

IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A.E.S.P OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS
Y RECLAMOS EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY
1474 DEL 12 JULIO DEL 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCION**

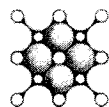
PRIMER SEMESTRE 2016

JULIO DE 2016



AGUA CON TODO EL CORAZÓN
Sede Principal : Carrera 3 1-04 B/La Pola - PBX: (8)2756000 - FAX: (8)2618982
PQR : Carrera 3 6-94
Línea de Atención al Usuario: (116) - Ibagué (TOL)
www.ibal.gov.co - sistemas@bal.gov.co





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

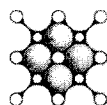
Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. METODOLOGIA
4. EVALUACION
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

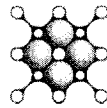
Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, la cual en su artículo 76 reza: OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. "En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En atención a lo anterior, esta oficina en cumplimiento de sus funciones de evaluación y verificación, establecidos en el artículo 12 literal i), de la ley 87 de 1983, luego realizar seguimiento aleatorio, a los PQR allegados a la empresa en el primer semestre de la vigencia 2016 realiza el presente informe.





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el primer semestre de la vigencia 2016, verificando la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de los procedimientos, normas y demás actos administrativos internos que enmarcan la actuación, con el propósito de sugerir recomendaciones en procura del mejoramiento continuo, y a su vez dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento aleatorio a los PQR recepcionados en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP – OFICIAL, durante el primer semestre de 2016, a través de los medios con los que cuenta la empresa para que el usuario realice sus PQR.

3. METODOLOGIA

Se evidencia el cumplimiento mediante la observación y revisión selectiva en los diferentes medios de recepción.

4. EVALUACION

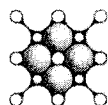
4.1 SEGUIMIENTO OFICINA ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (Art. 153 Ley 142/94)

Cuando el suscriptor y/o usuario, no se encuentra conforme con la facturación del mes de, respecto de la prestación del servicio y/o otra causa, presenta petición, queja y/o recurso ante la Oficina de Atención al Cliente y PQR, para lo cual, los Asesores de Servicios, deben registrar la solicitud a través del sistema Ibal, si es verbal, mediante el recibimiento de servicio (PQR), o si la petición o queja la realiza mediante escrito, se registra ante la Asesora de Servicios de información, con el fin de efectuar la radicación y establecer datos del cliente y proceder al reparto de la peticiones, control de términos y estado actuaciones.

Asignada las peticiones, el Analista Jurídico de PQR, inicia la actuación administrativa. La asesora de servicios de información una vez se surta el tramite gubernativo procede a enviar los correos, registrar en el libro radicador las respuestas de PQR, registradas las peticiones, realiza las notificaciones de las actuaciones administrativas de PQR, de conformidad con el Artículo 44 y 45 del C.C.A.

A continuación se relaciona la información suministrada por la oficina de PQR durante el primer semestre de 2016 (Oficio No. 552 – 7387 del 08/07/16):





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

1. Numero de PQR'S recepcionados durante el primer semestre de 2016:

| VERBALES -2016 | |
|----------------|-----------------|
| MES | # DE PETICIONES |
| ENERO | 459 |
| FEBRERO | 452 |
| MARZO | 362 |
| ABRIL | 431 |
| MAYO | 482 |
| JUNIO | 508 |
| TOTAL | 2694 |

| ESCRITAS -2016 | |
|----------------|-----------------|
| MES | # DE PETICIONES |
| ENERO | 577 |
| FEBRERO | 611 |
| MARZO | 730 |
| ABRIL | 667 |
| MAYO | 646 |
| JUNIO | 617 |
| TOTAL | 3848 |

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| TOTAL PQR'S PRIMER SEMESTRE DE 2016 | <u>6542</u> |
|-------------------------------------|-------------|

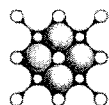
2. Porcentaje de PQR'S pendientes por solucionar durante el primer semestre de 2016:



$$477 * 100 = 47700 / 6542 = 7.3 \%$$

El porcentaje de PQR'S pendientes por solucionar equivalen al 7.3% del 100% de PQR'S ingresadas durante el primer semestre de 2016.





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

3. Porcentaje de PQR'S resueltas durante el primer semestre de 2016:

$$100 \% - 7.3 \% = 92.7 \%$$

El porcentaje de PQR'S solucionadas equivalen al 92.7% del 100% de PQR'S ingresadas durante el primer semestre de 2016.

4. Promedio de tiempo que se tarda para dar solución a los usuarios:

Teniendo en cuenta la ley 142/1994 de servicios públicos domiciliarios esta jefatura cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la entrada de las PQR'S para dar solución (respuesta) a los usuarios.

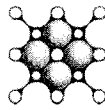
4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

En la página web de la empresa <http://www.ibal.gov.co/>, se encuentra el link Peticiones, Quejas y Recursos, mediante el cual los usuarios pueden ingresar sus solicitudes, las cuales se direccionan al proceso de su competencia.

The screenshot shows a web browser window with the URL www.ibal.gov.co/servicio/buzon.php?acc=1. The page title is "PQR IBAL S.A E.S.P - OFICIAL". The form includes fields for "Nombre Usuario", "Dirección Usuario", "Teléfono Usuario", "Num. Matricula", "Su E-mail", and "Descripción de su Petición ó Sugerencia". The date and time are "Fecha: 2015-01-15" and "Hora: 07:18:38". There are "Enviar Sugerencia" and "Cancelar" buttons. A sidebar on the right contains a menu with items like "Resolución 695 de 2014", "Información General", "Caso de Aplicación", and "INFORMACIÓN DE INTERÉS".

Durante el primer semestre de la vigencia 2016, se recibió un promedio de 23 (veintitrés) solicitudes mensuales para un total en el semestre de 139 (ciento treinta y nueve) solicitudes por parte de usuarios a través de la página Web de la Empresa, las cuales el área de Gestión Tecnológica direcciono a las dependencias responsables de su trámite.





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

El objetivo del Call Center es registrar la información de los daños reportados vía línea 116, manteniendo estadísticas sobre las llamadas, la duración de las mismas, el daño, el tiempo de solución, los materiales utilizados y el personal empleado.

PROCESO DEL CALL CENTER

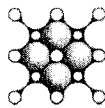
La gestión de las operadoras del Call Center se inicia en la sección **Reporte de Daños**, en donde se realizan las actividades de ingreso y administración de la información de los reportes de daños del call center.

Al momento de atender una llamada que ingresa por medio de la línea 116 la operadora tiene que verificar si la información ya pertenece a un reporte, esto se realiza por medio del formulario que está disponible en ésta sección, el cual nos permite ubicar reportes por: Estado del reporte, Nombre del Barrio, Dirección del Reporte, Número del Reporte y Fecha del Reporte.

Hecha la verificación del reporte y si éste EXISTE, al usuario que llama se le informa sobre el desarrollo del reporte, de lo contrario una vez finalizada la captura de la información en el formulario, el software genera un **Número de Reporte**, el cual se tiene que suministrar al usuario que llama para que él realice seguimiento a su reporte por medio de este número.

A continuación se relaciona cuadro resumen de los reportes generados por diferentes conceptos, por petición de los usuarios al Call Center en el primer semestre de la vigencia 2016:





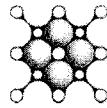
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaiguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

De : 2016-01-01 - A : 2016-06-30

| SIN DEFINIR | | | | | | | |
|--------------------------------------|------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------|
| PETICIÓN | Pendientes | Informados | Confirmados | Solucionados | Finalizados | No Validos | Total |
| LLAMADA ERRADA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 21 |
| Subtotal | | | | | | | |
| DIVISION TECNICA ACUEDUCTO | | | | | | | |
| PETICIÓN | Pendientes | Informados | Confirmados | Solucionados | Finalizados | No Validos | Total |
| DAÑO EN RED MATRIZ A CUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 209 | 0 | 0 | 209 |
| FUGA DOMICILIARIA A CUEDUCTO | 0 | 6 | 0 | 2204 | 0 | 2 | 2212 |
| ROBO DE MEDIDOR | 0 | 0 | 0 | 123 | 0 | 1 | 124 |
| FUGA DE MEDIDOR | 0 | 0 | 0 | 271 | 0 | 0 | 271 |
| GEOFONO EXTERNO | 0 | 0 | 0 | 42 | 0 | 0 | 42 |
| COMPRESOR | 0 | 69 | 0 | 10 | 151 | 0 | 230 |
| INSTALACION DE HIDRANTE | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| INSTALACION DE VÁLVULA | 0 | 1 | 0 | 9 | 0 | 0 | 10 |
| MANTENIMIENTO DE VÁLVULA | 0 | 3 | 0 | 13 | 0 | 0 | 16 |
| RETIRO DE ESCOMBROS | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| RECUPERACION EN RECEBO A CUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| RECUPERACION EN ASFALTO A CUEDUCTO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DAÑO EN LLA VE DE PASO | 0 | 0 | 0 | 49 | 0 | 0 | 49 |
| INSTALACION DE TAPA VÁLVULA | 0 | 5 | 0 | 12 | 0 | 0 | 17 |
| DAÑO RED MA TRIZ 1" A CUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DAÑO RED MA TRIZ 2" A CUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| DAÑO RED MA TRIZ 3" A CUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 23 | 0 | 0 | 23 |
| DAÑO RED MA TRIZ 4" A CUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| DAÑO RED MA TRIZ 12" A CUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DAÑO RED MA TRIZ 20 A CUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO | 0 | 4 | 0 | 912 | 0 | 1 | 917 |
| FRAUDE ACUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| INSTALACION LLA VES DE PASO | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 10 |
| REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| RECUPERACION DE ANDEN ACUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOMA DE PRESIÓN INSP. REDES | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| INSTALACION DE VENTOSAS INSP. REDES | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| INSTALACION DOMICILIARIA | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TAPONAMIENTO DOMICILIARIA | 0 | 0 | 0 | 34 | 0 | 0 | 34 |
| SONDEO DE RED MA TRIZ DE ACUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SIN SERVICIO ACUEDUCTO | 4 | 1436 | 0 | 6 | 1 | 1 | 1448 |
| ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| GEOFONO MARCA DO | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| GEOFONO - BARRIDO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO | 0 | 15 | 0 | 1 | 0 | 0 | 16 |
| VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO | 0 | 554 | 0 | 4 | 1 | 1 | 560 |
| INSTALACION VENTOSA | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| BAJA PRESION | 0 | 58 | 0 | 0 | 0 | 0 | 58 |
| REALIZAR APIQUE | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| MANTENIMIENTO EN LA BOCA TOMA | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| CAMBIO DE VALVULA | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| Subtotal | | | | | | | |





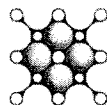
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO

| PETICIÓN | Pendientes | Informados | Confirmados | Solucionados | Finalizados | No Validos | Total |
|---------------------------------------------|------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------|
| SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO | 0 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 |
| LAVADO RED MATRIZ | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS | 0 | 57 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 |
| LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| SUMIDERO COLAPSADO | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| POZO COLAPSADO | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| PASACALLE COLAPSADO | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| CONSTRUCCIÓN POZO DE INSPECCIÓN | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INSTALACIÓN REJILLA | 0 | 63 | 0 | 0 | 0 | 0 | 63 |
| INSTALACION TAPA POZO | 0 | 93 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 |
| SERVICIO DE VACTOR (Pagado) | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO | 0 | 36 | 0 | 1 | 0 | 0 | 37 |
| FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| POZO REBOSADO | 0 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| LIMPIEZA DE SUMIDERO | 0 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| PASACALLE TAPADO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

| | | | | | | | |
|------------------------------------------|---|-----|---|---|---|---|-----|
| POZO TAPADO | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RECUPERACION EN CONCRETO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| LIMPIEZA DE PASACALLE | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| LIMPIEZA DE POZO | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| SONDEO Y LAVADO SUMIDEROS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| VISITA TECNICA ALCANTARILLADO | 0 | 181 | 0 | 0 | 0 | 0 | 181 |
| INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INSTALACION PASACALLE | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| INUNDACION | 0 | 54 | 0 | 0 | 0 | 1 | 55 |
| FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| INSTALACION DE PASACALLE | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |

Subtotal

DIVISION CONTROL PERDIDAS

| PETICIÓN | Pendientes | Informados | Confirmados | Solucionados | Finalizados | No Validos | Total |
|------------------------------|------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------|
| GEOFONO INTERNO | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| INSTALACION DE MEDIDOR | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| LEVANTAMIENTO MEDIDOR | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INDEPENDIZACION DOMICILIARIA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

Subtotal

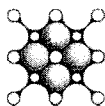
TOTAL REPORTES

7002



AGUA CON TODO EL CORAZÓN
 Sede Principal: Carrera 31-04 B/La Pola - PBX: (8)2756000 - FAX: (8)2618982
 PQR: Carrera 3 6-94
 Línea de Atención al Usuario: (116) - Ibagué (TOL)
www.ibal.gov.co - sistemas@ibal.gov.co





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibagüera de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

4.4 SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Por parte del Jefe de Grupo Tecnológico y de Sistemas, se recibió la siguiente información mediante oficio No. 620-123 del 06 de julio de 2016, respecto al software Camaleón:

- El software Camaleón se encuentra activo debidamente funcional y se puede visualizar a través de cualquier navegador web mediante la ruta <http://192.168.0.10/gestiondoc/>

- A partir del 1 de abril de 2016, se inició con la implementación de Camaleón en todos los procesos de la empresa, en las actividades de radicación, distribución de correspondencia y control de términos, igualmente los usuarios del software, a través del menú informes pueden consultar la trazabilidad de radicados, Informe PQR vencidos, radicados de entrada, radicados por solicitud.

Por parte del Jefe Grupo Administrativo y Talento Humano, se recibió la siguiente información mediante oficio No. 610-711 del 07 de julio de 2016:

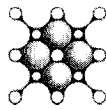
- El software de gestión documental Camaleón está cumpliendo con el proceso de radicación y distribución de trámites que ingresan a la empresa, donde tiene acceso todo el personal Administrativo y Operativo al cual se le realizó la capacitación pertinente por la oficina de sistemas, y se les asignó usuario y contraseña para su ingreso y cierre de trámites.

- Además se asignó un personal para la atención de usuarios, recepción y manejo de este software, personal que se encuentra ubicado en la calle 3 con carrera 6 y un punto en la planta de la Pola, este personal se encuentra bajo la supervisión del Grupo Administrativo y de Talento Humano.

- Se creó un link en la nueva página del IBAL donde los usuarios podrán radicar sus quejas las cuales serán recepcionadas por el personal de la ventanilla única el cual está encargado de revisar y radicar en el software Camaleón las quejas que llegan al correo que direcciona el link de la página Web.

- Se está realizando control de tiempos de respuesta y cierre de trámites por parte del Técnico Administrativo, en las diferentes dependencias con el fin de verificar el debido funcionamiento del software.





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
 Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

Luego de realizar un aleatorio respecto a la trazabilidad de algunos radicados se evidencio en el Software Camaleón:

Trazabilidad de Radicados de Entrada

| Radicado | : 7060 | Año | : 2016 | | |
|-------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-----------|-----------------|
| Buscar | | | | | |
| Radicado | : 7060 | Año | : 2016 | | |
| Asunto | : SOLICITUD LIMPIEZA DE REJILLA | | | | |
| Documento | : 800113389-7 | | | | |
| Remitente | : SECRETARIA DE GOBIERNO | | | | |
| Dirección | : ALCALDIA MUNICIPAL | | | | |
| Telefono | : 2611181- 2617030 | | | | |
| Registros: 6 | | | | | |
| Asignado | Movimiento | Fecha Asignacion | Fecha proyectada | Respuesta | Fecha Respuesta |
| RONALD CRUZ | ASIGNAR | 01/07/2016 | 24/06/2016 | | |
| MARTHA GUERRERO | ASIGNAR | 22/06/2016 | 24/06/2016 | | 01/07/2016 |
| JHOANA BETANCOURT | ASIGNAR | 14/06/2016 | 24/06/2016 | | 22/06/2016 |
| DIANA COBA | ASIGNAR | 07/06/2016 | 24/06/2016 | | 22/06/2016 |
| MARTHA GUERRERO | ASIGNAR | 07/06/2016 | 24/06/2016 | | 22/06/2016 |
| MARINA RESTREPO | ASIGNAR | 03/06/2016 | 24/06/2016 | | 22/06/2016 |

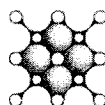
Se puede evidenciar que la fecha de asignación que aparece en el software es posterior a la fecha proyectada para respuesta, al indagar con el funcionario al que finalmente se le asignó el documento comenta que el día 01 de julio recibió la solicitud y ese mismo día se dio respuesta con el oficio No. 530-1603, la cual no se actualizado el software.

Trazabilidad de Radicados de Entrada

| Radicado | : 8333 | Año | : 2016 | | |
|------------------|-----------------------------------------|------------------|------------------|-----------|-----------------|
| Buscar | | | | | |
| Radicado | : 8333 | Año | : 2016 | | |
| Asunto | : INFORMACION CONTRATO N° 0058 DEL 2016 | | | | |
| Documento | : 79268184 | | | | |
| Remitente | : HERNANDO SANDOVAL GUZMAN | | | | |
| Dirección | : carrera 7 N° 9-57 2 piso | | | | |
| Telefono | : 2623590 | | | | |
| Registros: 3 | | | | | |
| Asignado | Movimiento | Fecha Asignacion | Fecha proyectada | Respuesta | Fecha Respuesta |
| CARLOS CAMACHO | ASIGNAR | 08/07/2016 | 05/07/2016 | | |
| ERNESTINA SUAREZ | ASIGNAR | 01/07/2016 | 05/07/2016 | | 08/07/2016 |
| MARINA RESTREPO | ASIGNAR | 01/07/2016 | 05/07/2016 | | 01/07/2016 |

En este radicado la fecha de asignación es posterior a la fecha proyectada y no se evidencia fecha de respuesta.





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

Trazabilidad de Radicados de Entrada

| Radicado | : 7022 | Ano | : 2016 | | |
|-----------------------|--------------------------|------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Buscar | | | | | |
| Falta Digitar Año | | | | | |
| Radicado | : 7022 | Año | : 2016 | | |
| Asunto | : MEMORANDO | | | | |
| Documento | : 800113389-7 | | | | |
| Remitente | : SECRETARIA DE GOBIERNO | | | | |
| Dirección | : ALCALDIA MUNICIPAL | | | | |
| Telefono | : 2611181- 2617030 | | | | |
| Registros: 4 | | | | | |
| Asignado | Movimiento | Fecha Asignacion | Fecha proyectada | Respuesta | Fecha Respuesta |
| JAVIER PIEDRAHITA | ASIGNAR | 14/07/2016 | 24/06/2016 | | |
| ABDA ROCIO SANCHEZ | ASIGNAR | 12/07/2016 | 24/06/2016 | SE DIO TRASLADO AL JEFE DEL GRUPO ADMINISTRATIVO Y DE TALENTO HUMANO, POR SER DE SU COMPETENCIA | 14/07/2016 |
| ADRIANA ROBLES | ASIGNAR | 03/06/2016 | 24/06/2016 | | 12/07/2016 |
| MARINA RESTREPO | ASIGNAR | 03/06/2016 | 24/06/2016 | | 12/07/2016 |

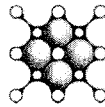
En este radicado se evidencia que se asigna el mismo día que vence en el software para dar respuesta.

Trazabilidad de Radicados de Entrada

| Radicado | : 8029 | Ano | : 2016 | | |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-----------|-----------------|
| Buscar | | | | | |
| Falta Digitar Año | | | | | |
| Radicado | : 8029 | Año | : 2016 | | |
| Asunto | : SOLICITA VISITA DEL GERENTE PARA PROBLEMÁTICA DEL BARRIO EDUARDO SANTOS | | | | |
| Documento | : 32822621 | | | | |
| Remitente | : RUTH MARY GUERRERO | | | | |
| Dirección | : CRA 4 N° 18-45 APTO 301 CENTRO | | | | |
| Telefono | : 3102488757 | | | | |
| Registros: 3 | | | | | |
| Asignado | Movimiento | Fecha Asignacion | Fecha proyectada | Respuesta | Fecha Respuesta |
| MARTHA GUERRERO | ASIGNAR | 14/07/2016 | 18/07/2016 | | |
| DIANA COBA | ASIGNAR | 28/06/2016 | 18/07/2016 | | 14/07/2016 |
| MARINA RESTREPO | ASIGNAR | 27/06/2016 | 18/07/2016 | | 14/07/2016 |

En este radicado a pesar de que no está vencido, se puede observar que el oficio se radica el 27 de junio en ventanilla única y hasta el 14 de julio cuando ya solo quedan cuatro (4) días para su vencimiento se asigna al responsable de dar respuesta.





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

- Al verificar la trazabilidad de la documentación, se evidencia que algunos funcionarios a pesar de enviar respuesta a los usuarios, no actualizan la información en el software, por esta razón se reporta como vencido.
- Se observó demoras en algunas dependencias para trasladar la documentación en el software al funcionario que debe dar respuesta la solicitud radicada.

5. CONCLUSIONES

- El software Camaleón se encuentra en funcionamiento, a pesar de esto al realizar seguimiento se evidencian algunas falencias en el uso del software como lo son: demoras en realizar el traslado a la persona responsable de dar respuesta, asignación de documentos posteriores a la fecha de vencimiento, no se actualiza el software cuando se finaliza el proceso de respuesta a los usuarios.
- La empresa cuenta con diferentes mecanismos para recepcionar las peticiones de los usuarios, los cuales han sido eficientes.
- Los usuarios hacen uso de los diferentes medios que tiene a su disposición la empresa para la recepción de P.Q.R.

6. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que los procesos resuelvan las solicitudes dentro de los términos establecidos por las normas, de fondo, claras, precisos y de manera congruente con los requerimientos de los peticionarios.
- Se debe dar buen uso al software de Gestión Documental Camaleón, actualizando la información al finalizar los trámites, trasladando a tiempo la documentación a la persona responsable de dar respuesta.

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Control Interno

