



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

II Semestre 2017

Coordinación de Control Interno
Coordinador Mario Jimenez Gayón

Enero 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	14
4.3. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas	14
5. Medición anual del Nivel de Satisfacción de los Usuarios.	¡Error! Marcador no definido.
6. Conclusiones y recomendaciones	17

Primer informe 2018	Control Interno	Página 2 de 17	
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 2017.

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 2017, el plan de acción resultante de la encuesta anual para medir la satisfacción de los usuarios (NSU), ejecutado durante el 2016 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 17
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 17
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 17
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 y reclamos: 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>
 - ✓ 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.crcm.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 17
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 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.

Primer informe 2018	Control Interno		Página 7 de 17
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento 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 en cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto 2641 de 2012, sección IV, literal c. numeral vi, trimestralmente hace seguimientos a la oportunidad y suficiencia de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y en caso de considerarlo necesario le presenta a la alta dirección los informes con los resultados de dicho seguimiento y las recomendaciones para el mejoramiento de las deficiencias detectadas.

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:

Primer informe 2018	Control Interno		Página 8 de 17
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

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).

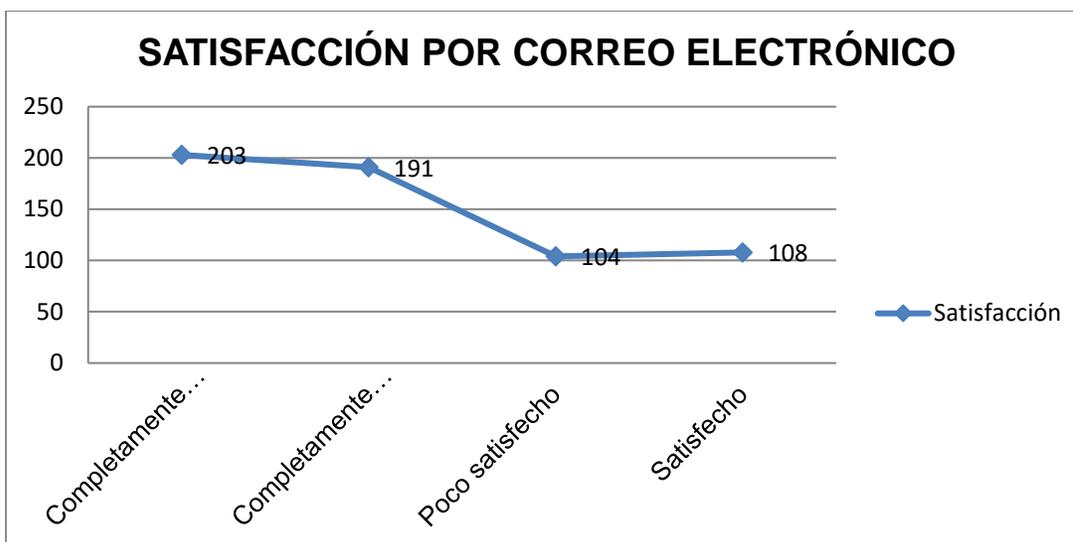
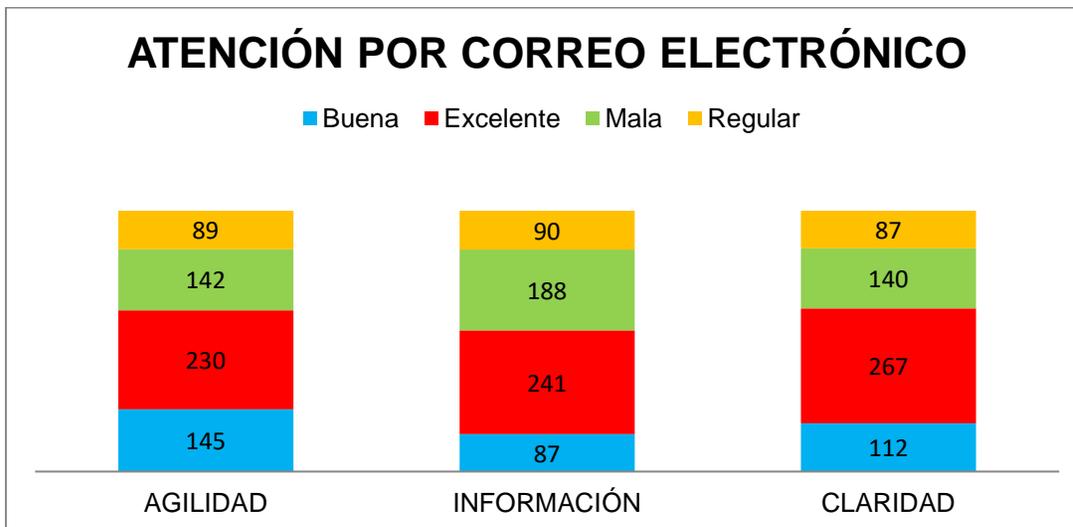
4. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes por diferentes canales de atención

4.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2017

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el II Semestre de 2017, para el presente informe nos enfocaremos en los resultados de las encuestas recibidas por correo electrónico (606 de 659)), referentes a atención prestada por los canales de correo electrónico, chat y atención telefónica, enviadas por los usuarios entre el primero de julio y el 31 de diciembre de 2017, 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 segundo semestre no harán parte del análisis objeto de este informe.

Primer informe 2018	Control Interno		Página 9 de 17
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

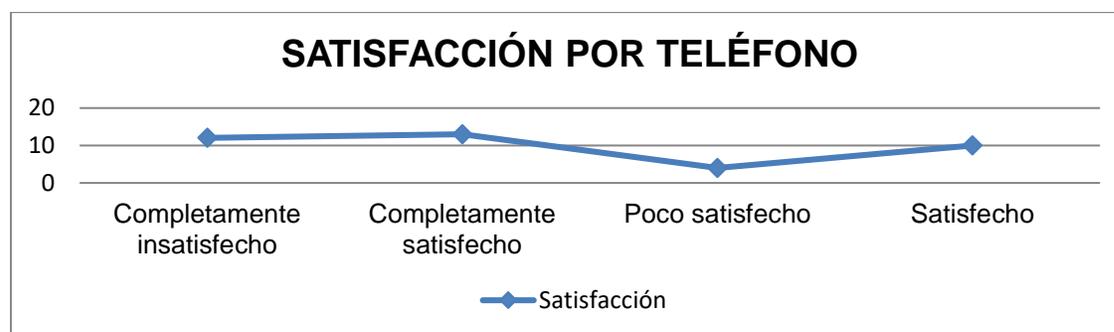
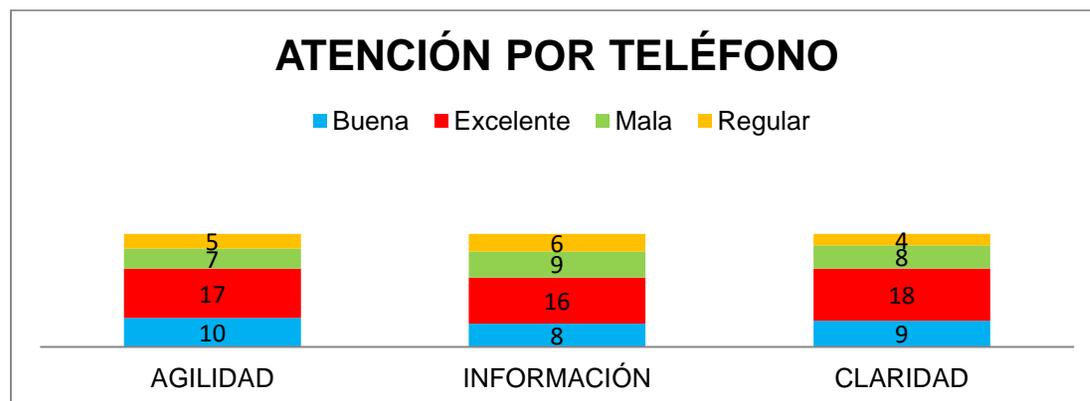
Atención por Correo electrónico: 606 encuestas (92%)



SATISFACCIÓN	II S 2017	IIS 2016
Completamente satisfecho	191	294
Satisfecho	108	174
Poco satisfecho	104	80
Completamente insatisfecho	203	69
Total	606	617

Se puede observar que los encuestados califican, en términos generales, la atención por correo electrónico con un 49.3% como completamente satisfecho y satisfecho y con un 50.7% como poco satisfecho y completamente insatisfecho

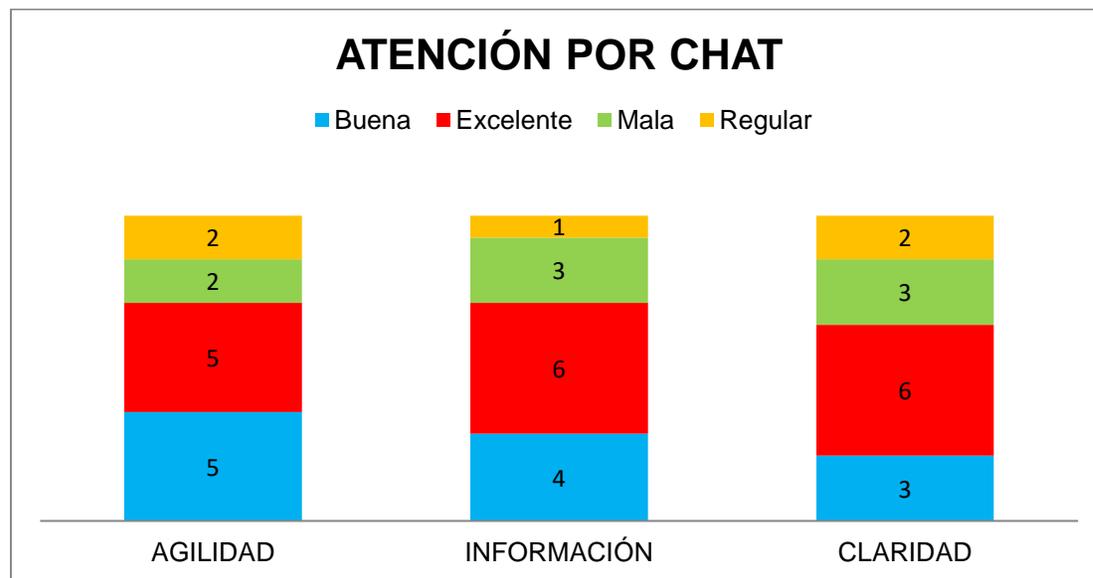
Atención por Teléfono: 39 encuestas (6%)

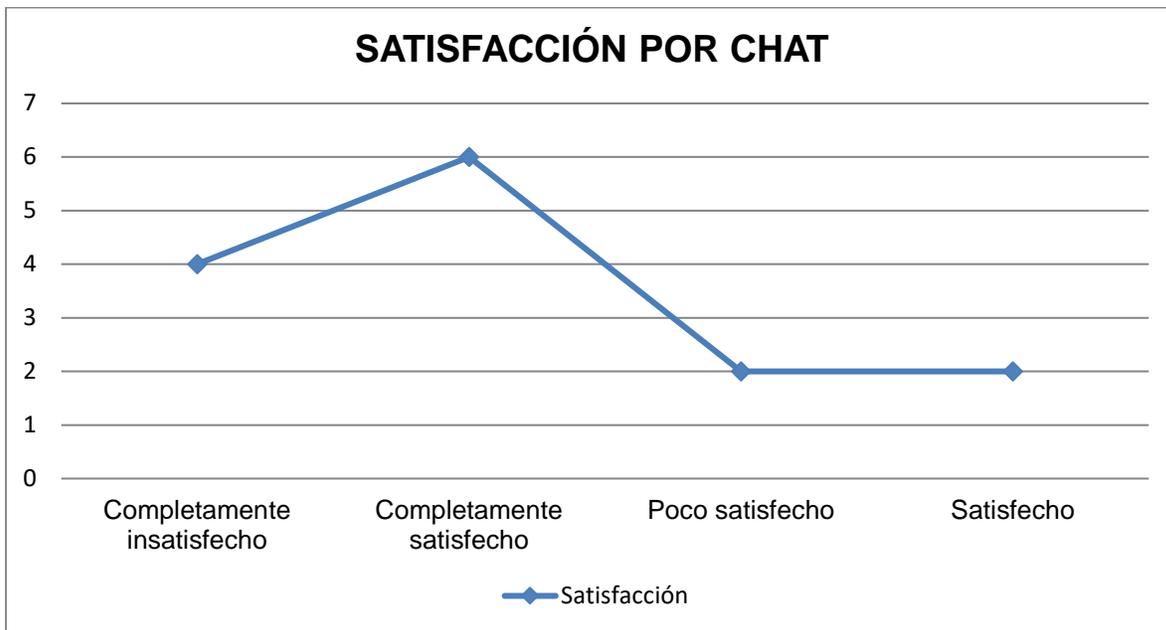


SATISFACCIÓN	II S 2017	IIS 2016
Completamente satisfecho	13	75
Satisfecho	10	19
Poco satisfecho	4	13
Completamente insatisfecho	12	5
Total	39	112

Se puede observar que los encuestados (39) califican, en términos generales, la atención por teléfono con un 59% como completamente satisfecho y satisfecho y con un 41% como poco satisfecho y completamente insatisfecho

Atención por Chat: 14 encuestas (2%)





SATISFACCIÓN	II S 2017	IIS 2016
Completamente satisfecho	6	0
Satisfecho	2	0
Poco satisfecho	2	0
Completamente insatisfecho	4	0
Total	14	0

Las 14 encuestas permiten establecer, en términos generales, que la atención por CHAT fue calificada con un 57% como completamente satisfecho y satisfecho y con un 43% como poco satisfecho y completamente insatisfecho por parte de los usuarios.

RESULTADOS GENERALES: 659 ENCUESTAS (100%)

SATISFACCIÓN	II S 2017	II S 2016
Completamente satisfecho	210	367
Satisfecho	120	194
Poco satisfecho	110	93
Completamente insatisfecho	219	75
Total	659	729

4.2. Conclusiones generales de las encuestas

Respecto al grado de satisfacción General, los encuestados calificaron con el 50.01% como satisfecho y completamente satisfecho, y el 49.9% se consideró completamente insatisfecho y 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 estar completamente insatisfechos con la atención recibida de parte de la CRC, precisando que al revisar los comentarios, la mayoría están relacionados con las molestias de los ciudadanos al no poder homologar sus equipos.

Primer informe 2018	Control Interno	Página 14 de 17	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

❖ **Comentarios de los usuarios que fueron atendidos a través de correo electrónico:²**

Comentario	Remitente
La respuesta dada a la solicitud es vaga, confusa, llena de tecnicismos, arbitraria (no aplica para mi caso específico y petición específica) , con problemas de radicación y sintaxis	alejcalero@gmail. com
ya he enviado la informacion que solicitan varias veces para la homologacion y solo me envian respuestas automaticas pidiendo informacion que ya he enviado.	andrescastesol@gmail.com
A RESPUESTA NO TIENE NADA QUE VER CON LA SOLICITUD DE HOMOLOGACION DEL EQUIPO	adsilva407@gmail.com
No me dan solución efectiva al inconveniente, ustedes creen que yo puedo y tengo acceso a una información que solo posee un operador como tigo, cincel etc, de donde saco información de fabricación niveles de espectro, dar, información técnica y todo lo que piden, es imposible como persona natural, con esto sólo promueven la piratería y modificaciones de imei de manera ilícita, el celular que poseo NO es robado lo adquirí honestamente pero con sus trámites y supuesta plataforma que NO sirve creen que manejaran adecuadamente mi trámite. Gracias por hacer de este país más complicado y deshonesto	Alexmorr3@gmail.com
Realmente mi solicitud no fue atendida, intenté comunicarme telefónicamente y mi llamada nunca fue contestada, Envíe mails alrededor de 5 veces y dos meses después recibí un mal en respuesta dónde de todas formas no se soluciona nada.	ginn126@hotmail.com
Envíe todos los documentos requeridos con certificados,manuales y etiquetas y la respuesta fue que enviara todo de nuevo... estoy muy molesto por la atencion no me solucionaron nada	jamesfac0109@hotmail.com
La respuesta al radicado no es clara, solicitan los documentos que fueron adjuntados en la radicación de la solicitud de homologación	jorgegsoto@gmail.com
Deben ser más claro con las respuestas a las personas naturales. Sólo reenvía correos sin claridad de la informacion	Angiebayer@gmail.com
muy malo el servicio no era lo que yo queria	roy2011ley@hotmail.com
Información errónea e incoherente por parte de los asesores telefónicos, tiempos de respuesta absurdos de acuerdo con la petición ,y herramientas tecnológicas(Plataforma de envío de documentos) con fallas en su funcionamiento.	Diegosuper2008@hotmail.es
Buenos días.Coloque toda la información requerida en la pagina http://www.siest.gov.co/siust/mercadeo/registro_solicitud_homologacion.jsp dias despues me llega un correo pidiendo exactamente la misma informacion mandada con anterioridad con el numero de radicado 2017759324, sin ninguna otra indicación de porque hacerlo. Agradezco organicen sus procesos porque me parece una falta de respeto pongan a las personas a llenar la misma información mas veces de lo necesario y sin ninguna retroalimentacion.	vcepeda89@gmail.com

No informa cual fue el resultado del proceso de homologacion, mucho menos explica o aclara detalles al respecto.

Ranavarro56@gmail.com

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

Comentario	Remitente
la respuesta a la petición o queja que instaure a la CRC no tiene nada que ver con lo que solicite, por lo anterior solicito se me desbloquee el equipo, ya que me acerque en dos ocasiones a los centros de experiencia tigo mostrando toda la documentación legal de mi equipo el cual asta la hora se encuentra bloqueado	decor.emomilpreci@gmail.com
Desde el 3 de octubre presente la solicitud de homologación (radicado 2017769572) y desde entonces he hablado en muchas ocasiones con diferentes personas y las respuestas son siempre evasivas Me bloquearon la línea y me dicen que en 10 días le damos respuesta, a los 10 días los vuelvo a llamar y me dicen dentro de 8 días le damos respuesta Soy un hombre de 64 años y estoy en tratamiento médico y cuando me llaman del consultorio me preguntan porque no contesto y la respuesta es LA CRC ME TIENE BLOQUEADO Por favor terminen con este engorroso procedimiento y desbloqueenme la línea Mi número del celular es 3113081682 Saludos Cordiales Jorge Quevedo CC 79630825 Cel. 31130816	jquevedo11@gmail.com
Presente los documentos, y aún así mi equipo fue bloqueado, explique la situación por correo y recibí luego de un mes un correo de vuelta con COPIA Y PEGA de las nuevas instrucciones de homologación, el teléfono jamás contesta, como pretenden llevar a cabo bloqueos masivos si no tienen un canal decente para solucionar solicitudes.	bripeso@gmail.com
me he intentado comunicar por teléfono y por correo y no ha sido posible la solución, ya que envíe los documentos faltantes y no me dan respuestas, el servicio telefónico es pésimo, no contestan nunca.	juanseb_nex@hotmail.com
es terriblemente malo el servicio al cliente con cualquiera de los 3 medios, yo necesitaba homologar un equipo traído del exterior y me enviaron a hacer las 1000 y una investigación llenar formularios y me pedían datos como laboratorio bandas y un montón de chorradas que complican demasiado al usuario si eso es así que medio entiendo no me imagino una persona de menor nivel ..le toca perder el equipo	elssyfv@gmail.com

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

Comentario	Remitente
Buen día, no se me ha solucionado mi queja por parte de Movistar: estoy en espera de respuesta	rtorradop1954@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 que generó mayor nivel de consultas durante el semestre analizado.

⋮

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, se concluye que se continua con la mejora en materia de atención al ciudadano ,y consideramos que existe aún una valiosa oportunidad para mejorar la percepción de los usuarios, en el ejercicio del autocontrol, y de las acciones establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2017, actualmente en ejecución.

Primer informe 2018	Control Interno		Página 17 de 17
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: julio/30/2018	Revisado por:	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			