



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

Enero de 2019



vive digital
para la gente



 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Salvaguarda Y Base del análisis	3
3. Estándares para la atención de PQRS	4
3.1. Marco legal	4
3.2. Definiciones.....	5
3.3. Recepción y trámite	6
3.4. Seguimiento y control	8
4. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes por diferentes canales de atención	9
4.1. Encuestas respondidas durante el primer semestre de 2018.....	9
4.2. Conclusiones generales de las encuestas.....	134
4.3. Oportunidades de mejoramiento a partir de las respuestas.....	139
5 Conclusiones y recomendaciones	20

Segundo Informe PQRS 2018	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Enero 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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 segundo semestre de 2018.

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 y atención personal, entre el primero de julio y el 31 de diciembre de 2018 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.

Segundo Informe PQRS 2018	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Enero 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

3. Estándares para la atención de PQRS

3.1. Marco legal

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

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

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

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

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

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

Segundo Informe PQRS 2018	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Enero 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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

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

3.2. Definiciones

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

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

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

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

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

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

Segundo Informe PQRSD 2018	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Enero 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

3.3. Recepción y trámite

La CRC dispone de varios canales para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias: 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
 - ✓ 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.crcom.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

Segundo Informe PQRS 2018	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Enero 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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

La Comisión dispone de un equipo encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan en relación con el cumplimiento de la misión de la CRC. De acuerdo con la Resolución CRC 059 de 2017, son funciones del grupo de trabajo de Relacionamiento 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.

Segundo Informe PQRS 2018	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Enero 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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 la Entidad lleva a cabo este seguimiento está centralizado en la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, desde donde se asigna la responsabilidad por la atención de la solicitud, dependiendo del tema, los términos y las instancias para el trámite o respuesta.

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

Por su parte la Coordinación de Control Interno viene cumpliendo con lo dispuesto por el Decreto 2641 de 2012, en su herramienta: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" sección IV, literal D- ii, que establece con relación al 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*"

Segundo Informe PQRSD 2018	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Enero 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

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:

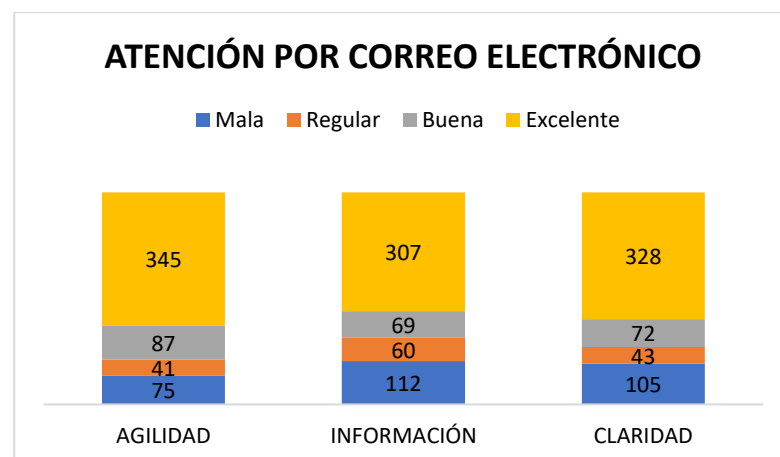
1. Un sistema de encuestas respondidas por los usuarios al finalizar el respectivo trámite, independientemente del canal utilizado.
2. El estudio que se contrata cada año para medir el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)

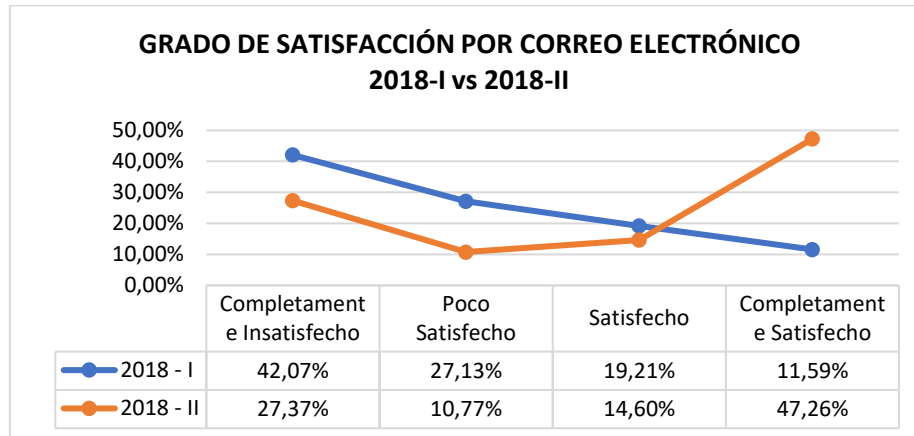
4. Satisfacción de los usuarios frente a la atención de sus solicitudes por diferentes canales de atención

4.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2018

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el II Semestre de 2018, para el presente informe nos enfocaremos en los resultados de las encuestas recibidas (659), referentes a atención prestada por las canales de correo electrónico y atención personalizada enviadas por los usuarios entre el primero de julio y el 31 de diciembre de 2018.

- **Atención por Correo electrónico: 548 encuestas (83%)**



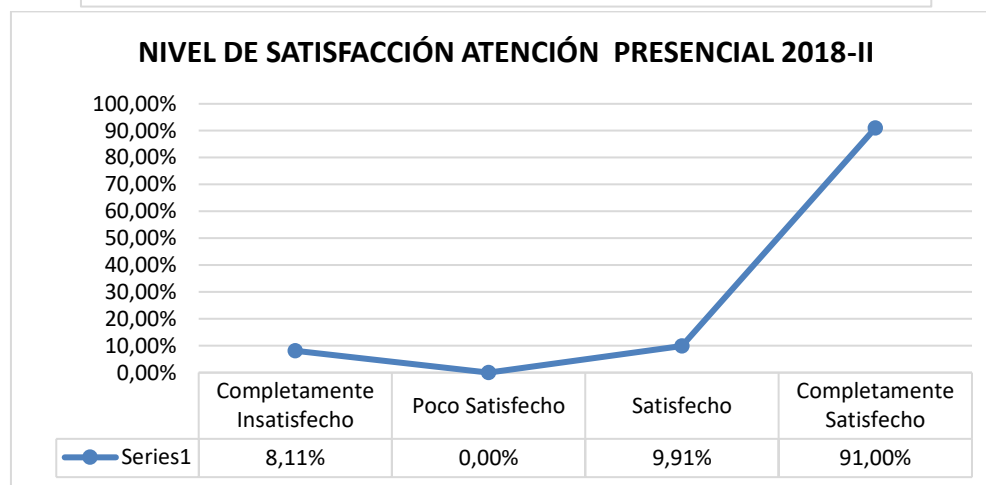


El comportamiento de este canal, para el segundo semestre de 2018, nos permite establecer lo siguiente: Que de los usuarios encuestados resultaron poco satisfechos y completamente insatisfechos en un 38.14%; mientras que para el primer semestre de 2018 para estos dos mismos rangos de insatisfacción se había obtenido un 69.20%, es decir, tal como se observa en la grafica el grado de insatisfacción disminuyó en un 31,09 % .

Para este mismo segundo semestre de 2018, el 61.86% de usuarios manifestaron quedar satisfechos y completamente satisfechos, frente a un 30.8% del Primer semestre, luego de recibir respuesta a su petición, queja, reclamo o solicitud, en esta medición se observa como para el segundo semestre de 2018 aumento el grado de satisfacción del usuario en un 31, 06%

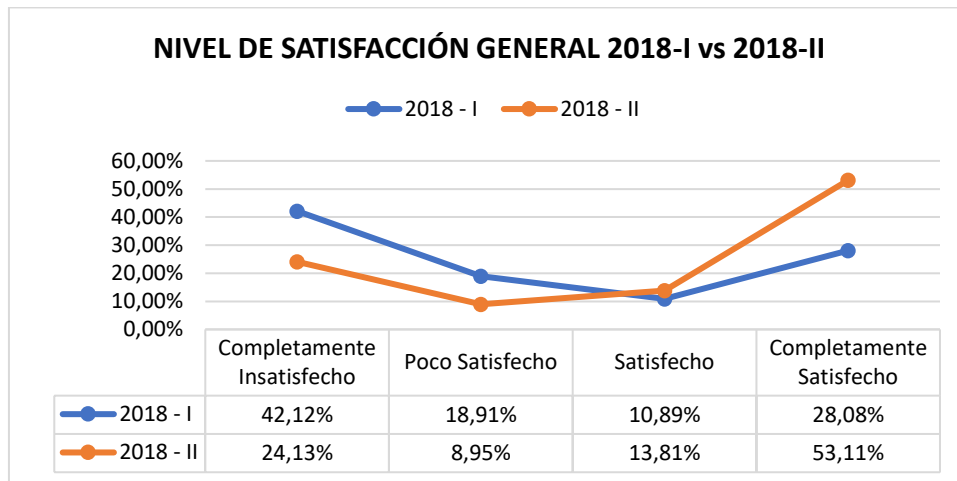
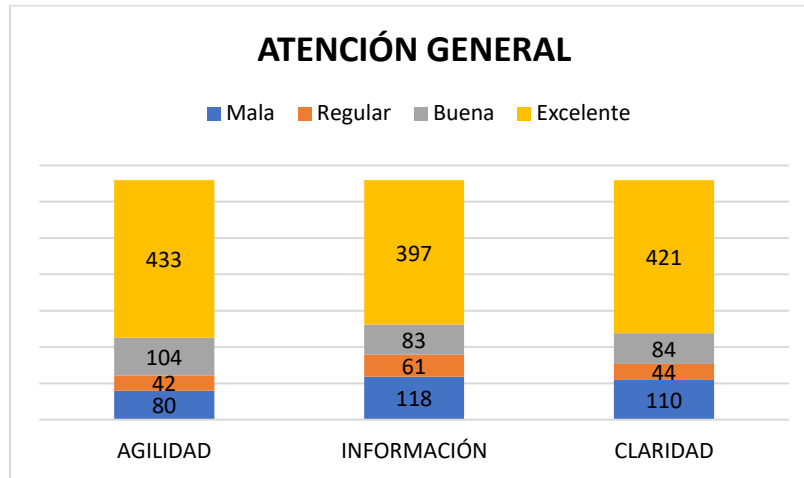
Es importante, como la gráfica permite observar la disminución del grado de insatisfacción en un 31.06, y el aumento de completamente satisfecho de un 11.59% en el primer semestre del 2018 a un 47.26% del segundo semestre.

- **Atención Presencial: 111 encuestas (17%)**



Para este periodo (2018-II), con respecto a la atención presencial, el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados se concentra en el criterio "completamente satisfecho" con un resultado del 91%, lo que es coherente con la calificación de la agilidad, información y claridad de este canal de atención (presencial) ya que en su mayoría se describen como bueno y excelente.

- RESULTADOS GENERALES: 659 ENCUESTAS (100%)**



SATISFACCIÓN	2018-I	2018-II
Completamente satisfecho	98	350
Satisfecho	38	91
Poco satisfecho	66	59
Completamente insatisfecho	147	159
Total	349	659

4.2. Conclusiones generales de las encuestas

De manera general se puede observar que, dentro de los canales de atención analizados, el 81.49% de los encuestados consideran que la agilidad durante su consulta fue excelente o buena, la información suministrada fue excelente o buena en un 72.84%, y para el caso de la claridad en la atención, el 76.63% de los encuestados considera que estuvo dentro de estos parámetros.

Respecto al grado de satisfacción en el segundo semestre del 2018, el 66.92% de los usuarios calificó como satisfecho y completamente satisfecho luego de recibir atención por los canales estudiados en este informe (correo electrónico y presencial), y el 33.08% se consideró completamente insatisfecho o poco satisfecho que, en comparación a los resultados del primer semestre del mismo año, es una situación favorable en cuanto a la percepción que tienen los usuarios del servicio que recibieron.

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 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 o presentar complicaciones con la documentación suministrada por ellos para realizar dicho trámite, igualmente, se deja claro que también existen correos o manifestaciones en las encuestas donde se expresa plena satisfacción con el servicio, lo que permite establecer la coherencia con los resultados de satisfacción arriba analizados.

❖ Comentarios de los usuarios que fueron atendidos a través de correo electrónico y atención presencial:

EMAIL	OBSERVACIONES
frutillaraja.az@hotmail.com	Claro no cumple a sus clientes con lo pactado sobre los paquetes de televisión, suspende o quita de manera parcial y total sin contar con el usuario. cuando el usuario hace su respectivo reclamo los asesores no saben

	en realidad como explicarle al cliente que no tienen idea de porque claro quito los canales sin ningún argumento.
ingenieriaagroecologica@gmail.com	No estoy de acuerdo con la respuesta dada y la información suministrada para adelantar el trámite, realice lo que se indica en este video tutorial de la página https://www.crcm.gov.co/es/pagina/tramite-homologacion-celulares . Desearía que se pudieran poner en contacto vía telefónica.
jospinavarón@gmail.com	Hablen en lenguaje sencillo dejen tanta retórica normativa en fin cuando sea abogado le contesto. Me compré otro celular soy una persona ciudadano común y corriente no comercio con celulares no se nada de como hacer lo que me dicen sus normas.
dani1om1224@gmail.com	Trate de homologar un Xiaomi 8x ya lo he intentado 3 veces y en todas me dice que no se ha realizado con éxito. La verdad estoy muy frustrado con esta ley.
hcardonaperez@hotmail.com	teniendo conocimiento de la necesidad de realizar los trámites tal como dispone la ley noto con desilusión la cantidad de trabas que la CRC impone para lograr la homologación de un equipo, agradecería fueran más claros con respecto a los puntos en los cuales no se cumplen por parte mía al enviar la documentación. Los trámites se hacen tal como lo explica el video que ustedes mismos publican.
montog@gmail.com	Pésima la argumentación del asesor que valoro la documentación presentada y soportada por la FCC donde se detalla todo lo requerido por la Comisión de Regulación y Comunicaciones para obtener la homologación del equipo que presento.
madelarsalas@gmail.com	según el asesor no anexó ninguno de los documentos que se solicitan para la homologación. Los cuales si fueron anexados y enviados. Por favor verifiquen de manera adecuada las solicitudes que uno envía.
Victorvergel1973@gmail.com	Se envió toda la información para homologar mi celular y luego me vuelven a decir que tengo que volver a enviar todo y tras del hecho bloquean mi celular.
luishectormarino@hotmail.com	Se realiza completamente la solicitud de homologación, en este momento el celular se encuentra sin señal. Al realizar la visita personal con ustedes me informan que la culpa es directamente de ustedes porque el proceso de envío se dio en dos sesiones por cuenta del servidor, ustedes me informan que ya se tiene conocimiento del Radicado de Salida No. 2018522093 y que se le dará solución lo más rápido posible y hasta la fecha sigue igual.
renteriaoo@gmail.com	no hay claridad, no hay respuestas claras, siempre citando artículos y decretos, se rigen a un formato ya montado, tan sencillo decir si o no o porque no cumple tal requisito etc.....
aangelro@gmail.com	Ustedes insisten en contestar de manera ROBOTICA mi solicitud, es claro que mi celular no está homologado, es claro que ya adelante todos los pasos.

	para su homologación, por tal motivo sigo sin respuesta a mi solicitud, no me digan lo que ya se, ya envíe el formulario, la carta y sus anexos y nadaaaaa
josefer001@gmail.com	Se emite respuesta genérica. No hay una respuesta específica al inconveniente planteado
sorayabermudez@hotmail.com	Los requerimientos que piden para homologar celulares, son todos técnicos que una persona del común no maneja, imposible hacer la tal homologación. se pierde dinero y tiempo.
juanjos13@hotmail.com	Es inaudito que pongan a hacer un trámite tan engorroso para homologar un equipo de gama baja marca reconocida y que ya tiene carta de homologación por parte de la comisión. Que eso aplique cuando sean marcas no reconocidas o prototipos de alta tecnología ó equipos especiales, pero para un celular que máximo cuesta COP 90.000 es perder el tiempo ustedes y hacer perder el tiempo a las personas buscando una documentación que uno no tiene ni idea..y unifiquen y simplifiquen criterios por que ustedes dicen una cosa, el instructivo dice otra y la empresa de telefonía celular dice otra.
dejelozano@yahoo.com	He mandado toda la documentación completa, me la han rechazado. No son concretos en el documento que me hace falta.
frayuri7@yahoo.com.ar	Falta más información al respecto, realice el trámite según información de la página, anexe la información solicitada y me la rechazan por el FCC no se encuentra en la etiqueta, dicha información no está ya que es un equipo proveniente de Europa y allí el código que rige es el CE que si está en la etiqueta, creo que se debe aceptar las dos regulaciones y no solo la norteamericana.
juanjos13@hotmail.com	Envío complementación con lo que solicitan y me vuelven al enviar la misma respuesta como si no hubiese enviado nada de lo que me solicitaron. Deberían cobrar por el trámite y no poner a los usuarios a buscar informaciones las cuales muchas veces no se sabe a quien acudir.
pipemontes@gmail.com	Parece que copian y pegan una información y me la envían, como bots. Describí mi caso concreto y recibo una respuesta genérica. Muy mal.
toropaulaandrea9@gmail.com	No veo solución acorde para mi problema me siento como hace dos meses ya, indignada sin poder contar con mi celular como si este hubiera sido adquirido de manera ilegal y como siempre una como cliente es el que pierde....
ralphsjimenezgarcia@gmail.com	Demore más de una semana esperando una respuesta, además el equipo ya está homologado necesito que certifiquen los IMEI's de mi celular que aparecen duplicados. Y tengo mi caja, mi factura y todo al día para que me certifiquen mi celular. No resolvieron nada son unos incompetentes, he

	perdido demasiado tiempo y quizás me bloqueen el celular por su lento soporte e ineptitud.
alexdelgado20@gmail.com	La respuesta no me da ninguna solución así como no la está dando el proveedor, ya realice la solicitud ante el operador quien me envía un mensaje indicándome un registro no exitoso ahora la respuesta de CRC es que debo hacer el proceso con el proveedor. Qué hacer entonces?
c.ratia@hotmail.com	Yo envíe los requerimientos según las pautas dadas en el video, donde solicitaban el TAC lo envíe; las fotos del etiquetado FCC ID, las especificaciones técnicas del equipo y además anexe la dirección Web de dichas especificaciones.
erikaj.cruz93@gmail.com	No explican nada en el correo de respuesta, simplemente copian y pegan información, en resumen, malísimo
jocuayalm@gmail.com	No contestan lo que se les pregunta, parece que no leen lo que uno les envía, o lo leen muy parcialmente. La respuesta es pésima, lo que responde ya lo sabía y lo había anotado en mi mensaje.
Lachimba@gmail.com	Basuras de mierda malparidos ladrones chanchulleros, mafiosos hptas
mmarinc15@gmail.com	Envíe 4 veces la documentación requerida desde el inicio y siempre me contestaron que no habían recibido completo, y tengo todas las pruebas de todos los anexos que envíe y no me dieron solución
cesar_sanchez7@outlook.com	No recibí ninguna solución al problema planteado. Recibí una respuesta casi automatizada que no me ayuda en lo absoluto. Me indica cómo hacer la homologación de mi equipo (pero el equipo ya está homologado y se puede validar en la página de la CRC). Luego me indican cómo registrar mi equipo ante el operador (pero el operador indica que el equipo supuestamente no está homologado y por ende bloqueó el equipo). El error está en la validación entre la CRC y el operador.
jimenezdianita@hotmail.com	La respuesta fue oportuna, bien redactada, pero es de contenido general, no contesta de manera clara a mi requerimiento ni al caso puntualmente expuesto
gogirald@gmail.com	Requería saber el estado a mi solicitud de homologación, pero en lugar de eso se me envió nuevamente todo el procedimiento que debía realizar. Este procedimiento ya lo hice y lo que me interesa es saber la respuesta pues lo hice hace más de un mes
pentagono_30@hotmail.com	No me resolvió o atendió el tema puntual de mi reclamo y queja. Qué irrespeto!
luisvargas1070@hotmail.com	La información que me enviaron al correo está inentendible, y el operador de claro se niega a liberar mi cell pa cualquier operador

savduque02@gmail.com	Estos documentos son inaccesibles para el ciudadano común. Llevo 20 días sin telefono y aparentemente no se va a poder homologar. Esto es completamente injusto.
honelsy21@gmail.com	En resumidas cuentas en que estado queda el equipo. Gracias
Yeinnercespedes@gmail.com	No puro negocio el que tienen ustedes antes no molestaban por su tal homologación ahora es que salieron con esa vaina tienen huevo
edgar.rubio@gmail.com	Personalmente considero absurdo el requerimiento de la carta de la GSMA y aunque se aportó la información requerida disponible al público, el trámite debería ser aprobado ya que contiene la información necesaria.
Leonardo_andres@protonmail.com	Buenos días. Por favor que los mismos operadores se encarguen de hacer este trámite de homologación ellos son los que saben que documentos buscar y demás. Por favor no más vueltas y ayuden. Gracias

5. Conclusiones y recomendaciones

- **Oportunidad y calidad de las respuestas**

Tomando como base el resultado de las encuestas respondidas una vez la Entidad atiende la respectiva solicitud, se evidencia que si bien la percepción positiva sobrepasa de manera importante a la percepción negativa, los ciudadanos que no se encuentran satisfechos con el servicio prestado por la CRC, relacionan como principal inconveniente la generalización en las respuestas aportadas por la CRC, sin entrar a detallar las peticiones específicas de los usuarios, así como la información que se expresa de manera técnica y no comprensible para muchos de los usuarios al atender dichas solicitudes y la imposibilidad de completar el trámite de homologación de sus equipos por cuestiones de requerimientos técnicos de la normatividad.

Esta coordinación reconoce que la Comisión ha trabajado en el mejoramiento tanto los canales como el lenguaje para la comunicación con los ciudadanos, Ahora bien, como muchos de los temas en los que trabaja la CRC son bastante técnicos dada su naturaleza, 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, esto como reiteración al análisis realizado entre el primer y segundo semestre de 2018, donde sobresalen comentarios sobre lo engorroso del trámite de Homologación de equipos.

Segundo Informe PQRSD 2018	Cód. Proyecto: N/A	Página 17 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Enero 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- **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 adecuados 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, concluimos que se han presentado grandes mejoras en materia de atención al ciudadano por lo que se considera que existe aún una valiosa oportunidad para mejorar la percepción de los usuarios, mediante el fortalecimiento de las acciones descritas en los planes de mejoramiento.

Segundo Informe PQRSD 2018	Cód. Proyecto: N/A	Página 18 de 18	
Mario Jiménez Gayón	Actualizado: Enero 2019	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			