

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

**III TRIMESTRE 2022**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
(PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO  
1 de julio a 30 de septiembre 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 tercer 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 con el 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:

**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

**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.

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 8:00 am a 4:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la CRA
	Línea gratuita nacional	01 8000 517565		
	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 8:00 am a 4:00 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 8:00 am a 4:00 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/ComisiondeRegulacionCRA">facebook.com/ComisiondeRegulacionCRA</a> - <a href="https://youtube.com/crapsbc">youtube.com/crapsbc</a>  Linkedin: cracolombia	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 tercer trimestre de 2022, se recibió un total 3.365 comunicaciones, de las cuales el 41% es decir, 1.363 corresponden a PQRSD y 2.002 equivalentes al 59% 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	1.363	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
<b>PQRS</b>	<b>1.363</b>	<b>100%</b>

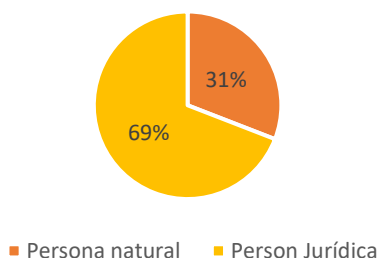
## 2. TIPOLOGÍA DEL USUARIO

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	421	31%
Persona Jurídica	942	69%
Total general	1.363	100%

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

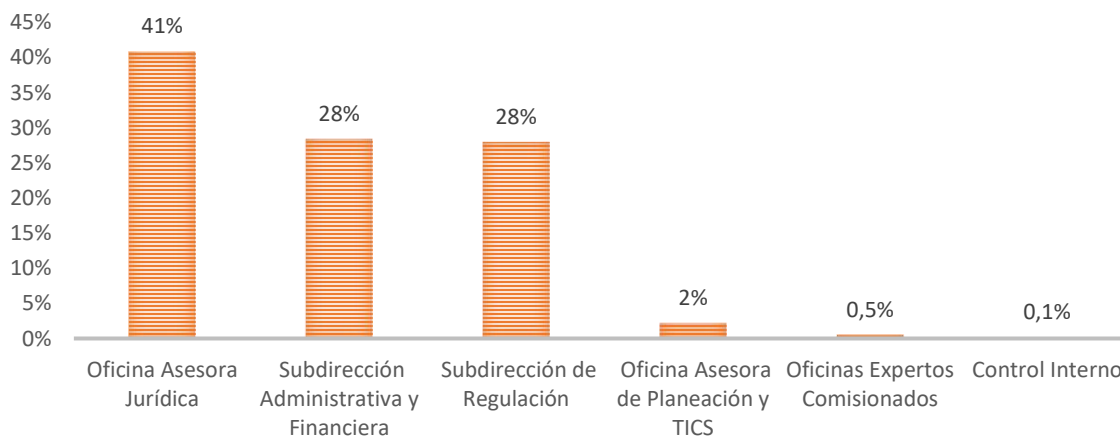


Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

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

Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el III 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

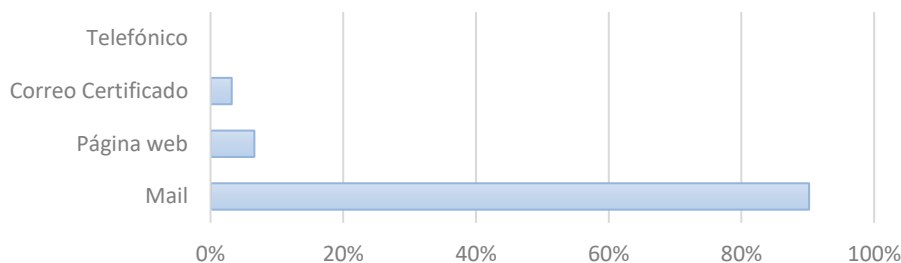
Como se observa en la gráfica, la dependencia con mayor volumen de PQRSD recibidas, fue la Oficina Asesora Jurídica con 556 documentos, equivalente al 41%, Subdirección Administrativa y Financiera con 387 documentos, equivalente al 28%, seguido de la Subdirección de Regulación con 381 documentos, equivalente al 28%, la Oficina Asesora de Planeación y TIC'S con 2% equivalente a 30 documentos, Oficinas Expertos Comisionados 7 requerimientos, equivalentes al 0,5% y por último 0,1% 2 documentos para la Oficina de Control Interno.

#### 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 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	141	1.175	47	1.363
0%	10%	86%	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	9	243	94	346
Envío de tarifas	1753	6	246		252
Solicitud de derecho de petición	1965	5	195	3	203
Traslado a competente	1987	6	168	20	194
Solicitud de información	1968	1	100	3	104
Concepto técnico	1704		52	14	66
Solicitud de Documentos	1966	1	54	3	58
Concepto jurídico	1703	2	35	3	40
Solicitud de información preferencial	1970	2	27		29
Requerimiento	1923	6	11		17

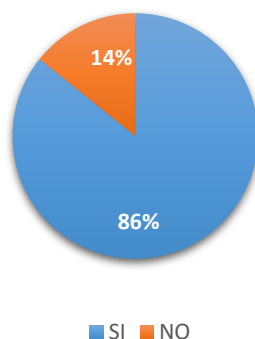
Trámite	Código trámite	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
		Correo Certificado	Mail	Página Web	
Estados financieros	1759		14		14
Solicitud de certificación de contrato	1959		11		11
Certificación del contrato	1675		9		9
Citación de notificación	1691	8			8
Certificación de experiencia laboral	1672		2		2
Envío estudio de costos	1754		2		2
Solicitud de información entre autoridades	1969		1	1	2
Solicitud de pago de contribución	1976		2		2
Certificación de estudios	1671		1		1
Observaciones al contrato de condiciones uniformes	1857	1			1
Solicitud de acuerdo de pago	1955		1		1
Solicitud de levantamiento de medida cautelar	1972		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 tercer trimestre de 2022 fueron recibidas 1.363 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 346 radicaciones equivalente al 25%, seguido de envío de tarifas con 252 radicados equivalentes al 18%, y solicitud de derecho de petición con 203 radicados equivalente al 15%; 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 1.363 PQRSD recibidas se identificó que 194 de ellas no eran competencia de la Entidad, por lo que se dio traslado a la entidad correspondiente, estas comunicaciones equivalen a un 14% 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 tercer trimestre de 2022, se recibieron 9 peticiones identificadas como Veeduría Ciudadana y organización de control social, así:

Radicado	Remitente	Trámite	Radicado de RTA
20223210059702	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120054681
20223210061122	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120059881
20223210064202	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120065791
20223210073732	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120081551
20223210075362	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120084151
20223210081652	Veedorciudadanonubeiv	Derecho de petición	20220110090631
20223210082872	Red municipal de veeduría ciudadana	Derecho de petición - Traslado competente	20220120091671
20223210087212	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120095471
20223210087732	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120097601

## 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

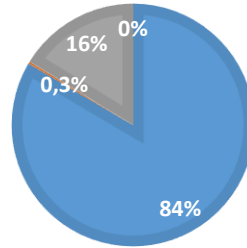
Efectuada la revisión de respuestas generadas por las diferentes áreas de la Comisión, se evidenció que las PQRSD recibidas durante este periodo fueron respondidas de la siguiente manera:

Términos de Respuesta de las PQRSD		
Tiempo	PQRSD	Total
Dentro del término	1.138	83%
Fuera del término	4	0,3%
En proceso sin término vencido	221	16%
Vencidas, sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>1.363</b>	<b>100%</b>



## Términos de respuesta de las PQRSD

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

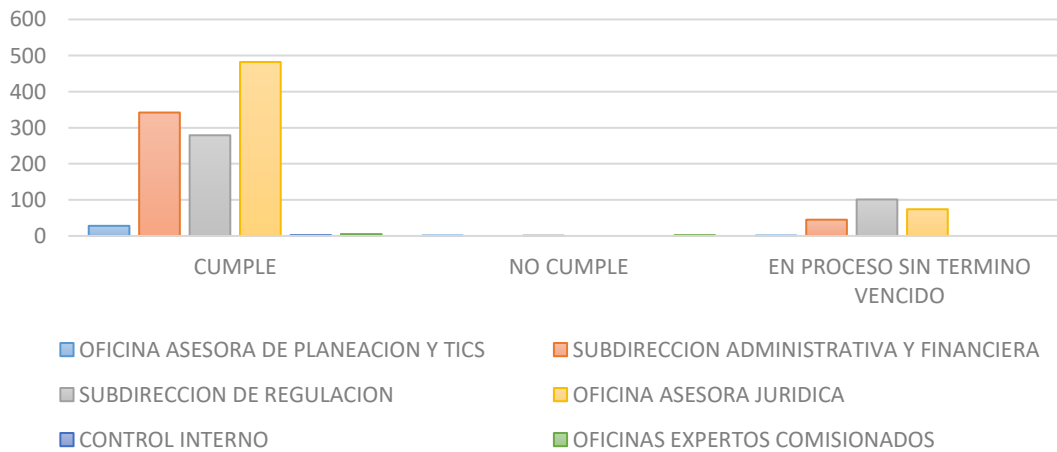


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

La entidad tiene un porcentaje del 99,7% 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 0,3% 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	TOTAL	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TICS	28	1	1	30	2%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	342		45	387	28%
SUBDIRECCIÓN DE REGULACION	279	1	101	381	28%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	482		74	556	41%
CONTROL INTERNO	2			2	0,1%
OFICINA EXPERTOS COMISIONADOS	5	2		7	0,5%
	<b>1.138</b>	<b>4</b>	<b>221</b>	<b>1.363</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	6	✓
Certificación de experiencia laboral	13	4	✓
Certificación del contrato	13	4	✓
Citación de notificación	13	2	✓
Concepto jurídico	28	13	✓
Concepto técnico	28	23	✓
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	28	23	✓
Envío de tarifas	28	19	✓
Envío estudio de costos	28	26	✓
Estados financieros	38	28	✓
Observaciones al contrato de condiciones uniformes	28	28	✓
Requerimiento	10	7	✓
Solicitud de acuerdo de pago	13	9	✓
Solicitud de certificación de contrato	8	5	✓
Solicitud de derecho de petición	13	6	✓
Solicitud de Documentos	8	3	✓
Solicitud de información	8	4	✓
Solicitud de información entre autoridades	8	5	✓
Solicitud de información preferencial	3	4	✗
Solicitud de levantamiento de medida cautelar	13	4	✓
Solicitud de pago de contribución	13	7	✓
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
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	84
Envío de tarifas	77
Concepto técnico	24
Solicitud de derecho de petición	12
Estados financieros	10
Concepto jurídico	9
Requerimiento	3
Envío estudio de costos	1
Solicitud de información	1
<b>Total</b>	<b>221</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 14% correspondiente a 194 peticiones frente a un 18% en comparación al segundo trimestre de la vigencia en donde se recibieron 248 peticiones con este estado.
- ✓ Durante el periodo del informe se registraron 4 radicados gestionados fuera de términos, 2 a cargo de la Oficina Experto C. Diego Polanía, 1 a cargo de la Subdirección de Regulación y 1 de la Oficina Asesora de Planeación y TICS, las justificaciones por las cuales las dependencias no los gestionaron en los términos legales fueron las siguientes:

Radicado	Área	Observación de la dependencia responsable
20223210066042	Oficina Asesora de Planeación y TICS	Se archivó, pero al contratista ya se le pagó, lo problemas se suscitaron por los proveedores aún no tiene claro el procedimiento de facturación con Olimpia, antes de este ya había respondido unos cuantos, y seguían haciendo mal las cosas, inclusive, desde tesorería se apoyó al contratista para que facturara de una forma correcta.
20223210070552	Oficina Experto C. Diego Polanía	Citación para notificación personal - Los documentos fueron tramitados, no requerían respuesta. Se está revisando un proceso para que no se demande el traslado sino se atienda desde OAJ.
20223210070562	Oficina Experto C. Diego Polanía	
20223210073662	Subdirección de Regulación	Es preciso aclarar que tal como lo manifiestan en la comunicación, se solicita "realizar una encuesta telefónica", así es que nos pusimos en contacto a través de los contactos suministrados en la misma carta, concertamos fecha para la realización de la entrevista y ésta se atendió el día 16 de septiembre del año en curso. De acuerdo con lo anterior, se atendió la solicitud de la comunicación y por lo tanto se dio archivo de la misma.

- ✓ Durante el periodo del informe se realizó capacitación de gestión de PQRSD en el sistema Orfeo donde fueron convocadas todas las áreas de la entidad.

## RECOMENDACIÓN

- ✓ 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.