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

SEGUNDO SEMESTRE 2023

ENERO DE 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACIÓN

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

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

4.4. SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL – CAMALEON

5. RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

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

En atención a lo anterior, esta oficina en cumplimiento de sus funciones de evaluación y verificación, establecidos en el artículo 12 literal i), de la Ley 87 de 1983, luego realizar seguimiento aleatorio, a los PQR allegados a la empresa en el segundo semestre (1 de julio a 30 de diciembre) de la vigencia 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 segundo 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 segundo semestre de 2023, a través de los medios con los que cuenta la empresa para que el usuario realice sus PQR.

3. METODOLOGÍA

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

4. EVALUACIÓN

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. 430-00189 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR:

- Cuantos usuarios hay a diciembre 31 de 2023.

Teniendo en cuenta que la Empresa factura el servicio de acueducto y alcantarillado a periodo vencido, la información correspondiente al periodo de diciembre de 2023, esta se verá reflejada en el periodo de enero de 2024.

Total, usuarios facturados periodo de noviembre de 2023.	177.278

- Trazabilidad del indicador de reclamación comercial de julio a diciembre y en caso de incumplimiento informar acciones que se han tomado al respecto. Calificación del indicador de diciembre 2023.

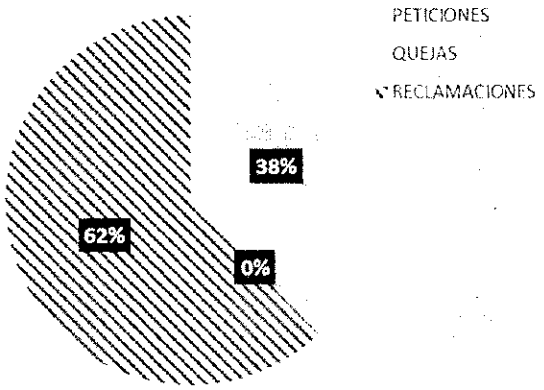
RECLAMACION COMERCIAL < o = 0,7			
SEGUIMIENTO AL INDICADOR RECLAMACION COMERCIAL			
PERIODO DE MEDICION	META	MEDICION DEL INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
JULIO	0,7	0,6	116,2
AGOSTO	0,7	0,6	107,8
SEPTIEMBRE	0,7	0,7	97,8
OCTUBRE	0,7	0,6	120,6
NOVIEMBRE	0,7	0,6	118.9

Observación: No se presentan cifras del mes de diciembre de 2023; teniendo en cuenta que a la fecha no se ha cerrado la facturación correspondiente a dicho periodo.

- Pqr's recibidas mensualmente por modalidad de peticiones de julio a diciembre 2023.

PQR´S JULIO A DICIEMBRE 2023				
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMACIONES	TOTAL
JULIO	575	1	829	1405
AGOSTO	582	0	867	1449
SEPTIEMBRE	573	1	1034	1608
OCTUBRE	524	0	882	1406
NOVIEMBRE	467	0	830	1297
DICIEMBRE	372	0	627	999
TOTAL PQR´S SEGUNDO SEMESTRE	3093	2	5069	8164

TOTAL PQR´S SEGUNDO SEMESTRE



Durante el segundo semestre de 2023 se recepcionaron 8.164 peticiones.

En el total de PQR's del segundo semestre de 2023 se ve reflejado que un 62% corresponde a la modalidad de peticiones, un 38% a la modalidad de reclamaciones y un 0.001% a la modalidad de quejas.

- Pqr's escritos y verbales recepcionados de julio a diciembre de 2023

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 2.103 PQR verbales, discriminados así:

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

PQR VERBALES INGRESADAS JULIO A DICIEMBRE 31 DE 2023	
MES	TOTAL
JULIO	369
AGOSTO	424
SEPTIEMBRE	430
OCTUBRE	387
NOVIEMBRE	279
DICIEMBRE	214
TOTAL	2103

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 6.061 Pqr´s escritos, discriminados así:

PQR ESCRITOS INGRESADOS JULIO A DICIEMBRE 31 DE 2023	
MES	TOTAL
JULIO	1036
AGOSTO	1025
SEPTIEMBRE	1178
OCTUBRE	1019
NOVIEMBRE	1018
DICIEMBRE	785
TOTAL	6061

- Porcentaje de Pqr's escritos y verbales resueltos de julio a diciembre 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 31 de Diciembre 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's escritos y verbales resueltos de Julio a Diciembre de 2023	
Total, de peticiones, quejas y recursos recibidos en la Empresa	8164
Total, de peticiones, quejas y recursos atendidos por parte de la Empresa a diciembre 31 de 2023.	7450
Total, de peticiones, quejas y recursos en término de respuesta por parte de la Empresa a diciembre 31 de 2023.	714
Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de Julio a Diciembre 31 de 2023.	91.3%
Porcentaje de PQR escritos y verbales en término de respuesta.	8.7%

El porcentaje de Pqr´s atendidos corresponden al 91.3% del 100% de Pqr´s recibidas durante el segundo 2 - 2023, (Julio a Diciembre 31 de 2023). El porcentaje restante, esto es, 8.7% de las Pqr´s recibidas **se encuentran en término de respuesta**.

- Porcentajes de Pqr´s escritos y verbales resueltos extemporáneamente de julio a diciembre 31 de 2023 por fuera de los términos de ley.

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

- Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de julio a diciembre 31 de 2023.

Las 714 peticiones que **se encuentran en término de respuesta** al 31 de diciembre de 2023 corresponden al 8.7% de aquellas recibidas entre el 11 y el 31 de diciembre de 2023; y que serán atendidas dentro del término legal durante el mes de enero de 2024.

- Discriminación de PQR´S por canales de atención:

CANAL DE ATENCION	E-MAIL	ESCRITA	TELEFONICA	VERBAL	TOTAL
JULIO	542	494	0	369	1405
AGOSTO	515	509	1	424	1449
SEPTIEMBRE	601	577	0	430	1608
OCTUBRE	460	558	1	387	1406
NOVIEMBRE	508	510	0	279	1297
DICIEMBRE	383	402	0	214	999
TOTAL	3009	3050	2	2103	8164

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

Peticiones, Quejas o Recursos	Total
Total, de PQR recibidas en el segundo semestre	8164
Total, PQR que no requieren respuesta	Cero (0)
Total, de PQR que si requieren respuesta	100%
Total, PQR respondidas	7450
Total, PQR pendientes por responder (**En término de respuesta**)	714

- Medio de envío utilizado para dar respuesta a las Pqr's en el periodo comprendido entre Julio a Diciembre 31 de 2023.

La oficina de atención al cliente y PQR, le hace saber que en cumplimiento de la ley 142/94 y la ley 1437 de 2011 art. 67, 68, 69, se emplea el envío de los actos administrativos a través de correo certificado de la empresa de servicios postales 4-72, por medio físico y electrónico.

- 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.

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

Atención chat de julio a diciembre 2023.

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL USUARIOS ATENDIDOS - CANAL VIRTUAL : 2023	
MES	USUARIOS ATENDIDOS www. Ibal.gov.co/ CHAT VIRTUAL AÑO 2023
JULIO	1361
AGOSTO	1247
SEPTIEMBRE	1240
OCTUBRE	1045
NOVIEMBRE	1266
DICIEMBRE	1167
TOTAL	**7326**

- Cuál es el control y/o procedimiento que se tiene a través del chat interactivo de la empresa por medio de la página web sobres las PQRs que se generan y si estos son enviados para ser radicados por vía Camaleón.

En el chat interactivo no es un canal que recepcione peticiones, recursos entre otros, sino que el mismo corresponde a un mecanismo interactivo de mensajería instantánea a través del cual los usuarios tienen el contacto directo con un asesor comercial de la empresa, en nuestro caso, es un auxiliar administrativo que les orienta en línea de manera fácil y efectiva cómo radicar sus PQR y también les ayuda a resolver inquietudes frente a las diferentes cuestiones de la empresa. Un trámite se inicia con la consulta, allí se brinda asesoría de qué, cómo y a dónde hacer frente a las inquietudes que los usuarios desean realizar una petición, queja o reclamo. En ocasiones las consultas, sólo con la asesoría no se convierten en PQR, por ello es importante una asesoría idónea.

En este sentido, en el chat no se radican PQR´s, toda vez que la demanda de atención varía de entre 45 y 65 usuarios al día hasta 130 dependiendo de factores como la continuidad en el servicio y novedades que se presentan en las plataformas bien sea de pago de la factura o de la página WEB de la empresa, pues las consultas no solo abarcan temas del área comercial; en este último año se han brindado asesorías

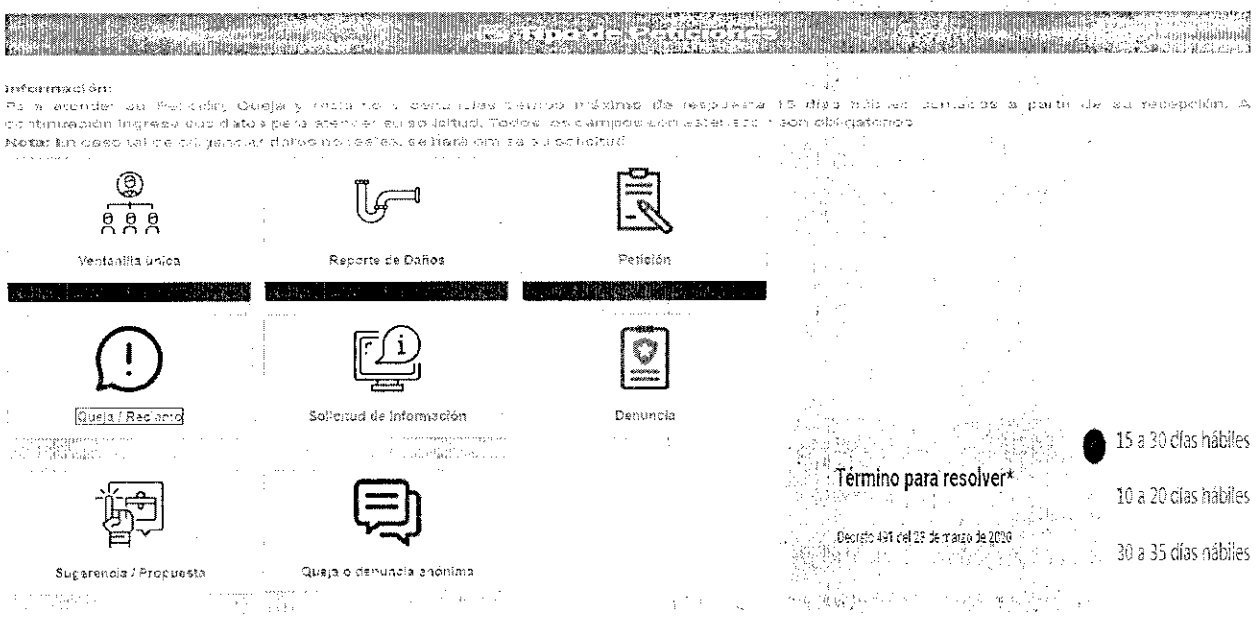
Relacionadas con el acueducto complementario, temas de proyectos, de laboratorio, de certificaciones y muchos más, lo cual implica hacer interconsulta a las demás áreas para así brindar una asesoría actualizada.

Con relación a las consultas acerca del suministro de agua y daños en las redes de acueducto y alcantarillado, el asesor comercial del chat interactivo algunas veces se intercomunica con el call center línea WhatsApp 3133931214 para que se genere el número de reporte el cual es canalizado por medio de la dirección operativa, o se orienta al ciudadano que esta es la línea para reportar los daños en la ciudad, direccionando efectivamente al ciudadano y descongestionando la sala de usuarios.

Es importante tener en cuenta que brindamos orientación como Dirección Comercial, mientras que la línea WhatsApp y Call Center, son para reporte como tal de daños en las redes.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-001, informa lo siguiente: En la página web de la empresa https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pqrsd-recepcion-de-solicitudes/ se encuentra el menú de Atención y Servicio a la ciudadanía – PQRSD recepción de solicitudes, mediante el cual los usuarios pueden acceder a los diferentes servicios que presta la empresa; para el caso de Peticiones, Quejas y Recursos en este mismo menú se encuentra *Petición, Queja/Reclamo, Denuncia y Queja o denuncia anónima* mediante el cual los usuarios pueden ingresar fácilmente y realizar sus solicitudes.



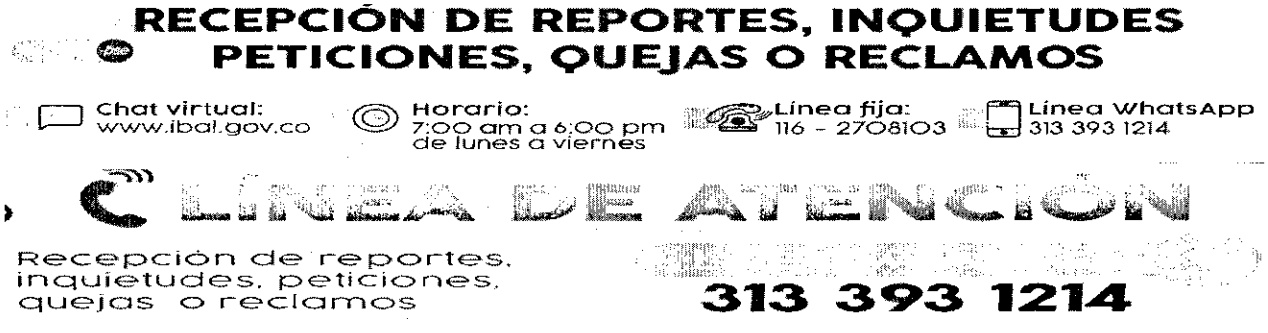
PQR´s recibidos a través de la página web de la empresa www.ibal.gov.co , Menú TRAMITES Y SERVICIOS de julio a diciembre de 2023, Estos trámites son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co proceso encargado de iniciar el trámite del radicado a través del software de Gestión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

- Cuantos PQR se han recibido a través de la página Web de la Empresa de julio a diciembre de 2023.

Nro	Tramite o Servicio	Total
1	Queja o denuncia Anónima	10
2	Sugerencia / Propuesta	1
3	Denuncia	9
4	Solicitud de Información	55
5	Petición	403
6	Radicación de Documentos - (Ventanilla Única)	268
7	Visita Técnica Funcionario alcantarillado	1
8	Servicio de Equipo de Succión presión Vactor	6
9	Servicio de Inspección Video Robot	1
10	Autorizacion de acometida Alcantarillado	0
11	Servicio de Geófono Externo	11
12	Servicio de compresor	0
13	Limpieza de sumideros, pozos, pasacalles y red de alcantarillado	2
14	Caracterización de Vertimientos Liquidos	5
15	Certificación de Contratos	2
16	CANCELACIÓN DE MATRÍCULA	4
17	Denuncia contra actos de Corrupcion	5
18	Queja/Reclamo	730
19	Incripción de Matrícula Definitiva e Independiente	29
20	Reporte de Daños	362
21	Servicio Suministro de Micromedidor	3
22	Servicio de Suspención por Mutuo acuerdo	8
	TOTAL	1915

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.



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

Mediante oficio No. 300-0740 de Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de julio al 30 de diciembre de 2023. En dicho archivo se encuentran los 2410 reportes; el cual 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	3983	1573	2410

DIVISION CONTROL PERDIDAS							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCION	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
FUGA DE MEDIDOR CONTROL PERDIDAS	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	0	1	0	0	0	0	1

SECCION RECUPERACION CARTERA							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCION	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
RECONEXIÓN (Cartera)	5	2	0	0	0	0	7
Subtotal	5	2	0	0	0	0	7

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

INFORME COMPARATIVO DE REPORTES CALL CENTER

Periodo Desde : 2023-07-01 - A : 2023-12-31

DIVISION TECNICA ACUEDUCTO							
PETICIÓN CALL CENTER	**PENDIENTES**	**INFORMADOS**	**EN EJECUCION**	**SOLUCIONADOS**	**FINALIZADOS**	**ERRADOS**	**TOTAL**
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	5	223	0	1	82	0	311
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	3	1028	1	1	303	0	1336
ROBO DE MEDIDOR	0	90	0	0	23	0	113
FUGA DE MEDIDOR	0	35	0	0	10	0	45
GEOFONO EXTERNO	0	11	0	0	50	0	61
COMPRESOR	1	22	0	0	93	0	116
INSTALACION DE HIDRANTE	0	0	0	0	1	0	1
MANTENIMIENTO HIDRANTE	0	2	0	0	0	0	2
INSTALACION DE VÁLVULA	0	2	0	0	1	0	3
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	6	0	0	2	0	8
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	3	0	0	0	0	3
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	3	0	0	0	0	3
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	0	5	0	0	8	0	13
DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	0	3	0	0	0	0	3
DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	0	1	0	0	1	0	2
DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	0	2	0	0	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ 14" ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	35	0	0	12	0	47
REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
EXCAVASION DE ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	8	0	0	6	0	14
INSTALACION DE VALVULAS INSP. REDES	0	1	0	0	0	0	1
INST. TUBERIA 1" INSP. REDES	0	1	0	0	0	0	1
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	11	0	0	10	0	21
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	9	402	0	0	468	0	879
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	3	0	0	10	0	13
GEOFONO MARCADD	0	0	0	0	3	0	3
GEOFONO - BARRIDO	0	0	0	0	2	0	2
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	1	120	0	2	475	0	598
PROFUNDIZACION ACOMETIOA ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
INSTALACION VENTOSA	0	3	0	0	0	0	3
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	1	0	0	1	0	2
CAMBIO DE RED MATRIZ	0	1	0	0	1	0	2
BAJA PRESION	1	35	0	0	0	0	36
INSTALACION BEBEDERO	0	2	0	0	1	0	3
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	2	0	0	0	0	2
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	0	2	0	0	2	0	4
MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	0	5	0	0	0	0	5
CAMBIO DE VALVULA	0	6	0	0	5	0	11
BRIGADAS ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCION	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	0	0	3	0	0	3
LAVADO RED MATRIZ	0	0	0	1	0	0	1
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	4	0	8	0	0	12
LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	0	0	0	1	0	0	1
SUMIDERO COLAPSADO	0	1	0	2	0	0	3
POZO COLAPSADO	0	0	0	4	0	0	4
INSTALACIÓN REJILLA	0	3	0	2	0	0	5
INSTALACION TAPA POZO	0	13	0	9	0	0	22
RECONSTRUCCIÓN SUMIDERO	0	0	0	1	0	0	1
RECONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	0	0	1	0	0	1
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	3	0	12	0	0	15
FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	2	0	1	0	0	3
POZO REBOSADO	0	7	0	12	0	0	19
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	3	0	12	0	0	15
PASACALLE TAPADO	0	1	0	0	0	0	1
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	2	0	1	0	0	3
LIMPIEZA DE POZO	0	2	0	1	0	0	3
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	0	49	2	123	0	1	175
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION PASACALLE	0	1	0	1	0	0	2
INUNDACION	0	4	1	4	0	0	9
Subtotal	0	96	3	199	0	1	299

- 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 diciembre del 2023, las afectaciones del servicio de acueducto pendientes son 2111.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños Acueducto	2111		2111

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

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

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños red Alcantarillado	299		299

- 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:

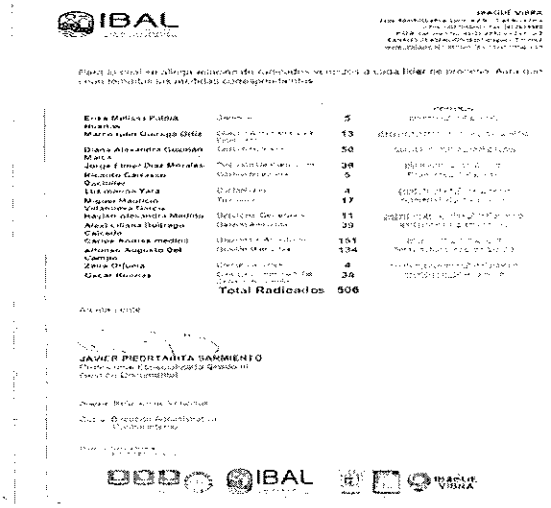
Mediante oficio No. 620-002 el Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental encargado, relaciona a continuación la siguiente información:

- En el periodo comprendido entre el mes de julio a diciembre del año 2023 se recepcionaron 11602 peticiones las cuales se encuentran radicadas en el software de camaleón.

Mes	2023	2022
Julio	1935	1549
Agosto	1993	1813
Septiembre	2105	1753
Octubre	1931	1668
Noviembre	2164	1909
Diciembre	1474	1266
Total	11602	9958
Total Anual	21133	19394

- Revisado el software de gestión documental y teniendo en cuenta el oficio 620- 003 del 3 de enero del 2024 se evidencio un total de 550 vencidos y/o sin respuesta durante el periodo comprendido en el enero a diciembre del 2023.

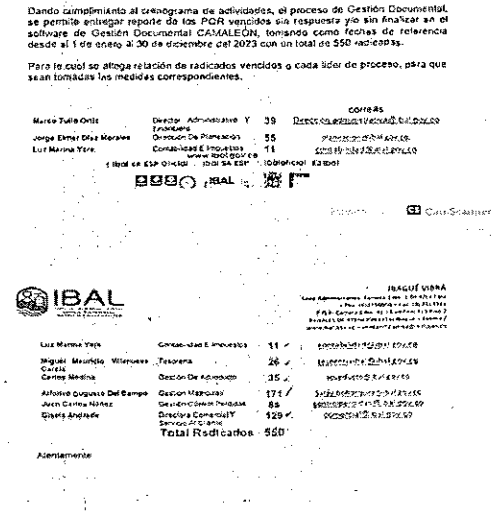
Relación de vencidos 2022


IBAL

Erika Mariana Pulido Huertas		5	
Marco Tulio Guevara Ortiz		13	
Diana Alexandra Guzman Mora		50	
Jorge Elmer Diaz Morales		38	
Ricardo Gaviria Rodriguez		5	
Luz Marina Yara		4	
Miguel Mauricio Villanueva Garcia		17	
Kaylin Alexandra Medina		11	
Alexandra Buitrago Calderon		39	
Carlos Andres medina		151	
Alfonso Augusto Del Campo		134	
Zaira Orjuela		4	
Oscar Rodrigo		34	
	Total Radicados	506	

JAVIER PIEDRAHITA SARMIENTO

Relación de Vencidos 2023


Dando cumplimiento al cronograma de actividades, el proceso de Gestión Documental, se permite entregar reporte de los PQR vencidos sin respuesta y/o sin finalizar en el software de Gestión Documental CAMALEÓN, tomando como fechas de referencia desde el 1 de enero al 30 de diciembre del 2023 con un total de 550 radicados.

Para lo cual se allega relación de radicados vencidos a cada líder de proceso, para que sean tomadas las medidas correspondientes.

			correos
Marco Tulio Ortiz	Director Administrativo Y Financiero	39	
Jorge Elmer Diaz Morales	Direccion De Planeacion	55	
Luz Marina Yara	Contabilidad E Impuestos	11	
	Total Radicados	560	

Atentamente

www.ibal.gov.co
Ibal SA ESP Oficial Ibal SA ESP Ibaloficial Ibal

- En la actualidad el software camaleón cuenta con parámetros y tiempos estipulados de acuerdo al tipo de solicitud 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 la vigencia del primer semestre y segundo semestre se solicitó cotizaciones en modalidad de compra o arrendamiento las cuales fueron enviadas al área de sistemas y la dirección administrativa para su estudio, también se realizó el envió del estudio de necesidades a la secretaria de las TIC de la alcaldía para estudio de convenio interadministrativo con el software de ellos PISSAMI.

- 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.

- Se realiza el reporte de vencidos de manera trimestral por lo que se envía oficio a los líderes de proceso con su respectiva relación para su conocimiento y respectivo 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.

- Gestionar con las áreas responsables, la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que al cierre del presente informe se encuentran vencidas, pendientes de respuesta e ingresen al Software Camaleón y finalicen los trámites, toda vez que la falta de atención oportuna a las PQRSD, constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público como para la entidad.

- 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

- Como resultado del seguimiento realizado, se hace claridad que quedan plasmadas las recomendaciones pertinentes, en la búsqueda del mejoramiento continuo, con el propósito de garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

- 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