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 2022

ENERO DE 2023

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

INTRODUCCIÓN

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 30 de Diciembre) de la vigencia 2022, 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 2022, 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 2022, 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. 430-00251 de 10/01/2023 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR:

- Cuantos usuarios hay a diciembre 31 de 2022 (reporte información junio 30 de 2022 dado que en el semestre pasado no fue enviado por que se factura servicio vencido).

Teniendo en cuenta que la Empresa factura el servicio de acueducto y alcantarillado por periodo vencido, la información corresponde al periodo de Noviembre de 2022; facturado en diciembre de 2022.

Total, usuarios facturados periodo a Noviembre de 2022	166.176

Total, usuarios facturados periodo de Junio de 2022.	163.512

- 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.

RECLAMACION COMERCIAL< o = 0,7			
SEGUIMIENTO AL INDICADOR RECLAMACION COMERCIAL			
PERIODO DE MEDICION	META	MEDICION DEL INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
JUNIO	0.7	0.5	146.7
JULIO	0.7	0.6	124.0
AGOSTO	0.7	0.7	101.1
SEPTIEMBRE	0.7	0.6	115.2
OCTUBRE	0.7	0.6	123.5
NOVIEMBRE	0.7	0.5	132.2

Observación: No se presentan cifras del mes de diciembre de 2022; teniendo en cuenta que a la fecha no se ha cerrado la facturación correspondiente a dicho 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 JULIO A DICIEMBRE 2022				
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL PQR´S
JULIO	288	1	765	**1054**
AGOSTO	374	0	901	**1275**
SEPTIEMBRE	305	0	799	**1104**
OCTUBRE	308	0	720	**1028**
NOVIEMBRE	301	2	701	**1004**
DICIEMBRE	241	5	508	**754**
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE PQR´S	**1817**	**8**	**4394**	**6219**

- PQR escritos y verbales recepcionados de julio a diciembre de 2022:

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 1.509 PQR verbales, discriminados así:

Pqr´s Verbales Ingresadas entre Julio y Diciembre 2022	
JULIO	328
AGOSTO	335
SEPTIEMBRE	266
OCTUBRE	206
NOVIEMBRE	225
DICIEMBRE	149
TOTAL	1.509

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 4.710 Pqr´s escritos, discriminados por mes, así:

Pqr´s Escritas Ingresadas entre Julio y Diciembre de 2022	
JULIO	726
AGOSTO	940
SEPTIEMBRE	838
OCTUBRE	822
NOVIEMBRE	779
DICIEMBRE	605
TOTAL	4.710

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de julio a diciembre de 2022 dentro de los términos de ley

Se informa que la Empresa dentro del término de ley, emite respuesta al 100% de las Pqr's presentadas por los usuarios; así que las Pqr's que se encuentran pendiente de resolver con corte al 30 de diciembre de 2022 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	6219
Total de peticiones, quejas y recursos atendidos por parte de la Empresa a Diciembre 31 de 2022.	5957
Total de peticiones, quejas y recursos en término de respuesta por parte de la Empresa a Diciembre 31 de 2022.	262
Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de Julio a Diciembre 31 de 2022	95.79%
Porcentaje de PQR escritos y verbales en término de respuesta.	4.21%

El porcentaje de Pqr´s atendidos corresponden al 95.79% del 100% de Pqr´s recibidas durante el Semestre 2 - 2022, (diciembre 31 de 2022). El porcentaje restante, esto es, 4.21% de las Pqr´s recibidas **se encuentran en término de respuesta**.

- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de Julio a diciembre 31 de 2022 por fuera de los términos de ley.

Como se informó anteriormente 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 31 de 2022:

Las 262 peticiones que **se encuentran en término de respuesta** al 31 de diciembre de 2022 corresponden al 4.21% de aquellas recibidas entre el 20 y el 31 de diciembre de 2022; y que serán atendidas dentro del término legal durante el mes de enero de 2023.

- Discriminación de PQR´S por canales de atención:

CANALES DE COMUNICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
E.MAIL	382	502	457	425	379	279	**2424**
ESCRITAS	344	436	379	396	399	325	**2279**
TELEFONICA	0	2	2	1	1	1	**7**
VERBALES	328	335	266	206	225	149	**1509**
TOTAL	**1054**	**1275**	**1104**	**1028**	**1004**	**754**	**6219**

- 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 primer semestre	6219
Total PQR que no requieren respuesta	Cero (0)
Total de PQR que si requieren respuesta	100%
Total PQR respondidas	5957
Total PQR pendientes por responder (**En término de respuesta**)	262

- Medio de envió utilizado para dar respuesta a las PQRs recibidas entre julio a diciembre 31 de 2022.

  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.

- 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 2022:

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. Lo anterior se desarrolla en los puntos de atención F 25, y el P.A.S ubicado en la dirección calle 15 No 6-38 B/ el Carmen.

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.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-003 del 04/01/2023 informa lo siguiente: En la página web de la empresa https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pqrsd-recepcion-de-solicitudes/ se encuentra el menú de Atención y Servicio a la ciudadanía – PQRSD recepción de solicitudes, 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, Queja/Reclamo, Denuncia y Queja o denuncia anónima* 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 2022, 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.

- Cuantos PQR se han recibido a través de la página Web de la Empresa de julio a diciembre 30 de 2022.

Trámites y Servicios	Total
Suspensión por mutuo acuerdo	6
Servicio suministro de micro medidor	0
Queja o denuncia anónima	8
Sugerencia o propuesta	6
Denuncia	6
Solicitud de información	59
Petición	306
Ventanilla Única	252
Visita técnica de alcantarillado	2
Servicio de equipo succión vactor	7
Servicio de inspección video robot	0
Autorización de acometida Alcantarillado	3
Servicio de geófono externo	1
Servicio de compresor	1
Limpieza de sumideros, pozos, pasacalles y red de alcantarillado	2
Servicio levantamiento de micro medidor	0
Caracteriza de vertimientos líquidos	9
Certificación de contratos	0
Cancelación de matrícula IBAL	1
Queja o Reclamo	464
Inscripción a matricula definitiva e independiente	5
Reporte de daños	269
TOTAL	**1.407**

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. 300-001 de 02/01/2023 de Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de julio al 30 de diciembre de 2022. En dicho archivo se encuentran los 6422 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 2022 y en qué estado se encuentran**.**

Como primera medida, me permito anexar la respectiva relación de los reportes generados mediante la línea 116 Call Center correspondientes a los periodos de julio a 30 de diciembre del 2022; en dicha relación, se especifica cada uno de los reportes recibidos tanto de acueducto como de alcantarillado y la totalidad de los mismos

	TOTAL	Finalizados	Pendientes
Reporte total	5193	1737	3456

DIVISION CONTROL PERDIDAS							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
GEOFONO INTERNO	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**

SECCION RECUPERACION CARTERA							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
RECONEXIÓN (Cartera)	108	0	0	0	0	0	108
Subtotal	**108**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**108**

INFORME COMPARATIVO DE REPORTES CALL CENTER

Periodo Desde : 2022-07-01 - A : 2022-12-31

DIVISION TECNICA ACUEDUCTO							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	9	150	0	0	110	0	269
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	2	1337	0	1	270	0	1610
ROBO DE MEDIDOR	1	149	0	0	33	0	183
FUGA DE MEDIDOR	0	30	0	0	2	0	32
GEOFONO EXTERNO	0	25	0	0	109	0	134
COMPRESOR	0	39	0	0	103	0	142
INSTALACION DE HIDRANTE	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION DE VÁLVULA	0	1	0	0	0	0	1
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	2	0	0	2	0	4
RECUPERACION EN ASFALTO ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	2	0	0	1	0	3
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	1	0	0	0	0	1
DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	0	0	0	0	3	0	3
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	0	8	0	0	2	0	10
DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	0	1	0	0	2	0	3
DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	0	0	0	0	2	0	2
DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	0	1	0	0	1	0	2
DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO	0	2	0	0	1	0	3
DAÑO RED MATRIZ 20 ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	29	0	0	3	0	32
INSTALACION LLAVES DE PASO	0	1	0	0	0	0	1
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	2	0	0	1	0	3
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	13	0	0	10	0	23
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	1	743	0	0	319	0	1063
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
GEOFONO - BARRIDO	0	0	0	0	3	0	3
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	0	219	0	6	714	1	940
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	6	0	0	0	0	6
CAMBIO DE RED MATRIZ	0	1	0	0	0	0	1
BAJA PRESION	0	48	0	0	0	0	48
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	9	0	0	32	0	41
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	0	0	0	0	2	0	2
CAMBIO DE VALVULA	0	1	0	0	0	0	1
BRIGADAS ACUEDUCTO	0	8	0	0	11	0	19
Subtotal	**13**	**2833**	**0**	**7**	**1737**	**1**	**4591**

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	0	2	0	0	0	0	2
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	16	0	0	0	0	16
SUMIDERO COLAPSADO	0	3	0	0	0	0	3
POZO COLAPSADO	0	4	0	0	0	0	4
CONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	2	0	0	0	0	2
INSTALACIÓN REJILLA	0	21	0	0	0	0	21
INSTALACION TAPA POZO	0	40	0	0	0	0	40
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	0	3	0	0	0	0	3
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	25	0	0	0	0	25
FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
POZO REBOSADO	0	41	0	0	0	0	41
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	43	0	0	0	0	43
BRIGADA LIMPIEZA DE POZO VACOM	0	1	0	0	0	0	1
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	6	0	0	0	0	6
LIMPIEZA DE POZO	0	7	0	0	0	0	7
SONDEO Y LAVADO SUMIDEROS	0	2	0	0	0	0	2
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	1	251	0	0	0	0	252
INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
INUNDACION	0	17	0	0	0	0	17
FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
DESTAPONAMIENTO RED DE ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION DE PASACALLE	0	2	0	0	0	0	2
Subtotal	**1**	**492**	**0**	**0**	**0**	**0**	**493**
TOTAL REPORTES							**5193**

- Control de llamadas atendidas atreves del call center.

La oficina de Sistemas IBAL, lleva a cabo un Procedimiento llamado "Manual informe plataforma Dialogo" mediante el cual en dicho reporte y/o registro se pueden revisar el detalle de las llamadas en el día.

- Indicador de llamadas de Call center.

La Dirección Operativa no maneja un indicador con el fin de medir el flujo de atención de llamadas.

- Hasta la fecha mencione el número de peticiones por afectación al servicio de la red de acueducto se encuentran pendiente por dar solución. (Entiéndase afectaciones por falta de suministro del servicio y por daños a domiciliarias).

Conforme la relación suministrada de los reportes del Call Center, se logra evidenciar que, al 30 de diciembre del 2022, las afectaciones del servicio de acueducto pendientes son 2500.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños Acueducto	2500		2500

- Hasta la fecha mencione el número de peticiones por afectación al servicio de la red de alcantarillado se encuentran pendiente por dar solución. (Entiéndase por daño a la red de alcantarillado)

Conforme la relación suministrada de los reportes del Call Center, se logra evidenciar que, al 30 de diciembre del 2022, las afectaciones del servicio de alcantarillado pendientes son 180.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños red Alcantarillado	180		180

- Cuáles son los mecanismos o instrumentos de priorización de las afectaciones informadas a través de call center de la red de acueducto o alcantarillado en las cuales se tiene que tener en cuenta el presupuesto, población afectada y demás para dar pronta solución a los afectados.

La priorización que maneja la Dirección Operativa conforme a los reportes de daños en la ciudad de Ibagué, corresponden a la peligrosidad que represente un daño de alcantarillado o a la cantidad de perdida de agua que genere una fuga de acueducto. Esta priorización se maneja conforme a las visitas técnicas de terreno realizadas día a día por nuestros operarios y supervisores, quien al momento de recibir la llamada en el Call Center y de ellos ser informados de la misma, se dirigen al sitio a tomar registro fotográfico y de esta manera evidenciar la peligrosidad o complejidad de la problemática con el fin de hacer presencia en el punto por parte de nuestro personal de cuadrillas.

Así mismo, tenemos un flujo bastante amplio de acciones judiciales (entiéndase por acciones de tutela y acciones populares) las cuales son de estricto cumplimiento por

parte del IBAL S.A E.S.P OFICIAL; una vez recibida una acción judicial en esta Dirección, se procede prontamente a realizar visita técnica y posterior a esto se procede de manera inmediata a ejecutar el arreglo del respectivo daño.

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-002 del 04/01/2023 el Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental encargado, relaciona a continuación la siguiente información:

- En el periodo comprendido entre el mes de julio a diciembre del año 2022 se recepcionaron **9958** peticiones las cuales se encuentran radicadas en el software de camaleón.

Mes	2021	2021
Julio	1405	1549
Agosto	1806	1813
Septiembre	1716	1753
Octubre	1472	1668
Noviembre	1495	1909
Diciembre	1337	1266
Total	**9231**	**9958**
Total Anual	**18719**	**19394**

- Revisado el software de gestión documental se evidencia un total de 383 vencidos y/o sin respuesta durante el periodo comprendido en el mes de julio a diciembre 2022.

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**

Relación de Vencidos 2022

			correos
Erika Melissa Palma Huertas	Gerencia	**6**	gerencia@ibal.gov.co.
Marco tulio Quiroga Ortiz	Director Administrativo Y Financiero	**13**	direccion.administrativa@ibal.gov.co.
Diana Alexandra Guzmán Maica	Gestión Humana	**27**	talento_humano@ibal.gov.co.
Jorge Elmer Díaz Morales	Dirección De Planeación	**37**	planeacion@ibal.gov.co.
Ricardo Carrasco Bachiller	Gestión financiera	**5**	financiera@ibal.gov.co
Luz marina Yara	Contabilidad	**4**	contabilidad@ibal.gov.co
Miguel Mauricio Villanueva García	Tesorería	**13**	tesoreria@ibal@ibal.gov.co.
Heylen Alexandra Medina	Servicios Generales		serviciosgenerales@ibal.gov.co
Alexi Liliana Buitrago Caicedo	Gestión Ambiental	**39**	ambientalibal@gmail.com.
Carlos Andrés medina	Gestión De Acueducto	**43**	acueducto@ibal.gov.co
Alfonso Augusto Del Campo	Gestión Matrículas	**132**	Saray.hohorquez@ibal.gov.co
Zaira Orjuela	Comunicaciones	**5**	comunicaciones@ibal.gov.co
Oscar Huertas	Director Comercial Y De Servicio Al Cliente	**32**	comercial@ibal.gov.co
	Total Radicados	**383**	

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.

- El software de gestión documental camaleón no cuenta con el procedimiento de salida de documentos por lo que durante el segundo semestre y en cabeza de la gerencia se viene liderando un convenio entre la alcaldía de Ibagué y el IBAL en la implementación del software PISAMI.

- 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.

- 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.

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

- El software en la actualidad se encuentra a un 60% de su funcionamiento por lo que se encuentra en proceso de cambio.

- 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 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 hacer el cambio del software Documental lo más rápido posible para que cada funcionario continúe interiorizando con el manejo del sistema, 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

- 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.

- Dar importancia a los controles establecidos 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.

- 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