

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

II TRIMESTRE 2021

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO
1 de abril a 30 de junio 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 segundo 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
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
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) – Fax: (1) 4897650		
	Línea anticorrupción	4873820 Extensión.235		

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Virtual	Aplicativo página Web	www.cra.gov.co	24 horas Los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días y horarios hábiles.	Para radicar PQRS en línea, se debe acceder a través del siguiente link: http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr Para hacer seguimiento al trámite de su solicitud se debe acceder a través del siguiente link: http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr/seguimiento-pqr
	Correo electrónico	correo@cra.gov.co	24 horas Los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días y horarios hábiles y horarios.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CRA
		notificacionesjudiciales@cra.gov.co		
	Chat	www.cra.gov.co/es/participacion/chat http://cra.chat.pandac.com/admin.aspx	Los martes de 8:00 am a 10:00 am (Asuntos regulatorios) Jueves de 8:00 am a 10:00 am (Contribuciones Especiales)	Orienta al ciudadano sobre información de la entidad.
Redes Sociales	twitter.com/cracolombia facebook.com/Comisión de Regulación CRA youtube.com/crapsbcol	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.	

1. TIPIFICACIÓN

De acuerdo con el Sistema de Gestión Documental de la entidad para el segundo trimestre de 2021, se recibió un total 2.488 comunicaciones de las cuales 1.126 hacen referencia a soportes de pago, informes de actividades, reportes de novedad personal, comprobantes de consignación; y 1.362 corresponden a PQRS equivalentes al 55%, las cuales se cuantifican por tipo de solicitud así:

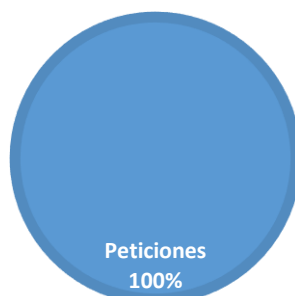
Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	1.362	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
PQRS	1.362	100%

Grafica - Distribución de peticiones por tipo de solicitud II Trimestre 2021

■ Peticiones ■ Quejas ■ Recursos ■ Sugerencias ■ Denuncias



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Las 1.362 PQRS, fueron categorizadas como peticiones recepcionadas equivalentes al 100% de participación.

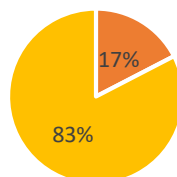
2. TIPOLOGÍA DEL USUARIO

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

Tipología del usuario

Tipología de usuario	Total	%
Persona natural	237	17%
Persona Jurídica	1.125	83%
Total general	1.362	100%

Grafica - Distribución por tipología II Trimestre 2021



■ Persona natural ■ Person Jurídica

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 segundo 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

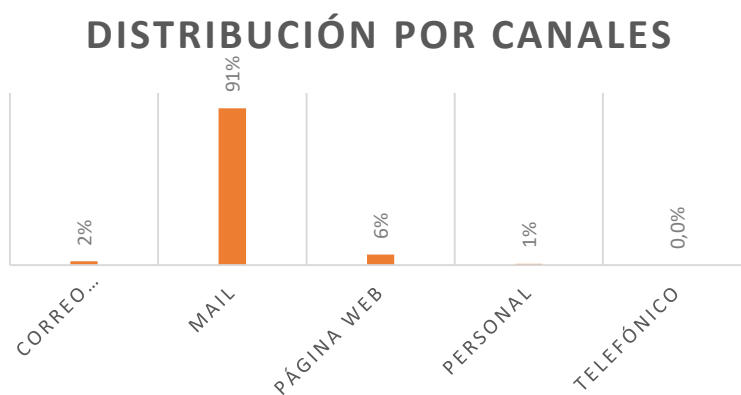
Como se observa en la gráfica, la dependencia con mayor volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, fue la Oficina Asesora Jurídica con 585 documentos, equivalente al 43%, Subdirección de Regulación con 359 documentos, equivalente al 26%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 334 documentos, equivalente al 25% y por último la Oficina Asesora de Planeación y TIC'S con el 6% equivalente a 84 documentos.

4. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el segundo trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico (atención virtual) con un 91%, seguido de la página web (atención virtual) con 6%, correo certificado (atención correspondencia) con una representación del 2%, el personal con un 1% (atención presencial), y 0% de participación canal telefónico.

Atención presencial	Atención telefónica	Atención virtual		Medio escrito	Total general
Personal	Líneas de atención	Página web	Mail	Correo Certificado	
10	0	83	1.241	28	1.362
1%	0%	6%	91%	2%	100%

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



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

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

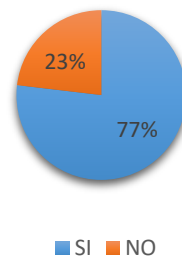
Trámite	Código trámite	CANAL DE ATENCIÓN					Total general
		Correo Certificado	Mail	Página Web	Personal	Telefónico	
Traslado a competente	1987	8	270	34	3	0	315
Solicitud de derecho de petición	1965	10	231	11	3	0	255
Envío de tarifas	1753	6	204	1	0	0	211
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	1746	2	176	24	2	0	204
Solicitud de información	1968	0	115	6	0	0	121
Concepto técnico	1704	2	78	2	0	0	82
Solicitud de Documentos	1966	0	42	1	0	0	43
Concepto jurídico	1703	0	36	3	0	0	39
Solicitud de certificación de contrato	1959	0	22	0	0	0	22
Solicitud de información preferencial	1970	0	17	0	0	0	17
Requerimiento	1923	0	14	0	0	0	14
Estados financieros	1759	0	13	0	0	0	13
Derechos de petición	1739	0	9	1	0	0	10
Solicitud de acuerdo de pago	1955	0	9	0	0	0	9
Solicitud de pago de contribución	1976	0	4	0	0	0	4
Citación de notificación	1691	0	0	0	2	0	2
Solicitud de información entre autoridades	1969	0	1	0	0	0	1

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 segundo trimestre de la vigencia 2021 fueron recibidas 1.362 peticiones bajo la codificación descrita en la tabla; al analizar la información de las solicitudes se concluye que: el mayor tipo de solicitudes recibidas competencia de la entidad, corresponden a solicitudes de derecho de petición con 255 radicaciones equivalente al 19%, seguido de envío de tarifas 15% con 211 registros y documentos contentivos de las condiciones uniformes con 204 radicados equivalente al 15%, 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 1.362 comunicaciones recibidas se identificó que 315 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 segundo trimestre de la vigencia 2021, se recibieron ocho peticiones identificadas como Veedurías Ciudadanas y control u organización social, así:

Radicado	Remitente	Trámite
20213210038322	Control Social Colombia	Concepto técnico
20213210039822	Alberto Contreras Martínez Red de Control Social y Apoyo a Veedurías	Concepto técnico
20213210039752	Alberto Contreras Martínez Red de Control Social y Apoyo a Veedurías	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional
20213210039812	Alberto Contreras Martínez Red de Control Social y Apoyo a Veedurías	Trasladada por competencia a la Secretaría Distrital de Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá
20213210040202	Asociación para el desarrollo social y recuperación ambiental	Concepto técnico
20213210042552	Asociación para el desarrollo social y recuperación ambiental	Concepto técnico
20213210042632	Alberto Contreras Martínez Red de Control Social y Apoyo a Veedurías	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional
20213210042902	Alberto Contreras Martínez Red de Control Social y Apoyo a Veedurías	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional
20213210049882	Control Social Colombia	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional

6. NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

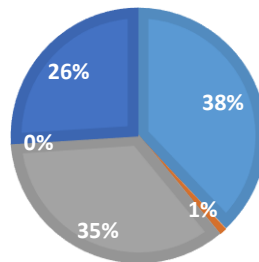
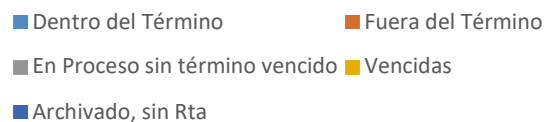
Para el periodo analizado, según el Sistema de Gestión documental Orfeo no se registraron radicados a los cuales se le negara el acceso a la información solicitada.

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	524	38%
Fuera del término	7	1%
En proceso sin término vencido	475	35%
Vencidas	1	0,1%
Archivado, sin respuesta	355	26%
Total	1.362	100%

Términos de respuesta de las PQRSD



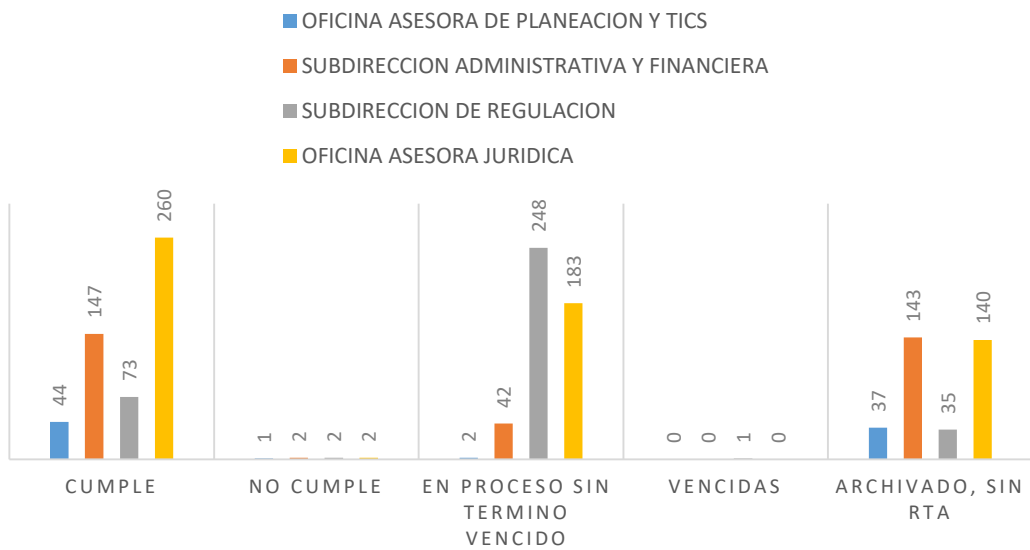
Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

La entidad tiene un porcentaje del 73% 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 1% que fueron tramitadas fuera del término establecido (Fuera del término y vencidas). Igualmente durante el periodo reportado se evidenciaron 355 registros equivalentes al 26% con estado archivado sin respuesta, dentro de los cuales se encuentran clasificaciones como solicitud de certificación de contrato, envío de tarifas, solicitud derecho de petición, solicitud documentos, solicitud de información preferencial, traslado por competencia entre otros.

TERMINOS DE RESPUESTA POR AREA

DEPENDENCIA	CUMPLE	NO CUMPLE	EN PROCESO SIN TERMINO VENCIDO	VENCIDAS	ARCHIVADO, SIN RTA	TOTAL	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TICS	44	1	2	0	37	84	6%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	147	2	42	0	143	334	25%
SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN	73	2	248	1	35	359	26%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	260	2	183	0	140	585	43%
TOTAL	524	7	475	1	355	1.362	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	
Citación de notificación	13	5	✓
Concepto jurídico	28	8	✓
Concepto técnico	28	8	✓
Derechos de petición	13	2	✓
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	28	9	✓
Envío de tarifas	28	7	✓
Estados financieros	38	10	✓
Requerimiento	10	7	✓
Solicitud de acuerdo de pago	13	3	✓
Solicitud de certificación de contrato	8	8	✓
Solicitud de derecho de petición	13	7	✓
Solicitud de Documentos	8	6	✓
Solicitud de información	8	7	✓
Solicitud de información preferencial	3	3	✓
Solicitud de pago de contribución	13	5	✓
Traslado a competente	5	6	✓

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 SEGUNDO TRIMESTRE

1. Se presentó propuesta de formulación de dos indicadores: 1. de gestión acumulado anual y el otro de oportunidad de reporte mensual sobre %) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas mensualmente de manera oportuna.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se considera necesario socializar con los líderes de los procesos de manera periódica los resultados producto de las PQRS, que permitan la toma de decisiones con miras al mejoramiento continuo.
- ✓ Se evidencia la necesidad de reiterar a las áreas el procedimiento de cierre de solicitudes informativas en el sistema de gestión documental Orfeo.