

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

Coordinación de Control Interno
Coordinador: Mario Jiménez Gayón

Enero de 2020

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 segundo semestre de 2019	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 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 18	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Enero 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 2019.

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 los diferentes canales de atención, entre el primero de julio y el 31 de diciembre de 2019 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 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 18	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Enero 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 18	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Enero 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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 2019 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 18	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Enero 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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.crcm.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.crcm.gov.co/es/pagina/atenci-n-al-ciudadano>
 - ✓ Homologación de Celulares
 - ✓ Canales de atención al Ciudadano
 - ✓ Glosario y preguntas frecuentes
 - ✓ Peticiones, quejas
 - ✓ Trámites

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

- Homologación de equipos móviles
- Códigos cortos para SMS
- Numeración
- Señalización
- Códigos de larga distancia
- Marcación abreviada #ABB
- IIN (Códigos de identificación de tarjetas internacionales de llamadas telefónicas)
- MNC Indicativos de red para el servicio móvil
- NRN (Números de encaminamiento de red)
- 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.

Segundo Informe 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 18	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Enero 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- 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 298 de 2019, son funciones del grupo de trabajo de Relacionamento con Agentes las siguientes:

1. Ser el punto de contacto de la Entidad con los diferentes grupos de valor nacionales e internacionales.
2. 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.
3. Analizar las diferentes solicitudes de homologación de equipos, terminales y otros elementos de redes de comunicaciones, cuando así lo exija la regulación vigente, y expedir los certificados de homologación cuando a ello haya lugar.
4. Gestionar y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de comunicaciones, y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia.
5. Dar trámite a las solicitudes relacionadas con la autorización o aprobación de Encadenamientos, Alocuciones, Espacios Institucionales, 14ensajes Cívicos o Emisiones Especiales, entre otros, en el servicio público de televisión; así como realizar los planes de Emisión, de acuerdo con los procedimientos que disponga la CRC para estos efectos.
6. Gestionar y coordinar la asesoría sobre temas y asuntos regulatorios que soliciten los grupos de valor en los diferentes espacios de interacción.
7. Presentar para aprobación de las instancias respectivas, la Agenda anual de participación Nacional e Internacional, y coordinar su ejecución.
8. Gestionar y coordinar la realización y ejecución de convenios interadministrativos o acuerdos de cooperación para el cumplimiento de las funciones misionales de la CRC.
9. Asesorar a la Sesión de Comisión de Comunicaciones, a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y a la Dirección Ejecutiva en las relaciones con el gobierno, organismos nacionales e internacionales responsables de temas regulatorios en los asuntos de competencia de la CRC.
10. Preparar y coordinar la información, las ponencias requeridas, y las contribuciones para la efectiva participación de la CRC en reuniones nacionales e internacionales en las que le corresponda participar, así como coordinar el seguimiento interno de los requerimientos que realicen los organismos internacionales.

Segundo Informe 2019 - PQRSD		Cód. Proyecto: N/A		Página 7 de 18	
Mario Jiménez / Jessica Corredor		Actualizado: Enero 2020		Revisado por: Control Interno	
				Revisión No. 1	
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019					

11. Coordinar los trámites relacionados con las comisiones al exterior de los funcionarios de la CRC.
12. Apoyar el desarrollo de actividades que garanticen el pluralismo e imparcialidad informativa con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública, y que promuevan la participación ciudadana.
13. 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.
14. Generar los contenidos, piezas gráficas y material audiovisual requerido para la divulgación de las actividades de la CRC a través de sus canales de comunicación o divulgación propios o de terceros (página web, redes sociales, franjas televisivas, entre otros).
15. Desarrollar la caracterización de los grupos de valor de la CRC para el diseño de estrategias de comunicación enfocadas en cada uno de ellos.
16. Diseñar estrategias de comunicación interna para informar de manera efectiva asuntos relacionados con las actividades misionales, las actividades administrativas que desarrolla la Entidad y otros temas de interés.
17. 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 gestionar las respuestas a las solicitudes de asesoría, concepto o requerimientos de información por parte de este órgano, en los términos definidos por la Ley.
18. Coordinar, planear y gestionar los foros, talleres y eventos de la CRC.
19. Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

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, 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.

Segundo Informe 2019 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 18	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Enero 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

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*". 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

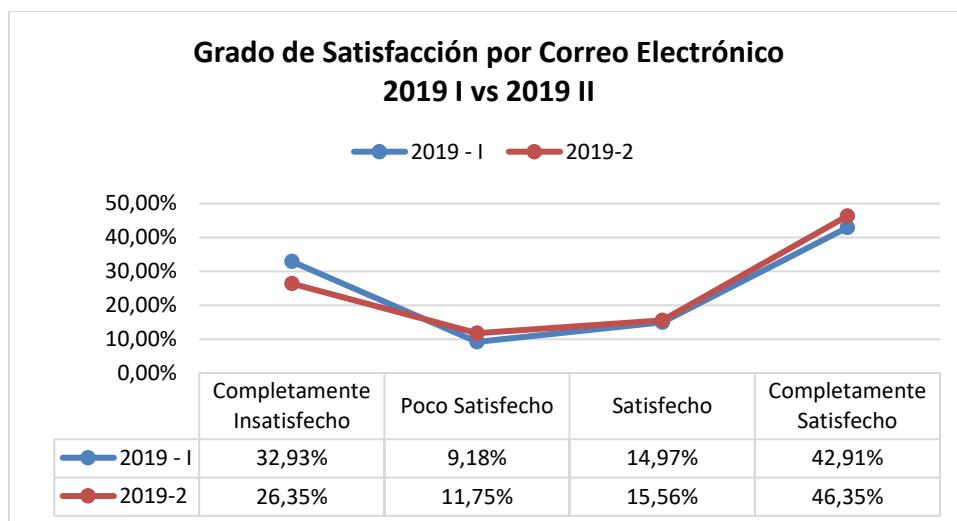
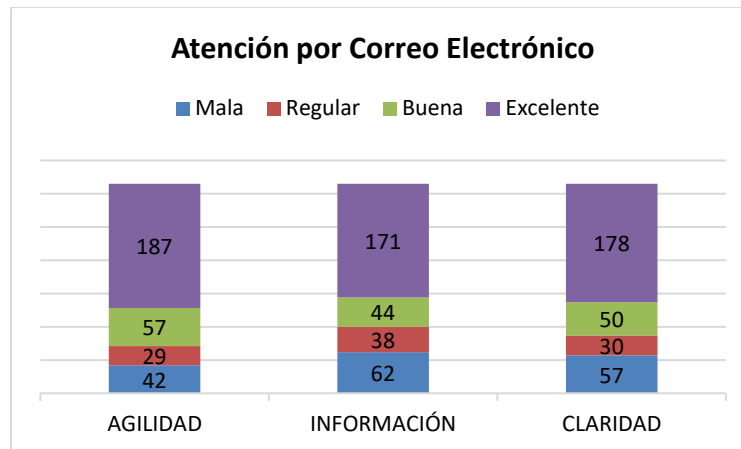
4.1. Encuestas respondidas durante el segundo semestre de 2019

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes atendidas en el II Semestre de 2019, para el presente informe nos enfocaremos en los resultados de las encuestas recibidas (821), referentes a atención prestada por las canales de correo electrónico y atención personal dentro de la CRC enviadas por los usuarios entre el 01 de julio y el 04 de diciembre de 2019. Lo anterior, por cuanto no se obtuvieron los resultados del 5 al 31 de diciembre del periodo evaluado debido a un incidente que se presentó con la base de datos del SIUST; para la posterior restauración de los servicios, el administrador restringió los accesos de escritura a la base de datos desde la CRC indicando que por temas de seguridad sólo desde el Ministerio TIC se harían dichos procesos.

Por otro lado, se indica en el informe de incidentes presentados en EncuestaCARE de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información que "Desde la CRC se enviaron varias comunicaciones al Ministerio TIC manifestando la afectación general que tiene en la entidad por las restricciones impuestas al acceso de la base de datos del SIUST. De manera gradual, el Ministerio TIC fue concediendo los permisos de lectura para consultar la información del SIUST desde la CRC, y fue hasta el día 24 de enero de 2020 que se establecieron los permisos para que la aplicación de EncuestaCARE pudiese realizar el registro de los usuarios y ya se evidenciaron registros desde esa fecha."

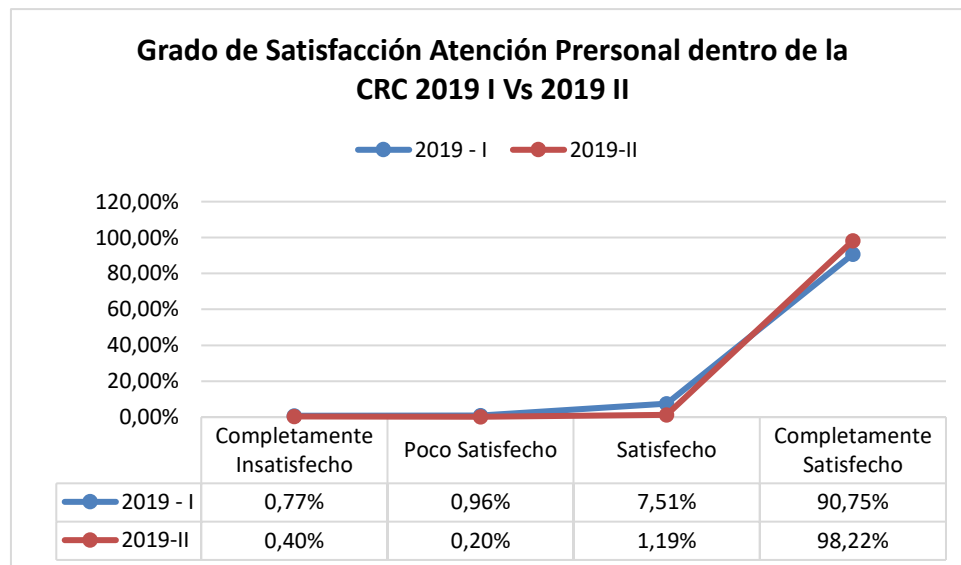
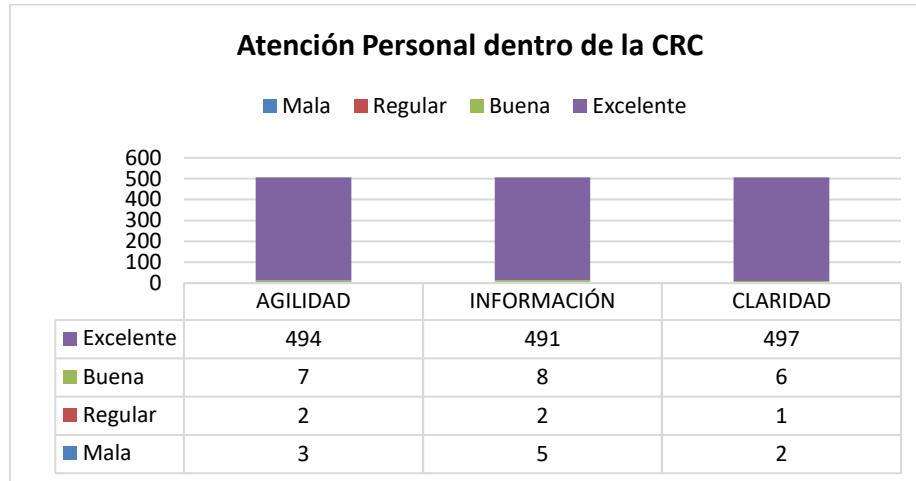
Segundo Informe 2019 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 18	
Mario Jiménez / Jessica Corredor	Actualizado: Enero 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- **Atención por Correo electrónico: 315 encuestas (38%)**



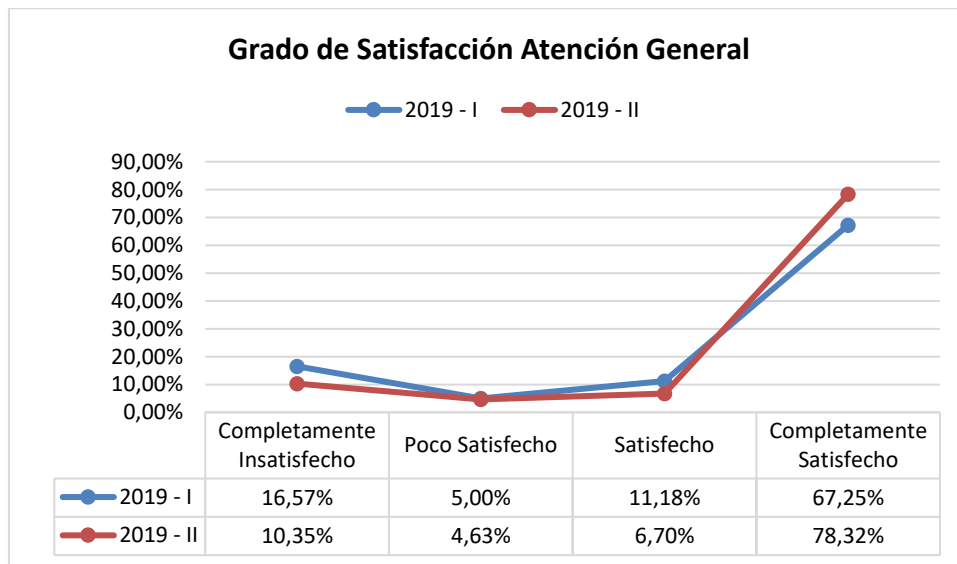
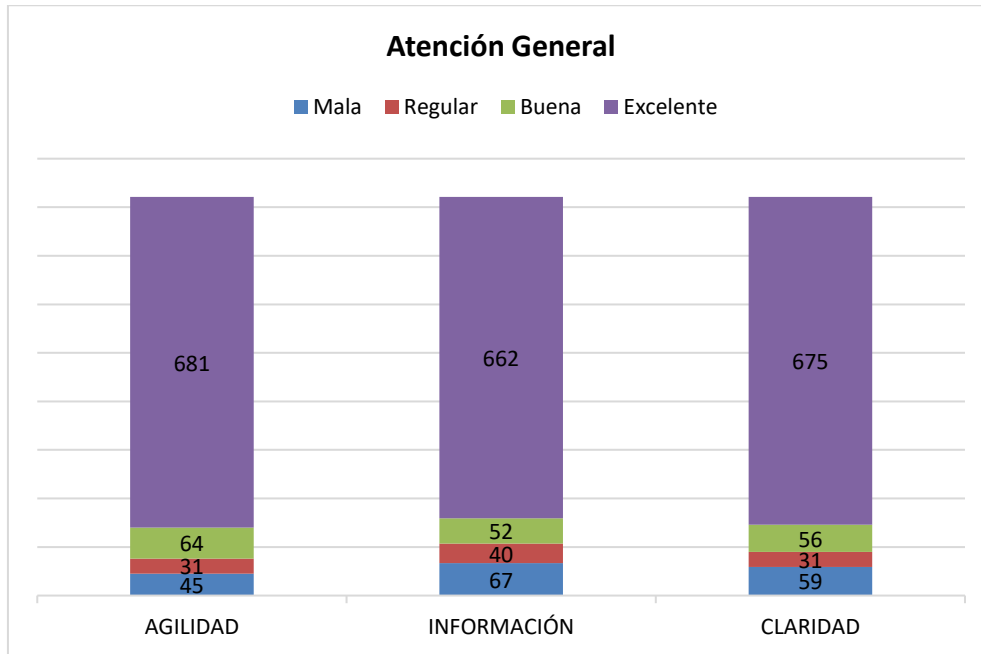
El comportamiento de este medio nos permite establecer lo siguiente: El 38.10% de los usuarios encuestados resultaron poco satisfechos y completamente insatisfechos, lo que significa una disminución de 4 puntos porcentuales con respecto al semestre anterior, mientras que el 61.90% manifestaron quedar satisfechos y completamente satisfechos luego de recibir respuesta a su petición, queja, reclamo o solicitud, donde se evidencia mejora de ese aspecto comparado con el primer semestre del año 2019.

- **Atención Personal dentro de la CRC: 506 encuestas (62%)**



Para este periodo (2019-II), con respecto a la atención personal dentro de la CRC, el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados se concentra en el criterio "completamente satisfecho" con un resultado del 98.22%, lo que es coherente con la calificación de la agilidad, información y claridad de este canal de atención ya que en su mayoría se describen excelente. Adicionalmente, se observa que los resultados presentan una situación similar a la del semestre anterior (2019-I).

• **RESULTADOS GENERALES: 821 ENCUESTAS (100%)**



SATISFACCIÓN	2019-II	2019-I
Completamente satisfecho	643	686
Satisfecho	55	114
Poco satisfecho	38	51
Completamente insatisfecho	85	169
Total	821	1020

4.2. Conclusiones generales de las encuestas

De manera general se puede observar que, dentro de los canales de atención analizados, el 90.74% de los encuestados consideran que la agilidad durante su consulta estuvo entre buena y excelente; la información suministrada fue excelente o buena en un 86.97%, mientras que, para el caso de la claridad, el 89.04% de los encuestados considera que estuvo dentro de estos parámetros.

Respecto al grado de satisfacción, el 85.02% calificó como satisfecho y completamente satisfecho, y el 14.98% se consideró completamente insatisfecho o poco satisfecho.

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. Ahora bien, es de aclarar que, al revisar los comentarios, la mayor parte de estos están relacionados con las molestias de los ciudadanos al no poder homologar sus equipos, al recibir una respuesta genérica y técnica para atender su caso particular y además, al enfrentarse con inconvenientes para conseguir y tramitar la documentación requerida para realizar su respectivo trámite de homologación por lo que finalmente no obtienen solución a su petición, igualmente, se deja claro que en su gran mayoría 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 por los medios de atención arriba analizados.

Segundo Informe 2019 - PQRS	Cód. Proyecto: N/A	Página 13 de 18	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Enero 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

❖ **Comentarios de los usuarios que fueron atendidos de manera personal y a través de correo electrónico durante el segundo semestre de 2019:**

Remitente	Observaciones
jccardonag1@gmail.com	no se explica muy bien en el correo porque mencionan que la información subida a la plataforma no es encontrada
diegodora@hotmail.com	Todos los documentos que mencionan que me hacen falta todos los suministre por la plataforma seguí uno a uno las indicaciones de cómo llenar la aplicación que publicaron ustedes por YouTube paso 6 pienso que no revisaron mi solicitud o que la plataforma borro los archivos adjuntos que allí pegue deberían tener un numero de teléfono para poder hablar con alguien y que verifique que todo se envió correctamente http://www.siust.gov.co/siust/mercadeo/registro_solicitud_homologacion.jsp?foco=subTipoTerminal
alonzre@outlook.com	es un servicio pesimo muy mal servicio no ayudan a resolver nada y piden una cantidad de documentos como si uno tubiera suficiente tiempo para perder en en todos lo que ustedes desean, todo este inconveniente cuando lo unico que queria era tener un telefono celular y ustede vienen y lo bloquean como si fuera un articulo robado
anamariagomezgonzalez2@gmail.c	Me dicen que no complete todos los documentos que me solicitaron, pero yo si envíe la carta de presentación, eso me da a entender que no revisan todo lo que he enviado, y también envíe un correo preguntando cuales con los laboratorios para pedir dicho certificado pues en ningún lado los mencionan, los link que salen en la resolución no abren y esto nunca me lo respondieron.
hhermida2005@yahoo.es	Como usuario no poseo la experticia que sugiere el asesor para anexar la documentación técnica que me sugiere el correo electrónico. por tanto he quedado en el punto inicial, en el cuál desconozco lo que debo hacer para solucionar el caso ante la negligencia de la CRC
jocla1999@yahoo.com.ar	Se evidencia que el asesor que respondió a mi solicitud no realizo ninguna consulta con el area que administra la plataforma, ya que el dia anterior teniendo en cuenta que no recibia ninguna respuesta y que no podia utilizar la plataforma para adjuntar los archivos , realice una llamada a la dependencia que administra la plataforma donde un asesor de nombre Elkin, muy cordialmente se apersono del caso, realizo las averiguaciones respectivas y constato en la misma area que otros usuarios estaban presentando el mismo problema y escalo el caso al departamento indicado. Luego de eso y teniendo en cuenta que los ajustes realizados no funcionaron escalo el caso a un segundo nivel. Esto demuestra el interes del asesor de solucionar la situacion y como deberia actuar un servidor publico frente a una solicitud de un usuario, mas si se tiene en cuenta la importancia del tramite a realizar, a la fecha aun estoy pendiente de la solucion ofrecida en el escalamiento de segundo nivel. cordialmente.

Jorge-garzon@live.com	La respuesta es un texto larguísimo que se nota que es una contestación genérica para todo el mundo sin respuesta concreta alguna. Muy mal servicio
javiervc84@gmail.com	Pésimo servicio, no se tomaron la molestia de revisar los archivos, y envían respuesta genérica que no tiene nada que ver con la documentación enviada (6 meses tratando de realizar un proceso de 1 día)
alexmagic30@outlook.com	Ser más claros y precisos en la información
Juancris06@AOL.com	En el formulario se anexaron todos los documentos requeridos, sin embargo la solicitud vuelve a salir impropcedente.
duranrodriguezjulio@gmail.com	por favor ser mas específicos en la atención a los ciudadanos ya que no somos técnicos especializados en la materia ni tenemos capacidades de hacker ni muchos menos ser mas claros en la información que solicitan gracias
85carlosgomez@gmail.com	Fui bastante claro con el requerimiento que hice que no era viable para mi caso utilizar la herramienta de la RNE por que no sirve! el asesor no se molesto en revisar el caso, simplemente en enviar lo primero que encontro y aun sigo con el problema
claudia.salazar@live.com	no me sirvió de nada hacer tanto tramite para que ustedes no hicieran nada por amo lograr mi celular peri tiempo con ustedes y aparte no ayudaron en nada
ben.mailhe@gmail.com	Dos mensajes bien elaborados por mi parte, que fueron respondidos con un copiar/pegar de las normas. Lo tomo como una tremenda falta de respecto. Pareciera que el asesor ni siquiera tomó el tiempo de leer el email. Voy a continuar enviando día atrás el otro mi pregunta hasta tener una respuesta válida, que corresponda a mi pregunta.
mrcucuta2012@Outlook.com	Me parece lo peor ya que para homologar un teléfono exigen muchas cosas ,y esa documentación que se le fue enviada me guíe a través de los tutoriales que ha subido la misma página . Entonces es una bil mentira por que seguí los pasos al pie de la letra para reunir toda la documentación que envíe ,y veo que solo perdí fue mi tiempo enviando todo esa información por que de igual no me solucionaron ni mierda, que desepción de verdad que exijan tanto para homologar un teléfono que salio al mercado hace 10 años . La peor experiencia que tuve fue con ustedes y creo que a nadie recomendaría perder tiempo con ustedes ya que no solucionan nunca nada .
mateo.riveros@gmail.com	NO sirvió de nada la atención, además, el proceso de homologación es negligente, compruebe que mi celular es seguro, pero al igual no lo valieron. EXISTEN MAS FORMAS DE GARANTIZAR LA CALIDAD QUE LA COMISION DE USA. no poseo el FCC ID, pero si regulaciones de la mayoría del mundo.

juolsar@gmail.com	No entiendo porque mi equipo a homologar fue bloqueado, En donde dicen que mi celular con tac 99000 no puede ser utilizado porque según no corresponde a la marca ni al modelo según la GSMA, lo utilice por meses y funcionó en normal, porque dicen que el imei no cumple con los estandares de industria, si el IMEI en el software, en la ranura porta chip y en la caja es el mismo, sus características como frecuencia de radiación , frecuencias de operación y demás factores están dentro del rango permitido y quizás hasta más bajo de los maximos, si hablamos de un imei alterado hasta donde se solo se podría en el software, no creo tener una máquina que imprima el imei en una pieza tan pequeña como el porta sim card, segunda vez que hago el proceso y llamé a la línea y me dijeron que siguiera los pasos, en los videos, no entiendo porque alguna vez si funcionó y ahora resulta que no, necesito que me ayuden con este tema ya que es un equipo personal
Mónikapilarflorez@gmail.com	Buenos días aún tengo mi equipo bloqueado por parte del operador claro no he tenido ninguna solución ya voy para 1 mes y 15 días con el problema les pido la grande colaboración a un llamado de atención ante este operador no es posible q lleve tanto tiempo sin poder utilizar mi equipo
lorenallanopalacios@hotmail.com	Estoy realizando una pregunta puntual, y a cambio recibo una respuesta genérica explicando los pasos los cuales ya conozco !
jpgiraldob@yahoo.com	Me parece que el proceso de homologacion no es un proceso formulado para una persona natural y requiere muchos conocimientos tecnicos y legislativos los cuales no son desglosados o ayudados a entender por los asesores o videos que muestran en la plataforma o pagina web.
mairlinvera@gmail.com	Lo hacen imposible para homologar un celular. Pretenden que uno sea un tecnico. Piden cosas que no son accesibles al publico en general. No ayudan en nada y despues de someter TODOS los requisitos pedidos niegan la solicitud con una excusa que algo les falto, cuando bien saben que recibieron todo dos veces. Son unos estafadores
hyuny2021@gmail.com	Este sistema muy incomoda para extranjero!!! Parece muy difícil de homologar el equipo que tengo, por lo que parece que está significando que compra un nuevo celular en Colombia.
enaluz1802@gmail.com	de verdad que los procesos los hacen cada día mas difíciles, con tantas papeleo que no sirven para nada. no entiendo como piden tantos requisitos, especificación de etiqueta , carta de presentación, certificados.. ect.. por un vil teléfono que necesito usar simplemente para recibir llamadas.. ... de paso te colocan tiempos! que en un mes si no consigo los requisitos.. ya no sirve el proceso! por DIOS! QUE ESTUPIDEZ!
erickalexander2704@gmail.com	En qué país del mundo ponen tantas trabas a una persona para que use un celular, todo par hacer que los ciudadanos adquieran los terminales bien caros por los impuestos y aranceles,
aelsonpino@est.uniatlantico.ed	Único servicio una con la información una cola ley completamente innecesaria burocrática estúpida

g.gilles@libero.it	una persona normal se pregunta: porque se le pide a uno que proporcione tantas difíciles informaciones técnicas para homologar un celular, cuando el ministerio puede conocerlo todo por medio de sus poderes? No es que esta es una burocracia enemiga y poner tantas dificultades a una persona sólo para que se venden más celulares en Colombia, una pura operación financiera?Estoy de verdad muy decepcionado y maravillado.
mrcucuta2012@outlook.com	Me parece lo peor,por tercera vez envio toda la documentación de mi teléfono para que me lo homologuen y me ponen peros por una simple bobada veo que solo por maldad no me lo homologan ya que es un teléfono clásico antiguo
leonchaux@gmail.com	En la carta que mandaron dise que está homologado y busque y no está homologado el celular al alpareser me están mintiendo y lo peor de todo es que me lo van a bloquear agan algo ya mandé todo
dike9408@gmail.com	no me an dado solucion alguna sobre la homologacion de mi celular , si ya les mande las fotos de la factura y los imei que compre mi celular en italia, que mas es lo que necesitan o monto una pqr por silencio administrativo, soy una persona profesional , necesito que por favor me den solución cumplí con mandar los requisitos que me pedian, si quieren llevo el celular con las cajas y con todo porfavor

5. Conclusiones y recomendaciones

- **Oportunidad y calidad de las respuestas**

Teniendo en cuenta el resultado de las encuestas realizadas una vez la Entidad atiende la respectiva solicitud, se evidencia que la percepción positiva con respecto a la atención que brinda la CRC a las PQRS presenta un incremento semestre a semestre sobrepasando de manera significativa a la percepción negativa. Ahora bien, los ciudadanos que no se encuentran satisfechos con el servicio prestado por la CRC relacionan su inconformismo frente a la imposibilidad de obtener solución a sus peticiones y solicitudes en su mayoría relacionadas con el trámite de homologación, adicionalmente, expresan en ocasiones su impresión acerca de que su solicitud no fue leída o estudiada lo suficiente, por lo que la respuesta resulta ser genérica y no atiende a su requerimiento de manera particularizada.

Esta dependencia observa que la Comisión ha trabajado en mejorar tanto los canales como el lenguaje para la comunicación con los ciudadanos, sin embargo, como muchos de los asuntos de los que se ocupa la CRC, dada su naturaleza, son bastante técnicos, se reitera la recomendación de utilizar mecanismos más didácticos para facilitar dicha comunicación, como videos, tutoriales, infografías, particularmente en lo relacionado con la homologación de equipos, que fue lo que generó mayor nivel

de consultas durante el periodo analizado, esto como reiteración al análisis realizado en el semestre anterior.

- **Conclusión general:**

Según lo dispuesto por 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 como por ejemplo, mesas de homologación quincenal y recursos de identificación, calibración de llamadas con el Call Center (IQ Outsourcing – Américas Bussiness), seguimiento a radicados pendientes y revisión de encuestas de satisfacción para crear nuevos indicadores de NSU de trámites, que han permitido evidenciar mejora en la percepción de los usuarios con respecto a la atención y los servicios prestados por la CRC.

Tomando como base las apreciaciones recogidas de los usuarios mediante las encuestas permanentes y el análisis del comportamiento de estos resultados, concluimos que se continua mejorando en materia de atención al ciudadano mediante el fortalecimiento de las acciones descritas en los planes de mejoramiento.

Mario Jimenez Gayón
Coordinador Oficina de Control Interno - CRC

Segundo Informe 2019 - PQRSD	Cód. Proyecto: N/A	Página 18 de 18	
Mario Jiménez / Jesica Corredor	Actualizado: Enero 2020	Revisado por: Control Interno	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			