

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

JULIO – SEPTIEMBRE 2019

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRS) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO
1 de julio al 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre 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 tercer trimestre de 2019 se recibieron en total 2415 comunicaciones, de las cuales 631 son PQRS, y se cuantificaron por tipo de solicitud así:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	546	86,5%
Quejas	69	10,9%
Recursos	14	2,2%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncia	2	0,3%
PQRS	631	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



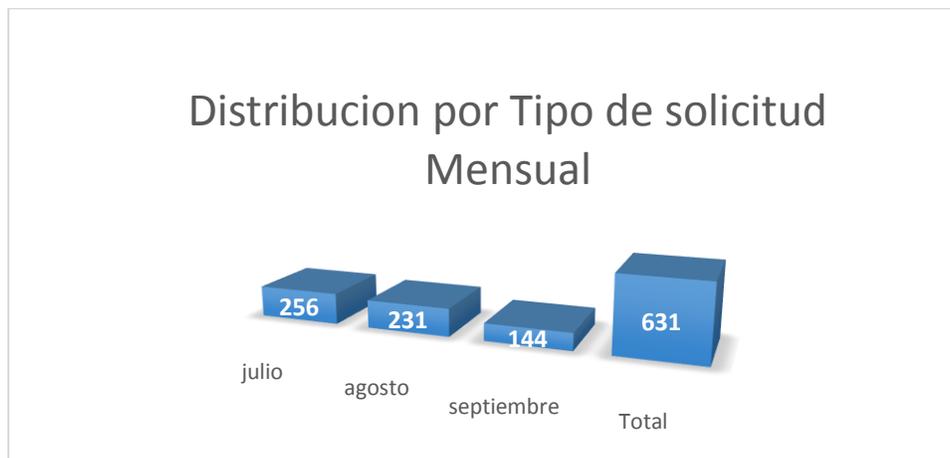
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Las 361 PQRS, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones con 546 comunicaciones que equivale a un 86.5% de participación, quejas con 69 registros y 10.9% de participación, 14 recurso con 2.2% y 2 denuncias con 0.3%.

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 el mes de 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 julio con un registro de 256 PQRS equivalente al 41%, seguido por el mes de agosto con 231 registros y finalmente el mes de septiembre con 144 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	245	173	128	546	87%
Quejas	8	48	13	69	11%
Recurso	3	9	2	14	2%
Sugerencias	0	0	0	0	0%
denuncia	0	1	1	2	0%
PQRSD	256	231	144	631	100%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION

Se observa que durante el periodo estipulado de Julio a Septiembre se registra una negación con radicado **20193210061822** para el acceso de la información de la entidad al ciudadano como lo muestra la siguiente tabla, el cual hace parte de una "SOLICITUD DE ESTUDIOS DE TARIFAS DE EMPRESA AGUAS DE LOS PATIOS"

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	1	0,1%
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.

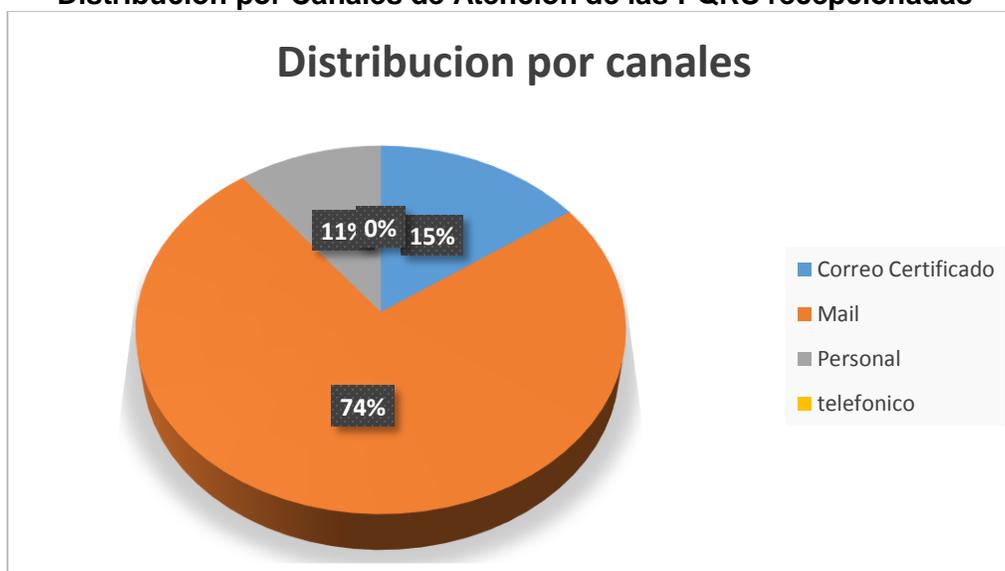
TABLA 3.
Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS

Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS					
Canal de Atención	Petición	Queja	R	denuncia	Total
Correo Certificado	72	2	0	0	74
Mail	355	1	7	0	363
Personal	48	1	2	0	51
telefónico	0	0	0	0	0
página web	71	65	5	2	143
Total	546	69	14	2	631

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 363 comunicaciones, Pagina web 143 registros, correo certificado con 74, personal 51 comunicaciones y el canal telefónico con 0 registros.

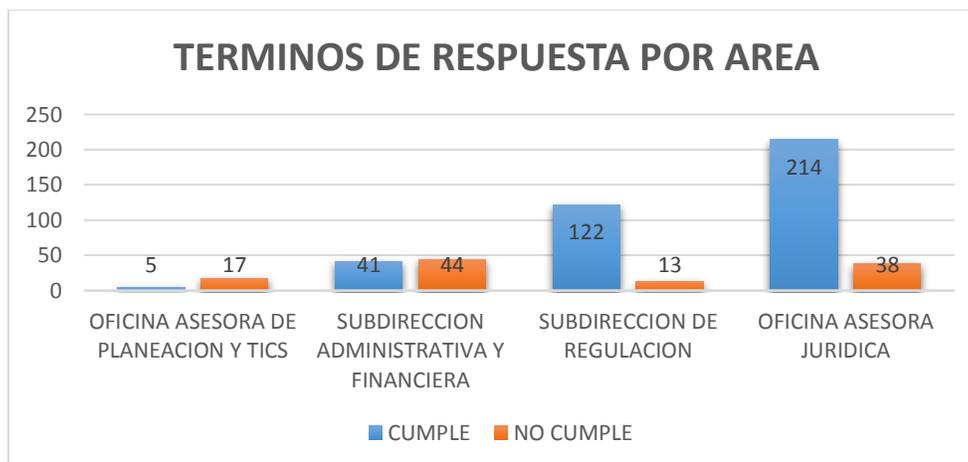
Gráfica 3.
Distribución por Canales de Atención de las PQRS recepcionadas



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

Gráfica 4.
Cumplimiento Términos de Respuesta



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

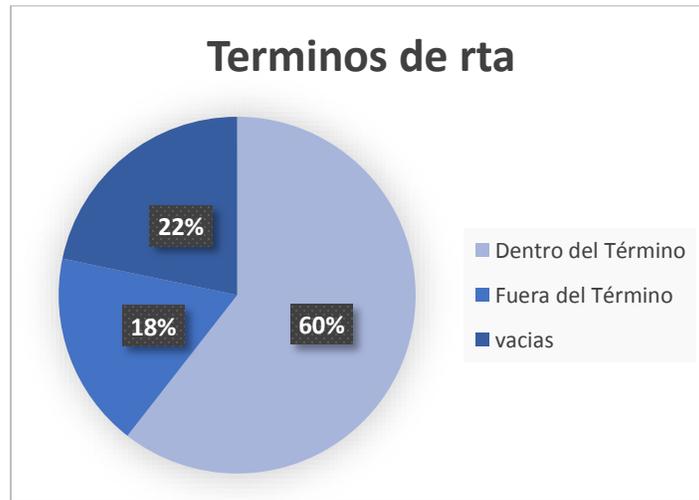
Efectuada la revisión de respuestas dadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se observa que los requerimientos que se a la fecha de corte del reporte se encuentran **dentro del término** son 382, fuera de termino 112, y el restante 137 aún se encuentran sin asignación 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	382	60,54%
Fuera del Término	112	17,75%
vacías	137	21,71%
Total	631	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

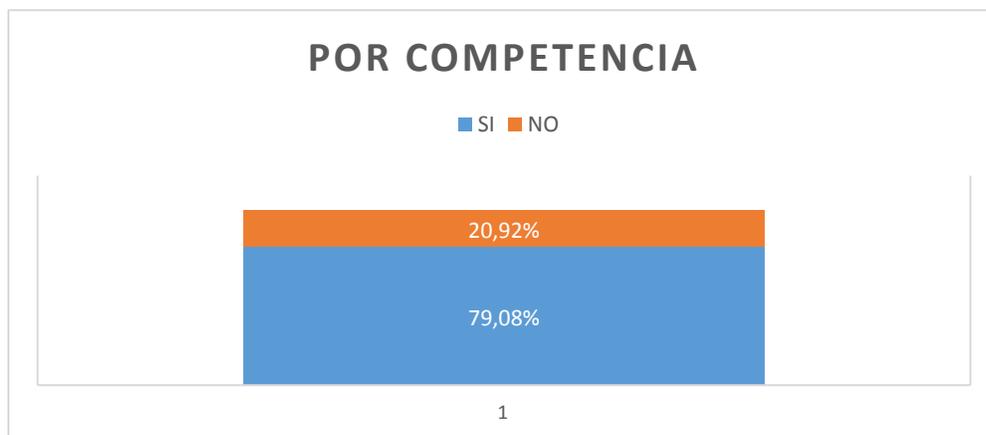


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

La información, permite concluir que 499 correspondiente a 109.08% del total de las comunicaciones que ingresaron a la entidad de julio a septiembre, 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 132 que corresponde a 20.92% 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 JULIO A SEPTIEMBRE 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	132	21%
información normativa	132	21%
información general	320	51%
tarifario	40	6%
subsídios	7	1%
TOTAL	631	100%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Los tres ítems más solicitados en la entidad hacen referencia a: **Información General** que representa el 51% de las solicitudes con un total de 320 registros, **Información Normativa** Y **No competencia** con 132 registros cada una equivalentes al 21%, tarifario con 7 registros para una participación del 1%.

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.

Marque con un equis (X) el cual 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?

Atendido por Lida Sanabria y Juan Ramirez.

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

	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
A. Actitud de Servicio: La actitud y disposición del personal en la atención	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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?

Steven Vargas

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

	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
A. Actitud de Servicio: La actitud y disposición del personal en la atención	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Tiempo: El tiempo dispuesto para atender la solicitud o consulta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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?

Alexis Paulina Valencia

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

	Muy bueno	Buena	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?

Steven Vargas - Disposición Final

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

	Muy bueno	Buena	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 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?

Se atendió Don Jaime Latorre

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 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?

do Atendo Steve Jansen.

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?

Ninguna muy bien atendida y comprensión por el tema
hacero y flexibilidad en su manejo
Muchos gracias
ENITDS

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 ATENCIÓN, CON PROMPTITUD Y DISPONIBILIDAD TIEMPO PARA RESOLVER LAS
INQUIETUDES.

Revisado y aprobado en CIGD Extraordinario N°6 de 2018

JUAN EDJANO