



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

I Semestre 2017

Coordinación de Control Interno
Coordinador (E): Diana Gissela Wilches Torres

Julio de 2017



vive digital
Colombia



para la gente

www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCCol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCCol](https://www.instagram.com/CRCcol)

CONTENIDO

1. Objetivo.....	3
2. Salvaguarda Y Base del análisis.....	3
3. Estándares para la atención de PQRS	4
3.1. Marco legal	4
3.2. Definiciones.....	5
3.3. Recepción y trámite	5
3.4. Seguimiento y control	7
4. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes por diferentes canales de atención.....	8
4.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2017	8
4.2. Conclusiones generales de las encuestas.....	13
4.3. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas.....	13
5. Medición anual del Nivel de Satisfacción de los Usuarios.....	17
6. Conclusiones y recomendaciones	23

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 2 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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

1. Objetivo

Darle cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011¹, artículo 76° y particularmente al numeral IV del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto Nacional 2641 de 2012), en relación con la obligación de presentarle a la administración un informe semestral de evaluación al cumplimiento de los estándares para la atención y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los usuarios, en esta oportunidad la evaluación correspondiente al primer semestre de 2017.

2. Salvaguarda Y Base del análisis

- Si bien el propósito principal del rol evaluador ejercido por las Oficinas de Control Interno es aportar valor mediante el mejoramiento de las operaciones de la Entidad, es importante recordar que el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011 y la Directiva Presidencial 01 de febrero de 2015 determina la obligación para los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces de reportar a la Secretaría de Transparencia y demás órganos de control, cualquier situación identificada que eventualmente pudiera tener una connotación de irregularidad o acto de corrupción (CONPES 167 de 2013).
- El soporte documental para esta evaluación estuvo conformado por la base de datos de PQRS del sistema de gestión documental (ONBASE), las encuestas de satisfacción del servicio respondidas por los usuarios después de que la CRC le atiende una solicitud, recibidas por correo electrónico, entre el primero de enero y el 30 de junio de 2017, el plan de acción resultante de la encuesta anual para medir la satisfacción de los usuarios (NSU), ejecutado durante el 2016 y los procedimientos e instrucciones de trabajo (IT) del Sistema Integral de Gestión de la Entidad.

¹ ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 3 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

3. Estándares para la atención de PQRS

3.1. Marco legal

Ley 1437 de 2011: Artículo 14 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Artículo 1º - Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Documento):

Gestión: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 4 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Control: Oficina de Control Disciplinario Interno: Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

3.2. Definiciones

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

3.3. Recepción y trámite

La CRC dispone de varios canales para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos: correo físico o electrónico (SIUST), chat, fax, atención telefónica, atención personalizada y otros espacios de discusión como los foros regulatorios y de rendición de cuentas, sin embargo, el principal instrumento para la atención de PQRS es a través de la página web:

<https://www.crcom.gov.co/es/pagina/inicio>

- A través de la sección "Atención al Ciudadano" el usuario puede acceder, entre otras, a las siguientes subsecciones: <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/atenci-n-al-ciudadano>

✓ Quejas y reclamos

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 5 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- ✓ Notificaciones
- ✓ Preguntas frecuentes
- ✓ Trámites

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

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

Esta sección contiene:

- ✓ Quejas y/o consultas sobre homologación y bloqueo de equipos
 - ✓ Verifica el estado de tu equipo
 - ✓ Solicita la homologación de un modelo de celular
 - ✓ Consulta el listado de equipos homologados en Colombia
 - ✓ Conoce más sobre la homologación de y registro de celulares en Colombia
 - ✓ Recomendaciones para comprar un celular
 - ✓ ¿Qué hacer en caso de robo o pérdida del celular?
- Por su parte a través de la subsección "PQRS ante la CRC" el usuario puede adelantar trámites relacionados con: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/quejas-y-reclamos-ante-la-crc>
 - ✓ Derechos de petición
 - ✓ Quejas y/o reclamos contra un proveedor o empresa y,
 - ✓ Quejas y/o reclamos contra la CRC
 - ✓ Además, el usuario puede consultar el estado de su trámite.
 - Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios y/o Suscriptores: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/conoce-tus-derechos-como-usuario>

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 6 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

La Comisión dispone de un equipo encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan en relación con el cumplimiento de la misión de la CRC. De acuerdo con la Resolución CRC 057 de 2017, son funciones del grupo de trabajo de Relacionamento con Agentes las siguientes:

1. Atender las peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos y conceptos que se presenten a la Comisión, y remitir a las autoridades respectivas aquéllas que no sean de competencia de la Entidad.
2. Analizar las diferentes solicitudes de homologación de equipos, gestión de uso de los recursos de identificación de redes y otros recursos escasos y expedir los certificados de homologación cuando a ello haya lugar.
3. Ser el punto de contacto de la Entidad con los diferentes grupos de interés nacionales e internacionales.
4. Presentar para aprobación del Comité de Comisionados, la Agenda anual de Participación Nacional e Internacional, y coordinar su ejecución.
5. Asesorar al Comité de Comisionados y a la Dirección Ejecutiva en las relaciones con gobierno, organismos nacionales e internacionales responsables de temas regulatorios en los asuntos de competencia de la CRC.
6. Preparar la información y ponencias requeridas para la efectiva coordinación y participación a través de contribuciones en reuniones nacionales e internacionales en las que corresponda participar a la CRC.
7. Diseñar estrategias y coordinar las actividades de prensa y comunicación externa de la CRC por diferentes medios (prensa, Web, radio, redes sociales etc.) a nivel nacional e internacional.
8. Administrar los contenidos de la página Web de la CRC y redes sociales.
9. Diseñar estrategias para mantener informados a los funcionarios de la CRC, sobre las actividades que realiza la Entidad y las novedades del sector.
10. Gestionar el seguimiento de los proyectos e iniciativas que cursen en el Congreso de la República y que tengan relación directa o indirecta con las funciones y competencias de la CRC, así como desarrollar las respuestas a las solicitudes de asesoría, concepto o requerimientos de información por parte de este órgano, en los términos definidos por la Ley.
11. Coordinar, planear y gestionar los aspectos logísticos de los foros, talleres y eventos de los temas regulatorios de la CRC.

3.4. Seguimiento y control

El sistema de gestión documental utilizado por la CRC (ONBASE) cuenta con un protocolo de registro ordenado y de radicación automática e independiente para cada canal de recepción, el cual permite generar reportes en cualquier momento con la información necesaria para hacerle seguimiento al trámite o respuesta oportuna de las solicitudes recibidas. El mecanismo mediante el cual en la Entidad se lleva a cabo este seguimiento está centralizado en la Coordinación de Relacionamento con Agentes,

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 7 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

desde donde se asigna la responsabilidad por la atención de la solicitud, dependiendo del tema, los términos y las instancias para el trámite o respuesta.

En forma complementaria la Dirección Ejecutiva de la Entidad implementó hace algunos años, una estrategia de autocontrol sobre la oportunidad en la atención de las solicitudes y revisa periódicamente los resultados para adoptar los correctivos que considere necesarios. Los protocolos internos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios se encuentran documentados en procedimientos e instrucciones de trabajo (IT) publicadas en la intranet de la Entidad.

Por su parte la Coordinación de Control Interno en cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto 2641 de 2012, sección IV, literal c. numeral vi, trimestralmente hace seguimientos a la oportunidad y suficiencia de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y en caso de considerarlo necesario le presenta a la alta dirección los informes con los resultados de dicho seguimiento y las recomendaciones para el mejoramiento de las deficiencias detectadas.

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios y trámites presentados, así como poder identificar sus necesidades, expectativas e intereses en relación con la atención adecuada y oportuna, la CRC dispone fundamentalmente de dos instrumentos:

1. Un sistema de encuestas respondidas por los usuarios al finalizar el respectivo trámite, independientemente del canal utilizado.
2. El estudio que se contrata cada año para medir el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU).

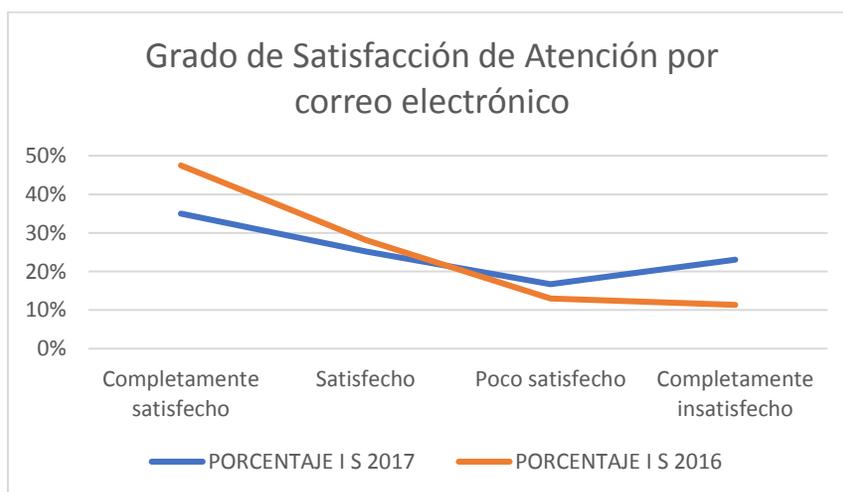
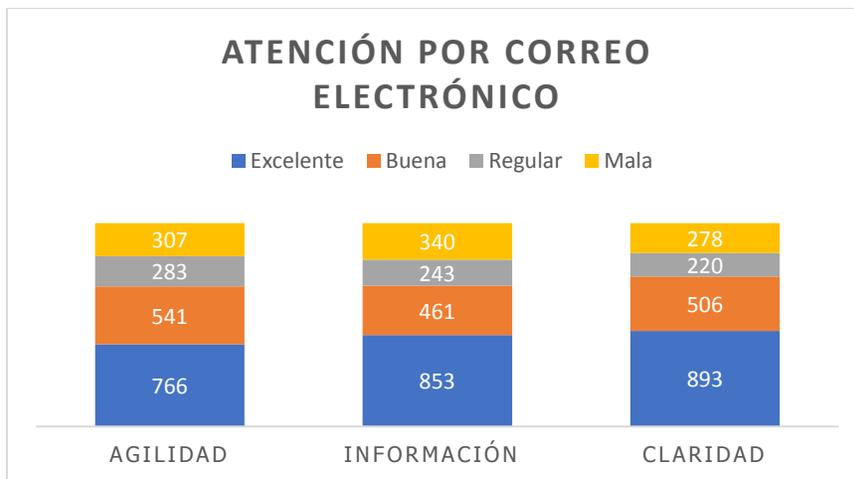
4. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes por diferentes canales de atención

4.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2017

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el I Semestre de 2017, para el presente informe nos enfocaremos en los resultados de las encuestas recibidas por correo electrónico (2028), referentes a atención prestada por los canales de correo electrónico, chat y atención telefónica, enviadas por los usuarios entre el primero de enero y el 30 de junio de 2017, no sin antes anotar que si bien la atención personalizada también se cierra con la encuesta, en opinión nuestra la metodología empleada para el cierre del primer semestre no harán parte del análisis objeto de este informe.

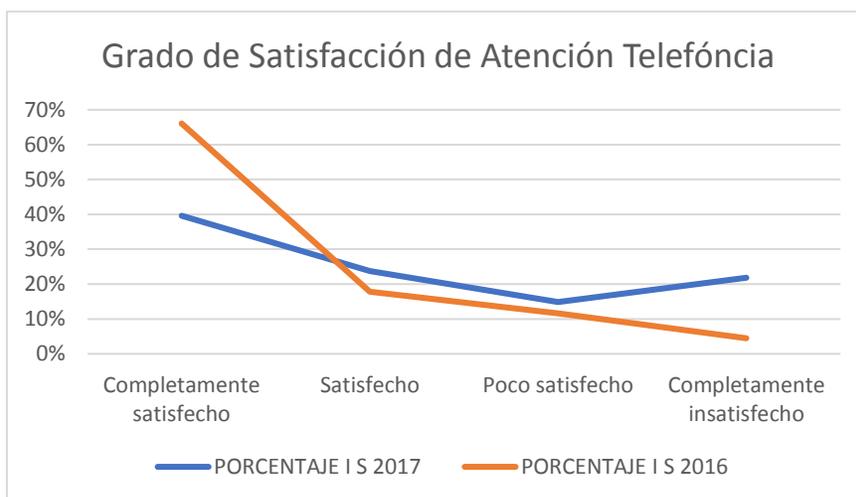
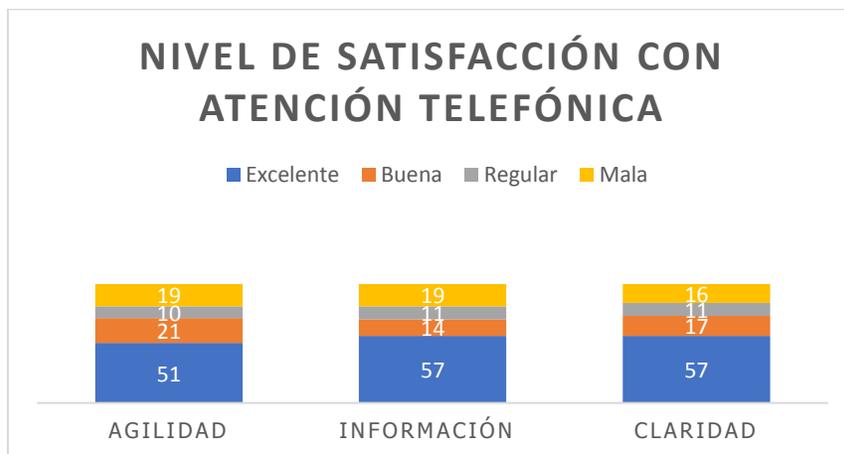
Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 8 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Atención por Correo electrónico: 1897 encuestas (94%)



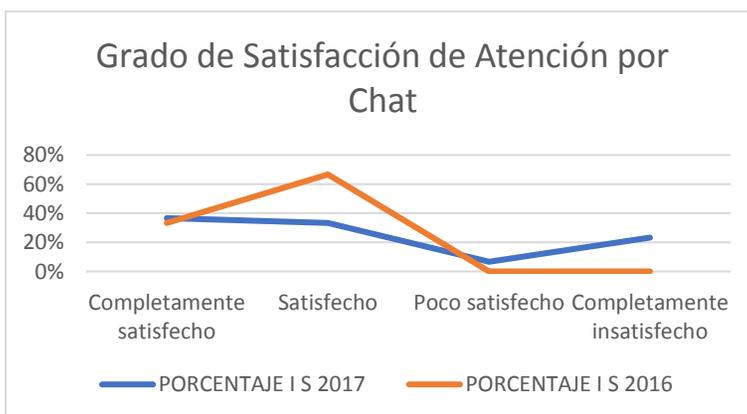
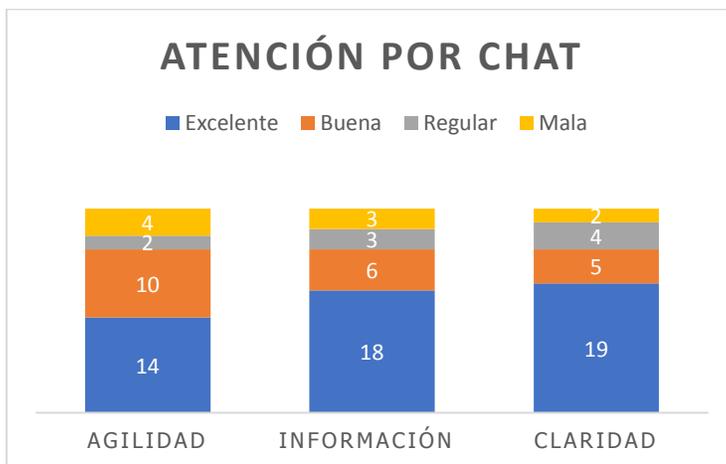
SATISFACCIÓN	I S 2017	IS 2016
Completamente satisfecho	664	293
Satisfecho	478	174
Poco satisfecho	317	80
Completamente insatisfecho	438	70
Total	1897	617

Atención telefónica: 101 encuestas (5%)



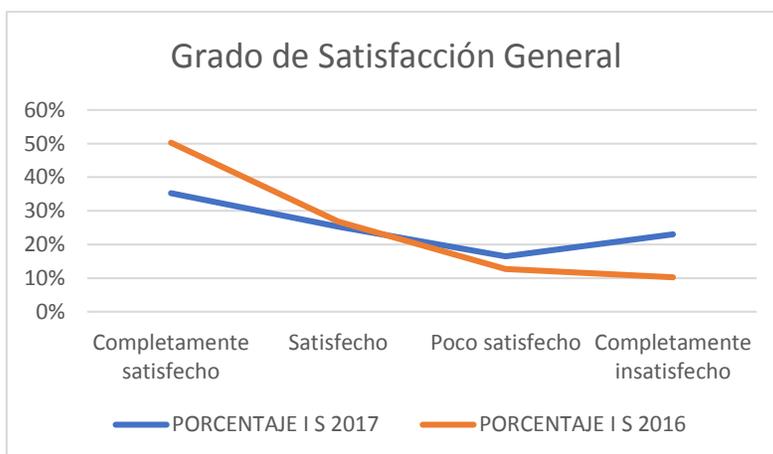
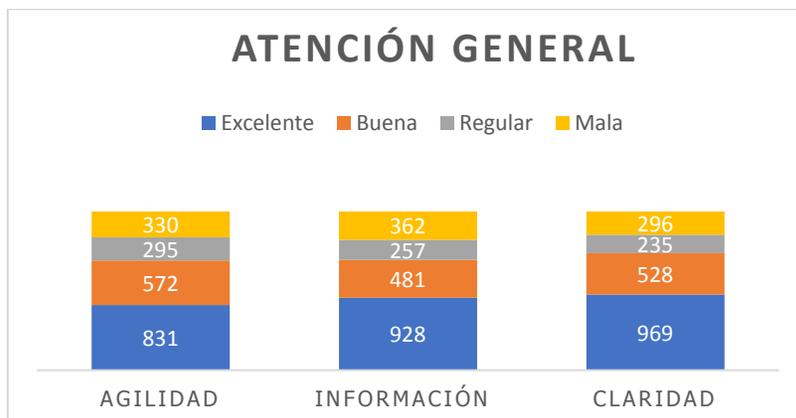
SATISFACCIÓN	I S 2017	IS 2016
Completamente satisfecho	40	74
Satisfecho	24	20
Poco satisfecho	15	13
Completamente insatisfecho	22	5
Total	101	112

Atención por Chat: 30 encuestas (1%)



SATISFACCIÓN	I S 2017	IS 2016
Completamente satisfecho	11	1
Satisfecho	10	2
Poco satisfecho	2	0
Completamente insatisfecho	7	0
Total	30	3

Resultados Generales: 2028 encuestas (100%)



SATISFACCIÓN	I S 2017	IS 2016
Completamente satisfecho	715	368
Satisfecho	512	196
Poco satisfecho	334	93
Completamente insatisfecho	467	75
Total	2028	732

4.2. Conclusiones generales de las encuestas

De manera general se puede observar que, dentro de los canales de atención analizados, el 69% de los encuestados consideran que la agilidad y la información suministrada durante su consulta fue excelente o buena, mientras que, para el caso de la claridad en la atención, el 74% de los encuestados considera que estuvo dentro de estos parámetros.

Respecto al grado de satisfacción, el 61% calificó como satisfecho y muy satisfecho, y el 23% se consideró completamente insatisfecho.

Con relación a cada uno de los canales, la percepción sobre los criterios fue el siguiente:

- Correo electrónico: Al ser los usuarios que más contestaron la encuesta (94%), el comportamiento de este segmento es similar al comportamiento general tanto en los criterios como en el grado de satisfacción.
- Atención telefónica: el 71% de los encuestados considera que la agilidad estuvo entre excelente y buena, mientras que el 19% considera que fue mala. En relación con a la información suministrada, el 70% la califica como excelente y buena, e igualmente, el 19% considera que fue mala. Respecto a la claridad, el 73% la considera excelente y buena y el 16% la considera mala. Respecto al nivel de satisfacción, el 63% se encuentra entre totalmente satisfecho y satisfecho, y el 22% se considera completamente insatisfecho.
- Chat: el 80% de los encuestados considera que tanto la agilidad como la información y la claridad estuvo entre excelente y buena, mientras que el 13%, 10% y 7% respectivamente consideran que la agilidad, la información y la claridad fueron malas. Finalmente, respecto al nivel de satisfacción, el 70% se encuentra entre totalmente satisfecho y satisfecho, y el 23% se considera completamente insatisfecho.

Es importante resaltar que la atención a solicitudes durante este primer semestre se vio altamente influenciada a raíz de las medidas expedidas relacionadas con el control del mercado ilegal de los equipos celulares hurtados.

4.3. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas

Con el ánimo de generar oportunidades de mejora para el proceso de atención de PQRS, e ilustrar de mejor forma algunos aspectos que a nuestro juicio ameritan ser revisados por la administración con la intención de reducir su ocurrencia y el impacto sobre la prestación del servicio, transcribimos a continuación textualmente algunos comentarios de usuarios que manifestaron su insatisfacción con la atención recibida de parte de la CRC, acogiendo lo dispuesto por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 13 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

en Materia de Control Interno mediante Circular Externa 001 de 2011. Sin embargo, es de aclarar que, al revisar los comentarios, la mayoría están relacionados con las molestias de los ciudadanos al no poder homologar sus equipos.

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

Comentario	Remitente
No es claro el procedimiento, sería más cómodo hablar con una persona vía teléfono o personalmente, para aclarar todas las dudas y que se pueda tener una guía más clara de los pasos a seguir	kevincasallas.estructural@gmail.com
Aun no he podido resolver mi problema por que los tiempos de respuesta son muy altos y además de esto la plataforma para envío de la información adicional esta constantemente fallando	julian.z.cardona@gmail.com
La información fue suministrada ya en tres ocasiones por mi parte y hasta la fecha no he obtenido una respuesta de que el trámite fue realizado. He intentado escribirles y llamarles en más de treinta ocasiones y no he obtenido una respuesta clara. Además de esto me han pedido nuevamente el envío de una información que fue efectivamente enviada como si esta no hubiese sido recibida y los plazos han sido incumplidos por parte de la CRC.	sallyschuster29@gmail.com
Demora mucho la respuesta y al fin de cuentas no hay solución al problema.	dulio0931@gmail.com
Realmente mi solicitud no fue atendida, intenté comunicarme telefónicamente y mi llamada nunca fue contestada, Envíe mails alrededor de 5 veces y dos meses después recibí un mal en respuesta dónde de todas formas no se soluciona nada.	ginn126@hotmail.com
Estoy tratando de homologar mi celular, Y dice Archivado con respuesta, pero aún no me llega la respuesta si fue o no homologado.	sergioecheverry9809@hotmail.clm
Buenas tardes desde el 28 de nov y Acabo de enviar la información y me dan un nuevo radicado que es el 201675402 por lo menos 2 meses mas para esta solicitud.	geovanny.bejarano@hotmail.com
Se hab tardado mucho tiempo. Y como no se respondió la solicitud he vendido el telefono un día antes de la respuesta.	Vgomez@gmail.com
TODO ES UN REPROCESO Y LA INFORMACION NO ES CLARA	bedoya_881025@hotmail.com
Señores CRC La verdad que es tremendamente engorroso comunicarse con ustedes. Traté por todos los medios de homologar mi celular a través de la web, lo cual fue imposible pues me piden un FCC ID con el que mi celular no cuenta, en cambio tiene un CMIIT ID 2015CP0376 que es su igual en China, donde se aprueban todas las exigencias técnicas que el celular necesita para su uso. Ustedes exigen únicamente el código FCC, mientras hay otros mas en todo el mundo. En la página oficial de la FCC, al introducir el código CMIIT dan el celular por aprobado. Temo que pronto me bloqueen mi celular, un celular comprado por internet, con mi dinero y que quedará obsoleto gracias a su cuadrículado y poco viable sistema de homologación.	mahilo85@gmail.com

² Sólo un comentario hace referencia a una solicitud que no tiene que ver con el trámite de homologación de equipos.

Llevo 3 meses enviando la información que falta y supuestamente no está clara etc y que si uno no puede adjuntar una imagen mayor de 2, como quieren que sea una imagen nítida , muchas gracias aún espero que me homologuen mi teléfono	ambocanegrac@hotmail.com
sera que puden tener la delicadeza de darme una respuesta aunque sea tarde mil gracias.	contere220@gmail.com
En el momento no he recibido ninguna notificación de mi solicitud con el inconveniente presentado con el operador UNE, ni el operador ni ustedes ayudan al cliente.	sofia_3100@hotmail.com
No tuve ningún asesor y hasta ahora tampoco tuve ninguna respuesta solo envíe mis datos y los del celular a través del correo electrónico y hasta ahora nada	Carmenluisa.munoz@gmail.com
Tardean demasiado tiempo en responder inquietudes	jfpalejo@hotmail.com
Deberían ser mas eficientes en el tema de las respuestas si existe una Superintendencia de Industria y Comercio que es la encargada de estos casos pues no deberían atender casos y lo de normatividad y legalidad dejarlo a a cargo de esta superintendencia	edwinalberto.qlcorporacion@gmail.com
Seria excelente que los links que suministra la entidad sirvan de algo en vez de dar error en todo momento, sigo intentando enviar la informacion faltante para completar la homologacion y los links no funcionan	squall.leonhart@hotmail.com
Me llega un correo electrónico indicando un tramite que ya diligencie,"RESPUESTA A No. RADICACION ENTRADA 2017802420" lo termino y me indica que ya hay un radicado 201778315 y no me acepta la información requerida el radicado con este numero "201778315" no corresponde a la fecha creado que fue mucho antes, llamo al numero de atención y no te comunican con nadie y cuando me contestaron colgaron la llamada, es un pésimo servicio y son poco eficientes en los procesos te quedas con mas dudas de las que tenias al iniciar, que pésima atención.	psistemas@silvestres.com
porque envíe lo datos solicitados en el tutorial, me responde con un mail donde adebo de anexar unos datos complementarios pero dicho link se queda pensando y no redirecciona para poder introducir los datos RADICACION DE SALIDA No. 2017526652	
Rad. 2016866000 http://bit.ly/homologatucelu digito el numero de radicado y se queda procesando	gonzaleztrodrigo@gmail.com
Solicito que por favor contesten los telefonos, porque llame muchas veces y no contestaron. Solo atienden por correo y se demoran mucho.	ciscaicedom@gmail.com
Es el peor servicio de atención al cliente que he podido ver ya por ningún medio dan ayuda o asesoría acorde a las necesidades del cliente, la verdad lo único que hacen es crear más dudas y desinformar	Manuel13lopez@hotmail.com
Mucho Verbo y no entendí, ni sé que hacer. No da una alternativa clara de lo que puedo hacer. Volveré a escribir pues ya hablé con la compañía T-Mobile y el # del IMEI está correcto.	sonygp2003@gmail.com
La plataforma no presta un buen servicio porque es lenta y no garantiza la realización y validación de un buen registro, la respuesta es discriminatoria, alejada de la verdad y resulta ofensiva, no han realizado un buen trabajo de verificación y limitan del uso de un celular que fue comprado legalmente y que esta diseñado especialmente para personas mayores, ofrecen en general pesimo servicio.	nzubieta10@hotmail.com
La información es general y no responde directamente con lo comentado	sr11jargas@gmail.com

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 15 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Copiar y pegar para responder. Dice mucho de ustedes...	Juan@gmail.com
solicite que velaran por mis derechos y se hicieron los tontos igual que UNE y ahora no puedo acceder a los mecanimos de justicia	alejo.ea@gmail.com
Buen día. No me queda claro si me homologaron o no el celular, hice la solicitud tres veces con todos los papeles correspondientes. No es posible que tenga la incertidumbre de si me lo van a bloquear sabiendo que lo adquirí de manera legal.	ma.osorio94@gmail.com
Ausencia de respuestas claras y concisas, con fundamentos reales.	carlosrodriguez927@gmail.com
No estoy satisfecho ya que la llamar a dichos números nadie contesta y no me saben dar información sobre los documentos que necesito mandar a la crc como lo son el certificado de conformidad de normas técnicas. Cómo se supone que voy a conseguir ese certificado si el celular es de China?	marcelasalazar1226@gmail.com
Sentí que me respondió una maquina. La información suministrada es general y no especifica de mi caso. Para ser una autorespuesta, se demora mucho. Radicado No. 2017745167	johnjairo47@hotmail.com

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

Comentario	Remitente
Llevo varios días intentandome comunicar y me ha sido imposible. Me enviaron un correo donde debo adjuntar una información faltante y cuando le doy clic en el link que me proporcionan me dicen que ya hay un radicado para homologar y le doy en el estado del radicado y la pagina no me deja ingresar.	simonrogo@gmail.com
Califico negativo por que estuve en la linea por 30 minutos y no me atendieron, recibí un correo solicitando complementar la información con el FCC ID, lo he tratado de hacer por el Link de complementación y siempre me lleva al formulario inicial, dígito la información y me sale un error que dice que ya hay una solicitud en proceso, no se que hacer y no contestan en la linea de atención.	magergo.22.07.71@gmail.com
Aun no han homologado mi celular de MODELO LG-K220H que solicité homologación hace 2 meses aproximadamente.	cscm27@gmail.com
Los call center o las lineas de comunicación son pésimas e insuficientes. he pasado horas y días completos tratando de comunicarme. No cuentan con la posibilidad de ofrecer a los usuarios opciones para resolver sus dificultades de los usuarios. no poseen la información completa, y en ocasiones se conytradicen en la información, No 'resentan una actitude comprensión, colaboración y resolución de problemas, especialmente cuando se trata de personas naturales, ante operaciones risibles, completamente sustentadas y legales.	malumalesa@gmail.com
unos dan una informacion y tratan de ayudar, pero otros son cerrados parecen la inquisicion	rubyceesp@hotmail.com
Las extensiones que mencionan en la grabación no funcionan. Imposible contactarlos.	yazgallego@hotmail.com
Ya llevo mas de dos meses y no he podido homologar mi celular LG-K220H es un LG X POWER y tengo todos los soportes, los cuales remití de forma electrónica.	ciscaicedom@gmail.com
Me doy cuenta que es una mafia la homologacion de celulares, son demasiado ineficientes y para las personas de bien no hay soluciones, lo que me faltó fue ofrecer dinero creo que así, si tendría una respuesta	psistemas@silvestres.com

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 16 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Si calificación en facebook es de 1,6 sobre 5. Cuando se darán cuenta que están haciendo las cosas mal?	ivanrodrigu3z@gmail.com
la pagina de la CRC para el proceso de homologacion es pesima, los requerimientos que se piden para la homologacion son incomprensibles, ademas no hay un tutorial de como hacerlo por lo tanto ese servicio es pesimo y la atención al ciudadano también por telefono y por chat tambien	fotocopiemos1a@hotmail.com
No puedo creer que al llamar no haya respuesta humana, tras de que no se le ve resultado a la gestión de registro de IMEI porque los ladrones siguen robando, cuando uno llama a averiguar que pasa con la homologación de un modelo no hay con quien hablar, ponen música por mas de 1 hora, definitivamente tenia que ser del gobierno.	carlosbarrancoh@gmail.com

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

Comentario	Remitente
mayor claridad en la información porque es muy poco y falta mayor claridad	jaime197238@gmail.com
Isatisfecho mande todo lo requerido por ustedes para la homologación de equipo, ya que estoy de estadista en el país y quiero utilizar me celular ya que es nuevo y legal es un equipo con bandas abierta que me sirve para cualquier país , ya que estoy en colombia con numero asignado no quiero que deje de funcionar ya que estoy haciendo todo lo requerido por ustedes para su homologación , mientras esté en colombia , muchísimas gracias espero pronta solución ya que no quiero cambiar de operador	Oroniche@hotmail.com

5. Medición anual del Nivel de Satisfacción de los Usuarios

Transcribimos a continuación los últimos resultados de la medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la CRC - (NSU) contratada con el Centro Nacional de Consultoría, la cual fue efectuada sobre la gestión de 2015³. A este respecto consideramos importante resaltar algunos aspectos:

1. La última encuesta presenta diferencias en cuanto a la estructura y contenido de los temas evaluados, por lo que no fue posible hacer un seguimiento uno a uno con la finalidad de establecer el impacto del plan de acción del NSU 2014 sobre los últimos resultados.
2. Nueve de los aspectos presentaron algún mejoramiento con respecto al NSU 2014, mientras que seis mostraron un retroceso y nueve no se pudieron comparar.

³ Los resultados del NSU de 2016 están en proceso de análisis.

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 17 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Enfoque (dado por el CNC)	Tema	Contexto	Atributo a Mejorar	Tendencia respecto a 2014	Resultado 2015	Resultado 2014	Resultado 2013	
Aumentar variedad de divulgación, por otros medios y diferentes formas	Proyectos Regulatorios	Los PRST consideran que se debe mejorar en la conveniencia de los estudios que sustentan la regulación, así como la oportunidad.	La pertinencia de la información		75	74	87	
			La oportunidad en la divulgación de la información		68,8	70	80	
	PQR		Este segmento identifica falencias de la Entidad frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta y la claridad del procedimiento a seguir frente a sus solicitudes.	El cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley		74	72,8	80,6
	PQR		La claridad acerca del procedimiento a seguir		74	N/A	80,6	
Mejorar la imagen interna y externa de este grupo, alineación	Página Web	El segmento de operador Postal identifica falencias de la Entidad frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta y la claridad del procedimiento a seguir frente a sus solicitudes.	Contenidos dentro de la sección de Industria		68,2	N/A	N/A	
	Página Web		Contenidos dentro de la sección de Usuarios		71,9	69,3	N/A	
	PQR		La actitud o disposición del personal de la CRC para atender y darle respuesta		74,3	76,4	76,2	
	PQR		La claridad de la respuesta		74,2	70,8	75,6	
	PQR		La claridad acerca del procedimiento a seguir		74,2	N/A	73,2	
	PQR		El tiempo de respuesta en comparación con otras Entidades Públicas del sector		72,7	72,6	76,2	
Profundizar el enfoque que se tiene hacia este segmento.	Página Web	El segmento considera que la entidad tiene oportunidades de mejoramiento de la página web en atributos como contenidos, estructura.	Contenidos dentro de la sección de Usuarios		75	73,4	N/A	
			Noticias de la página principal		75	N/A	N/A	
			Normatividad		75	N/A	N/A	
			Atención a ciudadanos y trámites		72,2	N/A	N/A	
			Proyectos regulatorios		69,4	N/A	N/A	
			Estructura de la página web orientada a públicos objetivos		66,7	N/A	N/A	
Seguir fortaleciendo el acompañamiento	Página Web		Atención a ciudadanos y trámites		75	N/A	N/A	
			Contenidos dentro de la sección de Usuarios		70	75	N/A	
			Normatividad		70	N/A	N/A	
			Contenidos dentro de la sección de Prensa		68,8	N/A	N/A	

*Tomado del Informe sobre NSU 2015 entregado por el CNC

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 18 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

La Comisión de Regulación de Comunicaciones estableció un plan de mejoramiento para contrarrestar los aspectos negativos indicados en la encuesta, y el impacto de estas acciones será validado a través de los resultados del NSU 2016, el cual a la fecha del presente informe se encuentra en proceso de validación.

El Plan de Mejoramiento establecido es el siguiente:

Tema	Contexto	Atributo a Mejorar	Resultado 2015	Actividad de mejoramiento	Responsable / Proceso de ejecución
PQR	Los usuarios ciudadanos consideran que la CRC tiene algún grado de dificultad o falencia frente a las respuestas dadas y al cumplimiento de los tiempos de respuesta	La información recibida comparada con la solicitada. Lo completa que fue la respuesta	74	Capacitación a los asesores para mejorar la congruencia entre lo solicitado y la información suministrada	David Agudelo
PQR		El cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley	73,8	Intensificación de mecanismos de seguimiento y alarma para aquellas respuestas que en su trámite se estén desviando de los tiempos objetivos de eficiencia definidos para el proceso.	David Agudelo
Página Web	Lo usuarios no tiene claridad frente a la estructura de la página web.	Estructura de la página web orientada a públicos objetivos	70,1	La estructura de la página web está orientada a públicos objetivo. Lo que hay que trabajar es en reducir la cantidad de clics que tienen que hacer los usuarios para el acceso a la información. Para el III Trimestre de 2016 está planeado mejorar este aspecto diseñando un nuevo árbol de navegación.	Natalia Quevedo - Brayan Morales - Mariana Sarmiento
Trámites	Los usuarios empresariales consideran que la entidad puede mejorar frente a la facilidad y claridad para gestionar sus solicitudes.	La facilidad para solicitar el trámite	85,7	Revisión de los formularios de cargue de trámites Levantamiento de información y firma de casos de uso para solicitud de trámites del nuevo sistema de información de la CRC.	David Agudelo Samuel Zamora
Trámites		La claridad acerca del procedimiento a seguir para realizar el trámite	85,7	Revisión y diagnóstico de la calidad de la información asociada al trámite disponible en la página web Revisión de las existentes y creación de nuevas infografías paso a paso.	David Agudelo

Proyectos Regulatorios	Los PRST consideran que se debe mejorar en la conveniencia de los estudios que sustentan la regulación, así como la oportunidad.	La pertinencia de la información	75	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar el procedimiento de Diseño y Desarrollo de proyectos con el fin de incorporar la metodología RIA en los proyectos con mayor impacto que se desarrollen en la Entidad. 2. Implementar la metodología RIA para asegurar que el sector conozca y participe en el análisis de las alternativas que darán solución al problema identificado, así como efectuar análisis de impacto previo a la expedición de la regulación de forma que se puedan determinar los objetivos que serán medibles y que permitirán conocer el impacto de la regulación. 3. Establecer un espacio de participación en el Portal de Usuarios para que los usuarios y operadores conozcan la propuesta de RPU y la comenten. 4. Hacer estricto uso de las referencias Bibliográficas y las fuentes de información utilizadas en desarrollo de los proyectos. 	Diana Morales, María del Pilar Torres, Claudia Ximena Bustamante, Juan Pablo Vásquez y Juan Pablo Hernández.
		La oportunidad en la divulgación de la información	68,8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar el procedimiento de Diseño y Desarrollo de proyectos con el fin de incorporar la metodología RIA en los proyectos que se desarrollen en la Entidad. 2. Implementar la metodología RIA para garantizar la participación del sector con foros y mesas de trabajo, así como efectuar análisis de impacto previo a la expedición de la regulación para determinar si la regulación generará beneficios para el sector. 	Diana Morales, María del Pilar Torres, Claudia Ximena Bustamante, Juan Pablo Vásquez y Juan Pablo Hernández.
PQR	Este segmento identifica falencias de la Entidad frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta	El cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley	74	Capacitación a los asesores para mejorar la congruencia entre lo solicitado y la información suministrada	David Agudelo

PQR	y la claridad del procedimiento a seguir frente a sus solicitudes.	La claridad acerca del procedimiento a seguir	74	Intensificación de mecanismos de seguimiento y alarma para aquellas respuestas que en su trámite se estén desviando de los tiempos objetivos de eficiencia definidos para el proceso. Revisión y diagnóstico de la calidad de la información asociada al trámite disponible en la página web.	David Agudelo
Página Web	El segmento no se siente identificado o incluido dentro de los contenidos de la página web.	Contenidos dentro de la sección de Industria	68,2	Debe rediseñarse el aspecto de la sección de industria. Debe proponerse la generación de contenidos específicos para el sector. Trabajar con la reorganización de información priorizando lo más interesante (por ejemplo, eventos del sector, que son muy bien recibidos.)	Natalia Quevedo - Brayan Morales - Mariana Sarmiento
Página Web		Contenidos dentro de la sección de Usuarios	71,9	Se reducirá la cantidad de clics que tienen que hacer los usuarios para el acceso a la información. Para el III Trimestre de 2016 está planeado mejorar este aspecto diseñando un nuevo árbol de navegación.	Natalia Quevedo - Brayan Morales - Mariana Sarmiento
PQR	El segmento de operador Postal identifica falencias de la Entidad frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta y la claridad del procedimiento a seguir frente a sus solicitudes.	La actitud o disposición del personal de la CRC para atender y darle respuesta	74,3	Capacitación en Atención al Cliente a Funcionarios del Equipo Base.	David Agudelo
PQR		La claridad de la respuesta	74,2	Capacitación a los asesores para mejorar la congruencia entre lo solicitado y la información suministrada	David Agudelo
PQR		La claridad acerca del procedimiento a seguir	74,2	Revisión y diagnóstico de la calidad de la información asociada al trámite disponible en la página web	David Agudelo
PQR		El tiempo de respuesta en comparación con otras Entidades Públicas del sector	72,7	Publicación de los tiempos utilizados por la Entidad comparados con los tiempos de Ley.	David Agudelo
Página Web	El segmento considera que la entidad tiene oportunidades de mejoramiento de la página web en atributos como contenidos, estructura.	Contenidos dentro de la sección de Usuarios	75	Se reducirá la cantidad de clics que tienen que hacer los usuarios para el acceso a la información. Para el III Trimestre de 2016 está planeado mejorar este aspecto diseñando un nuevo árbol de navegación.	Natalia Quevedo - Brayan Morales
		Noticias de la página principal	75	Las noticias son ilustradas con imágenes.	Brayan Morales

		Normatividad	75	La Coordinación de Solución de controversias está trabajando en un nuevo esquema de compilación normativa basado en una nueva página web que facilitará la búsqueda	Mireya Garzón - Jorge Potes - Julián Villareal - Samuel Zamora - Brayan Morales
		Atención a ciudadanos y trámites	72,2	Para el III Trimestre de 2016 está planeado mejorar este aspecto diseñando un nuevo árbol de navegación.	Natalia Quevedo - Brayan Morales - Mariana Sarmiento
		Proyectos regulatorios	69,4	Rediseño de los contenidos relacionados con los proyectos regulatorios. Ahora contienen imágenes más ilustrativas	Brayan Morales
		Estructura de la página web orientada a públicos objetivos	66,7	La estructura de la página web está orientada a públicos objetivo. Lo que hay que trabajar es en reducir la cantidad de clics que tienen que hacer los usuarios para el acceso a la información. Para el III Trimestre de 2016 está planeado mejorar este aspecto diseñando un nuevo árbol de navegación.	Natalia Quevedo - Brayan Morales - Mariana Sarmiento
Página Web		Atención a ciudadanos y trámites	75	Para el III Trimestre de 2016 está planeado mejorar este aspecto diseñando un nuevo árbol de navegación.	Natalia Quevedo - Brayan Morales - Mariana Sarmiento
		Contenidos dentro de la sección de Usuarios	70	Se reducirá la cantidad de clics que tienen que hacer los usuarios para el acceso a la información. Para el III Trimestre de 2016 está planeado mejorar este aspecto diseñando un nuevo árbol de navegación.	Natalia Quevedo - Brayan Morales - Mariana Sarmiento
		Normatividad	70	La Coordinación Ejecutiva y Asesoría Jurídica y de Solución de controversias está trabajando en un nuevo esquema de compilación normativa basado en una nueva página web que facilitará la búsqueda	Mireya Garzón - Jorge Potes - Julián Villareal - Samuel Zamora - Brayan Morales
		Contenidos dentro de la sección de Prensa	68,8	Se publican noticias todas las semanas, incluidas notas de interés para el público objetivo de la CRC	Brayan Morales

6. Conclusiones y recomendaciones

- **Oportunidad y calidad de las respuestas**

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

Si bien esta coordinación reconoce que la Comisión ha trabajado arduamente en mejorar tanto los canales como el lenguaje para la comunicación con los ciudadanos, así como que muchos de los temas en los que trabaja la CRC, dada su naturaleza son bastante técnicos, esta coordinación recomienda utilizar diferentes mecanismos más didácticos para la comunicación con los usuarios, como videos, tutoriales, infografías, particularmente en lo relacionado con la homologación de equipos, que fue lo que generó mayor nivel de consultas durante el semestre analizado.

- **Medición anual del Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU)**

Uno de los principales propósitos de medir cada año la percepción de los usuarios entorno a la forma cómo la Entidad atendió sus solicitudes, debería ser poder determinar en qué forma las acciones emprendidas como resultado de la encuesta anterior han impactado, positiva o negativamente, la satisfacción por el servicio recibido y como consecuencia establecer las nuevas acciones ya sea para mantener o mejorar los resultados obtenidos.

Año a año las encuestas presentan diferencias en cuanto a la estructura y contenido de los temas evaluados, por lo que se dificulta hacer los seguimientos con la finalidad de establecer el impacto del plan de acción del NSU anterior sobre los últimos resultados, por lo que se recomienda dentro del plan de mejoramiento del NSU, contemplar aspectos relevantes de las encuestas "en caliente" contestadas por los ciudadanos, para poder tener mayores elementos a la hora de su formulación.

- **Gestión del riesgo**

De nuevo reiteramos nuestra recomendación incluida en informes anteriores y en la última evaluación de la auditoría al Sistema Integral de Gestión, relacionada con la necesidad de contar con una adecuada gestión de los riesgos del proceso, en la que se identifique con suficiencia los factores que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos del mismo, particularmente los asociados con la atención de PQRS y la instrumentalización de las actividades de control para prevenirlos.

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 23 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Lo anterior dado que revisado el mapa de riesgos actual publicado en la intranet y en la página de la CRC, encontramos que podría complementarse con otros factores, tales como:

- ✓ Insuficiente capacidad y habilidad de los funcionarios para entregar respuestas que satisfagan la comprensión del mensaje por parte del usuario ciudadano.
- ✓ Insuficiente capacidad y habilidad de los funcionarios para entregar respuestas que demuestren coherencia con la solicitud presentada por el usuario.
- ✓ Incumplimiento de los compromisos adquiridos con el usuario en respuesta a una solicitud por él presentada.
- ✓ Incumplimiento de los términos legales para la atención de PQRS.
- ✓ Restricciones en el conocimiento e interpretación de la regulación y demás temas de competencia de la CRC por parte de quienes tienen la responsabilidad de atender las PQRS.
- ✓ Pérdida de reputación de la CRC por una deficiente atención al usuario generada en situaciones de estrés de los funcionarios o coyunturas por acumulación de tareas.

• **Conclusión general:**

En la forma como lo dispone el artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 y en particular el numeral IV del documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 2641 de 2012, la CRC cuenta con una estructura de procesos, procedimientos, políticas y parámetros para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.

Tomando como base las apreciaciones recogidas de los usuarios mediante las encuestas permanentes, así como los resultados del estudio de NSU último, concluimos que se han presentado grandes mejoras en materia de atención al ciudadano ,y consideramos que existe aún una valiosa oportunidad para mejorar la percepción de los usuarios, lo cual se podrá decantar con la entrega de los resultados del NSU 2016 y materializar a través de su plan de mejoramiento, y de las acciones establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2017, actualmente en ejecución.

Informe de cumplimiento de estándares para la atención de PQRS I Semestre 2017	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 24 de 24	
Diana Gissela Wilches Torres	Actualizado: 14/07/2017	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			