




	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:	I Semestre de 2025
		FECHA DE ELABORACIÓN:	AGOSTO /2025
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 semestre de 2025.			
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			
<ul style="list-style-type: none">• 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.			

	<p align="center">AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2</p> <hr/> <p align="center">INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, y DENUNCIAS</p> <p align="center">VERSIÓN: 6.0</p>	
---	---	---

4. REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS PQRS)D)

La SOCIEDAD AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., cuenta con un sistema de gestión de PQRS, aplicativo “Extranet” que permite radicar y realizar el seguimiento de las PQRS, 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, PQRS, 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 PQRS 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 enero y junio se registraron 68 PQRS, clasificadas de la siguiente manera:



DETALLE DEL REPORTE DE PQRS I SEMESTRE 2025				
TIPO	CANTIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA
Petición	9	2	3	4
Quejas	2	2	-	-
Notificaciones	7	2	4	1
Reclamos	50	50	-	-
TOTAL	68	56	7	5
PORCENTAJE	100 %	95.2 %	3.6 %	1.2 %

FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Ene - Jun de 2025

De acuerdo con el total de PQRS registradas durante el primer semestre de la vigencia 2025, seis (6) fueron tramitadas de manera extemporánea y siete (7) presentan vencimiento de términos sin que se haya emitido respuesta.

PQRS TRAMITADAS EXTEMPORANEAMENTE				
TIPO	CANTIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA
Petición	8	1	3	4
Queja	2	2	-	-
Notificación	5	4	-	1
TOTAL	15	7	3	5

FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Ene - Jun de 2025

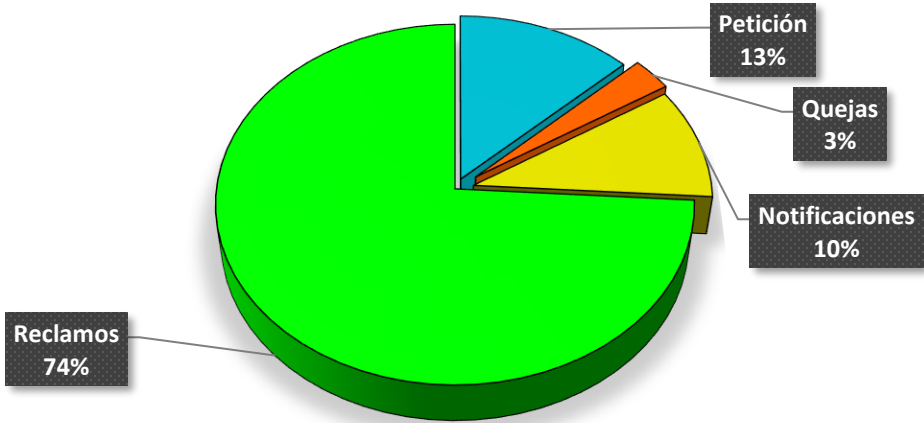
	<p style="text-align: center;">AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2</p> <p style="text-align: center;">INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, y DENUNCIAS</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN: 6.0</p>	
---	--	---

DETALLE DE PQRSO EXTEMPORANEAS				
TIPO	DEPENDENCIA	ASUNTO	CONTESTADAS	TIEMPO
Notificaciones	Subgerencia Técnica y Operativa	Derecho de petición – Información estadística y técnica sobre recursos hídricos en su cobertura territorial.	Contestada	60 día(s) Vencido
Notificaciones	Subgerencia Técnica y Operativa	Derecho de petición – Información estadística y técnica sobre recursos hídricos	Contestada	59 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Técnica y Operativa	Autorización para realizar una rifa de manera forzada.	Faltante	152 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Técnica y Operativa	PROYECTO OPTIMIZACION ACUEDUCTO SAN AGUSTIN	Faltante	144 día(s) Vencido
Queja	Subgerencia Administrativa y Financiera	Taponería redes Agua del Huila en el barrio el Jardín	Contestada	1 día(s) Vencido
Petición	Gerencia	SOLICITUD Articulación con IEM Criollo del Municipio de Pitalito	Faltante	134 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Administrativa y Financiera	Derecho de Petición – Reparación inmediata y definitiva de la caja de inspección y colector de alcantarillado ubicado al costado de la vivienda donde habito.	Contestada	44 día(s) Vencido
Queja	Subgerencia Administrativa y Financiera	Por este medio quiero manifestar un robo de agua	Contestada	37 día(s) Vencido
Notificaciones	Subgerencia Técnica y Operativa	DERECHO DE PETICION	Faltante	105 día(s) Vencido
Petición	Gerencia	Derecho de petición – Información sobre la cesión y posible cambio de uso del predio de matrícula inmobiliaria No. 206-2134. (Colegio José Acevedo y Gómez)	Faltante	104 día(s) Vencido
Notificaciones	Gerencia	URGENTE OBSERVACION AL PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO DE LICITACION AHLPOB01-025	Faltante	92 día(s) Vencido
Petición	Gerencia	DERECHO DE PETICIÓN	Faltante	61 día(s) Vencido
Notificaciones	Subgerencia Técnica y Operativa	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN CONTRATO.	Contestada	41 día(s) Vencido
Petición	Gerencia	DERECHO DE PETICIÓN	Faltante	36 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Técnica y Operativa	Solicitud de reiteración respuesta de derecho de Petición - Solicitud de información Contrato de obra No. 217- 2022-12-21 ejecutado por la Unión Temporal PMA Suaza.	Faltante	36 día(s) Vencido

FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Ene - Jun de 2025

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

PQRSD | SEMESTRE 2025



Grafica 1: Total de PQRSD del I Semestre del 2025

Se concluye que la eficiencia en el trámite de las PQRSD durante el semestre evaluado corresponde al 77,9 %, con base en un total de sesenta y ocho (68) PQRSD registradas, de las cuales seis (6) fueron tramitadas extemporáneamente y nueve (9) no fueron gestionadas.

En comparación con el segundo semestre de 2024, se evidenció una disminución del 6,4 % en el indicador de eficiencia, teniendo en cuenta que en dicho periodo se registró un nivel de cumplimiento del 84,3 %.





PQRSD DE LOS MUNICIPIOS EN CONCESIÓN

Para el desarrollo del presente seguimiento, se requirió el reporte de las PQRSD del primer semestre de 2025 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)	30 - (52,7 %)	15	4	4	7
Lectura mal tomada (101)	3 – (5,2 %)	3	-	-	-
Fuga no visible (127)	24 – (42,1 %)	24	-	-	-
TOTAL	57 – (100 %)	42	4	4	7

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos Ene - Jun de 2025

En términos generales las PQRDS de servicios públicos se concentran básicamente en inconformidad con el consumo o producción facturado, con una participación del (52,7 %), seguida por fuga no visible (42,1 %). De igual manera, conforme a las fechas de registro y trámite, se observó que las PQRDS fueron atendidas dentro de los términos correspondientes.

	<div> AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2 </div> <div> INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, y DENUNCIAS </div> <div> VERSIÓN: 6.0 </div>	<div>  ISO 9001 LL-C (Certification) </div> <div>  ISO 14001 LL-C (Certification) </div> <div>  OHSAS LL-C (Certification) </div>
---	---	--

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:

- 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.
- El porcentaje de eficiencia en el primer semestre de la vigencia 2025 fue del 77,9 % conforme a la totalidad de PQRSD registradas para el periodo evaluado, teniendo en cuenta que de las sesenta y ocho (68) PQRSD registradas, seis (6) fueron resueltas extemporáneamente, y nueve (9) se encuentran sin gestionar. Adicionalmente, se observó que el porcentaje de eficiencia del trámite de las PQRSD inspeccionadas, desmejoró en un 6,4 % conforme al semestre anterior (II semestre del 2024).
- 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:

- 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.
- 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 de Control Interno