



## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión 2.0

Jefe de control interno o quien haga sus veces	MELBA CHARRY MOSQUERA	PERIODO EVALUADO:	I Semestre de 2015
Destinatarios	<i>Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</i>	FECHA DE ELABORACIÓN:	Julio /15

### 1. INTRODUCCIÓN

Acorde a la Ley **1474 de 2011 (Art. 76)**, 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 cierre del primer semestre del año 2015.

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, el apoyo de la Gobernación del Huila, y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, especialmente.

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, durante el año 2015.

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

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 y realizar el seguimiento de cada PQR, y notificarse la respuesta por este mismo medio al ciudadano, 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 nivel 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 (Para ello se emite un periódico institucional)

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. Se ha organizado una sección de recepción de orientación al público. 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	5	50,00
103	Cobros inoportunos	1	10,00
104	Cobros por servicios no prestados	2	20,00
216	Cambio de datos básicos (Petición)	2	20,00
		Total	10
			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

Versión 2.0

MUNICIPIO DE PAICOL			
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad	%
<b>102</b>	Inconformidad con el consumo	15	78,94
<b>112</b>	Descuento por promedio desocupado (Reclamo)	3	15,80
<b>216</b>	Cambio de datos básicos (Petición)	1	5,26
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Servicios públicos

MUNICIPIO DE SANTA MARIA			
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad	%
<b>102</b>	Inconformidad con el consumo	11	91,67
<b>216</b>	Cambio de datos básicos (Petición)	1	8,33
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Servicios públicos

MUNICIPIO DE TARQUI			
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad	%
<b>102</b>	Inconformidad con el consumo	145	64,45
<b>103</b>	Cobros inoportunos	11	4,90
<b>104</b>	Cobros por servicios no prestados	1	0,44
<b>112</b>	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	3	1,33
<b>136</b>	Otras – Agua propia	1	0,44
<b>216</b>	Cambio de datos básicos (Petición)	64	28,44
<b>Total</b>		<b>225</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Servicios públicos

CONSOLIDADO			
CÓDIGO DE CAUSAL	CONCEPTO	Cantidad	%
<b>102</b>	Inconformidad con el consumo	176	66,17
<b>103</b>	Cobros inoportunos	12	4,51
<b>104</b>	Cobros por servicios no prestados	3	1,13
<b>110</b>	Cobros de otros cargos de la empresa	0	0,00
<b>112</b>	Descuento por predio desocupado (Reclamo)	6	2,26
<b>115</b>	Estrato	0	0,00
<b>117</b>	Tarifa Cobrada	0	0,00
<b>120</b>	Relacionada con cobros por promedio	0	0,00
<b>122</b>	Pago sin abono a cuenta	0	0,00
<b>136</b>	Otros – Agua Propia	1	0,38
<b>203</b>	Petición descuento por predio desocupado	0	0,00
<b>207</b>	Cambio de medidor	0	0,00
<b>216</b>	Cambio de datos básicos (Petición)	68	25,55
<b>217</b>	Otras peticiones	0	0,00
<b>Total</b>		<b>266</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

Neiva – Huila (Colombia).





## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión 2.0

En términos generales las PQS de servicios públicos está concentrada en la atención de inconformidades con el consumo con una participación del 66,17%, seguida de los asuntos relacionados con cambios de datos básicos, equivalente al 25,56%, y el concepto cobros inoportunos con el 4,51%, principalmente sobre el gran total de las 266 PQRS al cierre del primer semestre de 2015.

El municipio de **Tarqui**, es la localidad que mas PQR presenta en el periodo, equivalente al 84,59% con incidencia en inconformidades por el consumo, cambio de datos básicos, y cobros inoportunos, especialmente.

Seguidamente se ubica el municipio de **Paicol** con el 7,14%, con incidencia principalmente en inconformidades por el consumo. En tercer lugar se encuentra el municipio de **Santa María**, con un participación global del 4,51%, con incidencia mayor en la atención de inconformidades por el consumo. Finalmente se ubica el municipio de **Colombia**, con un porcentaje del 3,76%, con incidencia en inconformidades por el consumo.

Se resalta, que la entidad viene acogiendo las exigencias determinadas en el Decreto ley 019 de 2012 – antitrámites – y las directrices de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios.

Históricamente las inconformidades por el consumo se presentan por errores en toma de lectura por consumos elevados ocasionados por fugas visibles y no visibles.

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. (Este 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.

Armonizar acciones en la entidad en torno a la ley de transparencia y acceso a la información pública (ley 1712 de 2014) y su reciente reglamentación según el Decreto 103 de 2015. Continuar con las actualizaciones de los contenidos de la página WEB, divulgar los planes de acción de la vigencia 2015 acorde al plan de desarrollo, estados financieros, reportes presupuestales, y el plan de gestión documental de la entidad – PGD y las correspondientes TRD por procesos.

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).

