

 <b>aguas del huila</b> ...llevamos más que agua...	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> NIT: 800'100.553 - 2 <b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, y DENUNCIAS</b> <b>Versión 5.0</b>
--	--

<b>Jefe de control interno o quien haga sus veces</b>	<b>MELBA CHARRY MOSQUERA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>II Semestre de 2021</b> <b>FEBRERO /2022</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 segundo 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 con las peticiones que ingresaron a través de la OFICINA DE CORRESPONDENCIA (extranet).

## 3. CRITERIOS Y DIRETRICES 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 permite radicar y realizar el seguimiento de las PQRSD, y notifica la respuesta por este mismo medio al ciudadano.

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 ciudadano, enlaces de interés con entidades estatales, en especial con la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, 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.

Se verificaron los reportes (Clasificación PQR, Indicador Consolidado Oportunidad y Reporte Consolidado Requerimientos) generados del sistema de PQRSD de la Extranet Institucional, los cuales una vez inspeccionados, se evidencio que la información contenida en dichos reportes generan incertidumbre toda vez que, la cantidad de PQRSD

 <b>aguas del huila</b> ... llevamos más que agua...	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> NIT: 800'100.553 - 2 <b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, y DENUNCIAS</b> <b>Versión 5.0</b>
---	--

en el mismo periodo evaluado era 104 y no 152, como lo registra el reporte Detallado Respuesta. Por lo cual se decidió tomar como referencia para presente seguimiento el reporte Detallado Respuesta.

Conforme al reporte generado desde la intranet institucional, específicamente el reporte Detallado Respuesta, se logró identificar que entre los meses de Julio a Diciembre se registraron 152 PQRSD, de las cuales 44 fueron tramitadas extemporáneamente con base en la fecha de registro y cierre de la petición, dichos registros se relacionan en el cuadro a continuación:

PQRSD TRAMITADAS EXTEMPORÁNEAMENTE				
TIPO	CANTIDAD	GERENCIA	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA
Petición	7	1	1	5
Notificaciones	1	1	-	-
Otros	36	6	4	26
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>31</b>

FUENTE: Extranet Institucional – Reporte Detallado Respuesta detalle jul-Dic de 2021

Con base en el cuadro anterior, se puede concluir que la eficiencia en cuanto al trámite de las PQRSD en el semestre evaluado, corresponde al 71 % con base en la totalidad de PQRSD (152) registradas y las tramitadas extemponeamente (44). Por lo cual, el indicador de eficiencia se encuentra muy por debajo de la meta 100 %, generando incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSD.

En el siguiente cuadro se detallan los tipos de PQRSD registradas en el semestre, las dependencias a las que fueron dirigidas, y el porcentaje de eficiencia en la respuesta conforme a las peticiones tramitadas de forma extemporánea.

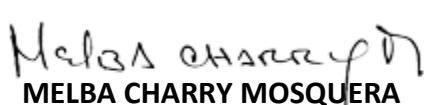
DETALLE DEL REPORTE DE PQRSD II SEMESTRE 2021				
TIPO	CANTIDAD	GERENCIA	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA
Petición	20	1	2	17
Quejas	1	-	-	1
Notificaciones	3	1	2	-
Reclamos	62	-	62	-
Otros	66	18	4	44
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>20</b>	<b>70</b>	<b>62</b>
<b>EFICIENCIA</b>	<b>71 %</b>	<b>60 %</b>	<b>93 %</b>	<b>50 %</b>

FUENTE: Extranet Institucional – Reporte Detallado Respuesta detalle jul-Dic de 2021

Para el desarrollo del presente seguimiento, se requirió el reporte de las PQRSD del segundo semestre de 2021 al Proceso de Gestión de Servicios Públicos, el cual fue filtrado por conceptos y se logró identificar lo siguiente:

CONSOLIDADO PQRSD COMO OPERADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS					
CONCEPTO	TOTAL	TARQUI	SANTA MARÍA	NATAGA	PAICOL
Inconformidad con el consumo o producción facturado (102)	39 – (63 %)	19	11	6	3
Cobros inoportunos (103)	1 – (1.6 %)	-	-	1	-
Estrato incorrecto (107)	1 – (1.6 %)	1	-	-	-
Cobros por promedio (120)	8 – (12.9 %)	7	1	-	-
Inconformidad por desviación significativa (127)	13 – (20.9 %)	11	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>62 – (100 %)</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos

 <b>aguas del huila</b> <small>... llevamos más que agua.</small>	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> NIT: 800'100.553 - 2 <b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, y DENUNCIAS</b> <b>Versión 5.0</b>
<p>En términos generales las PQRSD de servicios públicos se concentran básicamente en inconformidad con el consumo, con una participación del (63 %), seguida de inconformidad por desviación significativa (20.9 %), y cobros por promedio (12,9 %). De igual manera, conforme a las fechas de registro y trámite, se observó que las PQRSD fueron atendidas dentro de los términos correspondientes.</p>	
<h2>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES</h2>	
<p>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 permanente el indicador de eficiencia.</p> <p>De acuerdo con el seguimiento y evaluación realizada, a los reportes generados desde el sistema de información de las PQRSD, la Oficina de Control Interno establece las siguientes observaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con base en el seguimiento realizado a los reportes del sistema de PQRSD, se identificó que este no genera alertas de vencimiento mediante correo electrónico al encargado de atender la PQRSD, con el ánimo de recordar el cumplimiento en los plazos de respuesta.</li> <li>2. Verificar con el proveedor del sistema de PQRSD la opción de implementar una encuesta de satisfacción del cliente al finalizar la PQRSD. Lo anterior, dando cumplimiento a uno de los lineamientos del componente Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG</li> <li>3. No existe coherencia en la totalidad de registros de los reportes estadísticos y el reporte Detallado Respuesta, generado del sistema de PQRSD.</li> <li>4. El porcentaje de eficiencia en el segundo semestre de la vigencia 2021 fue de 71 % conforme a la totalidad de PQRSD registradas para el periodo evaluado.</li> <li>5. 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.</li> </ol>	
<div style="text-align: center;">   <b>MELBA CHARRY MOSQUERA</b>          Asesor Oficina de Control Interno       </div>	
<p><b>Proyecto:</b> JACO- Prof. Apoyo procesos de CI</p>	