

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

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 en tal sentido ha recepcionado la entidad, durante el primer y segundo 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), reportes estadísticos consolidados de los municipios que en concesión administra la sociedad, y la información vía página WEB institucional.

En términos generales 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 y GESTIÓN DE LAS 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, incluidas hoy en día también las relacionadas en la atención de las peticiones, quejas y reclamos de los servicios públicos administrados en concesión de los municipios de Nátaga, Paicol, Santa María, y Tarquí, 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

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; PQRSD; 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-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 ingreso encargada de la orientación al público, y una dependencia especial para el registro de correspondencia y su asignación a los procesos correspondientes.

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 66,86%, debido a que de 350 PQRSD recepcionadas en el año 2018, solo 234 figuran contestadas oportunamente, se encuentran 4 sin contestar oportunamente o posiblemente no se registran aun los cierres respectivos en el aplicativo; y 112 indican que se contestaron no oportunamente, según lo arrojado por el aplicativo institucional.

Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin contestar No Oportunamente	Sin contestar Oportunamente	Total
66.86%	112	234	4	0	350

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

Comparativamente el indicador de eficiencia institucional en la atención de las PQRSD bajo 4.67 puntos, ya que el primer semestre de 2018 registro un consolidado de 71,53%, motivo por el cual la administración debe revisar los casos especiales de registro de las contestaciones inoportunas y las cuatro pendientes (sin cierre definitivo) y armonizar el respectivo plan de mejoramiento.

Existen cuatro peticiones del año 2018, que se encuentran pendientes de gestionar, por lo tanto, los funcionarios responsables deben ser notificados para el cumplimiento y cierre respectivo de estas comunicaciones: PQRSD No. 2018PQR00000143 sobre “solicitud información sobre distribución recursos para el gasto – Nátaga”; 2018PQR00000519 “Solicitud información, sobre la actualización de los PSMV, ya solicitado antes”; 2018PQR00000196 “solicitud de participación accionaria”; y 2018PQR00000219 “solicitud de certificados de retención en la fuente, Reteica e IVA”. Las dos primeras peticiones se encuentran asignadas a la ingeniera Ana Lucia Muñoz Castelblanco; y las otras dos a la contadora Angela Lucia Narváez Tovar.

El proceso de gestión de servicios públicos es el área misional que más incidencia posee por el manejo como operador de servicios públicos domiciliarios, con el 57,71% del total de la PQRSD del año 2018. Por causal y/o concepto estas corresponden a:

CONSOLIDADO PQR COMO OPERADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - AÑO 2018					
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%
		S1	S2	Total	
102	Inconformidad con el consumo	12	2	14	6,93%
103	Inconformidad con el cobro	2	0	2	0,99%
104-105	Cobros por servicios no prestados (cobro desconocido)	3	0	3	1,49%
112-114	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	5	0	5	2,48%
117	Estrato incorrecto	2	0	2	0,99%
118	Clase de uso incorrecto	0	0	0	0,00%
121	Cobro por consumo registrado por medidor de otro predio	1	21	22	10,89%
120	Relacionada con cobros por promedio	8	0	8	3,96%
126	Lectura incorrecta	55	52	107	52,97%
127	Inconformidad por desviación significativa	19	20	39	19,30%
Total		107	95	202	100%

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 52,97%, seguida de inconformidad por desviación significativa (19,30%), e inconformidad con el consumo (10,89%).

El resumen por municipios arroja las siguientes estadísticas:

CONSOLIDADO	206 - Colombia	483 - Nátaga	518 - Paicol	676 - Santa María	791 - Tarquí
PQR 202	4	26	38	62	72

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).

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 35,65% y 30,69% respectivamente.

Por incidencia en el número de usuarios versus PQR se puede apreciar que no superan el 5% sobre el total promedio de usuarios atendidos durante el año 2018 en los 4 municipios actualmente en concesión, lo que equivale en términos mensuales a un porcentaje mensual por debajo del 1%:

DETALLE	Consolidado Sociedad	483 - Nátaga	518 - Paicol	676 - Santa María	791 - Tarquí
Número de usuarios promedio	4.507	827	969	1.014	1.697
Total, PQR	198	26	38	62	72
%	4,39%	3,14%	3,92%	6,11%	4,24%

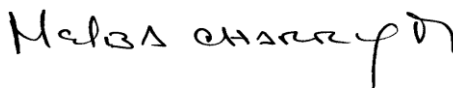
Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

La entidad cuenta con registro sistematizado de las PQRSD, este aplicativo registra y genera reportes estadísticos de la gestión de estas y se visualiza a través de la herramienta de forma permanentemente el indicador de eficiencia.

De acuerdo al seguimiento y evaluación realizada, y el contenido de este reporte, la oficina de control interno, establece las siguientes observaciones:

1. Los líderes de proceso del área de tecnologías de la comunicación y la información – TIC's deben monitorear permanentemente estados de las PQRSD y generar las alertas respectivas para mejorar el posicionamiento del indicador de eficiencia institucional, ya que el resultado obtenido se considera inadecuado (66,86%).
2. A nivel de municipios, Tarquí y Santa María presentan el mayor número de PQRSD, por lo tanto, se deben estimar acciones tendientes a la disminución por las causales de lecturas incorrectas, con una participación del 52,97%, inconformidad por desviación significativa (19,30%), e inconformidad con el consumo (10,89%).
3. Existen cuatro peticiones del año 2018, que se encuentran pendientes de gestionar, por lo tanto, los funcionarios responsables deben ser notificados para el cumplimiento y cierre respectivo de estas comunicaciones: PQRSD No. 2018PQR00000143 sobre "solicitud información sobre distribución recursos para el gasto – Nátaga"; 2018PQR00000196 "solicitud de participación accionaria"; 2018PQR00000219 "solicitud de certificados de retención en la fuente, Reteica e IVA"; 2018PQR00000519 "Solicitud información, sobre la actualización de los PSMV, ya solicitado antes".
4. 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.



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

Neiva – Huila (Colombia).

