



## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión 2.0

Jefe de control interno o quien haga sus veces	MELBA CHARRY MOSQUERA	PERIODO EVALUADO:	II Semestre de 2016
Destinatarios	<i>Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</i>	FECHA DE ELABORACIÓN:	Marzo /17

### 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 segundo semestre y el respectivo consolidado del año 2016.

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, y Tarquí), 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.

En la página WEB principal de la entidad, se cuenta con un link que permite a la comunidad reportar situaciones de

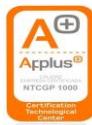
....llevamos más que agua.

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).



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](mailto: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 -, 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 de 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 60,71%, debido a que muchas comunicaciones, aunque se han atendido dentro de los términos, se tiene pendiente efectuar los cierres respectivos en el aplicativo.

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			Total 2016	%
		S1	S2	Total		
102	Inconformidad con el consumo	13	0	13	50,00	
103	Cobros inoportunos	0	0	0	0,00	
104	Cobros por servicios no prestados	0	0	0	0,00	
112- 114	Descuento por predio desocupado	0	1	1	3,85	
117	Estrato incorrecto	2	0	2	7,69	
216	Cambio de datos básicos (Petición)	6	0	6	23,08	
217	Otras peticiones	4	0	4	15,38	
		<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>

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

Neiva – Huila (Colombia).



MUNICIPIO DE PAICOL						
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%	
		S1	S2	Total 2016		
<b>102</b>	Inconformidad con el consumo	31	22	53	89,83	
<b>103</b>	Cobros inoportunos	0	0	0	0,00	
<b>112 -114</b>	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	4	2	6	10,17	
<b>216</b>	Cambio de datos básicos (Petición)	0	0	0	0,00	
		<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

MUNICIPIO DE SANTA MARIA						
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%	
		S1	S2	Total 2016		
<b>102</b>	Inconformidad con el consumo	46	50	96	88,05	
<b>103</b>	Cobros inoportunos	0	0	0	0,00	
<b>104</b>	Cobro desconocido – servicios no prestados	0	1	1	0,92	
<b>112-114</b>	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	2	0	2	1,84	
<b>117</b>	Estrato incorrecto	0	1	1	0,92	
<b>126</b>	Lectura incorrecta	0	3	3	2,75	
<b>203</b>	Petición descuento por predio desocupado	1	0	1	0,92	
<b>207</b>	Cambio de medidor	0	0	0	0,00	
<b>216</b>	Cambio de datos básicos (Petición)	4	0	4	3,68	
<b>308</b>	Terminación del contrato	0	1	1	0,92	
		<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>56</b>	<b>109</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

MUNICIPIO DE TARQUI						
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%	
		S1	S2	Total 2016		
<b>102</b>	Inconformidad con el consumo	34	29	63	77,77	
<b>103</b>	Cobros inoportunos	0	0	0	0,00	
<b>104</b>	Cobros por servicios no prestados	0	0	0	0,00	
<b>112-114</b>	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	2	1	3	3,70	
<b>126</b>	Lectura incorrecta	0	8	8	9,88	
<b>136</b>	Otras – Agua propia	0	0	0	0,00	
<b>203</b>	Petición descuento por predio desocupado	1	0	1	1,23	
<b>207</b>	Cambio de medidor	0	0	0	0,00	
<b>216</b>	Cambio de datos básicos (Petición)	6	0	6	7,42	
<b>217</b>	Otras peticiones	0	0	0	0,00	
		<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>38</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>

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

Neiva – Huila (Colombia).



**CONSOLIDADO PQR COMO OPERADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
AÑO 2016**

CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%
		S1	S2	Total 2016	
<b>102</b>	Inconformidad con el consumo	124	101	225	81,82
<b>103</b>	Cobros inoportunos	0	0	0	0,00
<b>104</b>	Cobros por servicios no prestados (cobro desconocido)	0	1	1	0,36
<b>110</b>	Cobros de otros cargos de la empresa	0	0	0	0,00
<b>112-114</b>	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	8	4	12	4,36
<b>117</b>	Estrato incorrecto	2	1	3	1,10
<b>120</b>	Relacionada con cobros por promedio	0	0	0	0,00
<b>122</b>	Pago sin abono a cuenta	0	0	0	0,00
<b>126</b>	Lectura incorrecta	0	11	11	4,00
<b>136</b>	Otros – Agua Propia	0	0	0	0,00
<b>203</b>	Petición descuento por predio desocupado	2	0	2	0,72
<b>207</b>	Cambio de medidor	0	0	0	0,00
<b>216</b>	Cambio de datos básicos (Petición)	16	0	16	5,82
<b>217</b>	Otras peticiones	4	0	4	1,46
<b>307</b>	Cambio de medidor	0	0	0	0,00
<b>308</b>	Terminación de contrato	0	1	1	0,36
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>119</b>	<b>275</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

En términos generales las PQS de servicios públicos está concentrada en la atención de inconformidades con el consumo con una participación del 81,82%, seguida de los asuntos relacionados con cambios de datos básicos, equivalente al 5,82%, y el concepto de descuento por predio desocupado con el 4,36%, principalmente, sobre el gran total de las 275 PQRS radicadas durante el año 2016.

De las cifras estadísticas por municipio, se focaliza la localidad de Santa María, que más PQR presenta en el periodo, equivalente al 39,64% con incidencia en inconformidades por el consumo, especialmente.

Seguidamente se ubica el municipio de Tarqui con el 29,45%, con incidencia principalmente en inconformidades por el consumo, lectura incorrecta y cambio de datos básicos. En tercer lugar, se encuentra el municipio de Paicol, con una participación global del 21,46%, con incidencia mayor en la atención de inconformidades por el consumo y descuento por predio desocupado. Finalmente se ubica el municipio de Colombia, con un porcentaje del 9,45%, con incidencia en inconformidades por el consumo, y peticiones de cambio de datos básicos.

Se resalta, que la entidad viene acogiendo las exigencias determinadas en el Decreto ley 019 de 2012 – antitrámites – y las directrices de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan un mayor acercamiento entre la Comunidad y la entidad, se vienen implementando de forma consistente las estrategias de interacción ciudadana de acuerdo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, brindándose información permanentemente en la web institucional sobre los nuevos proyectos encaminados y gestión realizada por la institución, el apoyo de la Gobernación del Huila, los

....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).



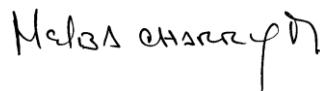
diferentes municipios del departamento del Huila, y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, especialmente.

A través del formato estandarizado para PQR, los usuarios de los servicios que ofrece la sociedad AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos, y con ello se busca generar confianza en el sector, y fortalecer permanentemente dichos 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 realicen sus PQR y comentarios.

De acuerdo al seguimiento y evaluación realizada, y el contenido de este reporte, la oficina de control interno, 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 intranet, de tal manera, que se obtenga unificadamente una sola información estadística en materia de PQRS.
2. Gestión por parte de los funcionarios asignados, la legalización del registro de cierre en el aplicativo EXTRANET toda la correspondencia que figura pendiente, para que el indicador de eficiencia de la atención de las PQRS sea más razonable.
3. Aprovechar mejor las bondades del aplicativo EXTRANET, para emitir bajo un solo consecutivo institucional, la correspondencia interna y externa, que emiten cada una de las dependencias y/o proceso de la organización.
4. Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR reiterativas y así disminuir aún más, el número de solicitudes que ingresan a la entidad.
5. Se sugiere dentro del plan anual de formación y capacitación institucional, abordar temas relacionados con la calidad de la atención a los usuarios de los servicios misionales de la sociedad AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., divulgando a los funcionarios el reciente 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.



**MELBA CHARRY MOSQUERA**

Asesor oficina de Control Interno

Proyecto: WAG- Prof. Apoyo procesos de CI

....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).

