

RESPUESTA A COMENTARIOS DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024

RELACIONAMIENTO CON AGENTES

Enero de 2024

www.crc.com.gov.co

RESPUESTA A COMENTARIOS DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024

Comentarios de la ciudadana Solmarina de la Rosa

1. *Informes trimestrales de desempeño sobre la gestión de la atención a la ciudadanía: Sería conveniente en aras de la transparencia que se publicaran los informes y no se queden solo para conocimiento interno de la CRC.*

RTA: La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a través de la Audiencia de Rendición de Cuentas, el informe anual a la Contraloría General de la República y del informe al Congreso de la República da a conocer los reportes trimestrales sobre la gestión en la atención a la ciudadana. De esta forma, en los siguientes enlaces podrá consultar la información mencionada.

- **Audiencia de Rendición de Cuentas:** <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informe-de-rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania#cont>
- **Informe al Congreso de la República:** https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/informes_organismos_de_inspccion/Informe-Congreso-CRC-2022-2023.pdf
- **Informe Contraloría General de la República:** https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/informes_organismos_de_inspccion/Informe-Congreso-CRC-2022-2023.pdf

2. *Solicitudes de acceso a la información: Si bien la estrategia ni siquiera lo menciona, sino que solo se limita a establecer que se rendirán "2 informes anuales de la gestión de las solicitudes de acceso a la información", es conveniente y necesario que la CRC permita el acceso a través de su conmutador a las diferentes extensiones (y la información de las mismas) y dependencias de la entidad y de sus colaboradores (pues solo tienen acceso a ellos las pocas personas que tienen los teléfonos y extensiones directas) y además y no menos importante, que permita la recepción de Derechos de Petición de manera verbal, de acuerdo con lo dispuesto por la ley estatutaria del Derecho de Petición. Actualmente el conmutador solo permite acceso a un premenú de las principales "gestiones" que en consideración de la CRC, hacen los usuarios o son*

RESPUESTA A COMENTARIOS A LA ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024	Cód. Proyecto: 4000	Página 2 de 4	
Relacionamiento con Agentes	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

los más comunes de realizar, dejando por fuera otros aspectos diferentes a los predeterminados, a los cuales el ciudadano ni siquiera tiene acceso para plantear.

RTA: La CRC, a través de su conmutador, cuenta con la opción para que el ciudadano se pueda comunicar directamente con la recepción de la entidad, este paso ayuda a identificar la necesidad del mismo, una vez se haya realizado este filtro de consulta se podrá direccionar y orientar sobre su necesidad al área o coordinación encargada. No obstante, atendiendo su comentario, se publicará el listado de extensiones de los funcionarios de la CRC.

Ahora bien, en lo que respecta a la recepción de Peticiones, Quejas o Reclamos a través del canal telefónico de la CRC, los agentes del centro de contacto cuentan con la opción de registrar las peticiones por medio de este canal, tomando los datos del usuario con previa autorización, conforme a la Ley 1581 de 2012. Una vez registrada la información, el agente suministra el radicado que generó la solicitud y confirma con el usuario que a su correo electrónico haya llegado la notificación con la información respectiva.

- 3. Caracterización de los Grupos de Valor. Actualizar y publicar la caracterización de los grupos de valor, incluyendo a los ciudadanos y dentro de ellos, la caracterización de minorías, grupos étnicos y de género, población vulnerable y no solamente referido a sectores audiovisuales.*

RTA: La CRC al momento de realizar la identificación de sus grupos de valor para el periodo 2022, tuvo presente dentro de su análisis cuantitativo los grupos étnicos, personas con necesidades especiales y por género, los cuales han realizado trámites, requerimientos, consultas, observaciones o que han participado en capacitaciones y eventos de la CRC.

Por lo tanto, la información recolectada y analizada por parte de la entidad tuvo dentro de su percepción los grupos de valor mencionados, como también se tuvo en cuenta las diferentes solicitudes y requerimientos allegadas a la entidad.

La caracterización de los grupos de valor para el periodo 2022 se encuentra publicada en el siguiente enlace:

https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARACTERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-CRC-2022.pdf

- 4. Publicación de los informes sobre medición de resultados de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía respecto al servicio recibido.*

RTA: La CRC a través de su página web ha realizado la publicación trimestral de los indicadores relacionados con los niveles de satisfacción al usuario, conforme a los niveles establecidos de

RESPUESTA A COMENTARIOS A LA ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024		Cód. Proyecto: 4000	Página 3 de 4	
Relacionamiento con Agentes	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por:	Revisión No. 1	
		Relacionamiento con Agentes		
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022				

manera interna por la entidad. Dicha información se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.crc.com.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/quejas-y-reclamos-ante-la-crc>

5. *Llama la atención que se establezca como fecha de publicación el 31 de enero de 2024. Esa corresponde a la fecha final estimada de publicación, una vez recibidos los comentarios?*

RTA: Conforme a lo establecido en el artículo 2.1.4.8 del Decreto 124 de 2016, el cual establece que esta actividad debe realizarse a más tardar el 31 de enero de cada año, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) publica en su portal web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

RESPUESTA A COMENTARIOS A LA ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024	Cód. Proyecto: 4000	Página 4 de 4	
Relacionamiento con Agentes	Actualizado: 30/01/2024	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			