

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

**II TRIMESTRE 2022**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
(PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO  
1 de abril a 30 de junio de 2022**

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 durante el segundo trimestre de 2022, 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 en el período reportado, discriminadas por tipo de petición, canal de recepción, 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

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 (PQRSD) 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:

CANAL	MEDIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Atención Presencial</b>	Atención Personal (Sede)	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 pone en contacto al usuario con los asesores de acuerdo con la consulta requerida.
<b>Atención Telefónica</b>	Líneas fijas desde Colombia	(601) 4873820 (601) 4897640	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 el exterior	57 (601) 4873820 57(601) 4897640		
	Línea anticorrupción	(601) 4873820 Extensión. 001		
<b>Atención Virtual</b>	Página Web	<a href="http://www.cra.gov.co">www.cra.gov.co</a>	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionarán de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.	Para radicar PQRS en línea y hacer seguimiento el usuario puede acceder a través del siguiente link:  <a href="https://gestiondocumental.cra.gov.co/orfeonew/formularioWeb/">https://gestiondocumental.cra.gov.co/orfeonew/formularioWeb/</a>
	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 gestionarán de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm	Se reciben PQRSD, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

CANAL	MEDIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Virtual	Chat	<a href="https://chat.cra.gov.co/phplive.php?d=0&amp;onpage=livechatimagelink&amp;title=Live%20Chat%20Image%20Link&amp;tok ey=a72143a7ae03071f7012bc6df1b86e00&amp;token=85490acd0a2ccc11dbbfe172e19640a3&amp;tokey=f91495f7b96ad56e3522e4ffb6c407af">https://chat.cra.gov.co/phplive.php?d=0&amp;onpage=livechatimagelink&amp;title=Live%20Chat%20Image%20Link&amp;tok ey=a72143a7ae03071f7012bc6df1b86e00&amp;token=85490acd0a2ccc11dbbfe172e19640a3&amp;tokey=f91495f7b96ad56e3522e4ffb6c407af</a>	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	<a href="https://twitter.com/cracolombia">twitter.com/cracolombia</a> - <a href="https://facebook.com/Comisión de Regulación CRA">facebook.com/Comisión de Regulación CRA</a> - <a href="https://youtube.com/crapsbcol">youtube.com/crapsbcol</a>	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 de radicación	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 ORFEO para el segundo trimestre de 2022, se recibió un total 2.864 comunicaciones, de las cuales el 47% es decir, 1.347 corresponden a PQRSD y 1.517 equivalentes al 53% hacen referencia a soportes de pago, informes de actividades, reportes de novedad personal y comprobantes de consignación. El 100% de las PQRSD recibidas en este periodo, fueron categorizadas como peticiones.

### Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	1.347	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
<b>PQRS</b>	<b>1.347</b>	<b>100%</b>

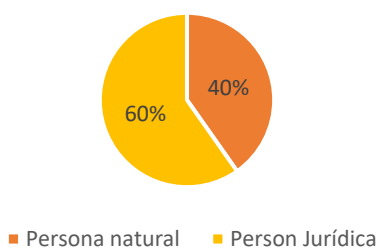
## 2. TIPOLOGÍA DEL USUARIO

Para el análisis de la información, las PQRSD se dividen en dos grupos de acuerdo con su naturaleza (personas naturales y personas jurídicas), observando 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	542	40%
Persona Jurídica	805	60%
<b>Total general</b>	<b>1.347</b>	<b>100%</b>

**Grafica - Distribución por tipología II Trimestre 2022**

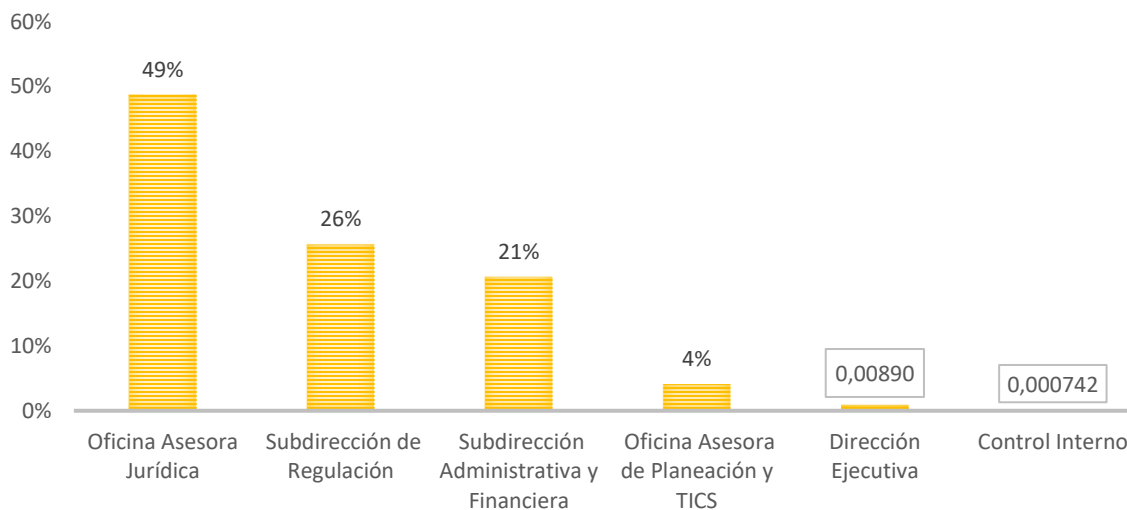


Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

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

Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el II trimestre de la vigencia 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, todas hicieron parte del proceso de atención de PQRSD en este periodo.

A continuación, se muestra el volumen de PQRSD por dependencia.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

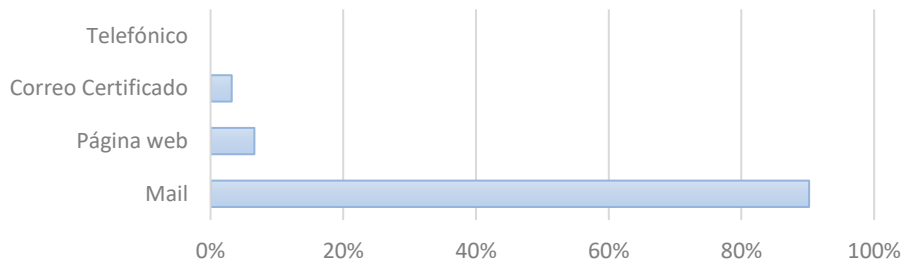
Como se observa en la gráfica, la dependencia con mayor volumen de PQRSD recibidas, fue la Oficina Asesora Jurídica con 656 documentos, equivalente al 49%, Subdirección de Regulación con 345 documentos, equivalente al 26%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 278 documentos, equivalente al 21%, la Oficina Asesora de Planeación y TIC'S con 4% equivalente a 55 documentos, Dirección Ejecutiva 12 requerimientos, equivalentes al 0,009% y por último 0,0007% 1 documento para la Oficina de Control Interno.

#### 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 de atención virtual con una participación del 97% entre el correo electrónico y la página web de la Entidad; y el otro 3% fue a través del canal de atención por ventanilla.

Atención telefónica	Atención virtual		Medio escrito	Total general
Líneas de atención	Página web	Correo electrónico	Ventanilla	
0	89	1.215	43	1.347
0%	7%	90%	3%	100%

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



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

#### 5. CLASIFICACIÓN POR COMPETENCIA

En la siguiente tabla, 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	
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	1746	11	289	57	357
Traslado a competente	1987	5	226	17	248
Solicitud de derecho de petición	1965	4	212	3	219
Envío de tarifas	1753	11	204		215
Solicitud de información	1968	1	89	3	93
Concepto técnico	1704	1	50	6	57
Concepto jurídico	1703	5	36	3	44
Solicitud de información preferencial	1970		27		27
Estados financieros	1759	1	21		22

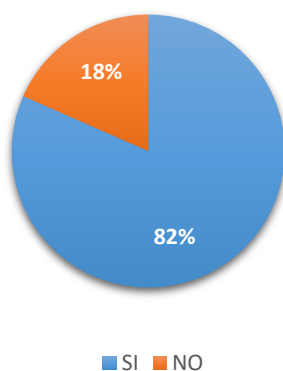
Trámite	Código trámite	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
		Correo Certificado	Mail	Página Web	
Solicitud de Documentos	1966		21		21
Solicitud de certificación de contrato	1959		15		15
Requerimiento	1923	4	5		9
Certificación de estudios	1671		6		6
Solicitud de información entre autoridades	1969		5		5
Envío estudio de costos	1754		3		3
Certificación del contrato	1675		2		2
Solicitud de pago de contribución	1976		2		2
Citación de notificación	1691		1		1
Observaciones al contrato de condiciones uniformes	1857		1		1

El reporte de radicados de entrada del Sistema de Gestión Documental ORFEO, tiene parametrizados los códigos de las tablas de retención documental, lo cual permite identificar la clasificación de las PQRSD radicadas.

Por lo anterior, se identificó que durante el segundo trimestre de 2022 fueron recibidas 1.347 peticiones bajo la codificación descrita en la tabla; al analizar la información se evidenció que el mayor tipo de solicitudes recibidas por competencia de la entidad corresponden a Contratos de Condiciones Uniformes con 357 radicaciones equivalente al 27%, seguido de solicitud de derecho de petición con 219 radicados equivalentes al 16%, y envío de tarifas con 215 radicados equivalente al 16%; De igual manera se evidenció que durante el periodo del presente informe no se recibió ninguna, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por parte de los usuarios.

Adicionalmente de las 1.347 PQRSD recibidas se identificó que 248 de ellas no eran competencia de la Entidad, por lo que se dio traslado a la entidad correspondiente, estas comunicaciones equivalen a un 18% de PQRSD sobre el total recibido para el periodo reportado.

### Comunicaciones por Competencia



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

## 6. PETICIONES RECIBIDAS DE VEEDURÍAS CIUDADANAS, CONTROL U ORGANIZACIÓN SOCIAL

Durante el segundo trimestre de 2022, se recibieron 9 peticiones identificadas como Veeduría Ciudadana y organización de control social, así:

Radicado	Remitente	Trámite	Radicado de RTA
20223210027122	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120024291
20223210030782	Control Social Colombia	Derecho de petición - Traslado competente	20220120027361
20223210038322	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120037141
20223210038892	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120038521
20223210041212	Veeduría Ciudadana Control Social	Derecho de petición - Traslado competente	20220120040591
20223210041222	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120040621
20223210046442	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120043791
20223210046462	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120044231
20223210054872	Control social Colombia	Derecho de petición - Traslado competente	20220110052021

## 7. NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el periodo analizado, de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental ORFEO no se registraron radicados a los cuales se le negara el acceso a la información solicitada.

## 8. TÉRMINOS DE RESPUESTA

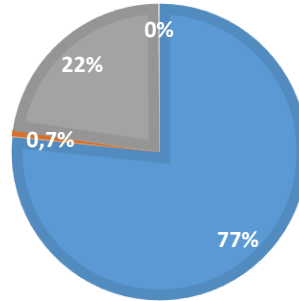
Efectuada la revisión de respuestas generadas por las diferentes áreas de la Comisión, se evidenció que las PQRSD recibidas durante este periodo fueron respondidas de la siguiente manera:

Términos de Respuesta de las PQRSD		
Tiempo	PQRSD	Total
Dentro del término	1.034	77%
Fuera del término	9	0,7%
En proceso sin término vencido	304	23%
Vencidas, sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>1.347</b>	<b>100%</b>



## Términos de respuesta de las PQRSD

■ Dentro del Término      ■ Fuera del Término  
■ En Proceso sin término vencido      ■ Vencidas

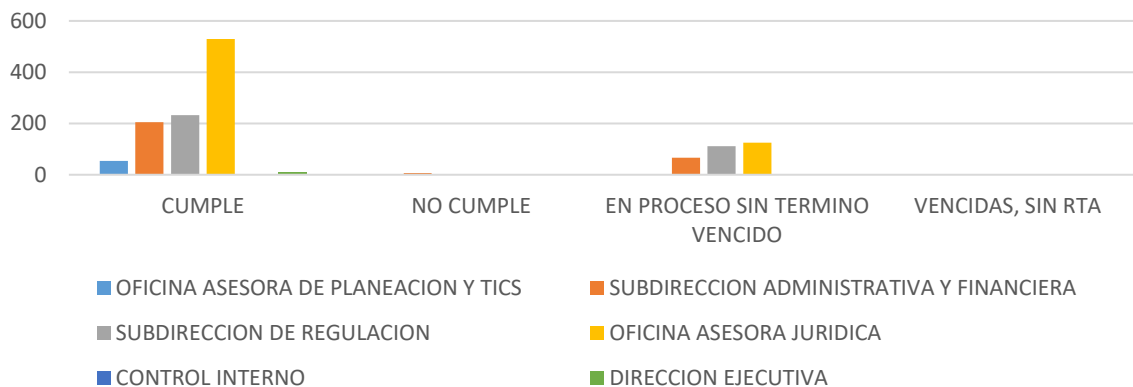


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

La entidad tiene un porcentaje del 99,3% 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 0,7% que fueron tramitadas fuera del término establecido (Fuera del término).

TÉRMINOS DE RESPUESTA POR ÁREA						
DEPENDENCIA	DENTRO DE TÉRMINO	FUERA DE TÉRMINO	EN PROCESO SIN TÉRMINO VENCIDO	VENCIDAS, SIN RESPUESTA	TOTAL	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TICS	54		1		55	4%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	205	6	67		278	21%
SUBDIRECCIÓN DE REGULACION	232	2	111		345	26%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	530	1	125		656	49%
CONTROL INTERNO	1				1	0,1%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	12				12	0,9%
	<b>1.034</b>	<b>9</b>	<b>304</b>	<b>0</b>	<b>1.347</b>	<b>100%</b>

## Cumplimiento Términos de Respuesta



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

### Cuadro de Referencia - Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días permitidos para respuesta	Días promedio de respuesta	
Certificación de estudios	13	4	✓
Certificación del contrato	13	5	✓
Citación de notificación	13	2	✓
Concepto jurídico	28	18	✓
Concepto técnico	28	24	✓
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	28	23	✓
Envío de tarifas	28	19	✓
Envío estudio de costos	28	27	✓
Estados financieros	38	15	✓
Requerimiento	10	10	✓
Solicitud de certificación de contrato	8	4	✓
Solicitud de derecho de petición	13	6	✓
Solicitud de Documentos	8	5	✓
Solicitud de información	8	4	✓
Solicitud de información entre autoridades	8	3	✓
Solicitud de información preferencial	3	2	✓
Solicitud de pago de contribución	13	4	✓
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 respuesta de las PQRSD.

### RELACIÓN PQRSD ACTIVOS A CIERRE DEL TRIMESTRE

TIPO DE PETICIÓN	EN PROCESO SIN TÉRMINO VENCIDO
Observaciones al contrato de condiciones uniformes	1
Solicitud de certificación de contrato	1
Solicitud de Documentos	1
Requerimiento	3
Estados financieros	6
Solicitud de información	7
Traslado a competente	12
Concepto jurídico	13
Concepto técnico	19
Solicitud de derecho de petición	20
Envío de tarifas	81
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	140
<b>Total</b>	<b>304</b>

## CONCLUSIONES

- ✓ Durante el periodo del presente informe el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización generando el 97% de los requerimientos del período. Esto refleja su posicionamiento como canal de atención facilitando la atención de los ciudadanos con mayor oportunidad.
- ✓ Se evidencia que durante el periodo del presente informe se redujo el número de radicados recepcionados que no eran competencia de la entidad con una participación del 18% correspondiente a 248 peticiones frente a un 25% en comparación al Primer Trimestre de la vigencia en donde se recibieron 343 peticiones con este estado.
- ✓ Durante el periodo del informe se registraron 9 radicados gestionados fuera de términos, 6 a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera, 2 a cargo de la Subdirección de Regulación y 1 de la Oficina Asesora Jurídica, las causas por las cuales las dependencias no las gestionaron en los términos legales fueron las siguientes:

Radicado	Área	Causa
20223210038852	Subdirección Administrativa y Financiera	Documento informativo se archivó tarde (Tipificación)
20223210041762	Subdirección Administrativa y Financiera	Solicitud de certificación de cumplimiento de contrato se da respuesta tarde al solicitante.
20223210044912	Subdirección Administrativa y Financiera	No fue asociado a la respuesta inicial - Rad. 20223210036932
20223210045082	Subdirección Administrativa y Financiera	No fue asociado a la respuesta inicial - Rad. 20223210036932
20223210045092	Subdirección Administrativa y Financiera	Documento informativo se archivó tarde
20223210045942	Subdirección Administrativa y Financiera	Se gestionó tarde, solicitud de teletrabajo suplementario
20223210048252	Oficina Asesora Jurídica	Traslado extemporáneo
20223210049412	Subdirección de Regulación	Documento informativo se archivó tarde
20223210035112	Subdirección de Regulación	Se asignó con cero días a correspondencia para realizar el respectivo trámite de envío, sin embargo, al momento de remitirlo se omitió el paso de asignar la TRD al documento de salida, lo que generó una devolución por parte de correspondencia que se gestionó el día siguiente cuando el documento ya se encontraba con -1 días.

- ✓ Desde el proceso de servicio al ciudadano durante el periodo del informe se realizaron sensibilizaciones con las áreas que presentaron estados de incumplimiento frente a la gestión de PQRSD en el sistema Orfeo.

## 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.
- ✓ 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.