

|   |  |                              |                           |
|---|--|------------------------------|---------------------------|
| <b>Jefe de control interno o quien haga sus veces</b> | <b>MELBA CHARRY MOSQUERA</b>   | <b>PERIODO EVALUADO:</b>     | <b>I Semestre de 2018</b> |
|   |  | <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | <b>Julio /18</b>          |
| <b>Destinatarios</b>                                  | <b>Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</b> |                              |                           |

## 1. OBJETIVO

Emitir por parte de la oficina de control interno para la administración de la entidad y su fijación en la página web de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el reporte periódico de vigilancia en la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD.

## 2. ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, denuncias, manifestaciones, y sugerencias en general, sobre la información que ha ingresado a la entidad, durante el primer semestre de 2018.

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 ESTADISTICOS 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 (Nátaga, 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; PQRS; 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-contratación, proceso que coordina y ejerce la representación judicial de la entidad.

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., rinde cuentas en asocio con el Gobierno Departamental, escenarios que se organizan y para dar 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, emitiéndose en varias ocasiones 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 66,10%, 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      |
|---------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|------------|
| <b>71.53%</b> | <b>24</b>                    | <b>103</b>                | <b>17</b>                      | <b>0</b>                    | <b>144</b> |

**FUENTE:** Extranet Institucional – Reporte consolidado general de oportunidad y detalle Ene-Jun de 2018

....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).



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:

| CONSOLIDADO PQR COMO OPERADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - AÑO 2018 |   |            |    |            |             |
|--|---|------------|----|------------|-------------|
| CÓDIGO DE CAUSAL   | CONCEPTO  | Cantidad   |    |            | %           |
|  |   | S1         | S2 | Total      |             |
| 102  | Inconformidad con el consumo                            | 12         |    | 12         | 11,21%      |
| 103  | Inconformidad con el cobro                              | 2          |    | 2          | 1,87%       |
| 104-105  | Cobros por servicios no prestados (cobro desconocido)   | 3          |    | 3          | 2,80%       |
| 112-114  | Descuento por predio desocupado (Reclamo)               | 5          |    | 5          | 4,67%       |
| 117  | Estrato incorrecto                                      | 2          |    | 2          | 1,87%       |
| 118  | Clase de uso incorrecto                                 | 0          |    | 0          | 0,00%       |
| 121  | Cobro por consumo registrado por medidor de otro predio | 1          |    | 1          | 0,93%       |
| 120  | Relacionada con cobros por promedio                     | 8          |    | 8          | 7,48%       |
| 126  | Lectura incorrecta                                      | 55         |    | 55         | 51,40%      |
| 127  | Inconformidad por desviación significativa              | 19         |    | 19         | 17,77%      |
| <b>Total</b>   |   | <b>107</b> |    | <b>107</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

En términos generales las PQRS de servicios públicos se concentran básicamente en atención de lecturas incorrectas, con una participación del 51,40%, seguida de inconformidad por desviación significativa (17,77%), e inconformidad con el consumo (11,21%).

El resumen por municipios arroja las siguientes estadísticas:

| CONSOLIDADO | 206 - Colombia | 483 - Nátaga | 518 - Paicol | 676 - Santa María | 791 - Tarquí |
|-------------|----------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|
| PQR 107     | 4              | 18           | 16           | 32                | 37           |
| % 100%      | 3,74%          | 16,82%       | 14,95%       | 29,91%            | 34,58%       |

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

El mayor número de PQR de los servicios públicos operados por la sociedad Aguas del Huila SA ESP se originan en mayor proporción en los municipios de Tarquí y Santa María, con el 34,58% y 29,91% respectivamente.

Por incidencia en el número de usuarios versus PQR se puede apreciar que no superan el 3% sobre el total promedio de usuarios atendidos en los 4 municipios actualmente en concesión:

| DETALLE                     | Consolidado Sociedad | 483 - Nátaga | 518 - Paicol | 676 - Santa María | 791 - Tarquí |
|-----------------------------|----------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|
| Número de usuarios promedio | 4.570                | 824          | 965          | 1.100             | 1.681        |
| Total, PQR                  | 103                  | 18           | 16           | 32                | 37           |
| %                           | 2,25%                | 2,18%        | 1,66%        | 2,91%             | 2,20%        |

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

Neiva – Huila (Colombia).

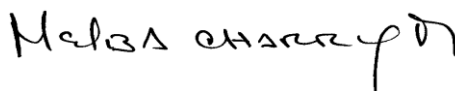
## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

A través del formato estandarizado para PQRS, 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 PQRS 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, 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. A nivel de municipios, Tarquí y Santa María presentan el mayor número de PQRS, por lo tanto, se deben estimar acciones tendientes para su disminución.
3. 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 superior al 71,53%.
4. Sobre los resultados y observaciones del presente informe de control interno de seguimiento al cumplimiento de la atención de las PQRS se originó correo electrónico a los funcionarios de las Tic's para que documenten y pongan en marcha un plan de mejoramiento institucional.
5. 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.
6. 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

....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).

