



**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**

<b>Jefe de control interno o quien haga sus veces</b>	<b>MELBA CHARRY MOSQUERA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b>	<b>I Semestre de 2021</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>Agosto /2021</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 en tal sentido ha recepcionado la entidad, durante el primer semestre de 2021.

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 al corte analizado 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

**....llevarnos 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 sociedad 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 al cierre del primer semestre de 2021 un porcentaje del 86,67%, así:

Eficiencia %	Contestados No Oportunamente (Contestadas fuera de tiempo - Extemporáneas)	Contestados Oportunamente	Sin contestar No Oportunamente (Faltantes - Comunicaciones no atendidas a la fecha con tiempo vencido)	Sin contestar Oportunamente	Total
86.67%	15	130	5	0	150
%	10,00%	86,67%	3,33%	0,00%	100%

**FUENTE:** Extranet Institucional – Reporte consolidado general de oportunidad y detalle Ene-Jun de 2021

De las 150 comunicaciones recepcionadas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021, figuran 130 contestadas oportunamente, 15 contestadas fuera de tiempo “extemporáneamente”, 0 pendientes de contestar y próximas a vencer, y 5 comunicaciones no atendidas a la fecha – con tiempo vencido. El indicador de eficiencia, aunque debe tender al 100% para ser óptimo, para esta vigencia se mantiene por debajo del 87% con referencia al año 2020 (86.98%).

Sobre las cinco (05) PQRSD pendientes que registra el sistema, se reporta a través de este informe a la administración para su gestión inmediata, los asuntos no cerrados o sin respuesta del I semestre de 2021:

PQRSD	Fecha Radicada	Estado: Sin Respuesta	Asunto	Usuario Asignado
2021PQR00000002	6/01/2021 6:39:29 p. m.	Entregado -No Cerrado	Petición: Datos hidrológicos Rio Páez, Paicol	Luis Alfonso Ossa Ossa
2021PQR000000031	27/01/2021 2:55:32 p. m.	Entregado – No Cerrado	Petición: Solicitud información para pensión de Armando Ramírez Rodríguez	Patricia Barreiro Luna

**....llevarnos 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).

2021PQR00000047	9/02/2021 3:16:50 p. m.	Entregado -No Cerrado	Petición: Solicitud información pensión CETIL de Empohuila	Patricia Barreiro Luna
2021PQR00000190	10/06/2021 9:56:04 a. m.	Entregado -No Cerrado	Petición: Asesoría jurídica	Ana Lucia Muñoz Castelblanco
2021PQR00000225	30/06/2021 6:05:09 p. m.	Entregado -No Cerrado	Petición: Medidor de agua No. 20257768	Luis Carlos Puentes Puentes

**FUENTE:** Extranet Institucional – Reporte consolidado general de oportunidad y detalle Ene-Jun de 2021

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 69,33% del total de la PQRS (Total 104 de 150) del primer semestre del año 2021, según los registros de la extranet institucional. Revisada la gestión de este proceso, sus comunicaciones figuran contestadas dentro de los tiempos (Total 101), cerradas fuera de tiempo (02), y no atendidas con tiempo vencido (01), la cual quedo relacionada en el cuadro anterior.

Tomando las estadísticas suministradas por el área de servicios públicos domiciliarios, por causal y/o concepto frente a la prestación directa de los servicios en los municipios operados, estas corresponden a:

CONSOLIDADO PQR COMO OPERADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - Vigencia 2021					
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad			%
		Semestre1			
102	Inconformidad con el consumo	64			67,37%
103	Inconformidad con el cobro	0			0,00%
104-105	Cobros por servicios no prestados (cobro desconocido)	0			0,00%
112-114	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	1			1,05%
117	Estrato incorrecto	0			0,00%
118	Clase de uso incorrecto	1			1,05%
121	Cobro por consumo registrado por medidor de otro predio	1			1,05%
120	Relacionada con cobros por promedio	12			12,63%
126	Lectura incorrecta	0			0,00%
127	Inconformidad por desviación significativa	16			16,85%
307	Cambio de medidor (Dañado)	0			0,00%
<b>Total</b>		<b>95</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 67,37%, seguida de inconformidad por desviación significativa (16,85%), y cobros por promedio (12,63%).

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 – Tarquí
PQR 95	19	19	13	44
%	20,00%	20,00%	13,68%	46,35%

**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 (46,35%), y en menos frecuencia Nátaga y Paicol 19,00% respectivamente, y Santa María un poco menos, representando el 13.68%.

**....llevamos más que agua.**

Calle 21 No. 1C -17

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

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

Neiva – Huila (Colombia).

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 2021 en los 4 municipios a este corte del 30Jun2021 en concesión, lo que equivale a un porcentaje global mensual del 0,35%.

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	95	19	19	13	44
Promedio mes PQRSD	15,83	3.17	3.17	2.17	3.67
%	<b>0,35%</b>	<b>0,38%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,21%</b>	<b>0,22%</b>

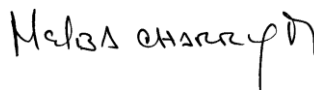
Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

## 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. (Actualmente 86,67%)
2. Efectuar los cierres de las PQRSD pendientes de registro de la atención en la extranet (Total 05 PQRSD entregadas y/o asignadas, vencidas – No cerradas, que se detallan en el punto cuatro de este informe de seguimiento al cumplimiento y atención oportuna de PQRSD.
3. 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.
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 procesos 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.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).