FECHA:	**JULIO 28 de 2022**	**LUGAR:**	Presencial y Medios Informáticos
PROCESO AUDITADO	**Subproceso** Gestión de Atención al Cliente y PQR		
AUDITADOS	Profesional Especializado 03 y funcionarios del sub-proceso		
EQUIPO AUDITOR	MARLY GIL BARBOSA – Apoyo: Katterine Torres Méndez		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar la aplicación de las Normas, Manuales, Procedimientos e instructivos y la contestación en tiempo de respuesta a las peticiones quejas y reclamos presentados por los usuarios en sus diferentes tipos de reclamación tanto en forma verbal como escrita de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E. S. P. Oficial. Durante el periodo de Mayo 2021 a Junio 2022 verificando la eficiencia y eficacia de las operaciones en el cumplimiento del procedimiento.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar la oportunidad de respuesta a un aleatorio de Peticiones, Quejas y Reclamos, tanto verbales como escritas dentro de los términos de ley, presentadas por los usuarios durante los meses de Mayo 2021 a Junio 2022 , el cual finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre del PQR en el Software Camaleón, revisión a los indicadores del proceso, revisión al plan de Acción, Plan de mejoramiento.

CRITERIOS DE AUDITORIA

Ley 489 de diciembre 29 de 1998 Capítulo I, Art 2, Capítulo II, Capítulo X Artículo 84, Constitución Política de Colombia 1991 Artículos 15, 23, 25, 29, 39, 43, 48, 53, 55, 56, 78, 79, 83, 85, 123, 125, 130, 313, 365 al 370, Ley 142 de 1994 Articulo 14,16, Articulo 146 al 150, Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo Art 11, 23, 24, 26, 27, 48, Ley 1437 del 2011, Ley 1474 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, Ley 1579 de 2012 art 2, art 28. Ley 1437 del 2011 Artículos 66 al 100 derecho de petición ante autoridades, reglas generales, publicaciones, notificaciones, recursos, silencio administrativo, revocatoria, Ley 1474 de 2011 mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Ley 1579 de 2012, Ley 1755 de 2015 (derecho de petición), Decreto 1166 de 2016, Resolución 2

de 2003 Contrato de Condiciones Uniformes , Resolución 784 Manual de atención de peticiones quejas y reclamos del IBAL., Resolución 720 del 27/10/2016 Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario, Resolución 20151300054575 del 2015 reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos ,presentados por los suscriptores o usuarios a través del SUI, Resolución 659 del 18 de diciembre de 2013, Resolución 768 de 2016 Modelo de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, Resolución 443 del 06 de julio de 2017 "Por medio del cual se modifican los promedios de Consumo a Usuarios y/o Suscriptores similares de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado, Resolución 777 de 2016 Por la cual se adopta el Código de Ética y se crea el Comité de Ética y Agentes de cambios del Ibal, Norma ISO 9001:2015 (Sistema Gestión de calidad), Norma ISO 14001: 2015 (Sistema Gestión Ambiental), Norma OHSAS 18001:2007 (Sistema de Gestión en Seguridad y salud ocupacional), Norma 19011:2011 (auditoria sistemas de Gestión), Resolución 533 de 2016 (direccionamiento estratégico de la Empresa), Resolución 534 de 2016 (Sistema Integrado de Gestión), y demás normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa.

FORTALEZAS:

- Se dio entrega de la información en forma oportuna
- Buena disposiciones de los funcionarios durante la realización de la Auditoria
- Se da cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoria interna
- De acuerdo al selectivo realizado de los derechos de petición se pudo evidenciar que se viene dando cumplimiento a dicha contestación dentro de los términos de ley

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Seguir oficiando al área correspondiente sobre la instalación y funcionamiento del digiturno para poder realizar una mejor atención a los usuarios y llevar un mejor control en el tiempo de espera y número de usuarios atendidos.

- Oficiar al área correspondiente de los implementos necesarios para los funcionarios ya que no cuentan con sillas y escritorios en buen estado para el desarrollo de sus actividades en la sede la 15.

HALLAZGOS

No	Descripción del Hallazgo
1	No se dio cumplimiento al Plan de Acción del 2021 en su totalidad , Se puede evidenciar que el porcentaje de cumplimiento para el año 2021 fue de un 40%, lo cual se debió al bajo cumplimiento en las actividades (Dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor con un 15%, reducir a 25 minutos el tiempo de espera y atención en front con el 30% y unificar el canal de atención con las operadoras del Call Center con un 30%). Cabe resaltar que se realizó gestión por parte del Subproceso sin embargo son actividades que para su total cumplimiento dependen de otros procesos.
2	Se evidencia la no modificación de la palabra Decreto Ley 491 de 2021 en la matriz de caracterización como también en la utilización de los siguientes Registros de calidad: GC-R-AC-002, GC-R-AC-011, GC-R-AC-025, GC-R-AC-026, cuando este decreto Ley ya fue derogado. Se debe realizar dicha modificación ante el SIG
3	Se evidencia el registro de calidad GC-R-AC-005 Notificación Personal en la matriz de caracterización y se evidencio en uso este registro como Acta de Diligencia de Notificación Personal, se debe realizar dicha modificación de nombre ante el SIG.

Se realizó la apertura de la Auditoria el día 07 de Julio con el Líder del Proceso en forma presencial y a través de los diferentes medios tecnológicos se recibió información por parte de los funcionarios de acuerdo a lo solicitado en la lista de chequeo la cual se elaboró dependiendo de la matriz de caracterización del Subproceso. El periodo a evaluar es el comprendido entre Mayo 2021 a Junio de 2022.

Dicho subproceso es el encargado de recepcionar y dar trámite a las solicitudes realizadas por los usuarios en sus diferentes tipos de reclamación, lo cual se debe hacer claridad que un derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia es de tal importancia el ejercicio de este, que el Gobierno Nacional expidió la Ley Estatutaria 1755 del año 2015 cuyo propósito fue dar mayor claridad y aplicabilidad dentro de los ciudadanos del territorio nacional, ya que en este convergen diferentes factores, tales como la necesidad y oportunidad de la comunidad en general para convertirse en un medio idóneo, necesario y algunas veces oportuno para entablar una comunicación formal con las Instituciones Públicas o cualquier servidor de estas hacia los ciudadanos . Dando cumplimiento a la Ley 1474 del 12 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 reza en el artículo 76 " 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, peticiones y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad .Se debe dar aplicabilidad a la Ley 1712 de 2014 Resolución 3564 item 10.9. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado: El sujeto obligado debe publicar todos los datos relacionados con los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones. También debe informar la manera cómo un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control sobre la misma (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe).

10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.

Los usuarios y/o suscriptores de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., son atendidos de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, directrices trazadas por la Superintendencia de servicios y Manual para la Atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, adoptado mediante Resolución No. 0821 del 14 de noviembre de 2014.

Todas las actividades para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado son desarrolladas de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) Adoptado por la Empresa mediante la Resolución del IBAL No. 00002 de Enero de 2003 (modificación del Contrato de Condiciones Uniformes.

- **REVISION PLAN DE ACCION 2021 Y 2022 A JUNIO PARA VERIFICAR SU CUMPLIMIENTO**

IBAL SIG	**FICHA PLAN DE ACCIÓN - VIGENCIA 2021** **PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO**	**CÓDIGO:** PE-R-PE-212 **FECHA VIGENCIA:**2016-10-12
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	**VERSIÓN:** 00

ENTIDAD:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL		
DIRECCIÓN:	COMERCIALY SERVICIO AL CLIENTE	**GRUPO:**	ATENCION AL CLIENTE Y PQR
FECHA DE PROGRAMACION:	28/01/2021	**FECHA DE SEGUIMIENTO:**	
PROCESOS:	Gestión al Cliente y P:Q.R.	**TIPO DE PROCESOS:**	Misionales

OBJETIVO	**ACTIVIDADES**	**PROG/ EJEC**	**UNIDAD DE MEDIDA**	**META FISICA**			**PROCEDENCIA RECURSOS**	**META PRESUPUESTAL**			**EFICIENCIA**	**OBSERVACIONES/EVIDENCIAS**
				PROG.	**EJEC.**	**%**		**PROG.**	**EJEC.**	**%**		

1. DISMINUIR LOS SILENCIOS POSITIVOS ANTE LA SSPD Y EN SEDE ADMINISTRATIVA	1.1 REDUCIR EL TIEMPO DE RESPUESTAS DE 15 A 12 DIAS	P	TRIMESTRAL	1	06	60 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	60%	Se evidencio la circular No. 430-058 del 08/10/2021 se dio la directriz termino de respuesta de 15 a 13 días al personal de PQR - según informe se encuentran con 14 días
	1.2 fortalecer las actividades de correo, para la notificación de los actos administrativos mediante la implementación del servicio certimail	P	ANUAL	1	1	100 0%	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	100%	se adiciono al contrato de 472, el servicio de certimail en el mes de octubre de 2020, este contrato termina el 30 de enero de 2021, por tal razón es de carácter perentorio la continuidad de este servicio. Se informa por parte de la oficina de servicios Generales que el contrato se adiciona por (1) mes , mientras se da inicio al nuevo proceso de contratación
2. MEJORAR LA SATISFACCION AL CLIENTE FRENTE A LOS TIEMPOS DE	2.1. reducir el número de recursos, mejorando la calidad en las respuestas de los derechos de petición iniciales	P	TRIMESTRAL	1	1	100 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	100%	Las Evidencias se presentan mensualmente en el indicador de satisfacción al cliente. ha diciembre se ha cumplido con la meta superando el 80%
		E										

ESPERA, EN LA CALIDAD DE ATEN CION Y RESPUESTA DADA POR LA EMPRESA	2.2 minimizar los pqr escritos y aumentar las soluciones directas, y resolver derechos de petición.	P	TRIME STRAL	1	1	100 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	100%	Evidencias se presentan trimestralmente en el indicador de reclamación comercial. Los resultados en brindar solución directa al usuario. los meses de octubre y noviembre se presentaron 260 soluciones directas pendiente cierre mes de diciembre
	2.3. dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor	P	ANUAL	1	03	30 %	Recursos Propios	$ 3,500	$ 0	0%	15%	Oficio 430-13234 del 03/12/2021 - dirigido al Ing Carlos Darío Marulanda y al Dr. Álvaro Useche con el asunto: Reiteración oficio 430-08971 del 23/08/2021 - 430-10401 del 28/09/2021 Estudio de Implementación o adquisición del sistema calificador de la Atención de nuestros usuarios / oficio 430-05414 02/06/2020
		E										
	2.4. reducir a 25 minutos el tiempo de espera y atención en front	P	TRIME STRAL	1	0,3	30 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	30%	Oficio 430-13233 del 03/12/2021 dirigido al Dr. Oscar Huertas y el Dr. Álvaro useche supervisores del contrato con el asunto: Reiteración oficios 430-03492 del 05/04/2021 - 430-05199 del 12/05/2021 - 430-

												06932 del 28/06/2021 y 430-10400 del 28/09/2021 Solicitud Funcionamiento Digitaron
		E										
	unificar el canal de atencion con las operadoras del call center dirección administrativa-operativa-comercial**)**	P	TRIMESTRAL	1	0,3	30 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	30%	Oficio 430-08581 del 11/08/2021 dirigido al Ing. Harold Rodríguez con el asunto: Informe del 10-08-2021 Atención CALL CENTER
		E										
3. CAPACITACION, RETROALIMENTACION GENERAL DEL PROCESO**.**	3.1. fomentar conocimiento y retroalimentacion interna de toda normatividad existente al personal de atención al cliente y pqr	P	TRIMESTRAL	1	1	100 0%	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	100%	Circular No. 430-057 del 01/10/2021 Capacitación exoneración intereses de mora cartera asistencia de fecha. 05/10/2021 -Se recibió capacitación de la actualización del CCU asistencia fecha: 07/10/2021 - Se recibió capacitación Procedimiento, facturación de totalizadoras o acumuladores de consumos fecha 22/10/2021 - Circular No. 430-0071 del 18/11/2021 capacitación procedimiento, facturación

												de totalizadoras o acumuladores de consumos fecha: 19/11/2021 y 25/11/2021
		E										
TOTAL						0.0 %		$ 3,500	$ 0	0.00%	40.00%	

IBAL SIG	**FICHA PLAN DE ACCIÓN - VIGENCIA 2022 PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO**	**CÓDIGO: PE-R-PE-002** **FECHA VIGENCIA:2018-08-14**
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	**VERSIÓN: 01**

ENTIDAD:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**		
DIRECCIÓN:	**COMERCIALY SERVICIO AL CLIENTE**	**GRUPO:**	**ATENCION AL CLIENTE Y PQR**
FECHA DE PROGRAMACION:	**19/01/2022**	**FECHA DE SEGUIMIENTO:**	
PROCESOS:	**Gestión al Cliente y P:Q.R.**	**TIPO DE PROCESOS:**	**Misionales**

OBJETIVO	ACTIVIDADES	PROG/	UNIDAD DE	META FISICA	PROCEDENCIA	META PRESUPUESTAL	EFICIENCIA	OBSERVACIONES/EVIDENCIAS

		EJEC	**MEDIDA**	**PROG.**	**EJEC.**	**%**	**RECURSOS**	**PROG.**	**EJEC.**	**%**		
1. DISMINUIR LOS SILENCIOS POSITIVOS ANTE LA SSPD Y EN SEDE ADMINISTRATIVA	1.1 reducir el tiempo de respuestas de 15 a 13 dias	P	TRIMESTRAL	1	0.4	40 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	40%	. 430-018 09-03-2022 se envió circular con la directriz en los términos de respuesta a 13 días - al 26/04/2022 se encuentran a 14 días
	1.2 realizar un análisis de las decisiones de la sspd / mesa de trabajo con facturación o áreas competentes para fortalecer las decisiones de la empresa. compromiso 4 mesas de trabajo	P	TRIMESTRAL	1	0.15	15 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	15%	Circular No. 430-007 24/01/2022- Reunión Revisión Casos y Tramites de Visitas - Acta y Asistencia del 26/01/2022 Circular 430-006 24/01/2022 Reunión Totalizadoras y Activación de Matriculas y Canceladas Acta y Asistencia del 27/01/2022

2. MEJORAR LA SATISFACCION AL CLIENTE FRENTE A LOS TIEMPOS DE ESPERA, EN LA CALIDAD DE ATENCION Y RESPUESTA DADA POR LA EMPRESA	2.1. Minimizar los pqr escritos y aumentar las soluciones directas, y resolver derechos de petición. compromiso tener un mínimo de 500 soluciones directas trimestral total vigencia 2000 soluciones directas	P	TRIMESTRAL	1	04	40 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	40%	para el mes de Mayo se tuvo 76 Soluciones Directas para el mes de Junio de 75
		E										
	2.2 dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor	P	ANUAL	1	0,4	40 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	40%	Oficio 430-06928 del 23/05/2022 - Avance Implementación o adquisición de un software que permita medir los tiempos y calificador de la atención de nuestros usuarios / Oficio 430- 430-01497 04/02/2022.

	2.3. reducir a 25 minutos el tiempo de espera y atención en front	P	TRIMESTRAL	1	0,4	40 %	Recursos Propios	$ 3,500	$ 0	0%	40%	Oficio 430-06928 del 23/05/2022 - Avance Implementación o adquisición de un software que permita medir los tiempos y calificador de la atención de nuestros usuarios / Oficio 430-01497 04/02/2022. Oficio 430-08777 del 07/07/2022 - Reiteración oficio 430-06928 del 23/05/2022 Avance Implementación o adquisición de un software que permita medir los tiempos y calificador de la atención de nuestros usuarios / Oficio 430-01497 04/02/2022.
		E										
3. CAPACITACION, RETROALIMENTACION GENERAL DEL PROCESO.	3.1.Fomentar conocimiento y retroalimentación interna de toda normatividad existente al personal de atención al cliente y pqr - con la empresa y la sspd compromiso realizar 6	P	TRIMESTRAL	1	0,6	60 %	Recursos Propios	N/A	N/A	N/A	60%	Circular No. 430-028 del 07/04/2022 Capacitación Actualización marco tarifario se llevó acabo el día 08/04/2022 - evidencia asistencia - Radicado No. 20228702648641 del 24/05/2022 - respuesta de la SSPD programando capacitación para el 21/06/2022 virtual de 8:30 am a 10:30 - evidencia asistencia y circular No. 430-040 del

4. IMPLEMENTACION DE NUEVAS POLITICAS Y TECNOLOGIAS PARA MEJORAR EL PROCESO	capacitaciones. 4.1. Realizar visitas a diferentes empresas a nivel regional y nacional con el fin de implementar metodologías e iniciativas tecnológicas que permitan la mejora a nuestro proceso de Atención al Cliente y P.Q.R. compromiso 2 visitas al año											15/06/2022 - Circular No. 430-041 del 15/06/2022 capacitación desviaciones significativa virtual - evidencia memorias
		P	SEMESTRAL	1	0,5	50 %	RECURSOS PROPIOS	N/A	N/A	N/A	50%	"Resolución de viáticos 075 de 21 de abril 2022 - De acuerdo a visita realizada a Violía acueducto Tunja Se trataron temas de facturación, critica, proscritica, cartera recuperación y estrategias de recaudo, totalizadoras, lecturas, banco de prueba de micro y macromedidores, se visitó la sede centro, sede administrativa y taller de banco de pruebas, atendidos por el gerente comercial Ricardo Rico Cárdenas, Jefe laboratorio medidores, Raul Villamarin Raquira y Jefe de proyectos Elena Daza"
		E										
TOTAL						**40.7%**					**40.71%**	

ANALISIS AÑO 2021: Se puede evidenciar que el porcentaje de cumplimiento para el año 2021 fue de un 40%, lo cual se debió al bajo cumplimiento en las actividades (Dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor con un 15%, reducir a 25 minutos el tiempo de espera y atención en front con el 30% y unificar el canal de atención con las operadoras del Call Center con un 30%). Cabe resaltar que se realizó gestión por parte del Subproceso sin embargo son actividades que para su total cumplimiento dependen de otros procesos.

ANALISIS AÑO 2022: Teniendo en cuenta que el periodo auditado va hasta junio de 2022 y que el plan de acción tiene un porcentaje de cumplimiento del 40.71%, el cual debiera ir en un porcentaje igual o mayor al 50%, se sugiere reforzar las acciones pertinentes para el cabal cumplimiento de la actividad establecida con un bajo porcentaje como: realizar un análisis de las decisiones de la SSPD / mesa de trabajo con facturación o áreas competentes para fortalecer las decisiones de la empresa – 15%,

- **QUE MECANISMOS SE USAN PARA REALIZAR EL ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

R/TA: Se maneja la encuesta bajo CÓDIGO: GC-R-AC-037 tanto presencial como virtual, adicional se maneja el indicador de satisfacción al cliente donde se compara los actos administrativos con la cantidad de recursos de forma mensual.

- **SE CUENTA CON PERSONAL COMPETENTE PARA DAR CONTESTACION A LOS REQUERIMIENTOS TANTO ESCRITOS COMO VERBAL INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS**

R/TA: SI se cuenta con personal competente , pero como el 60% del personal es por contrato se sugiere que la Empresa debe planificar que al momento de irse terminando los contratos se debe dar continuidad ya que por conocimiento no es aconsejable realizar cambios de personal.

- **CUANTAS SOLUCIONES DIRECTAS A TRAVÉS DEL PERSONAL DE FRONT SE HAN EFECTUADO DURANTE EL PERIODO DE MAYO 2021 A JUNIO DE 2022**

SOLUCIONES DIRECTAS PERSONAL FRONT MAYO DE 2021 A JUNIO DE 2022					
MES	**VERBALES 2021**	**ESCRITAS 2021**	**VERBALES 2022**	**ESCRITAS 2022**	**TOTAL**
ENERO	0	0	151	0	151
FEBREO	0	0	139	5	144
MARZO	0	0	197	6	203
ABRIL	0	0	76	1	77
MAYO	153	8	76	0	237
JUNIO	225	105	75	1	406
JULIO	181	0	0	0	181
AGOSTO	167	8	0	0	175
SEPTIEMBRE	150	4	0	0	154
OCTUBRE	197	1	0	0	198
NOVIEMBRE	223	8	0	0	231
DICIEMBRE	219	1	0	0	220
TOTAL	**1515**	**135**	**714**	**13**	**2377**

- **DURANTE EL PERIODO DE MAYO 2021 A JUNIO DEL 2022 SE HAN PRESENTADOS PAGOS POR MULTAS, SANCIONES O SILENCIOS ADMININISTRATIVOS Y CUAL A SIDO SU VALOR Y EN CUANTO AL PERIODO ANTERIOR EN QUE PORCENTAJE SE HAN DISMINUIDO O INCREMENTADO**

AÑO 2021

2021 TOTAL TRAMITES REALIZADOS POR SILENCIO ADMINISTRATIVO	
PLIEGO DE CARGOS	1
ALEGATOS DE CONCLUSION	2
REPOSICION SANCION	0
REVOCATORIA DIRECTA	0
AUTO DE PRUEBA	11
TOTAL	**14**

VIGENCIAS DE LOS SILENCIOS	
VIGENCIAS DE LOS SILENCIOS	
2018	1
2019	7
2020	12
TOTAL	**20**

ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS	
ARCHIVADOS	7
AMONESTADOS	0
PENDIENTES	11
SANCIONADOS	0
TOTAL	**18**

AÑO 2022

VIGENCIA DE LOS SILENCIOS

2018	1
2019	3
2020	1
2021	7
TOTAL	**12**

ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS

ARCHIVADOS	1
AMONESTADOS	0
PENDIENTES	2
SANCIONADOS	0
TOTAL	**3**

PAGOS SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO AÑO 2022

FECHA DE PAGO	RESOLUCION	NOMBRE USUARIO	CONCEPTO	VALOR ORDEN DE PAGO
6/04/2022	RESOLUCION No. 20228000233215 del 22-03-2022	LUZ ANGELA RIVEROS PULECIO	Cancelación cumplimiento fallo inicial -sa	$908.526

ANALISIS: Se pudo observar que durante el año 2021 se realizaron en total 14 trámites por silencios Administrativos el cual disminuyo con respecto a años anteriores, y en cuanto al estado de los procesos durante el año 2021 quedaron: procesos archivados (7), amonestados(0), pendientes (11), sancionados (o)

Durante el primer semestre del año 2022 : se encuentran en vigencia 12 silencios administrativos, el estado actual de los procesos se encuentran en total 3 así: archivados (1), Amonestados (o), Pendientes (2), sancionados (0). Pagos por silencioso Administrativo positivo se realizó 1 por valor de $ 908.526 el día 06/04/2022 concepto cancelación cumplimiento de fallo.

- **SE DA A LOS USUARIOS RESPUESTA OPORTUNA DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY**

R/TA: Se informa que la Empresa dentro del término de ley emite respuesta al 100% de las PQRs presentadas por los usuarios, De conformidad con la Ley 142 de 1994 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.

- **SOLICITUD ARCHIVO CONTESTACION DE DERECHOS DE PETICION DURANTE EL PERIODO DE MAYO 2021 A JUNIO 2022 PARA REVISAR TIEMPOS DE RESPUESTA**

AÑO / AREA	**PQR**	**CARTERA**
2021	6389	1094
2022	6010	1444
TOTAL	**12795**	**2624**
TOTAL TAMAÑO MUESTRA	**14937**	

IBAL SIG	REGISTRO APLICATIVO MUESTREO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	**CÓDIGO:** EI-R-004 **FECHA VIGENCIA:** 2020-06-16 **VERSIÓN:** 00 **Pagina 1 de 1**

AUDITORÍA: **Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población**	
Proceso:	**Subproceso Gestión Atención al Cliente y PQR**
Cálculo de la muestra para:	**Derechos de petición**
Período Evaluado:	**Mayo de 2021 a Junio de 2022**
Preparado por:	**Marly Gil Barbosa - Katterine Torres Méndez**
Fecha:	**14 de julio de 2022**

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	14937
Error Muestral (E)	10%
Proporción de la Muestra (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z)	1.645

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Poblacion Infinita	68
Poblacion Finita	67

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
E= Error de muestreo (precisión)
N= Tamaño de la Población
P= Proporción estimada
Q= 1-P

Para la elección de los elementos del tamaño de la muestra se utilizara un generador de numeros aleatorios utilizando el Tamaño poblacional y usando los primeros X valores de la tabla generada (siendo X el tamaño de la muestra) **https://www.random.org/sequences/**

Nº	PROCESO	Fecha de radicación, Nº Radicado	Nombre del Peticionario	Nº Oficio y Fecha contestación	Observación
1	**PQR 2021**	03/05/2021 - 6226	Lídiela Reyes Calderón	430-05018 - 10/05/2021	Se dio contestación al usuario a los 05 días hábiles de haber sido radicada la petición
2		03/05/2021 - 6239	Mónica Marcela Guarín c.	430-05152 - 12/05/2021	Se dio contestación al usuario a los 07 días hábiles de haber sido radicada la petición
3		04/05/2021 – 6279	Lluz Elena Vélez escobar	430-05492 - 20/05/2021	Se dio contestación al usuario a los 11 días hábiles de haber sido radicada la petición
4		05/05/2021 – 6331	juan Carlos Gómez	430-05524 - 20/05/2021	Se dio contestación al usuario a los 10 días hábiles de haber sido radicada la petición
5		03/05/2021 – 6248	Venís Patricia Barrios Garcés	430-05599 - 24/05/2021	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
6		19/05/2021 – 7084	Sandra Catalina Agudelo Galindo	430-06237 - 09/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
7		03/06/2021 – 8147	Mónica Andrea García Gómez	430-06323 - 11/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 05 días hábiles de haber sido radicada la petición
8		21/05/2021 – 7243	Hervin Rojas Ospina	430-06341 - 11/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
9		31/05/2021 – 7862	Herney Omez Perdomo	430-06359 - 11/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 08 días hábiles de haber sido radicada la petición

Nº	PROCESO	Fecha de radicación, Nº Radicado	Nombre del Peticionario	Nº Oficio y Fecha contestación	Observación
10		03/06/2021 - 8149	Martha Nidia Upegui Rico - Danny Rengifo	430-06375 - 15/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 06 días hábiles de haber sido radicada la petición
11		25/05/2021 – 7537	Leticia del Socorro Mora Gómez	430-06401 - 15/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
12		24/05/2021 – 7337	Felipe Ariza	430-06418 - 15/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
13		31/05/2021 – 7802	Soraya Aidee Lozano Suarez	430-06436 - 16/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
14		26/05/2021 – 7616	Luis Carlos García Aranda	430-06503 - 17/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
15		26/05/2021 - 7562	Erialed Ruiz Núñez	430-06533 - 17/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
16		31/05/2021 – 7832	Lisandro García Mendoza	430-06610 - 18/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
17		18/06/2021 – 8864	Ana Cecilia Zabala	430-07337 - 09/07/2021	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
18		06/07/2021 – 9634	José Humberto Ruiz López	430-07793 - 23/07/2021	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
19		07/08/2021 – 11250	Omar Gordillo Prado	430-08823 - 19/08/2021	Se dio contestación a 08 días hábiles de haber sido radicada

Nº	PROCESO	Fecha de radicación, Nº Radicado	Nombre del Peticionario	Nº Oficio y Fecha contestación	Observación
20		19/08/2021 - 11839 - 11860	Martha Liliana González	430-09360 - 02/09/2021	Se dio contestación al usuario a los 10 días hábiles de haber sido radicada la petición
21		20/08/2021 – 11910	Edwin Albis Lazo	430-09664 - 09/09/2021	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
22		01/09/2021 – 12686	Catalina Vallejo Prada	430-10055 - 20/09/2021	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
23		28/09/2021 – 14247	Diana Marcela Ortiz	430-10653 - 05/10/2021	Se dio contestación al usuario a los 04 días hábiles de haber sido radicada la petición
24		26/11/2021 – 17294	Cesar Augusto Esquerra Amaya	430-13755 - 15/12/2021	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
25	**CARTERA 2021**	27/05/2021 – 7687	José e Bayona Moreno	420-02718 - 11/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 09 días hábiles de haber sido radicada la petición
26		26/05/2021 – 7564	Trujillo Quesada Derly Andrea	420-02733 - 16/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
27		31/05/2021 – 7826	Esneider Olaya R Construservicios byh ltda	420-02765 - 22/06/2021	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
28		06/09/2021 – 13015	Ricardo a. Morales m.	420-04075 - 24/09/2021	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
29		15/09/2021 – 13526	Fernando Meléndez Santofimio	420-04123 - 30/09/2021	Se dio contestación a 11 días hábiles de haber sido radicada

Nº	PROCESO	Fecha de radicación, Nº Radicado	Nombre del Peticionario	Nº Oficio y Fecha contestación	Observación
30		14/09/2021 – 13465	Teresa de Jesús García de Méndez	420-04238 – 04/10/2021	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
31		12/10/2021 - 14928	Janeth Sánchez Gutiérrez	420-04407 - 26/10/2021	Se dio contestación al usuario a los 09 días hábiles de haber sido radicada la petición
32		19/10/2021 – 15210	Ryan Murillo	420-04594 - 09/11/2021	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
33		04/11/2021 - 134507	Deisy González Perdomo	420-04724 - 17/11/2021	Se dio contestación al usuario a los 08 días hábiles de haber sido radicada la petición
34		08/11/2021 – 16254	Luz Stella Chaves de Ortiz	420-05441 - 29/11/2021	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
35	**PQR 2022**	04/01/2022 – 37	Zully Viviana Tafur Hernández	430-00834 - 21/01/2022	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
36		20/01/2022 – 829	María Sobeida Londoño de Zambrano	430-01546 - 07/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
37		22/01/2022 – 997	Douglas David Páez Trujillo	430-01564 - 07/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 10 días hábiles de haber sido radicada la petición
38		20/01/2022 – 888	Fernando Nevado Borja	430-01617 - 08/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
39		02/02/2022 – 1555	diego Alejandro Vargas	430-01724 - 10/02/2022	Se dio contestación a 06 días hábiles de haber sido radicada

Nº	PROCESO	Fecha de radicación, Nº Radicado	Nombre del Peticionario	Nº Oficio y Fecha contestación	Observación
40		24/01/2022 – 1060	Oscar Eduardo muñoz Yepes	430-01784 - 11/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
41		24/01/2022 – 1113	Humberto Botero Bolívar	430-01842 - 11/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
42		31/01/2022 – 1387	Gloria Esperanza Velásquez	430-02073 - 16/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
43		01/02/2022 - 1519	John Arias	430-02190 - 18/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
44		02/02/2022 - 1533	Edgar Ruiz Castro	430-02328 - 21/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
45		02/02/2022 - 1573	Juan Pablo Escobar Giraldo	430-02420 - 22/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
46		07/02/2022 – 1794	Omar Gordillo Prado	430-02950- 22/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
47		15/02/2022 – 2605	Claudia Patricia Prieto Reinoso	430-02950 - 03/03/2022	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
48		14/02/2022 – 2242	Carlos Andrés guatero Díaz	430-03035 - 04/03/2022	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
49		15/02/2022 – 2374	Luis Heber Pinto Rivera	430-03093 - 07/03/2022	Se dio contestación a 14 días hábiles de haber sido radicada

Nº	PROCESO	Fecha de radicación, Nº Radicado	Nombre del Peticionario	Nº Oficio y Fecha contestación	Observación
50		24/02/2022 – 3025	Erika yuxianee Parra Briceño	430-03655 - 15/03/2022	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
51		31/05/2022 – 8163	Deixis Castañeda Romero	430-08083 - 21/06/2022	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
52		01/06/2022 – 8266	Alba lucia Montealegre	430-08110 - 21/06/2022	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
53		31/05/2022 – 8169	Magnober Rodríguez Rivera	430-08123 - 21/06/2022	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
54		02/06/2022 – 8310	Janeth de los Reyes Jaramillo	430-08140 - 21/06/2022	Se dio contestación al usuario a los 12 días hábiles de haber sido radicada la petición
55		09/06/2022 – 8639	Alejandra Gómez (inmobiliaria área)	430-08434 - 29/06/2022	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
56		21/06/2022 – 9169	Rafael Eduardo Perilla Jácome	430-08460 - 30/06/2022	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
57	**CARTERA 2022**	06/01/2022 – 230	Sandra Liliana Tamara Tique	420-00457 - 19/01/2022	Se dio contestación al usuario a los 08 días hábiles de haber sido radicada la petición
58		21/01/2022 – 932	Martha Mosquera	420-00703 - 26/01/2022	Se dio contestación al usuario a los 03 días hábiles de haber sido radicada la petición
59		01/02/2022 – 1471	Tatiana Lissette Ortiz pacheco	420-00823 - 04/02/2022	Se dio contestación a 03 días hábiles de haber sido radicada

Nº	PROCESO	Fecha de radicación, Nº Radicado	Nombre del Peticionario	Nº Oficio y Fecha contestación	Observación
60		26/01/2022 – 2981	Banco de Bogotá	420-01146 - 03/02/2022	Se dio contestación al usuario a los 05 días hábiles de haber sido radicada la petición
61		08/03/2022 – 3410	Mariela Díaz Gómez	420-01193 - 11/03/2022	Se dio contestación al usuario a los 03 días hábiles de haber sido radicada la petición
62		22/03/2022 – 4364	Magdalena Peña Galindo / Romel Peña Galindo	420-01531 - 08/04/2022	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
63		02/05/2022 – 141810	Gaby Andrea Gómez Angarita y Alexandra Herrán	420-01849 - 10/05/2022	Se dio contestación al usuario a los 06 días hábiles de haber sido radicada la petición
64		11/05/2022 – 7000	Diana carolina Montaña Sánchez	420-02432 - 25/05/2022	Se dio contestación al usuario a los 10 días hábiles de haber sido radicada la petición
65		09/05/2022 – 6838	Giraldo Jiménez José Luber	420-02452 - 26/05/2022	Se dio contestación al usuario a los 13 días hábiles de haber sido radicada la petición
66		12/05/2022 – 7030	Ofelia Rodríguez de Ruiz/Rubén Darío Ruiz	420-02573 - 02/06/2022	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición
67		23/05/2022 – 7694	Tarsicio Fajardo a.	420-02674 - 13/06/2022	Se dio contestación al usuario a los 14 días hábiles de haber sido radicada la petición

ANALISIS: Se pudo evidenciar en el selectivo que a los usuarios se les dio contestación de sus derechos de petición dentro de los términos de Ley.

- **REVISION Y ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE RECLAMACIÓN DE LOS PQRS Y LA TIPOLOGÍA DE LOS MESES DE MAYO 2021 A JUNIO 2022**

PQRS MAYO A DICIEMBRE DE 2021

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL PQR´S	IAS -SSPD
MAYO	369	0	794	1163	35
JUNIO	275	0	964	1239	41
JULIO	278	0	796	1074	17
AGOSTO	240	0	819	1059	55
SEPTIEMBRE	350	0	812	1162	88
OCTUBRE	260	2	835	1097	45
NOVIEMBRE	299	1	857	1157	28
DICIEMBRE	267	0	801	1068	43
TOTAL PQR´S	**2338**	**3**	**6678**	**9019**	**352**

PQRS ENERO A JUNIO DE 2022

MES	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMOS	TOTAL PQR´S	IAS(SSPD)
ENERO	283	1	1	902	**1187**	24
FEBRERO	405	0	0	894	**1299**	14
MARZO	469	0	0	967	**1436**	41
ABRIL	317	0	0	694	1011	29
MAYO	363	2	0	801	1166	45
JUNIO	262	0	0	607	**869**	13
TOTAL PRIMER SEMESTRE PQR´S	**2099**	**3**	**1**	**4865**	**6968**	**166**

ESTADISTICAS RECLAMACIONES PQR´S POR TIPOLOGIA DE LOS MESES DE MAYO A DICIEMBRE 2021

PQR VERBALES POR TIPOLOGIA AÑO 2021

AÑO 2021	CONSUMO	DESHABITADO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIOS	OTROS	TOTAL PQR
MAYO	77	0	0	8	47	5	137
JUNIO	56	0	1	10	33	0	100
JULIO	68	0	1	3	33	6	111
AGOSTO	76	0	0	12	27	2	117
SEPTIEMBRE	109	0	0	10	29	4	152
OCTUBRE	117	0	1	8	55	2	183
NOVIEMBRE	94	0	0	6	32	1	133
DICIEMBRE	**118**	0	1	5	18	0	142
TOTAL	**715**	**0**	**4**	**62**	**274**	**20**	**1075**

SOLUCION DIRECTA POR TIPOLOGIA AÑO 2021(VERBALES)

AÑO 2021	CONSUMO	DESHABITADO	AFORO	COBROS PROMEDIOS	INCONFORMIDAD COBROS	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS
MAYO	29	0	1	73	11	39	153
JUNIO	74	0	1	81	30	39	225
JULIO	34	0	1	100	12	34	181
AGOSTO	39	0	0	88	12	28	167

SEPTIEMBRE	20	0	2	94	4	30	150
OCTUBRE	16	0	2	54	28	97	197
NOVIEMBRE	24	0	0	56	22	121	223
DICIEMBRE	11	0	5	39	14	150	219
TOTAL	**247**	**0**	**12**	**585**	**133**	**538**	**1515**

PQR ESCRITOS POR TIPOLOGIA AÑO 2021

AÑO 2021	CONSUMO	DESHABITADO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIO	INCONFORMIDAD RESPUESTA-recursos	OTROS CONCEPTOS	TOTAL PQR	IAS-SSPD
MAYO	319	0	1	44	95	69	345	873	35
JUNIO	274	0	1	38	105	66	430	914	41
JULIO	285	0	3	42	67	61	324	782	17
AGOSTO	280	0	0	51	84	68	292	775	55
SEPTIEMBRE	297	0	1	69	87	75	331	860	88
OCTUBRE	218	0	0	54	105	81	259	717	45
NOVIEMBRE	255	0	0	68	117	73	288	801	28
DICIEMBRE	251	0	0	44	80	70	262	707	43
TOTAL	**2179**	**0**	**6**	**410**	**740**	**563**	**2531**	**6429**	**352**

TOTAL PQR'S ESCRITAS	TOTAL PQR'S VERBALES Y ESCRITAS
873	1163
914	1239
782	1074
775	1059
860	1162
717	1097
801	1157
707	1068
6429	**9019**

CONSOLIDADO PQR'S ESCRITOS, VERBALES, Y CON SOLUCION DIRECTA. TIPOLOGIAS MAS RELEVANTES - AÑO 2021									
AÑO 2021	CONSUMO	DESHABITADO	AFORO	COBROS PROMEDIOS	INCONFORMIDAD OTROS COBROS	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA	IAS-SSPD	OTROS CONCEPTOS	TOTAL P.Q.R VERBALES Y ESCRITOS
TOTAL	3141	0	22	1057	1147	563	352	3089	9019

RECLAMACIONES PQR´S POR TIPOLOGIA DE LOS MESES DE ENERO A JUNIO 2022

PQR VERBALES POR TIPOLOGIA AÑO 2022						
AÑO 2022	**CONSUMO**	**AFORO**	**INCONFORMIDAD COBROS**	**COBROS PROMEDIOS**	**OTROS**	**TOTAL PQR**
ENERO	160	0	20	24	2	206
FEBRERO	161	0	20	30	1	212
MARZO	234	0	19	40	6	299
ABRIL	150	1	8	29	0	188
MAYO	147	0	8	42	3	200
JUNIO	150	2	7	21	4	184
TOTAL	**1002**	**3**	**82**	**186**	**16**	**1289**

SOLUCION DIRECTA POR TIPOLOGIA AÑO 2022(VERBALES)						
AÑO 2022	**CONSUMO**	**AFORO**	**COBROS PROMEDIOS**	**INCONFORMIDAD COBROS**	**OTROS**	**SOLUCIONES DIRECTAS**
ENERO	8	4	42	15	82	151
FEBRERO	10	0	20	15	94	139
MARZO	13	1	39	27	117	197
ABRIL	5	3	18	20	30	76
MAYO	6	1	32	27	10	76
JUNIO	11	1	21	31	11	75
TOTAL	**53**	**10**	**172**	**135**	**344**	**714**

PQR ESCRITOS POR TIPOLOGIA AÑO 2022								
AÑO 2022	**CONSUMO**	**AFORO**	**INCONFORMIDAD COBROS**	**COBROS PROMEDIO**	**INCONFORMIDAD RESPUESTA (RECURSOS)**	**OTROS CONCEPTOS**	**TOTAL PQR**	**IAS-SSPD**
ENERO	256	0	57	81	72	364	830	24
FEBRERO	347	4	28	56	95	418	948	14
MARZO	364	1	58	62	91	364	940	41
ABRIL	273	1	29	57	84	303	747	29
MAYO	318	1	48	91	81	351	890	45
JUNIO	189	3	38	52	74	254	610	13
TOTAL	**1747**	**10**	**258**	**399**	**497**	**2054**	**4965**	**166**

TOTAL PQR'S ESCRITAS (se excluyen las IAS)	TOTAL PQR'S VERBALES Y ESCRITAS
830	1187
948	1299
940	1436
747	1011
890	1166
610	869
4965	**6968**

CONSOLIDADO PQR'S ESCRITOS, VERBALES, Y CON SOLUCION DIRECTA. TIPOLOGIAS MAS RELEVANTES - AÑO 2022								
AÑO 2022	CONSUMO	AFORO	COBROS PROMEDIOS	INCONFORMIDAD OTROS COBROS	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA	IAS-SSPD	OTROS CONCEPTOS	TOTAL P.Q.R VERBALES Y ESCRITOS
TOTAL	2802	23	757	475	497	166	2414	6968

ANALISIS: Se puede observar que durante el periodo de Mayo de 2021 a Junio de 2022 el mayor número de reclamaciones se han realizado por consumo, es importante informar al proceso de facturación para que se realicen las revisiones de los casos reportados con el fin de evitar incurrir en el incremento de las causales de reclamación por parte de los usuarios.

- **REVISION DE LA INFORMACION ACTUALIZADA EN EL SISTEMA DE INFORMACION SUI**

R/TA: Se encuentra enviado hasta el periodo de mayo de 2022 pues el mes de junio se presenta el 22 de julio que es la fecha en que vencen los radicados del 31 de mayo de 2022 – Eso es subido por Sandra Mónica Cifuentes de Planeación.

- **REVISION A LA ACTUALIZACION Y UTILIZACION DE LOS REGISTROS DE CALIDAD**

REGISTRO	NOMBRE DEL REGISTRO	OBSERVACION
GC-R-AC-001	Radicación de tramites verbales y escrito	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-002	Control de envío diario notificaciones y comunicaciones Decreto 491 de 2020	**Se evidencio el formato el cual se le debe suspender la palabra Decreto 491 de 2020 el cual ya fue derogado Se debe lleva a modificación ante el SIG**
GC-R-AC-003	Traslado a la SSPD Recurso de apelación	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-005	Notificación Personal	**Se evidencia formato en físico con el nombre de Acta de diligencia de notificación personal.Se debe llevar a modificación ante el SIG**
GC-R-AC-006	Citación para notificación personal.	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-007	Notificación tramite con solución directa	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-008	Control reparto PQR	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-009	Respuesta Radicada DP. Inicial	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-010	Control visitas PQR	**Se encuentra inactivo – Se solicitó asignación de operarios con oficio 430-04486 del 30 de marzo de 2022**
GC-R-AC-011	Notificación por aviso	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-014	Respuesta recurso de reposición	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-015	Respuesta alegatorios de conclusión SSPP	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-016	Respuesta pliego de cargos SSPD	Se evidencia formato actualizado y en uso

REGISTRO	NOMBRE DEL REGISTRO	OBSERVACION
GC-R-AC-017	Respuesta recurso de reposición SSPD	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-018	Respuesta cumplimiento de fallos recursos de apelación SSPD	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-019	Respuesta radicados superintendencia de servicios públicos domiciliarios	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-020	Revocatoria Directa	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-021	Respuesta cumplimiento de fallos SSPD	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-022	Solicitud de servicio de geófono	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-024	Notificación personal en Termino de Notificación por Aviso	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-025	Notificación electrónica	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-026	Control de envío diario notificación y comunicación electrónica Decreto Ley 491 de 2020	**se evidencio registro pero se debe modificar la palabra decreto Ley 491 de 20 el cual ya fue derogado y realizar dicha modificación ante el SIG**
GC-R-AC-027	Notificación electrónica por aviso	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-028	Publicación de aviso página web	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-029	Devolución documentos para archivo	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-030	Expedientes para liquidación	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-031	Traslado por competencia	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-032	Solicitud de información	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-034	Relación anomalías presentadas a los procesos de facturación y control perdidas	Se evidencia formato actualizado y en uso

REGISTRO	NOMBRE DEL REGISTRO	OBSERVACION
GC-R-AC-035	Relación envío acuerdos de pago al proceso de cartera	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-036	Autorización para realizar notificación electrónica de los actos administrativos	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-037	Encuesta de satisfacción del usuario en atención al cliente	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-038	Acta de apertura y revisión urna de transparencia	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-039	Denuncia contra presuntos actos de corrupción	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-040	Registro denuncias	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-041	Acta de apertura y revisión buzón de sugerencias- quejas y felicitaciones	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-042	Formato QSF Queja- Sugerencia Felicitaciones	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-043	Registro solicitudes	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-AC-044	Respuesta acción de tutela	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R—AC-045	Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo	Se evidencia formato actualizado y en uso

- **REVISIÓN A LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

El proceso cuenta con 3 indicadores como son:

1) ACTOS ADMINISTRATIVOS CON RECURSO (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)

2) PQR COMERCIAL

3) RECLAMACIÓN COMERCIAL

DEFINICIÓN DEL INDICADOR						
Proceso:	GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE			**Tipo de Indicador**	EFICIENCIA	
Nombre del indicador	SATISFACCION DEL CLIENTE			**Tablero de Control**	SI	
Objetivo del indicador	Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: Qué se espera obtener del indicador? Tener claridad para la toma de decisiones frente a los resultados del indicador, para evaluar la actividad del proceso de reclamación Cuál es su finalidad? Buscar que cada vez sea menor el numero de reclamaciones por error en el proceso de facturación Qué busca medir? Que las actividades en el proceso de facturación y recaudo correspondan a la calidad del servicio prestado Qué uso se espera dar? Que el usuario perciba la satisfacción del valor real consumido de los valores facturados			**Pertenencia**	Cumplimiento de los objetivos misionales - El indicador busca que cada vez sea menor el numero de reclamaciones de la facturación y recaudo	
Unidad de medida	%			**Definición de variables de la Fórmula**	formula 100%-(((No.de recursos interpuestos por el usuario en primera instancia))/((Total de Reclamaciones))*100%)	
Fórmula para su Cálculo	$formula\ 100\% - \left(\frac{(No.\ de\ recursos\ interpuestos\ por\ el\ usuario\ en\ primera\ instancia)}{(Total\ de\ Reclamaciones)} * 100\%\right)$			**Aspectos metodológicos**	Cual es la metodologia de recoleccion y procesamiento de las variables y del indicador calculado? El Profesional especializado grado 3 gestion atencion al cliente y PQR, atravez del tecnico administrativo 1, encargado de realizar el reparto a os analistas, mediante oficio dirigido al Director de servicio al cliente, presenta informe mensual Los datos como estan presentados?, Cual es su desagregacion? La informacion es presentada del total de las reclamaciones escritas,verbales,buzon de sugerencias, correo electronico ingresadas a la empresa IBAL, extraidas del softwar comercial "Solin" y softwarew documental Camaleon Que aspectos deben ser stenidos en cuenta para su analisis? Todas las reclamaciones que constituyan las diferentes tipologias de acuerdo al anexo de la resolucion de la SSPD y que afecten FACTURACION Contra que informacion puede ser comparado los resultados del indicador? Los resultados son comparados con las ecuestas de satisfaccion del usuario	
Fuente de los datos	Jefe de Atención al Cliente y PQR - tecnico 01- Reparto			**Periodicidad / Fechas de medición**	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR			**Responsable del seguimiento del indicador**	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	
Línea de base	Calculo a Abril de 2021	**Meta**	80%	**Rangos de evaluación**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**
					> o = 80%	79% - 60%	< o = 59%

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	**Meta %**	**Medición del indicador %**	**%de Cumplim.**	**Análisis del Resultado**	**Acciones de mejoramiento requeridas**	**Responsable**	**Fecha Limite**
MAYO 2021	80	93.9	117.4	Para el periodo de Mayo se logro cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo numero de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revision de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, las cuales son realizadas por nuestro personal tecnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfaccion de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**31/05/2021**
JUNIO 2021	80	94.6	118.2	Para el periodo de Junio se logro cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo numero de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revision de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, las cuales son realizadas por nuestro personal tecnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfaccion de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/06/2021**
JULIO 2021	80	94.2	117.7	Para el periodo de Julio se logro cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo numero de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revision de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, las cuales son realizadas por nuestro personal tecnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfaccion de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/07/2021**
AGOSTO 2021	80	93.4	116.8	Para el periodo de Agosto se logro cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo numero de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revision de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, las cuales son realizadas por nuestro personal tecnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfaccion de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**31/08/2021**

SEPTIEMBRE 2021	80	93.4	116.8	Para el periodo de Septiembre se logro cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo numero de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revision de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, las cuales son realizadas por nuestro personal tecnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfaccion de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/09/2021**
OCTUBRE 2021	80	92.5	115.6	Para el periodo de Octubre se logro cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo numero de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revision de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, las cuales son realizadas por nuestro personal tecnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfaccion de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**29/10/2021**
NOVIEMBRE 2021	80	93.6	117.0	Para el periodo de NOVIEMBRE se logro cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo numero de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revision de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, las cuales son realizadas por nuestro personal tecnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfaccion de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/11/2021**
DICIEMBRE 2021	80	93.3	116.6	Para el periodo de DICIEMBRE se logro cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo numero de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revision de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, las cuales son realizadas por nuestro personal tecnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfaccion de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/12/2021**

ANALISIS: Se puede evidenciar que se dio cumplimiento al indicador ya que el porcentaje de cumplimiento fue superior a la meta establecida

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	**Meta %**	**Medición del indicador %**	**% de Cumplim.**	**Análisis del Resultado**	**Acciones de mejoramiento requeridas**	**Responsable**	**Fecha Limite**
ENERO 2022	80	93.8	117.3	Para el periodo de ENERO se logro cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 151 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**31/01/2022**
FEBRERO 2022	80	92.5	115.7	Para el periodo de FEBRERO se logro cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 144 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**28/02/2022**
MARZO 2022	80	93.6	117.0	Para el periodo de MARZO se logro cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 197 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**28/03/2022**

ABRIL 2022	80	91.5	114.4	Para el periodo de ABRIL se logro cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 76 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**29/04/2022**
MAYO 2022	80	92.9	116.2	Para el periodo de MAYO se logro cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 76 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**31/05/2022**
JUNIO 2022	80	91.4	114.2	Para el periodo de JUNIO se logro cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 76 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/06/2022**

ANALISIS : Se evidencia que a Junio de 2022 se viene dando cumplimiento con los objetivo del indicador ya que dicho porcentaje de cumplimiento es superior a la meta establecida

DEFINICIÓN DEL INDICADOR						
Proceso:	GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE			**Tipo de Indicador**	EFICIENCIA	
Nombre del indicador	PQR COMERCIAL			**Tablero de Control**	SI	
Objetivo del indicador	Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: Qué se espera obtener del indicador? Tener claridad para la toma de decisiones frente a los resultados del indicador, para evaluar la actividad del proceso pqr Cuál es su finalidad? Buscar que cada vez sea menor el numero de reclamaciones por error en el proceso de facturación Qué busca medir? Que las actividades en el proceso de facturación y recaudo correspondan a la calidad del servicio prestado Qué uso se espera dar? Que el usuario perciba la satisfacción del valor real consumido de los valores facturados			**Pertenencia**	Cumplimiento de los objetivos misionales - El indicador busca que cada vez sea menor el numero de reclamaciones de la facturación y recaudo	
Unidad de medida	%			**Definición de variables de la Fórmula**	formula (PQR (verbales,escritos,Email,Buzon de sugerencias))/(No.de total de suscriptores facturados del periodo)*100	
Fórmula para su Cálculo	$formula \frac{PQR\ (verbales, escritos, Email, Buzon\ de\ sugerencias)}{No.de\ total\ de\ suscriptores\ facturados\ del\ periodo} * 100$			**Aspectos metodológicos**	Cual es la metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador calculado? El Profesional especializado grado 3 gestión atención al cliente y PQR, atreves del técnico administrativo 1, encargado de realizar el reparto a os analistas, mediante oficio dirigido al Director de servicio al cliente, presenta informe mensual Los datos como están presentados?, Cual es su desagregación? La información es presentada del total de los PQR escritos,verbales,buzon de sugerencias, correo electrónico ingresados a la empresa IBAL, extraídas del software comercial "Solin" y software documental Camaleón Que aspectos deben ser sentidos en cuenta para su análisis? Todos los PQR que constituyan en Reclamaciones por las diferentes tipologías de acuerdo al anexo de la resolución de la SSPD y que afecten FACTURACION Contra que información puede ser comparado los resultados del indicador? Los resultados son comparados con las encuestas de satisfacción del usuario	
Fuente de los datos	Jefe de Atención al Cliente y PQR - técnico 01- Reparto			**Periodicidad / Fechas de medición**	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR			**Responsable del seguimiento del indicador**	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	
Línea de base	CALCULO A MARZO 2021	**Meta**	0.9	**Rangos de evaluación**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**
					< o = 0.9	1.0 al 1.5	> o = 1.6

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	**Meta**	**Medición del indicador**	**% de Cumplir.**	**Análisis del Resultado**	**Acciones de mejoramiento requeridas**	**Responsable**	**Fecha Limite**
MAYO 2021	0.9	**0.7**	**126.1**	Para el periodo de MAYO se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador; se evidencia disminucion en las reclamaciones de los usuarios, derivado en la reduccion de pqr's por conceptos de inconformidad consumo, predio deshabitado y cobro por promedio.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/06/2021**
JUNIO 2021	0.9	**0.8**	**117.6**	Para el periodo de JUNIO se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador. Se evidencia un incremento en las reclamaciones de los usuarios respecto al periodo anterior; sin embargo los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/07/2021**
JULIO 2021	0.9	**0.7**	**137.3**	Para el periodo de JULIO se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador. Se evidencia un minima disminucion en las reclamaciones de los usuarios respecto al periodo anterior; sin embargo los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/08/2021**
AGOSTO 2021	0.9	**0.6**	**138.6**	Para el periodo de AGOSTO se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador. Se evidencia un incremento en las reclamaciones de los usuarios respecto al periodo anterior; sin embargo los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/09/2021**

SEPTIEMBRE 2021	0.9	**0.7**	**126.4**	Para el periodo de SEPTIEMBRE se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador. Se evidencia un incremento en las reclamaciones de los usuarios respecto al periodo anterior; sin embargo los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**29/10/2021**
OCTUBRE 2021	0.9	**0.7**	**133.5**	Para el periodo de OCTUBRE se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador. Se evidencia un minima disminucion en las reclamaciones de los usuarios respecto al periodo anterior; los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/11/2021**
NOVIEMBRE 2021	0.9	**0.7**	**126.7**	Para el periodo de NOVIEMBRE se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador. Se evidencia disminucion en las reclamaciones de los usuarios respecto al periodo anterior; los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/12/2021**
DICIEMBRE 2021	0.9	**0.6**	**139.0**	Para el periodo de DICIEMBRE se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador. Se evidencia disminucion en las reclamaciones de los usuarios respecto al periodo anterior; los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/12/2021**

ANALISIS: Se puede observar que se dio cumplimiento con los objetivos del indicador debido a la disminución de las reclamaciones efectuadas por los usuarios.

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	**Meta**	**Medición del indicador**	**%de Cumplir.**	**Análisis del Resultado**	**Acciones de mejoramiento requeridas**	**Responsable**	**Fecha Limite**
ENERO 2022	0.9	**0.7**	**124.7**	Para el periodo de ENERO se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada , predio deshabitado,e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**25/02/2022**
FEBRERO 2022	0.9	**0.8**	**114.4**	Para el periodo de FEBRERO se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada , predio deshabitado,e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**25/03/2022**
MARZO 2022	0.9	**0.9**	**102.9**	Para el periodo de MARZO se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada , predio deshabitado,e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**29/04/2022**

ABRIL 2022	0.9	**0.6**	**147.3**	Para el periodo de ABRIL se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada , predio deshabitado,e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**31/05/2022**
MAYO 2022	0.9	**0.7**	**128.2**	Para el periodo de MAYO se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturacion promediada , predio deshabitado,e inconformidad con consumos facturados.	se seguira generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matriculas por las cuales han ingresado P.Q.R's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revision por parte del proceso de facturacion y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/06/2022**

ANALISIS: Se puede evidenciar que a Mayo de 2022 se ha logrado cumplir con los objetivos del indicador ya que se ha disminuido las reclamaciones tanto por consumo como por promedio.

DEFINICIÓN DEL INDICADOR							
Proceso:	GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE				**Tipo de Indicador**		EFICIENCIA
Nombre del indicador	RECLAMACIÓN COMERCIAL				**Tablero de Control**		SI
Objetivo del indicador	**Qué se espera obtener del indicador**? Tener claridad para la toma de decisiones frente a los resultados del indicador, para evaluar la actividad en la toma de lecturas realizada por el Gestor Comercial.			**Pertenencia**	cumplimiento de los objetivos misionales - El indicador busca que cada vez sea menor el número de reclamaciones por consumo.		
Unidad de medida	%			**Definición de variables de la Fórmula**	**Numero de PQR recibidos escritos y verbales por alto consumo** corresponde a la sumatoria total de los PQRs escritos que el usuario radica en ventanilla unica y que por competencia corresponden al proceso comercial dar respuesta y los PQRs en reclamacion verbal y/o presencial realizada por el usuario en front de atencion al usuario y que por facultades no pueden ser solucionada por el asesor y pasan a ser resueltas por personal analista. **Total Suscritpores** total de usuarios y/o suscritpores del periodo facturado del servicio de acueducto y alcantarillado		
Fórmula para su Cálculo	[Numero de reclamos recibidos escritos y verbales / No. total de suscriptores facturados del periodo] x 100 sin peticiones			**Aspectos metodológicos**	**Cuál es la metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador calculado?** El Jefe atencion al cliente y PQR, a traves del Tecnico Administrativo I, encargado de realizar el reparto a los analistas, mediante oficio		
Fuente de los datos	Jefe Atención al cliente y PQR- Tecnico administrativo - reparto.			**Periodicidad / Fechas de medición**	Mensual		
Responsable de generar el indicador	Jefe Atencion al cliente y PQR			**Responsable del seguimient**	Jefe Grupo Servicio al Cliente		
Línea de base	CALCULO A MARZO 2021	**Meta**	0.7	**Rangos de evaluación**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**
					< o = 0.7	0.8 al 1.3	> o = 1.4

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	**Meta**	**Medición del indicador**	**% de Cumplim.**	**Análisis del Resultado**	**Acciones de mejoramiento requeridas**	**Responsable**	**Fecha Limite**
MAYO 2021	0.7	0.6	114.25	Para el periodo de MAYO se logro cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 153 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/06/2021**
JUNIO 2021	0.7	0.6	125.44	Para el periodo de JUNIO se logro cumplir con los objetivos del indicador. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/07/2021**
JULIO 2021	0.7	0.5	129.21	Para el periodo de JULIO se logro cumplir con los objetivos del indicador. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/08/2021**
AGOSTO 2021	0.7	0.5	129.71	Para el periodo de AGOSTO se logro cumplir con los objetivos del indicador. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/09/2021**

SEPTIEMBRE 2021	0.7	0.6	113.71	Para el periodo de SEPTIEMBRE se logro cumplir con los objetivos del indicador. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**29/10/2021**
OCTUBRE 2021	0.7	0.6	127.14	Para el periodo de OCTUBRE se logro cumplir con los objetivos del indicador. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/11/2021**
NOVIEMBRE 2021	0.7	0.6	123.58	Para el periodo de NOVIEMBRE se logro cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 220 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/12/2021**
DICIEMBRE 2021	0.7	0.5	137.04	Para el periodo de DICIEMBRE se logro cumplir con los objetivos del indicador. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion directa a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/12/2021**

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	**Meta**	**Medición del indicador**	**%de Cumplim.**	**Análisis del Resultado**	**Acciones de mejoramiento requeridas**	**Responsable**	**Fecha Limite**
ENERO 2022	0.7	0.6	111.48	Para el periodo de ENERO se logro cumplir con los objetivos del indicador. La apertura a la oficina de atencion al cliente, ubicada en el edificio F25; garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios. Sin embargo, tambien es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual, y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**28/02/2022**
FEBRERO 2022	0.7	0.7	100.31	Para el periodo de FEBRERO se logro cumplir con los objetivos del indicador. La apertura a la oficina de atencion al cliente, ubicada en el edificio F25; garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios. Sin embargo, tambien es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual, y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**28/03/2022**
MARZO 2022	0.7	0.7	93.46	Para el periodo de MARZO se logro cumplir con los objetivos del indicador. La apertura a la oficina de atencion al cliente, ubicada en el edificio F25; garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios. Sin embargo, tambien es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual, y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**29/04/2022**

ABRIL 2022	0.7	0.6	124.22	Para el periodo de ABRIL se logro cumplir con los objetivos del indicador. La apertura a la oficina de atencion al cliente, ubicada en el edificio F25; garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios. Sin embargo, tambien es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual, y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**31/05/2022**
MAYO 2022	0.7	0.7	106.75	Para el periodo de MAYO se logro cumplir con los objetivos del indicador. La apertura a la oficina de atencion al cliente, ubicada en el edificio F25; garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios. Sin embargo, tambien es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atencion virtual, y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminucion de PQR's; de igual forma revisar la atencion virtual y presencial que esta brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e informacion necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solucion a los usuarios.	Profesional especializado 03 Gestión Atención al Cliente y PQR	**30/06/2022**

ANALISIS: Se puede evidenciar que durante el periodo de Enero a Mayo de 2022 se ha logrado cumplir con los objetivos del indicador, ya que se viene realizando soluciones inmediatas a los usuarios.

- **REVISION PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN MAYO DE 2021.**

DESCRIPCIÓN DE LA NC / OPORTUNIDAD DE MEJORA FORMULADA	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Gestionar la actualización en la página Web de la empresa el Manual de Atención de Peticiones Quejas Reclamos y Recursos del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. Código: GC-M-AC002, Fecha Vigencia: 2021-05-20	Se enviara correo electrónico al área de sistemas realizar las gestiones pertinentes para la actualización del manual en la página web	diciembre de 2021 a abril de 2022	Se envió correo a sistemas sistemas@ibal.gov.co el día 02 de diciembre de 2021 a las 11:06 solicitando la actualización del manual- Evidencia envío del correo EL 31/01/2022 nos envía correo sistema indicando que ya se encuentra actualizado en la página web
Realizar la oportunidad de mejora nro.1, en relación con la instalación del digiturno, correspondiente a la auditoria del mes de mayo de 2021.	Se seguirá enviado los oficios a los Supervisores del contrato con copia a control interno	diciembre de 2021 a junio de 2022	Ultimo oficio reiterando 430-13233 del 03/12/2021 Reiteración oficio 430-03492 del 05/04/2021 – 430-05199 del 12/05/2021 - 430-06932 del 28-06-2021 – 430-10400 del 28-09-2021 Solicitud Funcionamiento Digiturno.
No se evidencio el registro de las estadísticas de tiempo de espera que soporten la realización de la actividad denominada “Verificación Diligenciamiento de la Fecha Técnica”.	Se seguirá enviado los oficios a los Supervisores del contrato con copia a control interno	diciembre de 2021 a junio de 2022	Ultimo oficio reiterando 430-13233 del 03/12/2021 Reiteración oficio 430-03492 del 05/04/2021 – 430-05199 del 12/05/2021 - 430-06932 del 28-06-2021 – 430-10400 del 28-09-2021 Solicitud Funcionamiento Digiturno. Oficio 430-01171 del 28/01/2022 reiteración oficios - 430-01172 del 28/01/2022 reiteración oficios - 430-01497 del 04/02/2022 Estudio implementación o

			adquisición de un software para medir los tiempos y calificador de la atención - oficio 430-06928 del 23/05/2022 avance implementación o adquisición software - oficio 430-08777 reiteración oficio 430-06928 del 23/05/2022.
Se evidencia incumplimiento a lo establecido en: “Procedimiento para realizar notificación de los Actos Administrativos de Carácter Particular y Concreto GC-P-AC-001, Actividad 4: Notificación por Publicación de Aviso: Por regla general el aviso debe ser enviado y/o remitido al interesado, no obstante el inciso 2 del artículo 69 distingue una única excepción, en los siguientes términos: “Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”. Lo anterior teniendo en cuenta que en visita de campo a la sede de F25 no se evidencio cartelera para la publicación de Avisos, tal como lo estipula la norma	Se procederá a requerir a la oficina de Recursos Físicos, la reubicación de la cartera	julio de 2021 a abril de 2022	Se reiteró la necesidad con el oficio No. 430-13179 del 02-12-2021 Reiteración oficio 430-08184 del 02-08-2021 - Solicitud Cambio de lugar cartelera informativa - mediante oficio 641-062 se hizo entrega de la cartelera

Según las observaciones detalladas en la matriz anterior, se realiza cierre a las observaciones 1 y 4 con un cumplimiento del 100%.
Las observaciones 2 y 3 continúan hasta que se cumpla el 100% de la acción correctiva.

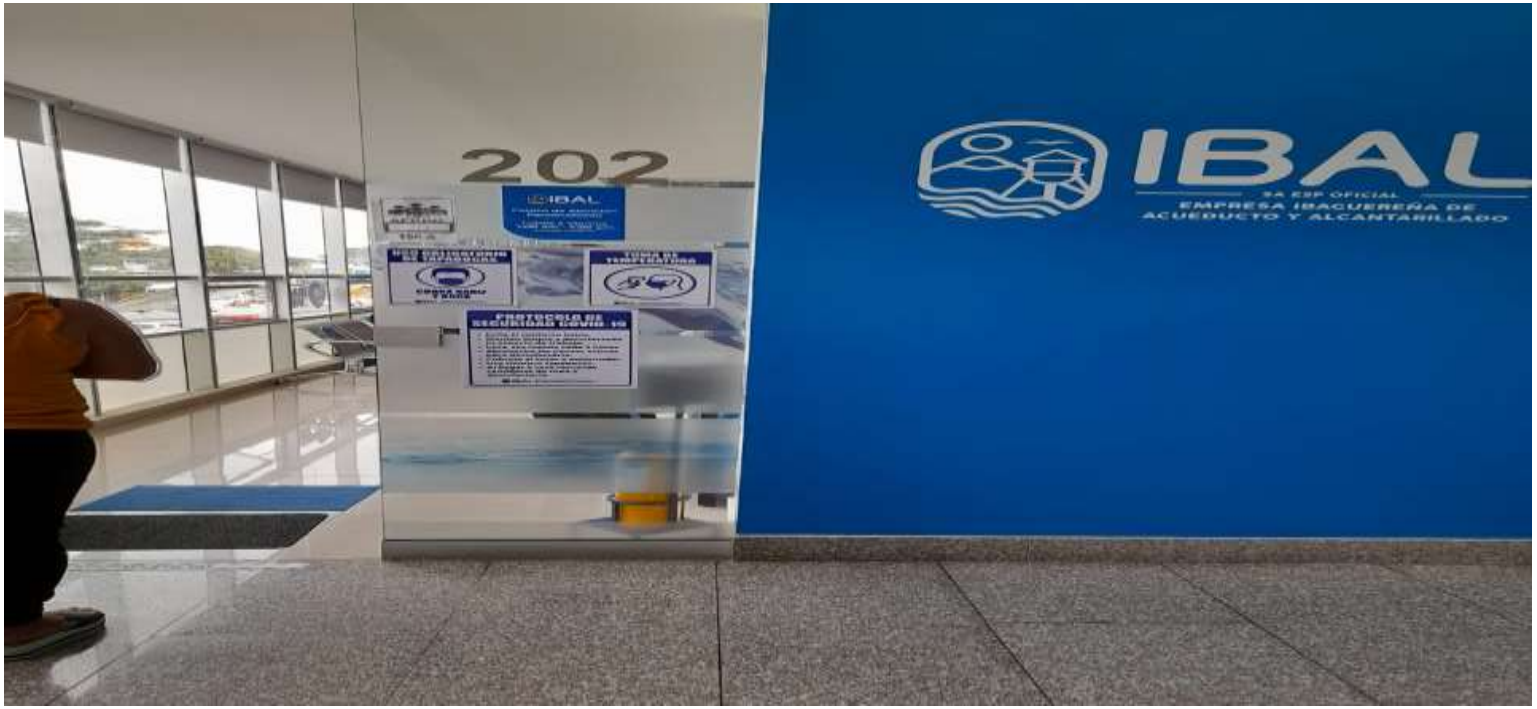
- **REVISION AL MANEJO Y CUSTODIA DE EXPEDIENTE (ARCHIVO)**

Se realiza la clasificación según la Ley de Archivo

Cada expediente se revisa y se anexa los documentos que le correspondan ya sean citaciones o notificaciones personales o por aviso etc y luego se realiza entrega de expedientes al Proceso de Gestión documental

REGISTROS FOTOGRAFICOS

OFICINA F-25

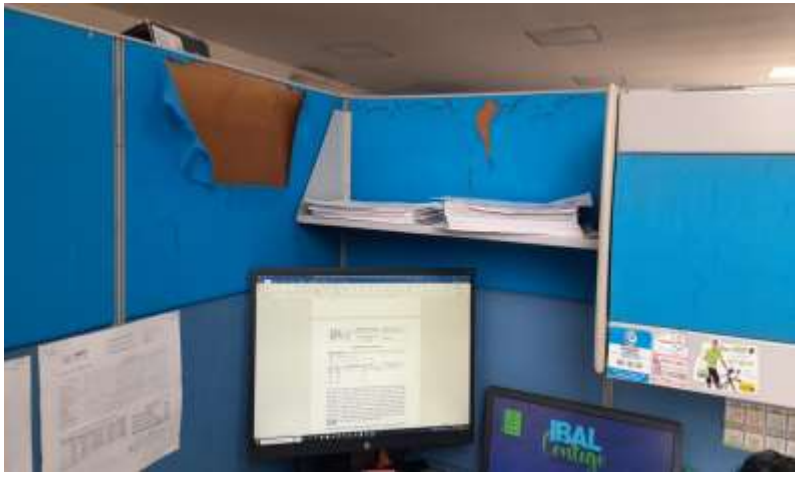


Puerta de entrada calle 15 se entra el agua

Escombros no han sido recogidos ni solucionado daño y la cinta sigue puesta

Puestos de trabajo en mal estado

PUESTOS DE TRABAJO EN MUY MAL ESTADO



LAS SILLAS SE ENCUENTRAN EN MAL ESTADO

HUMEDADES EN EL CORREDOR LLEGANDO HACIA LA COCINA

HUMEDADES EN EL PRIMER PISO HACIA EL FONDO

PRIMER PISO PARTE TRASERA EN ABANDONO

CARPA ROTA

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda seguir oficiando a la dependencia correspondiente de la pronta instalación del digiturno ya que esta es una herramienta para poder medir la cantidad de reclamaciones como también el tiempo de atención a los usuarios y poder dar cumplimiento al Plan de Acción.

- Se sugiere continuar realizando las mesas de trabajo con los diferentes procesos de la Empresa con el fin de dar pronta solución a los usuarios y disminuir las reclamaciones que generan inconformidad.

- Solicitar a la oficina correspondiente el mobiliario adecuado para los funcionarios (sillas, escritorios etc), los arreglos locativos necesarios de las instalaciones de la calle 15 donde se encuentran varios de los funcionarios, dar solución a las humedades y al pañete de la fachada de la calle 15 el cual hace más de 1 mes se cayó encontrándose todavía una cita colocada en la parte de afuera lo cual puede ocasionar algún accidente a alguno de los transeúntes que pasa por la acera.(ver registro fotográfico)

- Asignar los recursos y apoyo necesario para dar cumplimiento al Plan de Acción del Proceso

- Dar continuidad a los técnicos 3 y profesionales del proceso en vista de la importancia y responsabilidad de la actividad que ellos realizan es de mencionar que estos funcionarios son casi el 60% del equipo de trabajo del área de P.Q.R. además de ello se trasladaron 2 funcionarios técnico 3 los cuales no han sido reemplazados

- Trasladar nuevamente para el área de P.Q.R los 3 operarios que se encuentran en el área de facturación los cuales hacen parte de del área de Pqr lo cual a hecho que se demore la programación de las visitas a terreno.

CONCLUSIONES:

- Se pudo evidenciar en el selectivo de los derechos de petición que se viene dando a los usuarios respuesta a sus peticiones dentro de los términos de Ley.
- Se vienen dando cumplimiento a los indicadores de gestión.
- Se evidencio dentro de la Auditoria que las investigaciones por silencio administrativo positivo han disminuido asi como también los pagos realizados por dicho concepto.
- Se viene realizando las actividades descritas en la Matriz de Caracterización
- No se dio cumplimiento a las actividades planteadas en el Plan de Acción del año 2021 por falta de apoyo y recursos

MARLY GIL BARBOSA
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR

KATTERINE TORRES MENDEZ
APOYO DEL EQUIPO AUDITOR