



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

I Semestre 2018

Coordinación de Control Interno
Coordinador Mario Jimenez Gayón

Julio de 2018

vive digital
para la gente



 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

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 2017	9
4.2. Conclusiones generales de las encuestas.....	164
4.3. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas.....	179
5 Conclusiones y recomendaciones	20

Primer informe 2018	Control Interno	Página 2 de 23	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

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 2018.

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, entre el primero de enero y el 30 de junio de 2018, el plan de acción resultante de la encuesta anual para medir la satisfacción de los usuarios (NSU), ejecutado durante el 2017 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 2018	Control Interno		Página 3 de 23
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

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,

Primer informe 2018	Control Interno		Página 4 de 23
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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 2018	Control Interno		Página 5 de 23
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

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.crcom.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.crcom.gov.co/es/pagina/atenci-n-al-ciudadano>
 - ✓ Quejas y reclamos
 - ✓ Notificaciones
 - ✓ Preguntas frecuentes
 - ✓ Trámites

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

- Homologación de terminales
 - Numeración
 - Señalización
 - IIN
 - MNC (Códigos numéricos para telefonía móvil)
 - Códigos cortos para SMS/MMS
 - Marcación abreviada #ABB
 - Códigos de LD
 - NRN (Network Routing Number)
- Así mismo ha generado una nueva sección llamada “no te quedes inmóvil” en la cual se brinda información a los ciudadanos sobre la homologación y bloqueo de equipos terminales, con el propósito de ofrecer más canales e información a los ciudadanos:
 - <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/medidas-contra-el-hurto-de-celulares>

Esta sección contiene:

- ✓ Quejas y/o consultas sobre homologación y bloqueo de equipos
- ✓ Verifica el estado de tu equipo
- ✓ Solicita la homologación de un modelo de celular

Primer informe 2018	Control Interno		Página 6 de 23
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

- ✓ Consulta el listado de equipos homologados en Colombia
 - ✓ Conoce más sobre la homologación de y registro de celulares en Colombia
 - ✓ Recomendaciones para comprar un celular
 - ✓ ¿Qué hacer en caso de robo o pérdida del celular?
- 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.
 - 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 Relacionamiento 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.

Primer informe 2018	Control Interno		Página 7 de 23
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

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.

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"*

Primer informe 2018	Control Interno		Página 8 de 23
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

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), el cual será analizado en el segundo informe de 2018

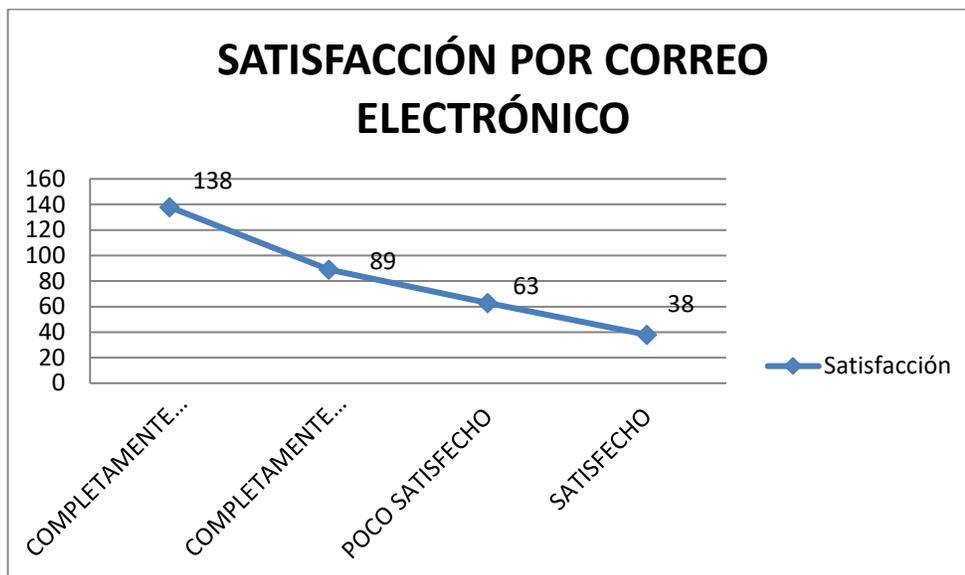
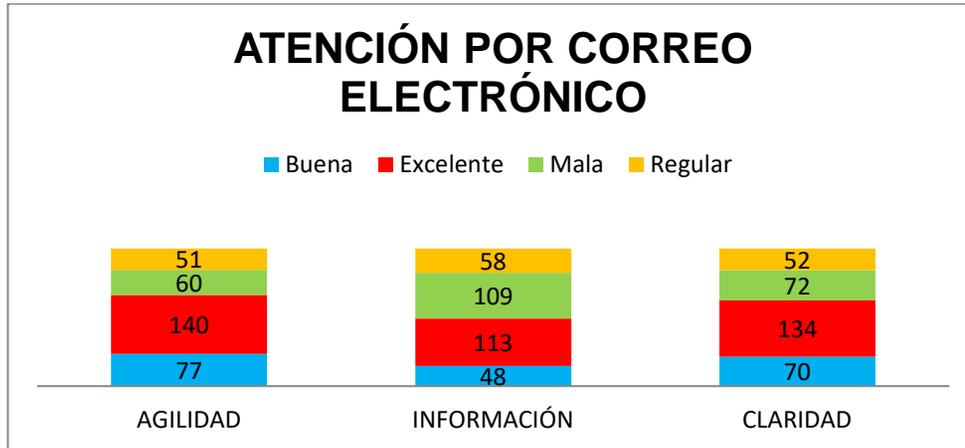
4. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes por diferentes canales de atención

4.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2018

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el I Semestre de 2018, para el presente informe nos enfocaremos en los resultados de las encuestas recibidas (348), referentes a atención prestada por los canales de correo electrónico, chat, atención telefónica y atención personalizada enviadas por los usuarios entre el primero de enero y el 30 de junio de 2018, no sin antes anotar que si bien la atención personalizada también se cierra con la encuesta, en opinión nuestra la metodología empleada para el cierre del primer semestre no harán parte del análisis objeto de este informe.

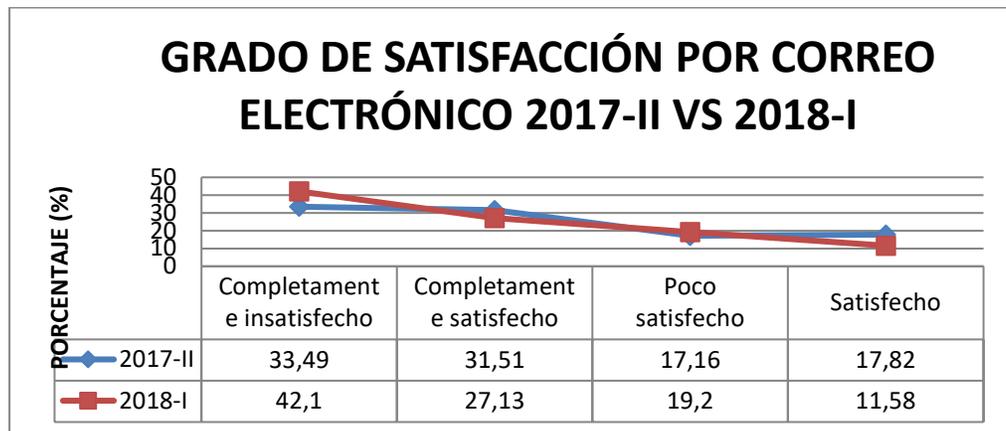
Primer informe 2018	Control Interno	Página 9 de 23	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

- **Atención por Correo electrónico: 328 encuestas (94%)**



COMPARACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN 2017-II CON 2018- I

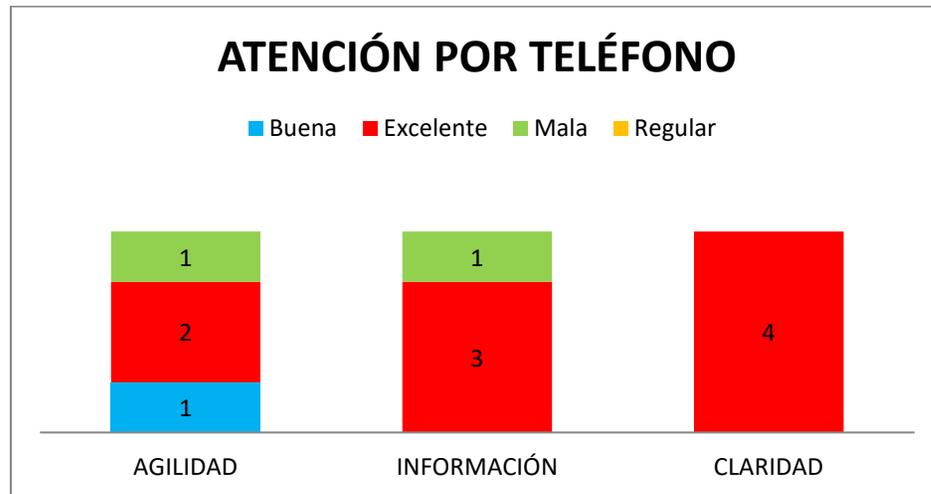
- CORREO ELECTRÓNICO**

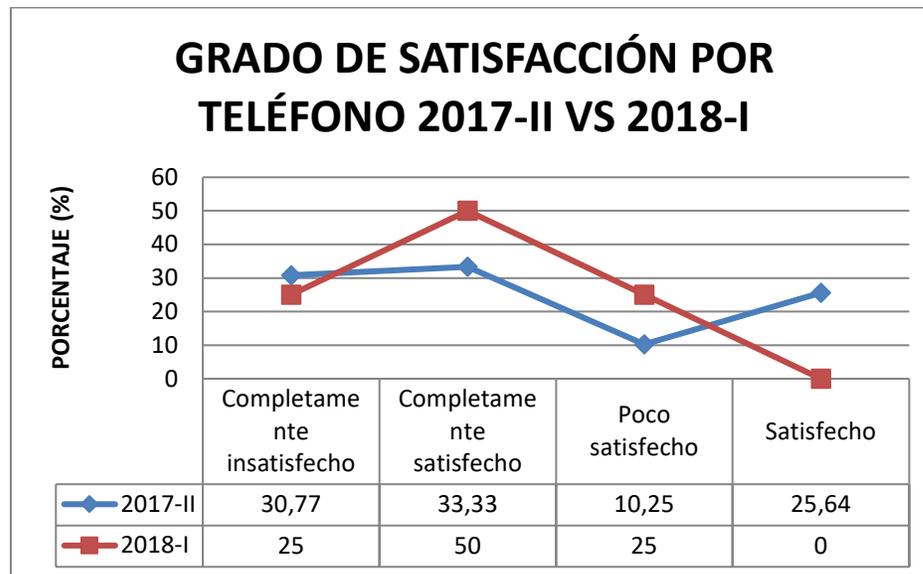


El comportamiento de este canal nos permite establecer lo siguiente: Completamente Insatisfecho y poco satisfecho el 61.4% y 38.7% completamente satisfecho y poco satisfecho.

Observándose en la gráfica el aumento del grado de **completamente insatisfecho** del 33.49 observado en el segundo semestre de 2017 al 42.1 del primer semestre del 2018

- **Atención por Teléfono: 4 encuestas (1%)**

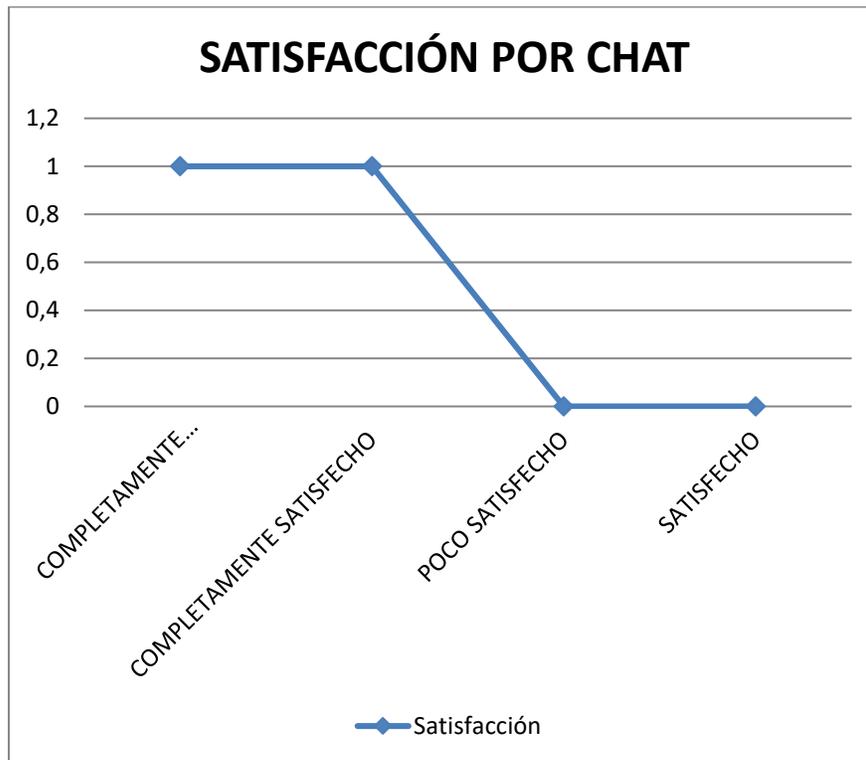


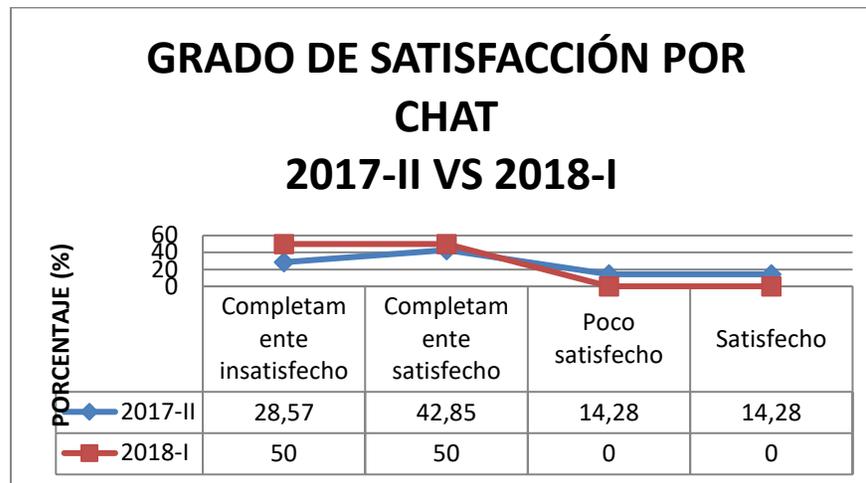


El comportamiento de este canal nos permite establecer lo siguiente: Completamente Insatisfecho y poco satisfecho el 50.00% y completamente satisfecho 50%.

Observándose en la gráfica el aumento del grado de completamente satisfecho del 33.33 observado en el segundo semestre de 2017 al 50.00% del primer semestre del 2018

- **Atención por Chat: 2 encuestas (1%)**





El comportamiento de este canal (con un mínimo de encuestas) nos permite establecer lo siguiente: Completamente Insatisfecho y poco satisfecho el 50.0% y completamente satisfecho y satisfecho 50%

Observándose en la gráfica el aumento del grado de completamente insatisfecho del 33.49 observado en el segundo semestre de 2017 al 50.00% del primer semestre del 2018. El mínimo de encuestas no permite hacer análisis de fondo

ENCUESTA PERSONAIZADA (331)

Sobre estos resultados se procederá a un análisis para el segundo semestre, una vez se tenga unificado los criterios de la encuesta personalizada con con los otros canales de atención

RESULTADOS GENERALES: 334 ENCUESTAS (100%)



SATISFACCIÓN	I S 2018	IIS 2017
Completamente satisfecho	98	210
Satisfecho	38	120
Poco satisfecho	66	110
Completamente insatisfecho	147	219
Total	349	659

4.2. Conclusiones generales de las encuestas

De manera general se puede observar que, dentro de los canales de atención analizados, (se excluye personalizada) el 66.1% de los encuestados consideran que la agilidad durante su consulta fue excelente o buena y la información suministrada fue excelente o buena en un 49%, mientras que, para el caso de la claridad en la atención, el 62.5% de los encuestados considera que estuvo dentro de estos parámetros.

Respecto al grado de satisfacción, el 38.9% calificó como satisfecho y completamente satisfecho, y el 61.1% 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. Sin embargo, es de aclarar que al revisar los comentarios, la mayoría están relacionados con las molestias de los ciudadanos al no poder homologar sus equipos, igualmente, se deja claro que también 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 a través de correo electrónico:²

Comentario	Remitente
Me envían un correo con mucha letra engorrosa y además muchos links a los cuales uno no sabe a cual meterse. La solicitud que realice no fue resuelta, termine más enredada y no entendí nada.	Calerin89@hotmail.com
Se deben de tomar el tiempo por lo menos los mensajes de los correos que se envían, ya que se envió uno, por problemas de subir la documentación que se exige para la homologación y no dieron solución a la inquietud	candresg32@gmail.com
Cordial saludo, no ha sido claro para mí la información para complementar el trámite de homologación, incluso de forma presencial en la oficina de la CRC la atención fue muy regular, con una mala asesoría ya que aparentemente para la asesora que me atendió era solamente enviar un correo de confirmación de del modelo del celular a homologar, pero no era así y aún sigo a la deriva sin una puntual asesoría que me permita realizar el trámite de homologación de los celulares de mi padres. Gracias	papelerialanda@gmail.com
Andres Barón 3016633253	
En el correo de respuesta adjuntan unas respuestas que jamás llegaron al correo mencionado. Y no se ve todo el cabzote del correo donde se vea el remitente y destinatario del e-mail. No me encuentro satisfecho con la respuesta	Alfredo.correa@claro.net.co

Mi problema es que me regalaron un celular, ahora me lo van a bloquear por que no encuentro las especificaciones como ellos lo indican, mi trabajo no es eso, tampoco el celular que me regalaron se lo han robado ni nada, y he enviado manual escaneado del que viene en la caja del celular y segun eso no sirve... Ya estoy cansado de buscar y buscar, así mismo, hablan con un tecnicismo, como si uno tuviera estudios sobre las bandas en las cuales trabaja la telefonía celular... Ya no se que hacer o a quien recurrir...

marcostbh10@gmail.com

Muy mala atención , aparte tratan a los usuarios como personas técnicas y realmente no ayudan a nadie...

danielcorreal85@gmail.com

Muy mal servicio

Muy poca claridad en el proceso de homologacion, he intentado dos veces y aun no tengo una respuesta satisfactoria. De acuerdo a mi experiencia el manual de la página no sirve. Se hace el proceso como se indica y responden que está incompleto.

euquebar@gmail.com

La información que envían con respecto a la homologación del equipo Sony Xperia XA1 G3116, no corresponde a la del listado de equipos homologados. No estoy conforme con el servicio prestado

dianacerquera88@gmail.com

Buena tarde, el problema persiste y nada q carga esa pagina al momento de enviar la documentación

andresnavarro079@gmail.com

Días. Estoy tratando de homologar un celular que compre ne el exterior y entre a la web de CRC y complete el formulario incluyendo los archivos adjuntos pero parece que los archivos no fueron cargados a pesar de que recibí un pdf en el que indica que el formulario fue enviado completo. ahora recibo un email de la CRC diciendo que los archivos no fueron enviados pero no me dicen donde enviarlos pues no tiene sentido usar la aplicación web pues como se puede ver esta no carga los archivos adjuntos... y el correo del la CRC no dice que hacer para solucionar el echo

macelly@hotmail.com

he tenido que enviar el manual de la terminal en tres oportunidades. La persona a cargo no entiende que Google lanzó esta terminal y HTC efectivamente lo fabricó.

aefiquer@hotmail.com

la respuesta que dan no es personalizada, todos los correos dicen lo mismo y no dan claridad sobre lo que sucede ya que he seguido los pasos del video instructivo tal cual. adicionalmente, la información proporcionada no corresponde a lo que dicen en la línea de servicio al cliente.

valeria_gl7@hotmail.com

Si ustedes pueden acceder mejor a la información de los equipos (porque eso lo han dejado más que claro en el correo que recibí), ¿Por qué exigen tantos documentos que una persona natural no podría suministrar?, por esto, el proceso de homologación no me resulta útil, por eso me siento completamente insatisfecho.

idryan777@gmail.com

Primer informe 2018	Control Interno		Página 18 de 23
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Buenos días, adjunte un certificado FCC y un certificado CE, supuestamente estos dos certificados no se los dan a cualquiera, en especial el CE. y sin embargo así en la respuesta se da a entender que ninguno de estos dos certificados sirve, es como si no tuviera ni un requisito cumplido, además no se aclara por que se me exige documentos para un GPS como si fuera un Celular, debería hacerse una aclaración, de cuales se requieren ya que no pueden ser los mismos documentos. luipublicidad@gmail.com

La respuesta dice que no se permite responder por email, sin embargo el formulario al que dirigen para responder es un formulario de quejas ante el operador. no analizan el requerimiento, simplemente ajustan una respuesta genérica, es absurdo que como usuario deba conseguir documentación técnica y que al hacerlo la CRC ni siquiera haga el esfuerzo de hacer una validación y se limite a decir "NO" para facilitar su gestión morales.andres@gmail.com

Buenas tardes

no hay telefono de contacto para saber a que se refieren en cuanto a documentos faltantes por ejemplo me dice que el TAC no corresponde y pregunte que me ayudaran a identificar a que me dijeran que es el TAC o como verifico este numero en vista que yo no soy ingeniera de sistemas y no me dicen nada ademas me dicen que faltan unos documentos y ya los he mandado dos veces entonces no se como contactarlos

Mil Gracias claudia.acosta@moldesmedellin.com.co

❖ Comentarios de los usuarios que fueron atendidos a través de teléfono:

Comentario	Remitente
Excelente servicio, me faltó agregar algo más foto y muy amablemente me ayudaron con eso , espero terminar de homologar mi móvil ya q la carta de presentación quedó mala pero ya la corregí	andruzpc1982@gmail.com
Es imposible homologar un teléfono. Este es mi tercer intento en el que he hablado todo el tiempo con el asesor para asegurarme de que todo este hecho de la manera correcta, cuando terminamos porque aparentemente todo esta listo y envío los documentos me llega una respuesta que dice que los documentos están incompletos, que no corresponden, que faltan documentos!!!! Se supone que la asesoría debería ser para hacer este proceso de la manera adecuada en el primer intento y no tenerlo a uno perdiendo HORAS de su tiempo con procesos incompletos o inadecuados.	marianad86@gmail.com

cancele un plan en noviembre por daño de sincar me siguieron cobrando me fui a hacer un préstamo resulte en acredito en enero fui a hacer un préstamo salí en reportado con 117000 pesos y yo sin estar utilizando el servicio pero para quedar bien en los bancos cancele ese valor pido pas y salvo y quedan de embiarmelo a mi correo nada q me lo mandan

yefferson.campero@gmail.com

El operador Diego es un gran empleado que siga asi!

Luisgpr.92@gmail.com

❖ **Comentarios de los usuarios que fueron atendidos a través de Chat:**

Comentario	Remitente
una porqueria la homologación de equipos, de lo peor que he visto	nicoda2008@hotmail.com

Isatisfecho mande todo lo requerido por ustedes para la homologación de equipo, ya que estoy de estadista en el país y quiero utilizar me celular ya que es nuevo y legal es un equipo con bandas abierta que me sirve para cualquier país , ya que estoy en colombia con numero asignado no quiero que deje de funcionar ya que estoy haciendo todo lo requerido por ustedes para su homologación , mientras esté en colombia , muchísimas gracias espero pronta solución ya que no quiero cambiar de operador

camo8403@hotmail.com

Prueba

Con calificación completamente satisfecho

camo8403@hotmail.com

❖ **Comentarios de los usuarios que fueron atendidos en forma personalizada**

Comentario	Remitente
RecibieExcelente servicio de parte de 2 personas de la CRC. agradezco la gestion. muy bueno. Saludos	avi_ha@yahoo.com
Solo agradecer la prontitud de su respuesta e indicaciones a seguir	jucape31@yahoo.com
Segun explicaciones del asesor unico remedio homologar telefono en Colombia es comprar nuevo. Antes de que establecer reglas extranas necesito pensar que sus normas vigilan todas las leyes internacionales en este sentido. No hay ningun otro	roms11@yandex.ru

pais en donde debe prestar su telefono para una investigacion sospechosa y que no sirve para nada

Se ah mejorado totalmente el servicio al cliente en esta sede el señor camilo acosta qué excelente persona muy buen conocimiento del tema y el servicio no podría ser mejor muchas gracias

rolosenamerica@gmail.com

Diligencie todos los documentos que me pedían para homologar un dispositivo y me responden con que prácticamente me faltan todos los documentos , me parece una falta de respeto

lpardobarboza@gmail.com

MUCHAS GRACIAS Y MUY SATISFECHO POR SU AYUDA E INDICACIONES SOBRE MI CASO

jucape31@yahoo.com

No se responde la pregunta realizada, simplemente copian la información que se puede encontrar en la web

danny-ch@hotmail.com

Se siguieron al detalle las instrucciones para la radicación del requerimiento, tal y como se presenta en el video ilustrativo en la página para tal fin y resultó que el video explica de manera parcial los pasos y obvia otros datos, que luego resultan importantes para que se procese adecuadamente la solicitud.

gerardo1gutierrez@gmail.com

SUGERENCIA QUE ME SOLUCIONEN EL INCONVENIENTE NO COMPRARE MI EQUIPO EN OTRO LUGAR PORQUE AHI TENGO MI PLAN DE DATOS QUE UTILIZO HACE 5 MESES, ADEMÁS NO ME PUEDEN CONDICIONAR A COMPRAR MI EQUIPO CUANDO LO DESEO COMPRAR DE MANERA INMEDIATA Y A CONTADO, ADEMÁS SOLICITE CUPO ANTES DE CONSEGUIRME PRESTADA LA PLATA PARA COMPRAR MI CELULAR Y ME NEGARON EL CUPO Y TAMBIEN ME NIEGAN EL SERVICIO DE ADQUIRIR MI EQUIPO DE UNA VEZ PORQUE EL SISTEMA QUE ELLOS MANEJAN EL CELULAR J5 PRIME NO ESTA PARA PAGARSE DE CONTADO, SINO QUE SOLO PUEDE SACARSE A CUOTAS, ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO AL USUARIO QUE NECESITA ADQUIRIR UN EQUIPO CON URGENCIA PORQUE EN EL TRABAJO ES FUNDAMENTAL UN CELULAR

tatianacordobag12@gmail.com

Deberían dar soluciones en el proceso de homologación de celulares, no solamente problemas insalvables

aldoux7124@yahoo.com

Muy regular la ayuda que brindan !

Danny_ids@msn.com

Primer informe 2018	Control Interno		Página 21 de 23
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Practicamente con el mensaje que enviaron significa que mi celular va a ser bloqueado por no tener el código FCC ID que se supone debe estar en la parte de la batería o la caja; Dinero y tiempo perdido, que tristeza da esto.

lpardobarboza@gmail.com

SUGERENCIA QUE ME SOLUCIONEN EL INCONVENIENTE NO COMPRAR MI EQUIPO EN OTRO LUGAR PORQUE AHÍ TENGO MI PLAN DE DATOS QUE UTILIZO HACE 5 MESES, ADEMÁS NO ME PUEDEN CONDICIONAR A COMPRAR MI EQUIPO CUANDO LO DESEO COMPRAR DE MANERA INMEDIATA Y A CONTADO, ADEMÁS SOLICITE CUPO ANTES DE CONSEGUIRME PRESTADA LA PLATA PARA COMPRAR MI CELULAR Y ME NEGARON EL CUPO Y TAMBIÉN ME NIEGAN EL SERVICIO DE ADQUIRIR MI EQUIPO DE UNA VEZ PORQUE EL SISTEMA QUE ELLOS MANEJAN EL CELULAR J5 PRIME NO ESTÁ PARA PAGARSE DE CONTADO, SINO QUE SOLO PUEDE SACARSE A CUOTAS, ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO AL USUARIO QUE NECESITA ADQUIRIR UN EQUIPO CON URGENCIA PORQUE EN EL TRABAJO ES FUNDAMENTAL UN CELULAR

tatianacordobag12@gmail.com

5. Conclusiones y recomendaciones

- **Oportunidad y calidad de las respuestas**

Tomando como base el resultado de las encuestas respondidas una vez la Entidad atiende la respectiva solicitud, se evidencia que si bien la percepción positiva sobrepasa de manera importante a la percepción negativa, los ciudadanos que no se encuentran satisfechos con el servicio prestado por la CRC relacionan en principal medida la falta de oportunidad en la respuesta, así como en la completitud de la información suministrada por la CRC, adicionalmente, relacionan en oportunidades que sienten que su solicitud no fue leída, y que la respuesta es una copia de una respuesta a otro ciudadano.

Si bien esta coordinación reconoce que la Comisión ha trabajado arduamente en mejorar tanto los canales como el lenguaje para la comunicación con los ciudadanos, así como que muchos de los temas en los que trabaja la CRC, dada su naturaleza son bastante técnicos, esta coordinación recomienda utilizar diferentes 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

Primer informe 2018	Control Interno		Página 22 de 23
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

que generó mayor nivel de consultas durante el semestre analizado, esto como reiteración al análisis realizado entre el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018, donde sobresale el aumento de insatisfacción de los usuarios en atención por correo electrónico

- **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.

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 2018	Control Interno	Página 23 de 23	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			