

	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	MELBA CHARRY MOSQUERA	PERIODO EVALUADO:	I Semestre de 2024
		FECHA DE ELABORACIÓN:	JULIO /2024
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 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, 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.			

	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	

Se verificaron los reportes (Clasificación PQR, Indicador Consolidado Oportunidad, Reporte Consolidado Requerimientos y Detallado Respuesta) generados del sistema de PQRSD de la Extranet institucional.

Conforme al reporte generado desde la extranet institucional, específicamente el Consolidado por Oportunidad, se logró identificar que entre los meses de Enero a Junio se registraron 103 PQRDS, de las cuales cinco (5) fueron tramitadas extemporáneamente, y diez (10) no han sido tramitadas a la fecha del presente informe. Dichos registros se relacionan en el cuadro a continuación:

PQRSD TRAMITADAS EXTEMPORANEAMENTE				
TIPO	CANTIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA
Petición	2	2	-	-
Notificación	3	3	-	-
TOTAL	5	5	-	-

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

En el siguiente cuadro se referencian la PQRDS que a la fecha no han sido atendidas, con un detalle del tipo y dependencia responsable de gestionar.

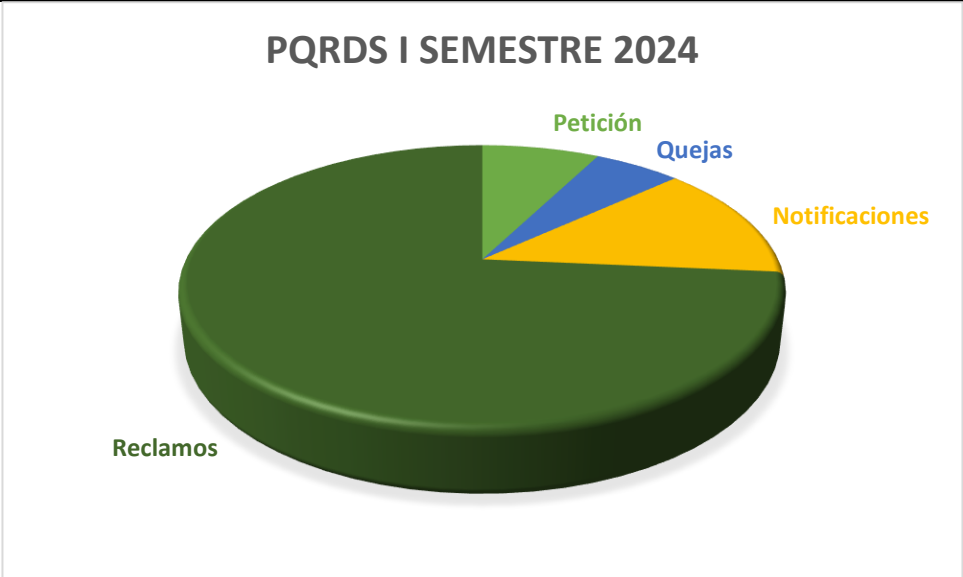
PQRSD TRAMITADAS SIN CONTESTAR				
TIPO	CANTIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA
Petición	2	-	2	-
Quejas	1	-	1	-
Notificación	7	3	2	2
TOTAL	10	3	5	2

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

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 2023				
TIPO	CANTIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA
Petición	8	6	2	-
Quejas	3	2	1	-
Notificaciones	14	10	2	2
Reclamos	78	78	-	-
TOTAL	103	96	5	2
EFICIENCIA	85,4 %	92 %	0 %	0 %

FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Ene - Jun de 2024



Grafica 1: Total de PQRSD del I Semestre del 2024

Se puede concluir que la eficiencia en cuanto al trámite de las PQRDS en el semestre evaluado, corresponde al 85,4 %, con base en la totalidad de PQRSD (103) registradas, las cinco (5) tramitadas extemponeamente, y diez (10) sin tramitar; Conforme al semestre anterior (II semestre de 2023), se identificó que el indicador de eficiencia en el trámite de las PQRDS desmejoró en un 8,4 % teniendo en cuenta que el registrado en el semestre anterior fue de 93,8 %.

PQRSD DE LOS MUNICIPIOS EN CONCESIÓN

Para el desarrollo del presente seguimiento, se requirió el reporte de las PQRSD del primer semestre de 2023 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)	45 - (58,4 %)	20	9	14	2
Error de Lectura (103)	8 - (10,3 %)	8	-	-	-
Predio Deshabitado (105)	2 - (2,5 %)	2	-	-	-
Predio sin Consumo (114)	7 - (9 %)	7	-	-	-
Cambio de Uso (118)	1 - (1,2 %)	1	-	-	-
Medidor en mal estado (120)	6 - (7,7 %)	5	-	1	-
Fuga no visible (127)	8 - (10,3 %)	8	-	-	-
TOTAL	77 - (100 %)	51	9	15	2

Fuente: Proceso de Gestión de Servicios públicos Ene - Jun 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 (58,4 %), seguida por error de lectura (10,3 %). 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:

	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	
---	---	---

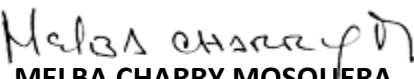
La entidad cuenta con registro sistematizado de las PQRDS mediante la extranet; este aplicativo registra y genera reportes estadísticos de la gestión de estas y se visualiza a través de la herramienta que forma permanente el indicador de eficiencia.

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 primer semestre de la vigencia 2024 fue del 85,4 % conforme a la totalidad de PQRSD registradas para el periodo evaluado, teniendo en cuenta que de las ciento tres (103) PQRSD registradas, cinco (5) fueron resueltas extemporáneamente, y diez (10) se encuentran sin gestionar. Adicionalmente, se observó que el porcentaje de eficiencia del trámite de las PQRSD inspeccionadas, desmejoró en un 8,4 % conforme al semestre anterior (II semestre del 2023).
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.
3. 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.


MELBA CHARRY MOSQUERA
 Asesor Oficina de Control Interno