

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS – PQRSD

**I. JULIO – SEPTIEMBRE
2017**

**II. OCTUBRE – DICIEMBRE
2017**

**I. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO
Junio a septiembre 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 1 de junio – 1 de septiembre de 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 analizado. 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).

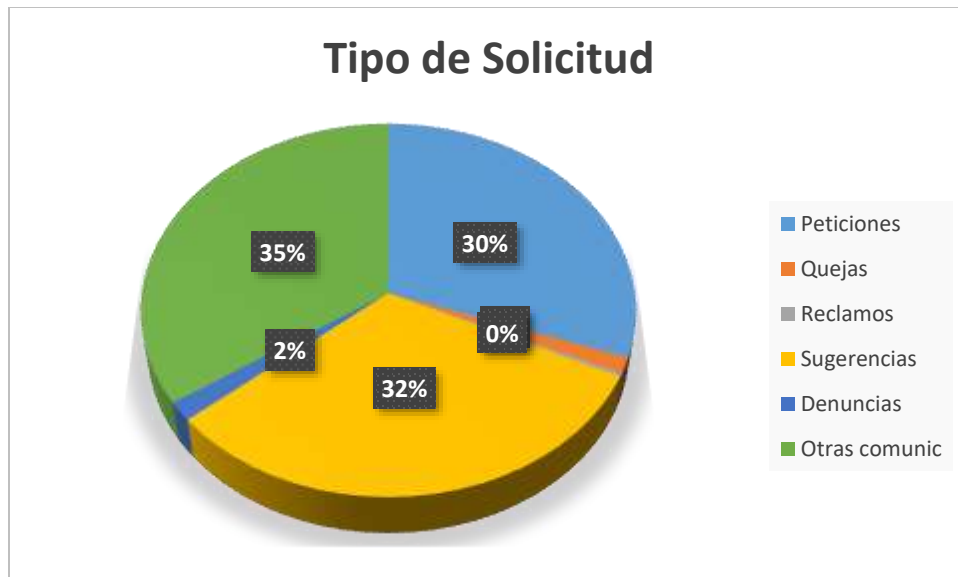
Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Presencial	Atención personal	Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá D.C., Colombia.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo 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 usuario:

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 julio y septiembre, se observan 1887 registros, distribuidos de la siguiente manera.

TABLA 1
Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	575	30%
Quejas	25	1%
Reclamos	6	0%
Sugerencias	599	32%
Denuncias	31	2%
Otras comunicaciones	651	34%
PQRSD	1887	100%

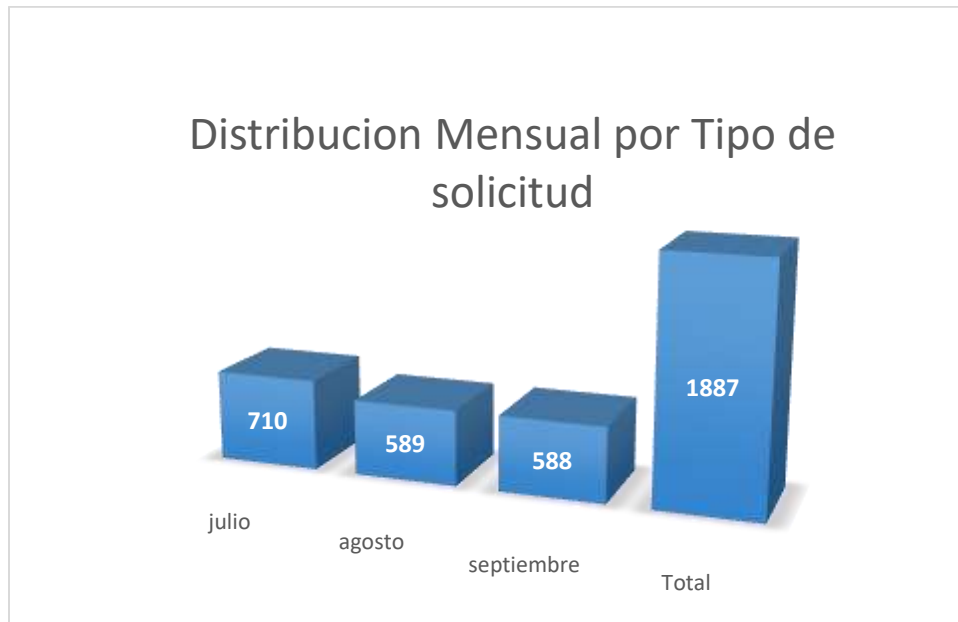
Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Las 1887 comunicaciones, fueron categorizadas por los ciudadanos de la siguiente forma: Peticiones 575, sugerencias 599 y otras comunicaciones 651 que corresponden aproximadamente al 97% del total de las solicitudes. Quejas con 25, reclamos con 6 y denuncias con 31 registros, los cuales hacen parte de un 3% de la totalidad de las comunicaciones.

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 julio hasta septiembre.

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 525 comunicaciones mensuales.

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud Mensual					
Tipo de Solicitud	julio	agosto	septiembre	Total	%
Peticiones	260	192	123	575	30,47%
Quejas	8	9	8	25	1,32%
Reclamos	1	4	1	6	0,32%
Sugerencias	29	292	278	599	31,74%

Denuncias	5	9	17	31	1,64%
Otras comunicaciones	407	83	161	651	34,50%
PQRSD	710	589	588	1887	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Se observa como el mes de mayor volumen es julio con un registro de 710 PQRSD, equivalente al 45.5%. Se hace énfasis en que para el mes de septiembre solo se tienen 10 días de registro.

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 analizado.

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

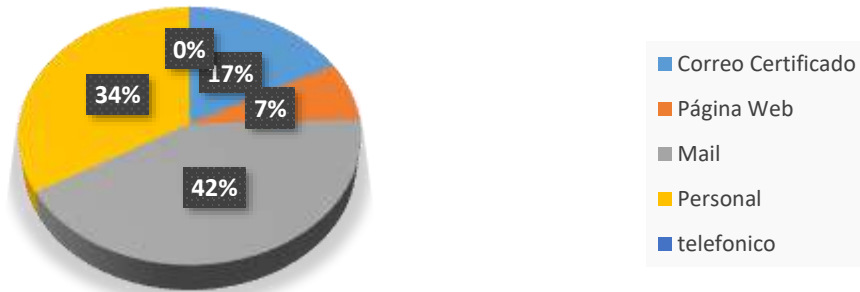
Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRSD		
Canal de Atención	Total	%
Correo Certificado	323	17,12%
Página Web	139	7,37%
Mail	792	41,97%
Personal	632	33,49%
telefonico	1	0,05%
Total	1887	100,00%

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 Mail (792) con un 41.97% de participación, seguido con el canal personal (632) con 33.49%, estos dos canales representan un 75.46% del total de requerimientos. El correo certificado (323) con 17.12% de participación, pagina web con 139 registros y el canal telefónico con tan solo 1 registro.

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

Distribucion por canales



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

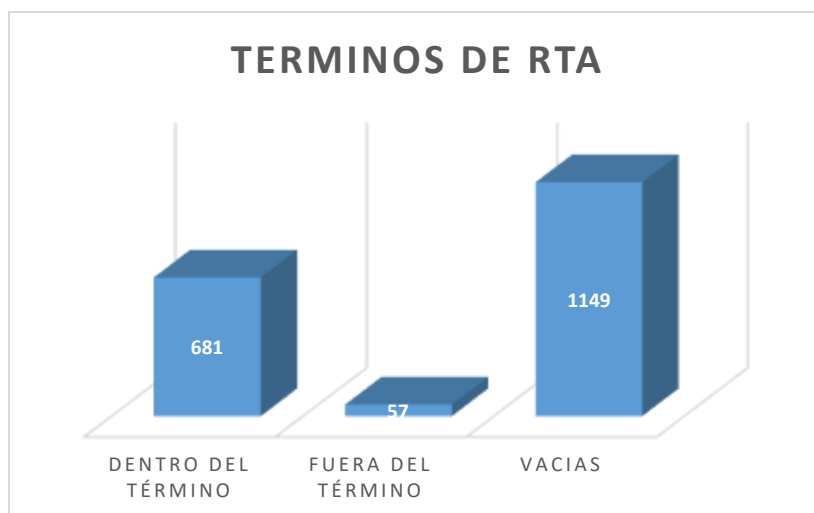
Términos de Respuesta de las PQRSD							
En tiempo	Peticiones	Quejas	Reclamos	sugerencia	Denuncias	otras comu	Total
Dentro del Término	268	16	2	249	8	138	681
Fuera del Término	48	0	0	2	0	7	57
vacías	259	9	4	348	23	506	1149
Total	575	25	6	599	31	651	1887

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 de julio – 15 de septiembre de 2017, se observa que los requerimientos que se encuentran **dentro del término** son **681**, los que se encuentran **fuera de termino** son **57** de los **1887** requerimientos que ingresaron a la entidad.

* **NOTA:** Las casillas vacías, representan los radicados referidos que a la fecha de entrega de corte aun no tienen respuesta porque todavía se encuentran corriendo en los términos de ley.

Gráfica 4.
Términos de respuesta de las PQRSD



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE USUARIO

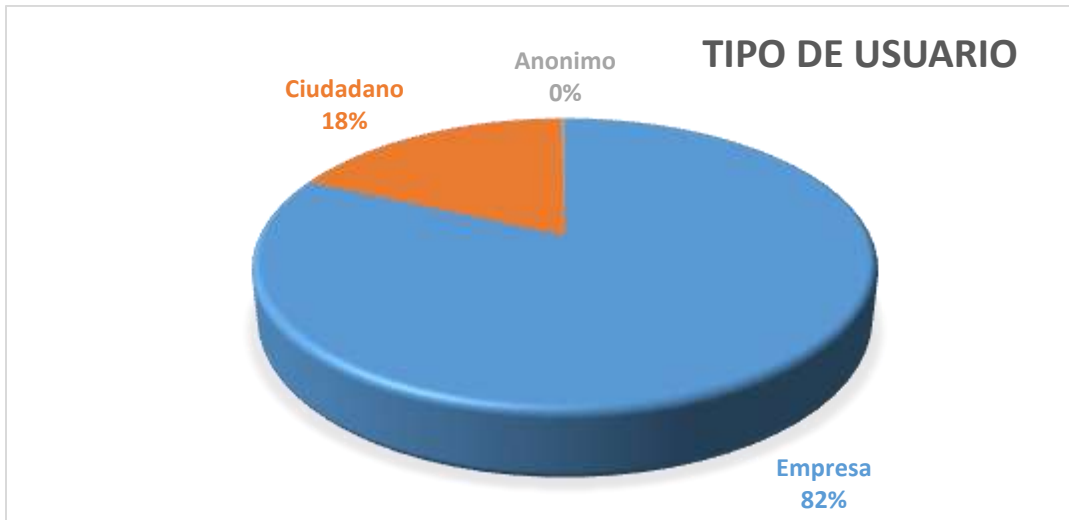
De acuerdo con los registros, las comunicaciones que llegan a la entidad son radicadas por ciudadanos, 312, empresas 1265 y 5 anónimos.

Tipo de Usuario de las PQRSD							
Tipo de Usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Otras comunicaciones	Total
Empresa	450	8	6	529	6	545	1544
Ciudadano	123	15	0	69	25	106	338
Anonimo	2	2	0	1	0	0	5
Total	575	25	6	599	31	651	1887

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Con respecto a las empresas, durante el período de julio a septiembre, se tienen 1544 requerimientos, 450 peticiones, 8 quejas, 6 reclamos 529 sugerencias, 6 denuncias y otras comunicaciones 545 del total registrado. Por su parte, los ciudadanos presentaron 338 requerimientos, correspondiente al 18%, de los cuáles 123 son peticiones, 15 son quejas, 69 sugerencias 25 denuncias y 106 de otras comunicaciones. Anónimos fueron 5.

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

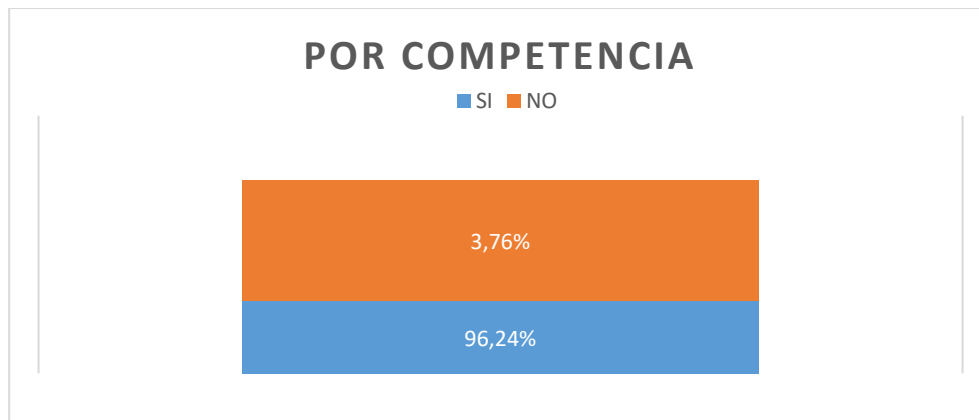


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

La información, permite concluir que del total de las comunicaciones que ingresaron a la entidad de julio a septiembre, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, más de 1800 casos, es decir el 96% 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

71 casos, que representan el 3,7% del total recibido, corresponden a temas que no son competencia de la entidad, para los cuales se procedió conforme a los términos de Ley.

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRSD DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2017

De la información recogida en la base de Datos de PQRSD en el periodo evaluado del 2017, Se observa que la mayoría de las temáticas por las cuáles se acercan usuarios a la entidad son:

Distribución por Tematicas		
Temáticas	Total	%
No competencia	71	4%
información normativa	203	10,76%
información general	484	25,65%
tarifario	278	14,73%
subsídios	10	0,53%
seguimiento a procesos, denuncias o demandas	62	3,29%
contribuciones	363	19,24%
invitaciones	48	2,54%
comunicación general	291	15,42%
facturación	77	4,08%
total	1887	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Los tres ítems más solicitados en la entidad hacen referencia a: **Información General** que representa el 25,65% de las solicitudes con un total de 484 registros, **Contribuciones** 19,24% y **Comunicación general** un 15,42% (291 registros), seguido por **tarifario**, que corresponde al 14,73%, con 278 registros, **Información Normativa** con 203 registros equivalentes al 10.76%

Por otra parte, facturación con 77 registros, los de No competencia con (71 registros), **Seguimiento a los procesos, Denuncias o Demandas**, corresponden (62 registros), **invitaciones** 48 registros y **Subsidios** con 10 registros, correspondientes al 14.20% de la totalidad de las comunicaciones.

II. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO Octubre - diciembre 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 Octubre - Diciembre de 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 analizado. 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:

5. Canal de servicio para atención presencial.
6. Canal de servicio para atención telefónica (conmutador).
7. Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico, chat, redes sociales, fax, formulario electrónico).
8. 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 usuario:

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 Octubre - Diciembre , se observan 471 registros, distribuidos de la siguiente manera.

TABLA 1
Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	441	94%
Quejas	4	1%
Reclamos	8	2%
Sugerencias	4	1%
Denuncias	14	3%
PQRSD	471	100%

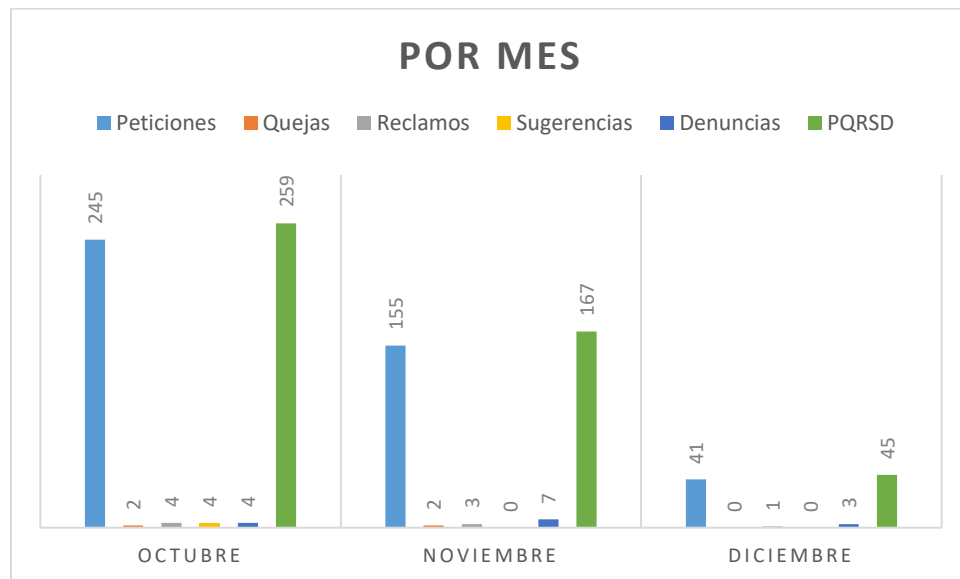
Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Las 471 comunicaciones, fueron categorizadas por los ciudadanos de la siguiente forma: Peticiones 441 con 94% de participación, 14 Denuncias con 3%, 8 r con 2% y finalmente 4 quejas y 4 sugerencias que corresponden al 2% final.

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 Octubre hasta Diciembre de 2017.

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 157 comunicaciones mensuales.

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud mensual					
Tipo de Solicitud	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
Peticiones	245	155	41	441	94%
Quejas	2	2	0	4	1%
Reclamos	4	3	1	8	2%
Sugerencias	4	0	0	4	1%
Denuncias	4	7	3	14	3%
PQRSD	259	167	45	471	100%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Se observa como el mes de mayor volumen es octubre con un registro de 259 PQRSD, equivalente al 55%.

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 analizado.

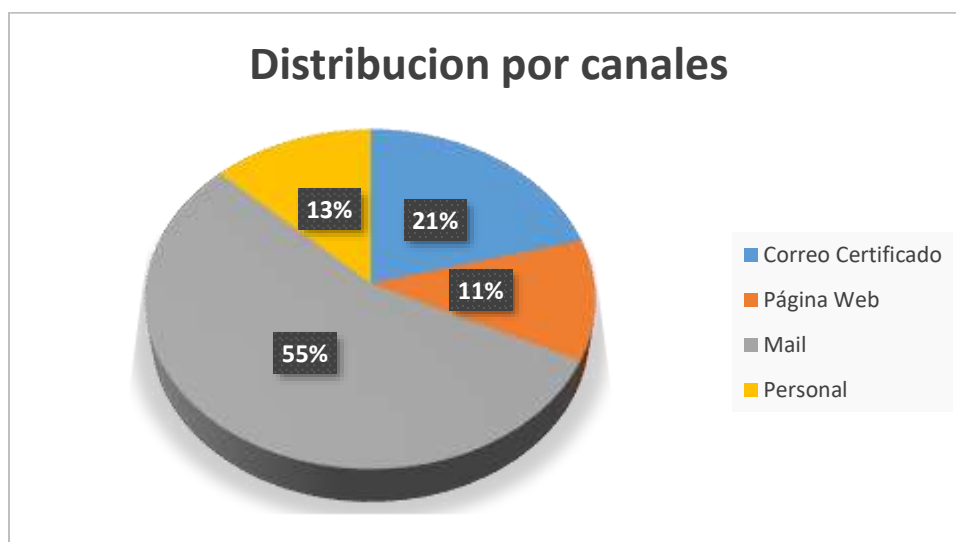
Tabla 3. Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRSD

Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRSD		
Canal de Atención	Total	%
Correo Certificado	98	20,81%
Página Web	54	11,46%
Mail	259	54,99%
Personal	60	12,74%
Total	471	100,00%

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 Mail (259) con un 54.99% de participación, seguido con el Correo Certificado (98) con 20.81%, estos dos canales representan un 75% del total de requerimientos. Personal (60) con 12.74% de participación y pagina web con 54 con 11.46%

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



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

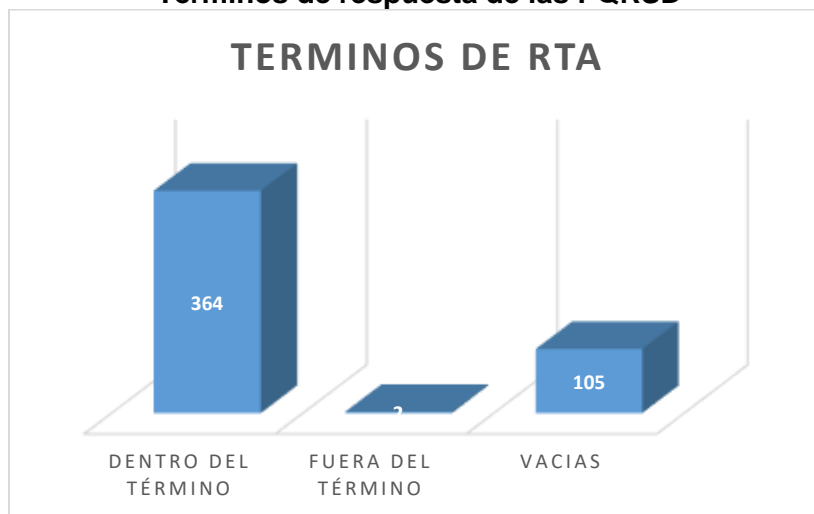
Términos de Respuesta de las PQRSD						
En tiempo	Peticiones	Quejas	Reclamos	sugerencia	Denuncias	Total
Dentro del Término	359	0	1	0	4	364
Fuera del Término	2	0	0	0	0	2
vacías	80	4	7	4	10	105
Total	441	4	8	4	14	471

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 octubre -diciembre de 2017, se observa que los requerimientos que se encuentran **dentro del término** son **364**, los que se encuentran **fuera de termino** son 2 de los **471** requerimientos que ingresaron a la entidad.

* **NOTA:** Las casillas vacías, representan los radicados referidos que a la fecha de entrega de corte aun no tienen respuesta porque todavía se encuentran corriendo en los términos de ley.

Gráfica 4.
Términos de respuesta de las PQRSD



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE USUARIO

De acuerdo con los registros, las comunicaciones que llegan a la entidad son radicadas por ciudadanos 162, empresas 303 y 6 anónimos.

Tipo de Usuario de las PQRSD						
Tipo de Usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total
Empresa	284	0	5	4	10	303
Ciudadano	155	3	1	0	3	162
Anónimo	2	1	2	0	1	6
Total	441	4	8	4	14	471

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Con respecto a las empresas, durante el período de octubre - diciembre, se tienen 303 requerimientos, 284 peticiones, 0 quejas, 5 reclamos, 4 sugerencias, 10 denuncias del total registrado. Por su parte, los ciudadanos presentaron 162 requerimientos, correspondiente al 34%, de los cuáles 155 son peticiones, 3 son quejas, 1 r, 3. Anónimos fueron 6.

Gráfica 5.
Distribución por Tipo de Usuario

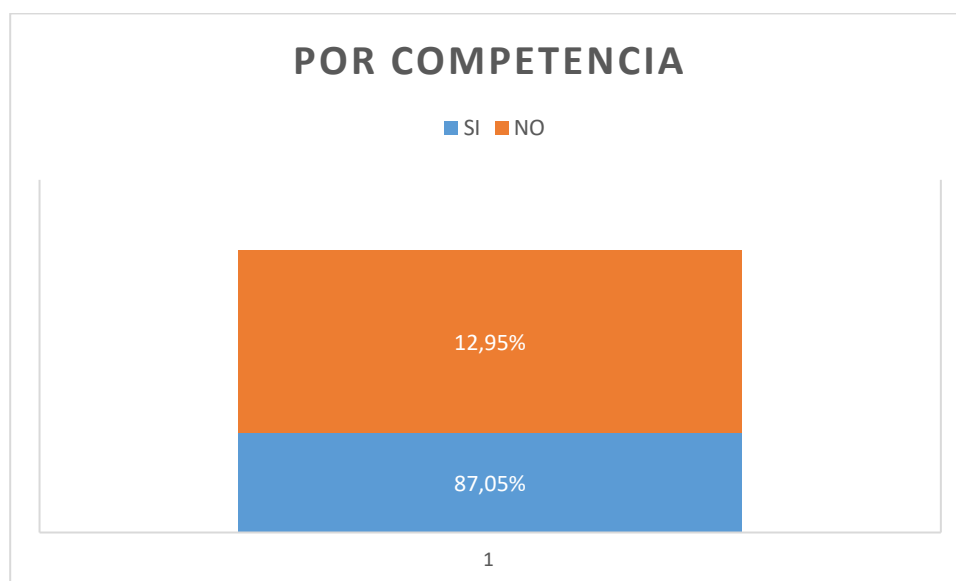


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

La información, permite concluir que del total de las comunicaciones que ingresaron a la entidad de julio a septiembre, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, 410 casos, es decir el 87% 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

61 casos, que representan el 12.95% del total recibido, corresponden a temas que no son competencia de la entidad, para los cuales se procedió conforme a los términos de Ley.

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRSD DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017

De la información recogida en la base de Datos de PQRSD en el periodo evaluado del 2017, Se observa que la mayoría de las temáticas por las cuáles se acercan usuarios a la entidad son:

Distribución por Temáticas		
Temáticas	Total	%
No competencia	61	13%
información normativa	94	19,96%
información general	208	44,16%
tarifario	96	20,38%
subsidios	0	0,00%
seguimiento a procesos, denuncias o demandas	12	2,55%
total	471	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Los tres ítems más solicitados en la entidad hacen referencia a: **Información General** que representa el 44.16% de las solicitudes con un total de 208 registros, **Tarifario** 20.38% y **Información normativa** un 19.96% (94 registros).

Por otra parte, las comunicaciones de **No competencia** con 61 registros, **Seguimiento a los procesos, Denuncias o Demandas**, corresponden (12 registros), y **Subsidios** con 0 registros en el trimestre.