



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión 2.0

Jefe de control interno o quien haga sus veces	MELBA CHARRY MOSQUERA	PERIODO EVALUADO:	I Semestre de 2017
		FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto /17
Destinatarios	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control		

1. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, documento que la entidad deberá fijar en su página web.

2. ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, y sugerencias en general, sobre la información que ha ingresado a la entidad, durante el primer semestre del año 2017.

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la OFICINA DE CORRESPONDENCIA (extranet), LOS REPORTES ESTADÍSTICOS DE PQRS DE SERVICIOS PÚBLICOS, Y LA INFORMACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos y gestión documental implementadas por la entidad.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1437 de 2011, artículo 197, capítulo VII “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo” (Notificaciones)
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública y su Decreto reglamentario 103 de 2015
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
- Decreto ley 019 de 2012 – antitrámites – y las directrices de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios.
- Decreto 2246 de 2012 (art. 14 literales 19 y 26), empresas gestoras de la política pública del plan departamental de aguas – PDA
- Decreto No. 1166 del 19 de julio de 2016 emitido por el gobierno nacional, referente al tratamiento de las peticiones verbales, y el ajuste de los procedimientos internos sobre el particular.

4. REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN TRATAMIENTO PQRS

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., cuenta con un sistema de gestión de PQRS, aplicativo “Extranet” que le permite radicar y realizar el seguimiento de cada PQRS, y notificarse la respuesta por este mismo medio al ciudadano, proceso contemplado dentro de las políticas y estrategia de racionalización de trámites, exceptuando hasta el momento las relacionadas con las PQR originadas en la atención de los servicios públicos concesionados de los municipios (Colombia, Paicol, Santa María, Tarquí, y próximamente para el segundo semestre el municipio de Nátaga), que se manejan de forma independiente por la unidad de negocios de gestión de servicios públicos de la entidad, información que rinden periódicamente a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, dentro de los plazos y términos fijados por esta entidad de vigilancia y control.

...lleamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguasdelaHuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



En la página WEB principal de la entidad, se cuenta con un link que permite a la comunidad reportar situaciones de emergencia. Igualmente la ciudadanía puede acceder a información institucional relacionada con trámites y servicios; proyectos emprendidos por la entidad; portafolio de servicios; PQR; capacitaciones; atención al ciudadano; enlaces de interés con entidades estatales, en especial con la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, y la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico; y cotizaciones en línea. Existe para ello publicado el manual de usuario del portal WEB de la entidad.

Según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (notificaciones) de la ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”, la entidad tiene habilitado el correo electrónico – Juridica@aguasdelhuila.gov.co – con el propósito de recibir exclusivamente notificaciones judiciales; este correo está a cargo de la oficina de asesoría jurídica, proceso que coordina y ejerce la representación judicial de la entidad.

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., rinde cuentas en asocio con los escenarios que organiza y ofrece el Gobierno Departamental, dando a conocer las gestiones realizadas enmarcadas en el sector de agua potable y saneamiento básico; generando los espacios para el fortalecimiento institucional. De igual forma, se responden las preguntas que tengan relación con el programa en mención y se recopila y hace el debido seguimiento a las inquietudes que presenten los asistentes. De igual forma, al ser la sociedad AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., una empresa gestora de la política pública del plan departamental de aguas – PDA, y los proyectos de aseguramiento rural -, da cumplimiento al Decreto 2246 de 2012 (art. 14 literales 19 y 26), generando reuniones locales, regionales o del nivel departamental, para informar de los avances y/o acciones de mejora que se tienen con respecto a los planes, programas y proyectos, adelantando las audiencias a que haya lugar (Para ello se ha venido emitiendo un periódico institucional denominado “NOTI-AGUAS”)

La entidad cuenta con un grupo de profesionales interdisciplinarios que se encargan de dar trámite a las quejas recepcionadas en forma escrita y las consultas verbales que realizan los usuarios, atendidas por cada uno de los líderes de proceso de acuerdo al tema abordado. Se ha organizado una sección de recepción encargada de la orientación al público.

A nivel general según los reportes de los consolidados generales de oportunidad y detalle que arroja la extranet institucional, el indicador global de eficiencia registra un porcentaje de tan solo el 69,61%, debido a que muchas comunicaciones, aunque se han atendido dentro de los términos, se tiene pendiente efectuar los cierres respectivos en el aplicativo.

Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin contestar No Oportunamente	Sin contestar Oportunamente	Total
69.61%	23	71	8	0	102

FUENTE: Extranet Institucional

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguasdelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



El proceso de gestión de servicios públicos es el área misional que más incidencia posee y maneja directamente las PQR en el ramo de los servicios públicos domiciliarios, cuya tendencia estadística por los municipios en concesión o convenio, se ha originado de la siguiente manera:

MUNICIPIO DE COLOMBIA					
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%
		S1	S2	Total 2017	
102	Inconformidad con el consumo	1		1	50,00
126	Lectura incorrecta	1		1	50,00
Total		2		2	100,00

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

MUNICIPIO DE PAICOL					
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%
		S1	S2	Total 2017	
102	Inconformidad con el consumo	8		8	34,78
126	Lectura incorrecta	15		15	65,22
Total		23		23	100,00

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

MUNICIPIO DE SANTA MARIA					
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%
		S1	S2	Total 2017	
102	Inconformidad con el consumo	19		19	57,58
104-105	Cobro desconocido – servicios no prestados	2		2	6,06
121	Cobro por consumo registrado por medidor de otro predio	1		1	3,03
126	Lectura incorrecta	11		11	33,33
Total		33		33	100,00

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

MUNICIPIO DE TARQUI					
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%
		S1	S2	Total 2017	
102	Inconformidad con el consumo	7		7	25,93
112-114	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	2		2	7,41
126	Lectura incorrecta	18		18	66,66
Total		27		27	100,00

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguaselhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

**CONSOLIDADO PQR COMO OPERADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
AÑO 2017**

CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%
		S1	S2	Total 2017	
102	Inconformidad con el consumo	35		35	41,18
103	Cobros inoportunos	0		0	0,00
104-105	Cobros por servicios no prestados (cobro desconocido)	2		2	2,35
110	Cobros de otros cargos de la empresa	0		0	0,00
112-114	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	2		2	2,35
117	Estrato incorrecto	0		0	0,00
121	Cobro por consumo registrado por medidor de otro predio	1		1	1,18
120	Relacionada con cobros por promedio	0		0	0,00
122	Pago sin abono a cuenta	0		0	0,00
126	Lectura incorrecta	45		45	52,94
136	Otros – Agua Propia	0		0	0,00
203	Petición descuento por predio desocupado	0		0	0,00
207	Cambio de medidor	0		0	0,00
216	Cambio de datos básicos (Petición)	0		0	0,00
217	Otras peticiones	0		0	0,00
307	Cambio de medidor	0		0	0,00
308	Terminación de contrato	0		0	0,00
Total		85		85	100,00

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

En términos generales las PQRS de servicios públicos está concentrada por el primer semestre de 2017 en reclamaciones por lectura incorrecta y también por inconformidad con el consumo. En mínima proporción por cobros de servicios no prestados, descuento por predio desocupado, y cobro por consumo registrado por medidor de otro predio.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

A través del formato estandarizado para PQR, los usuarios de los servicios, pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos, y con ello se busca generar confianza en el sector, y fortalecer permanentemente los mecanismos de atención ciudadana.

En la página web principal la sociedad tiene habilitado el correspondiente Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos que así lo prefieran realicen sus PQR y comentarios de forma virtual. Con la página web se garantiza un mayor acercamiento entre la Comunidad y la entidad, brindando con esta herramienta de forma permanente información institucional sobre los diferentes programas y proyectos en curso.

De acuerdo al seguimiento y evaluación realizada, y el contenido de este reporte, la oficina de control interno,

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

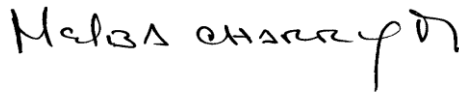
www.aguaselhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



establece las siguientes observaciones:

1. Recomendar a la administración de la sociedad Aguas del Huila SA ESP, priorizar la centralización de todas las PQRS institucionales, incorporando los registros de los municipios concesionados como operador de los servicios públicos domiciliarios a través de la extranet, de tal manera, que se obtenga unificadamente una sola información estadística en materia de PQRS.
2. Monitoreo permanente del grupo de las Tic's, para controlar el trámite y registro de la legalización de los cierres correspondientes en el aplicativo EXTRANET de toda la correspondencia que figura pendiente, para que el indicador de eficiencia de la atención de las PQRS sea más alto.
3. Aprovechar mejor las bondades del aplicativo EXTRANET, para emitir bajo un solo consecutivo institucional, la correspondencia interna y externa, de cada una de las dependencias y/o proceso de la organización.
4. Incluir dentro de los temas de formación y capacitación institucional, la divulgación al talento humano sobre el decreto No. 1166 del 19 de julio de 2016 emitido por el gobierno nacional, referente al tratamiento de las peticiones verbales, y el ajuste de los procedimientos internos sobre el particular, que debe generarse.



MELBA CHARRY MOSQUERA
Asesor oficina de Control Interno

Proyecto: WAG- Prof. Apoyo procesos de CI