



TÉRMINOS DE RESPUESTA PARA LAS PQRSD

Tipo de Petición	Término para Resolver
Petición de interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Petición de documentos y de información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción
Petición entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Denuncias por actos de corrupción	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Trasladados por competencia	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción

Nota: Los términos de respuesta de los derechos de petición verbal son los mismos señalados anteriormente.

CANALES DE ATENCIÓN



CORRESPONDENCIA



ATENCIÓN PRESENCIAL

Días hábiles lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm
Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá D.C.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 517565
Línea fija (601) 4873820 / 4897640
Desde el exterior: con
+57(601)4873820



ATENCIÓN VIRTUAL

CHAT MARTES: 8:00 am a 10:00 am Regulación de los servicios públicos

CHAT JUEVES: 8:00 am a 10:00 am Contribuciones especiales

CORREO ELECTRÓNICO: correo@cra.gov.co /

SEDE ELECTRÓNICA: www.cra.gov.co

REDES SOCIALES: twitter.com/cracolombia

Facebook.com/Comisión de Regulación CRA

Youtube.com/cracolombia

LinkedIn/cracolombia

TRÁMITES Y SERVICIOS

TRÁMITES

- Pago de Contribuciones especiales. Elaboración de las fórmulas tarifarias.
- Modificación de las fórmulas tarifarias.
- Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado.
- Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios.
- Inclusión de Cláusulas exorbitantes en los contratos.

OPAS (Otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano) Antes SERVICIOS

- Asesoría Técnica
- Estimación de los puntajes de eficiencia (PDEA).
- Sistema de Información de normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



¿QUIÉNES SOMOS ?

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) es una entidad del Orden nacional, encargada de administrar y controlar la eficiencia de los Servicios Públicos domiciliarios de las organizaciones que brindan estos servicios.

La CRA fija las reglas que deben cumplir todas las empresas prestadoras de los servicios públicos (ESP) de acueducto, alcantarillado y aseo, con el fin de mejorar las condiciones del mercado de los servicios de estos servicios y contribuir al bienestar de la población colombiana.



ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El servicio en la CRA cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano y/o usuario frente al servicio que necesita.

Respetuoso

Confiable

Oportuno

Efectivo

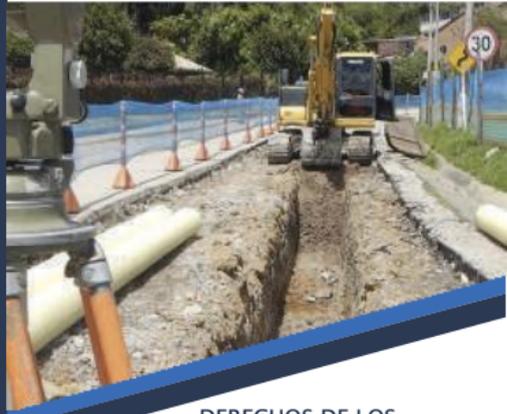
Calidad

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacerlo aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEBEN:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar una atención consistente y de buenacalidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Presentar peticiones sin necesidad de apoderado y obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exigen.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Recibir atención especial y preferente si son personas con discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.