

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

**I TRIMESTRE 2023**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
(PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO  
1 de enero a 31 de marzo de 2023**

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, adscrito a la Dirección Ejecutiva, 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 primer trimestre de 2023, 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 a conocer la gestión realizada por la Entidad durante el periodo del presente informe en materia de cumplimiento a las PQRSD al interior de la entidad, conforme 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, en el 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 la elaboración de este informe se realizaron estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD recibidas durante el período reportado, discriminadas por tipo de petición, canal de recepción, dependencia, entre otros.

Para efectos del siguiente informe, entiéndanse los siguientes términos y 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.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones 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/phlive.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/phlive.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/crapsbcol">youtube.com/crapsbcol</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 primer trimestre de 2023, se recibió un total 3.036 comunicaciones, de las cuales el 42% es decir, 1.278 corresponden a PQRSD y 1.758 equivalentes al 58% hacen referencia a soportes de pago, informes de actividades, reportes de novedad personal y comprobantes de consignación.

### Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

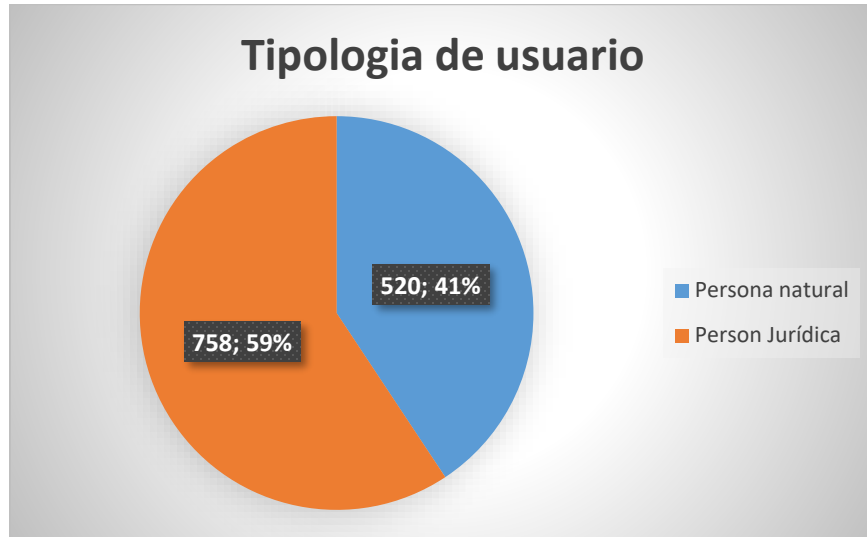
Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	1.278	100%
Quejas	0	0%
Recursos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
<b>Total</b>	<b>1.278</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

## 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:

**Grafica - Distribución por tipología I Trimestre 2023**

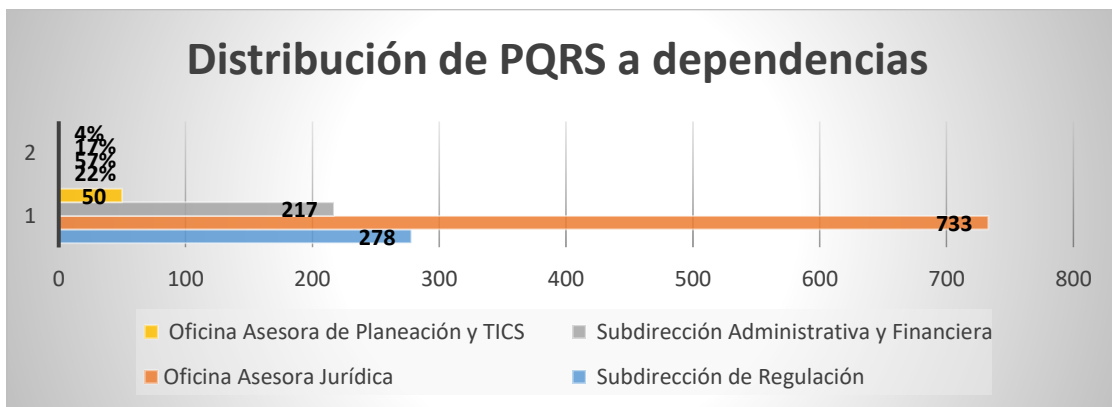


Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

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

Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el primer trimestre de la vigencia fueron direccionadas a las áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. 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 PQRSD por dependencia.

La dependencia con mayor volumen de PQRSD recibidas, fue la Oficina Asesora Jurídica con 733 documentos, equivalente al 57%, la Subdirección de Regulación con 278 documentos, equivalente al 22%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 217 documentos, equivalente al 17%, y la Oficina Asesora de Planeación y TIC'S con una participación del 4% equivalente a 50 documentos.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

#### 4. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el cuarto trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el de atención virtual con una participación del 94% entre el correo electrónico y la página web de la Entidad; y el otro 6% 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	188	1010	80	1278
0%	15%	79%	6%	100%

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	Telefónico	
Traslado a competente	1987	18	200	33		251
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	1753	14	173	121		308
Solicitud de derecho de petición	1746	21	181	14		216
Envío de tarifas	1965	5	133	1		139
Solicitud de información	1968	6	76	5		87
Concepto técnico	1704	5	40	2		47
Estados financieros	1959	3	33	0		36
Solicitud de Documentos	1966	2	37	1		40
Solicitud de información preferencial	1703	4	21	0		25
Solicitud de pago de contribución	1759	0	4	0		4
Citación de notificación	1739	1	0	0		1
Concepto jurídico	1969	4	44	1		49
Solicitud de certificación de contrato	1970	5	46	1		52
Certificación de estudios	1923	0	1	0		1
Envío estudio de costos	1976	0	9	0		9
Solicitud de Documentos e información		0	3	0		3
Requerimiento	1923	1	6	0		7
Solicitud de información entre autoridades	1969	0	3	0		3
Total						<b>1278</b>

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 primer trimestre de 2023 fueron recibidas 1.278 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 308 radicaciones equivalente al 24%, seguido de solicitud de derecho de petición con 216 radicados equivalentes al 17%, y envío de tarifas con 139 radicados equivalente al 11%; De igual manera se evidenció que durante el periodo del presente informe no se recibió ninguna, queja, sugerencia o denuncia por parte de los usuarios.

Adicionalmente de las 1.278 PQRSD recibidas se identificó que 251 de ellas no eran competencia de la Entidad, por lo que se dio traslado a la entidad correspondiente, estas comunicaciones equivalen a un 22% de PQRSD sobre el total recibido para el periodo reportado.

De igual manera, es importante resaltar de se presenta un volumen significativo de peticiones allegadas a la entidad relacionadas con solicitudes que no son competencia de la entidad por no ser parte de sus funciones y alcance de acuerdo con la Ley.

### Comunicaciones por Competencia



Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

Durante el primer trimestre de 2023, se recibieron 3 peticiones identificadas como Veeduría Ciudadana y organización de control social, así:

Radicado	Remitente	Trámite	Radicado de RTA
20233210001122	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20230120001961
20233210001432	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20230120001991
20233210002822	Veeduría ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20230120002881

## 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.

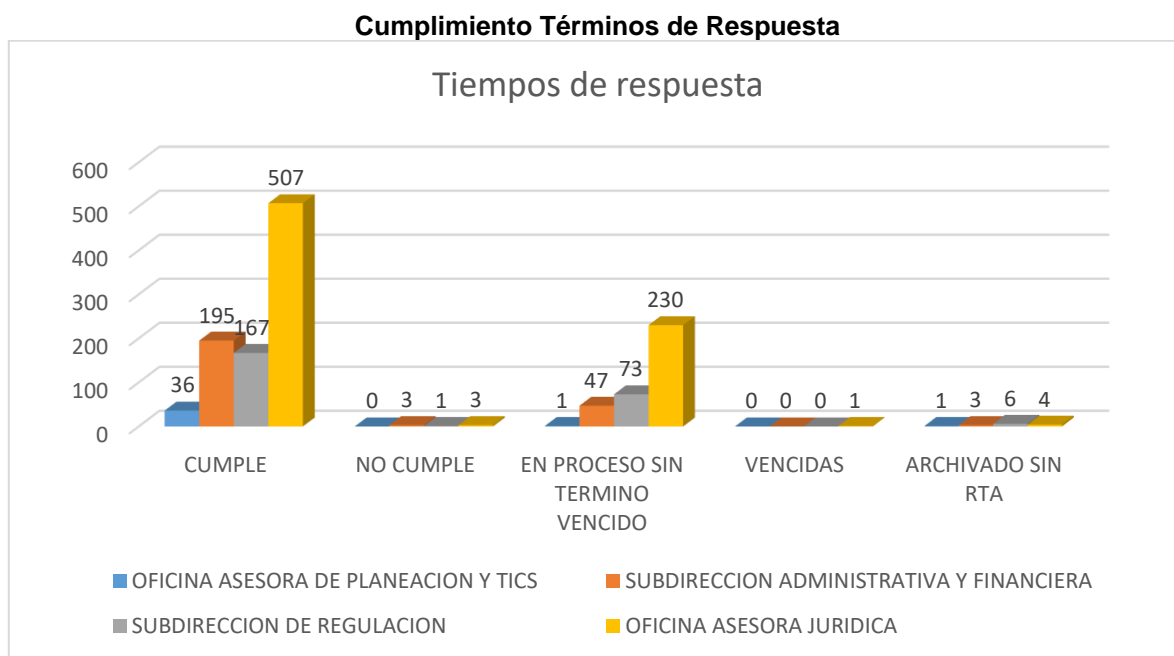
## 8. TÉRMINOS DE RESPUESTA

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		
En tiempo	PQRSD	Total
Dentro del Término	902	71%
Fuera del Término	9	1%
En Proceso sin término vencido	352	28%
Vencidas	1	0%
Archivado, sin Rta	14	1%
<b>Total</b>	<b>1278</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

La entidad dentro de su conformación por área se refleja el siguiente comportamiento en cuanto a los términos de respuesta, los cuales se reflejan a continuación:



Se evidencia que la entidad tiene un porcentaje del 99,9% 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 0,1% que fueron tramitadas fuera del término establecido (Fuera del término).

Radicado	Área	Observación de la dependencia responsable
20233210022632	Oficina Asesora Jurídica	Se asigno termino de 10 días de acuerdo con el tipo de radicado, de acuerdo con lo reflejado en ORFEO Se encuentra reasignado al funcionario David Tellez.



Es importante aclarar que hay tres radicados que reflejan vencimiento, pero a continuación se relaciona lo reportado en ORFEO:

Radicado	Área	Observación de la dependencia responsable
2023321000232	Oficina Asesora Jurídica	Se dio respuesta con el radicado 20233210003172 teniendo en cuenta que el radicado inicial no contaba con imagen asociada para tramitar, de acuerdo con lo reflejado en ORFEO.
20233210001962	Oficina Asesora Jurídica	Se dio respuesta con el radicado 20233210003172 teniendo en cuenta que el radicado inicial no contaba con imagen asociada para tramitar, de acuerdo con lo reflejado en ORFEO.
20233210002912	Oficina Asesora Jurídica	Se asocia como radicado de prueba pero se indica q el radicado con el que se dio tramite es 20233210002912

#### Cuadro de Referencia - Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días permitidos para respuesta	Días promedio de respuesta	
Solicitud de información preferencial	3	2	✓
Solicitud de certificación de contrato	8	6	✓
Solicitud de Documentos	8	6	✓
Solicitud de Documentos e información	8	6	✓
Solicitud de información	8	4	✓
Solicitud de información entre autoridades	8	3	✓
Requerimiento	10	10	✓
Certificación de estudios	13	4	✓
Certificación de experiencia laboral	13	3	✓
Certificación del contrato	13	7	✓
Citación de notificación	13	7	✓
Derechos de petición	13	2	✓
Reclamo	13	7	✓
Solicitud de acuerdo de pago	13	5	✓
Solicitud de derecho de petición	13	7	✓
Concepto jurídico	28	16	✓
Concepto técnico	28	22	✓
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	28	20	✓
Envío de tarifas	28	20	✓
Envío estudio de costos	28	19	✓
Solicitud de consulta o préstamo de documentos al archivo	28	1	✓
Estados financieros	38	16	✓

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

## CONCLUSIONES

- ✓ Durante el periodo del presente informe el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización generando el 94% 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 mantiene en el número de radicados recepcionados que no eran competencia de la entidad con una participación del 20% correspondiente a 251 peticiones referente con el I Trimestre del año 2023.
- ✓ Se generan reprocesos en los seguimiento y elaboración de informes teniendo en cuenta que la información de trazabilidad no se encuentra completa.

## 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.
- ✓ Revisar la sistematización de los reportes como lo son ORFEO, 3XC, CHAT y demás que son insumos para evidenciar el uso y apropiación de las herramientas y si efectivamente estamos siendo oportunos en la atención con la ciudadanía, teniendo en cuenta que se están depurando de manera manual, lo que evidencia que se hacen los reportes de acuerdo con los criterios que considere cada área que los genere.
- ✓ Es importante que el grupo de relacionamiento con el ciudadano se apropie de las funciones e importancia del este, lo cual permite mejorar la gestión y seguimiento al comportamiento de las PQRSD que atiende la entidad.
- ✓ Revisar el origen de seguimiento y control de las herramientas con las que cuenta la entidad que aún están asociadas a las personas que ya no se encuentran en el proceso.
- ✓ Se recomienda cambiar los estados y poner lo indicado por Ley (En tiempo o Vencido)
- ✓ Teniendo en cuenta e volumen de peticiones que no son competencia de la CRA, se recomienda generar filtros que permitan descongestionar a los asesores y profesionales y agilizar la respuesta dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de estas.