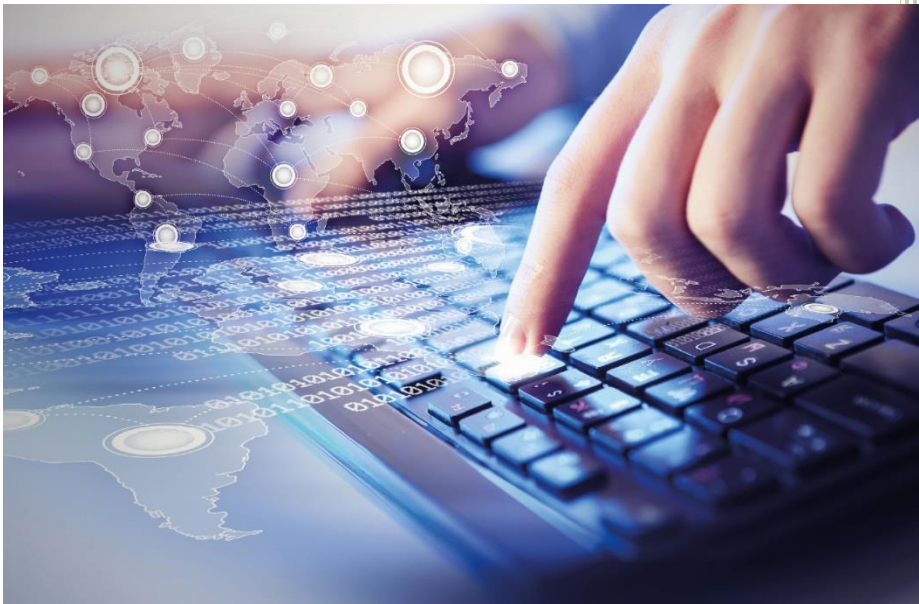


2022



INFORME DE PQRSD

IV Trimestre de 2022

Tabla de contenido

| | |
|---|--------------------------------------|
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN | 4 |
| 2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 6 |
| 2.1 TIPIFICACIÓN | 6 |
| 2.2 TIPOLOGÍA DEL USUARIO | 7 |
| 2.3 DIRECCIONAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: | 9 |
| 2.4 CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES | 10 |
| 2.5 CLASIFICACIÓN POR COMPETENCIA | 11 |
| 2.6 PETICIONES RECIBIDAS DE VEEDURÍAS CIUDADANAS, CONTROL U ORGANIZACIÓN SOCIAL | 18 |
| 2.7 NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 19 |
| 2.8 TÉRMINOS DE RESPUESTA | 19 |
| 2.9 Términos de Respuesta por Dependencia | 21 |
| 2.10 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA | 22 |
| 3. CONCLUSIONES | 23 |
| 4. RECOMENDACIÓN | ¡Error! Marcador no definido. |

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO

1 de octubre al 31 de diciembre de 2022

INTRODUCCIÓN

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 cuarto 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 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.

1. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) 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 8:00 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 | | |
| | Página Web | www.cra.gov.co | 24 horas, los requerimientos | |

| CANAL | MEDIO | UBICACIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------|--------------------------|---|---|---|
| Atención Virtual | | | 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: 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 gestionarán de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm | Se reciben PQRS, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite. |
| | Chat | https://chat.cra.gov.co/phplive.php?d=0&onpage=livechatimagelink&title=Live%20Chat%20Image%20Link&tokey=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. |
| Atención Virtual | Redes Sociales | twitter.com/cracolombia - facebook.com/Comisión de Regulación CRA - youtube.com/ Cracolombia 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 |

2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

2.1 TIPIFICACIÓN

De acuerdo con el Sistema de Gestión Documental de la entidad ORFEO para el cuarto trimestre de 2022, se recibió un total 3047 comunicaciones, de las cuales el 15% es decir, 457 radicados corresponden a Informe de Seguimiento Técnico Administrativo y Financiero Supervisión e interventoría; el 9% es decir 277 radicados corresponden a traslado a competente; el 8% es decir 256 corresponde a respuesta a derechos de petición. Con el mismo porcentaje se encuentran documentos contentivos de las condiciones uniformes y solicitud de derechos de petición.

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

| Tipo | Porcentaje | No. Solicitudes |
|---|-------------------|------------------------|
| Informe de Seguimiento Técnico Administrativo y Financiero Supervisión e Interventoría | 15% | 457 |
| Traslado a competente | 9% | 277 |
| Respuesta a derecho de petición | 8% | 256 |
| Documentos contentivos de las condiciones uniformes | 8% | 244 |
| Solicitud de derecho de petición | 8% | 230 |
| Envío de tarifas | 6% | 188 |
| Comprobante de consignación | 5% | 158 |
| Solicitud de información | 4% | 133 |
| Memorial presentado por los apoderados en el curso del proceso con la respuesta otorgada por el Juzgado de conocimiento | 4% | 118 |
| Respuesta a solicitud de información | 4% | 118 |
| Comunicaciones oficiales | 4% | 108 |

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

2.2 TIPOLOGÍA DEL USUARIO

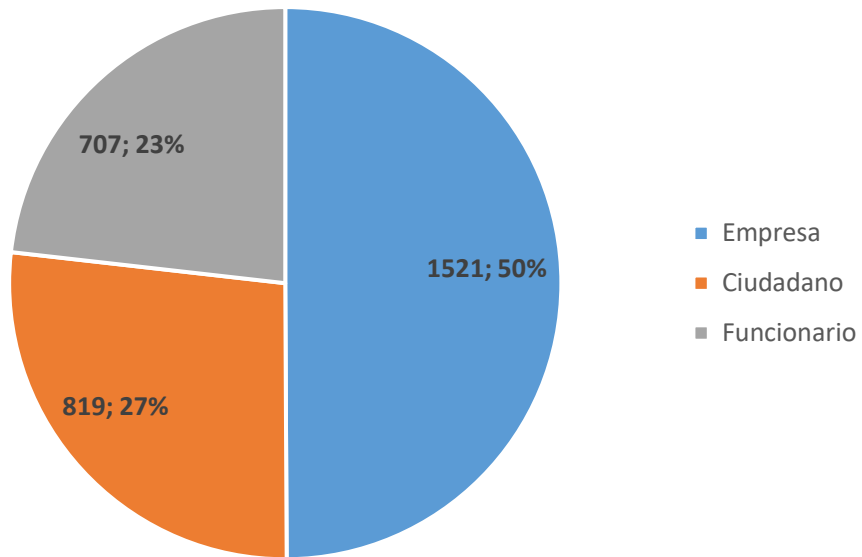
Para el análisis de la información, los radicados se dividen en tres grupos de acuerdo con su naturaleza, observando un mayor número de PQRSD radicados por empresas, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Tipología del usuario

| Tipo | Total | Porcentaje |
|----------------------|-------------|----------------|
| Empresa | 1521 | 49,92% |
| Ciudadano | 819 | 26,88% |
| Funcionario | 707 | 23,20% |
| TOTAL GENERAL | 3047 | 100,00% |

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Grafica - Distribución por tipología IV Trimestre 2022



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

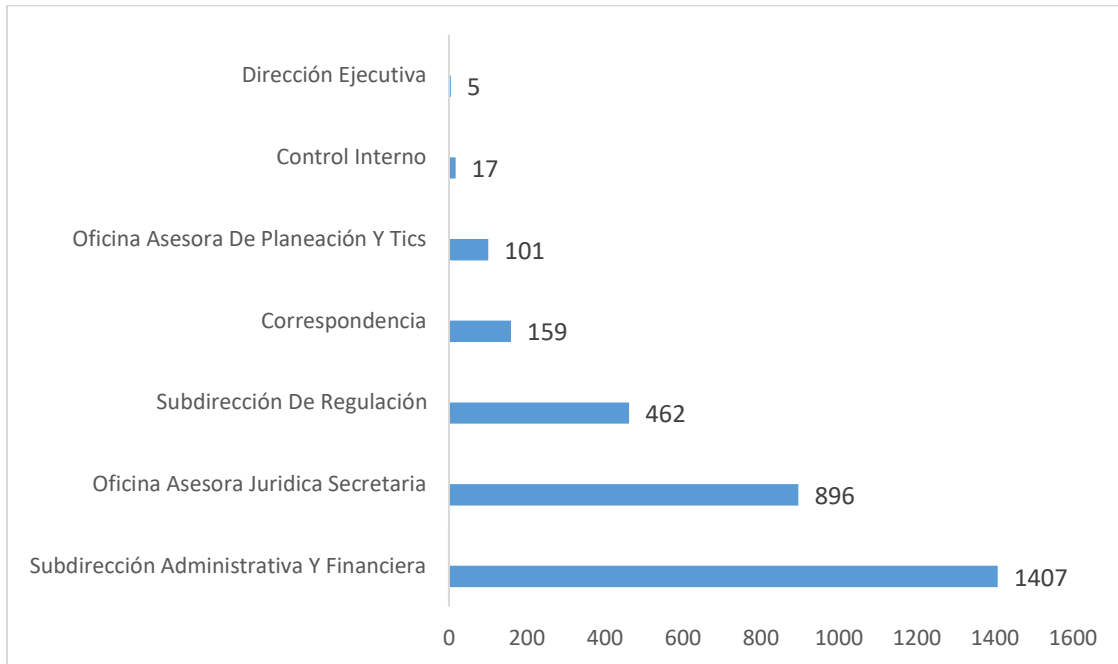
2.3 DIRECCIONAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:

Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el cuarto trimestre de la vigencia fueron A continuación, se muestra el volumen de PQRSD por dependencia.

| Dependencia | Total | Porcentaje |
|---|--------------|-------------------|
| Subdirección Administrativa Y Financiera | 1407 | 46,18% |
| Oficina Asesora Jurídica Secretaria | 896 | 29,41% |
| Subdirección De Regulación | 462 | 15,16% |
| Correspondencia | 159 | 5,22% |
| Oficina Asesora De Planeación Y Tics | 101 | 3,31% |
| Control Interno | 17 | 0,56% |
| Dirección Ejecutiva | 5 | 0,16% |
| Total general | 3047 | 100,00% |

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

La dependencia con mayor volumen de PQRSD recibidas, fue la Subdirección Administrativa y Financiera con 1407 documentos, equivalente al 46.18%, Oficina Asesora Jurídica con 896 documentos, equivalente al 29.41%, seguido de la Subdirección de Regulación con 462 documentos, equivalente al 15.16%, Correspondencia con 159 documentos, equivalentes al 5.22%; la Oficina Asesora de Planeación y TIC'S con una participación del 3.31% equivalente a 101 documentos y por último, Dirección Ejecutiva 5 documentos equivalente al 0,16%.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

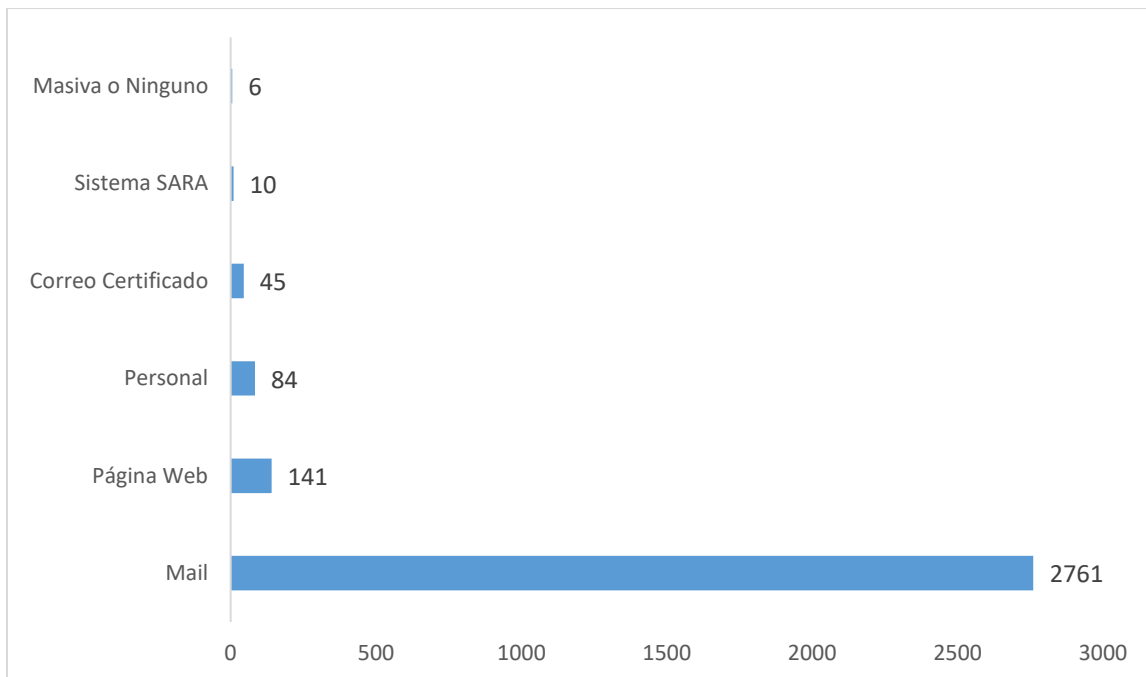
2.4 CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

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 95.77% entre el correo electrónico, la página web de la Entidad y el Sistema Sara; y el otro 4.23% fue a través del canal de atención personalizada y por correo certificado.

| Tipo de Radicación | Total |
|----------------------|-------------|
| Mail | 2761 |
| Página Web | 141 |
| Personal | 84 |
| Correo Certificado | 45 |
| Sistema SARA | 10 |
| Masiva o Ninguno | 6 |
| Total general | 3047 |

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

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



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

2.5 CLASIFICACIÓN POR COMPETENCIA

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 cuarto trimestre de 2022 fueron recibidas 3047 solicitudes 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 Informe de Seguimiento Técnico Administrativo y Financiero Supervisión e Interventoría con 457 registros, seguido por 277 traslado a competente y en un tercer lugar, respuesta a derechos de petición, equivalente a 256 requerimientos

TOP

457 
Informe de Seguimiento Técnico Administrativo ...

277 
Traslado a competente

256 
Respuesta a derecho de petición

244 
Ccus

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

En la siguiente tabla, se detalla la radicación de solicitudes por trámite y por canal de atención:

| Tipo | Correo Cer. | Mail | Masiva | Página Web | Personal | Sistema SARA | Total general |
|---|-------------|------|--------|------------|----------|--------------|---------------|
| Informe de Seguimiento Técnico Administrativo y Financiero Supervisión e Interventoría | 2 | 455 | | | | | 457 |
| Traslado a competente | 4 | 217 | | 53 | 3 | | 277 |
| Respuesta a derecho de petición | 5 | 248 | | | 1 | 2 | 256 |
| Documentos contentivos de las condiciones uniformes | 2 | 183 | | 58 | 1 | | 244 |
| Solicitud de derecho de petición | 2 | 218 | | 4 | 6 | | 230 |
| Envío de tarifas | 8 | 178 | | | 2 | | 188 |
| Comprobante de consignación | | 158 | | | | | 158 |
| Solicitud de información | 1 | 123 | | 9 | | | 133 |
| Respuesta a solicitud de información | 6 | 111 | | 1 | | | 118 |
| Memorial presentado por los apoderados en el curso del proceso con la respuesta otorgada por el Juzgado de conocimiento | 1 | 117 | | | | | 118 |
| Comunicaciones oficiales | 2 | 102 | | | 2 | 2 | 108 |

| Tipo | Correo Cer. | Mail | Masiva | Página Web | Personal | Sistema SARA | Total general |
|--|-------------|------|--------|------------|----------|--------------|---------------|
| Reporte de novedades de personal | | 82 | | | | 2 | 84 |
| Concepto técnico | 1 | 51 | | 10 | | | 62 |
| Cumplido de comisión o desplazamiento | | 49 | | | 1 | | 50 |
| Orden de Comisión, pago de viáticos y gastos de viaje nacionales | | 49 | | | | | 49 |
| Solicitud de información preferencial | 1 | 37 | | | | | 38 |
| Aportes de la ciudadanía | | 3 | | | 29 | | 32 |
| Solicitud de certificación de contrato | | 32 | | | | | 32 |
| Programa de Gestión Documental | 1 | 11 | | | 17 | | 29 |
| Contrato | 1 | 21 | | | 7 | | 29 |
| Factura | 3 | 22 | | | 3 | | 28 |
| Contaduría General de la Nación 002 operaciones reciprocas | | 24 | | | | | 24 |
| Concepto jurídico | 1 | 18 | | 5 | | | 24 |
| Solicitud de Documentos | | 23 | | | | | 23 |
| Estados financieros | | 20 | | | | | 20 |
| Sentencia de primera instancia | | 18 | | | | | 18 |
| Informe de Gestión | | 14 | | | | | 14 |
| Recurso de reposición | 1 | 12 | | | | | 13 |
| Contestación demanda-tutela | | 11 | | | | | 11 |

| Tipo | Correo Cer. | Mail | Masiva | Página Web | Personal | Sistema SARA | Total general |
|--|-------------|------|--------|------------|----------|--------------|---------------|
| Solicitud de pago de contribución | | 11 | | | | | 11 |
| Comunicación al área de talento humano | | | 6 | | | 4 | 10 |
| Certificación del contrato | | 10 | | | | | 10 |
| Envío estudio de costos | | 9 | | | | | 9 |
| Requerimiento | 2 | 5 | | | 1 | | 8 |
| Sentencia de segunda instancia | | 7 | | | | | 7 |
| Informes de Auditoria | | 6 | | | | | 6 |
| Autorización salida de vehículos | | 6 | | | | | 6 |
| Derechos de petición | | 6 | | | | | 6 |
| Control de retiro | | 5 | | | | | 5 |
| Requerimiento judicial-perentorio | | 4 | | 1 | | | 5 |
| Orden de Pago Presupuestal | | 5 | | | | | 5 |
| Citación de notificación | | | | | 5 | | 5 |
| Actuaciones administrativas de carácter particular | | 5 | | | | | 5 |
| Solicitud de acuerdo de pago | | 4 | | | | | 4 |
| Notificación | | 4 | | | | | 4 |
| Solicitud de información entre autoridades | | 4 | | | | | 4 |
| Memorial de presentación de alegatos de conclusión de las partes | | 4 | | | | | 4 |

| Tipo | Correo Cer. | Mail | Masiva | Página Web | Personal | Sistema SARA | Total general |
|---|-------------|------|--------|------------|----------|--------------|---------------|
| Reporte de novedades | | 4 | | | | | 4 |
| Memorandos | | | | | 3 | | 3 |
| Solicitud de levantamiento de medida cautelar | | 3 | | | | | 3 |
| Declaración Mensual de Retención en la Fuente | | 3 | | | | | 3 |
| Certificación de experiencia laboral | | 3 | | | | | 3 |
| Informe de Seguimiento de Auditoria Interna | | 3 | | | | | 3 |
| Respuesta a solicitud de información preferencial | | 3 | | | | | 3 |
| Resolución de carácter general | | 3 | | | | | 3 |
| Programa de capacitación | | 2 | | | | | 2 |
| Solicitud de consulta o préstamo de documentos al archivo | | | | | 2 | | 2 |
| Evaluaciones provisionales | | 2 | | | | | 2 |
| Constancia de ejecutoria | | 2 | | | | | 2 |
| Solicitud de Documentos e información | | 2 | | | | | 2 |
| Propuesta metodológica | | 2 | | | | | 2 |
| Memorial de presentación de recursos | | 2 | | | | | 2 |
| Seguimiento a las actividades | | 2 | | | | | 2 |
| Respuesta a solicitud entre autoridades | | 2 | | | | | 2 |

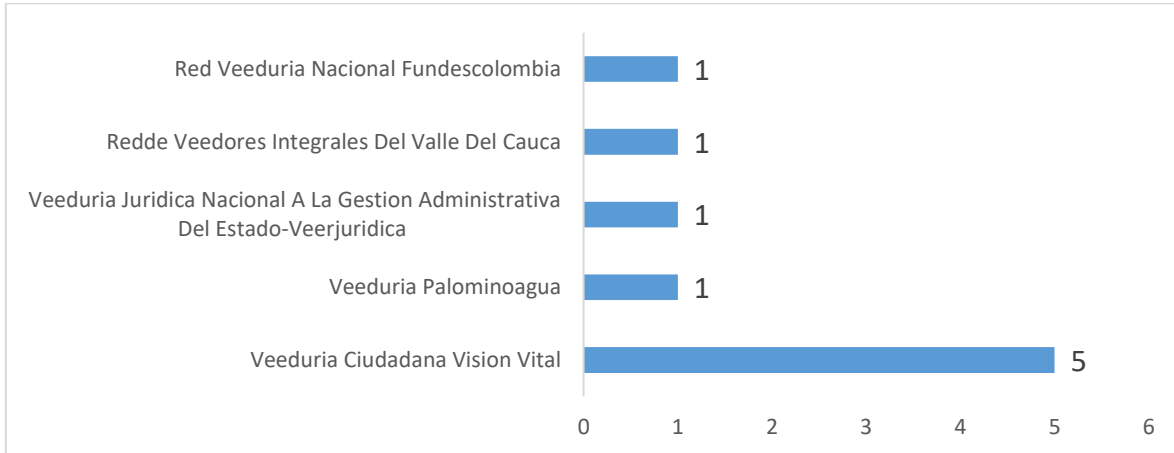
| Tipo | Correo Cer. | Mail | Masiva | Página Web | Personal | Sistema SARA | Total general |
|--|-------------|------|--------|------------|----------|--------------|---------------|
| Circular informativa | | 1 | | | | | 1 |
| Contaduría General de la Nación 001 saldos y movimientos | | 1 | | | | | 1 |
| Afiliaciones al Sistema de Seguridad Social | | 1 | | | | | 1 |
| Resolución Unidad Administrativa Especial | | 1 | | | | | 1 |
| Formato Solicitud de incorporación al teletrabajo | | 1 | | | | | 1 |
| Resoluciones de Situaciones Administrativas | | 1 | | | | | 1 |
| Planilla de entrega de correspondencia | | 1 | | | | | 1 |
| Estado de actividad financiera, económica y social desagregado | | 1 | | | | | 1 |
| Soportes contables | | | | | 1 | | 1 |
| Prórroga | | 1 | | | | | 1 |
| Certificación de estudios | | 1 | | | | | 1 |
| Arqueo de caja menor | | 1 | | | | | 1 |
| Garantía (Póliza) | | 1 | | | | | 1 |
| Reclamo | | 1 | | | | | 1 |
| Informe a Organismo de Control | | 1 | | | | | 1 |
| Balance General desagregado | | 1 | | | | | 1 |
| Certificado de Registro Presupuestal | | 1 | | | | | 1 |

| Tipo | Correo Cer. | Mail | Masiva | Página Web | Personal | Sistema SARA | Total general |
|--|-------------|-------------|----------|------------|-----------|--------------|---------------|
| Evaluación del desempeño | | 1 | | | | | 1 |
| Requerimiento judicial-etapa probatoria | | 1 | | | | | 1 |
| Circular normativa | | 1 | | | | | 1 |
| Contestación demanda contenciosa anterior código de contencioso administrativo | | 1 | | | | | 1 |
| Anexos | 1 | | | | | | 1 |
| Acto administrativo | | 1 | | | | | 1 |
| Total general | 45 | 2761 | 6 | 141 | 84 | 10 | 3047 |

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

2.6 PETICIONES RECIBIDAS DE VEEDURÍAS CIUDADANAS, CONTROL U ORGANIZACIÓN SOCIAL

Durante el cuarto trimestre de 2022, se recibieron 9 peticiones identificadas como Veeduría Ciudadana y organización de control social, de los cuales 5, equivalente al 55.56% fueron tramitados por la Veeduría Ciudadana Visión Vital.



2.7 NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

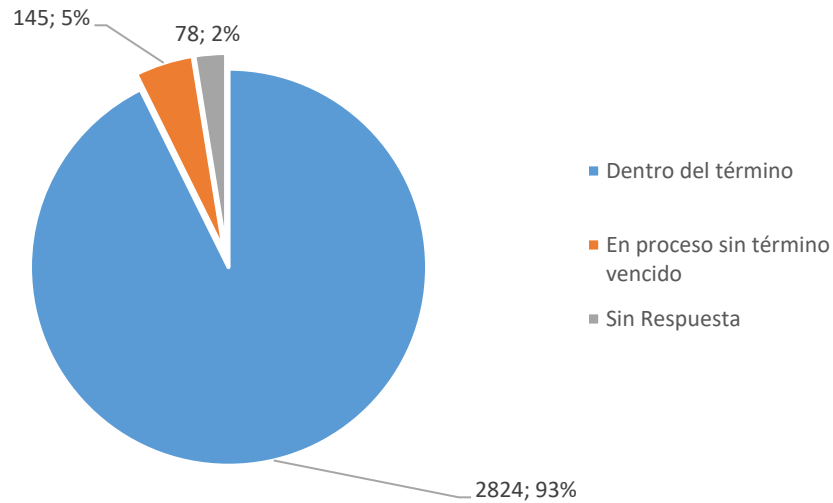
Para el periodo analizado, de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental ORFEO se registraron dos (2) radicados a los cuales se le negara el acceso a la información solicitada.

| No. Radicado | Medio | Asunto |
|-----------------------|------------|---|
| 20223210107592 | Página Web | Asistente para generación de Contratos de Condiciones Uniformes (CCU) |
| 20223210114542 | Mail | Solicitud de Información |

2.8 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:

2.9 Términos de respuesta de las PQRSD



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

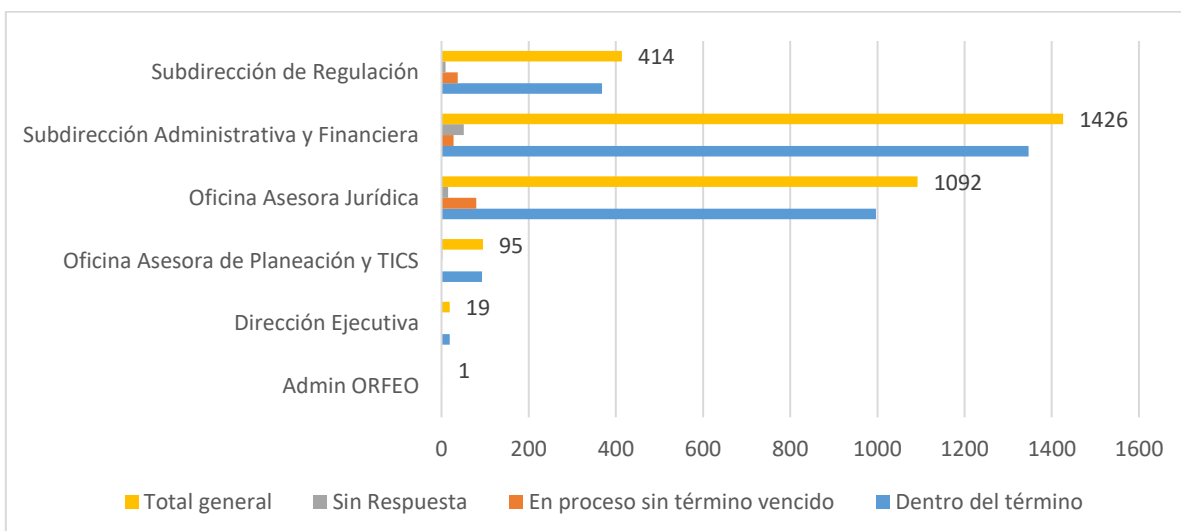
| Términos de Respuesta de las PQRSD | | |
|------------------------------------|--------------|-------------|
| Tiempo | PQRSD | Total |
| Dentro del término | 2.824 | 93% |
| Fuera del término | 0 | 0% |
| En proceso sin término vencido | 145 | 5% |
| Sin Respuesta | 78 | 3% |
| Total | 3.047 | 100% |

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

La entidad tiene un porcentaje del 93% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRSD y dentro del término y en proceso sin término vencido, se encuentran 145 respuestas equivalente al 5% y con un 3% se encuentran 78 documentos sin respuesta.

2.10 Términos de Respuesta por Dependencia

| Cuenta de Términos de Respuesta de las PQRSD por Dependencia | | | | |
|---|---------------------------|---------------------------------------|----------------------|----------------------|
| | Dentro del término | En proceso sin término vencido | Sin Respuesta | Total general |
| Admin ORFEO | | | 1 | 1 |
| Dirección Ejecutiva | 19 | | | 19 |
| Oficina Asesora de Planeación y TICS | 93 | | 2 | 95 |
| Oficina Asesora Jurídica | 997 | 80 | 15 | 1092 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 1347 | 28 | 51 | 1426 |
| Subdirección de Regulación | 368 | 37 | 9 | 414 |
| TOTAL GENERAL | 2824 | 145 | 78 | 3047 |

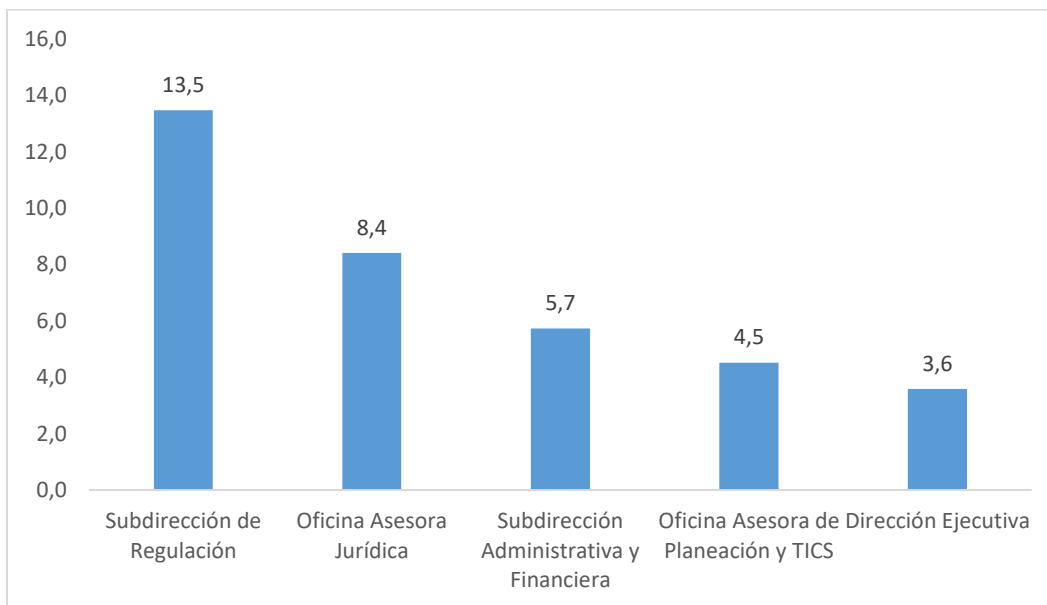


Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

2.11 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta obedece a documentos efectivamente respondidos en tiempo el cual corresponde a 7.6 días hábiles.

| Etiquetas de fila | Promedio de días hábiles en tramitar |
|--|--------------------------------------|
| Subdirección de Regulación | 13,5 |
| Oficina Asesora Jurídica | 8,4 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 5,7 |
| Oficina Asesora de Planeación y TICS | 4,5 |
| Dirección Ejecutiva | 3,6 |
| Total general | 7,6 |



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

3. CONCLUSIONES

- ✓ Durante el periodo del presente informe el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización. Esto refleja su posicionamiento como canal de atención facilitando la atención de los ciudadanos con mayor oportunidad.
- ✓ 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 parametrización de tiempos de la tabla de retención documental en Orfeo, validando los días hábiles, con el fin de garantizar el cumplimiento registrado a través del sistema según los términos de Ley.
- ✓ Los tiempos de respuesta que maneja la entidad, se encuentran enmarcados dentro de los estipulados por la Ley.
- ✓