



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: 6.0



Jefe de control interno o quien haga sus veces	MARCO WILLIAM FONSECA DIAZ	PERIODO EVALUADO:	II Semestre de 2024
Destinatarios	<i>Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</i>	FECHA DE ELABORACIÓN:	DICIEMBRE /2024

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 2024.

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 DIRECTRICES NORMATIVAS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.
- Ley 190 de 1995, artículo 55.
- Decreto 19 de 2012, articulo 237.
- Ley 1952 de 2019, artículo 265.
- 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)



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: 6.0



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 generados por el sistema de PQRSD de la Extranet institucional, específicamente los correspondientes a: Clasificación de PQR, Indicador Consolidado de Oportunidad, Reporte Consolidado de Requerimientos y Reporte Detallado de Respuestas.

De acuerdo con el Reporte Consolidado por Oportunidad, generado desde la Extranet institucional, se identificó que entre los meses de julio y diciembre se registraron 83 PQRSD, clasificadas de la siguiente manera:

DETALLE DEL REPORTE DE PQRSD II SEMESTRE 2024				
TIPO	CANTIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA
Petición	9	6	2	1
Quejas	4	4	-	-
Notificaciones	5	5	-	-
Reclamos	65	64	1	-
TOTAL	83	79	3	1
PORCENTAJE	100 %	95.2 %	3.6 %	1.2 %

FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Jul - Dic de 2024

De acuerdo con el total de PQRSD registradas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, seis (6) fueron tramitadas de manera extemporánea y siete (7) presentan vencimiento de términos sin que se haya emitido respuesta.

PQRSD TRAMITADAS EXTEMPORANEAMENTE				
TIPO	CANTIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA
Petición	8	5	2	1
Reclamo	1	-	1	-
Queja	3	3	-	-
Notificación	1	1	-	-
TOTAL	13	9	3	1

FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Jul - Dic de 2024

DETALLE DE PQRSD EXTEMPORANEAS				
Tipo	Dependencia	Asunto	Contestadas	Tiempo
Peticion	Subgerencia Administrativa y Financiera	SOLICITUD COPIA FACTURA CUENTA CONTRATO #010443000	Contestada	Fuera de Tiempo



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**

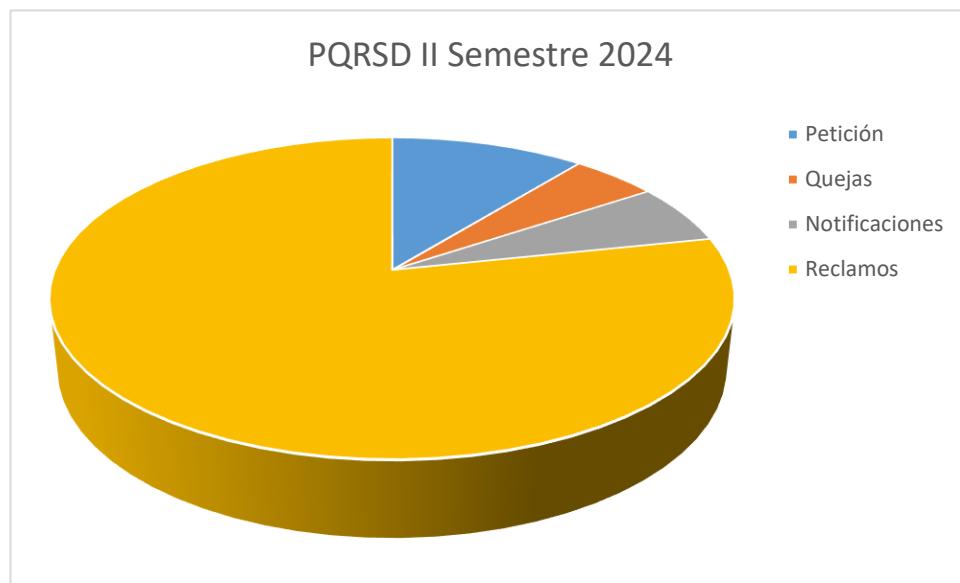


VERSIÓN: 6.0

Peticion	Subgerencia Técnica y Operativa	Tercera Solicitud de Liquidación e informe del Convenio Interadministrativo 04 de 2022.	Contestada	Fuera de Tiempo
Peticion	Subgerencia Administrativa y Financiera	SOLICITUD CERTIFICADO DE CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Faltante	Fuera de Tiempo
Queja	Subgerencia Administrativa y Financiera	Queja por atención en la instalaciones de Neiva.	Faltante	Fuera de Tiempo
Peticion	Subgerencia Administrativa y Financiera	SOLICITUDE DE INFORMACIÓN DE LA PTAR DE GUACACALLO Y EL TIGRE	Contestada	Fuera de Tiempo
Queja	Subgerencia Administrativa y Financiera	Me están robando el agua de la casa	Contestada	Fuera de Tiempo
Queja	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cobro excesivo	Contestada	Fuera de Tiempo
Reclamo	Subgerencia Técnica y Operativa	Solicitud de Información sobre el Río Fortalecillas	Faltante	Fuera de Tiempo
Peticion	Subgerencia Administrativa y Financiera	CETIL	Faltante	Fuera de Tiempo
Peticion	Gerencia	RECLAMACION ADMINISTRATIVA PREVIA ACCIÓN POPULAR PTAR MPIOS. HUILA	Faltante	Fuera de Tiempo
Peticion	Subgerencia Administrativa y Financiera	DERECHO DE PETICION ART.23 C.P. / CLARA ROSA CASTAÑO GOMEZ	Faltante	Fuera de Tiempo
Peticion	Subgerencia Técnica y Operativa	SOLICITUD DE INFORMACION CTO DE OBRA No. 217-2022-12-21 EJECUTADO POR LA UNION TEMPORAL PMA SUAZA	Faltante	Fuera de Tiempo
Notificacion es	Subgerencia Administrativa y Financiera	Fallos en el servicio en Nataga	Contestada	Fuera de Tiempo

FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Jul - Dic de 2024

La siguiente gráfica, representa las PQRSD conforme a la cantidad registrada en el semestre evaluado en el presente informe.



Grafica 1: Total de PQRSD del II Semestre del 2024

Se concluye que la eficiencia en el trámite de las PQRSD durante el semestre evaluado corresponde al 84,4 %, con base en un total de ochenta y tres (83) PQRSD registradas, de las cuales seis (6) fueron tramitadas extemporáneamente y siete (7) no fueron gestionadas.



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: 6.0



En comparación con el primer semestre de 2024, se evidenció una disminución del 1 % en el indicador de eficiencia, teniendo en cuenta que en dicho periodo se registró un nivel de cumplimiento del 85,4 %.

PQRSD DE LOS MUNICIPIOS EN CONCESIÓN

Para el desarrollo del presente seguimiento, se requirió el reporte de las PQRSD del segundo semestre de 2024 al Proceso de Gestión de Servicios Públicos, el cual fue filtrado por conceptos y se logró identificar lo siguiente:

CONCEPTO	TOTAL	TARQUI	SANTA MARIA	NATAGA	PAICOL
Inconformidad con el consumo o producción facturado (102)	65 - (90,2 %)	40	16	5	4
Predio sin Alcantarillado (106)	1 - (1,4 %)	1	-	-	-
Estrato Incorrecto	1 - (1,4 %)	1	-	-	-
Fuga no visible (127)	5 - (7 %)	5	-	-	-
TOTAL	72 - (100 %)	47	16	5	4

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos Jun - Dic de 2024

En términos generales las PQRDS de servicios públicos se concentran básicamente en inconformidad con el consumo o producción facturado, con una participación del (90,2 %), seguida por fuga no visible (7 %). De igual manera, conforme a las fechas de registro y trámite, se observó que las PQRDS fueron atendidas dentro de los términos correspondientes.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

CONCLUSIONES:

La entidad cuenta con registro sistematizado de las PQRDS mediante la extranet; este aplicativo registra y genera reportes estadísticos de la gestión de estas y se visualiza a través de la herramienta que forma permanente el indicador de eficiencia.

De acuerdo con el seguimiento y evaluación realizada a los reportes generados desde el sistema de información de las PQRDS, la Oficina de Control Interno establece las siguientes observaciones:

1. Con base en el seguimiento realizado a los reportes del sistema de PQRDS, se identificó que este no genera alertas de vencimiento mediante correo electrónico al encargado de atender la PQRDS, con el ánimo de recordar el cumplimiento en los plazos de respuesta.
2. El porcentaje de eficiencia en el segundo semestre de la vigencia 2024 fue del 84,4 % conforme a la totalidad de PQRSD registradas para el periodo evaluado, teniendo en cuenta que de las ochenta y tres (83) PQRSD registradas, seis (6) fueron resueltas extemporáneamente, y siete (7) se encuentran sin gestionar. Adicionalmente, se observó que el porcentaje de eficiencia del trámite de las PQRSD inspeccionadas, desmejoró en un 1 % conforme al semestre anterior (I semestre del 2024).



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: 6.0



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 la inconformidad con los consumos, que tienen una mayor frecuencia en reclamaciones por los usuarios.

RECOMENDACIONES:

1. Dar cumplimiento a los plazos establecidos por el gobierno nacional para la atención de las PQRSD de la entidad, y estas respuestas atiendan de fondo al requerimiento.
2. Realizar seguimiento continuo al sistema de PQRSD y, de ser necesario más tiempo para la respuesta de la misma, informarlo al peticionario.

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.

MARCO WILLIAM FONSECA DIAZ
Asesor Control Interno

Proyecto: JACO- Prof. Apoyo procesos de CI