



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

NIT: 800'100.553 - 2

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

Versión 5.0

Jefe de control interno o quien haga sus veces	MELBA CHARRY MOSQUERA	PERIODO EVALUADO:	II Semestre de 2020
Destinatarios	<i>Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</i>	FECHA DE ELABORACIÓN:	Enero /2021

### 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 segundo semestre y consolidado del año 2020.

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 entidad en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo la sociedad.

### 3. CRITERIOS Y DIRECTRICES NORMATIVAS 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 PQRSD)

La SOCIEDAD AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., cuenta con un sistema de gestión de PQRSD, aplicativo “Extranet” que le permite radicar y realizar el seguimiento de cada PQRS, y notificarse la respuesta por este mismo medio al ciudadano.

La entidad rinde periódicamente a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, dentro de los plazos y términos fijados por esta entidad de vigilancia y control, reportes especiales relacionados con la atención de las peticiones, quejas y reclamos de los servicios públicos administrados en concesión, los cuales corresponden hoy en día a los municipios de Nátaga, Paicol, Santa María, y Tarquí.

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; PQRSD; capacitaciones; atención al

....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).

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.

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 con el tema abordado. Se ha organizado una sección especial para atender la recepción de correspondencia y registrar la asignación a los funcionarios y/o 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 del 86,98%, así:

Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin contestar No Oportunamente	Sin contestar Oportunamente	Total
86.98%	36	294	8	0	338

**FUENTE:** Extranet Institucional – Reporte consolidado general de oportunidad y detalle Ene-Dic de 2020

De las 338 comunicaciones recepcionadas entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, figuran 294 contestadas oportunamente, 36 contestadas fuera de tiempo “extemporáneamente”, 0 pendientes de contestar y próximas a vencer, y 8 comunicaciones no atendidas a la fecha – con tiempo vencido. El indicador de eficiencia, aunque debe tender al 100% para ser óptimo, para esta vigencia a mejorado, superando el determinado al cierre del año 2019 de 77,02%

Sobre las ocho (08) PQRSD pendientes que registra el sistema, se reporta a través de este informe a la administración para su gestión inmediata:

PQRSD	Fecha Radicada	Estado: Sin Respuesta	Asunto	Usuario Responsable
2020PQR00000255	9/03/2020 18:03	Entregado -No Cerrado	Petición de información en formato Celil para pensión.	Luis Carlos Puentes
2020PQR00000311	19/03/2020 9:55	Entregado – No Cerrado	Ref. Exp. No IUS E-2019-733133 IUC-D..., Cont. 106/14. Solicitud información contractual.	Luis Carlos Puentes
2020PQR00000424	6/07/2020 11:23	Entregado -No Cerrado	Solicitud copia acta de entrega de archivo Empohuila a Aguas del Huila.	Luis Carlos Puentes

....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).

2020PQR00000495	19/08/2020 10:11	Entregado -No Cerrado	Reporte pago desconocido	Ángela Lucía Narváez Tovar
2020PQR00000571	27/10/2020 10:37	Entregado -No Cerrado	Derecho petición solicitud dar respuesta oficio 030570 con radicado 14425, trasladado de la Gobernación del Huila.	Luis Carlos Puentes Puentes
2020PQR00000582	30/10/2020 9:29	Entregado -No Cerrado	solicitud de información para pensión de Ramiro Palencia Suarez	Luis Carlos Puentes Puentes
2020PQR00000584	5/11/2020 8:43	Entregado – No Cerrado	solución al caso	Luis Arturo Bravo Díaz
2020PQR00000601	16/12/2020 10:32	Entregado -No Cerrado	Solicitud información relación servidores públicos y contratistas.	Luis Carlos Puentes Puentes

**FUENTE:** Extranet Institucional – Reporte consolidado general de oportunidad y detalle Ene-Dic de 2020

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 73,07% del total de la PQRSD del año 2020. Todas las comunicaciones figuran contestadas dentro de los tiempos, excepto la PQRSD No. 2020PQR00000521 del 14/09/2020 correspondiente a un reclamo por lectura de consumo, contestada fue de tiempo a los 4 días de vencida, pero su estado actual es “Cerrada” ..

Por causal y/o concepto frente a la prestación directa de los servicios públicos, estas corresponden a:

CONSOLIDADO PQR COMO OPERADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - Vigencia 2020					
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%
		Semestre1	Semestre2	Total	
<b>102</b>	Inconformidad con el consumo	97	85	182	75,83%
<b>103</b>	Inconformidad con el cobro	0	2	2	0,83%
<b>104-105</b>	Cobros por servicios no prestados (cobro desconocido)	0	0	0	0,00%
<b>112-114</b>	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	2	2	4	1,67%
<b>117</b>	Estrato incorrecto	0	0	0	0,00%
<b>118</b>	Clase de uso incorrecto	0	0	0	0,00%
<b>121</b>	Cobro por consumo registrado por medidor de otro predio	0	0	0	0,00%
<b>120</b>	Relacionada con cobros por promedio	6	7	13	5,42%
<b>126</b>	Lectura incorrecta	0	0	0	0,00%
<b>127</b>	Inconformidad por desviación significativa	17	22	39	16,25%
<b>307</b>	Cambio de medidor (Dañado)	0	0	0	0,00%
		<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>118</b>	<b>240</b>
					<b>100%</b>

**Fuente:** Proceso de Gestión de Servicios públicos

En términos generales las PQRS de servicios públicos se concentran básicamente en inconformidad con el consumo, con una participación del 75,83%, seguida de inconformidad por desviación significativa (16,25%), y cobros por promedio (5,42%).

El resumen por municipios concesionados en la prestación de los servicios públicos domiciliarios arroja las siguientes estadísticas:

CONSOLIDADO	483 – Nátaga	518 – Paicol	676 – Santa María	791 – Tarqui
PQR 240	49	51	23	117
%	20,42%	21,25%	9,58%	48,75%

**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 origina en el municipio de Tarquí (48,75%), y en menor frecuencia Santa María, Nátaga y Paicol, con el 9,58%; 20,42% y 21,25% respectivamente.

Por incidencia en el número de usuarios versus PQR se puede apreciar que no superan el 1% sobre el total promedio mes de usuarios atendidos durante el año 2020 en los 4 municipios actualmente en concesión, lo que equivale a un porcentaje global mensual del 0,44%.

DETALLE	Consolidado Sociedad	483 - Nátaga	518 - Paicol	676 - Santa María	791 - Tarquí
Número de usuarios promedio	4.507	827	969	1.014	1.697
PQRSD Durante la vigencia	240	49	51	23	117
Promedio mes PQRSD	20	4.08	4.25	1.92	9.75
%	<b>0,44%</b>	<b>0,49%</b>	<b>0,44%</b>	<b>0,19%</b>	<b>0,57%</b>

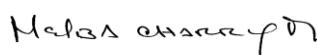
Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

## 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 con el 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 los estados de las PQRSD y generar las alertas tempranas para mejorar el posicionamiento del indicador de eficiencia institucional, ya que el resultado obtenido, aunque mejoró comparativamente con el del año 2019, se considera todavía inadecuado (86,98%).
2. Subsanar la asignación de usuario responsable de las PQRSD que no figuran con el registro pertinente: 2020PQR00000068; 2020PQR00000109; 2020PQR00000189; 2020PQR00000205; 2020PQR00000211; 2020PQR00000218; 2020PQR00000315; 2020PQR00000372; 2020PQR00000373; 2020PQR00000466; 2020PQR00000482; 2020PQR00000484; 2020PQR00000558; 2020PQR00000587; 2020PQR00000600;
3. Efectuar los cierres de las PQRSD pendientes de registro de la atención en la extranet (Total 08 PQRSD entregadas y/o asignadas, vencidas – No cerradas, que se detallan en el punto cuatro de este informe de control interno de seguimiento al cumplimiento y atención oportuna de PQRSD).
4. A nivel de municipios operados por la sociedad por concesión en administración de los servicios públicos domiciliarios, se puede trabajar en la disminución de los porcentajes de PQRSD en relación con inconformidad con los consumos, que tienen una mayor frecuencia en reclamaciones por los usuarios.
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.



**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).