

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LA ENTIDAD
AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P



aguas del huila

...llevamos más que agua.

[www.aguasdelaHuila.gov.co]



OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los ciudadanos y beneficiarios de interés que interactúan con la Empresa Aguas del Huila S.A. E.S.P., identificando sus necesidades al momento de acceder a los servicios y proporcionar información básica sobre las características de los diferentes grupos que comparten tributos similares.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar cuáles son los servicios ofrecidos por la empresa Aguas del Huila S.A. E.S.P., y hacer un comparativo con lo que requiere la comunidad.
- Identificar características de los usuarios de los servicios de Aguas del Huila S.A. E.S.P.
- Obtener información sobre las necesidades de la comunidad a la cual impactamos, para así construir la información de referencia en el diseño e implementación de las políticas de desarrollo administrativo.
- Conocer las características en relación al tipo de población a la que hace parte las personas que presentan quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a la entidad, por los diferentes canales de servicio.

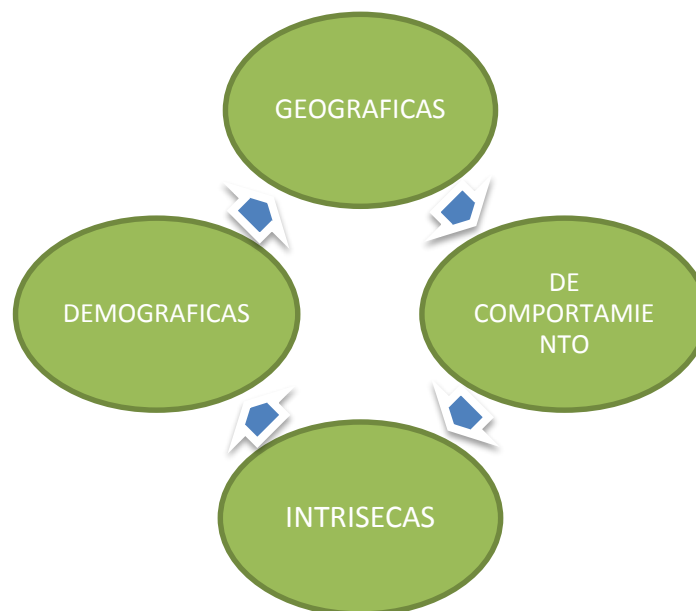
ALCANCE

Realizar la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, que presentan algún tipo de relación con los servicios o canales de información que cuenta Aguas del Huila S.A E.S.P, para identificar el motivo que genera la interacción con la entidad

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

De acuerdo con los objetivos y los servicios que presta la Entidad, en función a su misión, a continuación se presentan las principales categorías de variables de (Ciudadanos, Usuarios y grupos de interés), a tener en cuenta para la caracterización de usuarios.

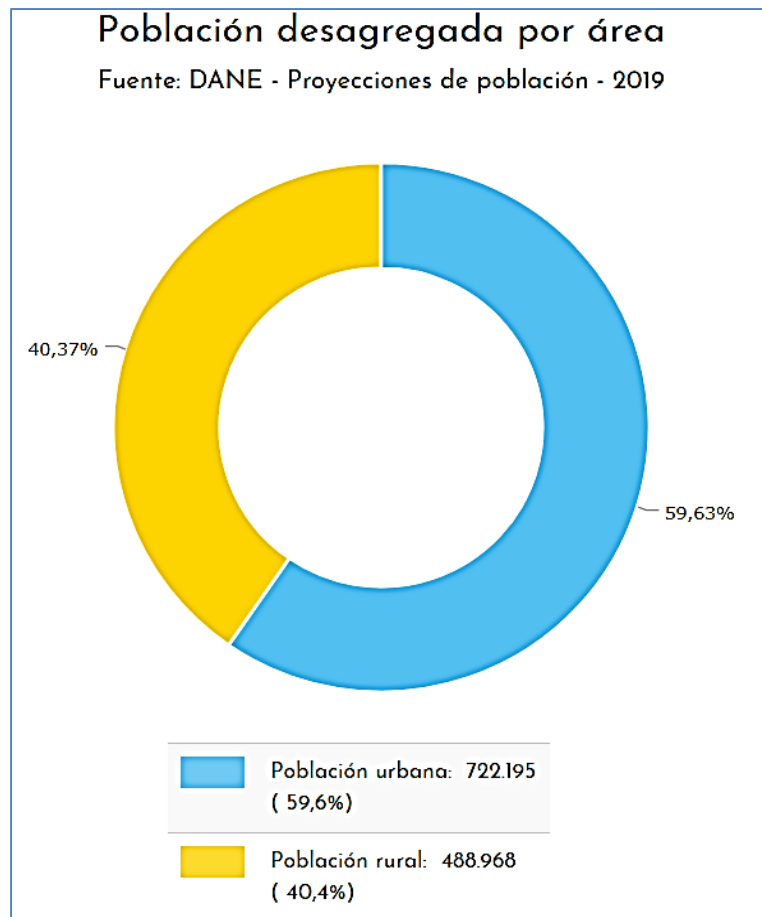
TIPOS DE VARIABLES



1: VARIABLE GEOGRAFICA

1.1 UBICACIÓN:

Esta variable permite identificar la región de residencia del ciudadano beneficiario, cabe resaltar que nuestros usuarios se encuentran ubicados en los 37 municipios del Departamento del Huila.

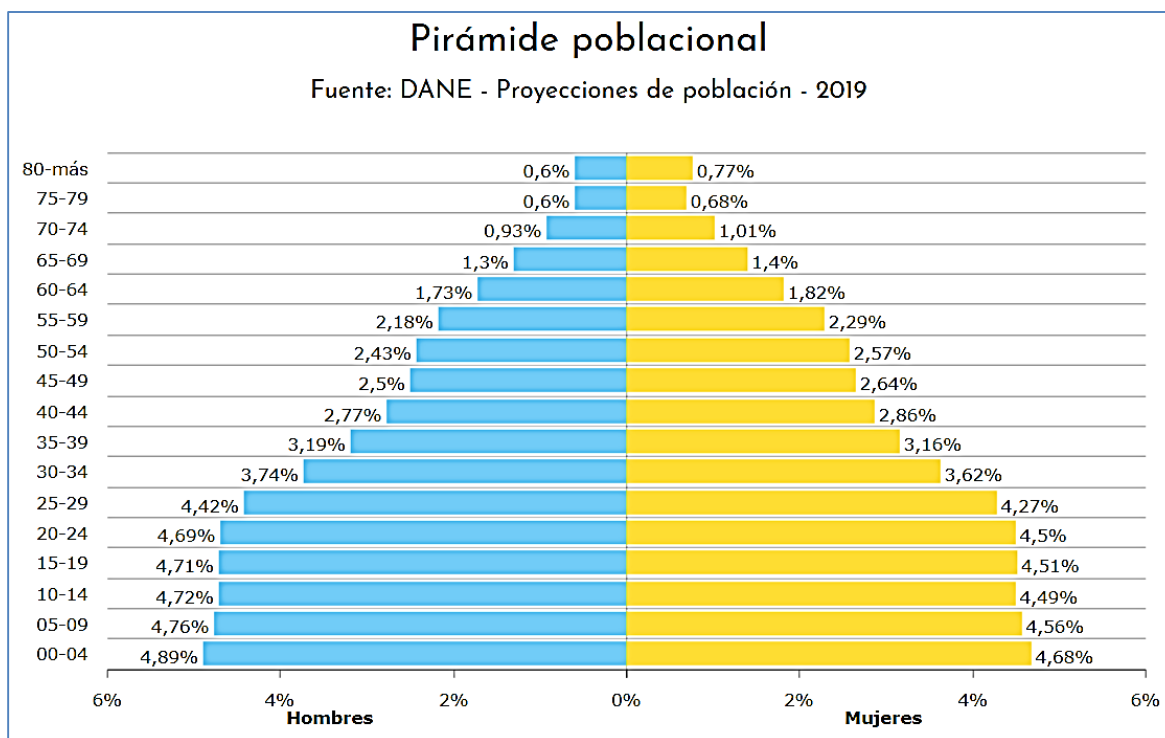


De acuerdo a la gráfica anterior podemos deducir que el Departamento cuenta con mayor cantidad de población en el área Urbana con un porcentaje del 59.63% en relación a la zona rural con el 40.4%.

2: VARIABLE DEMOGRAFICA

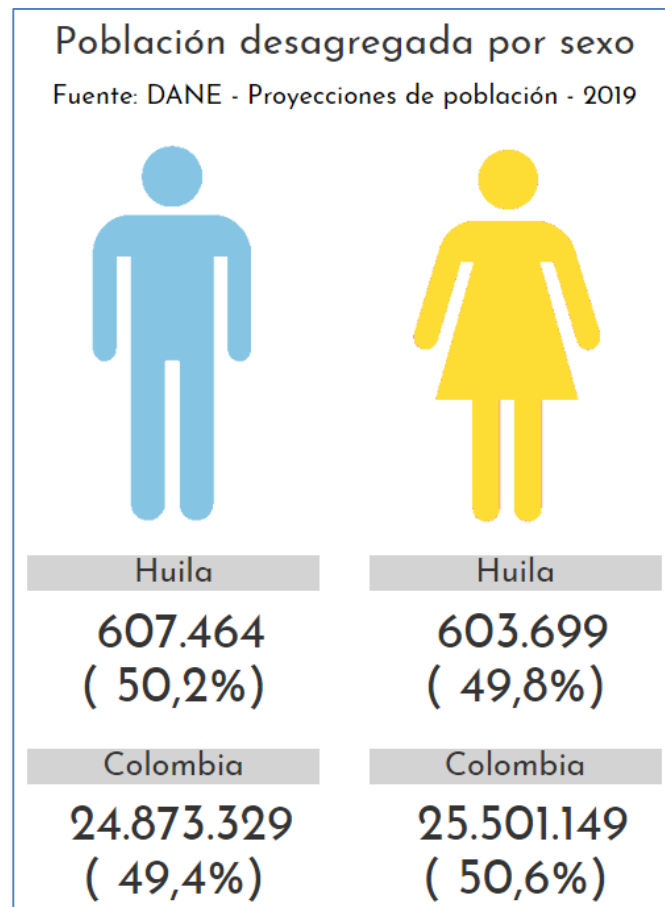
2.1 EDAD

Esta variable permite clasificar las personas por rangos de edades, permitiendo identificar las necesidades y roles en agrupaciones.



2.2 SEXO

Esta variable permite identificar el género de los ciudadanos, teniendo en cuenta la influencia y los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.



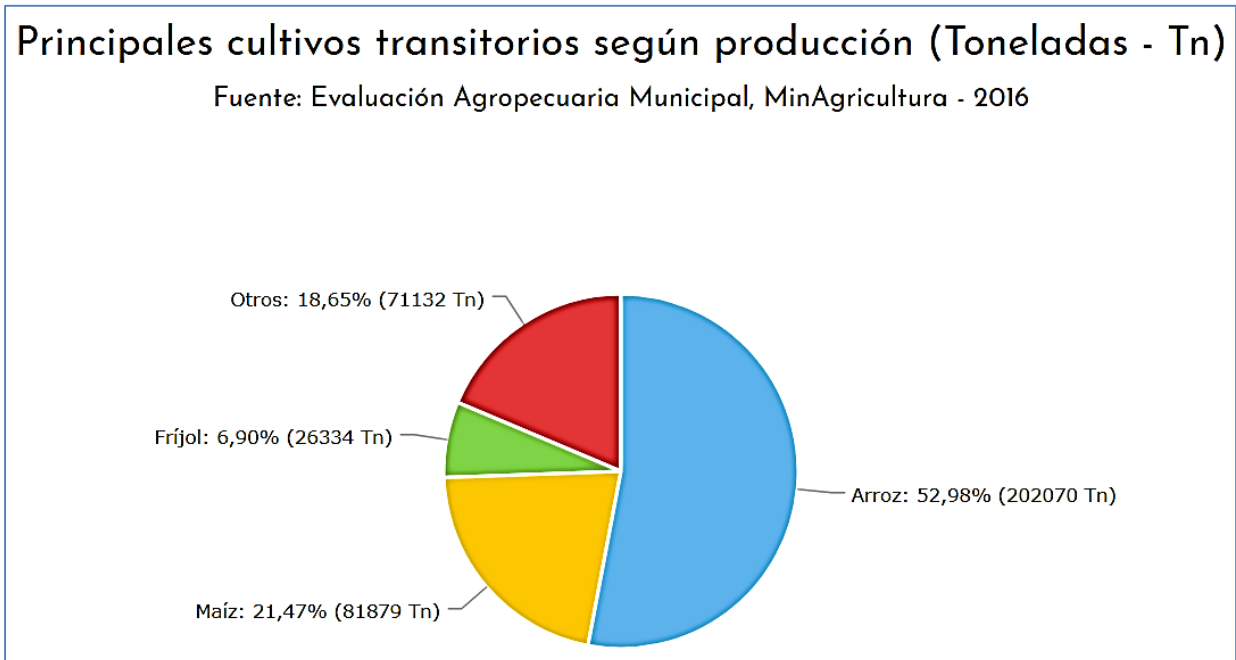
En relación a los datos arrojados en la imagen, se presenta para el Departamento del Huila un aumento en la población Masculina con respecto a la femenina, pero a nivel País se visualiza que existe más intervención por parte de la mujer, en el entendido que es mayor la población femenina.

2.3 ACTIVIDAD ECONOMICA

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano, es útil para aproximarse a la capacidad económica de los ciudadanos y por ende su nivel de vulnerabilidad.

2.3.1 ACTIVIDAD PRODUCTIVA TRANSITORIA

Herramienta para identificar las principales labores de producción transitorias en el Departamento.



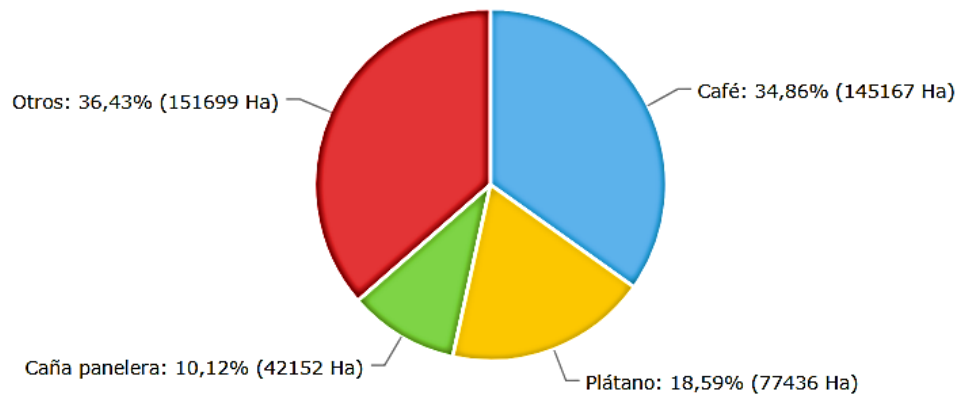
De acuerdo a lo evidenciado en la gráfica, se puede interpretar que en el Departamento del Huila, los cultivos de Arroz hacen parte de la cadena mayoritaria de producción como actividad económica transitoria, en relación a los cultivos de maíz y frijol que también son actividades de producción del Departamento en menor escala.

2.3.2 ACTIVIDAD PRODUCTIVA PERMANENTE

Herramienta para identificar las principales labores de producción permanentes en el Departamento.

Principales cultivos permanentes según producción (Toneladas - Tn)

Fuente: Evaluación Agropecuaria Municipal, MinAgricultura - 2016



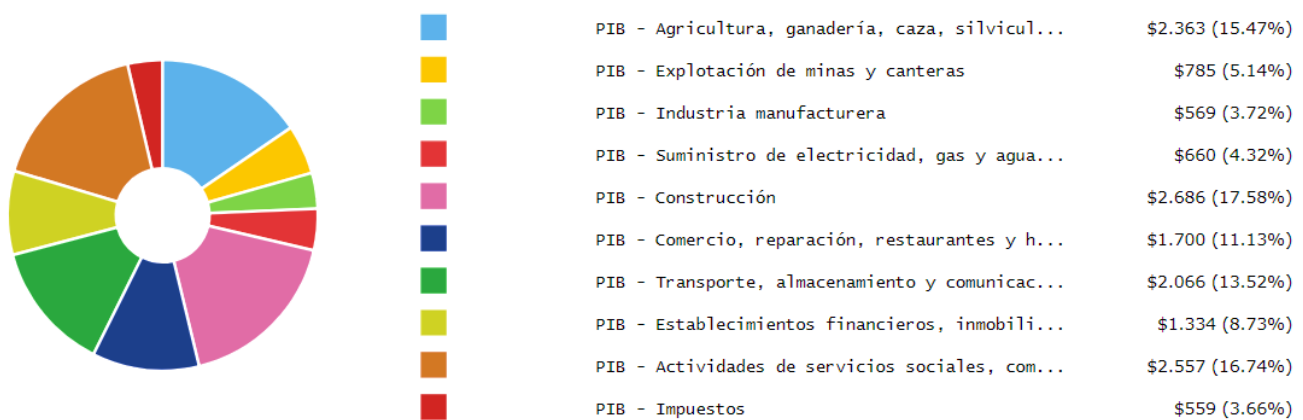
Se evidencia que dentro de los cultivos permanentes en el Departamento del Huila, el café es una de las mayores producciones regionales en gran escala, siendo este una de las mejores ofertas en el sector rural, beneficiando a gran parte de la población Huilense.

2.3.3 RENGLONES O ACTIVIDADES ECONOMICAS

Permite identificar las principales fuentes de recursos económicos de nuestros grupos de interés y/o usuarios.

PIB por grandes ramas de actividad económica (Miles de millones de pesos corrientes)

Fuente: DANE - 2016



2.4 VULNERABILIDAD

Permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados por diversos factores.

2.4.1 ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS

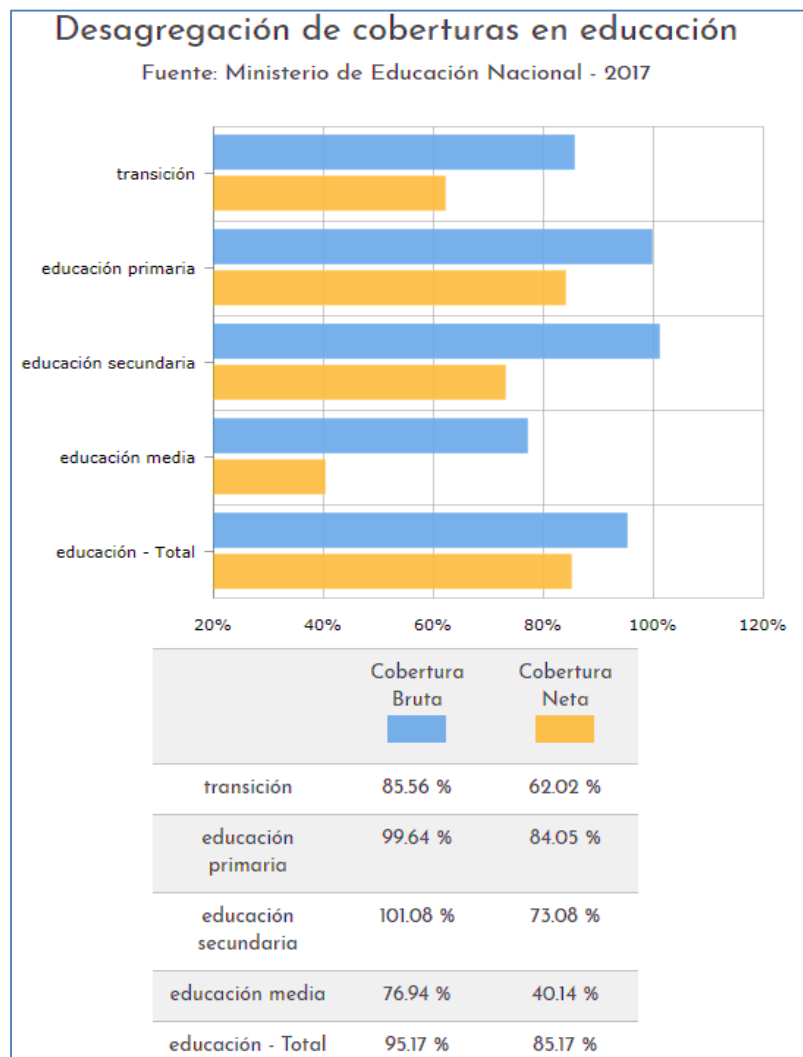
Permite conocer cuáles son los retos y desafíos de la entidad en llevar los servicios públicos especialmente en agua, alcantarillado y aseo a la población del Departamento del Huila, teniendo como meta ampliar la cobertura en un 100%

COBERTURAS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA		
SERVICIO	%COBERTURA URBANA	%COBERTURA RURAL
ACUEDUCTO	98,64	67,25
ALCANTARILLADO	96,16	27,78
ASEO	95,2	36,34

Fuente: Aguas del Huila S.A E.S.P

2.4.2 ACCESO A EDUCACION

Esta variable de cobertura de Educación es una de las primeras metas de producto en que piensa en un política pública, aún más en el Departamento del Huila, de allí la importancia de su medición y seguimiento. Adicionalmente algunos de nuestros programas de fortalecimiento y asistencia apoyan a las Instituciones educativas Departamentales, como acceso a la población, especialmente la rural dispersa.



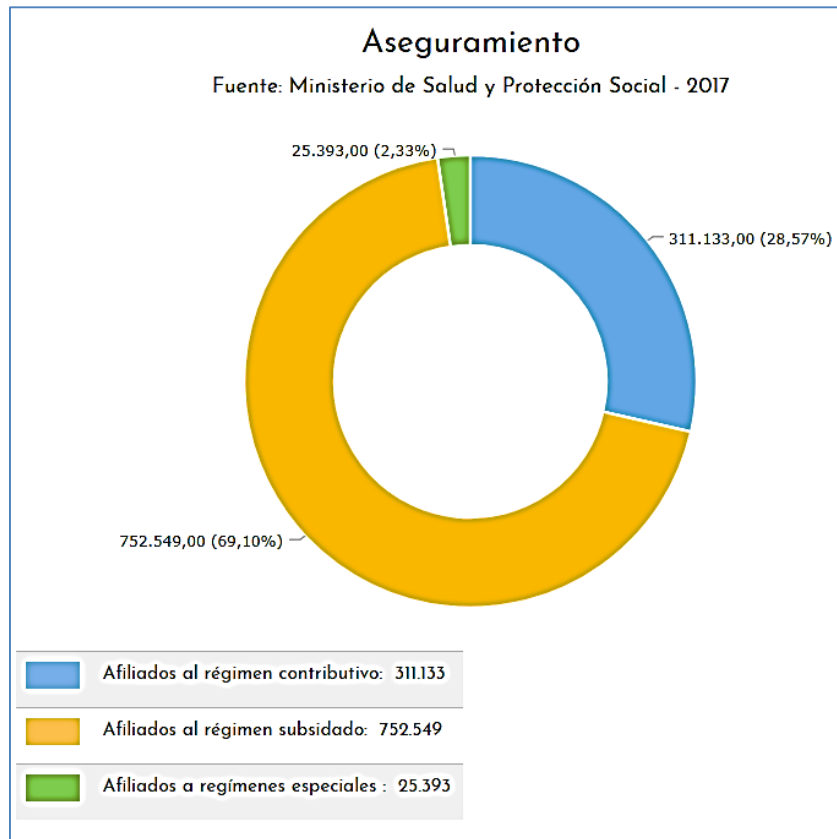
2.4.2 ACCESO A LA SALUD

Una de las principales metas de la entidad consiste en mejorar la salud de los Huilenses. Por lo tanto las estadísticas permiten enfocar los esfuerzos de la Entidad en reducir los índices de morbilidad y mortalidad, especialmente las producidas por consumo de agua en mal estado (Agua no apta para el consumo Humano).

Como una línea base, se tienen los siguientes indicadores.



Según cifras del Ministerio de Salud y protección social del año 2017, a partir del reporte de afiliados a BDUA (Base de Datos Única del Sistema de Seguridad Social), a 2017 un total de 752.549 habitantes del departamento del Huila pertenecían al régimen subsidiado (equivalente al 69.10% de la población total), mientras que 301.133 personas pertenecían al régimen contributivo (28.57%), el restante corresponden a régimen especiales con un total de 23.393 personal equivalentes al 2.33%



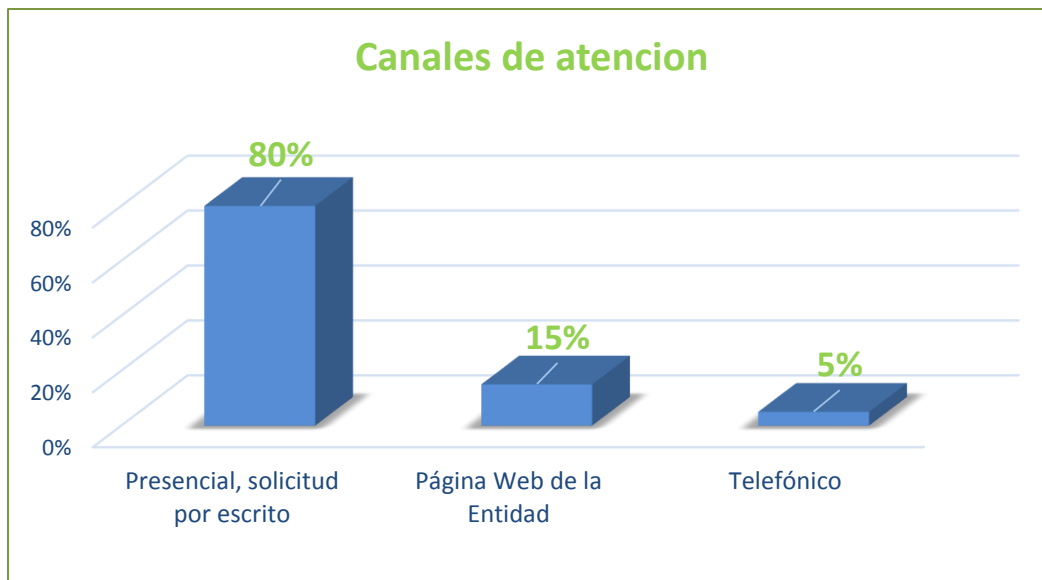
3: VARIABLES INTRISECAS

Esta variable hace referencia a actividades, acciones o valores comunes de los ciudadanos dentro de la Entidad Aguas del Huila S.A E.S.P, permitiendo identificar características para diferenciarlos, y así tomar decisiones frente a las alternativas de cada usuario.

3.1 CANALES DE ATENCION

A continuación se describen los canales de atención utilizados por los usuarios para la radicación de PQRS (Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia). Se describe en orden descendente el módulo de canal más utilizado por los usuarios.

- Presencial, solicitud por escrito
- Página Web de la Entidad
- Telefónico



Fuente: Aguas del Huila S.A E.S.P

3.2 CLIENTES

Para la Empresa Aguas del Huila S.A .E.S.P., el cliente está definido como la persona o empresa que paga por comprar o utilizar nuestros productos o servicios, por lo anteriormente expuesto se ha determinado la división de los siguientes clientes, adicionalmente se tiene como premisa la satisfacción.

- Alcaldes afiliados al PDA
- Usuarios de las Empresas de Servicios Públicos de los Municipios
- Empresas de Servicios Públicos del Departamento o el país
- Juntas administradoras de Acueducto
- Personas naturales que requieran el servicio

3.3 USUARIOS

Los usuarios de Aguas del Huila S.A. E.S.P., son aquellas personas naturales o jurídicas, que se benefician de los servicios que presta la entidad tanto de los proyectos relacionados con agua y alcantarillado, como del apoyo técnico y de fortalecimiento Institucional.

El uso o beneficio de nuestros programas, proyectos o actividades desarrolladas, impacta directamente al ciudadano o por medio de un ente jurídico, como las empresas de Servicios Públicos, la Gobernación o las mismas Alcaldías del Departamento del Huila.

Listado de Usuarios de la Entidad Aguas del Huila S.A .E.S.P:

- **Gobernación de Huila:** Bajo nuestra entidad descentralizada se cumple con metas de Gobierno plasmadas en el Plan de Desarrollo, relacionadas con agua potable y saneamiento básico.
- **Alcaldías Municipales:** Son los principales clientes y/o usuarios de nuestra entidad, para la fecha 36 de los 37 municipios del Departamento del Huila, se han vinculado al Plan Departamental de Aguas. Dicho Plan consiste en que los municipios ceden los recursos para agua potable y saneamiento básico, que la nación les asigna para la ejecución de Proyectos.
- **Prestadores de servicios Públicos:** Son quienes prestan los servicios de agua potable, alcantarillado y aseo a la mayoría de la población, y son usuarios porque materializan y administran los proyectos que ejecuta la Entidad en beneficio de la comunidad. Así mismo las organizaciones autorizadas en municipios menores, en zonas rurales y en áreas o zonas suburbanas específicas. estos prestadores son los siguientes:
 - ✓ Empresas Prestadores de servicios Públicos Domiciliarios
 - ✓ Oficinas Municipales de Servicios Públicos
 - ✓ Juntas administradoras de acueductos veredales

DERECHOS

Los ciudadanos en general cuentan con diferentes derechos para con nuestra entidad Aguas del Huila, teniendo como base que se ofrece siempre un servicio oportuno y eficiente, pero sobre todo satisfactorio y de calidad a nuestros usuarios y/o clientes por parte de la Entidad. A continuación se listan los derechos:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Obtener un servicio de calidad y transparencia en cada una de las atenciones recibidas por la Entidad ya sea dentro o fuera de ella, y a su vez Gestionar la oportuna solución a las solicitudes recibidas por los ciudadanos.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Poder visualizar y verificación la Gestión realizada, frente al apoyo que se realiza, dentro de los programas adelantados por la Entidad, tanto en fortaleciendo Institucional como asistencia técnica en el área rural y urbana, de igual forma el avance o puesta en marcha de los proyectos de agua y alcantarillado en el Departamento del Huila.

NECESIDADES

La ciudadana frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios tiene gran trascendencia ya que apunta de manera directa la calidad de vida de los ciudadanos, mejorando las condiciones de salud y bienestar, apuntando a indicadores de calidad del Agua, cobertura poblacional y mejorando las necesidades básicas de prestación, teniendo en cuenta que para la Entidad es de gran importancia hacer parte de la mejora continua de dichos servicios, prestando siempre asistencia institucional, técnica y profesional a lo largo y ancho del Departamento.

Teniendo en cuenta que este campo temático es de gran importancia y amplitud, y que conlleva a la participación de la ciudadanía constante por contar, tener y/o mejorar los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo tanto en la zona rural como urbana y de la misma manera su administración y operación para conservar los sistemas; Se tiene como propósito de la Entidad seguir mejorando las condiciones de los servicios domiciliarios en beneficio de la Población, como también en conservar y preservar el medio ambiente.

Hoy en día por parte la ciudadanía y de los administradores de los servicios públicos domiciliarios, se presentan diferentes necesidades frente a la mala administración y conservación tanto del recurso hídrico, como del sostenimiento y manejo adecuado de la infraestructura, siendo estos los factores más afectados por la comunidad, y a su vez requieren de un mayor alcance y apoyo de Entidades como Aguas del Huila S.A E.S. para fortalecer, capacitar, instruir, mejorar y administrar mejor los recursos de sostenimiento y calidad de vida como son los servicios públicos domiciliarios.

PROBLEMAS

Para la Entidad los problemas de la comunidad en materia de Agua Potable y Saneamiento Básico son claros y precisos, aun con mayor alcance en la zona rural del Departamento del Huila, ya que existe un desabastecimiento de agua en algunas zonas, por lo que los usuarios toman la decisión de realizar sistemas individuales para su abastecimiento, de otra parte, la calidad del agua suministrada por las Empresas de Servicios públicos o las Juntas Administradoras es uno de los inconvenientes con mayor relevancia, ya que en algunos casos se consume agua no apta para el consumo Humano, identificando problemas de salud en los usuarios, igualmente se presentan por parte de las comunidades una mala práctica en la conservación del medio ambiente, causando desgaste en la infraestructura, lo cual conlleva a realizar inversión para la mejora, generando además una mayor cultura de pago por los usuarios de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo. Asimismo se tiene problemas en el desconocimiento de operación y administración de las Empresas de Servicios Públicos, siendo estos los encargados de entregar un servicio en buenas condiciones.

De acuerdo a todos y cada uno de los problemas que los ciudadanos cuentan en materia de agua, alcantarillado y aseo, la Entidad Aguas el Huila S.A .E.S.P brinda el apoyo y soporte para poder solucionar y/o mitigar dichos inconvenientes, bajo programas y Proyectos realizados y ejecutados por la Entidad tanto en la zona rural como urbana, abarcando en su mayoría todo el Departamento.

ANALISIS DOFA

Fortalezas

- Aguas del Huila S.A E.S.P es la única entidad prestadora de los servicios públicos domiciliarios como acueducto, alcantarillado y aseo en el Departamento que opera más de un Municipio.
- Calidad de la prestación del servicio de acueducto en las regiones atendidas.
- Contamos con la capacidad de construcción de obras de infraestructura para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios y comunidades para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida
- Aguas del Huila ofrece asistencia, asesoría y capacitación a los municipios y comunidades en el territorio nacional en aspectos como la administración, operación y mantenimiento de los sistemas para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, siendo entidad líder en prestar estos servicios en el Departamento.
- De otra parte Desarrolla y/o gesta las políticas que adopten las entidades territoriales en las áreas de planeación, asistencia técnica, capacitación y planes de gestión según las directrices, planes y programas que adopte la autoridad competente.
- Realiza La compra, exportación, importación, distribución y venta todo tipo elementos para la prestación de servicios públicos domiciliarios y otros servicios.

Debilidades

- Baja capacidad de expansión de la cobertura sobre los servicios prestados, ya que los demás Municipios cuentan con su propia empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.

Oportunidades

- Incremento en ventas o comercialización de productos y/o elementos para la prestación del servicio, aumentando niveles de ingreso a la Entidad.
- Aumento en apoyo técnico y fortalecimiento Institucional tanto a las empresas de servicios públicos en la zona urbana, como a las Juntas Administradoras de los acueductos rurales, con el fin de mejorar los indicadores de prestación como calidad de Agua suministrada, disminución de Porcentaje de Perdida de Agua y continuidad o periodicidad del servicio en 24/7, ayudando de igual forma a mejorar las condiciones de uso y ahorro eficiente del agua.

Amenazas

- Influencia política en la administración y operación de la empresa.
- Disminución e insuficiencia del recurso hídrico dados los altos volúmenes de agua consumidos por la población y el porcentaje de pérdida y contaminación proporcionados por las Comunidades.

ESTRATEGIA

Aguas del Huila S.A E.S.P, desarrolla su gestión bajo principios y criterios que ayudan al ciudadano a cubrir, solucionar y remediar sus necesidades en relación a los servicios Públicos Domiciliarios y de contar con sistemas de abastecimiento de agua, alcantarillado y de recolección de residuos sólidos, los cuales se describen así:

- Satisfacción continua e integral del cliente y/o usuario.
- Desarrollo de la gestión con personal competente y comprometido en la búsqueda de la eficacia y la eficiencia de los procesos de la entidad.
- Conocimiento Integral, para atender cualquier tipo de inquietud o solicitud por parte de la comunidad.
- Administración, confiable, sistematizada y transparente de la información de la entidad.
- Mejoramiento continuo de la gestión y servicios que cuenta la Entidad.
- Desarrollo de actividades con nivel de confiabilidad y confianza para nuestros clientes.