

	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: 8.0	

Jefe de control interno o quien haga sus veces	MARCO WILLIAM FONSECA DIAZ	PERIODO EVALUADO:	I Semestre de 2026
		FECHA DE ELABORACIÓN:	JULIO /2026
Destinatarios	<i>Administración de la entidad, usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores y entes de vigilancia y control.</i>		
1. OBJETIVO			
Emitir el reporte periódico de vigilancia sobre la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), elaborado por la Oficina de Control Interno para conocimiento de la administración de la entidad y su publicación en la página web institucional, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.			
2. ALCANCE			
Verificar la gestión y oportunidad de las respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, denuncias, manifestaciones y sugerencias recibidos por la entidad durante el primer semestre de 2026.			
La información presentada en este documento se obtuvo de las bases de datos de las peticiones radicadas a través de la Oficina de Correspondencia mediante el aplicativo EXTRANET y de la información suministrada por el Proceso de Gestión de Servicios Públicos.			
3. CRITERIOS Y DIRECTRICES NORMATIVAS DE EVALUACIÓN			
• Constitución Política de Colombia, artículos 23, 103 y 209. • Ley 190 de 1995, artículo 55. • Decreto 19 de 2012, artículo 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 del derecho de petición. • Decreto Ley 019 de 2012 —antitrámites—, las directrices de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios. • Decreto 2246 de 2012 (artículo 14, literales 19 y 26), relativo a las empresas gestoras de la política pública del Plan Departamental de Aguas (PDA).			

- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, emitido por el Gobierno nacional, referente al tratamiento de las peticiones verbales y al ajuste de los procedimientos internos sobre el particular.

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

La Sociedad Aguas del Huila S.A. E.S.P. dispone del aplicativo EXTRANET para gestionar las PQRS. Este sistema permite radicar solicitudes, realizar su seguimiento y notificar las respuestas a la ciudadanía por el mismo medio. Asimismo, la página WEB institucional cuenta con un enlace para reportar emergencias y consultar información sobre la entidad, sus trámites, servicios y canales de atención al ciudadano.

A través de la página WEB institucional, la comunidad puede reportar situaciones de emergencia y consultar información sobre trámites y servicios, proyectos, portafolio de servicios, PQRS, capacitaciones, atención al ciudadano, cotizaciones en línea y enlaces de interés de entidades estatales, especialmente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para facilitar la navegación y el uso de estos servicios, el portal dispone de un manual de usuario.

Para efectuar el seguimiento, se verificaron los siguientes reportes generados por el sistema de PQRS de la EXTRANET institucional: Clasificación de PQR, Indicador Consolidado de Oportunidad, Reporte Consolidado de Requerimientos y Reporte Detallado de Respuestas.

De acuerdo con el reporte consolidado por oportunidad, entre los meses de enero y junio de 2026, se registraron noventa y cinco (95) PQRS, distribuidas así: sesenta y tres (63) reclamos, diecisiete (17) peticiones, ocho (8) notificaciones, una (1) queja y seis (6) casos clasificados como otros. La mayor carga se concentró en dos dependencias: Gestión de Servicios Públicos, con sesenta y siete (67) casos, equivalentes al 70,53 %, y la Subgerencia Técnica y Operativa, con dieciséis (16) casos, equivalentes al 16,84 %.

TABLA No. 1. REPORTE DETALLADO DE PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2026

TIPO	CANTIDAD	Gerencia	Contabilidad	Gestión Documental y Archivo	Gestión Servicios Públicos	Oficina Jurídica y de Contratación	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia Técnica y Operativa
Petición	17	0	1	1	2	3	2	8
Quejas	1	0	0	1	0	0	0	0
Notificaciones	8	1	0	0	3	0	1	3
Reclamos	63	0	0	0	62	0	1	0
Otros	6	1	0	0	0	0	0	5
TOTAL	95	2	1	2	67	3	4	16
PORCENTAJE	100%	2,11%	1,05%	2,11%	70,53%	3,16%	4,21%	16,84%

FUENTE: Extranet Institucional – Reporte tipo de documento Enero a junio de 2026.

En términos generales, predominan los reclamos, lo que indica que las inconformidades se relacionan principalmente con situaciones percibidas por los usuarios como afectaciones directas en la prestación del servicio. La concentración de casos, especialmente en una sola dependencia, incrementa el riesgo de congestión si no se fortalecen los controles sobre los tiempos de atención y la capacidad interna de respuesta.

TABLA No. 2. REPORTE DE PQRS D EXTEMPORÁNEAS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2026

TIPO	CANTIDAD	Gerencia	Contabilidad	Gestión Documental y Archivo	Gestión Servicios Públicos	Oficina Jurídica y de Contratación	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia Técnica y Operativa
Petición	17	0	1	1	2	3	2	8
Quejas	1	0	0	1	0	0	0	0
Notificaciones	7	1	0	0	2	0	1	3
Reclamos	2	0	0	0	1	0	1	0
TOTAL	27	1	1	2	5	3	4	11
PORCENTAJE	100%	3,70%	3,70%	7,41%	18,52%	11,11%	14,81%	40,74%

FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado tipo de Documento Enero a junio de 2026.

De acuerdo con los reportes, veintisiete (27) PQRS D fueron tramitadas extemporáneamente.

Al comparar este resultado con el total de PQRS D recibidas, según la tabla No. 1, se observa que la Subgerencia Técnica y Operativa recibió dieciséis (16) solicitudes, de las cuales once (11) se encuentran fuera del plazo previsto para responder. Estas representan el 40,74 % del total de PQRS D extemporáneas. Por su parte, Gestión de Servicios Públicos recibió sesenta y siete (67) solicitudes, de las cuales cinco (5) se tramitaron extemporáneamente, equivalentes al 18,52 % del total de PQRS D extemporáneas.

Por su parte, la Subgerencia Administrativa y Financiera y la Oficina Jurídica y de Contratación recibieron cuatro (4) y tres (3) casos respectivamente. En ambas dependencias, la totalidad de los casos se encuentra en condición de extemporaneidad.

Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el control de los términos y el seguimiento interno en cada dependencia, con el propósito de asegurar respuestas oportunas, especialmente en las áreas que presentan mayores niveles de extemporaneidad, como la Subgerencia Técnica y Operativa.

A continuación, se relacionan las veintisiete (27) PQRS D que se encuentran en condición de extemporaneidad.

TABLA No. 3. REPORTE DETALLADO DE PQRSO EXTEMPORÁNEAS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2026

Tipo de Documento	Dependencia	Asunto	Contestada s	Días
Derechos de Petición	Gerencia	DERECHO DE PETICION	Faltante	166 día(s) Vencido
Solicitud de Certificados	Subgerencia Técnica y Operativa	SOLICITUD DE CERTIFICADO DEL CONTRATO 062- 2025	Faltante	159 día(s) Vencido
Derechos de Petición	Gerencia	solicitud de información	Faltante	156 día(s) Vencido
Solicitud disponibilidad del servicio	Subgerencia Técnica y Operativa	INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INDUSTRIAL DDHH	Faltante	151 día(s) Vencido
Solicitud de Información	Subgerencia Técnica y Operativa	Solicitud de información sobre el estado del proyecto de estudios y diseños de acueductos regionales	Faltante	146 día(s) Vencido
Otros	Subgerencia Administrativa y Financiera	PAGO DE PRESTACION DE SERVICIO EN EL MUNICIPIO DE NATAGA	Faltante	137 día(s) Vencido
Solicitud de Información	Subgerencia Administrativa y Financiera	Reiteración DP. del 14 mayo 2025.	Faltante	132 día(s) Vencido
Solicitud de Permiso Laboral	Subgerencia Administrativa y Financiera	Solicitud permiso sindical para el 10 marzo 2026.	Faltante	139 día(s) Vencido
Solicitud de Información	Subgerencia Técnica y Operativa	DP. Ref. Cont. 078-25. Solicitud de información fecha de ración o vinculación con contrato.	Faltante	132 día(s) Vencido
Solicitud visita técnica	Subgerencia Administrativa y Financiera	Solicitud de autorización para diagnóstico empresarial -Proyecto académico.	Faltante	87 día(s) Vencido
Daños Causados por Obras	Subgerencia Administrativa y Financiera	Solicitud de intervención por afectación en vía pública y sistema de acueducto	Faltante	86 día(s) Vencido
Solicitud de Información	Subgerencia Técnica y Operativa	ASUNTO: Derecho de Petición de Información - Solicitud de copia digital de proyecto técnico (Acueducto El Juncal - Municipio de Palermo).	Contestada	20 día(s) Vencido
Solicitud de Información	Subgerencia Técnica y Operativa	Solicitud de información sobre la formulación y ejecución del proyecto de Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) rural – Vereda Palmar Bajo, municipio de Campoalegre-Huila	Faltante	78 día(s) Vencido
Derechos de Petición	Subgerencia Técnica y Operativa	Solicitud de apoyo con tubería para ampliación y mejoramiento del acueducto de la vereda Buenos Aires Alto Mirador - Municipio de La Argentina	Faltante	78 día(s) Vencido

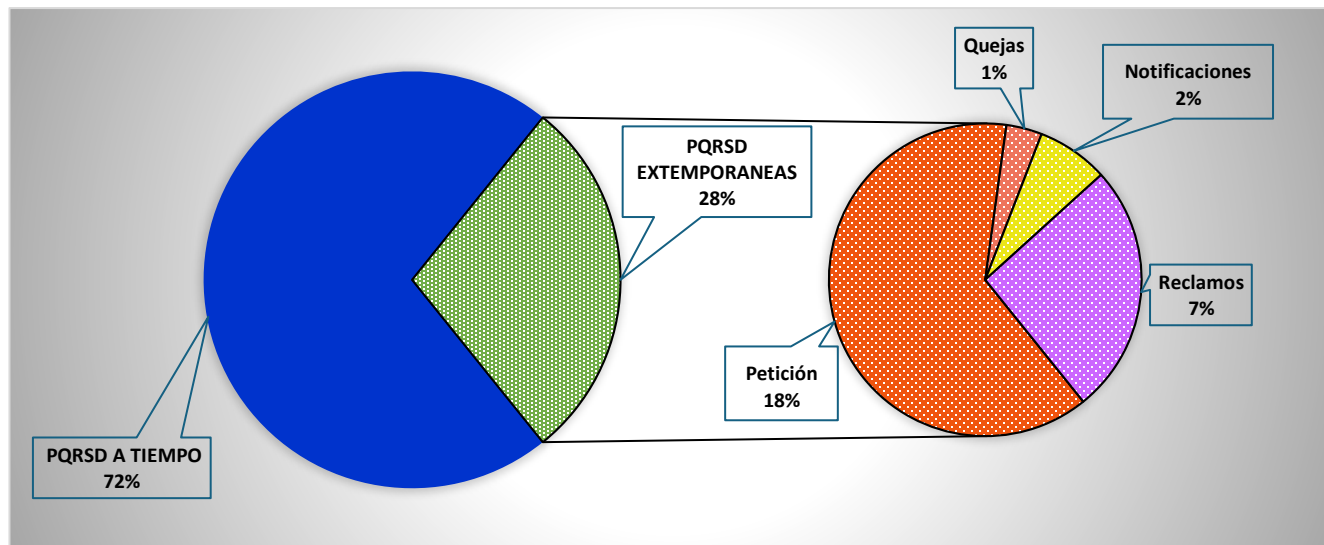
Otros	Subgerencia Técnica y Operativa	solicitud reparación vía publica	Faltante	63 día(s) Vencido
Otros	Subgerencia Técnica y Operativa	Acompañamiento Técnico CONENERGIA LTDA - CONCRETOS Y ENERGIA LTDA - CONTRATO DE OBRA No 061 DE 13-mar-2025 - Póliza 11-44-101250873 Seguros del Estado	Faltante	62 día(s) Vencido
DENUNCIA	Subgerencia Técnica y Operativa	derecho de petición	Faltante	61 día(s) Vencido
PDA	Subgerencia Administrativa y Financiera	No hay suficiente presión en el servicio	Contestada	25 día(s) Vencido
Otros	Subgerencia Técnica y Operativa	Acompañamiento Técnico CONSORCIO GALLARDO 2024 - CONTRATO de OBRA No 031 de 30-ene-2025 - Póliza 61-44-101057896 de Seguros del Estado	Faltante	60 día(s) Vencido
PDA	Subgerencia Administrativa y Financiera	Software Integral para la Gestión y Planeación Institucional	Faltante	60 día(s) Vencido
Otros	Gerencia	SOLICITUD DE INSTRUMENTOS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL FENOMENO DEL NIÑO 2026/27	Faltante	59 día(s) Vencido
Derechos de Petición	Subgerencia Administrativa y Financiera	Respuesta al fallo constante del servicio	Contestada	55 día(s) Vencido
Otros	Subgerencia Administrativa y Financiera	Falta de eficiencia de la Empresa.	Faltante	55 día(s) Vencido
Solicitud de Permiso Laboral	Gerencia	ASUNTO: Derecho de Petición de Información - Solicitud de copia digital de proyecto técnico (Acueducto El Juncal - Municipio de Palermo).	Faltante	62 día(s) Vencido
Otros	Subgerencia Administrativa y Financiera	incumplimiento en la recolección de residuos sólidos, cambios repentinos de horario y deficiencias en la prestación del servicio.	Faltante	55 día(s) Vencido
Fallos	Subgerencia Administrativa y Financiera	Queja por suspensión constante del servicio de agua sin previo aviso	Contestada	47 día(s) Vencido
Derechos de Petición	Subgerencia Administrativa y Financiera	Suba del cobro de la factura de forma irregular	Contestada	13 día(s) Vencido

FUENTE: EXTRANET Institucional – Consolidado de Oportunidad Meses Enero a Junio de 2026.

Del total de PQRSD registradas durante el primer semestre de 2026, cinco (5) fueron respondidas de manera extemporánea y veintidós (22) presentan vencimiento de términos sin que se haya emitido respuesta.

La siguiente gráfica presenta la distribución de las PQRSD registradas durante el semestre evaluado.

GRÁFICO No. 1. PORCENTAJE TOTAL DE PQRSD TRAMITADAS A TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2026.



FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado tipo de Documento Enero a junio de 2026.

Durante el semestre evaluado, la eficiencia en el trámite de las PQRS D fue del 72 %, sobre un total de noventa y cinco (95) casos registrados. De estos, veintisiete (27) se tramitaron extemporáneamente, cifra que corresponde al 28 % del total.

Dentro del 28 % de PQRS D tramitadas extemporáneamente, las peticiones presentaron el mayor nivel de incumplimiento, con un 18 %, seguidas de los reclamos, con un 7 %. En menor proporción se ubicaron las notificaciones, con un 2 %, y las quejas, con un 1 %.

PQRS D DE LOS MUNICIPIOS EN CONCESIÓN

Se solicitó al Proceso de Gestión de Servicios Públicos el reporte de las PQRS D correspondiente al primer semestre de 2026. Una vez clasificada la información por conceptos, se obtuvieron los siguientes resultados:

TABLA No. 4. GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS: REPORTE DETALLADO DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2026

CONCEPTO	TARQUI	SANTA MARIA	NATAGA	PAICOL	TOTAL CANTIDAD	TOTAL %
Fuga después del medidor	1	0	0	0	1	1,69%
Fuga no visible	0	0	1	0	1	1,69%
Lectura mal tomada	36	3	6	12	57	96,61%
TOTAL	37	3	7	12	59	100%

FUENTE: Proceso de Gestión de Servicios públicos – PQRSD enero a junio de 2026

Las PQRSD relacionadas con servicios públicos se concentraron principalmente en el concepto «Lectura mal tomada», con cincuenta y siete (57) solicitudes, equivalentes al 96,61 % de las recibidas por el Proceso de Gestión de Servicios Públicos. De acuerdo con las fechas de registro y trámite, se observó que estas PQRSD fueron atendidas dentro de los términos correspondientes.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

CONCLUSIONES:

- Durante el primer semestre del año 2026, se registraron noventa y cinco (95) PQRSD. El 72 % fue tramitado dentro de los términos y el 28 %, correspondiente a veintisiete (27) casos, presentó extemporaneidad.
- De los veintisiete (27) casos extemporáneos, cinco (5) fueron atendidos con respuestas fuera del término y veintidós (22) presentan vencimiento sin que se haya emitido respuesta.
- La mayor concentración de PQRSD se presentó en Gestión de Servicios Públicos, con sesenta y siete (67) casos, equivalentes al 70,53%. Sin embargo, la Subgerencia Técnica y Operativa concentró once (11) casos extemporáneos, equivalentes al 40,74 % del total de extemporaneidad.
- En los municipios en concesión, el concepto «Lectura mal tomada» concentró cincuenta y siete (57) solicitudes, equivalentes al 96,61% de las PQRSD recibidas por el Proceso de Gestión de Servicios Públicos. Estas solicitudes fueron atendidas dentro de los términos correspondientes.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer el seguimiento periódico a los términos de respuesta de las PQRSD mediante alertas previas al vencimiento y controles diferenciados por dependencia.
- Priorizar la gestión de los veintidós (22) casos con vencimiento de términos y sin respuesta, dejando evidencia de las actuaciones realizadas hasta su cierre.
- Revisar la capacidad de respuesta y la distribución de cargas en las dependencias con mayores niveles de extemporaneidad, especialmente en la Subgerencia Técnica y Operativa.
- Analizar las causas asociadas al concepto «Lectura mal tomada» y definir acciones preventivas que permitan reducir la recurrencia de este tipo de solicitudes en los municipios en concesión.



MARCO WILLIAM FONSECA DIAZ
Asesor de Control Interno

Proyectó: Manuel Fernando Hermida- Prof. Apoyo procesos de CI