

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

ABRIL – JUNIO 2019

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO 1 de abril al 30 de junio 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 abril al 30 de junio 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

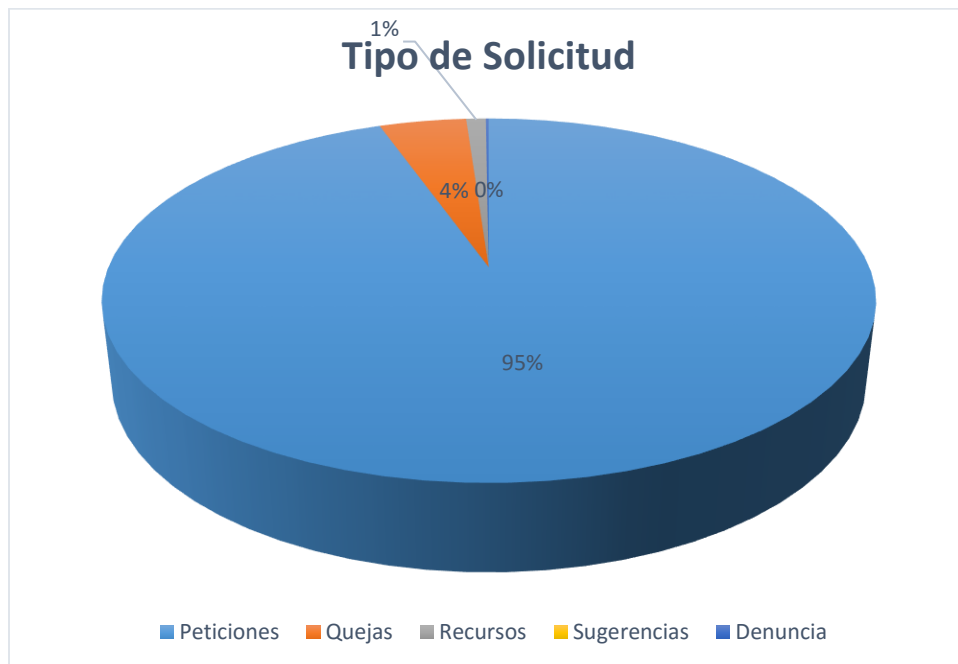
VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

En el segundo trimestre de 2019 se recibieron en total 2461 comunicaciones, de las cuales 713 son PQRS, y se cuantificaron por tipo de solicitud así:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	674	94,5%
Quejas	31	4,3%
Recursos	7	1,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncia	1	0,1%
PQRS	713	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



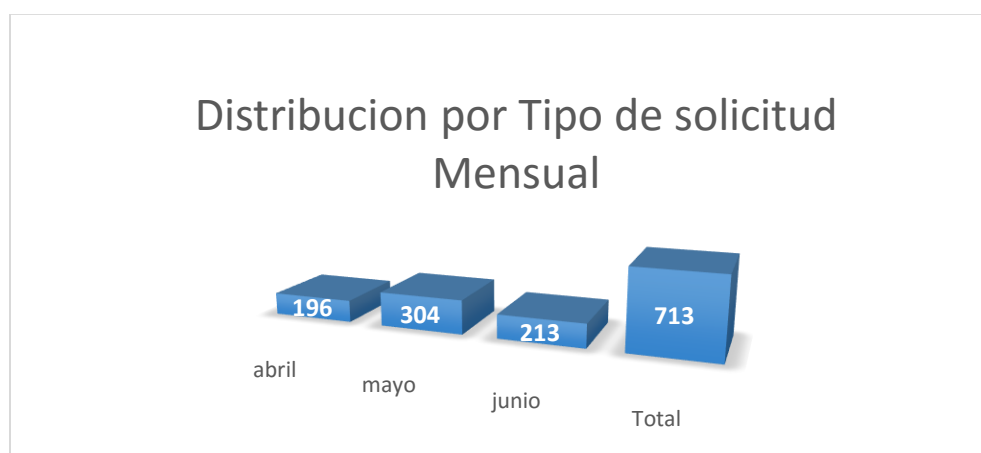
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Las 713 PQRs, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones con 674 comunicaciones que equivale a un 94.5% de participación, quejas con 31 registros y 4.3% de participación, 7 recurso con 1% y 1 denuncias con 0.1%.

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 abril hasta junio.

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 mayo con un registro de 304 PQRs equivalente al 43%, seguido por el mes de junio con 213 registros en 30% de participación y finalmente el mes de abril con 196 registros equivalentes al 27%.

TABLA 2

Distribución de PQRs por mes del año

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud Mensual					
Tipo de Solicitud	abril	mayo	junio	Total	%
Peticiones	183	289	202	674	95%
Quejas	10	12	9	31	4%
Recurso	3	2	2	7	1%
Sugerencias	0	0	0	0	0%
denuncia	0	1	0	1	0%
PQRSD	196	304	213	713	100%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo.

SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION

Se observa que durante el periodo estipulado de abril a junio 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.

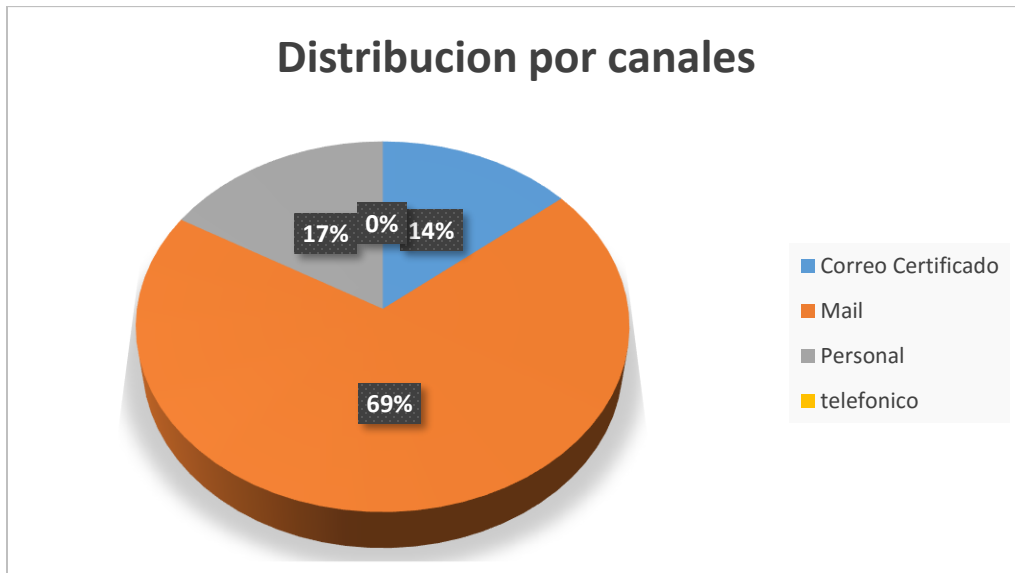
TABLA 3.
Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS

Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS						
Canal de Atención	Petición	Queja	R	Solicitud	denuncia	Total
Correo Certificado	83	1	0	0	0	84
Mail	414	0	3	0	0	417
Personal	97	2	0	0	0	99
telefónico	0	0	0	0	0	0
página web	80	28	4	0	1	113
Total	674	31	7	0	1	713

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 417 comunicaciones, Pagina Web con 113, seguido por personal con 99 comunicaciones, correo certificado con 84 registros y el canal telefónico con 0 registros.

Gráfica 3.
Distribución por Canales de Atención de las PQRS



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

TIEMPOS PARA DAR RESPUESTA

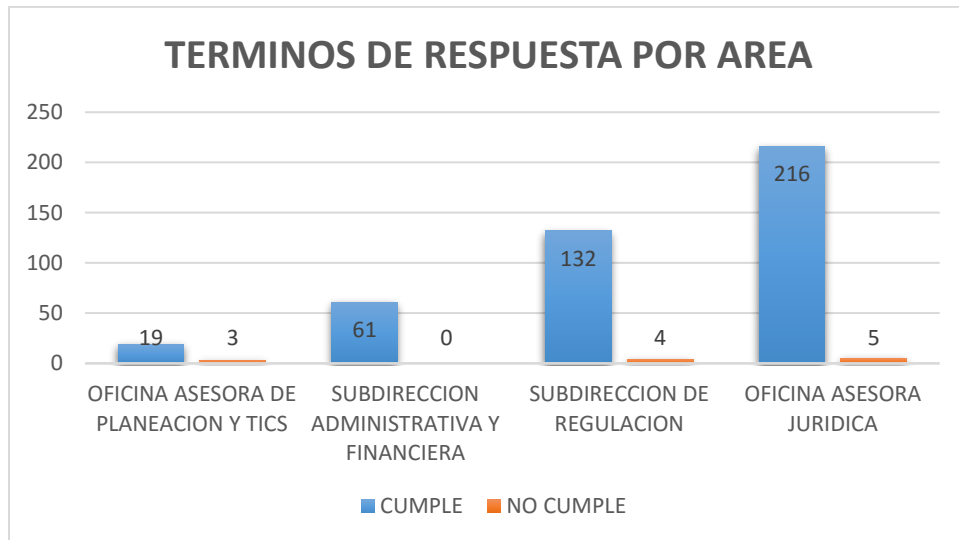
La siguiente Tabla presenta los días de respuesta en que la CRA tramitó sus PQRSD

DÍAS TRAMITE RTA PQRSD	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
0	1	0%
1	10	1%
2	42	6%
3	80	11%
4	77	11%
5	37	5%
6	24	3%
7	16	2%
8	40	6%
9	2	0%
10	7	1%
11	6	1%
12	13	2%
13	28	4%
14	1	0%
21	1	0%
26	1	0%
27	10	1%
28	39	5%
29	5	1%
En gestión	273	38%
TOTAL	713	100%

Validando la información correspondiente al segundo trimestre, nos muestra que el mayor porcentaje de solicitudes del 38% se encuentran las PQRSD en gestión; seguido por un porcentaje de 11 % que muestra que la entidad responde dentro de los 3 y 4 días siguientes a la recepción de los requerimientos.

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

Gráfica 4.
Cumplimiento Términos de Respuesta



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

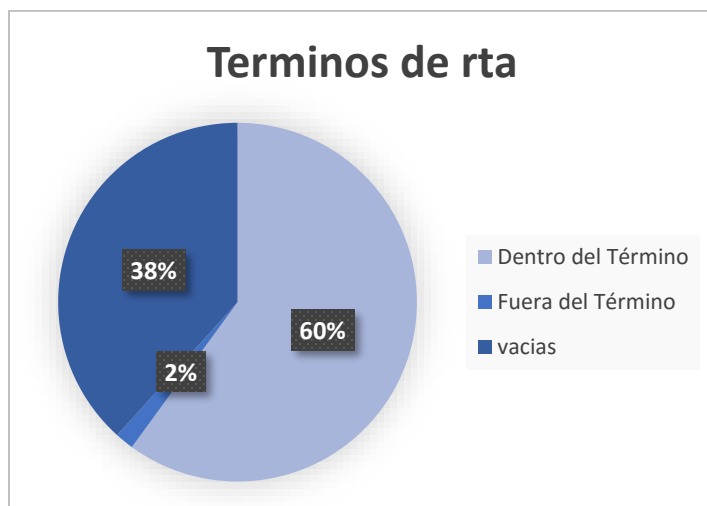
Efectuada la revisión de respuestas dadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se observa que los requerimientos que se a la fecha de corte del reporte se encuentran **dentro del término** son 428, fuera de termino 12, y el restante 273 aún se encuentran sin asignación 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	428	60,03%
Fuera del Término	12	1,68%
vacías	273	38,29%
Total	713	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

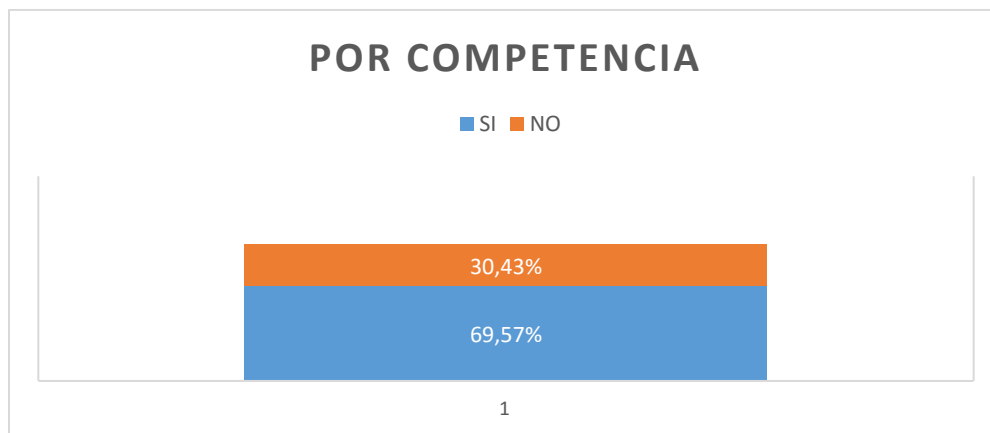


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

La información, permite concluir que 496 correspondiente a 69.57% 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 217 que corresponde a 30.43% 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 ABRIL A JUNIO 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		
Temáticas	Total	%
No competencia	217	30%
información normativa	134	19%
información general	343	48%
tarifario	17	2%
subsidijs	2	0%
TOTAL	713	100%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Los tres ítems más solicitados en la entidad hacen referencia a: **Información General** que representa el 48% de las solicitudes con un total de 343 registros, **No competencia** con 217 registros equivalentes al 30%, **Información Normativa** con 19% 134 registros, Tarifario con 17 registros y Subsidijs con una participación del 0% y 2 registros.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRS REALIZADAS EN LA ENTIDAD

En el segundo 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.

Marque con un equis (x) el que se ajusta a su experiencia de servicio

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
A. Actitud de Servicio: La actitud y disposición del personal en la atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Conocimiento del tema: El conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Tiempo: El tiempo dispuesto para atender la solicitud o consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Trato Digno: Su percepción frente al trato recibido por parte del servidor público fue respetuoso, cortés y directo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Nos atendió el señor Steven Vargas y más que "Muy Bueno" fue excelente la asesoría.

Marque con un equis (x) el que se ajusta a su experiencia de servicio

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
A. Actitud de Servicio: La actitud y disposición del personal en la atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Conocimiento del tema: El conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Tiempo: El tiempo dispuesto para atender la solicitud o consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Trato Digno: Su percepción frente al trato recibido por parte del servidor público fue respetuoso, cortés y directo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Excelente asesoría y trato.

Marque con un equis (x) el que se ajusta a su experiencia de servicio

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
A. Actitud de Servicio: La actitud y disposición del personal en la atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Conocimiento del tema: El conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Tiempo: El tiempo dispuesto para atender la solicitud o consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Trato Digno: Su percepción frente al trato recibido por parte del servidor público fue respetuoso, cortés y directo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

GRAN DISPONICION DE SERVICIO .

Atendio Diana Sabogal

Marque con un equis (x) el que se ajusta a su experiencia de servicio

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
A. Actitud de Servicio: La actitud y disposición del personal en la atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Conocimiento del tema: El conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Tiempo: El tiempo dispuesto para atender la solicitud o consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Trato Digno: Su percepción frente al trato recibido por parte del servidor público fue respetuoso, cortés y directo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Excelente, Gracias a Lynn Granados x sus aclaraciones

Marque con un equis (x) el que se ajusta a su experiencia de servicio

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
A. Actitud de Servicio: La actitud y disposición del personal en la atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Conocimiento del tema: El conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Tiempo: El tiempo dispuesto para atender la solicitud o consulta.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Trato Digno: Su percepción frente al trato recibido por parte del servidor público fue respetuoso, cortés y directo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Gracias por la atención y el material obsequiado