






	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: 7.0	

Jefe de control interno o quien haga sus veces	MARCO WILLIAM FONSECA DIAZ	PERIODO EVALUADO:	II Semestre de 2025
		FECHA DE ELABORACIÓN:	ENERO /2026
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 publicación 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 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) y la recibida en el Proceso de Gestión de Servicios Públicos.			
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 2015Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.Decreto ley 019 de 2012 – anti-trámites – 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 – PDADecreto 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.			

	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: 7.0	

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, hacer seguimiento y notificar la respuesta al ciudadano por el mismo medio. Adicionalmente, en la página web se dispone de un enlace para reportar emergencias y consultar información institucional, trámites, servicios y el componente de atención 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, entre julio y diciembre se registraron 64 PQRS, distribuidas así: reclamos (50), peticiones (11), notificaciones (2) y quejas (1). La mayor carga se concentró en la Subgerencia Administrativa y Financiera con 53 casos (82,81%), seguida de Gerencia 6 casos (9,38%) y Subgerencia Técnica y Operativa 5 casos (7,81%).

DETALLE DEL REPORTE DE PQRS II SEMESTRE 2025				
TIPO	CANTIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA
Petición	11	3	4	4
Quejas	1	0	1	0
Notificaciones	2	1	0	1
Reclamos	50	49	0	1
TOTAL	64	53	5	6
PORCENTAJE	100 %	82,81%	7,81%	9,38 %

CUADRO NO 1. FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Jul - Dic de 2025.

En términos generales, se evidencia una predominancia de reclamos, lo que sugiere que las inconformidades se enfocan principalmente en situaciones que el usuario percibe como afectaciones directas del servicio incidiendo en la relación con la entidad. Esta concentración, especialmente en una sola dependencia, aumenta el riesgo de congestión si no se fortalecen los controles de oportunidad y la capacidad de respuesta interna.

PQRS TRAMITADAS EXTEMPORANEAMENTE				
TIPO	CANTIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA
Petición	11	3	4	4
Queja	1	0	1	0
Reclamo	2	2	0	0
TOTAL	14	5	5	4

CUADRO NO 2. FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Jul - Dic de 2025.

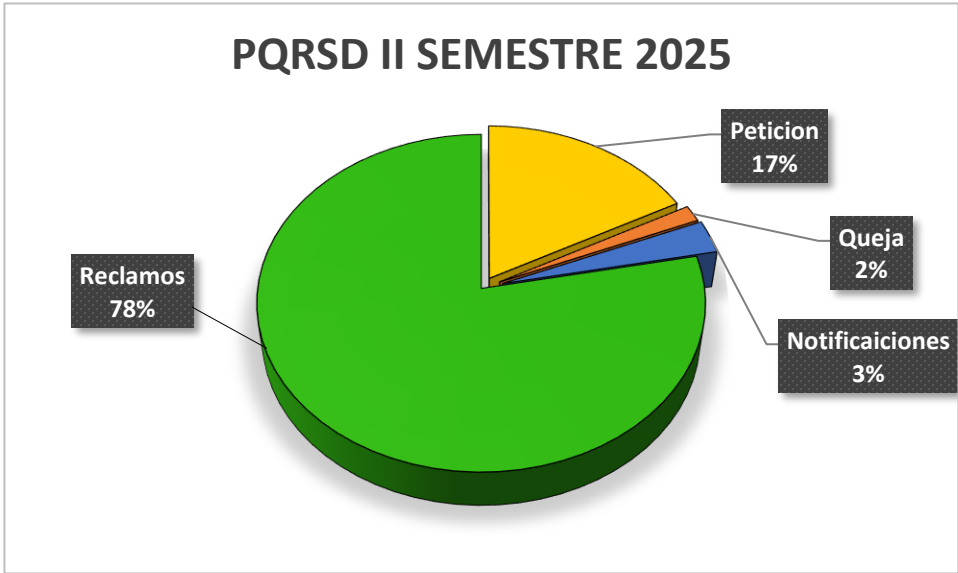
Teniendo en cuenta los reportes de las PQRSD tramitadas extemporáneamente, se observa que se registraron catorce (14) casos en condición de extemporaneidad. Al comparar este resultado frente al total de PQRSD recibidas, según lo descrito en el cuadro No. 1, se evidencia que la Subgerencia Técnica y Operativa recibió un total de cinco (5) casos y los cinco (5) se encuentran extemporáneos, lo que representa el 100%. Seguidamente la Gerencia recibió seis (6) casos, de los cuales cuatro (4) se tramitaron de manera extemporánea, equivalente al 66,67%. Finalmente, la Subgerencia Administrativa y Financiera recibió cincuenta y tres (53) casos, de los cuales cinco (5) están extemporáneos, lo que representa el 9,43%, este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer el control de tiempos y el seguimiento interno por dependencia para asegurar respuestas oportunas, especialmente en aquellas áreas donde el porcentaje de extemporaneidad es crítico.

DETALLE DE PQRSD EXTEMPORANEAS				
TIPO	DEPENDENCIA	ASUNTO	CONTESTADAS	TIEMPO
Queja	Subgerencia Técnica y Operativa	Queja por malos olores	Faltante	127 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Técnica y Operativa	Planta de aguas negras en mal estado	Faltante	121 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Técnica y Operativa	SOLICITUD CERTIFICACIÓN LABORAL	Faltante	114 día(s) Vencido
Petición	Gerencia	Ref.: Investigación disciplinaria: IUS E-2024 - 458872. solicitud información archivos de componentes actividades Cont. 1205-2022.	Faltante	112 día(s) Vencido
Reclamo	Subgerencia Administrativa y Financiera	Solicitud de verificación de correo recibido – posible fraude / OFICIO INFORMA MEDIDA DE DENUNCIA 2025-00206	Faltante	90 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Administrativa y Financiera	REVISION INFORMACION EXOGENA 2024	Contestada	6 día(s) Vencido
Petición	Gerencia	Solicitud Urgente Respuesta oficio radicado	Faltante	82 día(s) Vencido
Petición	Gerencia	Derecho de petición solicitud de ajuste de reporte erróneo realizado por su entidad en el PACO a mi nombre	Faltante	81 día(s) Vencido
Reclamo	Subgerencia Administrativa y Financiera	Consumo IRREAL en contrato 100246500, ocupantes de viaje.	Faltante	78 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Técnica y Operativa	PROYECTO CONSTRUCCIÓN ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE TESALIA - HUILA	Faltante	54 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Técnica y Operativa	Apoyo técnico	Faltante	42 día(s) Vencido
Petición	Gerencia	Solicitud formal de reparación, reubicación de infraestructura, y reconocimiento de indemnización por daños ambientales y económicos ocasionados por la operación irregular de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) ubicada en el predio “La Tienda”, vereda Dindal, municipio de Aipe (Huila).	Faltante	42 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Administrativa y Financiera	CAMBIO DE NOMBRE Y CAMBIO DE DIRECCION	Faltante	16 día(s) Vencido
Petición	Subgerencia Administrativa y Financiera	DERECHO DE PETICION	Faltante	10 día(s) Vencido

CUADRO NO 3. FUENTE: Extranet Institucional – Consolidado de Oportunidad Jul - Dic de 2025.

De acuerdo con el total de PQRSD registradas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, uno (1) fue tramitado de manera extemporánea y trece (13) presentan vencimiento de términos sin que se haya emitido respuesta.

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 2025.

Se concluye que la eficiencia en el trámite de las PQRSD durante el semestre evaluado corresponde al 78,1 %, con base en un total de sesenta y ocho (64) PQRSD registradas, de las cuales uno (1) fue tramitado extemporáneamente y trece (13) no fueron gestionadas.

En comparación con el primer semestre de 2025, se evidenció un incremento del 0,2 % en el indicador de eficiencia, teniendo en cuenta que en dicho periodo se registró un nivel de cumplimiento del 77,9 %.





PQRSD DE LOS MUNICIPIOS EN CONCESIÓN

Para el desarrollo del presente seguimiento, se requirió el reporte de las PQRSD del segundo 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)	0 - (0 %)	0	0	0	0
Lectura mal tomada (101)	37 - (100 %)	10	6	4	17
Fuga no visible (127)	0 - (0 %)	0	0	0	0
TOTAL	37 - (100 %)	10	6	4	17

CUADRO NO 4. FUENTE: Proceso de Gestión de Servicios públicos Jul - Dic de 2025

En términos generales las PQRDS de servicios públicos se concentró un único ítem que fue Lectura mal tomada, con un total de 37 solicitudes, representando el 100% de las PQRSD recibidas por el Proceso de Gestión de Servicios Públicos. De igual manera, conforme a las fechas de registro y trámite, se observó que las PQRDS fueron atendidas dentro de los términos correspondientes.

	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: 7.0	

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. Se identificó como oportunidad de mejora que el sistema no genera alertas de vencimiento por correo electrónico al responsable de atender la PQRSD, lo que afecta el control preventivo de tiempos y el cumplimiento de términos establecidos.
2. El porcentaje de eficiencia en el segundo semestre de la vigencia 2025 fue del 78,1 % conforme a la totalidad de PQRSD registradas para el periodo evaluado, teniendo en cuenta que de las sesenta y ocho (64) PQRSD registradas, seis (1) fueron solucionadas de manera extemporánea, y trece (13) se encuentran sin gestionar. Adicionalmente, se observó que el porcentaje de eficiencia del trámite de las PQRSD inspeccionadas, incrementó en un 0,2 % conforme al primer semestre del año 2025.
3. En municipios operados por concesión, las solicitudes se concentraron en “lectura mal tomada”; aunque otros conceptos no presentaron casos, es importante revisar esta gestión por el impacto directo al usuario del servicio

RECOMENDACIONES:

1. Dar cumplimiento a los plazos establecidos para la atención de PQRSD y asegurar que las respuestas atiendan de fondo lo solicitado.
2. Realizar seguimiento continuo al sistema y, cuando se requiera más tiempo para responder, informarlo oportunamente 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.

MARCO WILLIAM FONSECA DIAZ
Asesor de Control Interno

Proyecto: Manuel Hermida- Prof. Apoyo procesos de CI