

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

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Febrero de 2022

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCoI  /CRCCoI  /CRCCoI  CRCCOL

CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Salvaguarda y Base del análisis	3
3. Estándares para la atención de PQRS	4
3.1. Criterios Legales	4
3.2. Definiciones.....	5
3.3. Recepción y trámite.....	6
3.4. Seguimiento y control	8
4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el segundo semestre de 2021	9
5. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes durante el segundo semestre de 2021	12
5.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2021.....	12
5.2. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas	22
6. Conclusiones y recomendaciones.....	31

INFORME DE CUMPLIMIENTO A LOS ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

1. Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, artículo 76° y particularmente por el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, en relación con la obligación de presentarle a la administración un informe semestral de evaluación al cumplimiento de los estándares para la atención y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los usuarios, esta Coordinación muestra en esta oportunidad la evaluación correspondiente al segundo semestre de 2021.

Debemos mencionar, como propósito de este informe el de establecer la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la CRC, lo cual nos permitirá, si es necesario, fijar recomendaciones a la alta dirección, así como los responsables de los procesos.

2. Salvaguarda y Base del análisis

Si bien el propósito principal del rol de evaluador independiente 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 determina la obligación para los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces de reportar a la Secretaría de Transparencia y demás órganos de control, cualquier situación identificada que eventualmente pudiera considerarse que representa tener una connotación de irregularidad o acto de corrupción.

El soporte documental para esta evaluación estuvo conformado por la base de datos de PQRS del sistema de gestión documental (ONBASE), las encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios después de que la CRC atiende una solicitud, recibidas

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021, información aportada por la Coordinación de Relacionamento con Agentes, además de los informes de PQRS publicados en la página web de la CRC acorde a lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en lo que respecta a este tema.

3. Estándares para la atención de PQRS

3.1. Criterios Legales

Constitución Política de la República de Colombia, artículo 23.

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

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

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

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

Decreto 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

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

3.2. Definiciones

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

Derecho de petición: Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

Derecho de Petición de Consulta: Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas. Los términos generales para dar respuesta a las peticiones están previstos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, las cuales serán remitidas al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario.

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, los cuales serán remitidos al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario.

Sugerencia: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles.

Solicitud de Información Pública: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de quince (15) días hábiles.

3.3. Recepción y trámite

La Comisión de Regulación de Comunicaciones dispone de un grupo interno de trabajo encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, con el liderazgo de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, como se evidencia en la Resolución CRC 298 de 2019, que establece como una de las funciones de la coordinación en mención:

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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

Con respecto a los canales de atención, la CRC dispone de:

- Horario de Atención: 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua
- Línea gratuita nacional: 01-8000-919278
- Línea atención al ciudadano: (+57) 601 319 8300
- Fax: (+57) 601 319 8301
- Asistente virtual en: <https://www.crcm.gov.co/es>
- Correo electrónico: atencioncliente@crcm.gov.co
- Formulario dispuesto en la página web para realizar cualquier Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de Información Pública y Denuncia ante la CRC
- Redes sociales: Twitter, Instagram y Facebook

Dichos canales son divulgados a través de los medios disponibles como la página web de la entidad, con información relevante para orientar al ciudadano y grupos de valor general en el proceso de realizar las peticiones, trámites y solicitudes que requieran.

Además, la entidad cuenta con un Portal de Trámites de la CRC que está habilitado para todos los grupos de valor de la entidad, con el propósito de facilitar el acceso a los diferentes servicios y trámites que dispone la CRC y garantizar la interacción entre la CRC y sus grupos de valor, incorporando aspectos que facilitan la accesibilidad y usabilidad en línea, de acuerdo con la estrategia de Gobierno Digital, favoreciendo sus procesos de gestión, control y disponibilidad de sus servicios tecnológicos.

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

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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

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

3.4. Seguimiento y control

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

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

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

sistema de encuestas que se aplica al finalizar el respectivo trámite directamente a los usuarios, independientemente del canal utilizado.

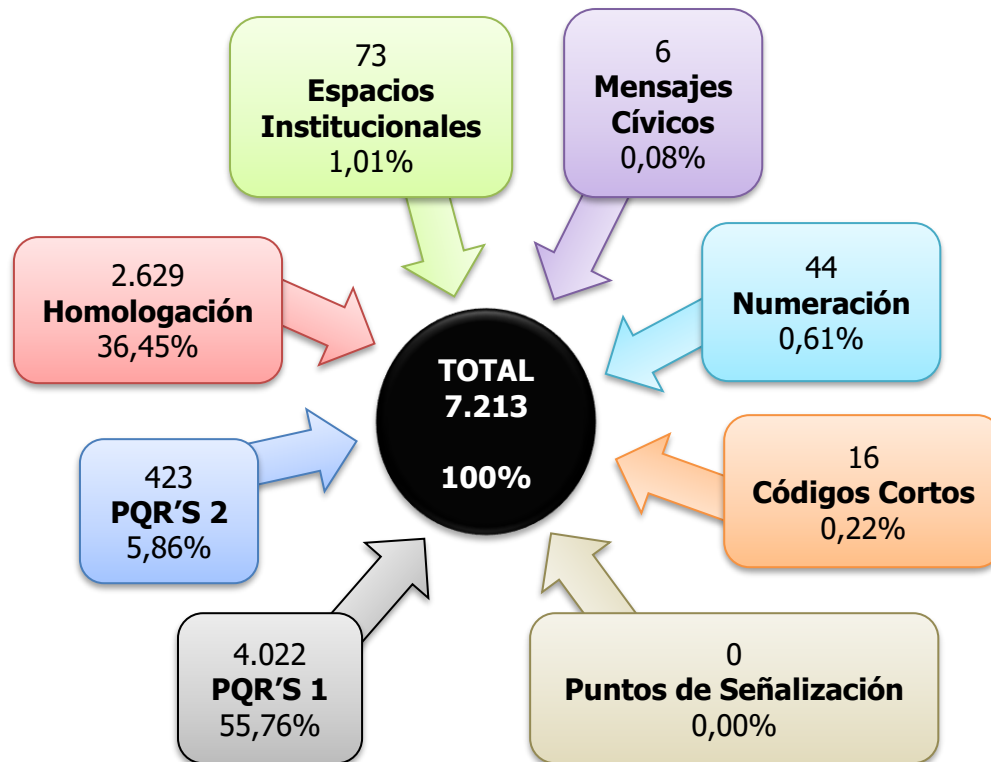
Finalmente, la Coordinación de Control Interno viene cumpliendo con lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, que establece en relación con el Control: *“Oficina de Control Interno: vigilarán 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”*. Los informes de que trata este seguimiento se elaboran y comunican a la Dirección Ejecutiva acorde con las actividades definidas en el Plan anual de Auditoría de cada vigencia y además, se encuentran disponibles para consulta en la página web de la entidad a través del enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-la-oficina-de-control-interno/informes-control-interno#cont>

4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el segundo semestre de 2021

Durante el periodo transcurrido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de 17.804 solicitudes discriminadas y clasificadas de acuerdo con las diferentes categorías establecidas por la CRC, las cuales fueron ajustadas para el cuarto trimestre de la vigencia acorde con actividad de reagrupación y creación de indicadores efectuada por el proceso de Relacionamiento con Agentes. Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta la relación de solicitudes recibidas durante el tercer y cuarto trimestre de 2021, a través de los diferentes canales, de conformidad con la respectiva clasificación y medición trimestral de los tiempos medios de respuesta para cada categoría, todo lo cual, nos permite cumplir con el propósito del presente informe a través de su evaluación.

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

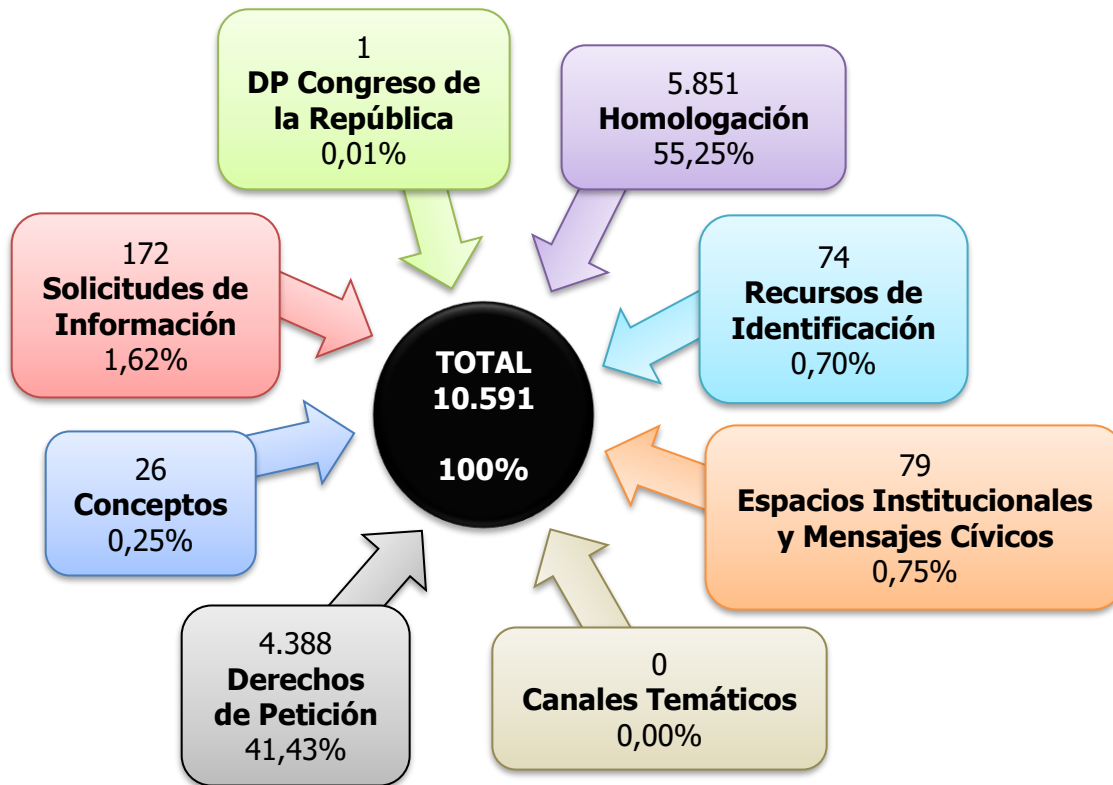
Consultas, solicitudes y trámites recibidos en el tercer trimestre de 2021



Gráfica No 1. Consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el tercer trimestre de 2021

Según la ilustración, se puede observar que las PQR'S 1, que se atienden con respecto a Régimen de Protección a Usuarios y todos los temas recurrentes que ingresan a la entidad y el trámite de homologación de equipos, son los dos tipos de solicitud que mayor representación tienen dentro del total con un 55,76% y 36,45%, respectivamente, así pues, la cantidad de consultas que se reciben por estos conceptos superan de manera significativa las correspondientes a otros trámites teniendo en cuenta la clasificación del trimestre en mención.

Consultas, solicitudes y trámites recibidos en el cuarto trimestre de 2021



Gráfica No 2. Consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el cuarto trimestre de 2021

Para el caso del cuarto trimestre de esta vigencia, se observó que el 55,25% del total de solicitudes recibidas corresponde al trámite de homologación, seguido de los derechos de petición con un porcentaje de 41,43%, siendo estos dos los más representativos con respecto a las demás categorías señaladas acorde con los ajustes efectuados para el cuarto trimestre de 2021.

Es de resaltar que las solicitudes por trámite de homologación se incrementaron de manera considerable, de 5.048 solicitudes recibidas en el primer semestre del 2021 a 8.480 en el segundo semestre de la misma vigencia, lo que corresponde a un 168% de incremento, al parecer, por efecto de la expedición de la Resolución 6129 de 2020 de la CRC que simplificó el proceso de homologación de equipos terminales, eliminando la obligación que existía para los usuarios de aportar documentos tales como: Certificado de conformidad de normas técnicas, manual o documentación con las especificaciones técnicas, carta GSMA de asignación del TAC (marca y modelo) y carta de presentación, para la solicitud del trámite.

5. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes durante el segundo semestre de 2021

5.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2021

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el segundo semestre de 2021, en este capítulo se hará énfasis en los resultados de las encuestas enviadas y/o presentadas por los usuarios entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021. Para estos efectos, es de mencionar que, acorde con la respectiva base de datos aportada por la Coordinación de Relacionamento con Agentes, se aplica la siguiente clasificación a las encuestas por tipo de solicitud: Atención prestada por concepto de PQRSD por un servicio de la CRC, PQR contra operadores de comunicaciones, homologación, numeración, códigos cortos, espacios institucionales y mensajes cívicos y finalmente, conceptos, consultas y solicitudes de información.

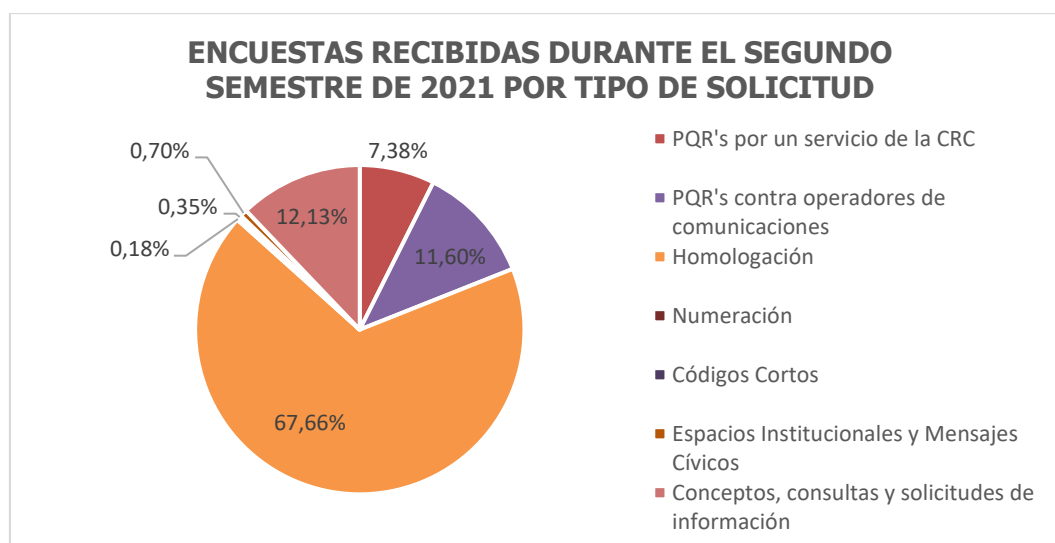
En este entendido, se cuenta con información de **569** encuestas que corresponden a un 3,20% del total de solicitudes atendidas en el semestre objeto de evaluación en este informe:

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 12 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

ENCUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021		
Tipo de Solicitud	Cantidad Encuestas	Peso Porcentual
PQRSD por un servicio de la CRC	42	7,38%
PQR contra operadores de comunicaciones	66	11,60%
Homologación	385	67,66%
Numeración	1	0,18%
Códigos Cortos	2	0,35%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	4	0,70%
Conceptos, consultas y solicitudes de información	69	12,13%
Total	569	100%

Tabla No 3. Encuestas recibidas por tipo de solicitud durante el segundo semestre de 2021

NOTA: Del total de 17.804 solicitudes presentadas durante el segundo semestre de 2021, se obtuvo respuesta a través de 569 encuestas, como se indica en la siguiente gráfica No. 3.

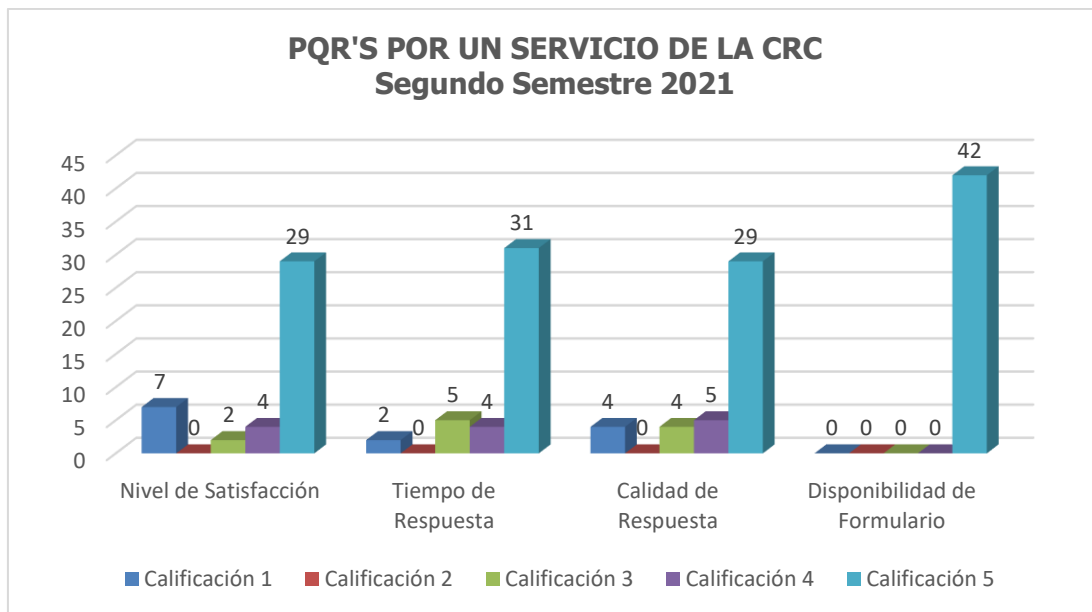


Gráfica No 3. Encuestas recibidas durante el segundo semestre de 2021

- **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQR'S) por un servicio de la CRC**

PQR'S POR UN SERVICIO DE LA CRC - Segundo Semestre 2021				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Disponibilidad del Formulario
Calificación 1	7	2	4	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	2	5	4	0
Calificación 4	4	4	5	0
Calificación 5	29	31	29	42
Total	42	42	42	42

Tabla No 1. PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC – Segundo Semestre 2021



Gráfica No 4. PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC – Segundo Semestre 2021

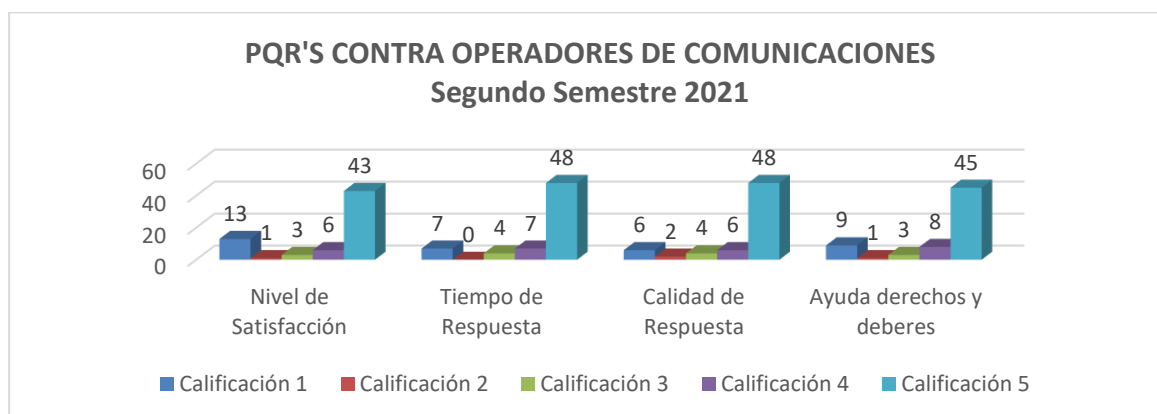
Con respecto a las encuestas relacionadas con PQR'S recibidas por servicios de la CRC, durante el segundo semestre de 2021, se puede observar que en un 79% de ellas los usuarios que contestaron la encuesta manifestaron un alto nivel de satisfacción, mientras que el 21% restante consideró una calificación baja (1 o 3) para este mismo criterio. Así pues, estos resultados reflejan que a pesar de observarse, de manera general, que los usuarios califican en alto porcentaje la atención recibida, también permite observarse, que la proporción de insatisfacción es significativa en cuanto que las respuesta de 1 y 3 superan el 20%.

En armonía con lo anterior, respecto a las apreciaciones de los usuarios, se evidenciaron algunas observaciones que indican las razones su inconformidad frente a la respuesta obtenida, información compilada y relacionada más adelante, en el numeral 5.2 de este documento.

- **Peticiones, quejas y reclamos (PQR'S) contra operadores de comunicaciones**

PQR'S CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES - Segundo Semestre 2021				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Ayuda derechos y deberes
Calificación 1	13	7	6	9
Calificación 2	1	0	2	1
Calificación 3	3	4	4	3
Calificación 4	6	7	6	8
Calificación 5	43	48	48	45
Total	66	66	66	66

Tabla No 2. PQR'S CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES - Segundo Semestre 2021



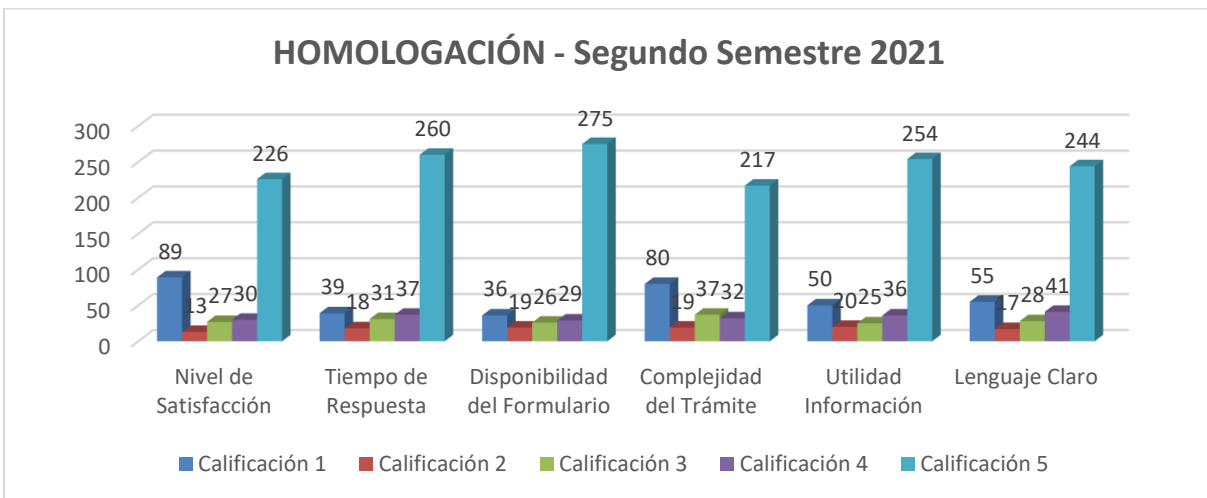
Gráfica No 5. PQR'S contra operadores de comunicaciones –Segundo Semestre 2021

Se puede observar, frente a las encuestas relacionadas con peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que en un 74% de usuarios se presentó un alto nivel de satisfacción, caso contrario del 26% restante, por cuanto calificaron con 1, 2 o 3 dicho aspecto. De igual forma que en el ítem anterior, los comentarios recibidos en los casos en que la calificación fue baja, se señalarán posteriormente a manera de muestreo.

- **Homologación**

HOMOLOGACIÓN - Segundo Semestre 2021						
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad Formulario	Complejidad del Trámite	Utilidad Información	Lenguaje Claro
Calificación 1	89	39	36	80	50	55
Calificación 2	13	18	19	19	20	17
Calificación 3	27	31	26	37	25	28
Calificación 4	30	37	29	32	36	41
Calificación 5	226	260	275	217	254	244
Total	385	385	385	385	385	385

Tabla No 3. Calificación encuestas homologación - Segundo Semestre 2021



Gráfica No 6. Calificación encuestas homologación – Segundo Semestre 2021

En lo que respecta al trámite de homologación, se evidencia, así como en otros tipos de solicitudes, que un porcentaje significativo de los usuarios respondió con una calificación superior en relación con el criterio de tiempo de respuesta, expresando una percepción positiva frente a la oportunidad de trámite a su solicitud. Ahora bien, se observa que alrededor del 66% de los encuestados tuvieron un alto grado de satisfacción, mientras que el porcentaje restante (34%) evaluó este aspecto con una calificación entre media y baja, detectándose este último porcentaje de insatisfacción de manera recurrente, según lo expresado por los usuarios, en los casos en que no se puede concluir el trámite y donde la comunicación suele ser genérica y técnica, manteniendo una constante acorde con informes anteriores.

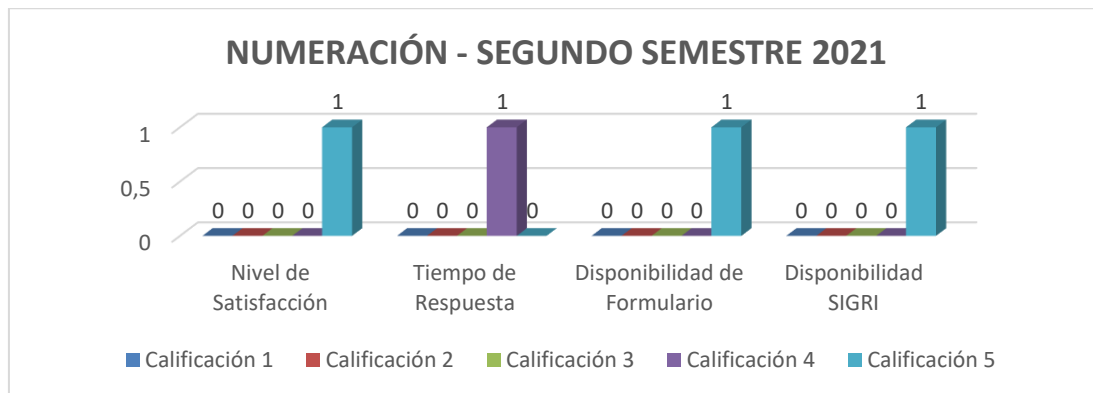
La circunstancia anteriormente descrita, puede obedecer a que el trámite es eminentemente técnico, de alta complejidad, tal como lo manifiestan algunos usuarios. Para solucionar la situación planteada, la CRC, ha implementado iniciativas para adoptar el manejo de un lenguaje claro en la interacción con los usuarios frente a sus solicitudes, no obstante, se puede observar en la Tabla No. 3 y la gráfica No. 6, que aunque un 74% de las encuestas refleja un resultado favorable en este aspecto, nos

queda un rezago del 26% de usuarios insatisfechos, lo que significa una oportunidad de mejora para continuar con el fortalecimiento de otras alternativas que faciliten la comunicación, pues, el nivel de satisfacción con respecto al criterio de lenguaje claro comparado con el primer semestre de 2021 no varía de manera significativa, como quiera que en este se tenía un 69% similar al 74% del segundo semestre.

- Numeración**

NUMERACIÓN - Segundo Semestre 2021				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad de Formulario	Disponibilidad SIGRI
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	0	1	0	0
Calificación 5	1	0	1	1
Total	1	1	1	1

Tabla No 4. Numeración – Segundo Semestre de 2021



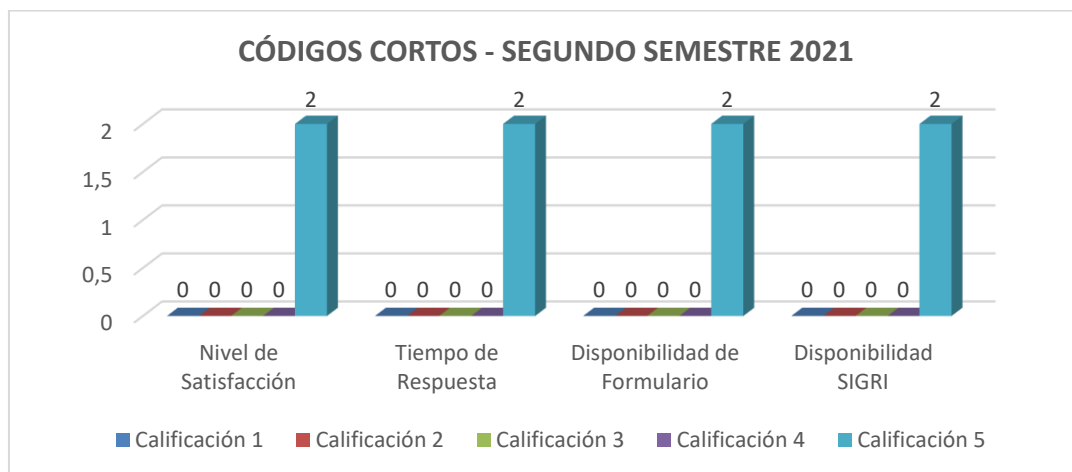
Gráfica No 7. Numeración – la la Segundo Semestre 2021

Con respecto al trámite de numeración, sólo se obtuvo información de una encuesta durante el segundo semestre de 2021, con un resultado que asciende a la máxima calificación en los cuatros criterios valorados.

- **Códigos Cortos**

CÓDIGOS CORTOS – Segundo Semestre 2021				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Disponibilidad de Formulario	Disponibilidad SIGRI
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	0	0	0	0
Calificación 5	2	2	2	2
Total	2	2	2	2

Tabla No 5. Códigos Cortos – Segundo Semestre de 2021



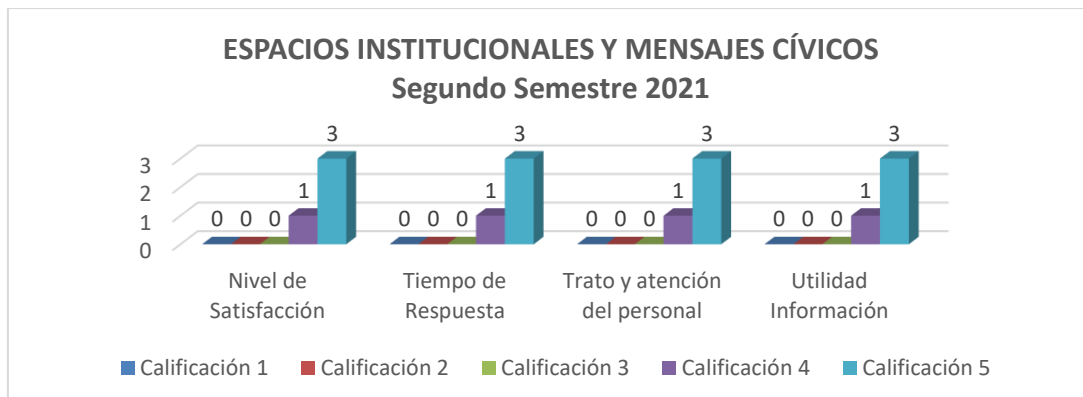
Gráfica No 8. Códigos cortos – Segundo Semestre 2021

En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con el trámite de códigos cortos, se obtuvo respuesta de dos encuestas, cuyo resultado corresponde a la máxima calificación en todos los criterios señalados.

- **Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos**

ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS - Segundo Semestre 2021				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Trato y atención del personal	Utilidad Información
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	0
Calificación 4	1	1	1	1
Calificación 5	3	3	3	3
Total	4	4	4	4

Tabla No 6. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos – Segundo Semestre de 2021



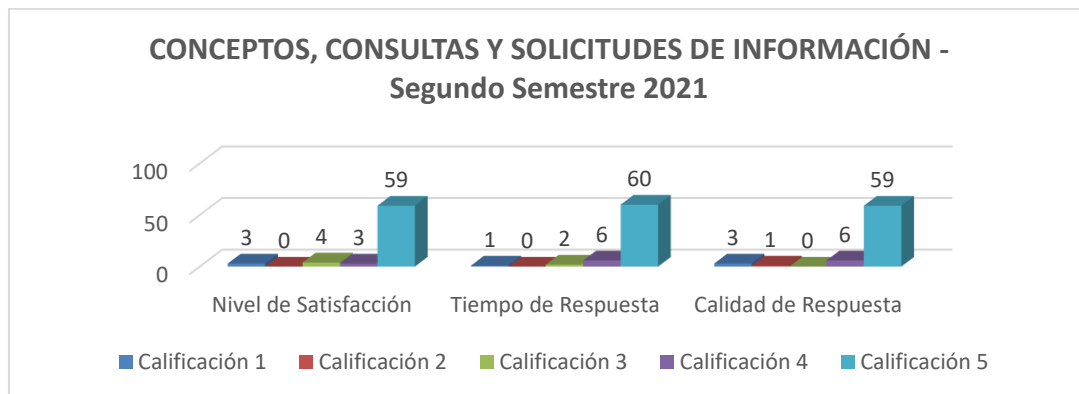
Gráfica No 9. Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos – Segundo Semestre 2021

Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos se recibieron cuatro (4) encuestas del total de 569, durante el segundo semestre de 2021 y registraron resultados correspondientes a las mayores calificaciones frente al nivel de satisfacción (4 y 5), el tiempo de respuesta, el trato y atención del personal y la utilidad de la información.

- **Conceptos, consultas y solicitudes de información**

CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - Segundo Semestre 2021			
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta
Calificación 1	3	1	3
Calificación 2	0	0	1
Calificación 3	4	2	0
Calificación 4	3	6	6
Calificación 5	59	60	59
Total	69	69	69

Tabla No 7. Conceptos, consultas y solicitudes de información – Segundo Semestre 2021



Gráfica No 10. Conceptos, consultas y solicitudes de información – Segundo Semestre 2021

Con respecto a los conceptos, consultas y solicitudes de información, es de resaltar que en las encuestas diligenciadas, la mayoría de los usuarios manifestaron un alto nivel de satisfacción, situación que también se refleja en los resultados obtenidos frente a los criterios de oportunidad y calidad, a pesar de ello, debe de analizarse la escala de calificación uno (1) asignada a tres solicitudes con relación al nivel de satisfacción, una en cuanto a tiempo de respuesta y tres con respecto a la calidad de la respuesta, por cuanto la entidad como dueña y concedora de los temas acorde con su misionalidad debe exigirse al máximo para dejar satisfechos a los usuarios con especial énfasis en este criterio de calidad.

Lo anterior, sin dejar de considerar situaciones que se presentan, frente a solicitudes de los usuarios, en donde el contenido de la respuesta brindada parte de la CRC es acorde con fundamentos o criterios legales, al igual que los casos en que lo solicitado (conceptos, consultas y solicitudes) se salen de la competencia de la CRC, lo que puede generar insatisfacción del peticionario, sin que ello, signifique una mala prestación del servicio.

5.2. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas

Con el ánimo de determinar aspectos que permitan generar oportunidades de mejora para el proceso de atención a las consultas, trámites y solicitudes de la CRC, a cargo de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, e ilustrar algunos elementos que ameritan ser revisados por la administración, a raíz de la retroalimentación de los usuarios, para efectos de implementar mecanismos que reduzcan su ocurrencia e impacto sobre la prestación del servicio, se transcriben a continuación textualmente algunos comentarios de usuarios que manifestaron su **insatisfacción** con la atención y respuesta obtenida de parte de la CRC frente a los diferentes tipos de solicitudes.

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 22 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

MUESTRA DE COMENTARIOS DE USUARIOS QUE MANIFESTARON INSATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN / RESPUESTA OBTENIDA A SU SOLICITUD
Parece que no leyeron mis comentarios ni buscaron en su base de datos los IMEIs que envíe, en su base de datos dice que son adulterados pero en realidad no hay ningún reporte negativo. Y Virgin se negó a registrarlo a mi nombre a pesar de que tengo una factura de compra.
Esto es absurdo, me tome todo el tiempo para investigar y hacer todos los trámites, buscar todos los archivos que pedían que subiera y adjuntar toda la información requerida, para que me digan que no subi ni siquiera 1 de todas, como siempre pesimo sistema de nuestro país, buscare un tercero en operadores móviles para hacer la homologación ya que su sistema carece de lo básico, esto es extremadamente absurdo.
La verdad creía que ustedes me ayudarían a que se me respetaran mis derechos como usuario, por qué ya he ido más de dos veces a Movistar Colombia y a Claro Colombia y siempre me dicen que me lo van a desbloquear pero nunca lo hacen, además hace dos días aproximadamente el personaje que me atendió en Movistar me manifestó que si quería que me desbloquearan el equipo tenía que pasarla de prepago a pospago y pagar una mensualidad siendo que no estoy en la capacidad de pagar ese plan, pero gracias de todos modos ya ví que no me oúden ayudar y siendo los que regulan y hacen acatar las normas pero gracias
En la "queja" indicaba que el motivo era porque el dispositivo no cuenta con el certificado TCB, pero NO que el dispositivo no tuviera el FCC-ID. La respuesta fue de cómo obtener el FCC-ID (que ya posee), en otras palabras la respuesta no fue acorde a la petición.
Presente la documentación en varias oportunidades y el motivo del rechazo fue diverso pero nunca claro. No leen las evidencias aportadas se limitan solo a revisar la documentación sin análisis parece que respondiera de manera automática una máquina y una persona que sepa leer e interpretar lo leído.
Mi equipo de marca conocida y el cual uso en Canadá funciona sin ninguna restricción por cumplir con las normas de salud, el equipo no posee FCC ID, el fabricante no lo expidió, traté de explicarlo mil veces pero parece que ni leen lo que se escribe en los correos
Respuesta que no soluciona la inquietud y la exposición dada del caso. Se percibe la no lectura de lo que se envió. Esto genera que tenga que volver a colocar la petición y es un re-proceso. Por favor lean detenidamente lo que se les pregunta no den respuestas genéricas
un proceso muy complicado solo por un mero celular si uno compra un celular en una tienda virtual es por que los que se encuentran en el mercado colombiano no son muy buenos y son muy caros
Todos los documentos fueron adjuntados tal y como fue requerido. Pero su respuesta afirma otra cosa. Pésimo servicio. Espero no volver a tener que realizar nuevos trámites con ustedes. Muchas gracias.
Esto es absurdo, alguien sin un entendimiento técnico simplemente no puede siquiera buscar lo que piden.

Los usuarios de equipos quedamos limitados a la información que publican tanto los fabricantes como los entes a donde obtener la información, deberían hacer esa consideración y poder validar el uso del equipo según su procedencia y comprobación de propiedad ya que según es el argumento con el cuál se pide la homologación.

Es imposible homologar un celular en Colombia . Con este escrito les comunico que no logro homologar mi celular, me encuentro sola en cama después de una cirugía y mi único modo de comunicar el mi celular e si mi celular viene bloqueado por la autoridades colombianas y en un cierto momento necesitará alluda y no pudiera comunicar los delegó responsable de mi suerte .

Quiénes solicitamos un servicio debemos hacer el trabajo, por el cual les estamos pagando, además de cuidarle los intereses a los mismos de siempre, no veo que otra función puedan desempeñar, que tristeza de país en el que vivimos por culpa de quienes elegimos para guiar nuestro destino.

Buenas tardes, he tratado de homologar mi celular el cual fue comprado y se presentan facturas, pero no ha sido posible porque no son claros cuando uno no puede sacar un documento según las instrucciones de los tutoriales, no he logrado que la persona que ha hecho la revisión entienda que yo no soy una experta en el tema y solo rechaza los documentos enviados, y no tienen en cuenta todos los documento que uno envía.

La respuesta que recibí es general y genérica, no me brinda información puntual y específica sobre lo que yo había solicitado y definitivamente no resuelve mi solicitud

Inconsistencia lógica, ej. pedir "nombre de modelo" en formulario en línea y luego decir que no se presentó "número de modelo". Falta total de capacidad de juicio objetivo requerido para efectos de agilidad institucional y conveniencia jurídica. Para este usuario representa otra evidencia de un estado fallido.

Seguí paso a paso todas las indicaciones de la documentación de la CRC y los videos pensando que con eso no seria un problema generar mi homologación, pero NO, todos los documentos fueron rechazados, con una explicación muy pobre del porqué, desconociendo que el procedimiento que seguí fue exactamente indicado por la misma CRC. Una falta de respeto que por seguir estos pasos sea culpa del usuario que los documentos que se proveen no sean los adecuados.

la homologacion es un tramite completamente burocratico, con temas muy tecnicos los cuales las personas del comun no manejamos muy bien, practimente obligan al consumidor comprar otro telefono, favoreciendo a las grandes distribuidoras de telefonos en el pais.

Me comuniqué por la CRC con su asistente virtual para el bloqueo de un imei que no tenía operador de servicio y me dice que tenía que enviar un correo haciendo una solicitud de bloqueo de imei y en la respuesta me dicen que no es una de sus funciones y me remiten al operador de servicios, no puedo bloquearlo con un operador ya que no le tenía sim card al otro imei, por lo tanto no solucionaron mi problema.

La verdad con la respuesta dada quede igual o peor q cómo estaba xq no me dieron ninguna solución y q debo hacer para desbloquear mi equipo sigo en las mismas

La verdad hice todo lo que los tutoriales decían, entonces no entiendo porque dicen que ningún documento que subí a la página no me sirvió, entonces necesito homologar mi celular lo antes posible como puedo hacer? Me lo bloquearan? Porque la verdad no sé bien que es lo que piden del teléfono, me gustaría fuesen más específico con lo que hay que tener para la homologación.

El proceso de homologación de un teléfono celular en el país es supremamente complejo solicitando documentos muy difíciles de encontrar para una persona del común, la orientación que dan los asesores es confusa y dificulta realizar el proceso
No me respondieron mi pregunta y el operador VIRGIN indica que el registro se hizo ante una cédula por lo cual ya no corresponde un nuevo registro con ellos, sino que queda con el anterior operador
Me parece pésimo el servicio no es clara la información y los correos que te envían son automáticos y envías la información y te siguen llegando mensajes erróneos
Es una verdadera molestia tener que realizar todo ese trámite para homologar un terminal, he enviado los documentos solicitados y aun así no se me ha dado la homologación
estoy tratando de homologar un equipo, pero no he tenido éxito, lo he intentado 4 veces con los datos que piden y los manuales que me ofrece Samsung, según ustedes la información no es correcta y me lo que ya les he enviado
Deseo desbloquear mi celular pues me lo regalaron, me lo enviaron de EEUU, vía servientrega y cuento con la factura de compra y la caja del dispositivo también lo había registrado en Claro. Pero fue bloqueado y no me han dado respuesta cual es el procedimiento para su activación. Por esto mi calificación no fue favorable CRC
No facilitan la solución del trámite, no teniendo en cuenta la información disponible como ciudadanos y no como empresa. Respondiendo que no es problema suyo, lo que es una mera decisión burocrática
Tengo que homologar 2 equipos que traigo de Corea del Sur, adjunto lo requerido por ustedes, no es chino y no tienen los problemas que ustedes mencionan para ser negado y me negaron la homologación, además es marca Samsung que es cuidadosa y buena, quiero más información al respecto y ayuda para que los pueda usar, me siento discriminada por Colombia
He intentado realizar la homologación de un equipo SAMSUNG A 71- un equipo absolutamente comercial, me devuelven el trámite con un lenguaje totalmente técnico que la gente del común no entiende, no es posible hacer un trámite más sencillo con un celular que ustedes mismos pueden validar que cumplen con toda la regulación???????
No hay sanciones ni vigilancia para Movistar por el mal servicio
No tuvieron la suficiente diligencia con mi trámite. Este no lo surtieron alegando que el número TAC no correspondía con el modelo de mi celular. Pero en la documentación que adjunte se ve claramente que sí corresponde TAC e IMEI completo con el terminal. Les solicito revisión del caso.
Que hace la CRC por la seguridad ciudadana? Sí no regula la portabilidad y venta indiscriminada de simcards desechables de los celulares, actualmente un medio de comunicación y trabajo de primera necesidad. Los operadores para activarlos, piden datos básicos, sin confirmación del portante, facilitando a los delincuentes y/o campaneros toda clase de delitos (extorsiones, secuestros, robos y hasta asesinatos) sin poder hacer el respectivo seguimiento de identificación, al ser las SIMCARDS desechables, baratísimas y fácilmente accesibles y adaptadas a cualquier equipo celular. Por esto, tantos robos de equipos que le han costado la vida a varias personas. El interés económico de las multinacionales no debe prevalecer al bienestar y futuro de la ciudadanía.
Tengo la factura, el TAC, el IMEI todo coincide y me dicen que no.

No leyeron mi pqr escribí que ya había solicitado ante los operadores el desbloqueo de mi equipo y en su respuesta me manda nuevamente a hacerlo, entonces para que es esta entidad?
No fue respondida con claridad la solicitud, no explican por qué están omitiendo la Clasificación Nacional de Ocupaciones.
No entiendo nada si aprobaron la homologación o no piden cosas que no comprendo. Estoy confundido
Niegan la homologación de equipo de marca Microsoft Corporation, porque en marca de puso Microsoft, que es de hecho como la tienen ustedes en su página de equipos homologados, pidiendo realizar la corrección, complican demasiado un trámite que de hecho podría ser realmente simple.
Deberían flexibilizar el proceso de homologación Hay documentos que son imposibles de encontrar, tanto en físico como digitales, y ni hablar cuando tienen que coincidir con el serial del equipo ya que muchos de estos los venden si lo más básico, como la caja, por ejemplo
LA respuesta llego cuando ya fui personalmente a solucionar el tema con el operador y me toco recargar 28000 pesos para que me ayudaran con el desbloqueo.
Srs CRC no me satisface su respuesta a la PQR puesto que mi problema NO es de bloqueo de IMEI necesariamente. se trata de un mensaje que impide el funcionamiento del dispositivo, implementado por el operador claro
Sigo las instrucciones para homologar mi celular, les envió las fotos de la etiqueta pero no las aceptan, se supone que la aprobación es para evitar el robo de celulares pero lo único que han hecho es tratarme como un criminal incluso si he pagado los impuestos para tenerlo.
Incompetencia, me piden información de fabricante como si yo fuera la operadora que me vendió el dispositivo y tuviera acceso a esa información. Brinde la información requerida de dos formas y en ambas negaron la solicitud. Total incompetencia por parte de la crc.
La homologación no fue realizada porque según el correo, el código Tac no corresponde a la marca y modelo. Sin embargo seguimos todas las indicaciones del vídeo y no ha sido posible contactar a un asesor para que nos dé más información.
estoy ala espera que me aprueben el equipo celular para usarlo en una zona rural para mi madre

NOTA: De los 45 comentarios, presentados a manera de muestreo, los primeros 27 corresponden al tercer trimestre de 2021 y los 18 restantes al cuarto trimestre de la misma vigencia, notando una diferencia de mejora considerable entre uno y otro periodo, al parecer, gracias a la simplificación del trámite de homologación (Resolución 6129 de 2020 que entró en vigor a partir del 01 de octubre de 2021).

Teniendo en cuenta los comentarios relacionados anteriormente, se observaron temáticas recurrentes que ocasionan insatisfacción a los usuarios que acuden a la CRC,

para adelantar su consulta, solicitud o trámite. Ahora bien, es de mencionar que, en su mayoría, las inconformidades se encuentran relacionadas con el trámite de homologación, al parecer, por el hecho de no poder concluir con el proceso pese a seguir las instrucciones para ello o presentar gran cantidad de inconvenientes con la documentación asociada, también por recibir, en algunas ocasiones, una respuesta genérica y técnica para atender cada caso particular y además, al enfrentarse con problemas para tramitar la documentación requerida.

De otra parte, se evidenció en numerosos comentarios un desacuerdo con la información presentada en las indicaciones y videos dispuestos por la entidad para explicar el paso a paso del trámite de homologación, esto basado en que el usuario considera que aun utilizando estas ayudas no se obtiene solución a su petición y no se evalúa su caso específico. Se hace énfasis en estas circunstancias, pues son unas de las más representativas dentro de las observaciones extraídas de las encuestas y debido a que los usuarios recalcan las afectaciones de carácter económico, emocional y personal que se generan para ellos a causa de las mismas.

En este punto, es de mencionar que del total de 569 encuestas, el 29%, aproximadamente, corresponden a las que fueron calificadas con bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios y además, las razones que ocasionan dicha percepción, en gran medida, han sido reiterativas durante varios semestres.

Lo anterior, denota la necesidad de efectuar un análisis de dichos comentarios negativos y continuar fortaleciendo aquellos aspectos que aún generan insatisfacción frente a la atención prestada por la CRC.

Aspectos Positivos

Finalmente, se resalta que teniendo en cuenta el universo de encuestas analizadas en este informe, en su mayoría se reciben observaciones en donde los usuarios expresan

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 27 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

plena satisfacción con la atención y el servicio prestado por la CRC, lo que permite establecer coherencia con los resultados obtenidos frente a cada uno de los criterios evaluados para los diferentes tipos de solicitud y que fueron plasmados en el numeral 5.1 de este documento, salvo las oportunidades de mejora señaladas.

Así pues, se trae, también a manera de muestreo, una serie de comentarios positivos, que resaltan la percepción de usuarios, sobre todo, frente al trámite de homologación.

MUESTRA DE COMENTARIOS POSITIVOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
Comentario	Fecha
Muchísimas gracias por atender mi solicitud en un tiempo, relativamente, rápido.	8/07/2021
Estoy altamente agradecido con la CRC quienes en todo momento están prestos a solucionar los inconvenientes que los operadores abusivos quieren darle a los usuarios.	13/07/2021
Agradezco además la amabilidad de todos los asesores, para ellos mi más sincera gratitud por su orientación y apoyo	
Muy detallada la respuesta. Muchas gracias.	13/07/2021
Gracias por atender mi solicitud espero se me pueda ser solucionada gracias	16/07/2021
Muchas gracias por su pronta y oportuna respuesta, es fundamental hacer uso de estos mecanismos que nos ayudan a tener y conocer un poco mas a fondo de la normatividad que rigen a las empresas prestadoras de servicios de comunicaciones, es importante dejar claro que usualmente estas empresas no son claras y explícitas con los usuarios, pues por todos los medios tratan de dar una información tergiversada con el objeto de engañar a la mayoría de los usuarios. Gracias por promover este servicio y ayudarnos a evitar que estos abusos se sigan cometiendo brindando asesoría en los procedimientos.	21/07/2021
Felicitaciones, respondieron de forma rápida.	26/07/2021
excelente respuesta en cuanto a tiempo de resolución del caso y claridad de la misma	26/07/2021

Les agradezco enormemente su gestión, logre solucionar el problema gracias a ustedes, ya me soltaron y ahora estoy con el operador claro por portabilidad incluso el operador WOM se disculpo por el mal servicio devolviendome el dinero del mes que no recibí un buen servicio y eso fue gracias a la protección de la comisión de regulación de comunicaciones de mi lindo país Colombia, mil gracias	29/07/2021
Gracias por su atención, excelente servicio, rapidez y amabilidad.	3/08/2021
Excelente servicio. Me agrado mucho que me halla llamado para aclarar las dudas respeto al derecho de petición. Excelente servicio suministrado por ustedes	4/08/2021
Estoy sorprendida y satisfecha con la atención y la respuesta a mi solicitud. Gracias.	7/08/2021
Asesoro Jenny Martinez	13/08/2021
Que ojala todo el personal que atiende usuarios fuera como JENNY	
Super buena atención y estoy agradecido por brindarme la información necesaria para realizar la homologacion de mi equipo. cordial saludo !	28/08/2021
Gracias por la informacion brindada Es difícil de completar la documentación pero me brindaron buena información	30/08/2021
Agradecer por la pronta respuesta y la información pertinente al caso, concisa y completa.	1/09/2021
Asesoro : Jenny Martinez Todos los funcionarios del estado en atención deberían ser como lo atendieron en la CRC , maravillosa atención	6/09/2021
Muchas gracias, muy buena y soportada respuesta al usuario de los servicios.	13/09/2021
Agradezco por la atención prestada a mi tramite y los felicito por simplificar los requisitos y tramites para homologar los equipos	6/10/2021
Es gratificante como ciudadano ver una entidad pública teniendo estos excelentes tiempos de respuesta y calidad de atención, la CRC está dando ejemplo de eficiencia y calidad en la atención en línea y cero papel. Felicitaciones.	7/10/2021
Todo muy bien, buen tiempo de respuesta, donde pensaba que era el doble del tiempo.	12/10/2021
El tramite fue muy rapido y sencillo como debia ser hace mucho tiempo.	13/10/2021
Agradezco la colaboración en la homologación del equipo celular todos los datos que me pidieron los envié espero poder utilizar mi celular, muchas gracias	25/10/2021
Excelentes los videos tutoriales. Muchas gracias.	26/10/2021

Excelente servicio, respondieron a mis inquietudes y en un tiempo comprensible. Gracias	27/10/2021
Fue realmente sorprendente el recibir el correo y ver la respuesta y facilidad en el proceso, a pesar de que uno desconoce en ocasiones parte del lenguaje utilizado. la ayuda en página fue de gran valor para poder completar el trámite	1/11/2021
ESTOY GRATAMENTE SORPRENDIDO POR LA FACILIDAD Y EFECTIVIDAD DEL TRÁMITE, DONDE TODO ES MUY GRÁFICO Y FÁCILMENTE ENTENDIBLE PARA EL CIUDADANO EN GENERAL	5/11/2021
Estimados Mil gracias y felicitaciones por el excelente trabajo y servicio. Menos mal existen funcionarios como ustedes, que nos defienden de las abusivas (y negligentes) compañías de telefonía. Ya pude solucionar la situación gracias al acompañamiento y diligencia por ustedes suministrada. Felicidades. Juan Diego Franco	10/11/2021
La información entregada es clara, y va más allá de lo esperado, por lo que no deja dudas.	15/11/2021
¡MUCHÍSIMAS GRACIAS POR SU ALTÍSIMA EFICIENCIA PROFESIONAL EN DEFENSA DE LOS COLOMBIANOS DE BIEN!	17/11/2021
Excelente servicio...Hasta el Domingo recibí seguimiento. Felicidades.	23/11/2021
Completamente agradecido por el acompañamiento y las aclaraciones respectivas, realizadas en la comunicación recibida. Son de gran utilidad. Muchas Gracias.	24/11/2021
La actitud de Jenny Martínez es increíble en cuanto a su postura por ayudar a resolver nuestra inquietud, su esfuerzo por encontrar la solución y las alternativas, escala sin dificultad alguna pero no me dejó ir sin una tarea para realizar con la expectativa de conseguir la homologación. Excelentísimo servicio.	16/12/2021
Muy satisfecho con la facilidad y prontitud del trámite, gracias	17/12/2021
Hasta el momento los tiempos de respuesta han sido oportunos y claros. Muchas gracias	18/12/2021
Diligentes para orientar al consumidor.	20/12/2021

6. Conclusiones y recomendaciones

Para el segundo semestre del 2021, se evidenció que la CRC cumplió con los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, establecidos en los criterios legales en los que se basó este seguimiento. El cumplimiento está basado en pilares fundamentales como: La entidad dispone de una dependencia y una serie de procedimientos internos actualizados para la atención al usuario, fijando la secuencia lógica para la recepción, trámite, respuesta, control y seguimiento de las PQRSD, así como otras consultas, trámites y solicitudes de información, como se ha descrito en el desarrollo de este informe.

Con respecto al resultado de las encuestas realizadas una vez la entidad atiende la respectiva solicitud, se encontró que la percepción positiva con respecto a la atención que brinda la CRC a las PQRS sobrepasa de manera significativa a la percepción negativa en cada semestre, denotando el cumplimiento a la normatividad aplicable en esta materia y a su vez, posibilitando la detección de oportunidades de mejora. Ahora bien, aunque el porcentaje de encuestas de usuarios que no se encuentran satisfechos con la respuesta obtenida a su respectiva solicitud es relativamente bajo, resulta importante no perder de vista aquellos comentarios que pueden ser objeto de análisis por parte del proceso para fortalecer los mecanismos de atención y aplicar mejoras enfocadas a contrarrestar las causas de la percepción negativa, que persiste, durante varios semestres, e incluso, en lo posible, detectar nuevas razones que puedan haber surgido para adelantar las acciones correspondientes.

Para estos efectos, esta Coordinación se permite resaltar las siguientes situaciones encontradas:

1. Haciendo énfasis a lo arriba mencionado, podemos decir que de las 17.804 solicitudes atendidas durante el segundo semestre de 2021, se lograron recopilar 569 encuestas que representan aproximadamente un 3% de dicho total. En este

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 31 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

contexto, se encontró que, de las 569 encuestas, 165 (29%), contienen calificaciones bajas y comentarios negativos con respecto al nivel de satisfacción en general, lo que permite considerar un importante escenario de análisis del por qué se presenta dicha percepción y así mismo, una oportunidad de mejora en cuanto a establecer mecanismos que incentiven o motiven una mayor participación de los usuarios en este ejercicio de retroalimentación.

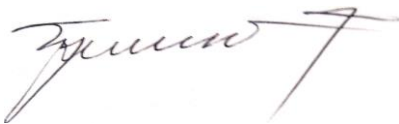
2. Se mantiene un porcentaje de comentarios que aluden a temas reiterativos como causa de la insatisfacción de los usuarios, por ejemplo la percepción en cuanto a que las respuestas son genéricas y no responden a sus requerimientos o situaciones específicas tales como: los documentos suelen tener alto contenido normativo por lo que resulta muy técnico y complicado de entender; se perciben inconvenientes al tramitar la documentación requerida para adelantar un proceso de homologación y no se reciben explicaciones claras frente a esta circunstancia; entre otros aspectos que se indican en el numeral 5.2.
3. Llamó la atención de los usuarios y de esta OCI, la reiteración, del hecho de encontrar varios comentarios expresando inconformidad con los videos tutoriales de homologación de equipos y demás ayudas brindadas por la entidad, pues se afirma que a pesar de seguir el paso a paso de dichos instructivos, no se logra finalizar el trámite con éxito ni se obtiene explicación clara frente a posibles causas de esta situación.

Finalmente, se recomienda efectuar un análisis de las situaciones encontradas y evaluar la pertinencia de adelantar o fortalecer actividades que permitan mantener el cumplimiento a las disposiciones legales con respecto a la atención de PQRS y además, continuar con la mejora de la percepción de los usuarios y su participación en las encuestas para próximos informes.

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 32 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Esta evaluación, le permite a la Oficina de Control Interno, solicitar que se elabore un plan de mejoramiento para cerrar las brechas enunciadas, con la finalidad de hacer seguimiento a las medidas y o actividades que se planteen para mejorar el nivel de satisfacción de los usuario, este plan de mejoramiento debe ser presentado a la OCI dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del presente informe.

Cordialmente,



MARIO JIMÉNEZ GAYÓN
Coordinador de Control Interno

Segundo Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 33 de 33	
Mario Jiménez – Jessica Corredor	Actualizado: Febrero 2022	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			