Centros de Atención Personalizada C.A.P.
Calle 15 No. 6 – 38
Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25
Sedes Institucionales
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta
Canales de Atención:
116 / (608) 270 8103 / (608) 261 7824 Ibagué – Tolima

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PRIMER SEMESTRE 2023

JUNIO DE 2023

Contenido

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

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

***4.2.* SEGUIMIENTO PAGINA WEB**

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

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

5. RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 del 12 de Julio de 2011*, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*, a lo dispuesto en su artículo 76 el cual señala: *OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (…). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular…"*

En atención a lo anterior, esta oficina en cumplimiento de sus funciones de evaluación y verificación, establecidos en el artículo 12 literal i), de la Ley 87 de 1983, luego realizar seguimiento aleatorio, a los PQR allegados a la empresa en el primer semestre (1 de enero a 30 de junio) de la vigencia 2023, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el primer semestre de la vigencia 2023, verificando la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de los procedimientos, normas y demás actos administrativos internos que enmarcan la actuación, con el propósito de sugerir recomendaciones en procura del mejoramiento continuo, y a su vez dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento aleatorio a los PQR recepcionados en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP – OFICIAL, durante el primer semestre de 2023, a través de los medios con los que cuenta la empresa para que el usuario realice sus PQR.

3. METODOLOGIA

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

4. EVALUACION

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

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

Inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja o recurso; análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre del PQR,

para continuar con la evaluación retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso".

A continuación, se relaciona la información suministrada mediante Oficio No. 430-08078 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR:

- Cuantos usuarios hay a JUNIO 30 de 2023 (reporte información diciembre 31 de 2022 dado que en el semestre pasado no fue enviado por que se factura servicio vencido).

Teniendo en cuenta que la Empresa factura el servicio de acueducto y alcantarillado por periodo vencido, la información corresponde al periodo de diciembre de 2022; facturado en enero de 2023.

Total, usuarios facturados periodo a diciembre de 2022	166.198

Total, usuarios facturados periodo de junio de 2023.	172.431

- Trazabilidad indicador de reclamación comercial de enero a junio y en caso de incumplimiento informar acciones que se han tomado al respecto. Calificación del indicador de diciembre 2022.

RECLAMACION COMERCIAL < o = 0,7			
SEGUIMIENTO AL INDICADOR RECLAMACION COMERCIAL			
PERIODO DE MEDICION	META	MEDICION DEL INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
DICIEMBRE 2022	0.7	0.4	171.1
ENERO	0.7	0.6	124.4
FEBRERO	0.7	0.6	124.9
MARZO	0.7	0.5	144.5
ABRIL	0.7	0.4	178.0
MAYO	0.7	0.5	131.5
JUNIO	0.7	0.5	133.7

- PQRs recibidas mensualmente por modalidad de peticiones

PQR´S ENERO A JUNIO 2023				
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMACIONES	TOTAL
ENERO	384	3	660	1047
FEBRERO	360	1	731	1092
MARZO	309	1	629	939
ABRIL	301	1	547	849
MAYO	458	3	745	1206
JUNIO	440	1	636	1077
TOTAL PQR´S PRIMER SEMESTRE	2252	10	3948	6210

- PQR escritos y verbales recepcionados de enero a junio de 2023:

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 1.597 PQR verbales, discriminados así:

PQR VERBALES INGRESADAS ENERO A JUNIO 30 DE 2023	
MES	TOTAL
ENERO	267
FEBRERO	261
MARZO	189
ABRIL	244
MAYO	351
JUNIO	285
TOTAL	1597

Durante el primer semestre se recibieron un total de 4.613 Pqr´s escritos, discriminados por mes, así:

PQR ESCRITOS INGRESADOS ENERO A JUNIO 30 DE 2023	
MES	**TOTAL**
ENERO	780
FEBRERO	831
MARZO	750
ABRIL	605
MAYO	855
JUNIO	792
TOTAL	**4613**

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de enero a junio de 2023 dentro de los términos de ley

Se informa que la Empresa dentro del término de ley, emite respuesta al 100% de las Pqr's presentadas por los usuarios; así que las Pqr's que se encuentran pendiente de resolver con corte al 30 de junio de 2023 están dentro del término legal establecido para dar respuesta oportunamente. (Ley 142 de1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).

PORCENTAJE DE PQR ESCRITOS Y VERBALES RESUELTOS DE ENERO A JUNIO DE 2023	
Total de peticiones, quejas y recursos recibidos en la Empresa	6210
Total de peticiones, quejas y recursos atendidos por parte de la Empresa a Junio 30 de 2023.	5595
Total de peticiones, quejas y recursos en término de respuesta por parte de la Empresa a Junio 30 de 2023.	615
Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de Julio a Junio 30 de 2023	90.1%
Porcentaje de PQR escritos y verbales en término de respuesta.	9.9%

El porcentaje de Pqr´s atendidos corresponden al 90.1% del 100% de Pqr´s recibidas durante el Semestre 1 - 2023, (junio 30 de 2023). El porcentaje restante, esto es, 9.9% de las Pqr´s recibidas **se encuentran en término de respuesta**.

- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de enero a junio 30 de 2023 por fuera de los términos de ley.

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

- Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de enero a junio 30 de 2023:

Las 615 peticiones que **se encuentran en término de respuesta** al 30 de junio de 2023 corresponden al 9.9% de aquellas recibidas entre el 15 y el 30 de junio de 2023; y que serán atendidas dentro del término legal durante el mes de julio de 2023.

- Discriminación de PQR´S por canales de atención:

CANALES DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
E.MAIL	352	407	410	328	475	356	**2328**
ESCRITAS	428	424	339	275	379	435	**2280**
TELEFONICA	0	0	1	2	1	1	**5**
VERBALES	267	261	189	244	351	285	**1597**
TOTAL	**1047**	**1092**	**939**	**849**	**1206**	**1077**	**6210**

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

Peticiones, Quejas o Recursos	Total
Total de PQR recibidas en el primer semestre	6210
Total PQR que no requieren respuesta	Cero (0)
Total de PQR que si requieren respuesta	100%
Total PQR respondidas	5595
Total PQR pendientes por responder (**En término de respuesta**)	615

- Medio de envió utilizado para dar respuesta a las PQRs recibidas entre enero a junio 30 de 2023.

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

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

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

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

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

BUZON DE SUGERENCIAS

- Se informe respecto al buzón de sugerencias en la oficina F25 de servicio al cliente y P.Q.R, cada cuanto se revisa y que acciones se han tomado con las sugerencias encontradas de enero a junio de 2023:

El buzón de sugerencias se apertura una (1) vez al mes mediante la suscripción de un acta en la cual se deja constancia de las quejas o sugerencias recibidas y se direcciona al área o dependencia encargada de resolver. Lo anterior se desarrolla en los puntos de atención F 25, el P.A.S ubicado en la dirección calle 15 No 6-38 B/ el Carmen y calle 60.

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

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-105, informa lo siguiente: En la página web de la empresa https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pqrsd-recepcion-de-solicitudes/ se encuentra el menú de Atención y Servicio a la ciudadanía – PQRSD recepción de solicitudes, mediante el cual los usuarios pueden acceder a los diferentes servicios que presta la empresa; para el caso de Peticiones, Quejas y Recursos en este mismo menú se encuentra *Petición, Queja/Reclamo, Denuncia y Queja o denuncia anónima* mediante el cual los usuarios pueden ingresar fácilmente y realizar sus solicitudes.

PQR´s recibidos a través de la página web de la empresa www.ibal.gov.co , Menú TRAMITES Y SERVICIOS de enero a junio de 2023, Estos trámites son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co proceso encargado de iniciar el trámite del radicado a través del software de Gestión Documental CAMALEON.

- Cuantos PQR se han recibido a través de la página Web de la Empresa de enero a junio de 2023.

N.	Tramite o Servicio	Total
1	quja o denuncia anonima	5
2	sugerencia	3
3	denuncia	10
4	solicitud de informacion	37
5	Petición	331
6	ventanilla unica	194
7	Visita tecnica funcionario alcantarillado	3
11	Servicio de Equipo de Succión presion vactor	11
9	Servicio de inspecion video robot	1
10	Autorizacion de acometida Alcantarillado	1
11	Servicio de geofofono externo	17
12	Servicio de compresor	1
13	Limpieza de sumideros, pozos, pasacalles y red de alcantarillado	2
15	Caracterizacion de vertimientos liquidos	3
16	Certificacion contrato	1
17	Cancelacion matricula ibal	1
18	Denuncia contra presntos actos de corrupcion	0
19	Queja o reclamo	491
20	Inscripcion matricula definitiva e indepen	5
21	Reporte de daños	249
22	Suministro de micromedidor	0
23	Servicio de suspensión por mutuo acuerdo	4
24	Levantamiento de medidor	2
	TOTAL	1372

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

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

Mediante oficio No. 300-0578 de Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de enero al 30 de junio de 2023. En dicho archivo se encuentran los 4560 reportes; en dicha relación, se especifica cada uno de los reportes recibidos tanto de acueducto como de alcantarillado y la totalidad de los mismos.

- Resumen de los reportes generados por diferentes conceptos de PQRs por la línea 116 al Call Center de enero a junio 30 de 2023 y en qué estado se encuentran**.**

Como primera medida, me permito anexar la respectiva relación de los reportes generados mediante la línea 116 Call Center correspondientes a los periodos de enero a 30 de junio del 2023; en dicha relación, se especifica cada uno de los reportes recibidos tanto de acueducto como de alcantarillado y la totalidad de los mismos

	TOTAL	Finalizados	Pendientes
Reporte total	4560	2948	1612

REPORTES RECIBIDOS CALL CENTER (Todos los Estados)

De : 2023-01-01 - A : 2023-06-31

PETICIÓN	CANTIDAD
DIVISION CONTROL PERDIDAS	
1) GEOFONO INTERNO	1
Subtotal	**1**

Centros de Atención Personalizada C.A.P.
Calle 15 No. 6 – 38
Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25
Sedes Institucionales
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta
Canales de Atención:
116 / (608) 270 8103 / (608) 261 7824 Ibagué – Tolima

DIVISION TECNICA ACUEDUCTO

PETICIÓN	CANTIDAD
1) FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	1379
2) SIN SERVICIO ACUEDUCTO	1146
3) VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	594
4) ROBO DE MEDIDOR	253
5) DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	203
6) GEOFONO EXTERNO	133
7) COMPRESOR	116
8) FUGA DE MEDIDOR	45
9) FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	36
10) TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	32
11) BAJA PRESION	24
12) MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	17
13) BRIGADAS ACUEDUCTO	16
14) DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	9
15) EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	8
16) CAMBIO DE VALVULA	8
17) DAÑO EN LLAVE DE PASO	6
18) MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	5
19) MANTENIMIENTO HIDRANTE	5
20) INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	3
21) CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	3
22) INSTALACION LLAVES DE PASO	3
23) INSTALACION DE VÁLVULA	3
24) DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	2
25) INSTALACION DE VÁLVULAS INSP. REDES	2
26) GEOFONO MARCADO	2
27) REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	2
28) TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	1
29) DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	1
30) INSTALACION DE VENTOSAS INSP. REDES	1
31) MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	1
32) INSTALACION VENTOSA	1
33) ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	1
34) DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	1
35) LAVADO DE RED ACUEDUCTO	1
36) INSTALACION DE HIDRANTE	1
37) DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	1
38) REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	1
39) GEOFONO - BARRIDO	1
40) DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	1
Subtotal	**4068**

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO	
PETICIÓN	**CANTIDAD**
1) VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	262
2) INSTALACION TAPA POZO	51
3) HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	32
4) INUNDACION	30
5) POZO REBOSADO	24
6) INSTALACIÓN REJILLA	16
7) LIMPIEZA DE SUMIDERO	15
8) LIMPIEZA DE PASACALLE	11
9) LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	9
10) SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	8
11) POZO COLAPSADO	6
12) SUMIDERO COLAPSADO	5
13) LIMPIEZA DE POZO	4
14) INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	2
15) INSTALACION DE PASACALLE	2
16) INSTALACION PASACALLE	1
17) SERVICIO DE VACTOR (Pagado)	1
18) LAVADO RED MATRIZ	1
19) BRIGADA LIMPIEZA PASACALLE VACTOR	1
20) FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	1
Subtotal	**482**

SECCION RECUPERACION CARTERA	
PETICIÓN	**CANTIDAD**
1) RECONEXIÓN (Cartera)	9
Subtotal	**9**

TOTAL REPORTES VALIDOS RECIBIDOS	**4560**

- Control de llamadas atendidas atreves del call center.

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

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

Conforme la relación suministrada de los reportes del Call Center, se logra evidenciar que, al 30 de junio del 2023, las afectaciones del servicio de acueducto pendientes son 2277.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños Acueducto	2277		2277

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

Conforme la relación suministrada de los reportes del Call Center, se logra evidenciar que, al 30 de junio del 2023, las afectaciones del servicio de alcantarillado pendientes son 167.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños red Alcantarillado	167		167

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

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

Así mismo, tenemos un flujo bastante amplio de acciones judiciales (entiéndase por acciones de tutela y acciones populares) las cuales son de estricto cumplimiento por parte del IBAL S.A E.S.P OFICIAL; una vez recibida una acción judicial en esta Dirección, se procede prontamente a realizar visita técnica y posterior a esto se procede de manera inmediata a ejecutar el arreglo del respectivo daño o en su defecto ingresarlo a nuestra programación de obras.

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-067 el Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental encargado, relaciona a continuación la siguiente información:

- En el periodo comprendido entre el mes de enero a junio del año 2023 se recepcionaron **9531** peticiones las cuales se encuentran radicadas en el software de camaleón.

Mes	2023	2022
Enero	1472	1453
Febrero	1638	1602
Marzo	1868	1635
Abril	1456	1341
Mayo	1830	1854
Junio	1227	1591
Total	**9531**	**9436**
Total Anual		**19394**

- Revisado el software de gestión documental y teniendo en cuenta el oficio 620-042 del 26 de julio de 2023, se evidencio un total de 401 vencidos y/o sin respuesta durante el periodo comprendido en el mes de enero a junio 2023.

Relación de vencidos 2023

			correos
Erika Melissa Palma	Gerencia	1	gerencia@ibal.gov.co
Marco Tulio Ortiz	Director Administrativo Y Financiero	56	Dirección.administrativa@ibal.gov.co
Jorge Elmer Díaz Morales	Dirección De Planeación	43	planeacion@ibal.gov.co.
Liliana González Mora	Gestión Talento Humano (E)	5	Talento_humano@ibal.gov.co
Jorge Duque	Almacén	9	almacenibal@hotmail.com
Carlos Andrés medina	Gestión De Acueducto	29	acueducto@ibal.gov.co
Alfonso Augusto Del Campo	Gestión Matriculas	213	Saray.bohorquez@ibal.gov.co
Juan Carlos Núñez	Gestión control perdidas	28	controlperdidas@ibal.gov.co
Zaira Tatiana Orjuela	Comunicaciones	9	
Oscar Eduardo Castro Morera	Control Interno	5	controlinterno@ibal.gov.co
Gisela Andrade	Directora Comercial Y De Servicio Al Cliente	3	comercial@ibal.gov.co
	Total Radicados	**401**	

Atentamente

Relación de Vencidos 2022

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

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

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

- Los documentos de salida, son enviados a dos puntos dentro de la empresa uno es en la recepción de la Pola quien los sella y se enviar por el correo de 472. Y el segundo punto es del área comercial quien recepciona, maneja y controla la salida de sus respuestas y son enviadas por el correo 472.

- El software a la fecha se le han realizado algunas mejoras en su procesamiento de información al igual que el respaldo de la información en caso de presentarse una eventualidad, es de acotar que el proceso se encuentra en el estudio de un nuevo software que nos permita contar con toda la trazabilidad de la información desde su ingreso tramite y salida de las respuestas, como lo ordena el archivo general de la nación.

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

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

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

5. RECOMENDACIONES

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

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

- Se sugiere hacer el cambio del software Documental lo más rápido posible para que cada funcionario continúe interiorizando con el manejo del sistema, en especial en la digitalización oportuna de estas, con el fin de evitar que se presenten PQRSD sin respuesta o por fuera de términos.

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

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

CONCLUSIONES

- La importancia de fomentar en la empresa la formación de una cultura de control permite contribuir al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional y en el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos. Con el fin de que realicen el cargue de información y finalización del PQR´s que reposa en el software CAMALEÓN y no se siga reportando anomalía y vencimiento de términos.

- Dar importancia a los controles establecidos por parte de los líderes de los procesos a los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se reciben a través de la página Web, ventanilla única, línea call center con el fin de que las respuestas que se den a los usuarios, sean dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA

Jefe Oficina Control Interno de Gestión