criterio de completamente satisfecho disminuyó en un 4.35%.

- **Atención Presencial: 519 encuestas (51%)**



Para este periodo (2019-I), con respecto a la atención presencial, el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados se concentra en el criterio "completamente satisfecho" con un resultado del 90.75%, lo que es coherente con la calificación de la agilidad, información y claridad de este canal de atención (presencial) ya que en su mayoría se describen excelente. Por otro lado, se puede evidenciar en la comparación que disminuye el porcentaje de insatisfacción con respecto al semestre anterior (2018-II).

- RESULTADOS GENERALES: 1020 ENCUESTAS (100%)**



SATISFACCIÓN	2019-I	2018-II
Completamente satisfecho	686	350
Satisfecho	114	91
Poco satisfecho	51	59
Completamente insatisfecho	169	159
Total	1020	659

4.2. Conclusiones generales de las encuestas

De manera general se puede observar que, dentro de los canales de atención analizados, el 87.55% de los encuestados consideran que la agilidad durante su consulta fue excelente o buena y la información suministrada fue excelente o buena en un 81.96%, mientras que, para el caso de la claridad en la atención, el 84.80% de los encuestados considera que estuvo dentro de estos parámetros.

Respecto al grado de satisfacción, el 78.43% calificó como satisfecho y completamente satisfecho, y el 21.57% se consideró completamente insatisfecho o poco satisfecho.

4.3. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas

Con el ánimo de generar oportunidades de mejora para el proceso de atención de PQRS, e ilustrar de mejor forma algunos aspectos que a nuestro juicio ameritan ser revisados por la administración con la intención de reducir su ocurrencia y el impacto sobre la prestación del servicio, transcribimos a continuación textualmente algunos comentarios de usuarios que manifestaron su **insatisfacción** con la atención recibida de parte de la CRC, acogiendo lo dispuesto por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno mediante Circular Externa 001 de 2011. Ahora bien, es de aclarar que, al revisar los comentarios, la mayoría están relacionados con las molestias de los ciudadanos al no poder homologar sus equipos, al recibir una respuesta genérica y técnica para atender su caso particular y además, al enfrentarse con inconvenientes para conseguir y tramitar la documentación requerida para realizar su respectivo trámite de homologación, igualmente, se deja claro que en su mayoría existen correos o manifestaciones en las encuestas donde se expresa plena satisfacción con el servicio, lo que permite establecer la coherencia con los resultados de satisfacción arriba analizados.

❖ **Comentarios de los usuarios que fueron atendidos de manera presencial y a través de correo electrónico:**

Remitente	Observaciones
alcaben1@gmail.com	es terrible que la pagina no cuente con el suficiente espacio para adjuntar la documentacion por ustedes requerida, no creo que en la nasa pidan tanta cosa y pongan tantas trabas para utilizar un celular que me regala mi hija que vive en estados unidos, y por querer tener un celular mejor no lo pueda hacer por tanta tramitomania. o si no diganos a donde dirijirnos para poder hacer la homologacion de este equipo, vivimos en una era en la que las cosas se facilitan no se dificultan, soy adulto mayor y esto me complica mucho la vida
jjonesv@dian.gov.co	De acuerdo a lo manifestado es claro que ustedes no brindan las ayudas necsarias a las personas de bien con las exigencias manifestadas el equipo mencionado no es robado lo compre en Italia y quería utilizarlo en mi país pero en vista de lo aquí expresado procederé a instaurar la tutela necesaria para que mi solicitud sea atendida como ciudadano de bien que soy, me exigen unos documentos que ni siquiera los operadores de telefonía aportan a sus usuarios o clientes. ante esto solicito que mi equipo celular sea desbloqueado de forma inmediata ya que es mi elemento de trabajo tanto aquí como en el extranjero. muchas gracias espero respuesta inmediata.
cardona.jordani@gmail.com	Cada vez que solicito asesoria para homologar un gps, me copian un texto como si fuera un celular y esta claro que no tiene la misma documentacion que un celular, sigo con el problema y a traves de la linea telefónica no me atienden, me gustaría que me dieran orientacion para homologacion de los GPS. Por favor ayuda, mi numero 3156204652
marso_56@hotmail.com	Desafortunadamente yo no soy versado ni en tecnologia ni en terminología técnica, por eso en cada situación de dificultad que se me presenta recorro a personas conocedoras del tema. Cuando adquirí el equipo Samsung galaxi J5 el 11 de Marzo 2017 en el Almacen Exito de CC: Centro Mayor Bogotá, inmediatamente fuí a Tigo del mismo sitio a registrar el equipo con la factura de compra,y a que me vendieran una SIM, lo cual el funcionario me dijo que había realizado, Por lo anterior es que no entiendo por que me bloquean el celular para utilizarlo con otro operador, tampoco porque me colocan en la posición de un delincuente, por lo tanto el comunicado que me contestan no es claro para mi ni me dan una solución u orientación clara. me tocaría contratar los servicios de un Abogado que me expliquen todo lo que ahí me dicen. En síntesis quede mas confundido. Gracias

gerencia@cevsas.com	La persona, al parecer por su respuesta, ni se tomó la tarea de responder puntualmente lo que le estaba preguntando. Me respondió una retaila de un proceso de homologación que conzco perfectamente y que no se puede efectuar en este momento por que el gobierno USA está cerrado y no está funcionando la oficina de FCC. Pesimo servicio el de la CRC. Saludos Juan D.
Lamineso933@gmail.com	El servicio es malísimo, el equipo que compre fue bloqueado por una diferencia en el color, el operador me indico que el equipo tiene las letras adicionales SV correspondiente A Silver y por eso se emitió la respuesta, el día de hoy realice la llamada a la línea de atención con la operadora Johana Moreno la cual hizo que bloquearan el imei de mi celular, después de nuestra conversación como algo personal de la agente de servicio, mi equipo cumple con todas las condiciones y requerimietno para ser homologado pero por una diferencia de color fue bloqueado
luisefesanchezg@gmail.com	La solicitud para homologar un celular es muy enredada..el nivel de dificultad.es muy alto..y no es para personas del comun que utilizamos un celular
romulorivas40@gmail.com	Muy complicado y largo el proceso para homologar un celular, del cuál tengo la factura de compras... Deberían cambiar TODO EL PROCESO... Estuve 2hrs viendo videos y llenando formas y al final no me homologaron el equipo... No funciona!
villamiledison@gmail.com	no pueden obligar a utilizar celulares con codigo fcc id, ni siquiera europa, un continente de primer mundo se le ocurre esa estupidez
estupinan.jaime@gmail.com	en la etiqueta del telefono esta cmiit pero el equivalente esta en los ajustes del telefono el cual muestra que es el mismo modelo ya homologado, incluso envíe el pantallaso donde el mismo telefono lo demuestra.mentirosos.
levr94@hotmail.com	cumplí con toda la documentación necesaria para hacer la homologación de un celular samsung J7 star. el unico documento que me faltó incluir fue la carta de la GSMA en donde se informa el TAC asignado; pero en el video claramente explicaban que si no tenia esa carta no habia ningun problema. entendi que esa carta era para empresas que se dedican a importar celulares. por esta razón mi solicitud de homologación fue rechazada. considero que la informacion que dan en los videos es muy mala y no explica claramente los pasos a seguir.
Liazoraida@hotmail.es	No me brindaron la información clara para realizar el tramite ya que lo solicité y no tuve respuesta clara
juanchocm2000@yahoo.com	En la pagina 18 se informa sobre el punto 1 se envió el manual y ahi estan las especificaciones técnicas también, The highest SAR value for this model phone when tested for use at the ear is 1.46 W/kg. This SAR compliance is limited to the specific accessories shipped with this phone. For body worn operation this device was tested with 1.5cm separation to

	the body. Sobre el punto dos de acuerdo a los fastidiosos y tediosos vídeos de los pasos decía que si no se tenía esa información pues que se dejara así sin nada. La información fue enviada en su totalidad y de acuerdo a cada uno de todos los fastidiosos pasos que una persona común y corriente tiene que hacer para validar un celular cosa que es trabajo de ustedes vagos incompetentes. Y por no revisar toca volver a enviar la misma información. Vergüenza de empleados perezosos. Y todo esto para registrar un celular de 15 dolares que solo tiene dos botones que es para una niña chiquita y que acá no se conseguía.
juanchocm2000@yahoo.com	La información fue enviada en su totalidad y de acuerdo a cada uno de todos los fastidiosos pasos que una persona común y corriente tiene que hacer para validar un celular cosa que es trabajo de ustedes vagos incompetentes. Y por no revisar toca volver a enviar la misma información. Vergüenza de empleados perezosos. Y todo esto para registrar un celular de 15 dolares que solo tiene dos botones que es para una niña chiquita y que acá no se conseguía.
nathalie.fajardo@hotmail.com	Hice el paso a paso como se indicaba en el video pero en el correo de respuesta se me notifica que no cumplo CON NINGUNO, entonces el paso siguiente es perder mi equipo por estar bloqueado? o como podría solucionar DE FORMA DIRECTA y no en línea?
Brian7010@hotmail.com	No resolvieron mi problema mi celular lo reportaron por no registrarlo y nunca me llegó el mensaje para registrarlo por favor ayuda
dolycha2013@outlook.es	no me dan respuesta ami queja no entiendo que mas papeles debo mandar ya hice todo por eso perderé mi celular q es esto llevo tres meses tratando de homologar mi celular ante ustedes que pasa pues por q es una otra cosa si ya mande todo q me han pedido
damodaranudas@gmail.com	Buenas tardes, recibí una terrible respuesta a solicitud de homologación, un robot escribe mejor, soy un usuario del común y mi celular se dañó en las islas Filipinas, Compré un Huawei ATU-L22 sin saber el lío que me iban a formar para poderlo usar en mi país, viaje por todo el mundo y en ningún país me alertaron que mi equipo debía ser homologado o sería bloqueado e inservible, DESCARADOS!!! En Colombia ya está homologado el Huawei ATU-L21, la única diferencia con el ATU-L22 la doble simcard pero el asesor robotizado en sus 2cm de panorámica no fue capaz de encontrar una solución y prefiere copiar y pegar su respuesta robótica para ponerme a reunir una cantidad de documentación técnica que sería difícil de conseguir hasta para un importador mayorista, me tengo que devolver a Hong Kong a la fábrica, si acaso. El colmo de la burocracia, gozan inventando papeleos, da vergüenza pagar impuestos para mantener ministerios burocratas chupasangre tan incompetentes. Radicado 201974953
mquintero1607@gmail.com	Malo, pésimo servicio. Normas que deben derogarse ya solo favorecen a los grandes comerciantes de equipos móviles. Funcionario que se nota que no leyó bien, no es puntal ni preciso, mucha carreta y nada concreto, la norma ya la había consultado, esa norma perversa

	y Todo mal, nada positivo en esta experiencia amañada.
Sebasrmdcf@gmail.com	Mucha desinformación, casi imposible hacer una homologación por línea para personas que no tienen mucha experiencia en temas tecnológicos, poca ayuda, un sistema muy deficiente, se ve lo atrasado que están en plataformas entendibles y fáciles de usar para todo tipo de personas, nefasto este método.
jctrujillo@yahoo.com	LOS VIDEOS EXPUESTOS EN EL TUTORIAL ESTAN EQUIVOCADOS DE ACUERDO CON LO RESPONDIDO EN LA COMUNICACION, LOS VIDEOS INDUCEN A ENVIAR LA INFORMACION MAL. QUE MALA INFORMACION.
geo.lacoste50@gmail.com	No sé exactamente que laboratorio pudiera ayudarme a resolver el problema de teléfono. Yo trabajé en Colombia con una visa de cooperante voluntario dependiente de la agregada militar francesa (Tel /0057163815572 y celular : 00573102110848) de la embajada francesa en favor de las FAC como profesor de francés, de Bogotá. Ahora me pregunto si puedo terminar mi estancia aquí considerando las complicaciones del país para mí que ya sufrí (atracos, inseguridad en general y hasta complicaciones administrativas). Es una locura completa el problema de mi teléfono ya que acepté el NOKIA Ta-1046 y no el Ta-1062. Son idénticos aparte RAM, 6 RAM para el primero y 4ram para el segundo, el mío. Yo no voy a permanecer en Colombia. Lo siento mucho, me complicó la vida con este teléfono que tiene factura de compra en Francia..Hasta luego sin cualquier agradecimiento !!!Georges Lacoste
javiervc84@gmail.com	solicite un proceso de homologación siguiendo al pie de la letra los tutoriales y la norma Numeral 7.1.1.2.7. del Artículo 7.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 ; realmente el asesor que me atendió hizo caso omiso al apartado 1.3 y no justifica su respuesta de no aprobación, además, no tiene en cuenta la información adicional enviada y cierra el caso sin previo aviso, solicite un derecho de petición, pero realmente deberían evaluar estos temas, para este caso se incumple lo dispuesto en su página web
alcontre258@gmail.com	Las comunicaciones extensas que no resuelve en últimas los requerimientos o necesidad de los usuarios, no son más que una burocracia sin sentido y sin un fin.
aldodiazmercado@gmail.com	Hay qhacerun curso en la nasa para hacer esoo porque no hacen ustedes hayaa le doy la referencia delcelular por ya yo me di por vencido SQC100-2 blackberry classic
drachristian@gmail.com	Proceso homologación demasiado técnico; da mucha dificultad cumplimiento por parte del usuario, prácticamente forzando usuario comprar equipo nuevo aquí en Colombia. Leyes vigentes contraproducente a los supuestos metas. Personal CRC absolutamente no listos para asistir usuario. CRC, como institución no debe existir en su organización actual, como que no sirve al usuario!
maruth17@hotmail.com	Necesito hablar. Con un asesor q me ayude ya que no entiendo muy bien el Internet y nadie me quiere ayudar a homologarlo
sandra.montoya1017@gmail.com	El correo tiene un lenguaje muy técnico, no me quedó claro si mi solicitud fue atendida y si puedo activar el equipo móvil que intenté registrar

jhonsa46@hotmail.com	realmente no me dieron una solución para poder homologar mi equipo, según eso entonces perdí mi dinero que invertí en el celular, que debo hacer o cuál es el paso a seguir?
javiervc84@gmail.com	Pésimo servicio, la información respondida no es clara y no cumple la normatividad para la solicitud realizada
Jennifergarces57@gmail.com	Buenas tardes. Desafortunadamente no me dieron la solución esperada ya que me han ofrecido un servicio por un precio muy diferente al que me ha llegado en la factura a pagar.
javiervc84@gmail.com	La respuesta recibida es falsa, a pesar de enviar la documentación omiten lo que se envía y cierran el caso, por lo que procedo a escalar el tema a un nivel legal
Juanshop4@gmail.com	Ponen muchos requisitos y peros, se nota que no le importan los colombianos solo los monopolios que al parecer llenan sus bolsillos
eriprietolopez@hotmail.com	Se limitaron a copiar textos básicos, pero no analizaron del porque un operador bloquea un celular a pesar de encontrarse homologado
merinogomez123@gmail.com	he hecho ya dos veces la homologación de mi dispositivo móvil y siempre me salen con la misma respuesta de "NO ha proporcionado la siguiente información que es necesaria para llevar a cabo el trámite de homologación" y tengo pruebas de que yo sí he enviado la información solicitada
Andres04221990@hotmail.com	Se envía lo que piden pero como el celular no es de EEUU por ese FCC. No es posible que se actualizan y tomen CMIIT ID como válido ya que tiene todo lo solicitado. pero como no es de EEUU. muy mal servicio siendo el único país que moleste con esto. O debes de dar una solución al problema porque dígame. Cómo le voy a sacar el FCC a un celular de china deben de actualizarse
Yadi983@gmail.com	Es un trámite engorroso, frustrante y totalmente hecho para hacer perder tiempo a la gente, en muchos países existe la homologación y es un proceso simple con formulario y una mejor plataforma, prefiero quedarme incomunicada antes que continuar buscando cosas técnicas que ustedes en este sistema errático deberían tener conectadas al modelo y marca de un celular, por eso no ayuda en nada a evitar los robos en el país, un sistema mal diseñado que se come impuestos en algo que no funciona.
lizacarva@hotmail.com	en repetidas ocasiones llame por el chat y a la línea de uds. se envío los informes de acuerdo a lo que arrojó el trámite no se porque no corresponde la información ..también por el chat me dijeron que la carta GSMA NO ERA OBLIGATORIA ... TAMBIEN QUE EL TAC SON LOS PRIMEROS 8 DIGITOS DEL IMEI... NO SE PORQUE DICEN AHORA QUE NO CORRESPONDE NADA DE LO QUE ENVIE... ME PARECE MUY COMPLICADO HACER ESTA GESTION DEBERIA HABER UNA OFICINA FISICA DONDE REALIZAR ESTE DISPENSIOSO TRAMITE,,, YO SOLO RECIBI DE REGALO DE MI SOBRINA UN CELULAR EN USA...JAMAS PENSE QUE SERIA TAN COMPLICADO Y TAN PERDERA DE TIEMPO HACER ESTE TRAMITE.... NO SE QUE HACER PARECE SER QUE TODOS LOS DIAS QUE GASTE PARA ENVIAR ESTA INFORMACION TODO ESTA MALO....QUE HAGO

5. Conclusiones y recomendaciones

- **Oportunidad y calidad de las respuestas**

Teniendo en cuenta el resultado de las encuestas respondidas una vez la Entidad atiende la respectiva solicitud, se evidencia que si bien la percepción positiva aumenta semestre a semestre sobrepasando de manera importante a la percepción negativa, los ciudadanos que no se encuentran satisfechos con el servicio prestado por la CRC relacionan su inconformidad respecto a no obtener solución a su peticiones y solicitudes en su mayoría relacionadas con el trámite de homologación, adicionalmente, se relacionan ocasionalmente su percepción en cuanto que su solicitud no fue leída, y que la respuesta es genérica por lo que no atiende a su requerimiento de manera particularizada.

Esta coordinación observa que la Comisión ha trabajado en mejorar tanto los canales como el lenguaje para la comunicación con los ciudadanos, no obstante, como muchos de los temas en los que trabaja la CRC, dada su naturaleza, son bastante técnicos, se recomienda utilizar mecanismos más didácticos para la comunicación con los usuarios, como videos, tutoriales, infografías, particularmente en lo relacionado con la homologación de equipos, que fue lo que generó mayor nivel de consultas durante el semestre analizado, esto como reiteración al análisis realizado entre el primero y segundo semestre de 2018.

- **Conclusión general:**

En la forma como lo dispone el artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 y en particular el numeral IV del documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 2641 de 2012, la CRC cuenta con una estructura de procesos, procedimientos, políticas y parámetros para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que han permitido evidenciar mejora en la percepción de los usuarios con respecto a los servicios prestados por la CRC.

Tomando como base las apreciaciones recogidas de los usuarios mediante las encuestas permanentes, concluimos que se han presentado grandes mejoras en materia de atención al ciudadano por lo que se considera que existe aún una valiosa oportunidad para mejorar la percepción de los usuarios, mediante el fortalecimiento de las acciones de descritas en los planes de mejoramiento.

Primer Informe 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 18 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Julio 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			