

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

I TRIMESTRE 2022

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO
1 de enero a 31 de marzo 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 primer 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 y lo estipulado en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, 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 **treinta (30)** días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones de documentos e información:** Dentro de los **veinte (20)** días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consultas en relación con las materias a su cargo:** Dentro de los **treinta y cinco (35)** 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
Atención Presencial	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.
Atención Telefónica	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		
Atención Virtual	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 y hacer seguimiento el usuario puede acceder a través del siguiente link: https://gestiondocumental.cra.gov.co/orfeonew/formularioWeb/
	Correo electrónico	correo@cra.gov.co notificacionesjudiciales@cra.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles	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	https://chat.cra.gov.co/phplive.php?d=0&onpage=livechatimagelink&title=Live%20Chat%20Image%20Link&tok ey=a72143a7ae03071f7012bc6df1b86e00&token=85490acd0a2ccc11dbbfe172e19640a3&tokey=f91495f7b96ad56e3522e4ffb6c407af	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 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 2022, se recibió un total 2.688 comunicaciones, de las cuales 1.399 corresponden a PQRSD equivalentes al 52% y 1.289 equivalentes al 48% hacen referencia a soportes de pago, informes de actividades, reportes de novedad personal y comprobantes de consignación.

Las 1.399 PQRSD recibidas durante este periodo, fueron categorizadas como: Peticiones (1397) equivalentes al 99,9% de participación y Reclamos (2) equivalente al 0,1%.

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	1.397	99,9%
Quejas	0	0%
Reclamos	2	0,1%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
PQRS	1.399	100%

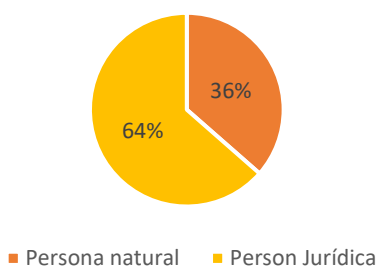
2. TIPOLOGÍA DEL USUARIO

Para el análisis de la información, las PQRSD se dividen en dos grupos de acuerdo a 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	510	36%
Persona Jurídica	889	64%
Total general	1.399	100%

Grafica - Distribución por tipología I Trimestre 2022

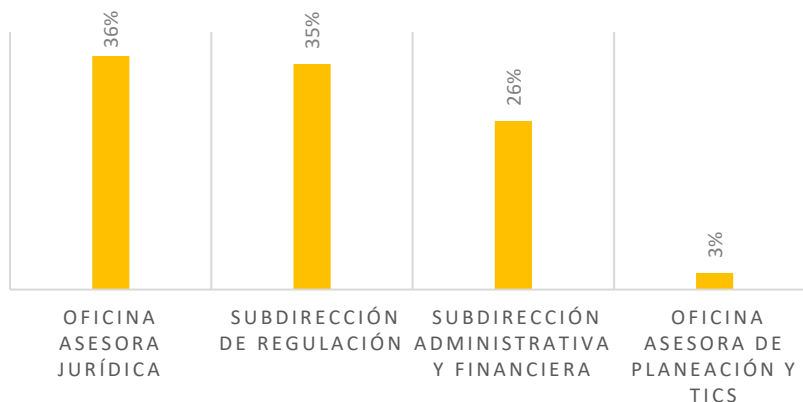


Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

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

Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el I trimestre de la vigencia fueron direccionadas y/o trasladadas a las áreas competentes para su trámite y respuesta, 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.



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 509 documentos, equivalente al 36%, Subdirección de Regulación con 489 documentos, equivalente al 35%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con

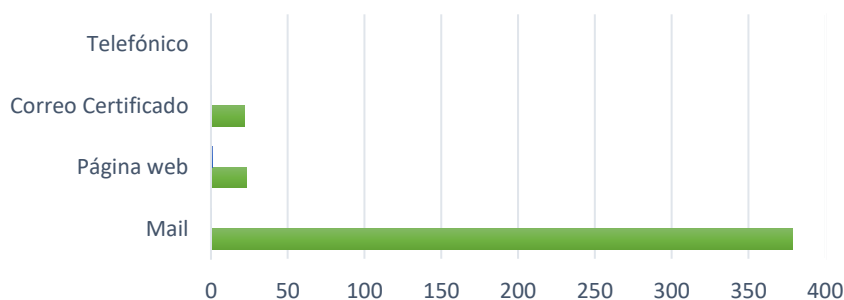
365 documentos, equivalente al 26% y por último la Oficina Asesora de Planeación y TIC'S con 3% equivalente a 36 documentos.

4. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el primer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el de atención virtual con una participación del 96% entre el correo electrónico y la página web de la Entidad; y el otro 4% 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	55	1.293	51	1.399
0%	4%	92%	4%	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	
Traslado a competente	1987	15	308	20	343
Envío de tarifas	1753	16	236		252
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	1746	5	198	14	217
Solicitud de derecho de petición	1965	7	145	9	161
Solicitud de información	1968	4	124	2	130
Concepto técnico	1704	1	72	7	80
Solicitud de Documentos	1966		54		54
Solicitud de certificación de contrato	1959		39	1	40
Estados financieros	1759		36		36
Concepto jurídico	1703	1	32	2	35
Solicitud de información preferencial	1970	1	23		24
Derechos de petición	1739		5		5

Trámite	Código trámite	CANAL DE ATENCIÓN			Total general
		Correo Certificado	Mail	Página Web	
Solicitud de pago de contribución	1976		4		4
Certificación de estudios	1671		3		3
Certificación de experiencia laboral	1672		3		3
Solicitud de información entre autoridades	1969	1	2		3
Solicitud de levantamiento de medida cautelar	1972		3		3
Reclamo	1900		2		2
Requerimiento	1923		2		2
Solicitud de acuerdo de pago	1955		1		1
Solicitud de comisiones al exterior	1962		1		1

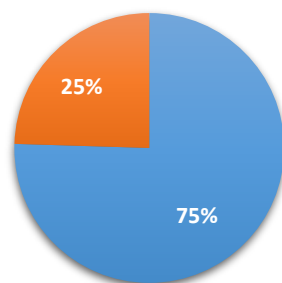
El reporte de radicados de entrada del Sistema de Gestión Documental ORFEO, tiene parametrizados los códigos de las tablas de retención documental, lo cual permite identificar la clasificación de las PQRSD radicadas.

Por lo anterior, se identificó que durante el primer trimestre de 2022 fueron recibidas 1.397 peticiones y 2 reclamos 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 envío de tarifas con 252 radicaciones equivalente al 18%, seguido de Contratos de Condiciones Uniformes con 217 radicados equivalentes al 16% y Solicitud de derecho de petición con 161 radicados equivalente al 12%; 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.

Frente a los 2 reclamos presentados durante la vigencia se evidenció que los mismos fueron dirigidos a la Oficina Asesora de Planeación y TICS, en los cuales se manifestó que hubo inconvenientes con el acceso a la plataforma para realizar los talleres virtuales de Regulación. Dichos reclamos fueron resueltos por la oficina dentro de los términos establecidos de conformidad con los radicados de respuesta 20220110016061 y 20220110016071 del 02 de marzo de 2022.

Adicionalmente de las 1.399 PQRSD recibidas se identificó que 343 de ellas no eran competencia de la Entidad, por lo que se dio traslado a la entidad correspondiente, estas comunicaciones equivalen a un 25% de PQRSD sobre el total recibido para el periodo reportado.

Comunicaciones por Competencia



■ SI ■ NO

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

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

Durante el primer trimestre de 2022, se recibieron 8 peticiones identificadas como Veeduría Ciudadana y organización de control social, así:

Radicado	Remitente	Trámite	Radicado de RTA
20223210001142	Control Social Colombia	Derecho de petición - Traslado competente	20220120002121
20223210002112	Veeduría Integral Cuentas Claras	Denuncia por incumplimiento en la prestación del servicio - Traslado a competente	20220120003141
20223210002132	Veeduría Integral Cuentas Claras	Denuncia Asociación Los Motilones - Traslado a competente	20220120002821
20223210002202	Veeduría Integral Cuentas Claras	Denuncia por incumplimiento en la prestación del servicio - Traslado a competente	20220120003561
20223210010172	Fundación social y ambiental ONG San Miguel Mary Luz Betancur Ríos	Derecho de petición - Traslado competente	20220120010121
20223210013852	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120012901
20223210019932	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120018181
20223210022212	Veeduría Ciudadana Visión Vital	Derecho de petición - Traslado competente	20220120019611

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.

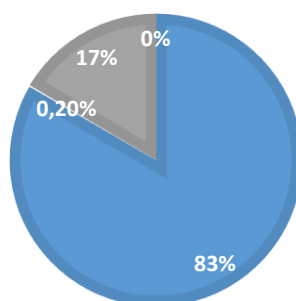
8. TÉRMINOS DE RESPUESTA

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	1.166	83%
Fuera del término	3	0,2%
En proceso sin término vencido	230	16%
Vencidas, sin respuesta	0	0%
Total	1.399	100%

Términos de respuesta de las PQRSD

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

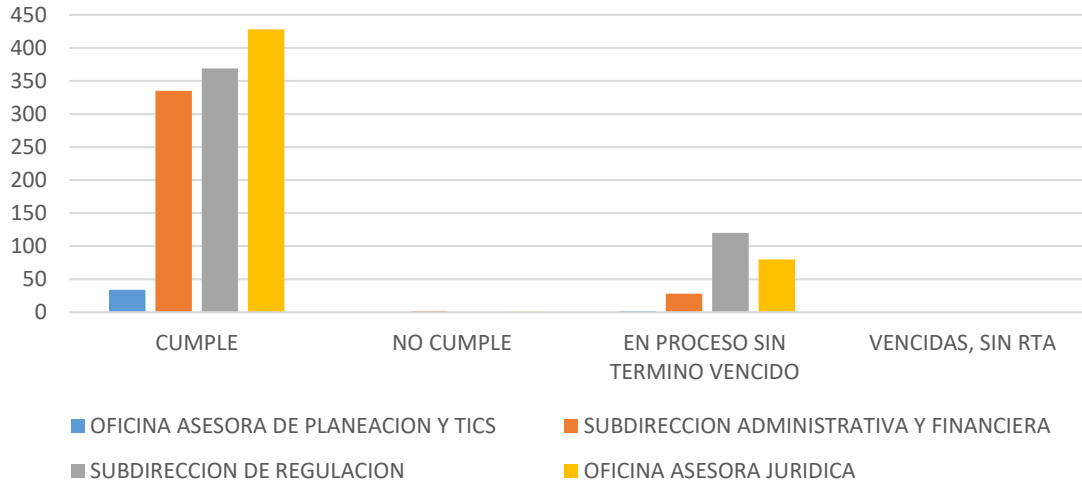


Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo

La entidad tiene un porcentaje del 99,8% 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 0,2% que fueron tramitadas fuera del término establecido (Fuera del término).

TERMINOS DE RESPUESTA POR AREA						
DEPENDENCIA	CUMPLE	NO CUMPLE	EN PROCESO SIN TERMINO VENCIDO	VENCIDAS, SIN RTA	TOTAL	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TICS	34	0	2	0	36	3%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	335	2	28	0	365	26%
SUBDIRECCION DE REGULACION	369	0	120	0	489	35%
OFICINA ASESORA JURIDICA	428	1	80	0	509	36%
	1.166	3	230	0	1.399	100%

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	2	✓
Certificación de experiencia laboral	13	4	✓
Concepto jurídico	28	16	✓
Concepto técnico	28	22	✓
Derechos de petición	13	2	✓
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	28	22	✓
Envío de tarifas	28	23	✓
Estados financieros	38	9	✓
Reclamo	13	12	✓
Requerimiento	10	9	✓
Solicitud de certificación de contrato	8	3	✓
Solicitud de comisiones al exterior	13	4	✓
Solicitud de derecho de petición	13	6	✓
Solicitud de Documentos	8	5	✓
Solicitud de información	8	4	✓
Solicitud de información entre autoridades	8	5	✓
Solicitud de información preferencial	3	2	✓
Solicitud de levantamiento de medida cautelar	15	7	✓
Solicitud de pago de contribución	13	5	✓
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.

RELACIÓN PQRSD ACTIVOS A CIERRE DEL TRIMESTRE

TIPO DE PETICIÓN	EN PROCESO SIN TÉRMINO VENCIDO
Envío de tarifas	92
Documentos contentivos de las condiciones uniformes	75
Concepto técnico	27
Solicitud de derecho de petición	12
Concepto jurídico	10
Estados financieros	9
Solicitud de información	2
Solicitud de acuerdo de pago	1
Solicitud de certificación de contrato	1
Traslado a competente	1
Total	230

CONCLUSIONES

- ✓ 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 96% 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.
- ✓ Con ocasión al retorno gradual a la presencialidad en el presente informe se evidencia la reactivación del canal presencial con una participación del 4%.
- ✓ Se resalta que durante el periodo del informe no se registraron radicados vencidos, sin respuesta.

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