

**INFORME DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y
DENUNCIAS – PQRSD**

ENERO – JUNIO 2017

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO Enero - junio de 2017

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 enero - junio 2017

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los ciudadanos y usuarios.

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

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 concretas.

De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas, 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 dispuestos cuatro (4) canales de servicio para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos:

1. Canal de servicio para atención presencial.
2. Canal de servicio para atención telefónica (conmutador).
3. Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico, chat, redes sociales, fax, formulario electrónico).
4. Canal de servicio por correspondencia (correo físico o postal y buzón de sugerencias).

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Presencial	Atención personal	Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá D.C., Colombia.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 517565	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la CRA
	Línea fija desde Bogotá	Desde Colombia: (1) 4873820 / 4897640 y Desde el exterior: con +57(1)		

Atención Virtual	Aplicativo página Web	www.cra.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRSD en línea, se accede con el link: http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr Así mismo, puedes estar pendiente del trámite de su solicitud en el siguiente link: http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr/seguimiento-pqr
	Correo electrónico	correo@cra.gov.co notificacionesjudiciales@cra.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
	Fax	Desde Colombia: (1) 4897650 y Desde el exterior: con +57(1)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm	
Atención Correspondencia	Correo postal y certificado	Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá D.C., Colombia.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CRA

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

La siguiente gráfica, da cuenta del volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que llegaron a la entidad, de acuerdo con lo definido por cada ciudadano:

Gráfica 1
Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Con respecto al total de requerimientos recibidos por la CRA, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017, se observa un total de 129 registros.

TABLA 1
Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	105	81,4
Quejas	9	7,0
Reclamos	14	10,9
Denuncias	1	0,8
PQRSD	129	

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Las 129 comunicaciones, fueron categorizadas por los ciudadanos de la siguiente forma: Peticiones 105 que corresponden al 81% del total recibido. Quejas 9 que equivalen al 7%. Reclamos 14, que equivalen al 10.9% del total registrado. Por su parte, no se registran sugerencias y solo hay una denuncia, que no alcanza a representar ni el 1% (0.8%)

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

En la gráfica se observa el total de comunicaciones recibidas en cada mes, desde enero hasta junio.

Gráfica 2
Distribución de Comunicaciones por mes del año



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

De acuerdo con los datos que arroja el sistema, ingresaron en promedio 22 comunicaciones mensuales.

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud								
Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Peticiones	23	16	19	15	30	2	105	81,4
Quejas	6	1	2	0	0	0	9	7,0
Reclamos	0	4	5	4	1	0	14	10,9
Denuncias	0	0	1	0	0	0	1	0,8
PQRSD	29	21	27	19	31	2	129	

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Se observa como los meses de mayor volumen son enero con un registro de 29 PQRSD, equivalente al 22.5%, marzo con 27 registros (16,27%) y mayo con 31, un 24%, lo que representa el 63% del total de requerimientos para la entidad en el primer semestre del año. El mes que menor registro presenta es junio, con 2 PQRSD, lo que equivale al 1.5% del total.

En la anterior tabla se observa la distribución del número de casos por mes y por tipo de solicitud según la clasificación allí mencionada. Mayo presenta el mayor número de peticiones 30 del total de 31 comunicaciones. En enero se presentaron 29 requerimientos de los cuales 6 son quejas. Marzo es el único mes, en que se registran peticiones, quejas reclamos y una denuncia. Febrero, marzo y abril, presentan registros de reclamos en promedio 3 por mes, que para los meses de enero y junio son cero.

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

A continuación en la Tabla 3, se observa los canales por los cuales fueron recibidos los requerimientos hechos por los usuarios de la CRA durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017.

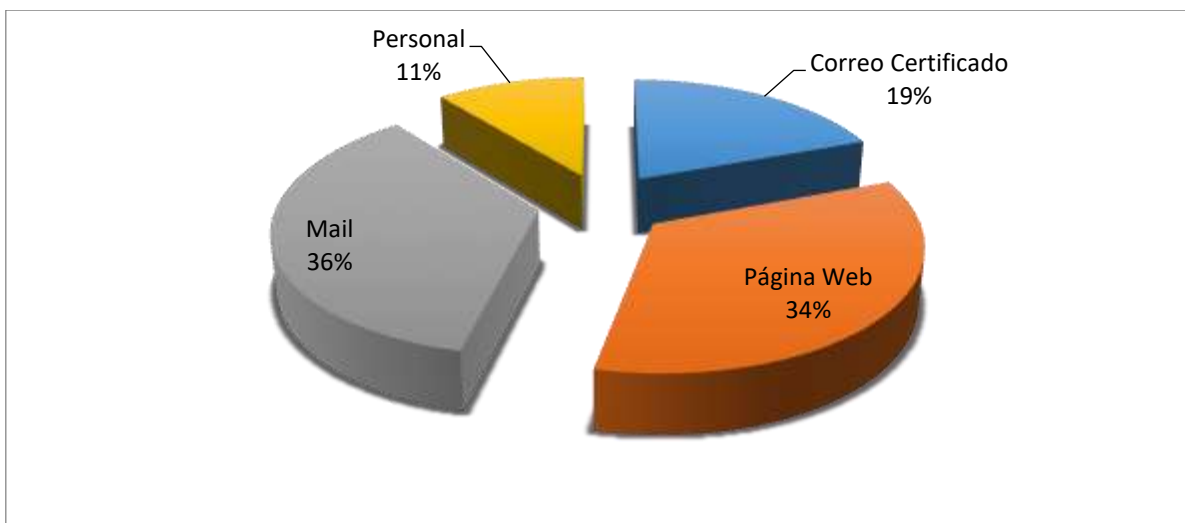
Tabla 3. Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRSD

Canal de Atención	Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Total
Correo Certificado	22	0	3	0	25
Página Web	38	4	2	0	44
Mail	33	4	8	1	46
Personal	12	1	1	0	14
Total	105	9	14	1	129

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Como se muestra en la tabla y en la gráfica, el canal más utilizado por los usuarios es el canal virtual, representado en correo electrónico (46) y página web (44), con un total de 90 registros, que equivalen aproximadamente al 70% de los requerimientos hechos a la entidad.

Gráfica 3.
Distribución por Canales de Atención de las PQRSD recibidas



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

El correo certificado se ubica en el tercer lugar con 25 registros, correspondientes al 19.3% y finalmente el canal presencial, con 14 registros que equivalen al 11% de las solicitudes presentadas. Permite este reporte identificar la importancia de continuar estimulando en los usuarios el uso del canal virtual y fortaleciendo las comunicaciones institucionales a través de la página web.

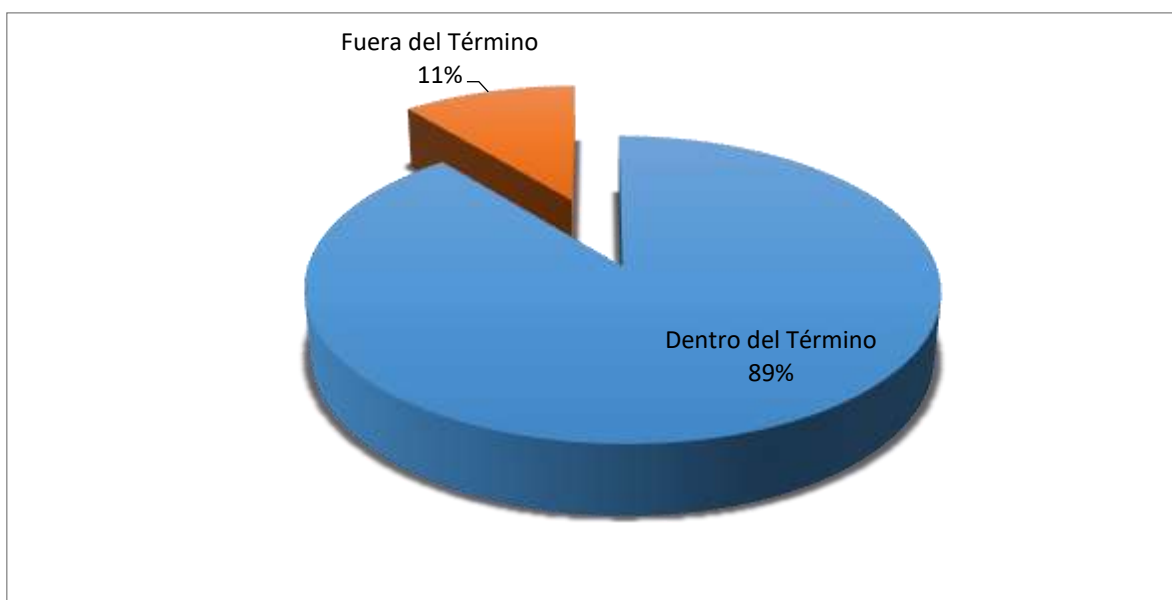
TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Tabla 4. Términos de Respuesta de las PQRSD					
En tiempo	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
Dentro del Término	93	8	13	1	115
Fuera del Término	12	1	1	0	14
Total	105	9	14	1	129

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Efectuada la revisión de respuestas dadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA para el período 1 enero – 30 de junio de 2017, se observa que el total de los requerimientos fueron respondidos por la entidad a los usuarios interesados.

**Gráfica 4.
Términos de respuesta de las PQRSD**



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

El 89% de las comunicaciones, es decir 115, se respondieron dentro de los términos de ley y el 11%, representado en 14 comunicaciones, fuera de los términos. Es importante seguir trabajando para cumplir al 100% en lo relacionado con tiempos de respuesta. Identificar las variables que hacen que una comunicación no se de en términos, permitirá mejorar para el cumplimiento a los usuarios.

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE USUARIO

De acuerdo con los registros, las comunicaciones que llegan a la entidad son radicadas por Usuarios y Empresas. Existen 5 peticiones, un 4% de las solicitudes, que no permite con la información disponible identificar tipo de usuario.

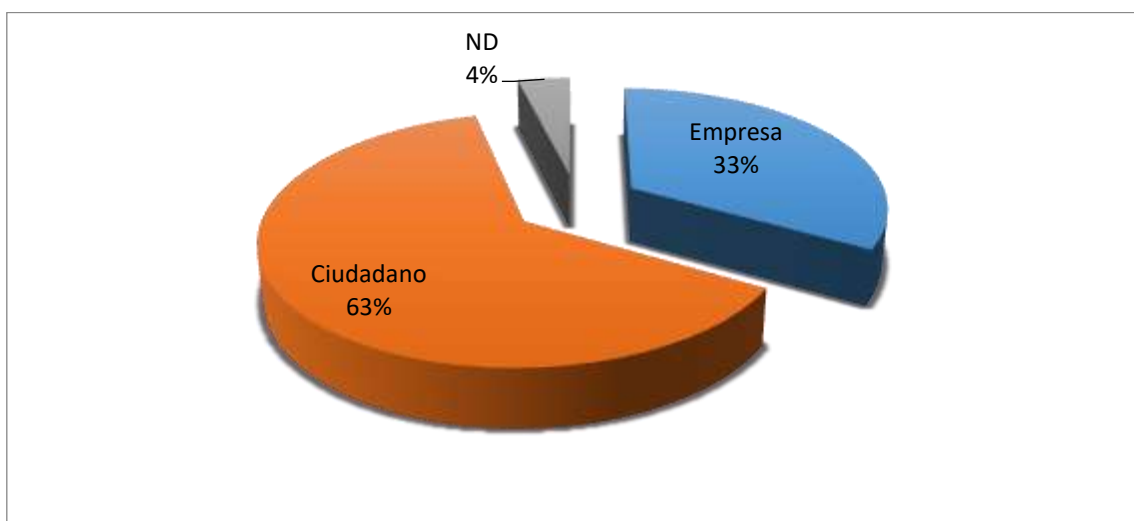
Tabla 5. Clasificación por Tipo de Usuario					
Tipo de Usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
Empresa	35	3	4	1	43
Ciudadano	65	6	10	0	81
ND *	5	0	0	0	5
Total	105	9	14	1	129

*ND - Información no disponible, fue radicada por Página Web y no fue posible establecer tipo de usuario con certeza

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Con respecto a las empresas, durante el período del 1 de enero al 30 de junio de 2017, se tienen 35 peticiones, 3 quejas, 4 reclamos y 1 denuncia, para un total de 43 requerimientos, lo que equivale al 33% del total registrado. Por su parte, los ciudadanos presentaron 81 requerimientos, correspondiente al 63%, de los cuáles 65 son peticiones, 6 son quejas y 10 reclamos. No presentan ninguna denuncia los ciudadanos que se acercan a la CRA.

**Gráfica 5.
Distribución por Tipo de Usuario**

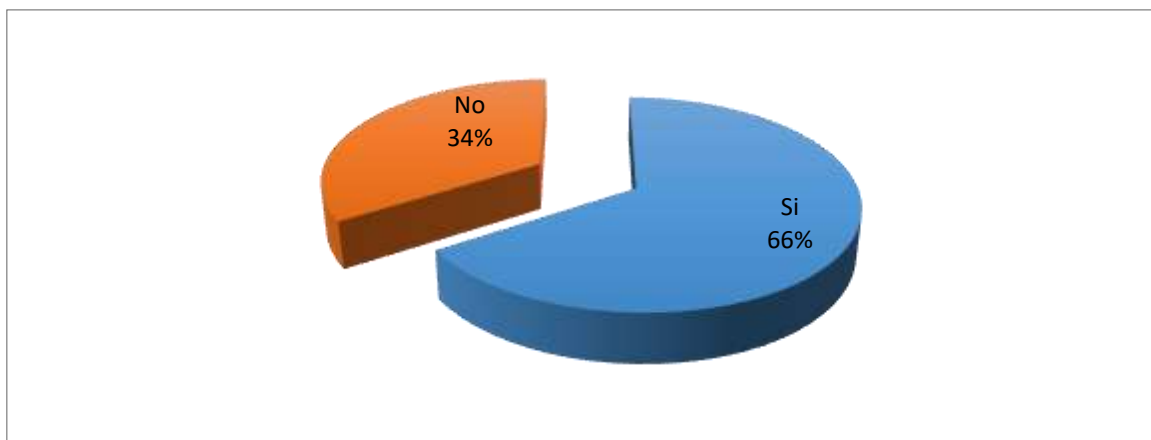


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

La información, permite concluir que del total de las 129 comunicaciones que ingresaron a la entidad durante la vigencia 2016, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, 85 casos, es decir el 66% del total, correspondían a asuntos de competencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

**Gráfica 6.
Análisis por Competencia**



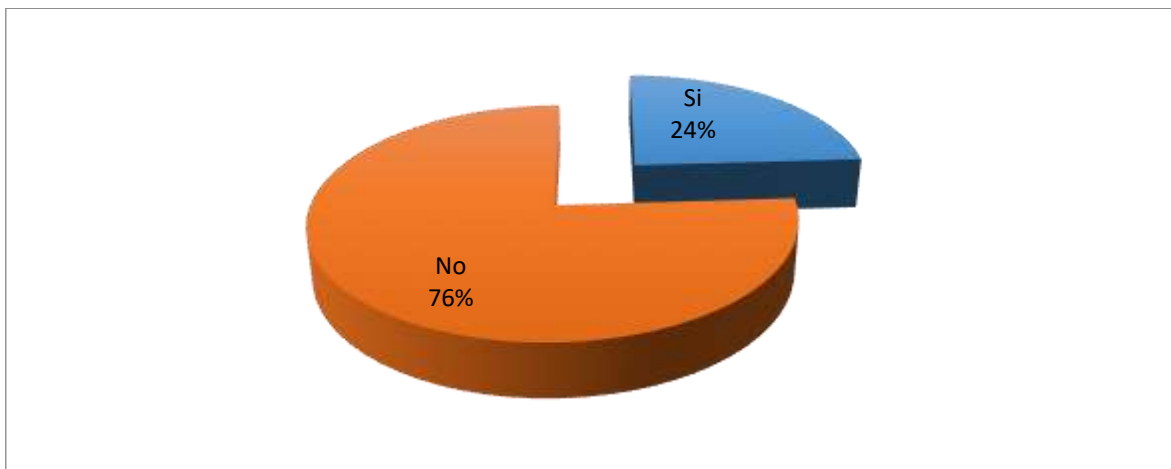
Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

44 casos, que representan el 34% del total recibido, corresponden a temas que no son competencia de la entidad, para los cuales se procedió conforme a los términos de 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 la 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 “Petición de carácter general o particular”, 31 casos, que equivalen al 24%.

**Gráfico 6.
Reclasificación de PQRSD**



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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.