

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

III TRIMESTRE 2021

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO
1 de julio a 30 de septiembre 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 tercer 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 PQRS).
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 la consulta requerida.
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: (601) 4873820 / 4897640 y Desde el exterior: con +57(1)		
	Línea anticorrupción	(601) 4873820 Extensión. 235		
	Fax	(601) 4897650		
	Página Web	www.cra.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link:

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Virtual				http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr Así mismo, puede estar pendiente del trámite de su solicitud a través del siguiente link: http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr/seguimiento-pqr
	Correo electrónico	correo@cra.gov.co o 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	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.
Atención Correspondencia	Ventanilla	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 tercer trimestre de 2021, se recibió un total 2.974 comunicaciones de las cuales 1.508 hacen referencia a soportes de pago, informes de actividades, reportes de novedad personal, comprobantes de consignación; y 1.466 corresponden a PQRSD equivalentes al 49%, 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	1.465	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	1	0,1%
PQRS	1.466	100%

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



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

De las 1.466 PQRSD recibidas durante el periodo del informe, 1.465 fueron categorizadas como peticiones, equivalentes al 99,9% y 1 fue categorizada como denuncia equivalente al 0.1% de participación.

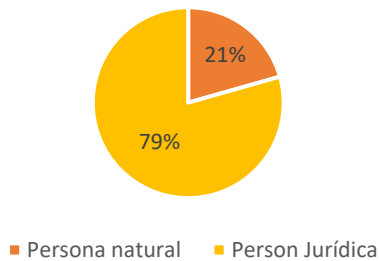
2. TIPOLOGÍA DEL USUARIO

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	302	21%
Persona Jurídica	1.164	79%
Total general	1.466	100%

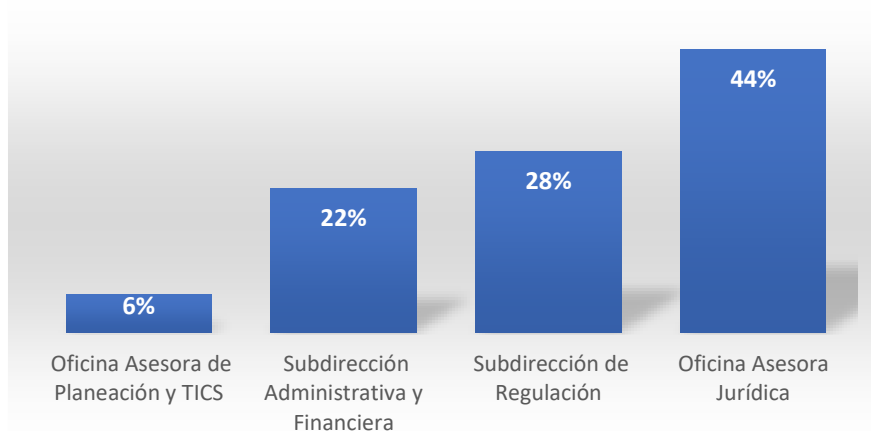
Grafica - Distribución por tipología III Trimestre 2021



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 tercer 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

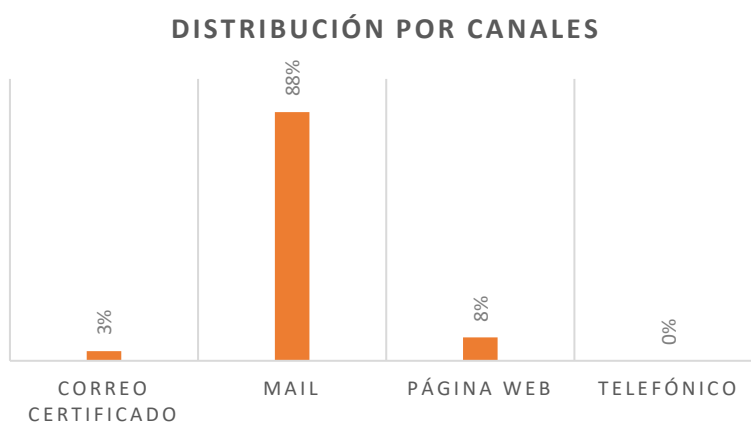
Como se observa en la gráfica, la dependencia con mayor volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas fue la Oficina Asesora Jurídica con 641 documentos, equivalente al 44%, Subdirección de Regulación con 411 documentos, equivalente al 28%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 327 documentos, equivalente al 22% y por último la Oficina Asesora de Planeación y TIC'S con un participación del 6% equivalente a 87 documentos.

4. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el tercer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico (atención virtual) con un 88%, seguido de la página web (atención virtual) con 8%, correo certificado (atención correspondencia) con una representación del 3%, y 0% de participación canal telefónico.

Atención telefónica	Atención virtual		Medio escrito	Total general
Líneas de atención	Página web	Mail	Ventanilla	
0	121	1.294	51	1.466
0%	8%	88%	3%	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
		Presencial/ ventanilla	Mail	Página Web	Telefónico	
Traslado a competente	1987	8	272	40		320
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	1746	11	246	52		309
Envío de tarifas	1753	18	233			251
Solicitud de derecho de petición	1965	3	185	8		196
Solicitud de información	1968	1	72	7		80
Concepto técnico	1704	1	69	6		76
Solicitud de Documentos	1966		38	4		42
Derechos de petición	1739	1	36			37
Envío estudio de costos	1754	3	31			34
Concepto jurídico	1703	2	25	4		31
Solicitud de información preferencial	1970	1	25			26
Solicitud de certificación de contrato	1959		11			11
Certificación del contrato	1675		10			10
Estados financieros	1759	1	7			8
Solicitud de información entre autoridades	1969		8			8

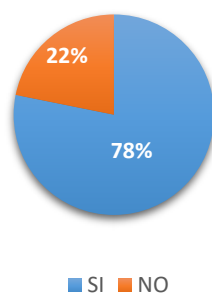
Trámite	Código trámite	CANAL DE ATENCIÓN				Total general
		Presencial /Ventanilla	Mail	Página Web	Telefónico	
Requerimiento	1923		6			6
Solicitud de acuerdo de pago	1955		6			6
Certificación de estudios	1671		4			4
Solicitud de pago de contribución	1976		3			3
Certificación de experiencia laboral	1672		2			2
Citación de notificación	1691	1	1			2
Denuncia	1738		1			1
Solicitud de Documentos e información	1967		1			1
Solicitud de levantamiento de medida cautelar	1972		1			1
Solicitudes de conceptos por parte de los prestadores	1979		1			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 tercer trimestre de la vigencia 2021 fueron recibidas 1.466 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 documentos contentivos de las condiciones uniformes con 309 radicaciones equivalente al 21%, seguido de envío de tarifas 17% con 251 registros y solicitud de derecho de petición con 196 radicados equivalente al 13%, de igual manera se evidenció que durante el periodo del presente informe se registró 1 de denuncia y no se recibió ninguna, queja, reclamo o sugerencia por parte de los usuarios.

Adicionalmente de las 1.466 comunicaciones recibidas se identificó que 320 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 22% 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 seis peticiones identificadas como Veedurías Ciudadanas y control u organización social, así:

Radicado	Remitente	Trámite
20213210051972	Veeduría ciudadana Visión vital	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional
20213210056512	Alberto Contreras Martínez Red de Control Social y Apoyo a Veedurías	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional
20213210056872	Veeduría ciudadana Visión vital	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional
20213210057972	Veeduría ciudadana Visión vital	Trasladada por competencia a entidad del orden nacional
20213210068262	Veeduría ciudadana Visión vital	Trasladado por competencia a Sociedad de acueducto, alcantarillado y aseo de barranquilla S.A. E.S.P
20213210075462	Veeduría ciudadana Visión vital	Trasladado por competencia a la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios -SSPD.

6. NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

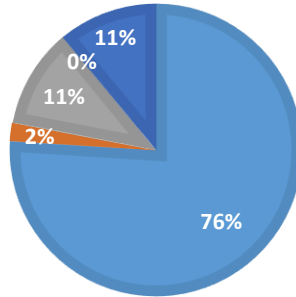
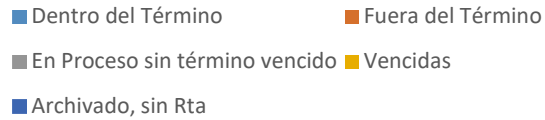
Para el periodo analizado, según el Sistema de Gestión documental Orfeo no se registraron radicados a los cuales se le negara el acceso a la información solicitada.

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	1.116	76%
Fuera del término	32	2%
En proceso sin término vencido	159	11%
Vencidas	0	0%
Archivado, sin respuesta	159	11%
Total	1.466	100%

Términos de respuesta de las PQRSD

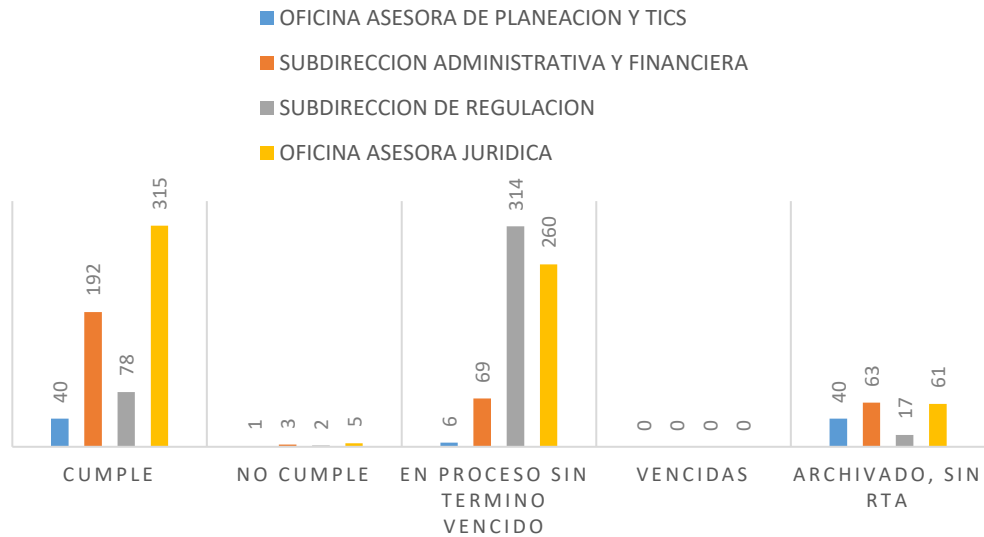


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

La entidad tiene un porcentaje del 87% 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 2% que fueron tramitadas fuera del término establecido (Fuera del término y vencidas). Igualmente, durante el periodo reportado se evidenciaron 159 registros equivalentes al 11% 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 PLANEACION Y TICS	40	1	6	0	40	87	6%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	192	3	69	0	63	327	22%
SUBDIRECCION DE REGULACION	78	2	314	0	17	411	28%
OFICINA ASESORA JURIDICA	315	5	260	0	61	641	44%
TOTAL	625	11	649	0	181	1.466	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 estudios	13	2	✓
Certificación de experiencia laboral	13	4	✓
Certificación del contrato	13	12	✓
Citación de notificación	13	1	✓
Concepto jurídico	28	16	✓
Concepto técnico	28	23	✓
Denuncia	13	5	✓
Derechos de petición	13	5	✓
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	28	25	✓
Envío de tarifas	28	23	✓
Envío estudio de costos	28	18	✓
Estados financieros	38	5	✓
Requerimiento	10	5	✓
Solicitud de acuerdo de pago	13	10	✓
Solicitud de certificación de contrato	8	1	✓
Solicitud de derecho de petición	13	5	✓
Solicitud de Documentos	8	5	✓
Solicitud de información	8	4	✓
Solicitud de información entre autoridades	8	4	✓
Solicitud de información preferencial	3	2	✓
Solicitud de levantamiento de medida cautelar	15	8	✓
Solicitud de pago de contribución	13	9	✓
Traslado a competente	5	3	✓

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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Durante el periodo del presente informe la gestión de atención de usuarios se canalizó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19. En ese sentido el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización generando el 97% de los requerimientos del período reflejando su posicionamiento como canal de atención y al mismo tiempo facilitando la atención de los ciudadanos con mayor oportunidad. De igual manera se evidencia que con el retorno gradual a la presencialidad en el presente informe se evidencia la reactivación del canal presencial con una participación del 0,5%.
- ✓ Se resalta que durante el periodo del informe no se registraron radicados vencidos.
- ✓ En los meses de julio y septiembre desde el proceso de servicio al ciudadano se envió correo a las áreas de la entidad remitiendo recomendaciones para dar cierre a PQRS informativas que no requieren trámite en Orfeo.
- ✓ Con los resultados del presente informe se evidencia que durante este periodo se redujo el número de radicados en estado archivado sin respuesta con respecto al trimestre anterior donde se habían registrado 355 equivalentes al 26% frente a una participación del 11% en este trimestre correspondiente a 159 peticiones.

Elaboró: Lina María Cárdenas Rojas
Proceso Servicio al Ciudadano
Revisó: Sandra Milena Muñoz Galeano
Subdirección Administrativa y Financiera