

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

ENERO – MARZO 2019

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO 1 de enero al 31 de marzo de 2019

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 2019.

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 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 |

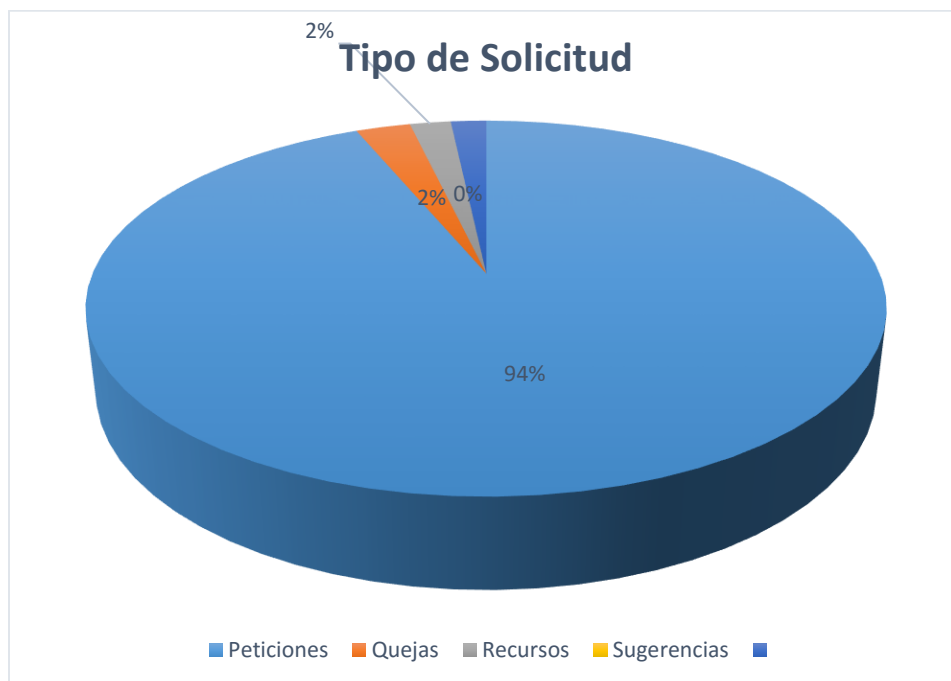
VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

En el primer trimestre de 2019 se recibieron en total 3023 comunicaciones, de las cuales 760 son PQRS, y se cuantificaron por tipo de solicitud así:

| Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud | | |
|--|------------|---------------|
| Tipo de Solicitud | Total | % |
| Peticiones | 712 | 93,7% |
| Quejas | 20 | 2,6% |
| Recursos | 15 | 2,0% |
| Sugerencias | 0 | 0,0% |
| Denuncia | 13 | 1,7% |
| PQRS | 760 | 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



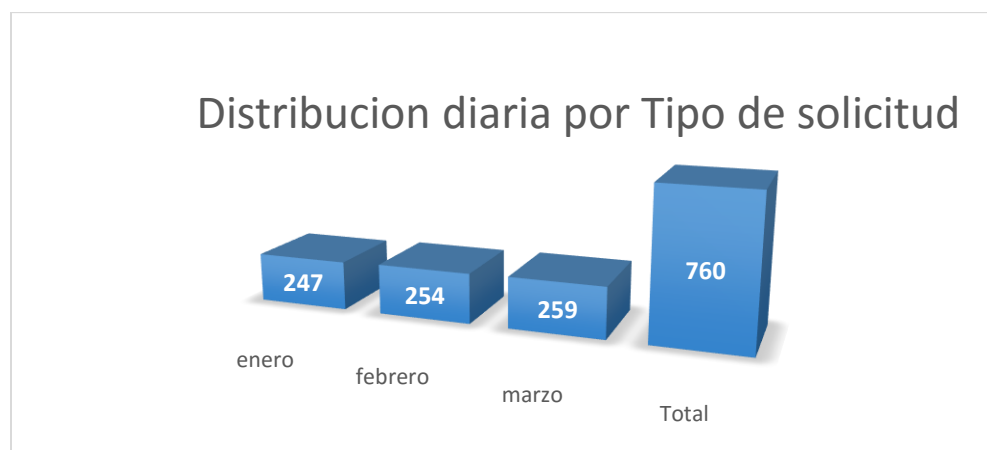
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Las 760 PQRS, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones con 712 comunicaciones que equivale a un 93.7% de participación, quejas con 20 registros y 2.6% de participación, 15 recurso con 2% y 13 denuncias con 1.7%.

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 marzo.

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 marzo con un registro de 259 PQRS equivalente al 34%, seguido por el mes de febrero con 254 registros y finalmente el mes de enero con 247 registros.

TABLA 2
Distribución de PQRS por mes del año

| Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud Diaria | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Tipo de Solicitud | enero | febrero | marzo | Total | % |
| Peticiones | 224 | 245 | 243 | 712 | 94% |
| Quejas | 9 | 6 | 5 | 20 | 3% |
| Recurso | 8 | 3 | 4 | 15 | 2% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| denuncia | 6 | 0 | 7 | 13 | 0% |
| PQRSD | 247 | 254 | 259 | 760 | 100% |

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION

Se observa que durante el periodo estipulado de Enero a Marzo 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% |

Se observa como

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

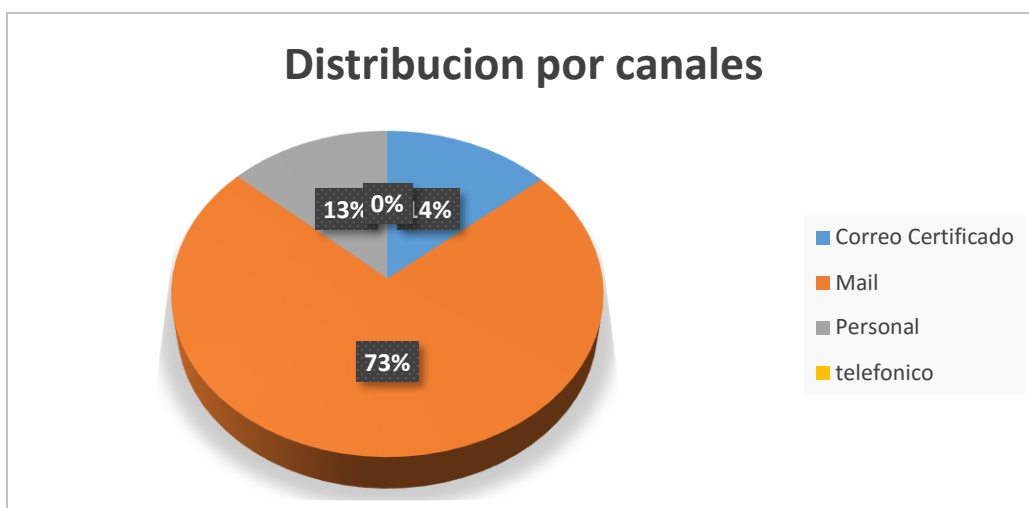
| Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS | | | | | | |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Canal de Atención | Petición | Queja | R | Solicitud | denuncia | Total |
| Correo Certificado | 89 | 0 | 3 | 0 | 0 | 92 |
| Mail | 471 | 1 | 7 | 0 | 10 | 489 |
| Personal | 86 | 0 | 3 | 0 | 0 | 89 |
| telefonico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| pagina web | 66 | 19 | 2 | 0 | 3 | 90 |
| Total | 712 | 20 | 15 | 0 | 13 | 760 |

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 489 comunicaciones, correo certificado con 92, Pagina web 90 registros, personal 89 comunicaciones y el canal telefónico con 0 registros.

Gráfica 3.

Distribución por Canales de Atención de las PQRs recepcionadas



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

TIEMPOS PARA DAR RESPUESTA

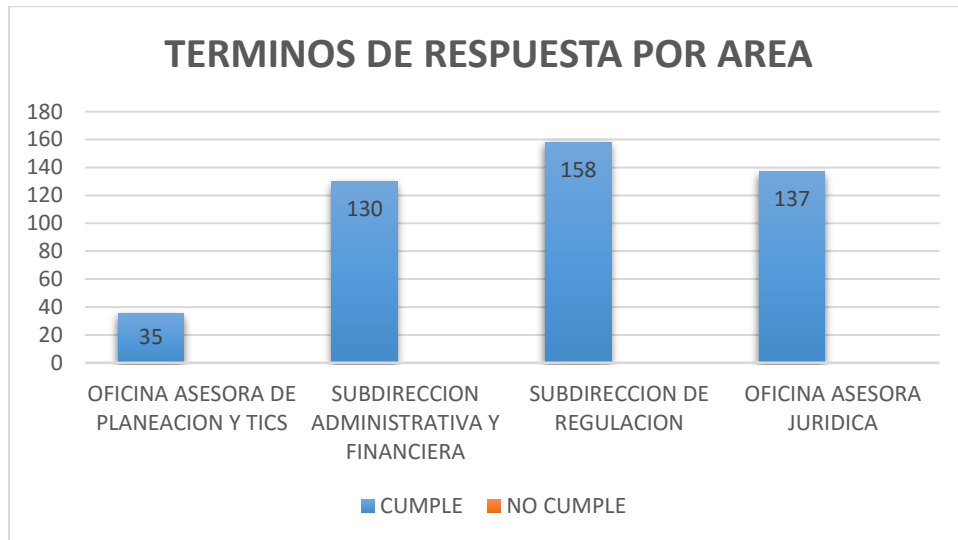
La siguiente Tabla presenta los días de respuesta en que la CRA tramitó sus PQRSD

| DÍAS TRAMITE RTA PQRSD | CANTIDAD DE PQRSD | PORCENTAJE |
|------------------------|-------------------|-------------|
| 0 | 197 | 26% |
| 1 | 214 | 28% |
| 2 | 65 | 9% |
| 3 | 7 | 1% |
| 6 | 2 | 0% |
| En gestión | 275 | 36% |
| TOTAL | 760 | 100% |

Validando la información correspondiente al primer trimestre, nos muestra que el mayor porcentaje de solicitudes del 36% se encuentran las PQRSD en gestión; seguido por un porcentaje de 28% que muestra que la entidad responde dentro del primer día y 26% se responden el mismo día de la recepción del requerimiento.

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

Gráfica 4.
Cumplimiento Términos de Respuesta



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

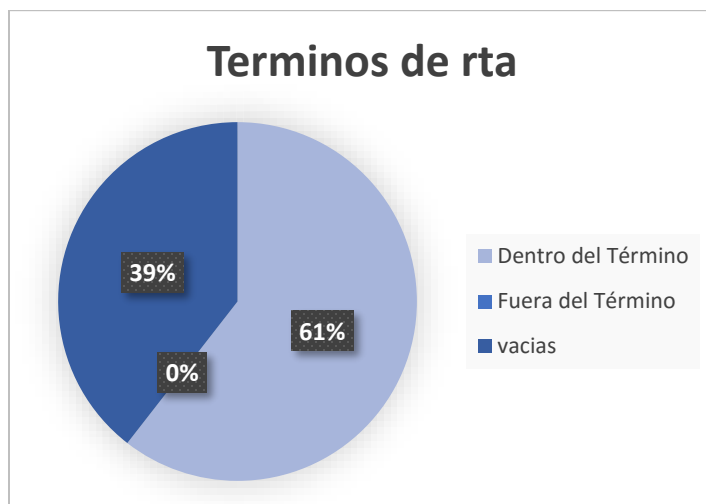
Efectuada la revisión de respuestas dadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se observa que los requerimientos que se a la fecha de corte del reporte se encuentran **dentro del término** son 460, fuera de termino 0, y el restante 300 aún se encuentran sin asignación 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 | 460 | 59,61% |
| Fuera del Término | 0 | 0,00% |
| vacías | 300 | 39,47% |
| Total | 760 | 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

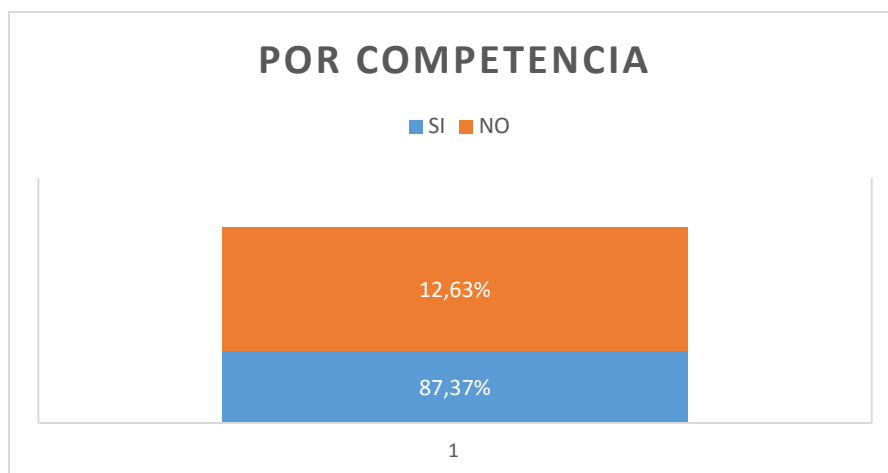


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

La información, permite concluir que 664 correspondiente a 87.37% del total de las comunicaciones que ingresaron a la entidad de enero a marzo, 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 96 que corresponde a 12.63% de las PQRS recibidas no son competencia de la entidad.

Gráfica 6.
Análisis por Competencia



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRS DE ENERO A MARZO DE 2019

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del 2019, 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 Temáticas | | |
|----------------------------|------------|-------------|
| Tematicas | Total | % |
| No competencia | 146 | 19% |
| informacion normativa | 287 | 38% |
| informacion general | 306 | 40% |
| tarifario | 11 | 1% |
| subsidijs | 10 | 1% |
| TOTAL | 760 | 100% |

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Los tres ítems más solicitados en la entidad hacen referencia a: **Información General** que representa el 40% de las solicitudes con un total de 306 registros, **Información Normativa** con 38% 287 registros y **No competencia** con 146 registros equivalentes al 19%.

SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRS REALIZADAS EN LA ENTIDAD

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

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

MUY BUENA ATENCIÓN.

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

Buen dominio del tema y conocimiento al respecto sobre aprovechamiento.

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

ME GUSTO QUE ANTE LA NECESIDAD DE APLICAR LO DISCUTIDO EN UN AMBITO JURIDICO, SE HIZO COMPONER DE UN ABOGADO.

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

gracias comision Resolvedora por Ayudar y aclarar reglamentacione.