



# AVANCE DEFINITIVO DEL INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE DE 2022

## CONTROL INTERNO UAE CRA

### 13 de mayo de 2022





# OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, así como el artículo 4º del Decreto 707 de 1995 y el memorando N° 20172010005893 del 16 de noviembre de 2017, frente a los mecanismos diseñados por la Entidad para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por sus usuarios.



# CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

1. El cumplimiento de la normatividad que rige las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, (Ley 1755 de 2015; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, el artículo 4º del Decreto 707 de 1995 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*).
2. El fundamento de las respuestas emitidas por la entidad.
3. La remisión por competencia a las entidades respectivas.
4. El oportuno cumplimiento de los términos.

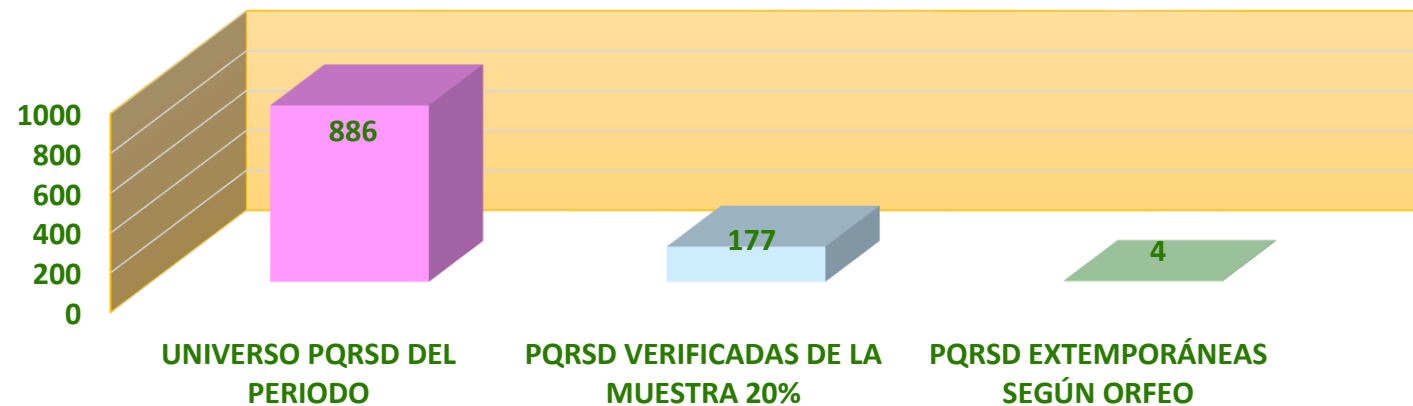


# ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2022 fue de 886. La selección de auditoría correspondió al 20% del universo para un total de 177 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tomadas como muestra del ejercicio.

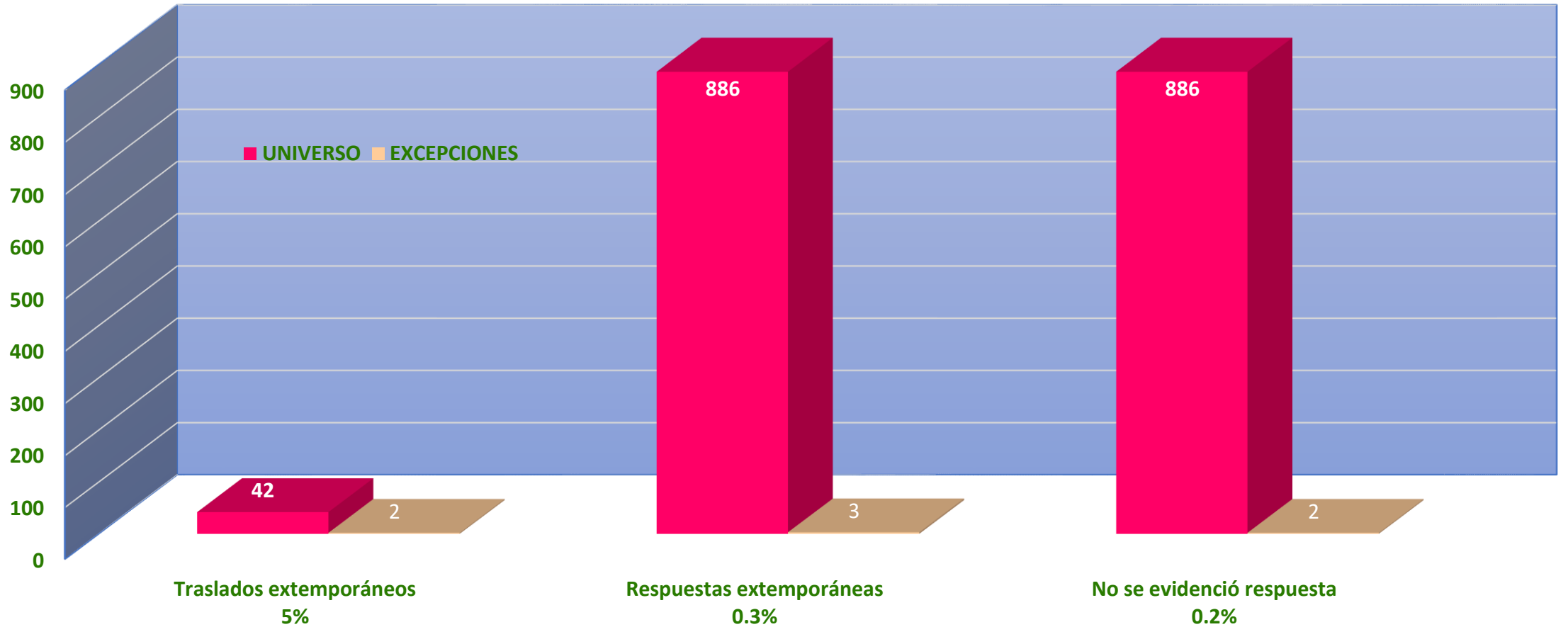
El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias extemporáneas del primer trimestre de 2022 según el sistema ORFEO fue de 4, muestra sobre la que se verificó el oportuno cumplimiento de los términos legales.

Por lo anterior, la muestra de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo verificado fue de 181.





# OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE 2022





## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

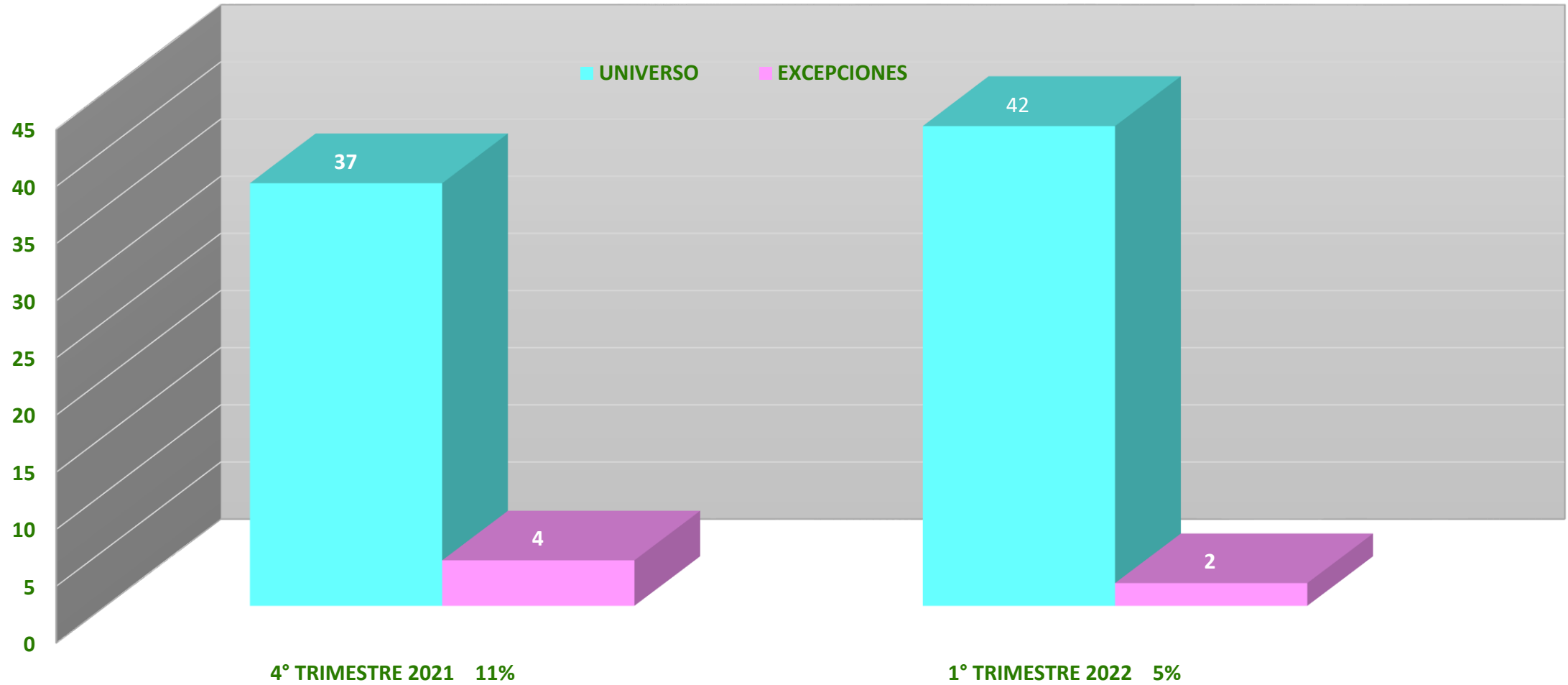
Dentro del presente seguimiento, esta Unidad evidenció que en el 5% de los casos verificados en la muestra y que fueron trasladados por competencia a otras entidades (2 de 42), se realizaron de manera extemporánea sin observarse los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. (...)”* subrayas fuera de texto, (ver anexo 1).

Por lo anterior, es necesario dar cumplimiento a los términos previstos en la ley para los respectivos traslados por competencia a las autoridades respectivas, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de la vigencias 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.





# COMPARATIVO POR TRIMESTRES DE LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS





## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, remitidos vía correo electrónico de fecha 28 de abril de 2022, señalando lo siguiente: *“Sobre el traslado extemporáneo y respuesta extemporánea del oficio 20223210017192 del 23 de febrero de 2022, a continuación, se indican los hechos que motivaron la fecha del traslado al Ministerio de Comercio: Mediante el radicado CRA No.20213210035642 de 2021, el señor Rubén Darío Avendaño requirió a la CRA un informe por escrito de los aportes a pensión pagados por los años laborados entre 1993 y 1994, razón por la cual mediante radicado CRA No. 20210200031171 de 2021, se le informó que se había dado traslado de la petición al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante radicado CRA No.20210200031161 de 2021 con los soportes que reposaban en los expedientes de la entidad, teniendo en cuenta que revisada la información que reposa en el archivo central de la Comisión, no se encontraron registros de pagos de los años 1993 y 1994, debido a que la tesorería para la época en comento era ejercida por el Ministerio de Desarrollo Económico, toda vez, que la Comisión empezó a ejercerla a partir del mes de agosto de 1995. A través del radicado CRA No. 20222310005532 del 27 de enero de 2022, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicitó copia de la historia laboral del señor Rubén Darío Avendaño, información que se remitió mediante radicado No.20220200007951 de 02 de febrero 2022. Mediante radicado CRA No. 20223210022702 del 23 de febrero de 2022, el Ministerio de Vivienda remitió por ser de nuestra competencia la solicitud del señor Rubén Darío Avendaño de la certificación CETIL, adjuntando documentos donde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*





## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

*“manifestaba que no tenía información en sus expedientes y no podía emitir la certificación, razón por la cual, después de realizar gestión telefónica con el Ministerio de Vivienda y Comercio en procura de ayudar a resolver la petición del señor en mención, en el Ministerio de Comercio nos informaron que estaban realizando la reconstrucción del expediente laboral y que se estaba agilizando el proceso con los documentos remitidos por la CRA, razón por la cual, se procedió a remitir el radicado a dicha entidad para que la respuesta se emitiera por la entidad competente a través del radicado CRA No. 20220200017831 de 09 de marzo de 2022. Así mismo, dicho Ministerio a través del radicado No. 20223210022702 del 14 de marzo de 2022, informó a la CRA, que ya había emitido la certificación y anexo los documentos soporte. Lo anterior es para informar que, si bien los términos por traslado indicados en el informe no se cumplieron, los hechos del caso en particular fueron atípicos y siempre se actuó en procura de solucionar y ayudar a gestionar la solicitud del peticionario, teniendo en cuenta como se evidencia en los hechos, desde el año 2021 ningún Ministerio había dado respuesta a la solicitud y se debía realizar una gestión previa para direccionar la petición de forma correcta, y no continuar trasladando por competencia los requerimientos sin que se diera solución de fondo”.*



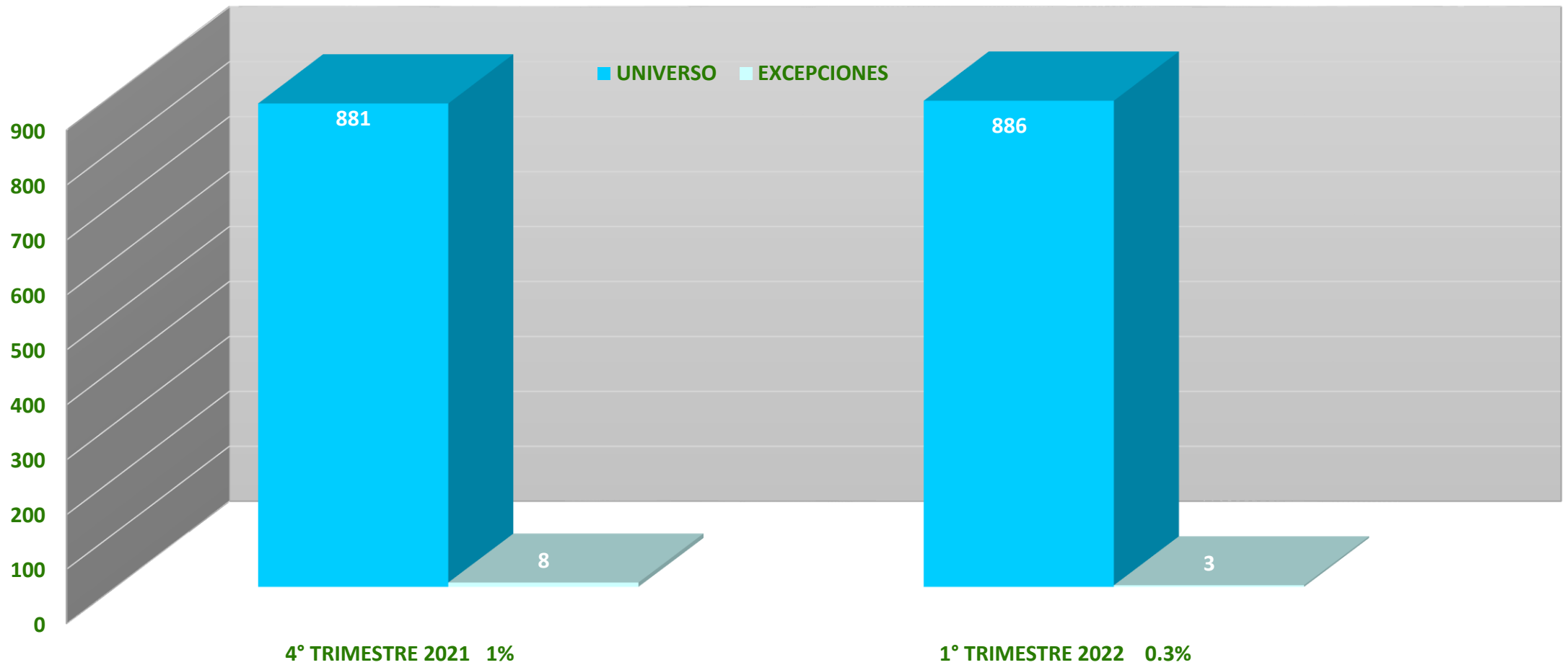
## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

En el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) contestadas de manera extemporánea, que corresponde al primer trimestre de 2022, se evidenció que el 0.3% (3 de 886) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 en su artículo 5º que señala lo siguiente: *“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”* (negritas fuera de texto), (ver anexo 2).

Por lo anterior, se conmina a la entidad a dar respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, para efectos de evitar riesgos legales en contra de la UAE CRA y conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de seguimiento de las vigencias 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.



# COMPARATIVO POR TRIMESTRES DE LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

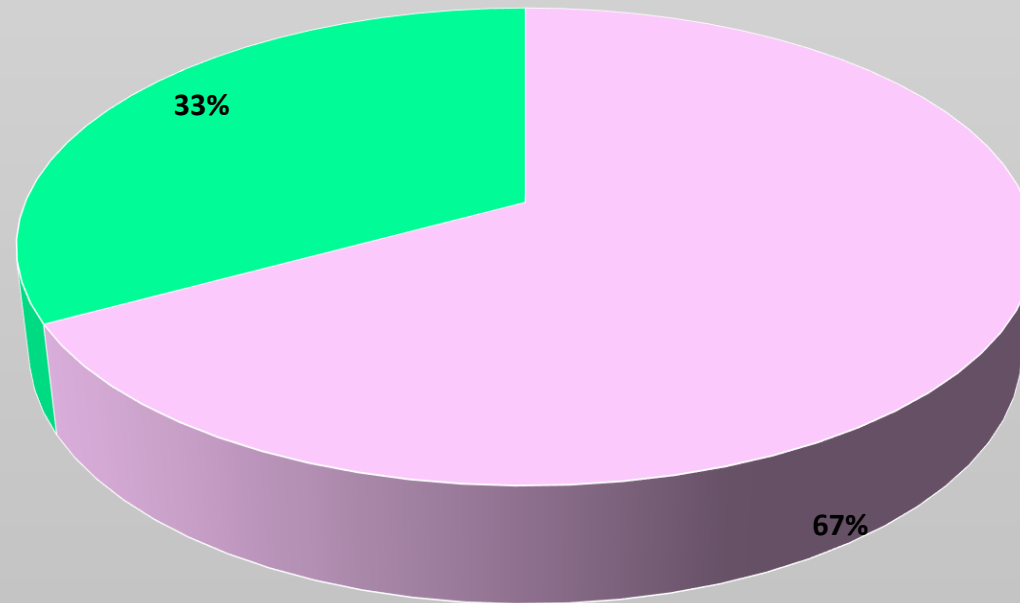




# RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2022

■ SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (2/3)

■ OFICINA ASESORA JURÍDICA (1/3)





## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, remitidos vía correo electrónico de fecha 28 de abril de 2022, señalando lo siguiente: *“Sobre el traslado extemporáneo y respuesta extemporánea del oficio 20223210017192 del 23 de febrero de 2022, a continuación, se indican los hechos que motivaron la fecha del traslado al Ministerio de Comercio: Mediante el radicado CRA No.20213210035642 de 2021, el señor Rubén Darío Avendaño requirió a la CRA un informe por escrito de los aportes a pensión pagados por los años laborados entre 1993 y 1994, razón por la cual mediante radicado CRA No. 20210200031171 de 2021, se le informó que se había dado traslado de la petición al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante radicado CRA No.20210200031161 de 2021 con los soportes que reposaban en los expedientes de la entidad, teniendo en cuenta que revisada la información que reposa en el archivo central de la Comisión, no se encontraron registros de pagos de los años 1993 y 1994, debido a que la tesorería para la época en comento era ejercida por el Ministerio de Desarrollo Económico, toda vez, que la Comisión empezó a ejercerla a partir del mes de agosto de 1995. A través del radicado CRA No. 20222310005532 del 27 de enero de 2022, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicito copia de la historia laboral del señor Rubén Darío Avendaño, información que se remitió mediante radicado No.20220200007951 de 02 de febrero 2022. Mediante radicado CRA No. 20223210022702 del 23 de febrero de 2022, el Ministerio de Vivienda remitió por ser de nuestra competencia la solicitud del señor Rubén Darío Avendaño de la certificación CETIL, adjuntando documentos donde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

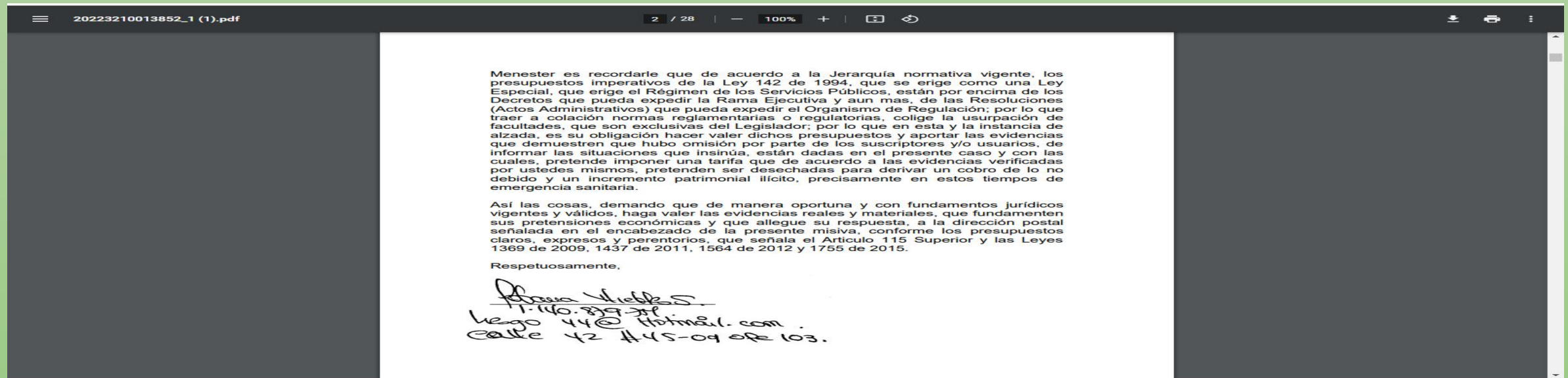
*“manifestaba que no tenía información en sus expedientes y no podía emitir la certificación, razón por la cual, después de realizar gestión telefónica con el Ministerio de Vivienda y Comercio en procura de ayudar a resolver la petición del señor en mención, en el Ministerio de Comercio nos informaron que estaban realizando la reconstrucción del expediente laboral y que se estaba agilizando el proceso con los documentos remitidos por la CRA, razón por la cual, se procedió a remitir el radicado a dicha entidad para que la respuesta se emitiera por la entidad competente a través del radicado CRA No. 20220200017831 de 09 de marzo de 2022. Así mismo, dicho Ministerio a través del radicado No. 20223210022702 del 14 de marzo de 2022, informó a la CRA, que ya había emitido la certificación y anexo los documentos soporte. Lo anterior es para informar que, si bien los términos por traslado indicados en el informe no se cumplieron, los hechos del caso en particular fueron atípicos y siempre se actuó en procura de solucionar y ayudar a gestionar la solicitud del peticionario, teniendo en cuenta como se evidencia en los hechos, desde el año 2021 ningún Ministerio había dado respuesta a la solicitud y se debía realizar una gestión previa para direccionar la petición de forma correcta, y no continuar trasladando por competencia los requerimientos sin que se diera solución de fondo”.*





# COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**COMENTARIOS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA**, remitidos vía correo electrónico de fecha 3 de mayo de 2022, señalando lo siguiente: *“Rad. 20223210013852: Fecha de radicación: 15 de febrero de 2022- Fecha de respuesta: 23 de enero de 2022 mediante oficio 20220120012901 de febrero 18. Al observar en detalle la trazabilidad del trámite dado a la comunicación de respuesta (rad. 20220120012901 de 18 de febrero), se evidencia que la entidad dio respuesta dentro del término de ley, al correo registrado por la ciudadana peticionaria, como se observa en la siguiente imagen:*





# COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

*También, que ante la no entrega exitosa del correo electrónico de respuesta, se procedió de inmediato, esto es, unos pocos minutos después de conocida esa situación, a disponer el envío del oficio de respuesta en físico por correo certificado a la dirección igualmente registrada en la petición, tal como se registra en el siguiente anexo:*

DOCUMENTO N. 20220120012901 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20220121550000002E							Solicitados	Solicitar Físico		
Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente						
Usuario Actual		ARCHIVO		Dependencia Actual		ARCHIVO				
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO					
CORRESPONDENCIA	23-02-2022 09:53 AM	Devolución de correo	WILSON OSWALDO OSPINO NIETO	Devolucion (CUENTA DE CORREO INEXISTENTE).						
CORRESPONDENCIA	18-02-2022 16:07 PM	Digitalizar Imagen	WILSON OSWALDO OSPINO NIETO	undefined	WILSON OSWALDO OSPINO NIETO					
Oficina Asesora Jurídica	18-02-2022 14:40 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	*TRD*155/0 (Anexo Tipificado No. 20220120012901)	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA					
Oficina Asesora Jurídica	18-02-2022 14:31 PM	Radicación	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA					
DATOS DE ENVIO										
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio
20220120012901	CORRESPONDENCIA	23-02-2022 09:58 AM	JOHANNA PAOLA NIEBLES SÁNCHEZ	Calle 42 N° 45 4 09 OFICINA 103	ATLANTICO	BARRANQUILLA	CERTIFICADO			WOSPINO321



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, remitidos vía correo electrónico el día 11 de mayo de 2022, con respecto al radicado N° 20223210013852 de fecha 15 de febrero de 2022, señalando lo siguiente:

*“Haciendo el respectivo seguimiento al asunto, en efecto fue solo hasta el día 23 de febrero de 2022, es decir, tres (3) días hábiles después de haber sido radicada en correspondencia la respuesta de la Oficina Asesora Jurídica al radicado, en el que el área de correspondencia indicó que hubo una devolución por “cuenta de correo inexistente” y procedió a su envío por correo certificado, originando que por nuestra causa se diera una respuesta fuera de términos al peticionario. Teniendo en cuenta lo anterior y para efectos de que esta situación no se vuelva a repetir, se copia en este correo a las personas involucradas en el proceso para que en adelante siempre se revise diariamente el envío de los correos, así como las devoluciones o aquellos correos que reboten. Esto por cuanto la verificación del envío, en este caso se hizo solo hasta dos (2) días hábiles después y por lo tanto sólo hasta este momento se actuó. De antemano agradezco mucho esta información y la oportunidad de dar respuesta, porque esto nos permite mejorar nuestros procesos y que no se vuelvan a presentar este tipo de situaciones”.*



## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

En el 0.2% de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) (2 de 886) no se evidenció respuesta en el sistema ORFEO. Lo anterior, ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece lo siguiente: *“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”*, términos que fueron ampliados mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 en su artículo 5º que señala lo siguiente: *“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”* (negrillas fuera de texto).

**EXTRACTO DE LA SENTENCIA 951 DE 2014:** *“(…) (iv) Notificación de la decisión: (…) “Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida.*



## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

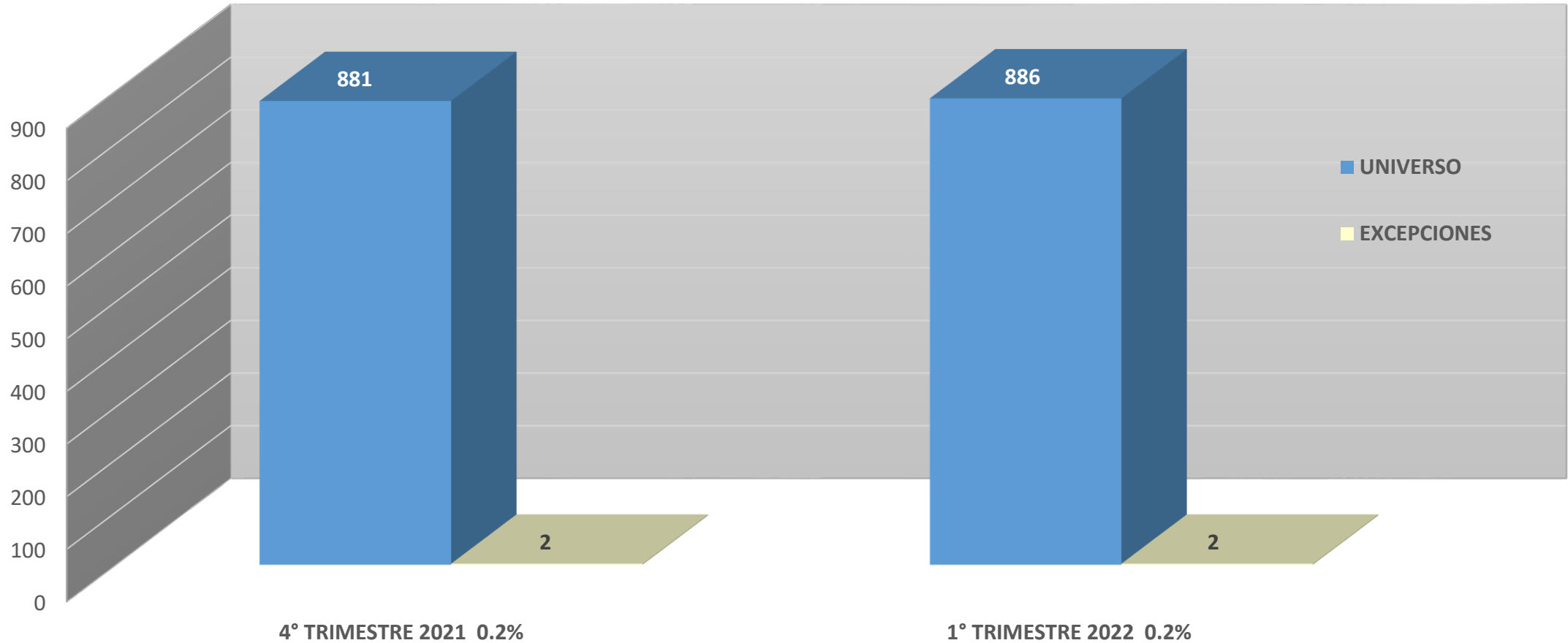
*De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia T-477 de 2002, en donde se determinó que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: “(i) el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y (ii) el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante (...)”*

Así las cosas, es necesario dar respuesta y dejar evidencia de la misma ante cualquier tipo de solicitud que sea presentada, en aras de no incurrir en la posible violación a un derecho fundamental como es el de petición, contenido en la Constitución Política de Colombia, (ver anexo 3).

Es preciso señalar que esta observación se realizó en el seguimiento de la vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021.



## COMPARATIVO POR TRIMESTRES DE LA OBSERVACIÓN NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS







## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**COMENTARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, remitidos vía correo electrónico de fecha 28 de abril de 2022, señalando lo siguiente: *“Radicados sin respuesta: Sobre el radicado 20223210002912 del 19 de enero de 2022 me permito aclarar lo siguiente: El Señor Alberto Ramírez Moros quien funge como Agente Especial de la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO - EICVIRO E.S.P, solicitó estado de cuenta para verificar los valores pendientes a pagar a la CRA. Mediante comunicación telefónica el día 20 de enero de 2022 se le asistió explicando cada una de las obligaciones que tiene el prestador con la CRA, en cuanto a la Contribución Especial de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, las cuales son 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017, mismas que se encuentran el proceso de cobro coactivo No. 20180121695900051E y petición de solicitud de estado de cuenta que fue respondida bajo los radicados CRA No. 20210200006851 y CRA No. 20210200005631. El 14 de marzo de 2022 se dio cierre al radicado informando en el histórico la forma medio por el cual se resolvió la petición, sin embargo, no se adjuntó soporte ya que se resolvió vía telefónica”.*

**COMENTARIOS DE CONTROL INTERNO DE LA UAE CRA:** Las solicitudes de estado de cuenta con radicados No. 20210200006851 del 1 de febrero de 2021 y No. 20210200005631 del 2 de febrero de 2021, fueron atendidos por la entidad en esa época. Sin embargo, la solicitud materia de la presente observación, es del 19 de enero de 2022, donde el peticionario estaba requiriendo las cuentas financieras además de otra información, solicitando que fuera enviada a su correo electrónico.



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Ahora bien, la entidad atendió telefónicamente la solicitud escrita del peticionario, cuya trazabilidad quedó reflejada únicamente en el histórico de Orfeo, al cual solo tienen acceso los funcionarios y contratistas de la Comisión, debiendo dejar trazabilidad tanto del trámite de la solicitud como de la notificación del mismo al peticionario, de acuerdo a lo establecido en la sentencia 951 de 2014 que señala lo siguiente:

*"(iv) Notificación de la decisión: El ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición[146], porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente. La notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011[147]. "Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida. De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia T-477 de 2002, en donde se determinó que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: "(i) el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y (ii) el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante"[148].*



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se subraya que la administración tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de esta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado". Subrayas fuera de texto.

Denotándose con lo anterior, que la entidad no cuenta con las evidencias suficientes para demostrar que el trámite realizado telefónicamente fue notificado al peticionario bajo los parámetros contenidos en la ley 1437 de 2011.

Adicionalmente, el procedimiento SCI-PRC01 "Atención de PQRSD" V04 señala en la actividad N° 5 lo siguiente: "Designación de responsable" y en descripción: "Se designa al funcionario responsable de proyectar y remitir la respuesta a la PQRSD", eventos de los que claramente no se obtuvo evidencia por parte de esta dependencia auditora, toda vez que no reposa ni la respuesta por escrito de la entidad y menos aún, la notificación al peticionario de dicho trámite telefónico registrado en el histórico de orfeo; lo anterior sin dejar de lado que la solicitud inicial no fue verbal sino escrita, por lo que era necesario darle a esta petición, el tratamiento contenido en el procedimiento citado.



# ANEXOS



# TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DEL TRASLADO	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	DEPENDENCIA	ÁREA QUE GESTIONÓ EL TRASLADO
1.- 20223210017192 de fecha 23/2/2022	10/3/2022	6 días	Subdirección Administrativa y Financiera	
2.- 20223210012262 de fecha 10/2/2022	18/2/2022	1 día	Oficina Asesora Jurídica	Subdirección de regulación



# RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 2

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	TÉRMINO LEGAL	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	DEPENDENCIA
1.- 20223210017192 de fecha 23/2/2022	10/3/2022	5 días	6 días	Subdirección Administrativa y Financiera
2.- 20223210012262 de fecha 10/2/2022	18/2/2022	5 días	1 día	Oficina Asesora Jurídica
3.- 20223210013852 de fecha 15/2/2022	23/2/2022	5 días	1 día	Subdirección Administrativa y Financiera





# NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 3

N° DEL RADICADO	ASUNTO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES UNIDAD DE CONTROL INTERNO
1.- 20223210002912 de fecha 19/1/2022	<i>“Solicitud revisión de estados financieros”</i>	Subdirección Administrativa y Financiera	No se evidenció respuesta alguna por parte de la entidad así como tampoco la respectiva notificación al peticionario, pese a tratarse de una petición escrita.
2.- 20223210003462 de fecha 19/1/2022	<i>“Queja malos manejos acueducto veredal”</i>	Oficina Asesora Jurídica	La respuesta de la solicitud “anónima” debió publicarse en la pagina web de conformidad a lo establecido en el “procedimiento de atención de PQRSD V04”  <i>“Si por el contrario no se tiene ninguna información del peticionario, se debe publicar en la página web de la entidad por el término de 5 días”</i>



**MUCHAS GRACIAS  
POR SU ATENCIÓN**



**Línea fija:** (60+1) 487 3820 / (60+1) 489 7640

**Desde el exterior:** con +57(601)

**Fax:** (60+1) 4897650

**Línea Gratuita Nacional:** 01 8000 517565

**Línea anticorrupción:** (60+1) 4873820 Ext. 235



**correo@cra.gov.co**



**www.cra.gov.co**

**Síguenos en**

**@CraColombia**

