IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2
CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – ventanilla.unica@ibal.gov.co

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

SEGUNDO SEMESTRE 2021

ENERO DE 2022

Contenido

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

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

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

***4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE* DE GESTIÓN DOCUMENTAL – CAMALEON**

5. RECOMENDACIONES

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"*, a lo dispuesto en su artículo 76 el cual señala: *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 (…). 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 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 (1 de julio a 31 de diciembre) de la vigencia 2021, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el segundo semestre de la vigencia 2021, 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 2021, 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)

En la actualidad el proceso de Gestión Comercial, conforme a la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la empresa ha implementado el MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL CÓDIGO: GC-M-AC-002, cuyo objetivo es: "*El manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios del Proceso de Gestión Comercial y Atención al Cliente*.

Inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja o recurso; análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre del PQR, para continuar con la evaluación retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso".

A continuación se relaciona la información suministrada mediante Oficio No. 430-00122 de 05/01/2022 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR:

Teniendo en cuenta que la Empresa factura el servicio de acueducto y alcantarillado por periodo vencido; la información corresponde al periodo 11-2021 facturado en diciembre de 2021, así:

Total, usuarios facturados periodo a Junio de 2021	158.956

Total, usuarios facturados periodo de noviembre 2021.	160.307

- Trazabilidad indicador de reclamación comercial de julio a diciembre y en caso de incumplimiento informar acciones que se han tomado al respecto. Calificación del indicador de junio.

SEGUIMIENTO AL INDICADOR			
PERIODO DE MEDICION	META	MEDICION DEL INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
JUNIO	0,7	0,6%	125,44
JULIO	0,7	0,5%	129,21
AGOSTO	0,7	0,5%	129,71
SEPTIEMBRE	0,7	0,6%	113,71
OCTUBRE	0,7	0,6%	127,14
NOVIEMBRE	0,7	0,6%	123,58

Observación: no se presentan cifras del mes de diciembre de 2021; teniendo en cuenta que a la fecha no se ha cerrado la facturación correspondiente al periodo y no contamos con la información del total de usuarios facturados para el cálculo del indicador.

- PQRs recibidas mensualmente por modalidad de peticiones

PQR´S POR MODALIDAD DE JULIO A DICIEMBRE 2021				
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMACIONES	TOTAL
JULIO	278	0	796	1074
AGOSTO	240	0	819	1059
SEPTIRMBRE	350	00	812	1162
OCTUBRE	260	2	835	1097
NOVIEMBRE	299	1	857	1157
DICIEMBRE	267	0	801	1068
TOTAL	1695	4	4920	6617

- PQR escritos y verbales recepcionados de julio a diciembre de 2021:

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 1.975 PQR verbales, discriminados así:

PQR VERBALES DE JULIO A DICIEMBRE 30 DE 2021	
MES	TOTAL
JULIO	292
AGOSTO	284
SEPTIEMBRE	302
OCTUBRE	380
NOVIEMBRE	356
DICIEMBRE	361
TOTAL	1975

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 4642 PQR escritos, discriminados por mes, así:

PQR ESCRITOS DE JULIO A DICIEMBRE 30 DE 2021	
MES	**TOTAL**
JULIO	782
AGOSTO	775
SEPTIEMBRE	860
OCTUBRE	717
NOVIEMBRE	801
DICIEMBRE	707
TOTAL	**4642**

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de julio a diciembre de 2021 dentro de los términos de ley.

  Se informa que la Empresa dentro del término de ley emite respuesta al 100% de las PQRs presentadas por los usuarios, así que las PQR que se encuentran pendiente de resolver con corte al 30 de diciembre de 2021 están dentro del término legal establecido para dar respuesta oportunamente. (Ley 142 de1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).

PORCENTAJE DE PQR ESCRITOS Y VERBALES RESUELTOS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2021	
Total de peticiones, quejas y recursos recibidos en la Empresa	6617
Total de peticiones, quejas y recursos atendidos por parte de la Empresa a Diciembre 30 de 2021.	5977
Total de peticiones, quejas y recursos en término de respuesta por parte de la Empresa a Diciembre 30 de 2021.	640
Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de Julio a Diciembre 30 de 2021	90.3%
Porcentaje de PQR escritos y verbales en término de respuesta.	9.7%

El porcentaje de PQR´S atendidos corresponden al 90.3% del 100% de PQR´S recibidas durante el Semestre 2 - 2021, (diciembre 30 de 2021). El porcentaje restante, esto es, 9.7% de PQR´S recibidas **se encuentran en término de respuesta**.

- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de julio a diciembre 30 de 2021 por fuera de los términos de ley.

  Como se informó en el punto 5 el Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley al 100% de las PQRs presentadas por los usuarios.

- Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de Julio a diciembre 30 de 2021:

Las 640 peticiones que **se encuentran en término de respuesta** al 30 de diciembre de 2021 corresponden al 9.7% de aquellas recibidas entre el 9 al 30 de diciembre de 2021 y que serán atendidas dentro del término legal durante el mes de enero de 2022.

- Discriminación de PQR´S por canales de atención:

CANAL DE ATENCION	E-MAIL	ESCRITA	TELEFONICA	VERBAL	TOTAL
JULIO	460	322	0	292	1074
AGOSTO	448	325	2	284	1059
SEPTIRMBRE	685	174	1	302	1162
OCTUBRE	428	289	0	380	1097
NOVIEMBRE	460	340	1	356	1157
DICIEMBRE	398	309	0	361	1068
TOTAL	2881	1759	4	1975	6617

- Total de PQR recibidas en el segundo semestre, total PQR que no requieren respuesta, total de PQR que si requieren respuesta, total PQR respondidas, total PQR pendientes por responder.

Peticiones, Quejas o Recursos	Total
Total de PQR recibidas en el segundo semestre	6617
Total PQR que no requieren respuesta	Cero (0)
Total de PQR que si requieren respuesta	100%
Total PQR respondidas	5977

Total PQR pendientes por responder (**En término de respuesta**)	640

- Medio de envió utilizado para dar respuesta a las PQRs recibidas entre julio a diciembre 30 de 2021.

  El medio de comunicación para dar respuestas (Actos Administrativos de Respuesta) es la Empresa de CertiMail y Servicios Postales 472 y mediante publicación de avisos en el siguiente link de la página web de la Empresa http://contratacion.ibal.gov.co/notifica.

  Igualmente la empresa también está realizando notificación electrónica por medio del correo institucional notificacioneselectronicas@ibal.gov.co.

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

De conformidad con la Ley 142 de1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día de ingreso a la Empresa, adicionalmente:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

BUZON DE SUGERENCIAS

- Se informe respecto al buzón de sugerencias en la oficina F25 de servicio al cliente y P.Q.R, cada cuanto se revisa y que acciones se han tomado con las sugerencias encontradas de julio a diciembre de 2021:

El buzón de sugerencias se apertura una (1) vez al mes mediante la suscripción de un acta en la cual se deja constancia de las quejas o sugerencias recibidas y se direcciona al área o dependencia encargada de resolver.

Si el contenido de la queja o sugerencia amerita ser resuelta por un analista, se procede a radicar y entregar por reparto para que sea solucionada por el Grupo de Atención al Cliente y PQR.

- Cuál ha sido el avance a la implementación de la urna de la transparencia.

  La urna de trasparencia al igual q el buzón SQF, se apertura una (1) vez al mes mediante la suscripción de un acta. Desde su implementación en el mes de marzo de 2021 no se han evidenciado denuncias por actos de corrupción tanto en físicos en los puntos de atención como en la página web.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-001 del 07/01/2022 informa lo siguiente: En la página web de la empresa https://www.ibal.gov.co/peticion-yo-reclamos, se encuentra el menú de *Trámites y Servicios*, mediante el cual los usuarios pueden acceder a los diferentes servicios que presta la empresa; para el caso de Peticiones, Quejas y Recursos en este mismo menú se encuentra *Petición y/o Reclamos* mediante el cual los usuarios pueden ingresar fácilmente y realizar sus solicitudes.

PQR´s recibidos a través de la página web de la empresa www.ibal.gov.co , Menú TRAMITES Y SERVICIOS de julio a diciembre de 2021, Estos trámites son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co proceso encargado de iniciar el trámite del radicado a través del software de Gestión Documental CAMALEON.

Trámites y Servicios	Total
Autorización de Acometida Alcantarillado	3
Cancelación de matrícula IBAL	3
Caracterización de vertimientos Líquidos	6
Certificación de contrato	4
Contáctenos	311
Quejas sobre hechos de corrupción	
Independización del servicio, Cambio de acometida	0
Inscripción matricula definitiva e independización	1
Limpieza de sumideros	6
Peticiones, quejas y recursos	990
Radicación Ventanilla Única	325
Reporte de daños	462
Levantamiento de medidor	0
Servicio de geófono externo	9
Servicio de compresor	0
Servicio Video Robot	2
Servicio Vactor	1
Servicio suministro Micromedidor	2
Suspensión de servicio por mutuo acuerdo	6
Visita técnica alcantarillado	12
TOTAL	**2.143**

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.

Mediante oficio No. 620-008 de 06/01/2022 de Gestión Documental informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de julio de 2021 al 30 de diciembre del 2021. En dicho archivo se encuentran los 4189 reportes; en dicha relación, se especifica cada uno de los reportes recibidos tanto de acueducto como de alcantarillado y la totalidad de los mismos.

- Resumen de los reportes generados por diferentes conceptos de PQRs por la línea 116 al Call Center de julio a diciembre 30 de 2021 y en qué estado se encuentran**.**

Reporte total	total	Finalizados	Pendientes
	4189	1911	2276

Reportes daños de Acueducto

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daño en red matriz	258	131	127
Geófono	15	3	12
Fuga domiciliaria	1308	465	841
Mantenimiento de hidrante	1		1
Sin servicio	735	451	284
Instalación de hidrante	8	1	7
Visita técnica acueducto	846	245	601
Compresor	128	11	117
Robo medidor	232	225	7
Fuga medidor	17	16	1
Instalación válvula	13	10	3
Instalación tapa válvula	4	3	1
Baja presión	30	28	2
Empalme en red matriz	5	3	2
Taponamiento en domiciliaria	17	7	10

Reportes daños de alcantarillado

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Pozo rebozado	42		42
Instalación tapa pozo	30		30
Instalación rejilla	20		20
Instalación pasa calle	3		3
Limpieza de pasacalle	2		2
Reconstrucción de pasacalle	2		2
Construcción pasa calle	1		1
Inundación	31		31
Hundimiento	18		18
Vactor	0		0
Video robot	5		5
Visita técnica	221		221
Limpieza de sumidero	14		14

- Control de llamadas atendidas atreves del call center.

El control de llamadas lo realiza el nuevo sistema adquirido por la empresa llamado dialogo, el cual se encarga en clasificar las llamadas teniendo en cuenta la disponibilidad de las funcionarias y el tiempo de espera que hay entre llamadas.

- Indicador de llamadas de call center.

No se cuenta con un indicador que permita medir el tiempo Promedio de atención a Emergencias Call Center ni el flujo de atención de llamadas. Es importante indicar que me fue asignado este proceso desde el mes de noviembre por lo que he estado revisando el estado del proceso y he presentado opciones de mejora, que le permita a la empresa y a los usuarios una mejor comunicación y respuesta a la hora de instaurar sus solicitudes.

- Número de peticiones pendientes por afectación al servicio de la red de acueducto.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daño en red matriz	258	131	127
Fuga domiciliaria	1308	465	841
Sin servicio	735	451	284
Baja presión	30	28	2
Empalme en red matriz	5	3	2
Taponamiento en domiciliaria	17	7	10

- Número de peticiones pendientes por afectación al servicio de la red de alcantarillado.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Pozo rebozado	42		42
Limpieza de sumidero	14		14
Inundación	31		31
Hundimiento	18		18

Frente al punto de los mecanismos o instrumentos de priorización de las afectaciones informadas atreves del call center me permito indicar que este punto es competencia de la dirección operativa teniendo en cuenta que ellos son los encargados de la programación del personal de cuadrillas así como de los equipos de la empresa.

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-001 del 03/01/2022 el Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental encargado, relaciona a continuación la siguiente información:

- Número de peticiones quejas reclamos y sugerencias comprendidas en el segundo periodo y el comparativo con el año anterior.

  a. En el periodo comprendido entre el mes de julio a diciembre del año 2021 se recepcionaron **9231** peticiones las cuales se encuentran radicadas en el software de camaleón.

Mes	2020	2021
Julio	2976	1405
Agosto	2152	1806
Septiembre	2404	1716
Octubre	1934	1472
Noviembre	1525	1495
Diciembre	1313	1337
total	**12304**	**9231**

- Numero de vencidos y/o sin respuesta en el software de gestión documental en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2021.

  a. Revisado el software de gestión documental se evidencia un total de 243 vencidos y/o sin respuesta durante el periodo comprendido en el mes de julio a diciembre 2021

Relación de vencidos 2020

Sandra Liliana García Cobas	Gerencia	**39**
Felipe Andrés Calderón Quiroga	Director Administrativo Y Financiero	**4**
Javier Piedrahita Sarmiento	Gestión Humana **(E)**	**50**
Juliana Macías Barreto	Secretaria General	**21**
Álvaro Francisco Useche Perdomo	Almacén	**2**
Ricardo Carrasco Bachiller	Gestión Financiera	**23**
Luz Marina Yara Acosta	Gestión Contabilidad	**5**
Luis Eduardo Arbeláez	Tesorería	**2**
José Rodrigo Herrera Mejía	Dirección De Planeación	**130**
Alfonso Augusto Del Campo	Gestión Alcantarillado	**80**
Lady Bonilla Medina	Gestión De Acueducto **(E)**	**9**
Ivonne Orejuela Logreira	Gestión Matriculas	**66**
Harold Rossemberg Rodríguez	Director Operativo	**3**
Lady Bonilla Medina	Control Perdidas	**3**
Oscar Andrés Gutiérrez	Director Comercial Y De Servicio Al Cliente	**337**
	Total, Radicados	**774**

Relación de Vencidos 2021

Erika Melissa Palma Huertas	Gerencia	**13**
Oscar Andrés Gutiérrez	Director Administrativo Y Financiero	**7**
Heylen Alexandra Medina	Gestión Humana (E)	**5**
Olga Lucia Liévano Rodríguez	Secretaria General	**1**
Javier Piedrahita Sarmiento	Servicios Generales	**2**
Ricardo Carrasco Bachiller	Gestión Financiera	**3**
Luz Marina Yara Acosta	Gestión Contabilidad	**4**
Luis Eduardo Arbeláez	Tesorería	**5**
Alexi Liliana Buitrago Caicedo	Gestión Ambiental	**4**
José Rodrigo Herrera Mejía	Dirección De Planeación	**144**
Ivonne Orejuela Logreira	Gestión Matriculas	**46**
Alfonso Augusto Del Campo	Gestión Alcantarillado	**13**
Diley Vanessa Barrero Olaya	Gestión De Acueducto	**4**
Lady Bonilla Medina	Control Perdidas	**6**
Oscar Huertas	Director Comercial Y De Servicio Al Cliente	**107**
	Total Radicados	**364**

- De acuerdo a las peticiones quejas reclamos sugerencias el software realiza la clasificación de estos requerimientos y su tiempo determinado por ley para su contestación.

  a. El software cuenta con los parámetros estipulados de acuerdo a la normatividad para la respuesta oportuna de las peticiones quejas reclamos sugerencias y demás tramites que llegan a la empresa

- Que gestión se ha realizado para el control de salida de los documentos de la empresa (se puede realizar por el software de camaleón o existe otra herramienta).

  a. El software de gestión documental camaleón no cuenta con el procedimiento de salida de documentos por lo cual se realizó estudio de necesidades y envió de propuestas a la secretaria general de diferentes software para el proceso de invitación y posterior contratación proceso que fue declarado desierto en el mes de noviembre de 2021.
  b. En el mes de diciembre se envió de nuevo propuestas de nuevas empresas de software para revisión e iniciar con el proceso de invitación.
  c. Los documentos de salida son enviados a dos puntos dentro de la empresa uno es en la recepción de la Pola quien los sella y se enviar por el correo de 472. Y el segundo punto es del área comercial quien recepciona maneja y controla la salida de sus respuestas y son enviadas por el correo 472.

- Que actuaciones o mejoras ha tenido el software de camaleón.

a. El software a la fecha no ha presentado mejoras por lo que se está realizando el proceso de cambio a un nuevo software que nos permita contar con toda la trazabilidad de la información desde su ingreso tramite y salida de las respuestas, como lo ordena el archivo general de la nación.

- Qué tipo de control de tiempos se realiza para las respuestas o cierre de tramites

a. El proceso emite de manera trimestral el reporte
b. e de vencidos el cual es enviado a cada líder de proceso para su conocimiento y tramite pertinente.

- Cuál es el estado actual del software de gestión documental camaleón.

a. El software en la actualidad se encuentra a un 30% de su funcionamiento por lo que se encuentra en proceso de cambio, para invitación de nuevos proponentes

- Que acciones se han tomado para que los funcionarios tomen conciencia en el adecuado manejo del software camaleón.

a. Emitiendo reporte de vencidos de manera trimestral a cada líder de proceso para su control.

5. RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar mesas de trabajo para revisar las causas que generan reclamaciones y adoptar medidas tendientes a la disminución de los PQR´s.

- Se sugiere establecer más controles por parte de los líderes de los procesos a los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se reciben a través de la página Web, ventanilla única, línea call center con el fin de que las respuestas que se den a los usuarios sean dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, de fondo, claras, precisas y de manera congruente con los requerimientos de los peticionarios, y de esta manera generar confiabilidad a nuestros usuarios e incentivar el uso de la página Web como un medio efectivo para realizar sus trámites.

- Se sugiere capacitar a los funcionarios del front en los temas que son de su competencia, con el fin de mejorar la calidad de asesoría.

- Se sugiere generar estrategias que permitan continuar interiorizando el manejo del sistema CAMALEON en los funcionarios, en especial en la digitalización oportuna de estas, con el fin de evitar que se presenten PQRSD sin respuesta o por fuera de términos.

- Se sugiere implementar mayores controles al interior de las dependencias para que los funcionarios al dar respuesta a los PQRs, ingresen al Software Camaleón y finalicen los trámites y así disminuir el número de radicados vencidos o No finalizados dentro de los términos de ley.

- Fomentar la cultura del autocontrol en los funcionarios con el fin de que resuelvan de manera oportuna a los PQRS y así evitar que se incumplan los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los usuarios sobre las mismas.

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la continuidad de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia COVID 19, permanece la ampliación de los términos a las PQRSD, señalados en el Decreto 491 de 2020.

- Es de vital importancia fomentar en toda la empresa la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional y en el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, se realice el cargue de información y finalización del PQR´s que reposa en el software CAMALEÓN para que este no siga reportando anomalía y vencimiento de términos.

- Es necesario seguir con la capacitación a todos los servidores que se encargan de dar estas respuestas, con el objetivo de que mejoren las características que deben cumplir las mismas.

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Oficina Control Interno de Gestión