

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

**Coordinación de Control Interno**

Coordinadora (E): Lina María Duque del Vecchio

Agosto de 2021

— [www.crccom.gov.co](http://www.crccom.gov.co) —

 @CRCCoI  /CRCCoI  /CRCCoI  CRCCOL

## CONTENIDO

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Salvaguarda y Base del análisis .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Estándares para la atención de PQRS .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Criterios Legales .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Definiciones.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. Recepción y trámite.....</b>	<b>6</b>
<b>3.4. Seguimiento y control .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el primer semestre de 2021 .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes durante el primer trimestre de 2021.....</b>	<b>12</b>
<b>5.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2021 .....</b>	<b>12</b>
<b>5.2. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas .....</b>	<b>23</b>
<b>6. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>27</b>

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 2 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 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 presenta en esta oportunidad la evaluación correspondiente al primer semestre de 2021.

### 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 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 le atiende una solicitud, recibidas entre el primero de enero y el 30 de junio 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.

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 3 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 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 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)

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 4 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

### 3.2. Definiciones

En la página web de la entidad se relaciona la siguiente información a 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.

**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.

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 5 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

**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:

***"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."***

De otra parte, se encuentra que dentro de las actividades de capacitación establecidas en el eje de probidad y ética de lo público del Plan Institucional de Capacitación de la CRC, se incluyen contenidos temáticos relacionados con participación ciudadana,

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 6 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

servicio al ciudadano, derecho de acceso a la información, derechos humanos, entre otros aspectos que permiten fortalecer tanto las áreas de atención al ciudadano como las misionales y de apoyo en esta materia. El documento mencionado se encuentra disponible para consulta en la página web de la entidad, a través del enlace: [https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/PIC%202021%20FINAL\(1\).pdf](https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/PIC%202021%20FINAL(1).pdf)

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

- Atención presencial: De lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm
- Línea gratuita nacional: 57-01-8000-919278
- Línea de atención al cliente Bogotá: 57-1-319-8300
- Fax: +57-1-3198301
- Asistente virtual en: [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)
- Correo electrónico: [atencioncliente@crcom.gov.co](mailto:atencioncliente@crcom.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 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 Sistema de Información 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.

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 7 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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, disponible a través del enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/quejas-y-reclamos-ante-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 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 que se puede consultar el estado del trámite con el número radicado correspondiente y así, obtener la información relativa a este particular 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 sistema de encuestas respondidas por los usuarios al finalizar el respectivo trámite, independientemente del canal utilizado.

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 8 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



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 de: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/informes-control-interno>

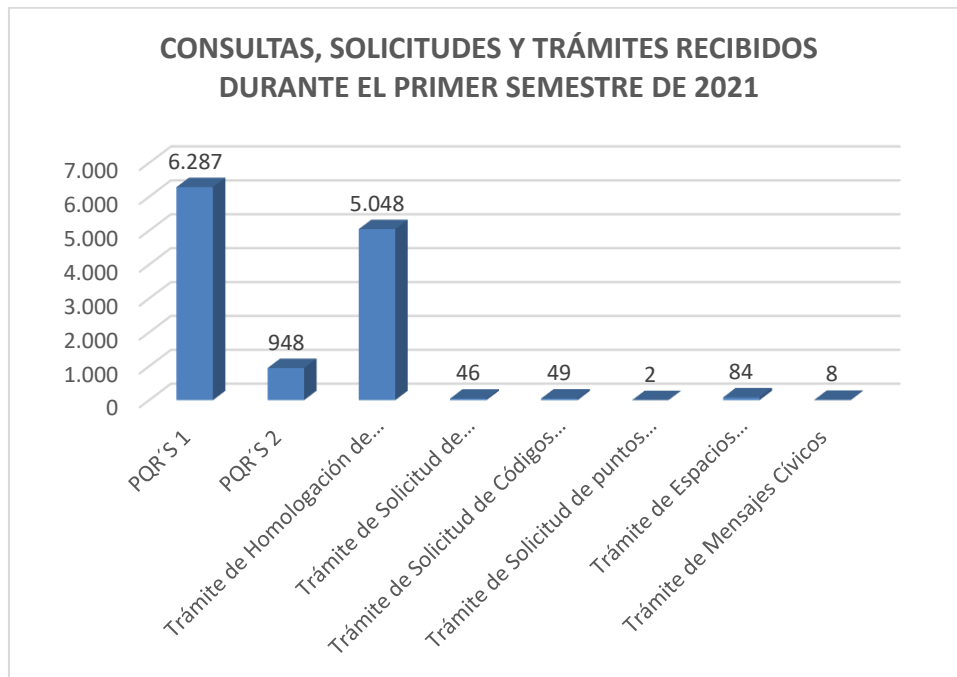
#### 4. Atención a las consultas, solicitudes y trámites durante el primer semestre de 2021

Durante el periodo transcurrido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendió un total de 12.472 solicitudes discriminadas y clasificadas como se indica a continuación:

TIPO DE SOLICITUD	No. Solicitudes
PQR ´S 1	6.287
PQR ´S 2	948
Trámite de Homologación de equipos	5.048
Trámite de Solicitud de Numeración	46
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	49
Trámite de Solicitud de puntos de señalización	2
Trámite de Espacios Institucionales	84
Trámite de Mensajes Cívicos	8
<b>TOTAL SOLICITUDES</b>	<b>12.472</b>

**Tabla No 1.** Consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el primer semestre de 2021

A continuación, se podrá observar gráficamente el volumen de consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el periodo evaluado, atendiendo a la respectiva clasificación:



**Gráfica No 1.** Consultas, solicitudes y trámites recibidos durante el primer semestre de 2021

Según la gráfica anterior, se puede observar que las PQR'S 1, que se atienden a través de la herramienta de respuestas que dispone el área de Atención al Cliente 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 50,41% y 40,47%, respectivamente, así pues, la cantidad de consultas que se reciben por estos conceptos superan de manera significativa las correspondientes a otros trámites.

Para cada tipo de solicitud se efectúa una medición trimestral de los tiempos medios de respuesta, resultados que se presentan en los informes de desempeño por parte del proceso responsable y se publican en la página web de la entidad para conocimiento público. Para el caso del periodo evaluado, se encontró la siguiente información con respecto a este particular:

TIPO DE SOLICITUD	2021 - I TRIMESTRE		2021 - II TRIMESTRE	
	No. Consultas	TMR	No. Consultas	TMR
PQR'S 1	3.281	1,61	3.006	2,07
PQR'S 2	491	3,46	457	4,99
Trámite de Homologación de equipos	2.818	1,72	2.230	1,57
Trámite de Solicitud de Numeración	28	5,09	18	5,50
Trámite de Solicitud de Códigos Cortos	33	5,96	16	5,60
Trámite de Solicitud de puntos de señalización	2	4,00	0	0,00
Trámite de Espacios Institucionales	42	1,47	42	1,21
Trámite de Mensajes Cívicos	3	2,01	5	2,00

**Tabla No 2.** Medición trimestral TRM por tipo de solicitud (1T y 2T de 2021)

Es dable resaltar la altísima calificación en este indicador (TMR), no obstante, es importante prestar atención especial a la claridad y el fondo de la respuesta, puesto que a nivel general al usuario le interesa no sólo la oportunidad de la respuesta sino que le da gran relevancia al sentido y alcance de la misma de tal suerte que atienda a sus necesidades y brinde solución o explicación efectiva a su requerimiento, como se puede evidenciar más adelante en el capítulo 5, en el que se efectúa un análisis correspondiente a los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios. Es claro sí, que el fondo de la respuesta no necesariamente riñe con el tiempo de la misma.

El planteamiento realizado previamente obedece a que se observa desde informes anteriores que se mantiene una serie de comentarios derivados de las encuestas de satisfacción que aluden a este tema y que se plasman en este informe a manera de muestreo, para efectos de un posterior análisis con dichos comentarios negativos que representan aproximadamente un 20% del total de las encuestas de satisfacción para este primer semestre de 2021 y que, vistos en el marco de un proceso de innovación podría significar un mejoramiento al menos en relación con que el lenguaje que se utiliza y el mensaje que se transmite conlleven a que el usuario logre entender que la misión y funciones de la CRC se cumplen con la mejor calidad y oportunidad y que no obstante ello, le es imposible en algunos casos solucionar los problemas individuales que tienen limitaciones legales y técnicas.

## 5. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes durante el primer trimestre de 2021

### 5.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2021

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el primer semestre de 2021, para este informe se hará énfasis en los resultados de las encuestas recibidas (460) en el periodo señalado, referentes a 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, enviadas por los usuarios entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

En este entendido, se cuenta con información de **460** encuestas que corresponden a casi un 4% del total de solicitudes atendidas en el semestre, discriminadas de la siguiente manera:

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 12 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Tipo de Solicitud	No. Encuestas	Peso Porcentual
PQRSD por un servicio de la CRC	52	11,30%
PQR contra operadores de comunicaciones	72	15,65%
Homologación	282	61,30%
Numeración	3	0,65%
Códigos Cortos	3	0,65%
Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos	3	0,65%
Conceptos, consultas y solicitudes de información	45	9,78%
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>

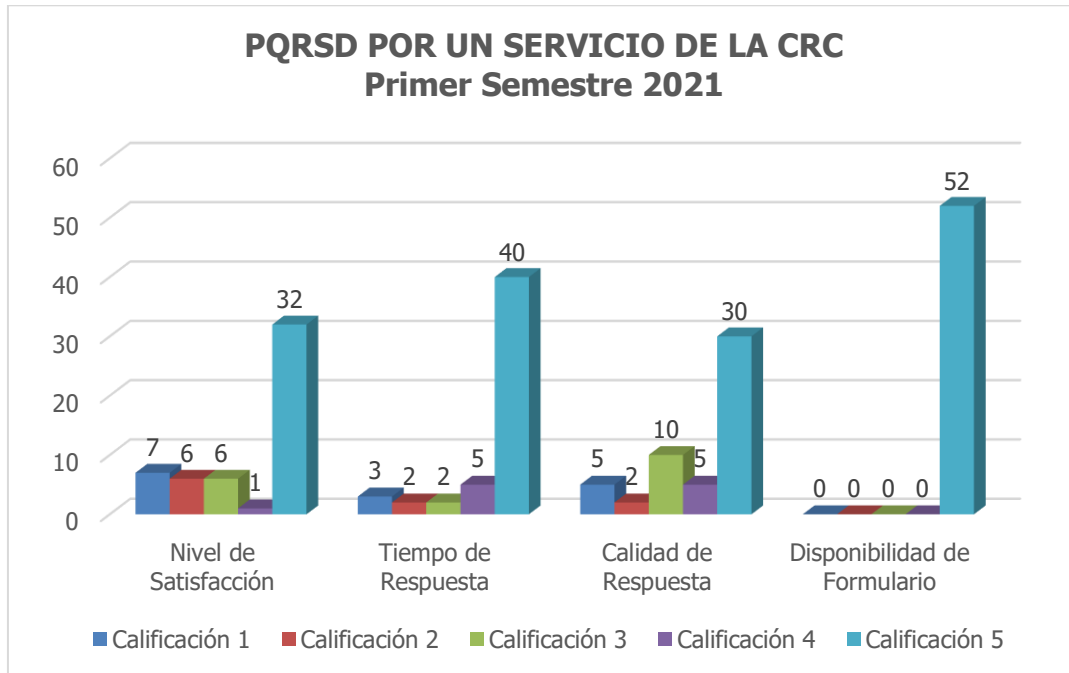
**Tabla No 3.** Encuestas respondidas por tipo de solicitud durante el primer semestre de 2021

La presentación de los resultados de las encuestas se realizará teniendo en cuenta el tipo de solicitud, los aspectos evaluados y las calificaciones posibles para cada uno de estos.

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

PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC Primer Semestre 2021				
Escala de Calificación	Nivel de Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Calidad de Respuesta	Disponibilidad de Formulario
Calificación 1	7	3	5	0
Calificación 2	6	2	2	0
Calificación 3	6	2	10	0
Calificación 4	1	5	5	0
Calificación 5	32	40	30	52
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>52</b>

**Tabla No 4. PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC – Primer Semestre 2021**



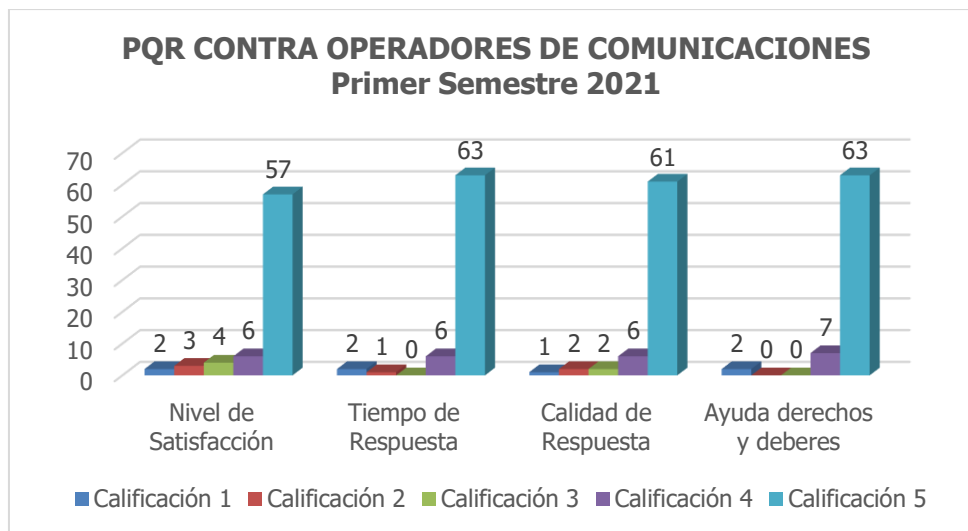
**Gráfica No 2. PQRSD POR UN SERVICIO DE LA CRC - Primer Semestre 2021**

Con respecto a las PQRSD recibidas por servicios de la CRC, durante el primer semestre de 2021, se puede observar que la respuesta obtenida en mayor proporción es "5" para los cuatro criterios ilustrados, siendo está la máxima calificación dentro de la escala de opciones. Así pues, estos resultados reflejan que a nivel general los usuarios perciben una buena atención cuando se trata de responder a este tipo de solicitud. En cuanto a las apreciaciones de los usuarios que contestaron con una calificación baja, se mencionarán las respectivas observaciones en el resumen de razones por las que se expresa inconformidad frente a la respuesta obtenida, información presentada en el numeral 5.2 de este documento.

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

<b>PQR CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES Primer Semestre 2021</b>				
<b>Escala de Calificación</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>	<b>Calidad de Respuesta</b>	<b>Ayuda derechos y deberes</b>
Calificación 1	2	2	1	2
Calificación 2	3	1	2	0
Calificación 3	4	0	2	0
Calificación 4	6	6	6	7
Calificación 5	57	63	61	63
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

**Tabla No 5.** PQR CONTRA OPERADORES DE COMUNICACIONES - Primer Semestre 2021



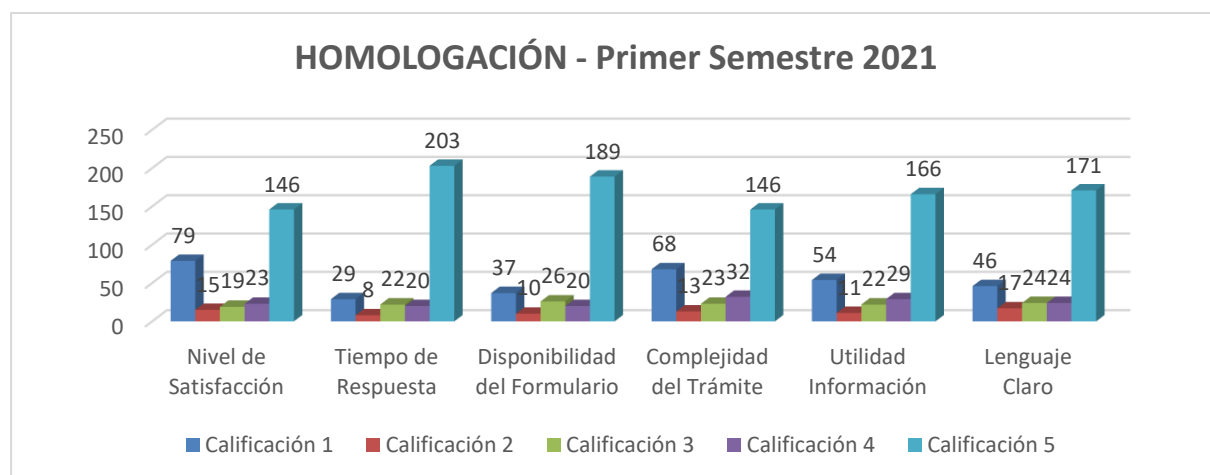
**Gráfica No 4.** PQR contra operadores de comunicaciones – Primer Semestre 2021

Se puede observar, frente a las peticiones, quejas y reclamos contra operadores de comunicaciones, que para todos los criterios evaluados (nivel de satisfacción, tiempo de respuesta, calidad de respuesta y ayuda en derechos y deberes) se obtuvo una calificación de 5 por parte de la mayoría de los usuarios que respondieron la encuesta.

- **Homologación**

<b>HOMOLOGACIÓN - Primer Semestre 2021</b>						
<b>Escala de Calificación</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>	<b>Disponibilidad del Formulario</b>	<b>Complejidad del Trámite</b>	<b>Utilidad Información</b>	<b>Lenguaje Claro</b>
Calificación 1	79	29	37	68	54	46
Calificación 2	15	8	10	13	11	17
Calificación 3	19	22	26	23	22	24
Calificación 4	23	20	20	32	29	24
Calificación 5	146	203	189	146	166	171
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>282</b>	<b>282</b>	<b>282</b>	<b>282</b>	<b>282</b>

**Tabla No 6.** Calificación encuestas homologación - Primer Semestre 2021



**Gráfica No 5.** Calificación encuestas homologación – Primer Semestre 2021

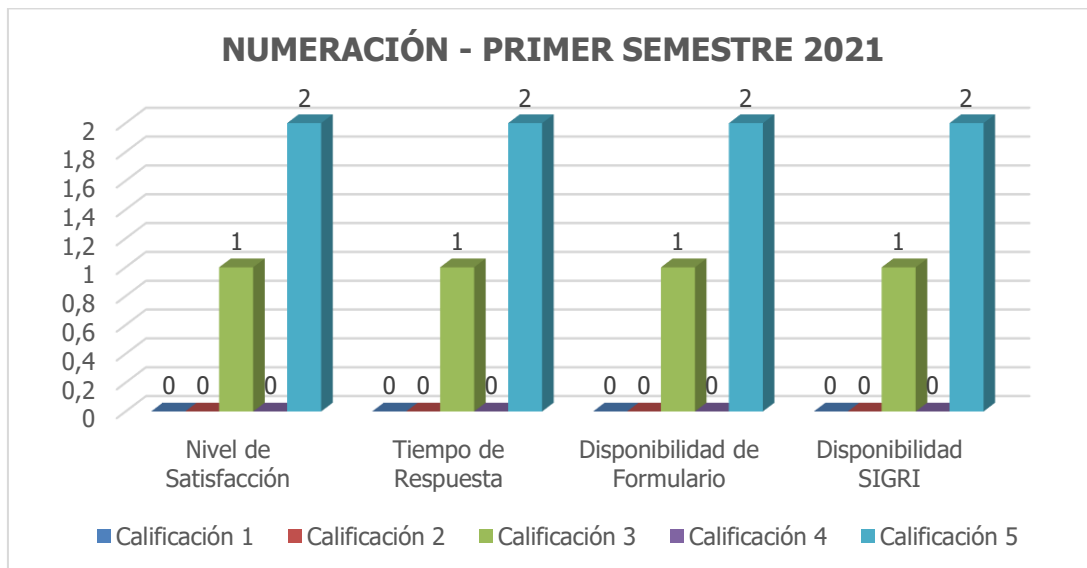


En lo que respecta al trámite de homologación se evidencia, así como en otros tipos de solicitudes, que un porcentaje significativo de los usuarios respondió con una calificación superior al criterio de tiempo de respuesta, expresando una percepción positiva frente a la oportunidad de trámite a su solicitud. Ahora bien, se observa que alrededor del 51% de los encuestados tuvieron un alto grado de satisfacción, mientras que el porcentaje restante evaluó este aspecto con una calificación entre media y baja, esto por cuanto algunas personas que efectuaron el proceso para homologar sus equipos consideran que es un trámite de alta complejidad y la información que sustenta los casos en los que no se puede concluir la homologación suele ser técnica, situación que representa una constante acorde con informes anteriores. Para ello se han adelantado iniciativas que faciliten el manejo del lenguaje claro en la atención de estas solicitudes, como se puede observar en la tabla No. 6 y la gráfica No. 5, en donde un 61% de las encuestas refleja un resultado favorable para este aspecto, lo que en todo caso, significa una oportunidad de mejora para continuar con el fortalecimiento del mismo y así, incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención de este trámite.

- **Numeración**

<b>NUMERACIÓN - Primer Semestre 2021</b>				
<b>Escala de Calificación</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>	<b>Disponibilidad de Formulario</b>	<b>Disponibilidad SIGRI</b>
Calificación 1	0	0	0	0
Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	1	1	1	1
Calificación 4	0	0	0	0
Calificación 5	2	2	2	2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

**Tabla No 7. Numeración – Primer Semestre de 2021**



**Gráfica No 6. Numeración – Primer Semestre 2021**

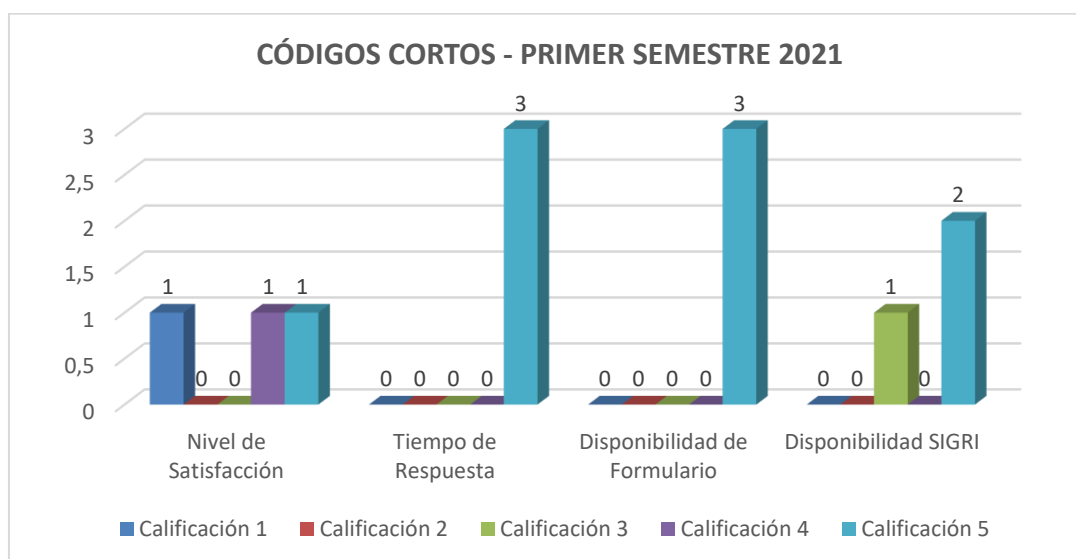
Con respecto al trámite de numeración, se cuenta con información de tres (3) encuestas, siendo estas correspondientes con el total de solicitudes atendidas frente a este particular durante el semestre evaluado, dos (2) de ellas con un resultado que asciende a la máxima calificación en los cuatros criterios valorados. Por su parte, se evidenció que la encuesta contestada con una calificación de 3 tanto en nivel de satisfacción, como tiempo de respuesta y disponibilidad de formulario y de SIGRI, no cuenta con alguna observación que permita identificar los aspectos puntuales por los que el usuario consideró dicha calificación en su respuesta.

- **Códigos Cortos**

<b>CÓDIGOS CORTOS – Primer Semestre 2021</b>				
<b>Escala de Calificación</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>	<b>Disponibilidad de Formulario</b>	<b>Disponibilidad SIGRI</b>
Calificación 1	1	0	0	0

Calificación 2	0	0	0	0
Calificación 3	0	0	0	1
Calificación 4	1	0	0	0
Calificación 5	1	3	3	2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

**Tabla No 8.** Códigos Cortos – Primer Semestre de 2021



**Gráfica No 9.** Códigos cortos – Primer Semestre 2021

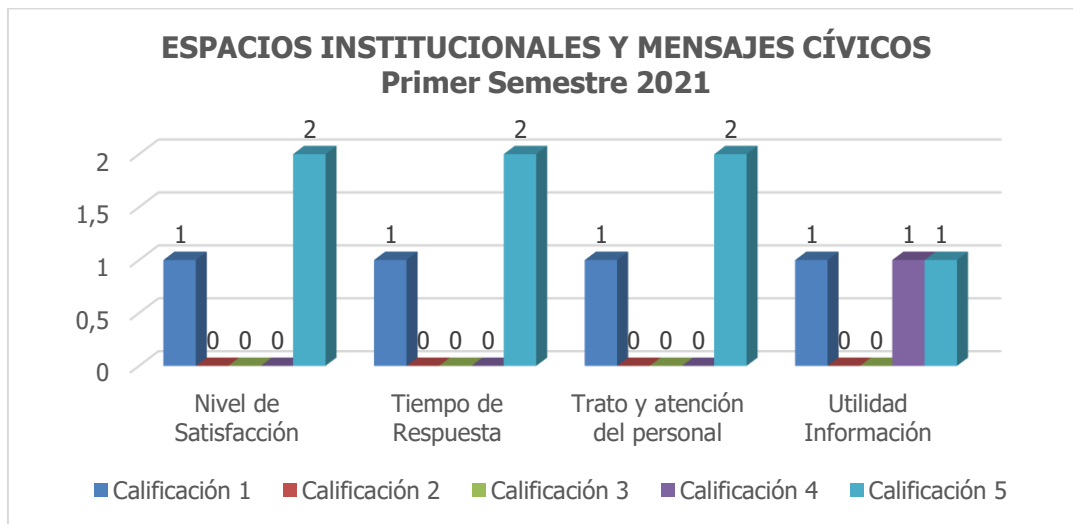
En el caso de las solicitudes de los usuarios relacionadas con el trámite de códigos cortos, se cuenta con información de tres (3) encuestas, cuyo resultado asciende, en su mayoría, a la máxima calificación en los criterios valorados. Se observó que en la encuesta que figura con calificación de 1 en el nivel de satisfacción se registró un comentario, sin embargo, este no expresa una inconformidad como tal con la atención prestada por la CRC teniendo en cuenta que este señala:

*"se siguieron los pasos y documentos que el trámite por internet pidieron y no sé si es que no les llegaron, voy a revisar nuevamente. con respecto al FCC ID el terminal en cuestión no lo trae, tiene un TRA ID que es el que se envió de todas formas estoy presto a seguir sus indicaciones. gracias"*

- **Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos**

<b>ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS Primer Semestre 2021</b>				
<b>Escala de Calificación</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>	<b>Trato y atención del personal</b>	<b>Utilidad Información</b>
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	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Tabla No 9.** *Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos – Primer Semestre de 2021*



**Gráfica No 10.** Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos – Primer Semestre 2021

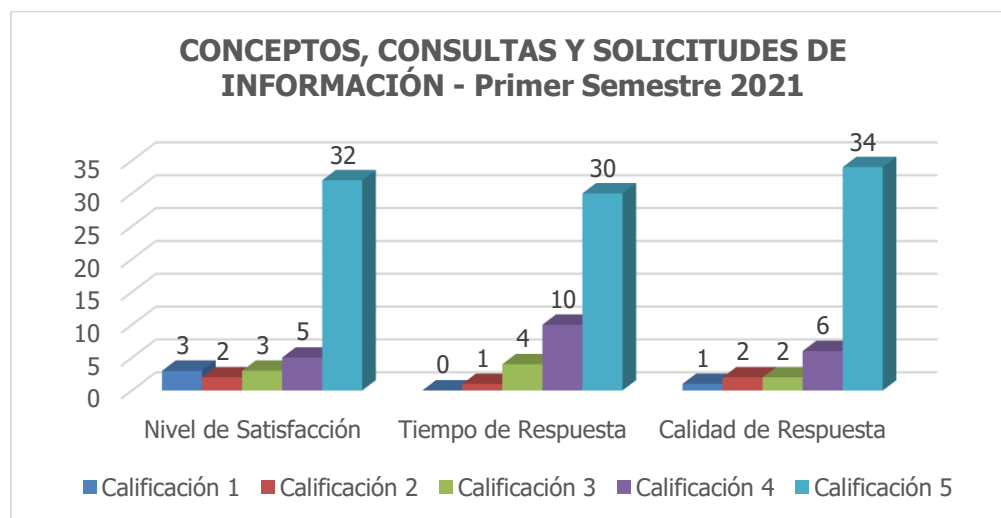
Para el caso de los espacios institucionales y mensajes cívicos se recibieron tres (3) encuestas correspondientes al total de solicitudes que se atendieron por este concepto durante el primer semestre de 2021, dos (2) de estas registraron resultados satisfactorios frente al nivel de satisfacción, el tiempo de respuesta, el trato y atención del personal y la utilidad de la información. No obstante, se encuentra una en la que el usuario expresa su inconformidad frente a dichos criterios.

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

<b>CONCEPTOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - Primer Semestre 2021</b>			
<b>Escala de Calificación</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>	<b>Calidad de Respuesta</b>
Calificación 1	3	0	1
Calificación 2	2	1	2
Calificación 3	3	4	2
Calificación 4	5	10	6

Calificación 5	32	30	34
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>

**Tabla No 8.** Calificación encuestas conceptos, consultas y solicitudes de información – Primer Semestre 2021



**Gráfica No 6.** Calificación encuestas conceptos, consultas y solicitudes de información – Primer 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. En las observaciones señaladas por los usuarios que calificaron con puntajes bajos, se expresa inconformidad principalmente con la claridad de la respuesta obtenida, entre otros aspectos que se mencionarán en el siguiente numeral a manera de resumen de los comentarios y percepciones de los usuarios manifestados a través de las encuestas, esto por cuanto configuran un insumo importante para establecer oportunidades de mejora.

## 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 de PQRs de la CRC, a cargo de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, e ilustrar de mejor forma algunos elementos que ameritan ser revisados por la administración con la intención de reducir 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.

<b>MUESTRA DE COMENTARIOS DE USUARIOS QUE MANIFESTARON INSATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN / RESPUESTA OBTENIDA A SU SOLICITUD</b>
No respondieron a mi solicitud, se dedicaron a copiar algo que ya se sabe pero no atendieron mi requerimiento.
Esto es ridículo (sic) y complejo y no por el proceso en si, me refiero al tipo de instrucciones que son para nada claras, mucho contenido y no se entiende que es lo que dicen o piden, el lenguaje totalmente confuso, el listado de instrucciones y los videos ...una pérdida de tiempo Deberían poner títulos grandes y claros con links directos ...en fin hasta esta encuesta (sic) es ridícula (sic)...al final envían un email q no se entiende no son claros ...mucho blabla y al Final no son directos, crean mucha confusión.
No entendí nada !! Me envían un correo que no es claro, al final de todo este tedioso proceso envían una carta que al final no se entiende mas (sic). Esta mi equipo libre de riesgo de ser bloqueado si (sic) o no? Y que es lo que tengo que hacer después de descargar la carta de homologación .... ? Muy muy confuso todo La terminología es absurda Deberían ser todo mas (sic) fácil con un solo click y métodos mejores de búsqueda, organicen en orden alfabético al menos ....
Yo seguí todos los pasos de los vídeos tal cual pero me llegó un un mensaje que faltan cosas no entendí si seguí los pasos me parece que el trámite es inoficioso
No hay claridad en la respuesta. Repetir lo que ya esta escrito en la norma, es innecesario y hace que se continúe en la incertidumbre. No se da respuesta enfocada en la consulta. Que tristeza.
Parece que no se tomaron el tiempo de leer mi inquietud y respondieron cualquier respuesta automática (sic).

<p>Anexé todos los documentos y ni siquiera los revisaron, aparte que los videos que tienen en youtube para que uno los use como guía están incompletos, pésimo servicio, le toca a uno volverse técnico de celular para poder hacer el trabajo que ustedes deberían hacer.</p>
<p>Me parece muy complejo proporcionar la información solicitada al momento de realizar la solicitud de homologación ya que en primera instancia los términos manejados y datos solicitados no son de fácil entendimiento para el ciudadano del común, por lo anterior el proceso se torna demasiado complejo y como es mi caso improcedente ya que no sé como brindar la información solicitada.</p>
<p>En la respuesta me informan que no se enviaron los documentos, los cuales dichos documentos fueron agregados en el formulario, y estos se enviaron en forma a los videos tutoriales.</p>
<p>Me envían hacer un papeleo que solo un ingeniero en sistemas de la comunicación puede hacer eso, es ilógico esto tanto papeleo para homologar un teléfono, solo estoy pidiendo un poco de tiempo para que yo pueda pagarle a un experto y me haga este trámite yo ocupo mi línea telefónica vivo en el extranjero y es la única manera de hablar con mi familia Muchas gracias</p>
<p>se siguieron los pasos y documentos que el trámite (sic) por internet pidieron y no se (sic) si es que no les llegaron, voy a revisar nuevamente. con respecto al FCC ID el terminal en cuestión no lo trae, tiene un TRA ID que es el que se envió de todas formas estoy presto a seguir sus indicaciones . gracias</p>
<p>El funcionario no se tomó el tiempo de leer mi solicitud, como se puede contrastar con el asunto y el contenido de mi e-mail. Igualmente reitero lo manifestado en el correo, la plataforma no se encuentra habilitada para tal fin, y esto se puede evidenciar en los registros telefónicos mediante los cuales obtuve información y se me indicó el correo donde podía radicar la solicitud para iniciar el trámite de homologación, puesto que desde el 21 de enero de 2021 en que se me notificó el requerimiento de homologación, he intentado innumerables (sic) veces acceder a dicho formulario y no ha sido posible por lo que anexé imagen del estado de la página dispuesta para tal fin. Realmente me encuentro muy insatisfecho con la respuesta generada, pues el funcionario no se tomó la molestia de leer, requiero se adelanté el trámite de conformidad con el debido proceso ante una falla en su sistema. Gracias</p>
<p>Me parece un procedimiento demasiado complicado ya que lo hago al procedimiento como indica los videos y me responden que ninguna de las evidencias sirvió.</p>
<p>Les agradezco inmensamente por la celeridad y prontitud en la respuesta a mi solicitud, ya que me respondieron el mismo día de mi solicitud. Eso sí, no entendí nada, me quedé en las mismas. Es un lenguaje muy técnico. Definitivamente, o podré utilizar el celular que me regalaron ya que el que tengo es uno pequeño que sólo sirve para llamar y contestar. Muchísimas gracias</p>



El tramite es exageradamente dificil (sic) para un ciudadano sin conocimiento en ello. Es imposible de realizar
No están leyendo los documentos que se anexaron en dónde se especifica todo de acuerdo a las instrucciones del video.
Un procedimiento aparentemente tan simple como registrar u homologar un celular en el país, se convierte en algo muy complejo, lleno de tecnicismos, imposible de realizar por un ciudadano común y corriente. Traté de seguir las indicaciones y siempre faltó algo que no sé de qué se trata. Totalmente no funcional
El trámite es demasiado complejo para un ciudadano. Yo no tengo el comprobante o etiqueta y no sale como subsanarlo. Piden certificados que no se de donde sacarlos. El FCC es practicamente (sic) imposible de obtener, luche dos horas para encontrarlo en internet y ahora sale que no es el correcto. No tengo la menor idea como completar correctamente el trámite. Me parece que es mucho más facil simplemente rechazarlo y no dar asesoría especifica y clara de como (sic) homologar el celular.
La comunicación que se recibió no da respuesta a la pregunta formulada
No me dan respuesta sobre el problema al cual solicité ayuda, sólo información de la que ya tengo conocimiento que no sirve ni da respuesta alguna. Yo también puedo copiar y pegar para dar una respuesta vacía.
Quisiera tener claro la razón por la cual me expresan que no adjunte los archivos correspondientes, y me dicen que no es posible realizar la homologacion, ya que yo realice el proceso con los paso a paso que se encuentran en los videos de la página. Mi número de radicado es 2021703516
Hice mi homologación el día ayer 11 de mayo del 2021 recibí un correo de las CRC diciendoo (sic) que fue un éxito la homologación, hoy en la tarde vuelvo y recibo un correo de la CRC explicando que no fue realizada la homologación correctamente. Exijo una respuesta pronta y necesaria. Gracias
El proceso es muy tedioso y exclusivo, si el equipo no tiene FCC-ID a pesar de ser un buen equipo, funcionar dentro de los limites legales de exposicion (sic) y ser adquirido de manera legal no se puede realizar el proceso, sinceramente me parece muy injusto con personas naturales y supremamente exclusivo con las opciones a escoger, no pude homologar mi celular y estoy supremamente perjudicado porque no tengo acceso a informacion (sic) ni puedo comunicarme con mis seres queridos debido al aislamiento por el covid-19.
Envíe todos los documentos solicitados siguiendo cada paso de los videos, pero no entiendo porque la respuesta fue que de todo lo que envíe, ningun (sic) documento fue valido, ¿que (sic) debo hacer?
Es increíble que realicé el paso a paso de los 6 videos, la información tal cual la presentaron y me salen con que no se puede homologar porque según no se cumplen con todos los requerimientos

según la ley. Y en verdad por ningún lado en los video dicen vayan a los artículos y la ley a tener en cuenta. No me he robado nada y me siento tratada como delincuente por un regalo que me hizo mi hermano con un equipo legítimo y que fue adquirido de forma legal.

No entendí nada de cual (sic) es entonces la dichosa documentación requerida, si al hacer el paso a paso los videos no sirvieron de nada y sobre todo que deje claro soy persona natural y el celular es de uso personal para mi (sic), no para negocio ni nada parecido, sobre todo porque hace parte importante en este momento como parte de mi medio de trabajo.

Para qué la página? Y peor aún para que los videos? Si todo lo rechazaron.

ME PARECE EN LA RESPUESTA DEL CORRERO DEBERIAN DAR UN RESPUESTA CORTA Y SENCILLA SIN TANTO PARRAFO TECNICO POR QUE LO QUE HACEN ES GENERAR ENREDO Y NO DEJAR NADA CLARO

Los instructivos no disponen de información en el caso de que el celular no tenga FCC ID. El trámite es complejo para las personas naturales. La complementación es absurda si se trata de obtener información que quedaría más fácil obtener si es desde un órgano del estado. El fabricante le queda complejo saber que en Colombia el proceso es tan tedioso y que si le falta una coma cuando solicita el TAC no podrá homologar el equipo, adicional, debe poner nombre del modelo y número del modelo en la carta GSMA para que la CRC entienda que se relacionan.

La respuesta de la CRC fue oportuna a través del correo electrónico, pero el proceso de homologación para un equipo celular adquirido en el extranjero debería ser más expedito, más sencillo . Sólo con aportar la factura a nombre del titular es más que suficiente porque allí contienen todos los datos necesarios como la , marca, modelo y los datos del titular. Es extremadamente largo el procedimiento de homologación.

No hay claridad en el tema para homologar equipos que no tienen FCC ID. El usuario no debería ser quien busque toda la información de un equipo, pues no es quien conoce cosas técnicas. Para eso sus funcionarios son deberían ser los expertos.

PDT: El campo que registra el correo electrónico en este formulario esta muy limitado al punto de no dejar escribir mi dirección de correo completa, para luego señalar mi correo como no válido

Es de mencionar que, al observar los comentarios, se encuentran temáticas recurrentes desde informes anteriores, como ya se ha manifestado, ya que gran parte de las inconformidades expresadas por los usuarios que contestaron las encuestas están relacionados con el hecho de no poder homologar sus equipos pese a seguir las instrucciones para ello o presentar gran cantidad de inconvenientes en el proceso, al recibir una respuesta genérica y técnica para atender su caso particular y además, al enfrentarse con problemas para tramitar la documentación requerida.

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 26 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 por cuanto el usuario considera que aun realizando este ejercicio no se obtiene solución a su petición, y no se evalúa su caso específico denotando las afectaciones que se generan para ellos como por ejemplo de carácter económico o personal.

También llama la atención, en algunos comentarios, que el usuario agradece la oportunidad en el tiempo de respuesta a su solicitud teniendo en cuenta que esta se obtiene al día siguiente en algunos casos, e incluso el mismo día. Sin embargo, su bajo nivel de satisfacción radica en la falta de claridad de la misma, ya sea de las instrucciones a seguir para efectuar el respectivo trámite o de las razones por las que no es posible efectuarlo, particularmente hablando del proceso de homologación.

Finalmente, se deja claro que teniendo en cuenta el universo de encuestas analizadas en este informe, en su gran mayoría se reciben observaciones en donde los usuarios expresan **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.

## 6. Conclusiones y recomendaciones

En general, se evidenció que para el semestre evaluado, la CRC dio cumplimiento a los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias establecidos en los criterios legales en los que se basó este seguimiento. Lo anterior se fundamenta en que la entidad dispone de una dependencia y una serie de procedimientos internos para la atención al usuario, en donde se fijan parámetros para la recepción, trámite, respuesta, control y seguimiento de las PQRS, así como otras consultas, trámites y solicitudes de información, tal como se ha descrito en el desarrollo de este informe.

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 27 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 mejora en la prestación del servicio. 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 continuar dando cumplimiento a los objetivos institucionales de manera efectiva.

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

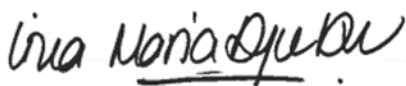
1. De las 12.472 solicitudes atendidas durante el primer semestre de 2021, se lograron recopilar 460 encuestas que representan aproximadamente un 4% de dicho total. En este contexto, se encontró que un 20% del total de encuestas obtenidos, contienen calificaciones bajas y comentarios negativos con respecto al nivel de satisfacción en general, lo que permite considerar un importante escenario de análisis del por qué 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, pese a que es relativamente bajo, aluden a temas reiterativos por los que se presenta la insatisfacción de los usuarios, por ejemplo la percepción de que las respuestas son genéricas y no responden a sus requerimientos o situaciones específicas, los documentos suelen contener alto contenido normativo por lo que resulta muy técnico y complicado de entender, se perciben inconvenientes al tramitar la documentación requerida para adelantar un

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 28 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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. Es oportuno mencionar la altísima calificación del indicador de tiempo medio de respuesta, no obstante, del porcentaje de usuarios insatisfechos se observó que no tienen esta misma percepción en relación con la claridad y el fondo de las respuestas, puesto a que en estos casos puntuales, les interesa más que se dé solución a su solicitud a través del sentido y alcance de las mismas.
4. Llamó la atención, el hecho de encontrar varios comentarios expresando inconformidad con los videos tutoriales de homologación de equipos y demás ayudas brindadas por la entidad, por parte de usuarios que afirman que a pesar de seguir el paso a paso de dichos instructivos, no logran finalizar el trámite con éxito ni obtienen 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.



**LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO**  
**Coordinadora de Control Interno (E)**

Primer Informe 2021 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	<b>Página 29 de 29</b>	
Jesica Corredor	Actualizado: Agosto 2021	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			