

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

**OCTUBRE - DICIEMBRE 2020**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
(PQRS) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO  
1 de octubre a 31 de diciembre de 2020**

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 el cuarto trimestre (octubre - diciembre) de la vigencia 2020.

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.

**Elogio:** Reconocimiento por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de la Entidad

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, 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	<a href="http://www.cra.gov.co">www.cra.gov.co</a>	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link:  <a href="http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr">http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr</a>  Así mismo, puedes estar pendiente del trámite de su solicitud en el siguiente link:  <a href="http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr/seguimiento-pqr">http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr/seguimiento-pqr</a>

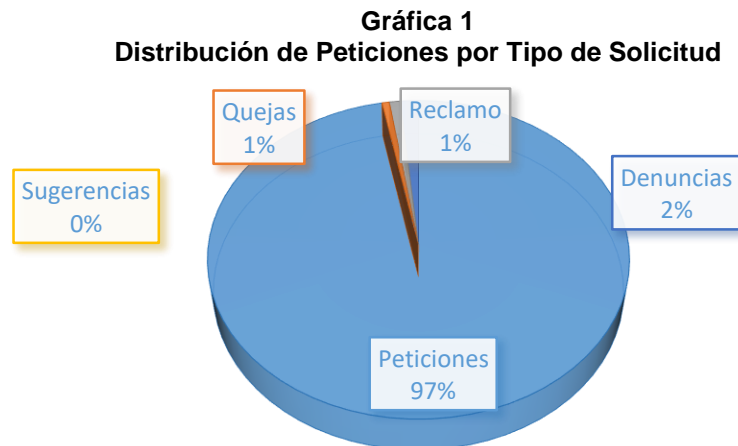
Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
	Correo electrónico	<a href="mailto:correo@cra.gov.co">correo@cra.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionesjudiciales@cra.gov.co">notificacionesjudiciales@cra.gov.co</a>	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de 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.
<b>Atención Correspondencia</b>	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

## 1. TIPIFICACIÓN

De acuerdo con el Sistema de Gestión Documental de la entidad para el cuarto trimestre de la vigencia 2020, se recibieron un total 2.568 comunicaciones de las cuales 1.586 hacen referencia a soportes de pago, informes de actividades, reportes de novedad personal, comprobantes de consignación; y 982 corresponden a PQRS, las cuales se cuantifican por tipo de solicitud así:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
<b>Peticiones</b>	952	97%
<b>Quejas</b>	6	1%
<b>Reclamo</b>	9	1%
<b>Sugerencias</b>	0	0%
<b>Denuncias</b>	15	2%
<b>PQRS</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>

La siguiente gráfica, nos permite visualizar la cuantificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que llegaron a la entidad, de acuerdo con lo suministrado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Las 982 PQRS, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones con 952 comunicaciones equivalentes al 97% de participación, quejas con 6 registros correspondientes a 1 % de participación, 9 reclamo con 1%; 0 sugerencias con 0% y denuncias con 2% equivalente a 15 registro.

## 2. VOLUMEN MENSUAL

De acuerdo con los datos suministrados por el sistema de Gestión documental ORFEO, se observa que para el mes de octubre se recibió un volumen mayor de comunicaciones, respecto los meses de noviembre y diciembre.

Así las cosas, para el periodo comprendido de octubre se recibieron 344 PQRSD, 301 registros en el mes de noviembre y diciembre 337.

A continuación, se muestra la tipificación por mes:

**TABLA 2**  
**Tipificación y volumen mensual de PQRS del segundo trimestre**

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud mensual					
Tipo de Solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Peticiones	333	294	325	952	97%
Quejas	3	1	2	6	1%
Recurso	5	3	1	9	1%
Sugerencias	0	0	0	0	0%
Denuncias	3	3	9	15	2%
<b>PQRSD</b>	<b>344</b>	<b>301</b>	<b>337</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

La siguiente gráfica, se refleja el volumen de PQRS recibido por mes:

**Gráfica 2**  
**Distribución de PQRS Mensual**



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

### 3. NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el trimestre analizado, no se registró ningún radicado al cual se le haya negado acceso a la información solicitada.

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%
Denuncias	0	0,0%

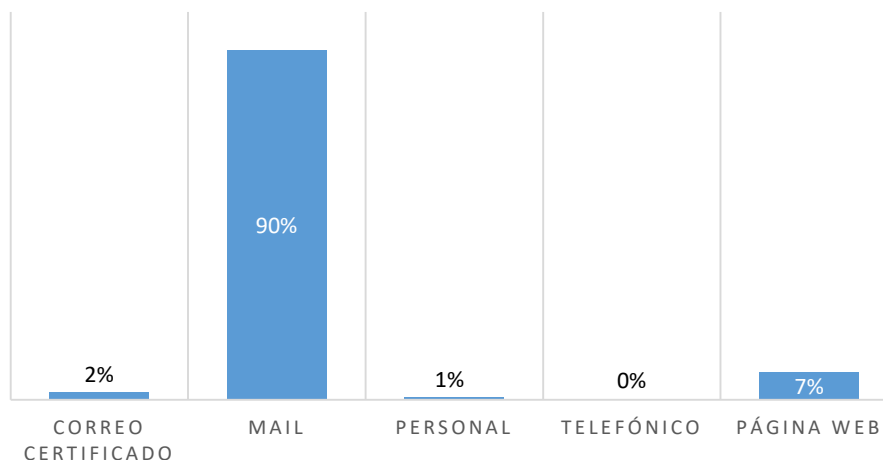
### 4. CANALES DE RECEPCIÓN

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 reportado.

**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	Reclamo	Solicitud	Denuncia	Total
Correo Certificado	20	0	0	0	0	20
Mail	865	2	9	0	9	885
Personal	6	0	0	0	0	6
Telefónico	0	0	0	0	0	0
Página web	61	4	0	0	6	71
Redes sociales	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>952</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>982</b>

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



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Como se muestra en la tabla y en la gráfica, el canal más utilizado por los usuarios durante el periodo reportado es el mail con 885 registros, seguido de página web con 71, Correo certificado 20 registros, personal 6, redes sociales y canal telefónico sin registro.

## 5. TÉRMINOS DE RESPUESTA

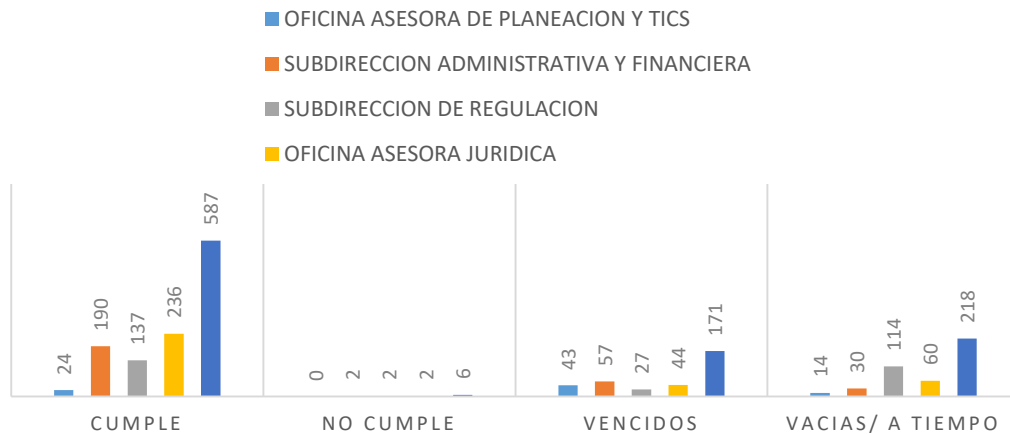
Efectuada la revisión de respuestas generadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se establece que:

**TABLA 4.**

Términos de Respuesta de las PQRSD		
En tiempo	PQRSD	Total
Dentro del Término	478	49%
Fuera del Término	6	1%
En Proceso sin termino vencido	327	33%
Vencidas	171	17%
<b>Total</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>

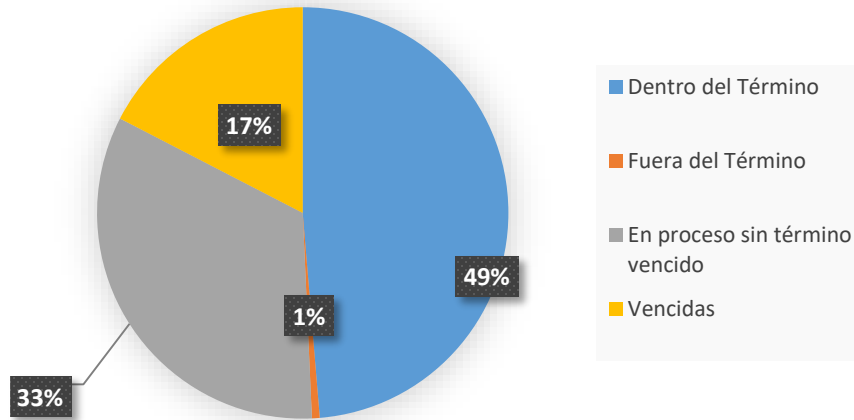
**Gráfica 4.**  
**Cumplimiento Términos de Respuesta**

### TERMINOS DE RTA POR AREA



**Fuente:** Sistema de Gestión documental Orfeo

**Gráfica 5.**  
**Términos de respuesta de las PQRS**

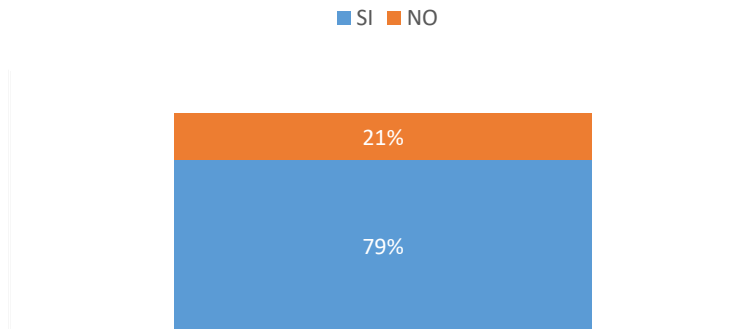


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

## 6. COMUNICACIONES POR COMPETENCIA

De las 982 comunicaciones recibidas se identificó que 206 de ellas no eran competencia de la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico, por lo que se dio traslado a la entidad correspondiente, equivalente a un 21% de PQRS sobre el total recibido para el periodo analizado.

**Gráfica 6.**  
**Comunicaciones por competencia**



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo



## 7. DISTRIBUCIÓN POR TEMA

De acuerdo con la información del Sistema de Gestión Documental los temas con más consulta de los usuarios son los siguientes:

**TABLA 5.**  
**Distribución por Asunto de la Solicitud**

Distribución por temáticas		
Temáticas	Total	%
No competencia	206	21%
Información normativa	247	25%
Información general	455	46%
Tarifario	73	7%
Subsidios	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Los tres ítems más solicitados en la entidad durante el periodo reportado hacen referencia a: **Información General** con una representación del 46% correspondiente a 455 registros, **Información Normativa** con 247 registros equivalentes al 25%, **No competencia** 206 registros para un total del 21% seguido por **tarifario** 7% correspondiente a 55 registros y **Subsidios** con 1 registro sin porcentaje de participación.