



## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – LEY 1474 DE 2011 (Art. 76)

Versión 2.0

Jefe de control interno o quien haga sus veces	MELBA CHARRY MOSQUERA	PERIODO EVALUADO:	I Semestre de 2014
		FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto/14
Destinatarios	<i>Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</i>		

### 1. INTRODUCCIÓN

Acorde a la normatividad referida, la Oficina de Control Interno presenta a la administración de la sociedad AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., y demás destinatarios, el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al primer semestre del año 2014.

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan un mayor acercamiento entre la Comunidad y la entidad se vienen implementando estrategias en el proceso de interacción ciudadana de acuerdo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano y en la página WEB principal de la entidad, informando permanentemente sobre los nuevos proyectos encaminados y gestión realizada por la institución.

A través del formato estandarizado para PQR, los usuarios de los servicios de AGUAS DEL HUILA SA ESP pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos, y con ello se busca generar confianza en el sector, y fortalecer dichos mecanismos de atención ciudadana.

Corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes. El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos recepcionadas y tramitadas en la entidad, en el periodo en mención.

### 2. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos y gestión documental implementadas por la entidad.

### 3. ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la entidad, en el Primer semestre del año 2014.

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y DEL PORTAL WEB.

### 4. CRITERIOS 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 1474 de 2011, artículo 76.
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).





## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – LEY 1474 DE 2011 (Art. 76)

Versión 2.0

### 5. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., cuenta con un sistema de gestión de PQR, modulo que le permite radicar una PQR, realizar el seguimiento por parte del ciudadano y notificarse la respuesta por este mismo medio, proceso contemplado dentro de las políticas y estrategia de racionalización de trámites.

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; PQR; capacitaciones; atención al ciudadano; enlaces de interés con entidades estatales, en especial con la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, y 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.

Según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (notificaciones) de la ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”, la entidad tiene habilitado el correo electrónico – [Juridica@aguasdelhuila.gov.co](mailto:Juridica@aguasdelhuila.gov.co) – con el propósito de recibir exclusivamente notificaciones judiciales; este correo está a cargo de la oficina de asesoría jurídica, proceso que coordina y ejerce la representación judicial de la entidad.

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., rinde cuentas en asocio con los escenarios que ofrece el Gobierno Departamental, dando a conocer las gestiones realizadas enmarcadas en el sector de agua potable y saneamiento básico y generando los espacios para el fortalecimiento institucional. De igual forma, se responden las preguntas que tengan relación con el programa en mención y se recopila y hace el debido seguimiento a las inquietudes que presenten los asistentes.

De igual forma, al ser AGUAS DEL HUILA SA ESP, una empresa gestora de la política pública del plan departamental de aguas – PDA - , da cumplimiento al decreto 2246 de 2012 (art. 14 literales 19 y 26), generando los escenarios propios ya sean municipales, regionales o departamental, para informar de los avances y/o acciones de mejora que se tienen con respecto al mencionado programa y adelantar las audiencias a que haya lugar.

La entidad cuenta con un grupo de profesionales interdisciplinarios que se encargan de dar trámite a las quejas recepcionadas en forma escrita y las consultas personales que realizan los usuarios, atendidas por cada uno de los líderes de proceso de acuerdo al tema abordado. El proceso de gestión de servicios públicos es el área misional que más incidencia posee y maneja directamente las PQR en el ramo de los servicios públicos, cuya tendencia estadística por municipios se ha originado de la siguiente manera:

MUNICIPIO DE COLOMBIA			
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad	%
102	Inconformidad con el consumo	27	69,23
115	Estrato	1	2,56
120	Relacionada con cobros por promedio	1	2,56
122	Pago sin abono a cuenta	4	10,26
216	Cambio de datos básicos	5	12,83
217	Otras peticiones	1	2,56
		<b>Total</b>	<b>39</b>
			<b>100,00</b>

Fuente: Servicios públicos

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).





## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – LEY 1474 DE 2011 (Art. 76)

Versión 2.0

MUNICIPIO DE PAICOL			
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad	%
102	Inconformidad con el consumo	28	50,00
103	Cobros inoportunos	1	1,79
104	Cobros por servicios no prestados	1	1,79
112	Descuento por promedio desocupado	4	7,13
115	Estrato	2	3,57
120	Relacionada con cobros por promedio	14	25,00
203	Descuento por promedio desocupado	2	3,57
216	Cambio de datos básicos	1	1,79
217	Otras peticiones	3	5,36
Total		56	100,00

Fuente: Servicios públicos

MUNICIPIO DE SANTA MARIA			
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad	%
102	Inconformidad con el consumo	28	58,33
103	Cobros inoportunos	4	8,33
112	Descuento por promedio desocupado	1	2,08
120	Relacionada con cobros por promedio	6	12,50
122	Pago sin abono a cuenta	5	10,42
216	Cambio de datos básicos	2	4,17
217	Otras peticiones	2	4,17
Total		48	100,00

Fuente: Servicios públicos

MUNICIPIO DE TARQUI			
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad	%
102	Inconformidad con el consumo	27	40,91
103	Cobros inoportunos	5	7,58
115	Estrato	3	4,55
120	Relacionada con cobros por promedio	8	12,12
122	Pago sin abono a cuenta	18	27,26
136	Otras reclamaciones	5	7,58
Total		66	100,00

Fuente: Servicios públicos

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).





## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – LEY 1474 DE 2011 (Art. 76)

Versión 2.0

CONSOLIDADO			
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad	%
102	Inconformidad con el consumo	110	52,63
103	Cobros inoportunos	10	4,78
104	Cobros por servicios no prestados	1	0,48
110	Cobros de otros cargos de la empresa	0	0,00
112	Descuento por predio desocupado	5	2,39
115	Estrato	6	2,87
117	Tarifa Cobrada	0	0,00
120	Relacionada con cobros por promedio	29	13,88
122	Pago sin abono a cuenta	27	12,92
136	Otras reclamaciones	5	2,39
203	Descuento por predio desocupado	2	0,96
216	Cambio de datos básicos	8	3,83
217	Otras peticiones	6	2,87
		<b>Total</b>	<b>209</b>
			<b>100,00</b>

Fuente: Servicios públicos

En términos generales las PQS de servicios públicos está concentrada en la atención de inconformidades con el consumo con una participación del 52,63%, seguida de los asuntos relacionados con cobros promedio, equivalente al 13,88%, y el concepto de pago sin abono a cuenta con el 12,92%, principalmente sobre el gran total de las 209 PQRS del primer semestre de 2014.

El municipio de Tarqui, es la localidad que mas PQR presenta en el periodo, equivalente al 31,58% con incidencia en inconformidades por el consumo, pagos sin abono en cuenta, y cobros por promedio, especialmente.

Seguidamente se ubica el municipio de Paicol con el 26,79%, con incidencia principalmente en inconformidades por el consumo y cobros promedio.

En tercer lugar se encuentra el municipio de Santa María, con un participación global del 22,97%, con incidencia mayor en la atención de inconformidades por el consumo.

Finalmente se ubica el municipio de Colombia, con un porcentaje del 18,66%, con incidencia frecuente en inconformidades por el consumo.

Finalmente se resalta, que la entidad viene acogiendo las exigencias determinadas en el decreto ley 019 de 2012 – antitrámites – y las directrices del gobierno en línea y las necesidades de los usuarios.

Los reclamos y peticiones registrados en los códigos 136 y 217 corresponden a financiación de deudas y a solicitud de rebaja de intereses.

Históricamente las inconformidades por el consumo se presentan por errores en toma de lectura por consumos

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).





## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – LEY 1474 DE 2011 (Art. 76)

Versión 2.0

elevados ocasionados por fugas visibles y no visibles.

Los cobros de otros cargos de la empresa, obedece al cobro de los Micromedidores, los cuales son financiados y en algunos casos los suscriptores solicitan el pago total.

Para el municipio de Santa María, las PQR se presentan debido al ajuste de los valores cobrados por el servicio de aseo el cual es prestado por otra empresa y Aguas del Huila S.A. E.S.P. le presta el servicio de facturación conjunta.

Los pagos sin abono a cuenta se presentan principalmente por el pago de algunas cuentas fuera del límite de pago oportuno. El caso se presenta frecuentemente con las cuentas del sector oficial.

### 6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES

Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.

Se sugiere que los jefes de las diferentes dependencias sensibilicen y orienten permanentemente a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; programando dentro del plan anual de formación y capacitación institucional, abordar temas relacionados con la calidad de la atención a los usuarios de los servicios misionales de AGUAS DEL HUILA SA ESP.

*Melba Charry*

**MELBA CHARRY MOSQUERA**  
Asesor Oficina de Control Interno

Proyecto: WAG- Prof. Apoyo procesos de CI

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

