

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)
ENERO A DICIEMBRE DE 2016

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO Enero-Diciembre de 2016

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 2641 de 2012 y en la herramienta denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSD formulados por los ciudadanos durante la vigencia 2016.

Para la elaboración de este documento se tuvo en cuenta las solicitudes clasificadas en el sistema de gestión documental Orfeo bajo el concepto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y registradas en el año 2016 y que se constituyen en la base de datos a evaluar. En este informe se muestra el resultado del control y el seguimiento dado a las mismas.

Antes de avanzar sobre el análisis de la información, se considera oportuno presentar las siguientes definiciones, las cuales constituyen la base que orienta este procedimiento.

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 (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Conforme con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son los siguientes:

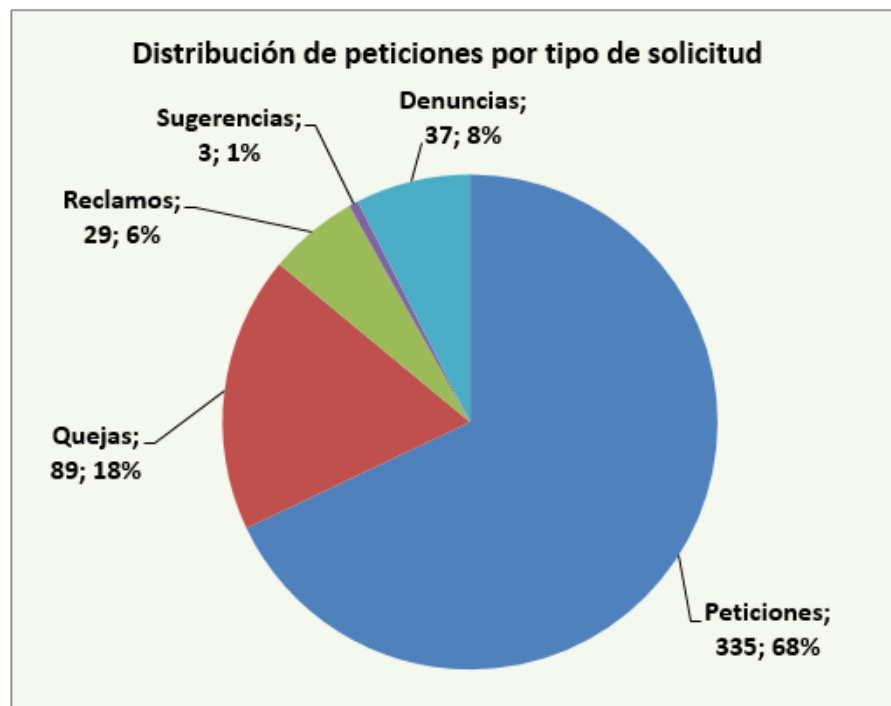
- Peticiones de **interés general y particular**: Dentro de los **quince (15)** días hábiles siguientes a su recepción
- Peticiones de **documentos e información**: Dentro de los **diez (10)** días hábiles siguientes a su recepción
- **Consultas** en relación con las materias a su cargo: Dentro de los **treinta (30)** días hábiles siguientes a su recepción
- Peticiones entre autoridades: Dentro de los **diez (10)** días hábiles siguientes a su recepción.
- Funcionarios 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 hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, tiene dispuesto cuatro (4) canales de atención para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben sus solicitudes, como son: 1. Atención presencial, 2. Atención telefónica (conmutador), 3. Atención virtual (página web, correo electrónico, chat, redes sociales, fax, formulario electrónico) y 4. Atención por correspondencia (correo físico o postal, buzón de sugerencias).

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

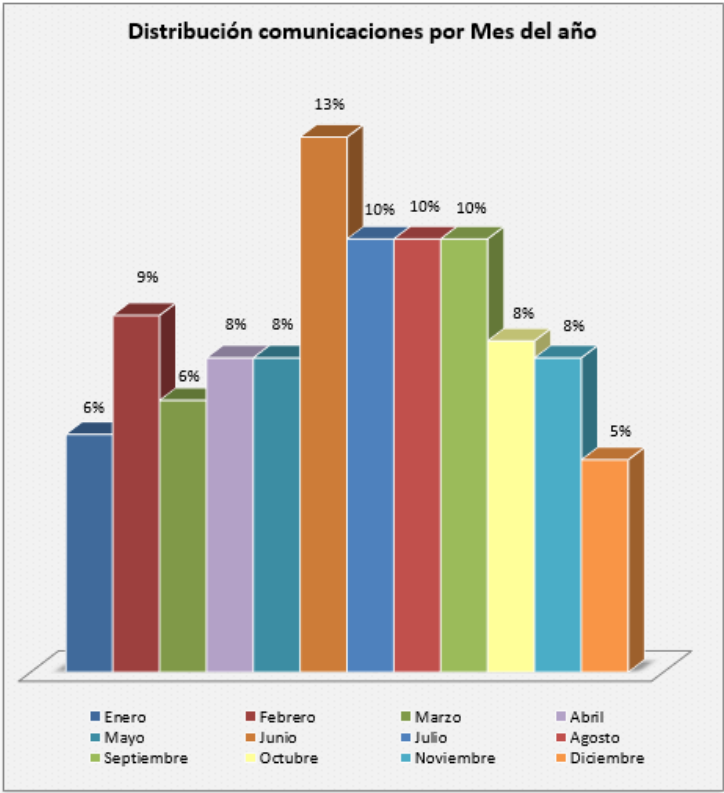
En la siguiente gráfica se observa el volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresaron a la Comisión de acuerdo a su naturaleza, de acuerdo a lo definido por cada ciudadano:



De acuerdo a la gráfica anterior en la vigencia 2016 a la entidad ingresaron 493 comunicaciones categorizadas por los ciudadanos de la siguiente forma: Peticiones 335 que corresponden al 68% del total recibido, 89 como quejas que equivalen al 18% del total de solicitudes recepcionadas, 29 como reclamos, que equivalen al 6% del total registrado, así mismo se recibieron 3 como sugerencias y corresponden al 1% del total y 37 comunicaciones catalogadas como denuncias, que corresponden al 8% del total recibido.

Tipo de Solicitud	Q	%
Peticiones	335	68%
Quejas	89	18%
Reclamos	29	6%
Sugerencias	3	1%
Denuncias	37	8%
Total	493	100%

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR MES DEL AÑO



En la gráfica precedente se observa la distribución porcentual por mes de año, de las comunicaciones recibidas

Distribución por Mes	Q	%
Enero	28	6%
Febrero	42	9%
Marzo	32	6%
Abril	37	8%
Mayo	37	8%
Junio	63	13%
Julio	51	10%
Agosto	51	10%
Septiembre	51	10%
Octubre	39	8%
Noviembre	37	8%
Diciembre	25	5%
Total	493	100%

De acuerdo a los datos de la anterior tabla, ingresaron mensualmente a la Comisión durante el período Ene-Dic, un promedio de 41 comunicaciones, las cuales fueron remitidas por los ciudadanos con los asuntos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

Adicionalmente se observa que en cuatro meses del año se concentra el 43% del volumen del total de radicados, siendo el mes de junio el de mayor número con 63 casos y representa el 13% del año, y los meses de julio, agosto y septiembre con 51 casos cada uno, participan con un peso del 10% del total recibido en la vigencia.

Mes	Distribución por Mes Período: Ene - Dic de 2016					Total	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias		
Enero	14	7	3	0	4	28	6%
Febrero	24	8	4	0	6	42	9%
Marzo	24	5	1	0	2	32	6%
Abril	27	2	5	0	3	37	8%
Mayo	24	11	0	0	2	37	8%
Junio	43	19	0	1	0	63	13%
Julio	34	13	2	1	1	51	10%
Agosto	38	6	2	0	5	51	10%
Septiembre	36	5	6	0	4	51	10%
Octubre	29	3	2	0	5	39	8%
Noviembre	22	7	3	1	4	37	8%
Diciembre	20	3	1	0	1	25	5%
Total	335	89	29	3	37	493	100%

En la anterior tabla se observa la distribución del número de casos por mes y por tipo de solicitud según la clasificación allí mencionada.

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación, se evidencia los canales por los cuales fueron recibidos las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresaron a la CRA durante el año 2016:

Canal	Tipo de Solicitud: Ene - Dic de 2016					Total	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias		
Correo - Certificado	70	6	2	1	3	82	17%
Página Web	80	67	16	0	27	190	39%
Mail	116	11	9	2	7	145	29%
Personal	69	5	2	0	0	76	15%
Total	335	89	29	3	37	493	100%



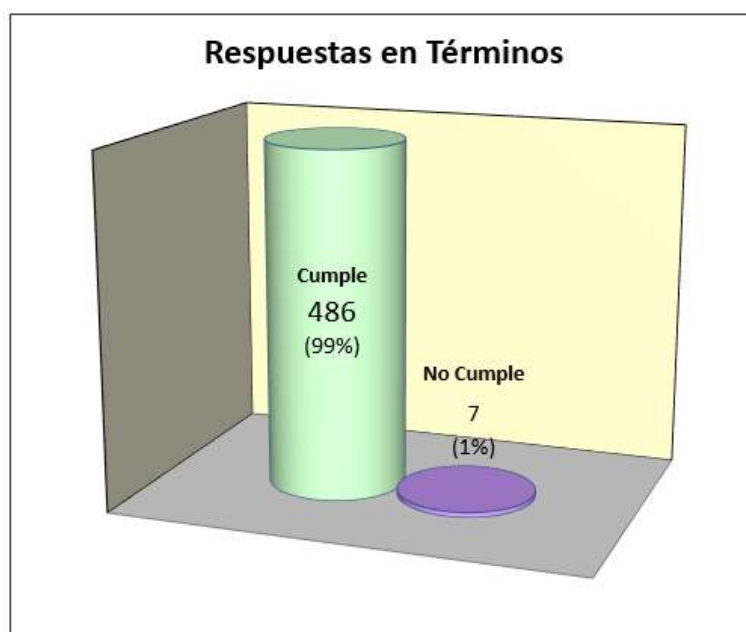
Como se muestra en la tabla y en la gráfica anterior, el canal más usado por los usuarios de la Comisión para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante la vigencia 2016, fue el de página web con 190 casos y corresponde al 39% del total de solicitudes recibidas, seguido por el mail con 145 registros, que corresponde al 29% del total. De igual manera, aparece el Correo-certificado en un tercer lugar con 82 casos, que equivale a un 17% del total y finalmente el canal personal, con una participación del 15%, que corresponde a 76 casos del total del año de 493.

TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Efectuada la revisión de respuestas dadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA para el período analizado enero-diciembre de 2016, se concluye que la totalidad de comunicaciones fueron respondidas por la entidad a sus

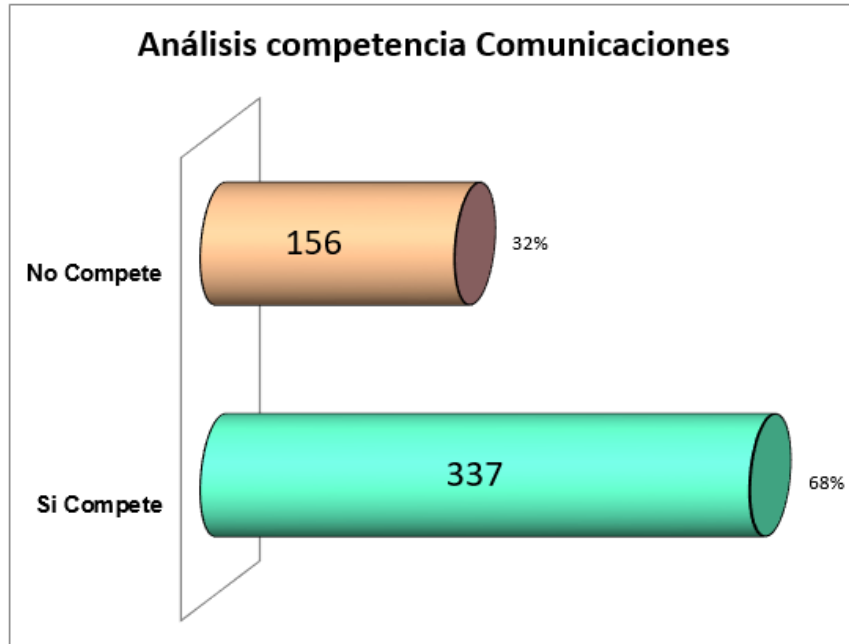
remitentes. No obstante, se debe trabajar para lograr que el ciento por ciento de las comunicaciones, se respondan en término definido por la ley, de acuerdo a su característica. De igual manera, se pudo determinar que, del total de las 493 comunicaciones recibidas, en tan solo 7 casos, que equivalen al 1% del total del año, no se contestaron en tiempo, como se indica en la información de la tabla y gráfico presentado a continuación.

Respuesta	Respuesta en Términos : Ene - Dic de 2016					Total	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias		
Cumple	328	89	29	3	37	486	99%
No Cumple	7	0	0	0	0	7	1%
Total	335	89	29	3	37	493	100%



ANÁLISIS DE COMPETENCIA DE LAS COMUNICACIONES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Competencia	Competencia CRA: Ene - Dic de 2016					Total	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias		
Si Compete	270	31	18	3	15	337	68%
No Compete	65	58	11	0	22	156	32%
Total	335	89	29	3	37	493	100%



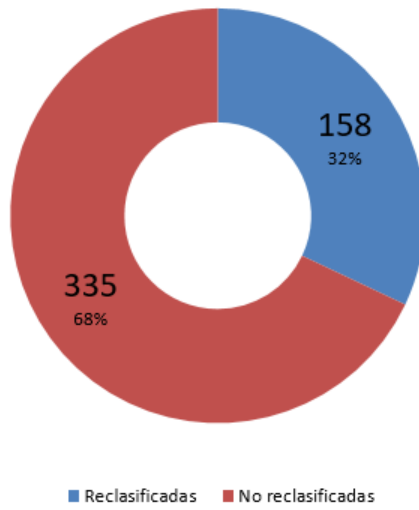
La información de la tabla y gráfica, arriba presentada, permite concluir que del total de las 493 comunicaciones que ingresaron a la entidad durante la vigencia 2016, con el asunto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, 337 casos, es decir el 68% del total, correspondían a asuntos de competencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, y 156 casos, que corresponden al 32% del total recibido se pudo determinar que correspondía a temas que no son de la competencia de la entidad, para los cuales se procedió conforme a la Ley.

RECLASIFICACIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN PETICIONES DE CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR

Al revisar las diferentes solicitudes de los ciudadanos y teniendo en cuenta las definiciones incluidas en el documento denominado “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” definida por Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia, se puede determinar que del total de las comunicaciones recibidas se reclasifican en la categoría de “Peticiones de carácter general o particular”, 158 casos, que equivalen al 32%. Esta situación obedece al hecho que, aunque el usuario consideraba que la petición efectuada a la CRA, correspondía a una posible queja, reclamo, sugerencia o denuncia, al efectuar la revisión del contenido de la misma, estas finalmente se tipificaron para efectos estadísticos, como peticiones de carácter general o particular, con base en la definición de Ley.

Reclasificación de las Comunicaciones	Q	%
Total Comunicaciones	493	100%
Reclasificadas	158	32%
No reclasificadas	335	68%

Reclasificación de las Comunicaciones



Distribución de las Comunicaciones reclasificadas

