



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

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



EMPRESA IBAGUERENA 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 SEGUNDO SEMESTRE 2014

ENERO DE 2015



Carrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola. PBX (8)2756000 – FAX (8)2618982 – PQR. Av. 15 No. 6-48
Call Center Línea 116 – www.ibal.gov.co – email: sistemas@ibal.gov.co – Ibagué (Tolima)



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

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



CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

5. CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
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 segundo semestre de la vigencia 2014 realiza el presente informe.



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

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



1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el segundo semestre de la vigencia 2014, 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 segundo semestre de 2014, 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 trámite 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.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

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



A continuación se relaciona la información suministrada por la oficina de PQR durante el segundo semestre de 2014 (Oficio No. 552-0004 del 09/01/14 radicado en esta oficina el 14/01/15):

PORCENTAJE DE PQR RECEPCIONADOS DURANTE SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2014.

AÑO 2014 SEGUNDO SEMESTRE	P.Q.R	VERBALES
JUNIO A DICIEMBRE	2153	5994
TOTAL PQR RECEPCIONADOS SEG.SEMESTRE	9512	5994
PORCENTANJE	22%	100%

PORCENTAJE DE PQR RESUELTAS DURANTE SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2014.

AÑO 2014 SEGUNDO SEMESTRE	P.Q.R	VERBALES
JUNIO A DICIEMBRE	1999	5544
PORCENTANJE	92.84%	92.49%

PORCENTAJE DE PQR PENDIENTES POR SOLUCIONAR SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2014.

AÑO 2014 SEGUNDO SEMESTRE	P.Q.R	VERBALES
JUNIO A DICIEMBRE	154	450
PORCENTANJE	7.16%	7.51%

PROMEDIO DE TIEMPO QUE SE TARDA PARA DAR SOLUCION A LOS USUARIOS.

Se resuelve en los Términos establecidos en la Ley 142 de 1994.





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

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



4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

En la página web de la empresa <http://www.ibal.gov.co/>, se encuentra el link Peticiones, Quejas y Reclamos, 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/pqr/pqr.jsp?acc=1. The page title is 'PQR IBAL S.A E.S.P - OFICIAL'. The form contains the following fields:

- Nombre Usuario
- Dirección Usuario
- Teléfono Usuario
- Num. Matricula
- Su E-mail
- Descripción de su Petición ó Sugerencia

Buttons: 'Enviar Sugerencia' and 'Cancelar'. A message at the bottom states: 'La Empresa verificará la información y se pondrá en contacto con usted, agradecemos su tiempo y colaboración, Cordialmente IBAL S.A E.S.P - OFICIAL'.

On the right sidebar, there is a menu with links: 'Resolución 695 de 2014', 'Información General', 'Caso de Aplicación', 'INFORMACIÓN DE INTERÉS', 'Requisitos solicitud disponibilidad', 'Formato de solicitud disponibilidad', 'Solicitud matricula temporal', 'Peticiones, Quejas y Reclamos', 'Indicadores de Gestión IBAL', 'Notificaciones P.Q.R', 'Propuestas Problematica Agua', and 'Postulación Problematica Agua'.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2014, se recibieron 12 (doce) solicitudes por parte de usuarios, las cuales se direccionaron a las respectivas dependencias para su trámite por parte del área de sistemas.

4.3. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES Y CORRESPONDENCIA EN GENERAL ALLEGADA A LA EMPRESA:

Se realizó seguimiento a las Peticiones Quejas y Reclamos y al cumplimiento de aplicación de términos durante el segundo semestre de 2014. La auditoría se desarrolló, teniendo como base la selección de una muestra de las solicitudes dirigidas por los clientes/usuarios externos a la Empresa Ibaguerena de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, donde se evidencio:

1. No, soportaron los documentos relativos a las respuestas, los radicados Distribuidos en el Programa de Correspondencia interna:

Sección Recuperación Cartera; radicados, nros. 10359, 10938 de Agosto 15 y 17 de Agosto y el 11577 de 11 Septiembre/14.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

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



Atención al Cliente PQR; radicados números 9773 de 05/08/14, 11125, 11144, 11487, 01, 02 y 10 de Septiembre de 2014. 12584, 12686, 13015, 13024, 13076 y 13091, de fechas 02, 14, y 15, de Octubre de 2014.

2. No exhibieron los documentos soportes relacionados con el aviso de Notificación, / edicto, los radicados de:

Sección Recuperación Cartera. 9562, 12258, 12278, y 12504.

Atención al Cliente PQRs, escritos nros. 8563, 8574, 8577, 8793, 9728, 9862, 10145, 10979, 11052, 11751, 12044, 12397, 12506, 12528, 12707, 12708, 12997, 13065, y 13066. Tramites verbales nros. 254621, 254684, 254968, 256687, 257052, 260114, 260233, 260317, 260538, y 260791.

3. No han inscrito y actualizado los PQRs, tanto verbales como los escritos de la Presente vigencia al Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

4. No se evidencio, diligenciado el formato denominado Seguimiento Control Radicados Código: GC-R-PQ-037, fecha 2014-07-30, versión: 02.

En el informe de auditoría se determinaron las siguientes observaciones:

1. El ingreso de los PQRs, al Programa de Correspondencia Camaleón POR Gestión Documental y Ventanilla Única; refleja inconsistencias los ítems de los Nombres/Usuarios, y la Solicitud/Asunto.

2. Dieron respuesta por fuera de los términos a los radicados correspondientes a:

Grupo Planeación; radicado nro. 12541 de Octubre 1° de 2014.

Director Operativo; radicados nros 9011 y 12665 de 21 de Agosto y 3 de Octubre de 2014.

Secretaría General; radicado nro. 11601 de Septiembre 12/2014.

3. Resolvieron solicitudes conforme a los términos de la Norma, sin embargo se Encuentran sin la respectiva, firma y fecha que conste el recibí de la respuesta:

Grupo Técnico de Alcantarillado, radicados nros, 11825, 12257, del 17 y 24 de Septiembre de 2014 12524 de Octubre 1° de 2014.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

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



Es importante mencionar que la selección de la muestra de las solicitudes, se realizó de conformidad con el alcance determinado; por lo que del Programa de correspondencia Camaleón PQR Gestión Documental y Ventanilla Única, que la Empresa tiene implementado se determinaron los radicados escritos que presentaron los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado, en cuanto los P.Q.R, verbales se seleccionó con los asesores, en razón a que el Programa, no los registra.

5. CONCLUSIONES

- La selección de la muestra de las solicitudes, se realizó de conformidad con el alcance determinado, por lo que del Programa de Correspondencia Camaleón PQR Gestión Documental y Ventanilla Única; que la Empresa tiene implementado se determinaron los radicados escritos que presentaron los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado; en cuanto los P.Q.R, verbales se seleccionó con los asesores, en razón a que el Programa, no los registra.

- Se evidencio que la página Web de la empresa se encuentra en actualización permanente, lo cual nos garantiza que los usuarios y/o grupos de interés mantengan informados de cualquier novedad.

-En la verificación a las peticiones de la muestra del alcance de la auditoria del 15 de Julio al 15 de Octubre de 2014, se evaluó la oportunidad de las respuestas de estas, conforme los registros que soportan las respuestas verificadas se detectaron falencias en los procesos de Planeación, Director Operativo, Grupo Alcantarillado, Grupo Acueducto, Atención al Cliente PQR - Escritos y verbales y Secretaria General.

-Entre otros aspectos auditados, está el relacionado con el ingreso de los PRQs, al Sistema Único de Información - SUIT; el cual se indago informando el auditado Jefe de Atención al Cliente P.Q.R. que en lo transcurrido de la actual vigencia, los analistas no los han ingresado debido a que el operador CONSORCIO PRESEA IBAGUE SERVICIO, estaba a cargo toda la información, la cual era manejada en el Programa Gestor.

6. RECOMENDACIONES

-Se recomienda dar celeridad a la inscripción y actualización de los PQRs, al Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

-Se sugiere diligenciar el formato denominado Seguimiento Control Radicados Código: GC-R-PQ-037, fecha 2014-07-30, versión: 02.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

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



- Se sugiere que los procesos resuelvan las solicitudes dentro de los términos establecidos por las normas, de fondo, claras, precisas y de manera congruente con los requerimientos de los peticionarios.

- Los responsables de cada proceso deben dar mayor importancia a los derechos de petición y/o solicitudes en general, con el fin de evitar sanciones a la empresa por incumplimientos.


OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Control Interno

