

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

I TRIMESTRE 2021

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO
1 de enero a 31 de marzo de 2021**

El proceso de Servicio al Ciudadano de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera, presenta el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, formulados en el primer trimestre de 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando una atención con calidad y con eficiencia frente al ciudadano, cumpliendo con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con el presente informe se da 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. Para dar a conocer la gestión realizada por la Entidad durante el periodo del presente informe en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Para la elaboración de este documento se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas durante el período reportado, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de solicitud, dependencia, entre otros.

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 fin de establecer 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 para radicar PQRSD).
4. Canal de servicio por correspondencia (correo físico o postal).

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)		

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
	Línea anticorrupción	4873820 extensión. 235		
	Fax	4897650		
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 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.
	Chat	www.cra.gov.co/es/participacion/chat	Los martes de 8:00 am a 10:00 am (Asuntos regulatorios) Jueves de 10:00 am a 12:00 pm (Contribuciones Especiales)	Orienta al ciudadano sobre información de la entidad.
	Redes Sociales	twitter.com/cracolombia facebook.com/Co-misión-de-Regulación-CRA youtube.com/crapsbccl	Disponibilidad 24 horas, los requerimientos solicitados se direccionan a la Página Web para su radicación y posterior trámite	Está dispuesto para fortalecer la imagen institucional de la entidad, y relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano.
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

1. TIPIFICACIÓN

De acuerdo con el Sistema de Gestión Documental de la entidad para el primer trimestre de 2021, se recibió un total 2.521 comunicaciones de las cuales 1.052 hacen referencia a soportes de pago, informes de actividades, reportes de novedad personal, comprobantes de consignación; y 1.469 corresponden a PQRSD equivalentes al 58%, las cuales se cuantifican por tipo de solicitud así:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	1.468	99,9%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	1	0,1%
PQRS	1.469	100%

Grafica - Distribución de peticiones por tipo de solicitud febrero 2021



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

De las 1469 PQRSD recibidas en el mes, 1468 fueron categorizadas como peticiones, equivalentes al 99,9% y 1 fue categorizada como denuncia equivalente al 0.1% de participación.

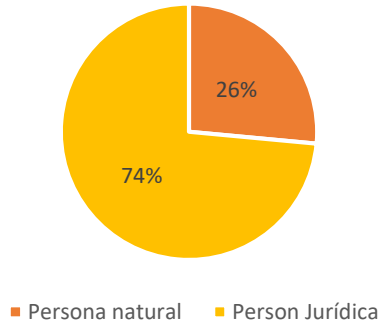
2. TIPOLOGÍA DEL USUARIO

Para el análisis de la información, las PQRSD se dividieron en dos grupos de acuerdo a su naturaleza (personas naturales y personas jurídicas), observándose un mayor número de PQRSD de personas jurídicas, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Tipología del usuario

Tipología de usuario	Total	%
Persona natural	389	26%
Persona Jurídica	1.080	74%
Total general	1.469	100%

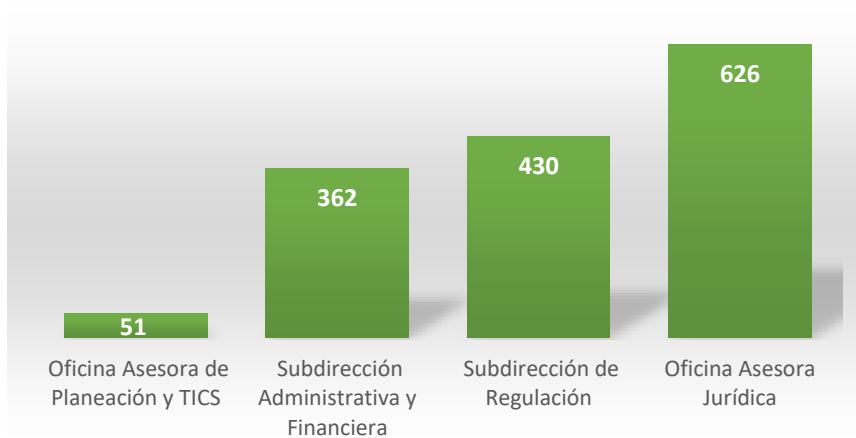
Grafica - Distribución por tipología febrero 2021



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

3. DIRECCIONAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:

Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el primer trimestre de 2021 fueron direccionadas y/o trasladadas a las áreas competentes para su trámite y respuesta, es de resaltar que de las 6 dependencias con las que cuenta la Entidad actualmente, 4 hicieron parte del proceso de atención de PQRSD en este periodo. A continuación, se muestra el volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por dependencia.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Como se observa en la gráfica, la dependencia con mayor volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, fue la Oficina Asesora Jurídica con 626 documentos, equivalente al 43%, Subdirección de Regulación con 430 documentos, equivalente al 29%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 362 documentos, equivalente al 25% y por último la Oficina Asesora de Planeación y TIC'S con el 3% equivalente a 51 documentos.

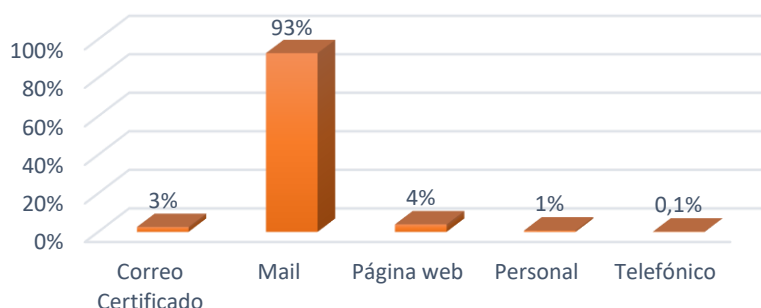
4. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el primer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico (atención virtual) con un 93%, seguido de la página web (atención virtual) con 4%, correo certificado (atención correspondencia) con una representación del 3%, el personal con un 1% (atención presencial), y 0,1% de participación canal telefónico.

Atención presencial	Atención telefónica	Atención virtual		Medio escrito	Total general
Personal	Líneas de atención	Página web	Mail	Correo Certificado	
10	2	57	1.363	37	1.469
1%	0,1%	4%	93%	3%	100%

A continuación, se muestra gráficamente la utilización de los canales de atención:

DISTRIBUCIÓN POR CANALES



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

En la tabla siguiente, se detalla la radicación de solicitudes por trámite y por canal de atención:

Trámite	Código trámite	CANAL DE ATENCIÓN					Total general
		Correo Certificado	Mail	Página Web	Personal	Telefónico	
Traslado a competente	1987	8	312	20	1	1	342
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	1746	1	183	23	3		210
Envío de tarifas	1753	11	170		3		184
Solicitud de derecho de petición	1965	10	144	2	2		158
Concepto técnico	1704		147	2			149
Solicitud de información	1968		116	4		1	121
Certificación del contrato	1675		77				77
Concepto jurídico	1703	2	52	5			59
Solicitud de Documentos	1966		46	1			47
Derechos de petición	1739	1	39				40

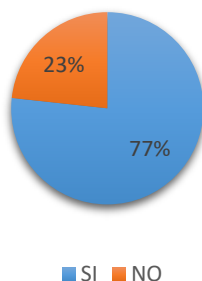
Trámite	Código trámite	CANAL DE ATENCIÓN					Total general
		Correo Certificado	Mail	Página Web	Personal	Telefónico	
Envío estudio de costos	1754	1	17				18
Estados financieros	1759		16				16
Solicitud de certificación de contrato	1959		14		1		15
Solicitud de información preferencial	1970		11				11
Requerimiento	1923	2	7				9
Certificación de experiencia laboral	1672		7				7
Solicitud de información entre autoridades	1969	1	2				3
Denuncia	1738		1				1
Solicitud de acuerdo de pago	1955		1				1
Solicitud de pago de contribución	1976		1				1
Total							1.469

El reporte de radicados de entrada del sistema de gestión documental ORFEO de la entidad, tiene parametrizados los códigos de las tablas de retención documental, lo cual permite identificar la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas.

Por lo anterior, se identificó que durante el primer trimestre de la vigencia 2021 fueron recibidas 1.468 peticiones y 1 denuncia bajo la codificación descrita en la tabla; al analizar la información de las solicitudes se concluye que: el mayor tipo de solicitudes recibidas corresponden a traslados por competencia con 342 radicaciones equivalente al 23%, seguido de documentos contentivos de las condiciones uniformes 14% con 210 registros y envío de tarifas con 184 radicados equivalente al 13%, de igual manera se evidenció que durante el periodo del presente informe no se recibió ninguna, queja, reclamo o sugerencia por parte de los usuarios.

Adicionalmente de las 1.469 comunicaciones recibidas se identificó que 342 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 23% de PQRSD sobre el total recibido para el periodo reportado.

Comunicaciones por Competencia



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

5. PETICIONES RECIBIDAS DE VEEDURÍAS CIUDADANAS, CONTROL U ORGANIZACIÓN SOCIAL

Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, se recibieron cinco peticiones identificadas como Veedurías Ciudadanas y control u organización social, así:

Radicado	Remitente	Trámite
20213210000072	Control Social Colombia	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional
20213210002952	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Se trasladada por competencia
20213210004322	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Se trasladada por competencia
20213210009112	German Torres Rodríguez Veeduría Venga le Digo	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional
20213210015402	Área de Protección al Consumidor y Control de Establecimientos de Comercio Secretaría de Gobierno, Seguridad y Convivencia	Se trasladada por competencia a CODENSA S.A. E.S.P.

6. NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

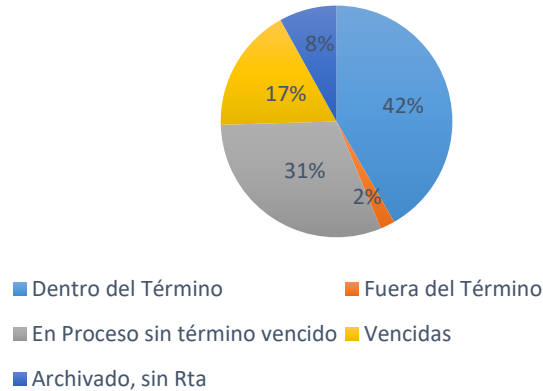
Para el periodo analizado, según el Sistema de Gestión documental Orfeo no se registraron radicados a los cuales se le negara el acceso a la información solicitada.

7. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Efectuada la revisión de respuestas generadas por las diferentes áreas de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se establecieron los siguientes términos de respuesta:

Términos de Respuesta de las PQRSD		
Tiempo	PQRSD	Total
Dentro del término	610	42%
Fuera del término	30	2%
En proceso sin término vencido	450	31%
Vencidas	255	17%
Archivado, sin respuesta	124	8%
Total	1.469	100%

Términos de respuesta de las PQRSD

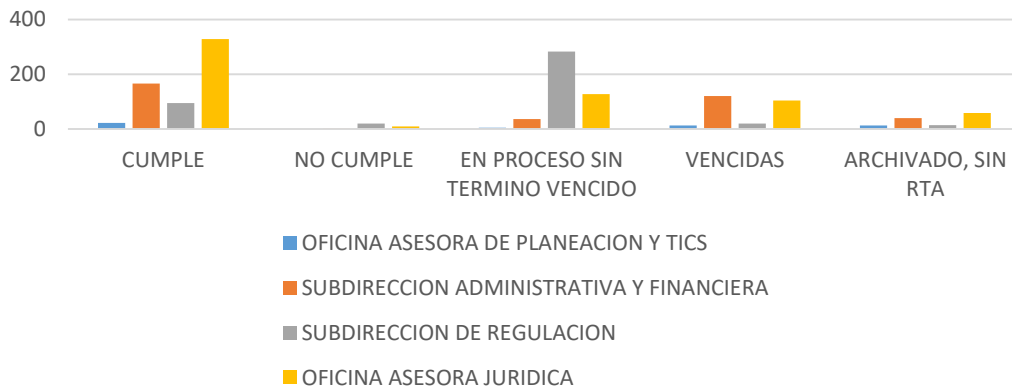


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

La entidad tiene un porcentaje del 72% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRSD (dentro del término y en proceso sin término vencido), frente a un 19% que fueron tramitadas fuera del término establecido (Fuera del término y vencidas). Igualmente en el mes de marzo se evidenciaron 124 registros equivalentes al 8% con estado archivado sin respuesta, dentro de los cuales se encuentran clasificaciones como denuncia, solicitud derecho de petición, solicitud documentos, solicitud de información, traslado por competencia entre otros.

TÉRMINOS DE RESPUESTA POR ÁREA							
DEPENDENCIA	CUMPLE	NO CUMPLE	EN PROCESO SIN TÉRMINO VENCIDO	VENCIDAS	ARCHIVADO, SIN RTA	TOTAL	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TICS	22	0	4	12	13	51	3%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	166	1	36	120	39	362	25%
SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN	94	20	283	19	14	430	29%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	328	9	127	104	58	626	43%
TOTAL	610	30	450	255	124	1.469	100%

Cumplimiento Términos de Respuesta



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

Relación de tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días permitidos para respuesta	Días promedio de respuesta	
Certificación de experiencia laboral	13	7	✓
Certificación del contrato	13	-	✓
Concepto jurídico	28	24	✓
Concepto técnico	28	20	✓
Denuncia	13	-	✗
Solicitud de certificación de contrato	8	-	✗
Solicitud de pago de contribución	13	-	✗
Derechos de petición	13	7	✓
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	28	20	✓
Envío de tarifas	28	28	✓
Envío estudio de costos	28	28	✓
Estados financieros	38	9	✓
Requerimiento	10	10	✓
Solicitud de acuerdo de pago	13	9	✓
Solicitud de derecho de petición	13	8	✓
Solicitud de Documentos	8	6	✓
Solicitud de información	8	6	✓
Solicitud de información entre autoridades	8	6	✓
Solicitud de información preferencial	3	2	✓
Traslado a competente	5	4	✓

El tiempo promedio de respuesta obedece a documentos efectivamente respondidos en tiempo o fuera de tiempo sin contemplar los radicados vencidos, si no como una medida de contestación de las PQRS.

MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE

1. Clasificación automática PQRSD (Actualmente el reporte de PQRSD recibidos por la Entidad es obtenido desde la herramienta de gestión documental Orfeo y no es realizado manualmente como se venía elaborando en años anteriores).
2. Reporte de respuesta de Orfeo indicando los días hábiles de respuesta, lo cual permite determinar tiempo promedio de atención por tipo de requerimiento. Los reportes se irán ajustando acorde a los requerimientos que se deben cumplir para poder dar cabal cumplimiento a las características que deben tener este tipo de informes.
3. Remisión de información para el adecuado cierre de las peticiones que no requieren repuesta por parte de la entidad, con el fin de disminuir las PQRSD archivadas sin respuesta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Es importante que las Dependencias de la CRA, revisen permanentemente las solicitudes asignadas por el Sistema de Gestión Documental Orfeo; con el objetivo de garantizar la respuesta oportuna a los ciudadanos dentro de los términos de Ley.
- ✓ Es de gran importancia el uso adecuado y oportuno de la herramienta de gestión documental Orfeo para el trámite y/o respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que son asignadas a cada funcionario o contratista de la Entidad, con lo anterior se lograra tener mayor información respecto a la gestión oportuna de los documentos recepcionados.
- ✓ Se recomienda realizar seguimientos periódicos sobre el estado del trámite dado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a cada dependencia a través de la herramienta de gestión documental y tener en cuenta las alertas de cumplimiento de tiempos generadas en este.
- ✓ Se considera importante socializar con los líderes de los procesos de manera periódica los resultados producto de las PQRSD, que permitan la toma de decisiones con miras al mejoramiento continuo.
- ✓ Realizar permanentemente capacitaciones sobre el manejo de la herramienta Orfeo, informando la importancia de la asistencia de los servidores en estos espacios.
- ✓ En los resultados del informe de PQRS del mes de marzo, se evidenció un estado atípico de cierre (archivado sin respuesta) que no permite determinar si se dio respuesta en los términos de Ley. Desde el proceso de servicio al ciudadano en el mes de abril se remitió correo electrónico dirigido a las diferentes áreas de la entidad informando el procedimiento correcto de cierre de requerimientos informativos en el sistema Orfeo.