



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.  
NIT. 800.100.553-2

PROCEDIMIENTO:  
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS, DENUNCIAS,  
SOLICITUDES Y FELICITACIONES P.Q.R.D.S.F  
VERSIÓN: 8.0

## 1. OBJETIVO

Recibir, atender, tramitar y responder oportunamente las peticiones, quejas, recursos, denuncias y felicitaciones que presente la ciudadanía en general, por motivos de interés general o particular en relación con el servicio que presta la entidad; a través de los diferentes canales de comunicación y mecanismos de participación ciudadana.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas, recursos, denuncias y felicitaciones presentados por la ciudadanía, los usuarios y/o suscriptores conforme a los términos de ley y la calidad del servicio.

## 3. RESPONSABLE

Área operativa de servicios públicos domiciliarios, Área Subgerencia administrativa, encargado de la oficina de Atención al ciudadano y gestión documental.

## 4. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA

Constitución Política de Colombia, artículo 23.  
Ley 142 de 1994, artículos 153, 158  
Decreto 2150 de 1995  
Decreto 2223 de 1996, artículo 9  
Sentencia 5156 de 1999, Consejo de Estado.

## 5. ACTIVIDAD

- Cada Oficina de Servicio al Ciudadano deberá diligenciar el **Formato de Registro PQRDF** al momento de atender y recibir la petición, queja, reclamo, denuncia, o felicitación.
- Se debe diligenciar en el “*Formato de Registro PQRDF sector de agua potable y saneamiento básico*”, las peticiones, quejas, reclamos, y felicitaciones correspondientes al sector.
- Se debe diligenciar en el *Formato de Registro PQRDF productos y Servicios*, las peticiones, quejas, reclamos, y felicitaciones correspondientes a los productos y servicios que ofrece Aguas del Huila.
- Realizar la verificación correspondiente a la PQRDF si cumple con los mínimos requisitos; si aplica, será remitido a la sede principal una vez diligenciado el **Formato de Registro PQRDF**.

....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).



**AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.**  
NIT. 800.100.553-2

**PROCEDIMIENTO:**  
**ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS, DENUNCIAS,**  
**SOLICITUDES Y FELICITACIONES P.Q.R.D.S.F**  
VERSIÓN: 8.0

- Definir el tipo de reclamación o de petición, indicando el código de causal establecido en el formato.
- Realizar la verificación correspondiente para dar traslado por competencias o para dar respuesta.
- Si la reclamación lo amerita, se procederá a diligencia el acta de revisión consignada en el mismo formato. Una vez diligenciado se remitirá a la sede principal para proceder a dar el trámite correspondiente.
- Definir el tipo de respuesta y el tipo de notificación, consignado las fechas de trámite.
- Dar respuesta oportuna a las PQRDF dentro de los términos establecidos por la Ley,
- Solicitar prórroga a los titulares, en caso de no cumplir con el primer plazo (los quince (15) días hábiles) de entrega de respuesta.
- La prórroga o la aplicación por falta de pruebas tendrán un término 8 días hábiles y solos se podrá dar por una sola vez.
- Los PQRDF vencidos el término de los quince (15) días hábiles, y sin prórroga; la empresa cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo o empresarial, salvo en el caso que se demuestre que el usuario ocasiona la demora o requiere la práctica de pruebas.
- Si la empresa no reconoció los efectos favorables del silencio positivo, el usuario podrá informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).
- Si la respuesta dentro de los 15 días hábiles fue desfavorable, el usuario cuenta con cinco (5) días hábiles para interponer los recursos de ley.
- Si el usuario no impone los recursos de ley, se da por atendido que éste quedo a satisfacción con la respuesta de la empresa, y vencido los cinco (5) días hábiles se agota la vía gubernativa.
- Si pasados los 15 días hábiles del término, la respuesta continúa siendo negativa para el usuario, se envía el expediente para la SSPD para que ésta surta el recurso de apelación.
- Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos,
- Divulgar y ejecutar la Política de Servicio al Ciudadano,

*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

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

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

Neiva – Huila (Colombia).

- Divulgar y ejecutar la Política de Tratamiento de Datos Personales
- Informar y diligenciar la Autorización de tratamiento de Datos Personales
- Debe dar a Conocer la Carta de trato digno,
- El personal encargado de la atención al ciudadano debe hacer uso permanente del Protocolo del Servicio al Cliente,
- El personal encargado de la atención al ciudadano debe hacer uso del manual de atención Incluyente (para los casos de atención especial)
- Hacer seguimiento a los PQRDF “Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y Felicitaciones” de los diferentes canales (Web, ventanilla única, buzón, verbal).
- Generar el informe de seguimiento a la atención de PQRDF de cada uno de los municipios mensualmente.
- Hacer uso eficiente de los canales de comunicación establecidos por Aguas del Huila para garantizar la entrega oportuna de la información a la ciudadanía a través de los diferentes canales (Telefónico, web, presencial, intranet, etc.)
- Hacer uso de comunicación asertiva con los usuarios y/ o suscriptores al momento de atender sus requerimientos.
- Elaborar Indicadores de Gestión que permitan medir su nivel de eficiencia.
- Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios y/ o suscriptores.
- Fomentar entre los funcionarios de Aguas del Huila la cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad que rige a los servidores públicos.
- Empresa en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno mediante las estrategias cada servidor o colaborador de
- Entregar información veraz y oportuna de los diversos requerimientos “Ventanilla Hacia Adentro” y “Ventanilla Hacia Afuera”.

## **6. REGISTROS**

- Formato de Registro PQRDF, (peticiones, quejas, recursos, y felicitaciones.) sector de agua potable y saneamiento básico,


*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

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

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

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> NIT. 800.100.553-2
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS, DENUNCIAS,</b> <b>SOLICITUDES Y FELICITACIONES P.Q.R.D.S.F</b> VERSIÓN: 8.0

- Formato de Registro PQRDF, (peticiones, quejas, recursos, y felicitaciones.)  
Productos y servicios

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCION DE CAMBIOS	VERSIÓN	FECHA
<b>Primera emisión:</b>	1.0	26-07-2013
<b>Segunda emisión:</b> Actualización Encabezado: actualización de logo de la entidad y cambio en la versión. <b>Pie de página:</b> inclusión de los sellos de calidad (ISO 9001-2008, NTC GP 1000-2009) y actualización de la información institucional.	2.0	22-08-2014
<b>Tercera emisión:</b> Actualización sellos de calidad, proceso de re-certificación	3.0	04-10-2017
<b>Quinta emisión:</b> Actualización de sello proceso de certificación, inclusión nit de la empresa, inclusión de pie de página número de páginas, Actualización del procedimiento.	5.0	19-07-2019
<b>Sexta emisión:</b> Actualización e inclusión de los sellos de certificación de calidad.	6.0	13-09-2022
<b>Séptima emisión:</b> Cambio de Logo Institucional de la Entidad.	7.0	30-09-2025
<b>Octava emisión:</b> Eliminación de logo y complementación de nombre	8.0	30/06/2026