

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

JULIO – SEPTIEMBRE 2018

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRS) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO
1 de Julio a 30 de septiembre de 2018**

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 PQRS formulados por los ciudadanos durante la vigencia de 1 de enero a 31 de marzo de 2018.

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	Brinda información y orientación sobre trámites y

	Línea fija desde Bogotá	Desde Colombia: (1) 4873820 / 4897640 y Desde el exterior: con +57(1)	4:30 pm	servicios que son competencia de la CRA
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 PQRS 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

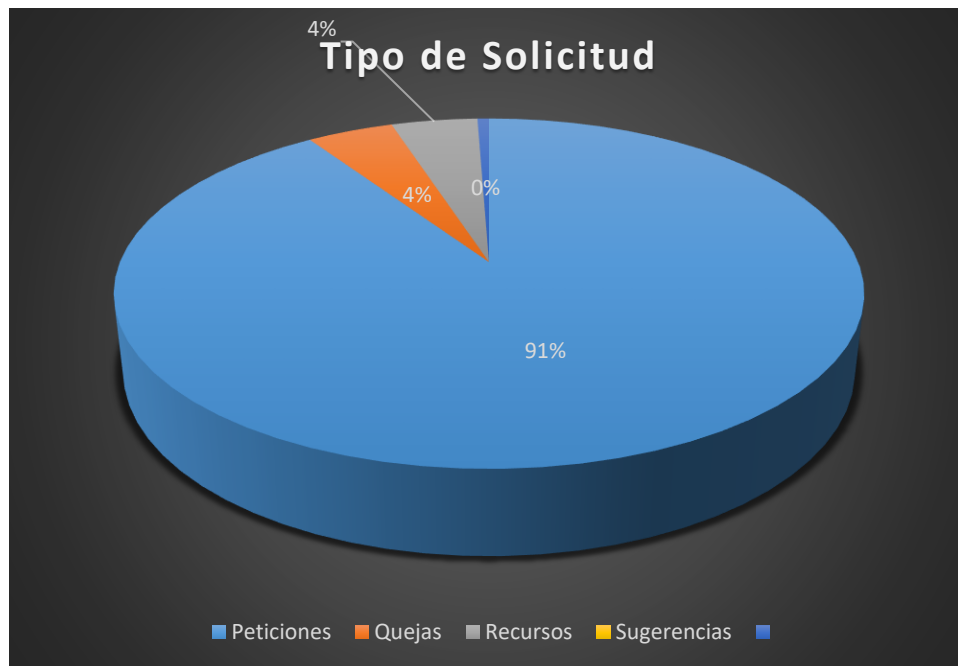
VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

En el tercer trimestre de 2018 se recibieron en total 2991 comunicaciones, de las cuales 679 son PQRS, y se cuantificaron por tipo de solicitud así:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	615	90,6%
Quejas	30	4,4%
Recursos	30	4,4%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncia	4	0,6%
PQRS	679	100,0%

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



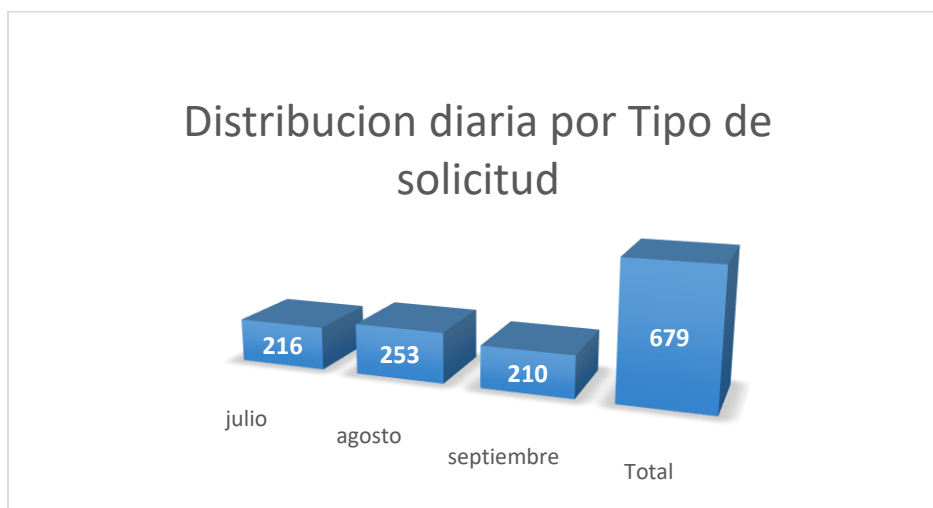
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Las 679 PQRS, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones con 615 comunicaciones que equivale a un 90.6% de participación, quejas con 30 registros y 4.4% de participación, 30 recurso con 4.4% y 4 denuncias con 0.6%.

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 PQRS por mes del año



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

De acuerdo con los datos que arroja el sistema, se observa que el mes de mayor volumen es agosto con un registro de 253 PQRS equivalente al 37%, seguido por el mes de julio 216 registro y un 32% y finalmente el mes de septiembre con 210 registros.

TABLA 2
Distribución de PQRS por mes del año

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud mensual					
Tipo de Solicitud	julio	agosto	septiembre	Total	%
Peticiones	207	234	174	615	91%
Quejas	7	11	12	30	4%
Recurso	0	8	22	30	4%
Sugerencias	0	0	0	0	0%
denuncia	2	0	2	4	0%
PQRSD	216	253	210	679	100%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION

Se observa que durante el periodo estipulado de Julio a septiembre no se registra negación para el acceso de la información de la entidad al ciudadano como lo muestra la siguiente tabla. La cual tiene un 0% de participación.

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	0	0,0%
Quejas	0	0,0%
Recursos	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncia	0	0,0%
PQRS	0	0,0%

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.

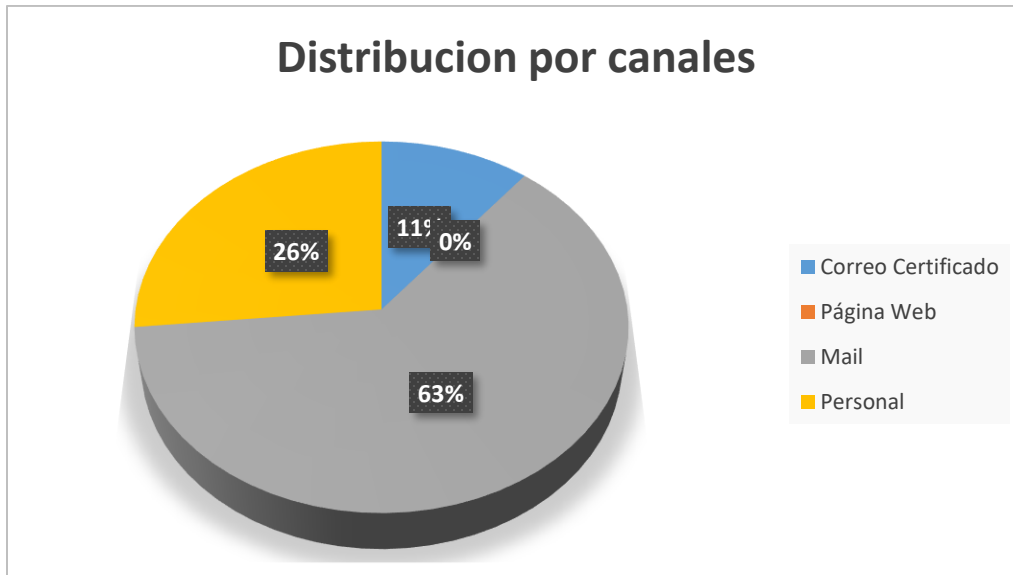
TABLA 3.
Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS

Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS						
Canal de Atención	Petición	Queja	R	Solicitud	denuncia	Total
Correo Certificado	68	2	3	0	0	73
Página Web	0	0	0	0	0	0
Mail	408	4	14	0	0	426
Personal	139	24	13	0	4	180
Total	615	30	30	0	4	679

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 Mail con 426 comunicaciones con 63%, personal 180 comunicaciones con un 26% correo certificado representado en 73 con un 11% de participación, seguido por página web con 0 registros.

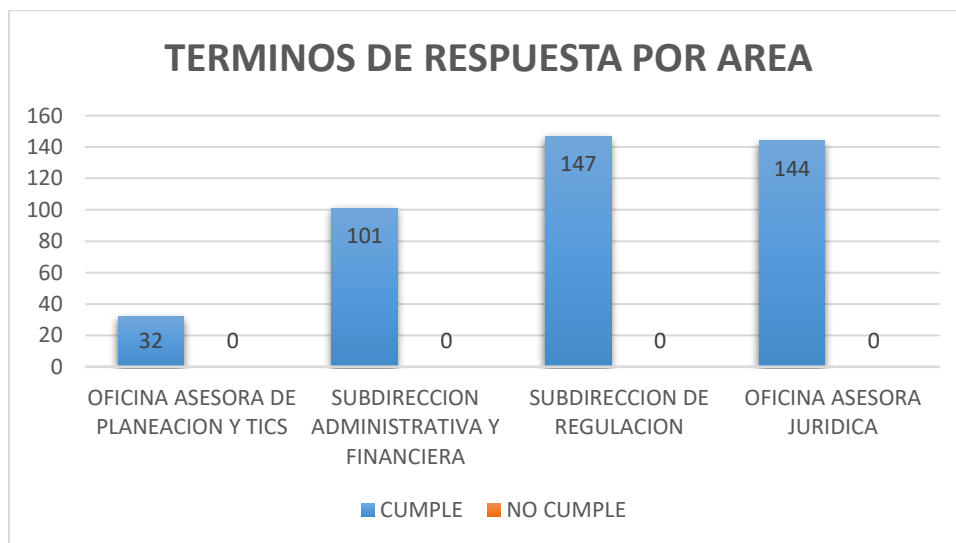
Gráfica 3.
Distribución por Canales de Atención de las PQRS recepcionadas



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

**Gráfica 4.
Cumplimiento Términos de Respuesta**



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Efectuada la revisión de respuestas dadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se observa que los requerimientos que se a la fecha de corte del reporte se encuentran **dentro del término** son 424, y el restante 255 aún se encuentran sin asignación o corriendo en términos de ley.

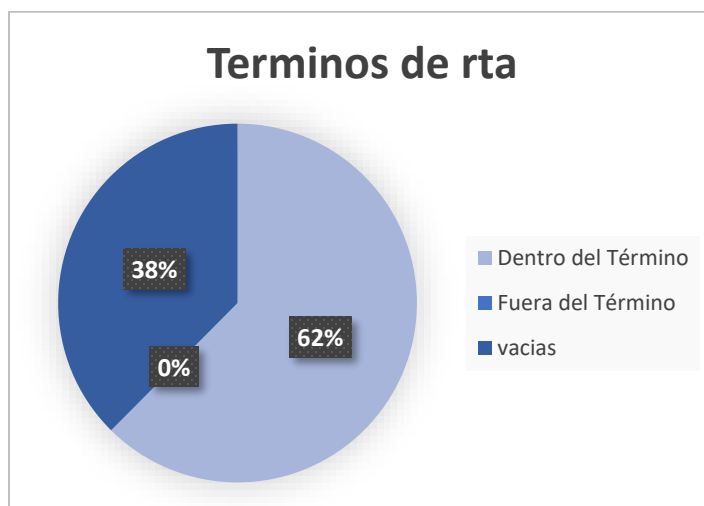
TABLA 4.

Términos de Respuesta de las PQRS

Términos de Respuesta de las PQRS		
En tiempo	Total	%
Dentro del Término	424	62,44%
Fuera del Término	0	0,00%
vacías	255	37,56%
Total	679	100,00%

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

Gráfica 5.
Términos de respuesta de las PQRS

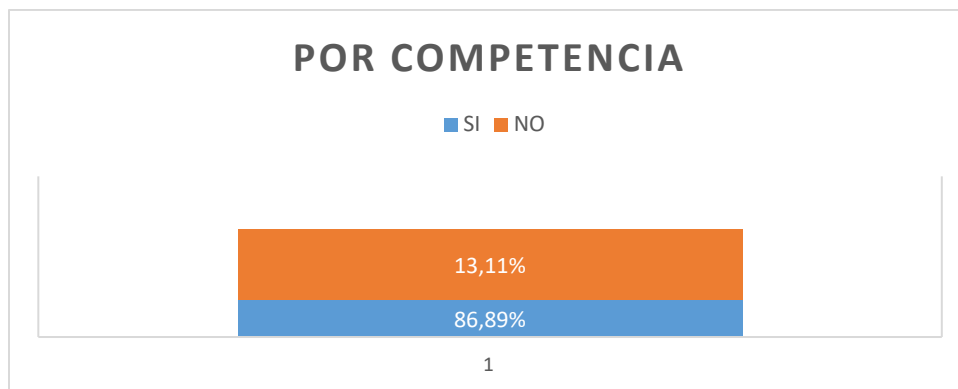


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

La información, permite concluir que 590 correspondiente a 86.89% del total de las comunicaciones que ingresaron a la entidad de abril a junio, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondían a asuntos de competencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y 89 que corresponde a 13.11% de las PQRS recibidas no son competencia de la entidad.

Gráfica 6.
Análisis por Competencia



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Clasificación por Competencia		
Compete	Total	%
SI	590	86,89%
NO	89	13,11%
TOTAL	679	100,00%

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRS DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2018

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del 2018, Se observa que la mayoría de las temáticas por las cuáles se acercan usuarios a la entidad son:

TABLA 5.
Distribución por Asunto de la Solicitud

Distribución por Tematicas		
Tematicas	Total	%
No competencia	89	13%
informacion normativa	134	20%
informacion general	408	60%
tarifario	31	5%
subsidijs	17	3%
TOTAL	679	100%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Los tres ítems más solicitados en la entidad hacen referencia a: **Información General** que representa el 60% de las solicitudes con un total de 408 registros, **Información Normativa** con 20% 134 registros, **No competencia** con 89 registros equivalentes al 13%, **Tarifario** con 17 registros y 5%, finalmente **subsidios** con 17 registros y 3%.

SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRSD REALIZADAS EN LA ENTIDAD

En el tercer trimestre del año actual se realizaron encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad; por esto elejimos al azar algunas de las observaciones que hicieron los usuarios.

¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar de nuestra entidad?

Falta establecer un cuadro tarifario numérico sobre los topes máximos y mínimos sobre lo que las empresas prestadoras de servicios públicos para los cobros que hacen a los usuarios tomadores de los servicios que ellos prestan, haciendo difícil y complicado las reclamaciones ante los abusos de los cobros a los usuarios por parte del ente prestador del servicio público.

¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar de nuestra entidad?

Un timbre en la puerta de entrada sería útil.

¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar de nuestra entidad? Considero que la Comisión debería tener expresiones en las diferentes ciudades, en donde no solo podamos asistir los Representantes Legales, sino q de modo Constante asistan los Suscriptores y/o Usuarios!

¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar de nuestra entidad?

tener una dependencia en cada ciudad
para garantizar en mejor acceso de
participación de los prestadores al
respeto Croads.

¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar de nuestra entidad?

Felicitaciones

¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar de nuestra entidad?

Muy buena Atención del funcionario que me Atendió.
Stiven Vargas.