

30-9-2019

# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDF

AGUAS DEL HUILA S.A.E.S.P.





AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.  
NIT. 800.100.553-2

INFORME DE SEGUIMINETO PQRDF  
VERSIÓN: 5.0

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...”*; la Subgerencia Administrativa encargada del Servicio al ciudadano del municipio de Neiva se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 al 30 de septiembre de 2019.

### **OBJETIVO**

Dar cumplimiento a la normatividad legal vigente en condiciones de equidad, transparencia y respeto, brindando oportuna atención al ciudadano ante las PQRDF recibidas durante el 01 de enero al 30 de septiembre del año en curso.

### **ALCANCE**

El presente informe se elaboró con destino a los entes de control, con la información suministrada por la oficina principal de servicio al cliente de Aguas del Huila en relación a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones, sugerencias y otros presentados por la ciudadanía en las diferentes sedes del departamento a través de los canales de comunicación que la entidad ha dispuesto para tal fin.

### **VARIABLES DEL INFORME**

- ✚ Para realizar el informe de las PQRDF se tendrá presente todos los requerimientos (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, solicitudes de información,) radicadas durante el periodo de 01 de enero a 30 de septiembre de 2019.
- ✚ Las PQRDF del informe corresponden a las recibidas por los medios de recepción establecidos por la institución.
- ✚ Los tiempos de respuesta establecidos por ley 15 días, por tal razón se debe tener presente que las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes, deben según esta norma darse respuesta durante el mismo mes; no obstante las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga y compromete el tiempo de respuesta para el mes siguiente.

*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

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

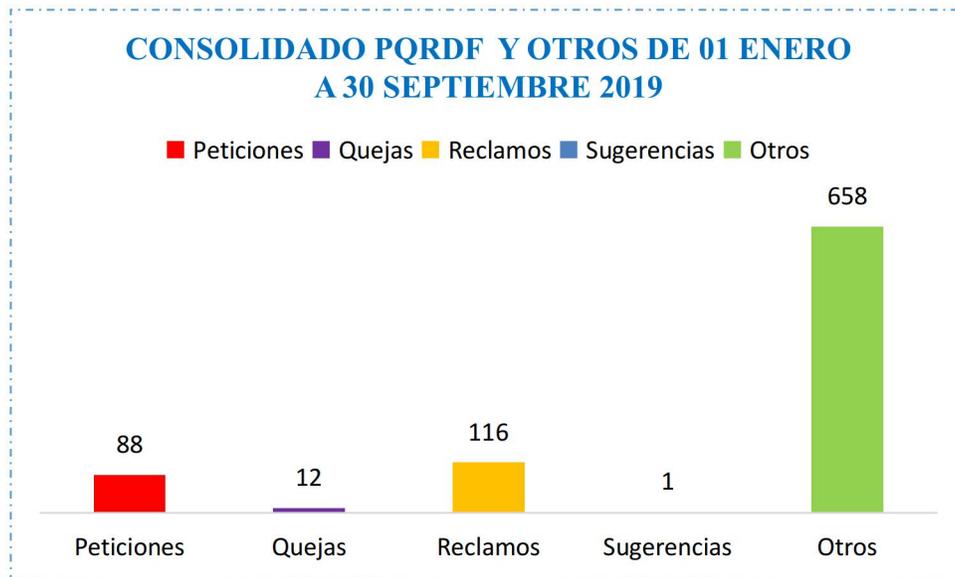
[www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

- ✚ Las quejas radicadas en el último día del mes analizado tiene plazo de dar respuesta hasta el día 20 del mes siguiente.
- ✚ En el informe trimestral se presentara el seguimiento de las quejas.

## CONSOLIDACION DE PQRDF Y OTRAS SOLICITUDES

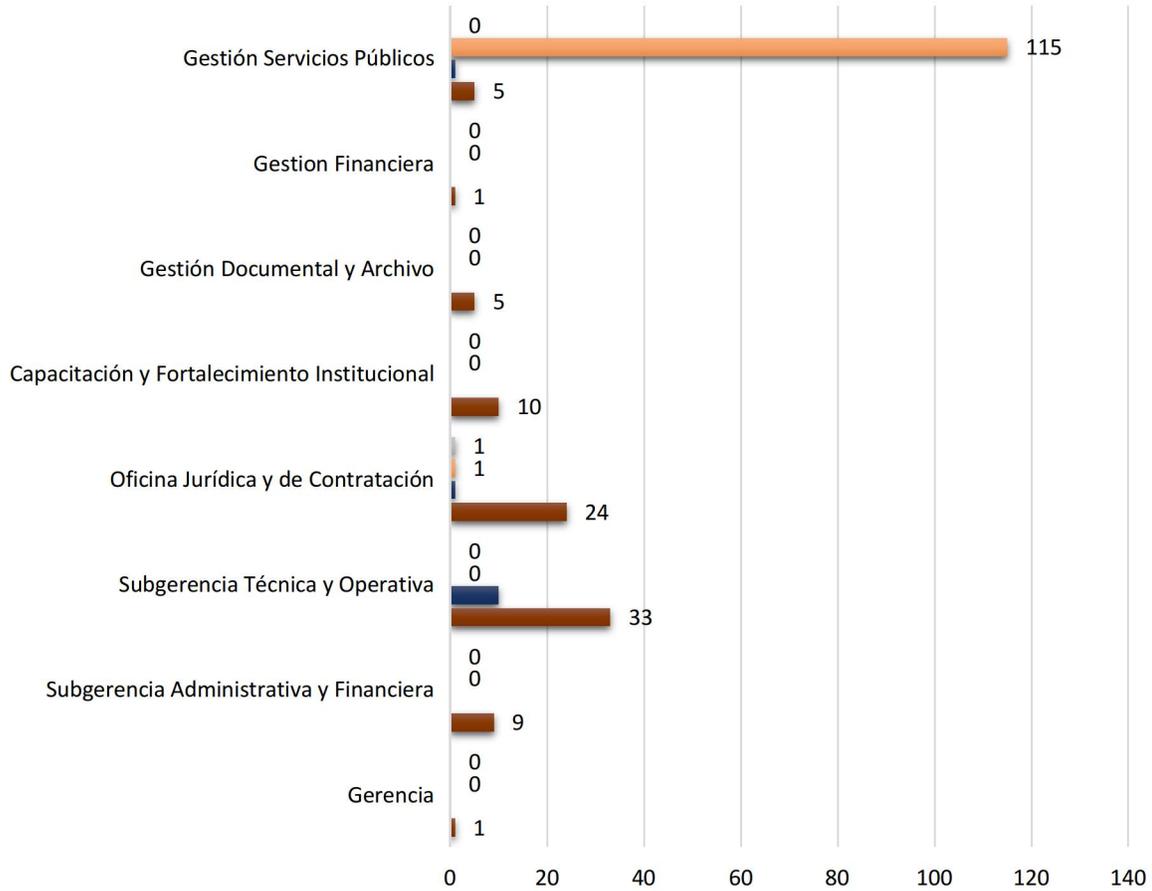
De acuerdo a la información suministrada por el funcionario encargado de recibir y darle tramitología a la información, se identificó que durante el periodo de primero (01) de enero al treinta (30) de septiembre 2019 se recibieron ochocientos setenta y cinco (875) Entradas entre Otros documentos y/o Requerimientos y PQRS en el departamento del Huila.



En la gráfica N°1 Se evidencia el comportamiento de las PQRDF Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y el ingreso de otros requerimientos entre los cuales se encuentran las consultas, solicitudes de información, denuncias por corrupción y reconocimientos recibidos en las sedes de los municipios de Nataga, Santa Maria, Tarqui, Paicol, incluido los de la oficina principal de Aguas del Huila.

La información consolidada fue extraída de las fuentes y medios creados para su respectiva recepción (buzones, página web, presencial, telefónica, virtual).

### CONSOLIDADO PQRDF POR DEPENDENCIAS



	Gerencia	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia Técnica y Operativa	Oficina Jurídica y de Contratación	Capacitación y Fortalecimiento Institucional	Gestión Documental y Archivo	Gestion Financiera	Gestión Servicios Públicos
■ Sugerencia	0	0	0	1	0	0	0	0
■ Reclamo	0	0	0	1	0	0	0	115
■ Queja	0	0	10	1	0	0	0	1
■ Peticion	1	9	33	24	10	5	1	5

■ Sugerencia ■ Reclamo ■ Queja ■ Peticion

En la gráfica N°2 Se evidencia cantidad de PQRS recibidos en las sedes de los municipios de Nataga, Santa Maria, Tarqui, Paicol y la oficina principal de Aguas del Huila vs cada una de las dependencias encargadas de dar respuesta.

....llevamos más que agua.

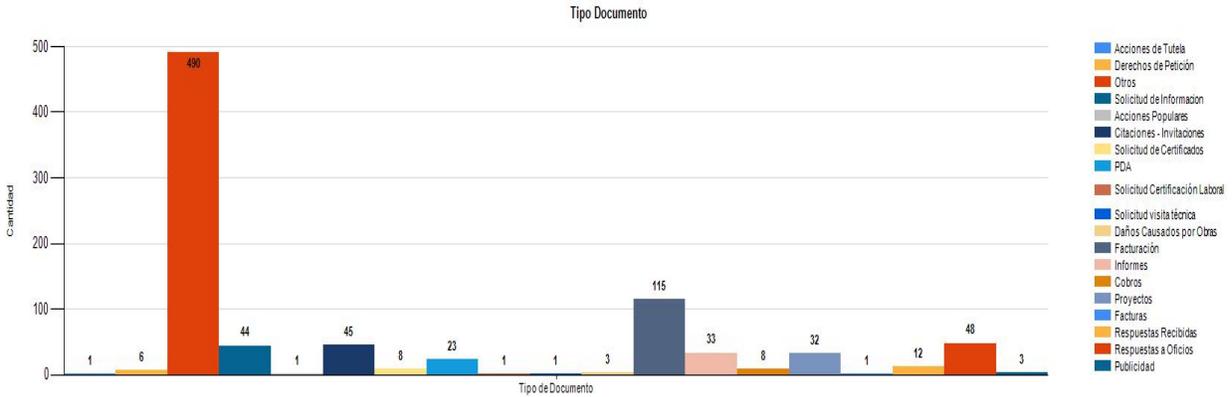
Calle 21 No. 1C -17

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

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

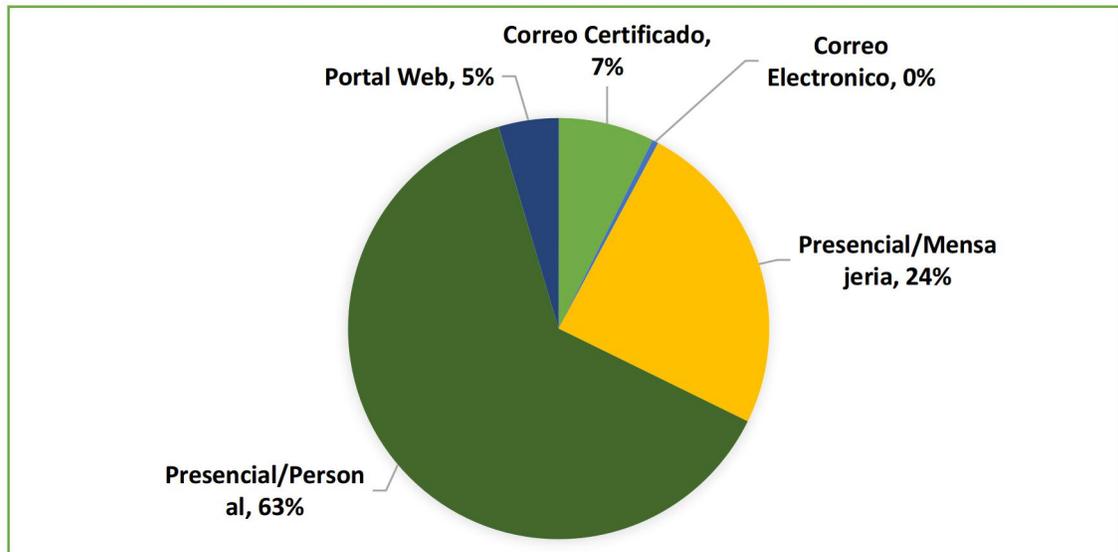
Neiva – Huila (Colombia).

### CONSOLIDADO POR TIPO DE DOCUMENTOS



En la gráfica N°3 Se evidencia Consolidado por tipo de documento vs la cantidad recibida a nivel departamental.

### CANALES DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADOS POR LOS USUARIOS



En la gráfica N°4 Se identifica los canales de comunicación más utilizado por los usuarios a nivel departamental.

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	<b>INFORME DE SEGUIMINETO PQRDF</b> <b>VERSIÓN: 5.0</b>

Medio de Comunicación Vs PQRDF	Correo Certificado	Correo Electrónico	Presencial/ Mensajería	Presencial/ Personal	Portal Web
Petición	15	1	47	15	10
Queja	1	0	5	6	0
Reclamo	0	0	1	115	0
Sugerencia	0	0	0	1	0

A continuación se relacionan los canales de comunicación según la preferencia por los usuarios de Aguas del Huila para la radicación de las PQRDF son:

1. El 63% de los usuarios prefieren el canal de comunicación Presencial /Personal,
2. El 24% de los usuarios prefieren el canal de comunicación Presencial /Mensajería,
3. El 7% de los usuarios prefieren hacer uso del Correo Certificado,
4. El 5% de los usuarios prefieren hacer uso del Portal Web, y
5. El 0% de los usuarios utilizan el Correo electrónico.

## NORMATIVIDAD

Este informe da cumplimiento a la normatividad vigente, poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión Aguas del Huila en materia de cumplimiento a las PQRDF durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre 2019.

- ✚ Constitución Política de Colombia – Art 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- ✚ Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, y se dictan otras disposiciones.”
- ✚ Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”
- ✚ Ley 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- ✚ Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.”



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.  
NIT. 800.100.553-2

INFORME DE SEGUIMINETO PQRDF  
VERSIÓN: 5.0

- ✚ Decreto 103 de 2015 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones.”
- ✚ 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.”
- ✚ Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan anticorrupción y atención al Ciudadano”.
- ✚ Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Artículo 14, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

## CONCLUSIONES

Aguas del Huila en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 numerales 3, 6, 7, que corresponden a registro de la totalidad de quejas, reclamos sugerencias recibos por canales propios, y en procura de la calidad y coherencia de la respuesta, y la participación del ciudadano adelanta acciones al interior de la entidad que reflejan el cumplimiento de los términos de ley.

La retroalimentación de la ciudadanía a través de las opiniones, quejas, y reclamos son expresiones muy importantes para la entidad ya que permiten revisar los procesos de atención al ciudadano, y contribuyen al mejoramiento continuo para la satisfacción del ciudadano, lo que hace parte de la política de servicio al ciudadano.

La información que se suministra a los ciudadanos está presentada en un lenguaje claro y de fácil comprensión para todos los interesados.

## RESPONSABLE OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Elaboro:

Reviso:

Nota:

*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

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

[www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).