
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 56

FECHA:	25 ABRIL 2023	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			
<p>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 Julio de 2022 a marzo 2023 verificando la eficiencia y eficacia de las operaciones en el cumplimiento del procedimiento.</p>			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
<p>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 Julio 2022 a marzo 2023, 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.</p>			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
<p>Ley 142 de 1994 (Artículos: 6 inciso 6, 17, 125, 136, 137, 138, 139, 140 Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001), Ley 594 del 2000 Ley General de Archivo (art. 11, 23, 24, 26, 27, 48), Ley 1437 de 2011 (Artículos 66 al 100 derecho de petición ante autoridades, reglas generales, publicaciones, notificaciones, recursos, silencio administrativo, revocatoria), Ley 1474 de 2011 art.76 (Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos), Ley 1579 de 2012 (Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos art 2, art 28), Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición), Decreto 302 de 2000 (prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado), Decreto 1166 de 2016 (reglamento Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la prestación de los servicios Públicos de acueducto y alcantarillado), Resolución 500 de 2020 (Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL E.S.P OFICIAL), Resolución 784 de 2016 (Manual de atención de peticiones quejas y reclamos del IBAL. GC-M-AC-002), Resolución 720 de 2016 (Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario, en los diferentes canales de comunicación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL E.S.P OFICIAL), Resolución 20151300054575 del 2015 (Reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información –SUI”), Resolución 443 del 06 de julio de 2017 (promedio de consumo usuários y/o Suscriptores similares de la</p>			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 2 de 56

empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL), Acuerdo de Junta Directiva 1 de 2018 Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo No. 0001 del 9 de febrero de 2017 (estudio de costos y tarifas), Acuerdo de Junta Directiva 1 de 2017 (Estudio de Costos y Tarifas), Resolución 20171300039945 del 28 de marzo de 2017 (Reporte de usuarios facturados discriminados por servicios), Resolución 413 de 2006 (Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones), Resolución 151 de 2001 (Regulación integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo), Resolución 768 de 2016 (se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato de servicios publicos para prestadoras que cuenten con mas de 5000 usuarios"), Acuerdo Municipal No 0005 del 03 de mayo de 2022 (Por medio del cual se establecen los factores de subsidios y el pago de contribuciones en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el Municipio de Ibagué para la vigencia 2022-2026), Resolución 20171300039945 del 28 de marzo de 2017 (superintendencia de servicios públicos domiciliarios), Resolución 20174000121755 del 19 de julio de 2017 (superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios), Resolución CRA 906 del 23/12/2019 (Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico), Norma ISO 9001:2015 (Sistema Gestión de calidad), Norma ISO 14001: 2015 (Sistema Gestión Ambiental), Norma OHSAS 45.001:2018 (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 demas normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa.

FORTALEZAS:

- Por parte de los auditados buena disposición en la realización de la auditoria y la entrega de la información fue oportuna
- Se evidencio que se vienen desarrollando todas las actividades descritas en la matriz de caracterización
- Se da cumplimiento a la contestación de los derechos de petición dentro de los términos de Ley según el selectivo realizado
- Se da cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría interna
- Se instalo el digiturno el cual se ha proporcionado una mejor atención al usuario y se lleva un mejor control del número de usuarios atendidos.
- Se da cumplimiento con los riesgos del proceso

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 3 de 56

- Se ha realizado capacitación a los funcionarios.
- se puede evidenciar que para la vigencia 2022, hubo una disminución del 36% del total de trámites realizados por investigaciones de presuntos Silencio Administrativo, al pasar en el año 2021 de 14 tramites a 9 tramites en el año 2022.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Seguir oficiando al área correspondiente de los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades de nuestros funcionarios ya que no cuentan con las sillas apropiadas, computadores, escritorios en la sede de la calle 60 como en las oficinas de F-25, impresora (oficina calle 60 a diario presenta problemas de impresión y se les viene atrasando su trabajo). Solicitar aviso atención preferencial.
- Seguir oficiando al área correspondiente del calificador del digiturno para poder permitir al usuario la calificación de la atención recibida por el asesor, ya que este se dejo en el Plan de Acción y en MIPG y estamos incumpliendo.
- Solicitar la adquisición de los puestos de trabajo para el traslado de los analistas que se encuentran en la sede de la calle 15 a las oficinas de la calle 60 teniendo en cuenta que se esta dificultando el envío de la correspondencia.

HALLAZGOS 2

No	Descripción del Hallazgo
1	•Se pudo evidenciar que durante lo transcurrido del año 2023 no se ha podido enviar citaciones ni notificaciones tanto por aviso como personal a gestión documental por no contar con mensajero. Lo cual no hay una actualización de las carpetas de nuestros usuarios.
2	A la fecha de la auditoria no fue posible evidenciar las encuestas de satisfacción del cliente de los meses de noviembre y diciembre de 2022 y de enero a marzo de 2023 se está realizando en forma virtual mediante el chat, esta se debe realizar mensualmente.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 4 de 56

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 04 de abril de 2023, con el Líder del Sub proceso y el grupo de trabajo.

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Sub proceso de Gestión Atención al Cliente y P.Q.R se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades. A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	1. Planeación del Proceso - Plan de acción del proceso vigencia marzo a diciembre 2022. - Plan de acción del proceso vigencia enero a marzo 2023.
HACER	2. Atención al Cliente y al PQR - Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos - Análisis y medición de satisfacción del cliente - Información actualizada en el Sistema Único de Información 3. Atención a Usuarios - Solución directa a través del personal de FRONT 4. Respuesta PQRS Escritas y Verbales - Informes a los entes de control, respuesta a pliego de cargos, aporte de pruebas, recursos de reposición, solicitudes de nulidad y revocatoria directa. 5. Manejo y Custodia Expedientes Clientes Usuarios y/o suscriptores - Documentos debidamente clasificados según Ley de Archivo 6. Elaborar la Estadística de Peticiones, Quejas y Reclamos, Tipología de Reclamaciones - Informe y análisis de estadísticas de reclamaciones de los PQRs y la Tipología 7. Elaborar Estadística e Informes por Concepto de Silencios Administrativos Positivos - Informe y análisis de las investigaciones por silencios positivos y sanciones aplicadas por la SSPD


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 5 de 56

	8. Control de tiempo de respuesta de PQRs - Informe tiempo de respuesta de PQRs
VERIFICAR Y ACTUAR	9. Planes de mejoramiento. 10. Medición y análisis de indicadores de gestión.
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	11. Matriz de requisitos legales - Decreto 1166 de 2016 - Ley 1474 de 2011 12. Riesgos


PLANEAR

1. Plan de acción del proceso vigencia marzo a diciembre 2022


OBJETIVO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	EFICIENCIA	SOPORTE
DISMINUIR LOS SILENCIOS POSITIVOS ANTE LA SSPD Y EN SEDE ADMINISTRATIVA	Reducir el tiempo de respuestas de 15 a 13 días	Trimestral	80%	Oficio 430-018 del 09-03-2022 se envió circular con la directriz en los términos de respuesta a 13 días - al 31/12/2022 se encuentran a 13 días
	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.		100%	Circular No. 430-007 del 24/01/2022- Reunión Revisión Casos y Tramites de Visitas - Acta y Asistencia del 26/01/2022 Circular 430-006 del 24/01/2022 Reunión Totalizadoras y Activación de Matriculas y Canceladas Acta y Asistencia del 27/01/2022 Oficio 430-05717 del 28/04/2022 - Citación mesa de trabajo decisiones de la SSPD, asistencia 02/05/2022 - Certificación de la

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 56


				<p>profesional jurídica donde hace constar que en el 2 trimestre la super no ha proferido fallos resolutorios a las decisiones remitidas en recursos de apelación del 29/07/2022.</p> <p>Asistencia del 01/10/2022 - Certificación de la profesional jurídica donde hace constar que en el 2 trimestre la super no ha proferido fallos resolutorios a las decisiones remitidas en recursos de apelación.</p>
<p>MEJORAR LA SATISFACCION AL CLIENTE FRENTE A LOS TIEMPOS DE ESPERA, EN LA CALIDAD DE ATENCION Y RESPUESTA DADA POR LA EMPRESA</p>	<p>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	80%	<p>Enero: 151 Soluciones Directas, Febrero: 139, Marzo: 197. TOTAL, PRIMER TRIMESTRE: 487 Soluciones Directas</p> <p>Abril: 77, Mayo: 76, Junio: 75 TOTAL, SEGUNDO TRIMESTRE: 228 Soluciones Directas</p> <p>Julio:114, Agosto: 112, Septiembre: 77 TOTAL, TERCER TRIMESTRE: 303 Soluciones Directas</p> <p>Octubre: 74, Noviembre: 44, Diciembre: 61 TOTAL, CUARTO TRIMESTRE: 179 Soluciones Directas</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 7 de 56

	Dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor	Anual	25%	Respuesta 650-124 del 13/10/2022 indicando que se cotizo con la Empresa JFM TECHNOLOGY, la cual se entregó a la oficina de Almacén y compras - se realizó mesa de trabajo convocada por la dirección comercial el cual se entregó el digiturno a un grupo para su revisión
	Reducir a 25 minutos el tiempo de espera y atención en FRONT	Trimestral	50%	Respuesta 650-124 del 13/10/2022 indicando que se cotizo con la Empresa JFM TECHNOLOGY, la cual se entregó a la oficina de Almacén y compras
CAPACITACION, RETROALIMENTACION GENERAL DEL PROCESO	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 capacitaciones	Trimestral	100%	<p>Oficio 430-00759 del 19/01/2022 dirigido al Doctor WALTER ROMERO ALVAREZ de la SSPD Solicitud Capacitaciones para el personal de Atención al Cliente y PQR de la empresa Ibaguereña IBAL SA E.S.P.</p> <p>Oficio 430-00760 del 19/01/2022 - Solicitud Capacitaciones para el personal de Atención al Cliente y PQR Vigencia 2022.</p> <p>Circular No. 430-026 del 29/03/2022 Capacitación Actualización Marco Tarifario Asistencia Capacitación Marco Tarifario del 01/04/2022</p> <p>Oficio 430-04317 del 29/03/2022 Reiterando</p>


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 8 de 56

			<p>Oficio 430-00759 del 19/01/2022 dirigido al Doctor WALTER ROMERO ALVAREZ de la SSPD Solicitud Capacitaciones para el personal de Atención al Cliente y PQR de la empresa Ibaguereña IBAL SA E.S.P.</p> <p>Circular No. 430-027 del 06/04/2022 Capacitación Desviaciones Significativas. Capacitación virtual que se llevó a cabo el día 07/04/2022 - evidencia memorias</p> <p>Circular No. 430-028 del 07/04/2022 Capacitación Actualización marco tarifario - se llevó a cabo el día 08/04/2022 - evidencia asistencia</p> <p>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</p> <p>Circular No. 430-040 del 15/06/2022 - Circular No. 430-041 del 15/06/2022 - Capacitación desviaciones significativas virtual - evidencia memorias.</p> <p>Circular No. 430-063 del 27/09/2022 capacitación</p>
--	--	--	--

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 9 de 56

				<p>actualización de tarifas y tasas ambientales asistencia</p> <p>Circular No. 430-069 del 30/09/2022 capacitación consumos dejados de facturar, desviación significativa y promedios asistencia 03-10-2022</p> <p>Circular No. 430-071 del 10/10/2022 capacitación política de integridad y conflicto de interés asistencia 14-10-2022.</p>
IMPLEMENTACION DE NUEVAS POLITICAS Y TECNOLOGIAS PARA MEJORA DEL PROCESO	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 PQR. Compromiso 2 visitas al año	Semestral	50%	Resolución de viáticos 075 de 21 de abril 2022 - De acuerdo a visita realizada a Veolia acueducto Tunja, se trataron temas de facturación, crítica, proscrita, cartera recuperación y estrategias de recaudo, totalizadoras, lecturas, banco de prueba de micro y macro medidores, se visitó la sede centro, sede administrativa y taller de banco de pruebas, atendidos por el gerente comercial Ricardo Rico Cárdenas, jefe laboratorio medidores, Raúl Villamarin Ráquira y jefe de proyectos Elena Daza.


En la actividad: “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**” se puede evidenciar que el porcentaje de eficiencia corresponde a un 59,85% y no un 80% como manifiesta el proceso, teniendo en cuenta la meta fue de 2000 soluciones directas para la vigencia 2022 y solo se realizaron 1197.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 10 de 56

Para la vigencia 2022, aunque se evidencia gestión por parte del líder del subproceso en las actividades: Dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor y Reducir a 25 minutos el tiempo de espera y atención en FRONT, no se logró cumplir con las metas establecidas, llegando tan solo a un 25% y 50% de cumplimiento.

1. Plan de acción del proceso vigencia enero a marzo de 2023

OBJETIVO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	EFICIENCIA	SOPORTE
DISMINUIR LOS SILENCIOS POSITIVOS ANTE LA SSPD Y EN SEDE ADMINISTRATIVA	Reducir el tiempo de respuestas de 15 a 13 días	Trimestral	70%	Circular 430-001 del 23/01/2023 se envió circular con la directriz en los términos de respuesta a 13 días - al 31/03/2023 se encuentran a 13 días.
	Orientar a las dependencias de la dirección operativa y aquellas que emitan actos administrativos externos con solicitudes que presentan los usuarios frente a diversas solicitudes de prestación del servicio, en el manejo y procedimiento de envío, elaboración de citaciones y notificación.	Semestral	30%	Circular 430-027 del 30/03/2023 donde se emitió cronograma de capacitaciones con los grupos de Alcantarillado, Acueducto, Control Perdidas y Dirección Operativa.
MEJORAR LA SATISFACCION AL CLIENTE FRENTE A LOS TIEMPOS DE ESPERA, EN LA CALIDAD DE ATENCION Y RESPUESTA DADA POR LA EMPRESA	Minimizar los PQR escritos y aumentar las soluciones directas, y resolver derechos de petición. Compromiso tener un mínimo de 250 soluciones directas trimestral total vigencia 1000 soluciones directas	Trimestral	28%	Para los meses de enero, febrero y marzo de 2023, se presentó un TOTAL de 319 Soluciones Directas
	Dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor	Anual	25%	Oficio 430-01342 del 08/02/2023 donde se solicitó avance del digiturno y calificador en cuanto a la calificación solo se está manejando de manera virtual por medio del

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 11 de 56

				diligenciamiento de una encuesta - del calificador en los puntos de atención no se ha recibido avance sobre la adquisición del mismo.
	Reducir a 25 minutos el tiempo de espera y atención en FRONT	Trimestral	90%	Oficio 430-01342 del 08/02/2023 donde se solicitó avance del digiturno y calificador - en cuanto al digiturno ya se encuentran los mismos en las instalaciones de f25 y 60 por lo cual se le está realizando pruebas, pero aún no está funcionando.
CAPACITACION, RETROALIMENTACION GENERAL DEL PROCESO	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 capacitaciones	Trimestral	25%	<p>Oficio 430-15238 del 30/11/2022 dirigido a Gestión Humana indicando las necesidades de Capacitaciones</p> <p>Oficio 430-01164 del 03/02/2023 dirigido a Gestión Humana Solicitando Capacitación sobre Servicio al Cliente</p> <p>Oficio 430-01281 del 07/02/2023 dirigida a la SSPD solicitando Capacitaciones para el personal de PQR.</p> <p>Se han adelantado 2 capacitaciones la primera la realización del curso lenguaje claro y la segunda</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 12 de 56

				sobre las actualizaciones tarifarias.
IMPLEMENTACION DE NUEVAS POLITICAS Y TECNOLOGIAS PARA MEJORA DEL PROCESO	Interactuar de forma presencial o virtual con diferentes empresas a nivel regional y nacional con el fin de implementar metodologías e iniciativas tecnológicas que permitan la mejora nuestro proceso de atención al cliente y PQR. Compromiso 2 al año.	Semestral	0%	No se ha realizado gestión.

Se viene dando cumplimiento al Plan de Acción para el año 2023.

HACER

2. Atención al Cliente y PQR

- Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos

desde ventanilla única se hace reparto para distribuir el trabajo dependiendo de la clase de petición, queja, reclamo o recurso este es entregado a los analistas o jurídicos de P.Q.R, los cuales deben emitir respuesta a la petición queja reclamo o recurso dentro de los 15 días termino establecido en la ley 142 de 1994 estos elaboran la respuesta e igualmente elaboran la citación de notificación personal tanto la respuesta como la citación son entregados a la persona asignada de la correspondencia para ser enviada al usuario.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

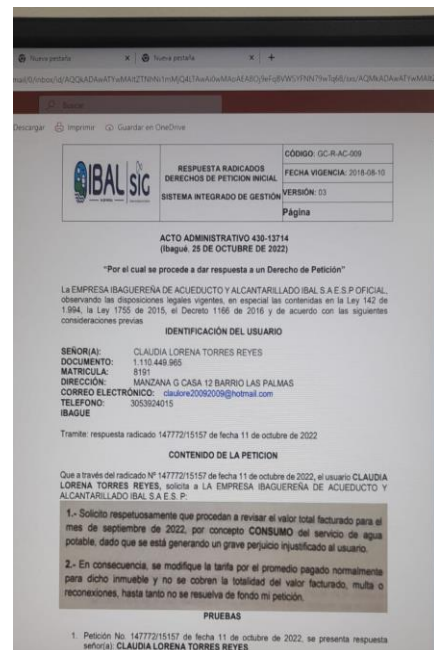
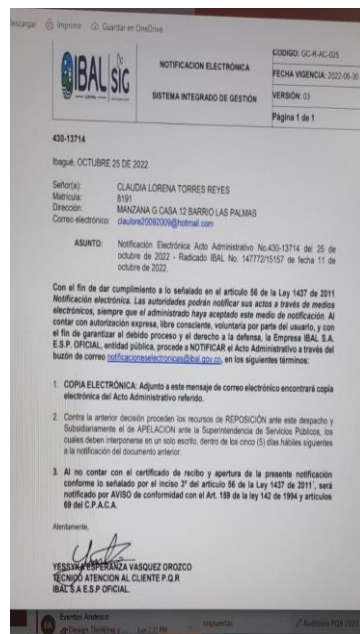
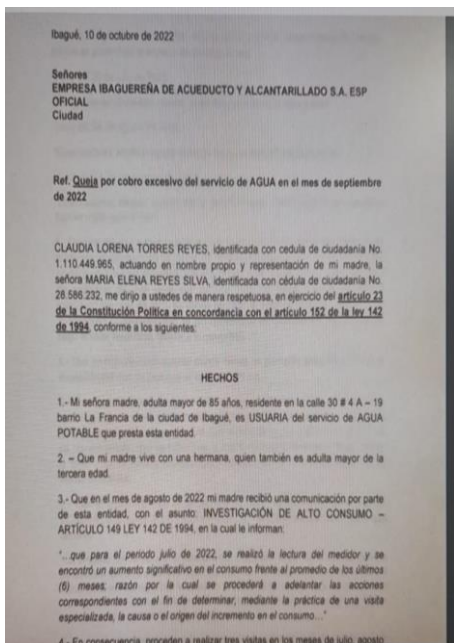
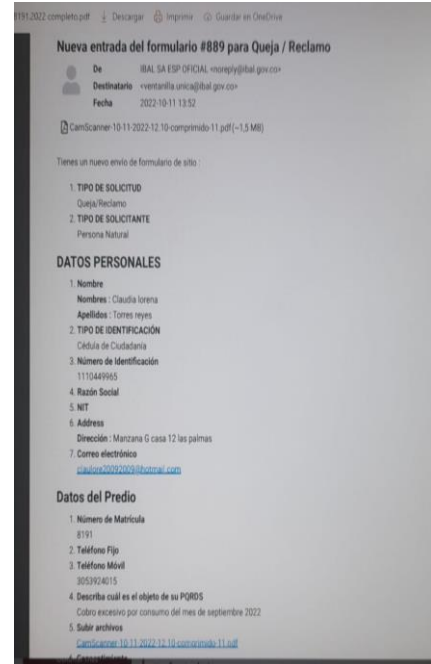
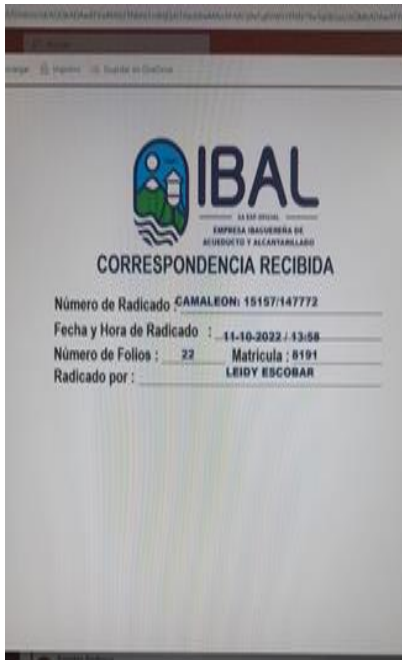
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 13 de 56





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 14 de 56

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envios** de Colombia **472**

Identificador del certificado: E88115653-5

Lleida S.A.S. Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL SA ESP (CC/NIT 800089809-6)

Identificador de usuario: 433921

Remite: EMAIL CERTIFICADO de notificacioneselectronicas@ibal.gov.co <433921@certificado.4-72.com.co> (originado por notificacioneselectronicas@ibal.gov.co)

Destino: clauiore20092009@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 25 de Octubre de 2022 (16:07 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 25 de Octubre de 2022 (16:07 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Electrónica Personal Acto Administrativo No. 430-13714 (EMAIL CERTIFICADO de notificacioneselectronicas@ibal.gov.co)

Mensaje:

Señor Usuario:

La Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., adjunta documento de respuesta para su respectivo conocimiento y trámite de conformidad con lo establecido en los artículos 56 y 57 de la Ley 1437 de 2011.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo
	Content0-text.html Ver archivo adjunto.

ibagué, 01 de noviembre de 2022

Señores
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. ESP OFICIAL
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Ciudad

Ref. **RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA EL ACTO ADMINISTRATIVO 430-13714 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2022, POR MEDIO DEL CUAL LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. ESP OFICIAL - IBAL, RESOLVIÓ NO ACCEDER AL AJUSTE DE LA FACTURA No. 113906473 DE 2022, POR VALOR DE \$400.800.**

CLAUDIA LORENA TORRES REYES, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.110.449.965, actuando en nombre y representación de mi madre, la señora MARIA ELENA REYES SILVA, identificada con cédula de ciudadanía No. 28.586.232, atentamente concuro a su despacho con el fin de presentar recurso de reposición y subsidiario de apelación, contra el acto administrativo No. 430-13714 del 25 de octubre de 2022, por medio de la cual la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado S.A. ESP Oficial - IBAL, resolvió no acceder al ajuste de la factura No. 113906473 de 2022, por valor de \$400.800; para que previo estudio de los fundamentos de hecho y derecho, se proferan las ulteriores o similares declaraciones, que deprecaré en la parte petitoria de acuerdo a los siguientes:

HECHOS

- Presenté queja ante el IBAL, en representación de mi señora madre, quien es adulta mayor de 85 años. Mi madre reside en la calle 30 # 4 A - 19 barrio La Francia de la ciudad de Ibagué y es USUARIA del servicio de AGUA POTABLE que presta esta entidad.
- El motivo de la petición fue el desacuerdo con el cobro facturado por la empresa IBAL para el mes de septiembre de 2022, por un total de \$400.800.
- En la petición solicite:

Imprenta Guardar en OneDrive

IBAGUÉ-TOLIMA, Octubre de 2022

Señor: RUBIO TEOFILO
Dirección: CL 30 # 4 A 19
Matrícula: 8191
Código: 11-01-0470-00-00-000
Esta comunicación se entrega en el predio con la factura No 13906473 Ciudad

Asunto: CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR - Art. 150 Ley 142 DE 1994.

Apreciado usuario:

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, se permite comunicarle que para el periodo Septiembre de 2022 se ha facturado un total de 45m3 adicionales, que corresponden a consumos dejados de facturar durante los periodos de Agosto/2022, los cuales se encontraban en investigación por alto consumo y fueron registrados por el medidor instalado en su inmueble.

Una vez realizada la inspección de instalaciones registra como observación fuga perceptible en las instalaciones hidráulicas, se revisó igualmente el funcionamiento del instrumento de medición determinando que el mismo registra con normalidad, por lo que la variación de la lectura y consumo obedece a la utilización del servicio a causa de la fuga perceptible encontrada.

Por lo anterior, la diferencia de lectura que aún no se ha facturado debido al proceso de investigación, será incluida en la factura correspondiente al periodo de Septiembre de 2022.

Lo anterior de conformidad con lo señalado en la Cláusula Décima Segunda - Facultades del IBAL SA ESP OFICIAL, numeral 6; incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.

Conforme lo señalado por el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le asiste la facultad efectuar el cobro por consumo dejado de facturar por desviación significativa - Artículo 150 De los cobros imputados. Al cabo de cinco meses de haber emitido las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no fueron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Resultado Revisión Interna (RI):
Alto consumo confirmado por fuga perceptible, en cajita

PERIODO	METROS FACTURADOS	METROS DEJADOS DE FACTURAR
Agosto/2022	20	45

Cualquier inquietud adicional podrá ser remitida al correo electrónico gestiona@usal.gov.co

Cordialmente,

LILIANA GONZÁLEZ MORA
Directorial Ejecutiva del Área de Gestión Operativa y Operación

Imprenta Guardar en OneDrive

EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

IBAL NIT. 8000 8980 9-6

IBAGUÉ TOLIMA

Matrícula No. 8191

Factura No. 13403424 Fecha de Facturación: 16-07-2022 Valor a Pagar: \$2.900

DATOS DEL SUSCRIPTOR
Nombre: RUBIO TEOFILO Cédula: 82
Dirección: CL 30 # 4 A 19
Código: 11-01-0470-00-00-000
Ciudad: LA FRANCIA

RESUMEN DE LA FACTURA
Concepto Unidad Valor Unitario Valor Total IVA Valor Total con IVA
Consumo básico (1.3m3) [m3] 19 1.262,17 23.981,21 1.138,86 24.800
Consumo complementario (1.3m3) [m3] 8 1.262,17 8.268,88 1.262,17 8.268
Consumo software (sepa) (1.3m3) [m3] 8 1.262,17 8,00 8,00 8
Total de IVA (1.3m3) [m3] 23.981,21 23.981,21 23.981,21
Total de IVA sepa (1.3m3) [m3] 8,00 8,00 8,00 8,00

Subtotal facturado: 38.838 8.268 37.800


IBAL/RUBIO
Concepto Unidad Valor Unitario Valor Total IVA Valor Total con IVA
Consumo básico (1.3m3) [m3] 1 4.808,00 4.808,00 4.296,00 4.808,00
Consumo básico (1.3m3) [m3] 19 1.262,17 23.981,21 1.138,86 24.800
Consumo complementario (1.3m3) [m3] 8 1.262,17 8.268,88 1.262,17 8.268
Consumo software (sepa) (1.3m3) [m3] 8 1.262,17 8,00 8,00 8
Total de IVA (1.3m3) [m3] 23.981,21 23.981,21 23.981,21
Total de IVA sepa (1.3m3) [m3] 8,00 8,00 8,00 8,00

Subtotal otros cobros: *

Subtotal descuentos: *

TOTAL FACTURA (1+2-3): 52.900

IBAL COMPROMETIDO CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 15 de 56

- **Análisis y medición de satisfacción del cliente:** Se maneja una encuesta interna del Proceso P.Q.R, el análisis se realiza mensual.

La medición se realiza teniendo en cuenta la siguiente encuesta:

INFORME										
Mes	1. Cómo calificaría el nivel general de satisfacción por nuestro servicio en nuestros puntos de atención?									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	2. Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido en nuestros puntos de atención presencial?									
	0 A 10 MINUTOS		10 A 15 MINUTOS		15 A 25 MINUTOS		MAS DE 25 MINUTOS	0	TOTAL	
	3. ¿Cómo califica la asesoría brindada y la atención prestada a sus inquietudes por parte de nuestro personal?									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	4. ¿Cómo califica la competencia, las habilidades y la cortesía por parte de nuestro personal?									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
TOTAL:	0		0		0		0		0	

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en el periodo de julio a diciembre de 2022 y de enero a marzo de 2023

Julio

RESPUESTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
PREGUNTA 1	38%	48%	11%	3%	40%
PREGUNTA 2	43%	43%	11%	3%	47%
PREGUNTA 3	42%	46%	9%	3%	10%
PREGUNTA 4	39%	47%	11%	3%	3%

Agosto

RESPUESTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
PREGUNTA 1	45%	43%	12%	0%	46%
PREGUNTA 2	54%	37%	9%	0%	41%
PREGUNTA 3	44%	43%	12%	1%	12%
PREGUNTA 4	44%	41%	14%	1%	1%

Septiembre

RESPUESTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
PREGUNTA 1	33%	47%	9%	11%	35%
PREGUNTA 2	40%	40%	18%	2%	44%
PREGUNTA 3	33%	45%	11%	11%	13%
PREGUNTA 4	33%	45%	13%	9%	8%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 16 de 56

Octubre

RESPUESTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
PREGUNTA 1	33%	57%	10%	0%	32%
PREGUNTA 2	30%	53%	17%	0%	57%
PREGUNTA 3	30%	57%	13%	0%	11%
PREGUNTA 4	33%	63%	13%	0%	0%

A la fecha de la auditoria no fue posible evidenciar las encuestas de los meses de noviembre y diciembre de 2022 y de enero a marzo de 2023.


- **Información actualizada en el Sistema Único de Información:** Este se realiza mensualmente y se envía mediante oficio a Planeación, el 24 de abril se envía el informe de marzo. No se ha recibido ninguna observación por parte de la Superintendencia.

3. Atención a Usuarios

- **Solución directa a través del personal de FRONT:** A continuación, se relacionan las peticiones recibidas durante el periodo de julio 2022 a Marzo 2023

MES	VERBALES
JULIO 2022	114
AGOSTO 2022	112
SEPTIEMBRE 2022	77
OCTUBRE 2022	74
NOVIEMBRE 2022	103
DICIEMBRE 2022	61
TOTAL 2022	541
ENERO 2023	90
FEBRERO 2023	131
MARZO 2023	99
TOTAL 2023	320

El front esta conformado por 7 funcionarios en F-25 , 1 funcionario en el Front de la 60 y oficinas calle 15 funcionarios 2, se manejan soluciones directas en base a evidencias en la Intranet , dependiendo de los ciclos de facturación así mismo se realizan las soluciones directas las cuales oscilan entre 6 a 7 soluciones por día, actualmente se atiende por turno ya que a partir del mes de Abril /2023 se instaló el digiturno el cual se puede solicitar el turno manualmente o mediante el lector de cedula en el cual se encuentran los siguientes

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 17 de 56

conceptos de reclamación: quejas por continuidad del servicio, robo de medidor, conexiones tardías, suspensiones equivocadas, mal entrega de facturas, facturación por condonación de intereses, cambio de nombre sin previo aviso, acuerdos de pago, cruce de cuentas, corrección de lectura. Con el digiturno hay más orden y control en la atención a los usuarios. Al digiturno le queda pendiente el calificador.

4. Respuesta PQRs escritas y verbales

- Informes a los entes de control, respuesta a pliego de cargos, aporte de pruebas, recursos de reposición, solicitudes de nulidad y revocatoria directa.




5. Manejo y Custodia Expedientes Clientes Usuarios y/o suscriptores

- Documentos debidamente clasificados según Ley de 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.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 18 de 56

Se maneja un cuadro control de envíos, se lleva un libro personal de control sin numero de folio de citaciones y notificaciones, no se ordena por fecha si no por numero de Acto Administrativo, la información no se encuentra escaneada

En lo correspondiente al año 2023 no se ha enviado información (citaciones o notificaciones tanto por aviso como personales) a Gestión Documental ya que no se cuenta con mensajero cuando lo ideal es enviar cada 8 días la información a gestión documental para que esta sea anexada al expediente correspondiente.


6. Elaborar la Estadística de Peticiones, Quejas y Reclamos, Tipología de Reclamaciones

- Informe y análisis de estadísticas de reclamaciones de los PQRs y la Tipología

PQR'S JULIO A DICIEMBRE 2022				
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL PQR'S
JULIO	288	1	765	1054
AGOSTO	374	0	901	1275
SEPTIEMBRE	305	0	799	1104
OCTUBRE	308	0	720	1028
NOVIEMBRE	301	2	701	1004
DICIEMBRE	241	5	508	754
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE PQR'S	1817	8	4394	6219

PQR'S ENERO A MARZO 2023				
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL PQR'S
ENERO	384	3	587	1047
FEBRERO	360	1	648	1092
MARZO	309	1	629	939
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE PQR'S	1053	5	1864	3078


ESTADISTICAS RECLAMACIONES PQR'S POR TIPOLOGIA DE LOS MESES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2022

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 19 de 56

PQR VERBALES POR TIPOLOGIA AÑO 2022							
AÑO 2022	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIOS	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS	TOTAL PQR
JULIO	184	1	4	23	2	114	328
AGOSTO	176	2	9	34	2	112	335
SEPTIEMBRE	149	0	4	34	2	77	266
OCTUBRE	96	2	5	28	1	74	206
NOVIEMBRE	82	1	5	31	3	103	225
DICIEMBRE	59	0	1	25	3	61	149
TOTAL	746	6	28	175	13	541	1509

SOLUCION DIRECTA POR TIPOLOGIA AÑO 2022(VERBALES)						
AÑO 2022	CONSUMO	AFORO	COBROS PROMEDIOS	INCONFORMIDAD COBROS	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS
JULIO	16	3	30	42	23	114
AGOSTO	19	2	16	55	20	112
SEPTIEMBRE	14	4	13	39	7	77
OCTUBRE	11	0	11	48	4	74
NOVIEMBRE	26	2	17	47	11	103
DICIEMBRE	12	2	5	29	13	61
TOTAL	98	13	92	260	78	541

PQR ESCRITOS POR TIPOLOGIA AÑO 2022								
AÑO 2022	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIO	INCONFORMIDAD RESPUESTA (RECURSOS)	IAS-SSPD	OTROS CONCEPTOS	TOTAL, PQR + IAS
JULIO	278	0	43	57	64	0	284	726
AGOSTO	377	0	49	40	95	3	379	943
SEPTIEMBRE	314	0	37	61	109	20	317	858
OCTUBRE	288	0	43	100	88	8	303	830
NOVIEMBRE	268	1	26	82	92	2	310	781

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 20 de 56


DICIEMBRE	176	0	32	52	88	1	257	606
TOTAL	1701	1	230	392	536	34	1850	4744

PERIODO	TOTAL PQR'S ESCRITAS (se excluyen las IAS)	TOTAL PQR'S VERBALES Y ESCRITAS	% TRAMITES INGRESADOS EN EL PERIODO 2022	TOTAL PQR'S VERBALES, CON SOLUCION DIRECTA Y ESCRITAS POR PERIODO + IAS. TOTAL PQR POR MES	
JULIO	726	1054	16,9%	JULIO	1054
AGOSTO	943	1275	20,5%	AGOSTO	1278
SEPTIEMBRE	858	1104	17,8%	SEPTIEMBRE	1124
OCTUBRE	830	1028	16,5%	OCTUBRE	1036
NOVIEMBRE	781	1004	16,1%	NOVIEMBRE	1006
DICIEMBRE	606	754	12,1%	DICIEMBRE	755
	4744	6219	100,0%	TOTAL	6253

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	2545	20	659	518	536	34	1941	6219

ESTADISTICAS RECLAMACIONES PQR'S POR TIPOLOGIA DE LOS MESES DE ENERO A MARZO DE 2023

PQR VERBALES POR TIPOLOGIA AÑO 2023							
AÑO 2023	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIOS	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS	TOTAL PQR
ENERO	117	1	5	53	1	90	267
FEBRERO	88	0	4	32	6	131	261
MARZO	52	0	2	32	4	99	189
TOTAL	257	1	11	117	11	320	717

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 21 de 56

SOLUCION DIRECTA POR TIPOLOGIA AÑO 2023(VERBALES)						
AÑO 2023	CONSUMO	AFORO	COBROS PROMEDIOS	INCONFORMIDAD COBROS	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS
ENERO	7	0	27	46	10	90
FEBRERO	9	1	20	25	76	131
MARZO	9	0	25	45	20	99
TOTAL	25	1	72	116	106	320

PQR ESCRITOS POR TIPOLOGIA AÑO 2023								
AÑO 2023	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIO	INCONFORMIDAD RESPUESTA (RECURSOS)	IAS- SSPD	OTROS CONCEPTOS	TOTAL, PQR + IAS
ENERO	203	0	43	65	73	39	396	819
FEBRERO	216	2	60	102	83	33	368	864
MARZO	208	0	76	52	86	1	328	751
TOTAL	627	2	179	219	242	73	1092	2434

PERIODO	TOTAL PQR'S ESCRITAS (se excluyen las IAS)	TOTAL PQR'S VERBALES Y ESCRITAS	% TRAMITES INGRESADOS EN EL PERIODO 2023	TOTAL PQR'S VERBALES, CON SOLUCION DIRECTA Y ESCRITAS POR PERIODO + IAS. TOTAL PQR POR MES	
ENERO	819	1047	34,0%	ENERO	1086
FEBRERO	864	1092	35,5%	FEBRERO	1125
MARZO	751	939	30,5%	MARZO	940
	2434	3078	100,0%	TOTAL	3151

CONSOLIDADO PQR'S ESCRITOS, VERBALES, Y CON SOLUCION DIRECTA, TIPOLOGIAS MAS RELEVANTES - AÑO 2023								
AÑO 2023	CONSUMO	AFORO	COBROS PROMEDIOS	INCONFORMIDAD OTROS COBROS	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA	IAS- SSPD	OTROS CONCEPTOS	TOTAL, P.Q.R VERBALES Y ESCRITOS
TOTAL	909	4	408	306	242	73	1209	3078

ANALISIS: Se puede observar que, durante el periodo auditado, el mayor número de reclamaciones se han realizado por consumo; es importante informar al proceso de

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 22 de 56

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.

Así mismo se puede evidenciar que el Subproceso genera informe mes a mes de las peticiones escritas y verbales por tipología e Informe Soluciones Directa, los cuales son enviados a la Dirección Comercial con el fin de que se tomen las medidas necesarias en los casos reportados.

A continuación, se lista los números de oficios con que fueron enviados dichos informes a la Dirección Comercial:

PERIODO INFORME	Nº OFICIO	FECHA	INFORME
Julio de 2022	430-010196	08 de julio de 2022	Peticiones por Tipología
	430-010197	08 de julio de 2022	Soluciones Directas
Agosto de 2022	430-11645	11 de agosto de 2022	Peticiones por Tipología
	430-11646	11 de agosto de 2022	Soluciones Directas
Septiembre de 2022	430-13496	20 de octubre de 2022	Peticiones por Tipología
	430-13463	19 de octubre de 2022	Soluciones Directas
Octubre de 2022	430-14692	18 de noviembre de 2022	Peticiones por Tipología
	430-14693	18 de noviembre de 2022	Soluciones Directas
Noviembre de 2022	430-15755	14 de diciembre de 2022	Peticiones por Tipología
	430-15756	14 de diciembre de 2022	Soluciones Directas
Diciembre de 2022	430-00253	10 de enero de 2023	Peticiones por Tipología
	430-00252	10 de enero de 2023	Soluciones Directas
Enero de 2023	430-02152	27 de febrero de 2023	Peticiones por Tipología
	430-02153	27 de febrero de 2023	Soluciones Directas
Febrero de 2023	430-03101	21 de marzo de 2023	Peticiones por Tipología
	430-03104	21 de marzo de 2023	Soluciones Directas
Marzo de 2023	430-03837	14 de abril de 2023	Peticiones por Tipología
	430-03838	15 de abril de 2023	Soluciones Directas

7. Elaborar Estadística e Informes por Concepto de presuntos Silencios Administrativos Positivos

- Informe y análisis de las investigaciones por presuntos silencios positivos y sanciones aplicadas por la SSPD


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 23 de 56

AÑO 2022 TOTAL TRAMITES REALIZADOS POR PRESUNTOS SILENCIO ADMINISTRATIVO		VS AÑO 2021
PLIEGO DE CARGOS	0	1
ALEGATOS DE CONCLUSION	1	2
REQUERIMIENTO SAP	6	0
REPOSICION SANCION	0	0
REVOCATORIA DIRECTA	0	0
AUTO DE PRUEBA	4	11
TOTAL	9	14

VIGENCIAS PRESUNTOS SILENCIOS 2023		VS 2021
2018	0	1
2019	3	7
2020	1	12
2021	7	-
TOTAL	12	20

ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS		VS 2021
ARCHIVADOS	1	7
AMONESTADOS	0	0
PENDIENTES	2	11
SANCIONADOS	0	0
TOTAL	3	18

PAGOS SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO AÑO 2022					
No	FECHA DE PAGO	RESOLUCION	NOMBRE USUARIO	CONCEPTO	VALOR ORDEN DE PAGO
1	6/04/2022	RESOLUCION No. 20228000233215 del 22-03-2022	LUZ ANGELA RIVEROS PULECIO	Cancelación cumplimiento fallo inicil-sa	\$ 908.526
TOTAL					\$ 908.526

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 24 de 56

Con base en la anterior información se puede evidenciar que, para la vigencia 2022, hubo una disminución del 36% del total de trámites de indagación preliminar por presunta investigación de Silencio Administrativo, al pasar en el año 2021 de 14 tramites a 9 tramites en el año 2022.


Así mismo, se puede evidenciar que los reportes por presunta investigación de los silencios administrativos tuvieron una disminución en comparación con el año 2019 de un 57%, pasando de siete (7) a tres (3) investigaciones por presuntos silencios, para el año 2020 de un 91%, pasando de doce (12) a un (1) y cerrando el año 2021 con siete (7) investigaciones.


Al igual, se evidencia una disminución del 83% en el estado actual de los procesos, el cual, el más significativo lo tuvo el de pendientes, el cual paso de once (11) a dos (2).

Para finalizar, se evidencia un pago por Silencio Administrativo del 06 de abril de 2022, por un valor de \$908.526 concepto cancelación cumplimiento de fallo, dicho pago fue generado por el funcionario responsable y no genero ningún detrimento al presupuesto de la empresa.

Control de tiempo de respuesta de PQRs:

- **Informe tiempo de respuesta de PQRs:** Con el fin de verificar el cumplimiento al tiempo de respuesta de los derechos de petición recibidos, se utilizó el registro de muestreo para tener el tamaño de la población a verificar así:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 25 de 56


	REGISTRO APLICATIVO MUESTREO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	CÓDIGO: EI-R-004
		FECHA VIGENCIA: 2020-06-16
		VERSIÓN: 00
		Página 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:	Julio a diciembre de 2022 y enero a marzo 2023
Preparado por:	Marly Gil Barbosa - Katterine Torres Mendez
Fecha:	17 de abril de 2023
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	8.406
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
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
<p>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</p> <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/</p>	


Teniendo en cuenta el Registro Aplicativo Muestreo, el cual arrojó una población finita de 67, a continuación, se detalla la revisión efectuada en el aplicativo Camaleón:

Cabe mencionar, que adicional se tuvo en cuenta la Circular 430-001 del 23/01/2023, la cual establece las directrices en los términos de respuesta a 13 días


Nº	proceso	Radicado Camaleón fecha de radicación,	Nombre del Peticionario	Oficio y Fecha contestación	Observación
1	PQR 2022	9621-01/07/2022	Jessica Mejía	430-09344 25/07/2022	Se dio contestación dentro de los términos de ley
2		10164- 14/07/2022	JOSE LLANOS CORTES	430-09357 25/07/2022	se dio contestación a los 7 días de radicado
3		9909 - 11/07/2022	Ana Bolena Poveda Gómez	430-09390 26/07/2022	Se dio contestación dentro de los términos de ley

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 26 de 56


N°	proceso	Radicado Camaleón fecha de radicación,	Nombre del Petionario	Oficio y Fecha contestación	Observación
4		10297 - 17/07/2022	lidia Mahecha Sierra - Nubia Mahecha Sierra	430-09614 29/07/2022	Se dio contestación dentro de los términos de ley
5		11001 - 01/08/2022	Ana Elvia Martínez Santana y/o Deyvi Moisés Pinzón b.	430-10142 08/08/2022	Se dio contestación dentro de los términos de ley
6		11460- 09/08/2022	Luis Albeiro Osorio Olaya	430-10449 16/08/2022	Se dio contestación a los 5 días de su radicación
7		11700 - 12/08/2022	Inversiones la Gran Montaña	430-10491 17/08/2022	Se dio contestación a los 3 días de su radicación
8		12283 - 23/08/2022	José Alirio Lozano Robayo	430-10884 25/08/2022	Se dio contestación a los 2 días de su radicación
9		12943- 05/09/2022	Marco Antonio Veloza	430-11635 12/09/2022	Se dio contestación a los 5 días de su radicación
10		12875 - 01/09/2022	Dalis Teresa Pineda	430-11750 14/09/2022	Se dio respuesta a los 9 días de su radicación
11		13446 - 13/09/2022	Oscar Valderrama y Luisa Fernanda Leyton zambrano	430-11923 16/09/2022	Se dio respuesta a los 3 días de su radicación
12		13913 - 21/09/2022	Pollos Bucanero	430-12230 23/09/2022	Se dio respuesta a los 2 días de su radicación
13		14691 - 04/10/2022	ALEXANDER RODRÍGUEZ LOMBANA	430-12955 07/10/2022	se dio respuesta a los 3 días de su radicación
14		15932 - 26/10/2022	DANIA MAGALLY RAMOS PERDOMO	430-14634 17/11/2022	Se dio respuesta a los 15 días de su radicación
15		16157 - 31/10/2022	WILMER ALEXANDER DIAZ	430-14618 17/11/2022	se dio respuesta los 11 días de su radicación
16		16271- 01/11/2022	Charito Rodríguez Molano	430-14156 04/11/2022	Se dio respuesta a los 3 días de su radicación

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 27 de 56


N°	proceso	Radicado Camaleón fecha de radicación,	Nombre del Petionario	Oficio y Fecha contestación	Observación
17		- 17/11/2022	Yolanda Ramírez	430-14787 21/11/2022	Se dio respuesta a los 3 días de su radicación
18		17392- 19/11/2022	Guillermo Posada Gómez	430-14839 22/11/2022	Se dio respuesta a los 3 días de su radicación
19		18070 - 01/12/2022	Olga lucia Ramírez	430-15394 06/12/2022	Se dio respuesta a los 4 días de su radicación
20		18286 - 05/12/2022	Fundación protección Colombia de los derechos humanos- fundaprocolo ddhh	430-15504 07/12/2022	Se dio respuesta a los 2 días de su radicación
21		56 - 02/01/2023	Ronald Hernando Roa Herrera	430-00122 05/01/2023	Se dio respuesta a los 3 días de su radicación
22		197- 05/01/2023	Gloria Esperanza Machado	430-00201 10/01/2023	Se dio respuesta a los 5 días de su radicación
23		203- 05/01/2023	Liliana varón Higua	430-00226 10/01/2023	Se dio respuesta a los 2 días de su radicación
24		377 - 11/01/2023	Nidia Ramírez Gaviria	430-00333 12/01/2023	Se dio contestación a 1 día de su radicación
25		411- 12/01/2023	Ana Silvia Cortes cárdenas	430-00439 16/01/2022	Se dio respuesta a los 2 días de su radicación
26		1667 - 03/02/2023	Yuli Carolina Benjumea Villanueva	430-01275 07/02/2023	Se dio respuesta a los 2 días de su radicación
27		1760- 06/02/2023	Clara Pareja	430-01280 07/02/2023	Se dio respuesta a 1 día de su radicación
28		1906 - 07/02/2023	Diana Patricia Pulido Londoño	430-01426 10/02/2023	Se dio contestación a los 3 días de su radicación
29		1210- 15/02/2023	SERGIO JUAN BARRERO	430-01630 15/02/2023	Se dio contestación el mismo día de la radicación

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 28 de 56


N°	proceso	Radicado Camaleón fecha de radicación,	Nombre del Petionario	Oficio y Fecha contestación	Observación
30		3141 - 01/03/2023	RAFAEL DAVID SUSA PANCHA	430-03146 22/03/2023	se dio respuesta a los 14 días de la radicación
31		3387 - 06/03/2023	Laserna Phillips Carmen	430-02677 09/03/2023	Se dio contestación a los 3 días de su radicación
32		3541- 09/03/2023	Miura Alga Forero Serrano	430-02839 14/03/2023	Se dio contestación a los 3 días de su radicación
33		3630 - 13/03/2023	José Bocanegra Pérez	430-02874 14/03/2023	Se dio contestación el mismo día de su radicación
	CARTERA				
34		9505 - 01/07/2022	Gestora Urbana	420-02990 21/07/2022	Se dio contestación a los 13 días de su radicación
35		10616- 25/07/2022	Marcela Rodríguez Díaz	420-03017 27/07/2022	Se dio contestación a los 2 días de su radicación
36		9850- 08/07/2022	Milena Rodríguez Duarte	420-02995 21/07/2022	Se dio contestación a los 8 días de su radicación
37		11519 - 10/08/2022	Beatriz Colmenares R	420-03208 12/08/2022	Se dio contestación a los 2 días de su radicación
38		11811 - 16/08/2022	Yaneth blandón Arias	420-03246 18/08/2022	Se dio contestación a los 2 días de su radicación
39		12090- 22/08/2022	Clarena Andrea Otálora Sánchez representante legal asociación de padres de familia hogar infantil “el paraíso infantil”	420-03346 24/08/2022	Se dio contestación a los 2 días de su radicación
40		12694- 30/08/2022	Yarlenis Oviedo Castillejo	420-03499 06/09/2022	Se dio contestación a los 4 días de su radicación

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 29 de 56

N°	proceso	Radicado Camaleón fecha de radicación,	Nombre del Petionario	Oficio y Fecha contestación	Observación
41		12903 - 02/09/2022	Víctor Orlando Castañeda Martínez	420-03501 06/09/2022	Se dio respuesta a 3 días de radicado
42		13798 - 20/09/2022	Gladis Stella Rodríguez Castro	420-03690 06/10/2022	Se dio contestación a los 12 días de su radicación
43		13004 - 06/09/2022	José Rafael Sánchez Gómez	420-03569 13/09/2022	Se dio contestación a los 4 días de su radicación
44		13557- 14/09/2022	Jessica Alejandra Pérez Murillo / personera delegada servicios públicos control urbano y medio ambiente. diligencia 2022-10- 3496.	420-03613 20/09/2022	Se dio contestación a los 3 días de su radicación
45		14677 - 04/10/2022	Ana Joaquina Campos Libby Barreto / Javier Barreto"	420-03731 11/10/2022	Se dio contestación a los 5 días de su radicación
46		14925- 07/10/2022	Carlos Alberto Orozco Diaz	420-03787 21/10/2022	Se dio respuesta a 10 días de radicado
47		15562- 19/10/2022	Edwin Santamaria Aldana	420-03788 21/10/2022	Se dio contestación a los 2 días de su radicación
48		14854 - 06/10/2022	julio Ernesto Rodríguez Carvajal	420-03805 24/10/2022	Se dio contestación a los 13 días de su radicación
49		16251 - 01/11/2022	Kris July Manrique carrillo	420-04047 04/11/2022	Se dio contestación a los 3 días de su radicación
50		16469 - 04/11/2022	Ruth María Galvis Ruíz	420-04099 15/11/2022	Se dio contestación a los 5 días de su radicación
51		17440 - 21/11/2022	Jorge Alonso Parra	420-04647 01/12/2022	Se dio contestación a los 8 días de su radicación
52		18218- 05/12/2022	Jenifer Bernal	420-04721 13/12/2022	Se dio contestación a los 6 días de su radicación

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 30 de 56

Nº	proceso	Radicado Camaleón fecha de radicación,	Nombre del Peticionario	Oficio y Fecha contestación	Observación
53		18523- 12/12/2022	Jenny Carolina Núñez Castañeda	420-04757 19/12/2022	Se dio contestación a los 5 días de su radicación
54		18632 - 13/12/2022	Nancy Gutiérrez de Santacruz	420-04758 19/12/2022	Se dio contestación a los 4 días de su radicación
55		18754 - 15/12/2022	María Yamile cárdenas Ruíz	420-04763 20/12/2022	Se dio contestación a los 3 días de su radicación
56		1058- 24/01/2023	Tito lozano Oyuela	420-00351 09/02/2023	Se dio contestación a los 4 días de su radicación
57		1094- 25/01/2023	Zulia Yadira Peláez Barragán	420-00362 10/02/2023	Se dio contestación a los 12 días de su radicación
58		1392 - 31/01/2023	Ferney Rojas Vanegas	420-00350 09/02/2023	Se dio contestación a los 7 días de su radicación
59		3038- 27/02/2023	Angela María Martínez	420-00554 15/03/2023	Se dio contestación a los 12 días de su radicación
60		1750 - 06/02/2023	Angie Paola Camacho Melo	420-00366 15/02/2023	Se dio contestación a los 5 días de su radicación
61		1921 - 08/02/2023	Johana Alejandra García Rodríguez	420-00367 13/02/2023	Se dio contestación a los 3 días de su radicación
62		2193 - 13 /02/2023	José Elver Méndez Oviedo	420-00508 01/03/2003	Se dio contestación a los 12 días de su radicación
63		2743 - 22/02/2023	Clara Inés Alvira	420-00511 06/03/2023	Se dio contestación a los 6 días de su radicación
64		3423- 07/03/2023	Andrés Albeiro Fernández Roldán / María Elina Villareal	420-00565 22/03/2023	Se dio contestación a los 10 días de su radicación
65		3646/3649- 10/03/2023	Santiago Pacheco Flórez	420-00566 22/03/2023	Se dio contestación a los 7 días de su radicación

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 31 de 56

66		3294 - 03/03/2023	Ricardo Vásquez	420-00567 22/03/2023	Se dio contestación a los 12 días de su radicación
67		3613 - 10/03/2023	Ana Julia Cárdenas	420-00603 27/03/2023	Se dio contestación a los 10 días de su radicación

VERIFICAR Y ACTUAR


8. Planes de mejoramiento.

Se realiza revisión al Plan de Mejoramiento de auditoria efectuada en el mes de julio del año 2022:

DESCRIPCIÓN DE LA NC / OPORTUNIDAD DE MEJORA FORMULADA	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
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.	Se seguirá solicitando al área de sistemas el estudio de necesidad para el software y seguimiento por parte de los Supervisores.	Agosto a diciembre de 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. - Oficio 430-01342 del 08/02/2023 donde se solicitó avance del digiturno y calificador - en cuanto al digiturno ya se encuentran los mismos en las instalaciones de f25 y 60 por lo cual se le está realizando pruebas, pero aún no está funcionando.
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.	Se solicitará a almacén el mobiliario que se requiere para el personal de la 15, revisión de los de f25, igualmente los arreglos locativos de la sede 15 al grupo Servicios Generales	Agosto a diciembre de 2022	Oficio 430-10262 del 09 de agosto de 2022 Doctor: JAVIER PIEDRAHITA SARMIENTO Profesional Especializado Grado 03 Gestión Ambiente Físico Doctor: MARCO TULIO RUIZ Almacenista (E) Asunto: Arreglos locativos y mobiliario sede 15.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 32 de 56

DESCRIPCIÓN DE LA NC / OPORTUNIDAD DE MEJORA FORMULADA	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
<p>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.</p>	<p>Se seguirá solicitando al área de sistemas el estudio de necesidad para el software y seguimiento por parte de los Supervisores</p>	<p>Agosto a diciembre de 2022</p>	<p>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.</p>
<p>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, este decreto Ley ya fue derogado. Se debe realizar la modificación ante el SIG</p>	<p>Se enviará correo electrónico al grupo de calidad para la eliminación y correcciones de los registros de calidad GC-R-AC-002, 011, 025, 026</p>	<p>Agosto a diciembre de 2022</p>	<p>Oficio 430-10261 09 de agosto de 2022 al grupo de calidad se solicita la corrección y actualización de la Matriz de Caracterización y registros GC-R-AC-002, 011, 025 y 026.</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 33 de 56

DESCRIPCIÓN DE LA NC / OPORTUNIDAD DE MEJORA FORMULADA	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
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 enviará correo electrónico al grupo de calidad para la eliminación y correcciones de la matriz de caracterización	Agosto a diciembre de 2022	Oficio 430-10261 09 de agosto de 2022 se solicita al grupo de calidad la corrección de la Matriz de Caracterización y del cambio de nombre del registro GC-R-AC-005 como Acta de Diligencia de Notificación Personal.


Teniendo en cuenta que el subproceso cumplió con las acciones correctivas, se hace el cierre a las mismas.

9. Medición y análisis de indicadores de gestión.


El subproceso cuenta con cuatro (4) indicadores:

1. Actos administrativos con recurso (Satisfacción del Cliente)
2. PQR Comercial
3. Reclamación Comercial
4. Índice de atención de PQR Acueducto – IPQRAC


1. SATISFACCION AL CLIENTE

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 34 de 56


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	<p>Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>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 número 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</p>		Pertenencia	Cumplimiento de los objetivos misionales - El indicador busca que cada vez sea menor el número 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	$\text{formula } 100\% - \left(\frac{\text{(No.de recursos interpuestos por el usuario en primera instancia)}}{\text{(Total de Reclamaciones)}} * 100\% \right)$		Aspectos metodológicos	<p>Cual es la metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador calculado?</p> <p>El Profesional especializado grado 3 gestion atención 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</p> <p>Los datos como estan presentados?, Cual es su desagregacion?</p> <p>La informacion es presentada del total de las reclamaciones escritas, verbales, buzón de sugerencias, correo electrónico ingresadas a la empresa IBAL, extraidas del softwar comercial "Solín" y software documental Camaleon</p> <p>Que aspectos deben ser stenidos en cuenta para su analisis?</p> <p>Todas las reclamaciones que constituyan las diferentes tipologias de acuerdo al anexo de la resolucio de la SSPD y que afecten FACTURACION</p> <p>Contra que informacion puede ser comparado los resultados del indicador?</p> <p>Los resultados son comparados con las ecuestas de satisfaccion del usuario</p>							
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 PERIODO 2022	Meta	80%	Rangos de evaluación	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">BUENO</td> <td style="background-color: #FFFF00;">REGULAR</td> <td style="background-color: #FF0000;">MALO</td> </tr> <tr> <td>> 0 = 80%</td> <td>79% - 60%</td> <td>< 0 = 59%</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	> 0 = 80%	79% - 60%	< 0 = 59%
BUENO	REGULAR	MALO									
> 0 = 80%	79% - 60%	< 0 = 59%									

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 35 de 56

Periodo de Medición 2022	Meta %	Medición del indicador %	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
JULIO	80	93.9	117.3	Para el periodo de JULIO se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 115 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atención virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR's; de igual forma revisar la atención virtual y presencial que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución directa a los usuarios.
AGOSTO	80	92.4	115.5	Para el periodo de AGOSTO se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se registraron 112 soluciones directas a reclamaciones de los usuarios; lo que evidencia resultados. Es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atención virtual y presencial para lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR's; de igual forma revisar la atención virtual y presencial que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución directa a los usuarios.
SEPTIEMBRE	80	89.9	112.4	Para el periodo de septiembre se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR'S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revisión de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, y respuestas generadas por nuestro personal técnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfacción de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.
OCTUBRE	80	91.3	114.2	Para el periodo de octubre se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revisión de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, y respuestas generadas por nuestro personal técnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfacción de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.
NOVIEMBRE	80	90.6	113.3	Para el periodo de Noviembre se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revisión de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, y respuestas generadas por nuestro personal técnico 03.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 36 de 56

					<p>Buscar mantener los buenos resultados, en torno al grado de satisfacción de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.</p>
DICIEMBRE	80	88.1	110.2	<p>Para el periodo de Diciembre, se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.</p>	<p>Seguir con la revisión de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, y respuestas generadas por nuestro personal técnico 03. Buscar mantener los buenos resultados, en torno al grado de satisfacción de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.</p>


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 37 de 56

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	<p>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</p>		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	<p>Cual es la metodología 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, buzón de sugerencias, correo electrónico ingresadas a la empresa IBAL, extraídas del software comercial "Solin" y software 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 resolucio 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</p>							
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 PERIODO 2023	Meta	80%	Rangos de evaluación	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>BUENO</td> <td>REGULAR</td> <td>MALO</td> </tr> <tr> <td>> o = 80%</td> <td>79% - 60%</td> <td>< o = 59%</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	> o = 80%	79% - 60%	< o = 59%
BUENO	REGULAR	MALO									
> o = 80%	79% - 60%	< o = 59%									

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 38 de 56


Periodo de Medición 2023	Meta %	Medición del indicador %	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
ENERO	80	92,9	116,2	Para el periodo de Enero se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.	Seguir con la revisión de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, y respuestas generadas por nuestro personal técnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfacción de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.
FEBRERO	80	92,3	115,4	Para el periodo de Febrero se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo. A pesar del incremento de recursos, respecto al periodo anterior, se evidencia que aún se sigue cumpliendo con el indicador, de forma satisfactoria.	Seguir con la revisión de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, y respuestas generadas por nuestro personal técnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfacción de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.
MARZO	80	90,7	113,4	Para el periodo de Marzo se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo. A pesar del incremento de recursos, respecto al periodo anterior, se evidencia que aún se sigue cumpliendo con el indicador, de forma satisfactoria.	Seguir con la revisión de las respuestas generadas a las P.Q.R`S presentadas por nuestros usuarios, y respuestas generadas por nuestro personal técnico 03. Buscar aumentar gradualmente el grado de satisfacción de nuestros usuarios frente a las decisiones emitidas por la empresa ante las reclamaciones presentadas.

2. PQR COMERCIAL


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 39 de 56

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	<p>Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>Qué se espera obtener del indicador?</p> <p>Tener claridad para la toma de decisiones frente a los resultados del indicador, para evaluar la actividad del proceso pqr</p> <p>Cuál es su finalidad?</p> <p>Buscar que cada vez sea menor el número de reclamaciones por error en el proceso de facturación</p> <p>Qué busca medir?</p> <p>Que las actividades en el proceso de facturación y recaudo correspondan a la calidad del servicio prestado</p> <p>Qué uso se espera dar?</p> <p>Que el usuario perciba la satisfacción del valor real consumido de los valores facturados</p>	Pertenencia	Cumplimiento de los objetivos misionales - El indicador busca que cada vez sea menor el número 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	$formula \frac{PQR \text{ (verbales, escritos, Email, Buzon de sugerencias)}}{No. de total de suscriptores facturados del periodo} * 100$		Aspectos metodológicos	<p>Cual es la metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador calculado?</p> <p>El Profesional especializado grado 3 gestión atención al cliente y PQR, a través del técnico administrativo 1, encargado de realizar el reparto a los analistas, mediante oficio dirigido al Director de servicio al cliente, presenta informe mensual</p> <p>Los datos como están presentados? Cual es su desagregación? La información es presentada del total de los PQR escritos, verbales, buzón de sugerencias, correo electrónico ingresados a la empresa IBAL, extraídas del software comercial "Solín" 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</p> <p>Contra que información puede ser comparado los resultados del indicador? Los resultados son comparados con las acuestas de satisfacción del usuario</p>						
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 PERIODO 2022	Meta	0,9	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>BUENO</td> <td>REGULAR</td> <td>MALO</td> </tr> <tr> <td style="background-color: green;">< o = 0,9</td> <td style="background-color: yellow;">1,0 al 1,5</td> <td style="background-color: red;">> o = 1,6</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	< o = 0,9	1,0 al 1,5	> o = 1,6
BUENO	REGULAR	MALO								
< o = 0,9	1,0 al 1,5	> o = 1,6								

Periodo de Medición 2022	Meta	Medición del indicador	% de Cumplir.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
JULIO	0,9	0,6	141,4	<p>Para el periodo de JULIO se logró 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 facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados.</p>	<p>Se seguirá generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matrículas 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 revisión por parte del proceso de facturación y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.</p>


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 40 de 56

Periodo de Medición 2022	Meta %	Medición del indicador %	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
AGOSTO	0,9	0,8	118,1	Para el periodo de AGOSTO se logró 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 facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados.	se seguirá generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matrículas 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 revisión por parte del proceso de facturación y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.
SEPTIEMBRE	0,9	0,7	137,7	Para el periodo de septiembre se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador; se evidencia disminución en las reclamaciones de los usuarios, derivado en la reducción de pqr's por conceptos de consumo, y cobro por promedio.	Seguir realizando mesas de trabajo con los líderes de los procesos de facturación y cartera, con la finalidad de generar medidas tendientes a dar solución y disminuir en forma significativa, las situaciones que generan inconformidad en los usuarios, respecto a su facturación.
OCTUBRE	0,9	0,6	146,8	Para el periodo de octubre, se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador; se evidencia disminución en las reclamaciones de los usuarios, respecto a los tres meses anteriores.	Seguir realizando mesas de trabajo con los líderes de los procesos de facturación y cartera, con la finalidad de generar medidas tendientes a dar solución y disminuir en forma significativa, las situaciones que generan inconformidad en los usuarios, respecto a su facturación.
NOVIEMBRE	0,9	0,6	151,7	Para el periodo de Noviembre, se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador; se evidencia disminución en las reclamaciones de los usuarios, respecto a los meses anteriores.	Seguir realizando mesas de trabajo con los líderes de los procesos de facturación y cartera, con la finalidad de generar medidas tendientes a dar solución y disminuir en forma significativa, las situaciones que generan inconformidad en los usuarios, respecto a su facturación.


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 41 de 56

DICIEMBRE	0,9	0,4	201,9	Para el periodo de Diciembre, se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador; se evidencia disminución en las reclamaciones de los usuarios, respecto a los meses anteriores.	Seguir realizando mesas de trabajo con los líderes de los procesos de facturación y cartera, con la finalidad de generar medidas tendientes a dar solución y disminuir en forma significativa, las situaciones que generan inconformidad en los usuarios, respecto a su facturación.
------------------	-----	------------	--------------	--	--

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 número 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 número 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	$\text{formula } \frac{\text{PQR (verbales, escritos, Email, Buzon de sugerencias)}}{\text{No. de total de suscriptores facturados del periodo}} \times 100$			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, a través del técnico administrativo 1, encargado de realizar el reparto a los 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, buzón de sugerencias, correo electrónico ingresados a la empresa IBAL, extraídas del software comercial "Solín" 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 acuestas 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 PERIODO 2023	Meta	0,9	Rangos de evaluación	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: green;">BUENO</td> <td style="background-color: yellow;">REGULAR</td> <td style="background-color: red;">MALO</td> </tr> <tr> <td>< o = 0.9</td> <td>1.0 al 1.5</td> <td>> o = 1.6</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	< o = 0.9	1.0 al 1.5	> o = 1.6
BUENO	REGULAR	MALO									
< o = 0.9	1.0 al 1.5	> o = 1.6									

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 42 de 56

Periodo de Medición 2023	Meta	Medición del indicador	% de Cumplir.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
ENERO	0,9	0,6	146,1	<p>Para el periodo de ENERO se logró 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 facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados. Sin embargo, también es importante que se carguen en el sistema los soportes (fotos del medidor al momento de tomar lectura, pdf cargadas y correctamente diligenciadas de las revisiones efectuadas a cada matricula, documentos de investigación de consumos cargados, respuestas a peticiones generadas por medio de acto adtivo, correctamente cargadas en el sistema) que nos permitan brindar claridad y respuesta eficiente a las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.</p>	<p>Se seguirá generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matrículas por las cuales han ingresado PQR's por concepto de predio deshabitado y cobro por promedio y congelados, con la finalidad de que se realice revisión por parte del proceso de facturación y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.</p>
FEBRERO	0,9	0,6	141,2	<p>Para el periodo de FEBRERO se logró 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 facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados. Sin embargo, también es importante que se carguen en el sistema los soportes (fotos del medidor al momento de tomar lectura, pdf cargadas y correctamente diligenciadas de las revisiones efectuadas a cada matricula, documentos de investigación de consumos cargados, respuestas a peticiones generadas por medio de acto adtivo, correctamente cargadas en el sistema) que nos permitan brindar claridad y respuesta eficiente a las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.</p>	<p>Se seguirá generando reporte mensual, en el cual se relacionan las matrículas 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 revisión por parte del proceso de facturación y generar los correctivos necesarios para evitar incurrir en reclamaciones reiterativas por parte de los usuarios.</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 43 de 56

Falta marzo 2023

3. RECLAMACION COMERCIAL


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	<p><u>Qué se espera obtener del indicador?</u> 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.</p> <p><u>Cuál es su finalidad?</u> Se busca que cada vez sea menor el número de reclamaciones por error en toma de lectura.</p> <p><u>Qué busca medir?</u> Que las actividades en toma de lectura desarrolladas por el gestor comercial, correspondan a la calidad del servicio prestado.</p> <p><u>Qué uso se espera dar?</u> que el usuario perciba la satisfacción del valor real consumido por medio de los valores facturados.</p>		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	<u>Numero de PQR recibidos escritos y verbales por alto consumo</u> corresponde a la sumatoria total de los PQRs escritos que el usuario radica en ventanilla única y que por competencia corresponden al proceso comercial dar respuesta y los PQRs en reclamación verbal y/o presencial realizada por el usuario en front de atención al usuario y que por facultades no pueden ser solucionada por el asesor y pasan a ser resueltas por personal analista. <u>Total Suscriptores</u> total de usuarios y/o suscriptores 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	<p><u>Cuál es la metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador calculado?</u> El Jefe atención al cliente y PQR, a través del Técnico Administrativo I, encargado de realizar el reparto a los analistas, mediante oficio dirigido al Jefe Grupo Servicio al Cliente, presenta informe mensual <u>Los datos cómo están presentados?</u> <u>Cuál es su desagregación?</u> La información es presentada del total de los PQRs escritos y verbales ingresados a la Empresa IBAL, extraída del Software Comercial "Solín" y Software documental Camaleón. <u>Qué aspectos deben ser tenidos en cuenta para su análisis?</u> Todas los PQR que constituyen en Reclamaciones por las diferentes Tipología de acuerdo al anexo de la Resolución de la SSPD y que afecten FACTURACION. Buscando que cada mes sea menor el numero de reclamaciones en orden de tipologías, de esta manera se contribuye al seguimiento de las actividades desarrolladas por quien realice esta actividad. <u>Contra qué información puede ser comparado los resultados del indicador?</u> Los resultados del indicador se confrontaran con la satisfacción del cliente.</p>							
Fuente de los datos	Jefe Atención al cliente y PQR- Tecnico administrativo - reparto.		Periodicidad / Fechas de medición	Mensual							
Responsable de generar el indicador	Jefe Atención al cliente y PQR		Responsable del seguimiento o del indicador	Jefe Grupo Servicio al Cliente							
Línea de base	CALCULO PERIODO 2022	Meta	0,7	Rangos de evaluación	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">BUENO</td> <td style="background-color: #FFFF00;">REGULAR</td> <td style="background-color: #FF0000;">MALO</td> </tr> <tr> <td>< 0 = 0,7</td> <td>0,8 al 1,3</td> <td>> 0 = 1,4</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	< 0 = 0,7	0,8 al 1,3	> 0 = 1,4
BUENO	REGULAR	MALO									
< 0 = 0,7	0,8 al 1,3	> 0 = 1,4									

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 44 de 56

Periodo de Medición 2022	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
JULIO	0,7	0,6	123,55	Para el periodo de JULIO se logró cumplir con los objetivos del indicador. La apertura a la oficina de atención al cliente, ubicada en el edificio F25; garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios. Sin embargo, también es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atención virtual, y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR's; de igual forma revisar la atención virtual y presencial que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución a los usuarios.
AGOSTO	0,7	0,7	100,75	Para el periodo de AGOSTO se logró cumplir con los objetivos del indicador. La apertura a la oficina de atención al cliente, ubicada en el edificio F25; garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios. Sin embargo, también es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atención virtual, y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR's; de igual forma revisar la atención virtual y presencial que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución a los usuarios.
SEPTIEMBRE	0,7	0,6	114,84	Para el periodo de Septiembre se logró cumplir con los objetivos del indicador; y se evidencio una significativa mejoría en los resultados que genera el indicador, respecto a los periodos anteriores. por parte del personal front se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios. Sin embargo, también es importante implementar herramientas que nos permitan mejorar la atención virtual, y lograr generar soluciones inmediatas a nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR; de igual forma evaluar la atención que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución cuando sea pertinente.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 45 de 56

Periodo de Medición 2022	Meta %	Medición del indicador %	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
OCTUBRE	0,7	0,6	123,13	Para el periodo de octubre se logró cumplir con los objetivos del indicador; y se evidencio una significativa mejoría en los resultados que genera el indicador, respecto a los periodos anteriores. por parte del personal front se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR; de igual forma evaluar la atención que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución cuando sea pertinente.
NOVIEMBRE	0,7	0,5	131,78	Para el periodo de Noviembre se logró cumplir con los objetivos del indicador; y se evidencio una significativa mejoría en los resultados que genera el indicador, respecto a los periodos anteriores. por parte del personal front se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR; de igual forma evaluar la atención que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución cuando sea pertinente.
DICIEMBRE	0,7	0,4	171,09	Para el periodo de diciembre se logró cumplir con los objetivos del indicador; y se evidencio una significativa mejoría en los resultados que genera el indicador, respecto a los periodos anteriores. por parte del personal front se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR; de igual forma evaluar la atención que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución cuando sea pertinente.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 46 de 56

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	frente a los resultados del indicador, para evaluar la actividad en la toma de lecturas realizada por el Gestor Comercial. <u>Cuál es su finalidad?</u> Se busca que cada vez sea menor el número de reclamaciones por error en toma de lectura. <u>Qué busca medir?</u> Que las actividades en toma de lectura desarrolladas por el gestor comercial, correspondan a la calidad del servicio prestado. <u>Qué uso se espera dar?</u> que el usuario perciba la satisfacción del valor real consumido por medio de los valores facturados.	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	<u>Numero de PQR recibidos escritos y verbales por alto consumo</u> corresponde a la sumatoria total de los PQRs escritos que el usuario radica en ventanilla única y que por competencia corresponden al proceso comercial dar respuesta y los PQRs en reclamación verbal y/o presencial realizada por el usuario en front de atención al usuario y que por facultades no pueden ser solucionada por el asesor y pasan a ser resueltas por personal analista. <u>Total Suscriptores</u> total de usuarios y/o suscriptores 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	<u>Cuál es la metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador calculado?</u> El Jefe atención al cliente y PQR, a través del Tecnico Administrativo I, encargado de realizar el reparto a los analistas, mediante oficio dirigido al Jefe Grupo Servicio al Cliente, presenta informe mensual. <u>Los datos cómo están presentados?, Cuál es su desagregación?</u> La información es presentada del total de los PQRs escritos y verbales ingresados a la Empresa IBAL, extraída del Software Comercial "Solín" y Software documental Camaleón. <u>Qué aspectos deben ser tenidos en cuenta para su análisis?</u> Todas los PQR que constituyan en Reclamaciones por las diferentes Tipología de acuerdo al anexo de la Resolución de la SSPD y que afecten FACTURACION. Buscando que cada mes sea menor el numero de reclamaciones en orden de tipologías, de esta manera se contribuye al seguimiento de las actividades desarrolladas por quien realice esta actividad. <u>Contra qué información puede ser comparado los resultados del indicador?</u> Los resultados del indicador se confrontaran con la satisfacción del cliente.				
Fuente de los datos	Jefe Atención al cliente y PQR- Tecnico administrativo - reparto.	Periodicidad / Fechas de medición	Mensual				
Responsable de generar el indicador	Jefe Atención al cliente y PQR	Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Servicio al Cliente				
Línea de base	CALCULO PERIODO 2023	Meta	0,7	Rangos de evaluación			
				<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%; background-color: #28a745;">BUENO < o = 0.7</td> <td style="width: 33%; background-color: #ffc107;">REGULAR 0.8 al 1.3</td> <td style="width: 33%; background-color: #dc3545;">MALO > o = 1.4</td> </tr> </table>	BUENO < o = 0.7	REGULAR 0.8 al 1.3	MALO > o = 1.4
BUENO < o = 0.7	REGULAR 0.8 al 1.3	MALO > o = 1.4					


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 47 de 56

Periodo de Medición 2023	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
ENERO	0,7	0,6	124,4	Para el periodo de ENERO se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual. Sin embargo, también es importante que se carguen en el sistema los soportes (fotos del medidor al momento de tomar lectura, pdf cargadas y correctamente diligenciadas de las revisiones efectuadas a cada matricula, documentos de investigación de consumos cargados, respuestas a peticiones generadas por medio de acto advivo, correctamente cargadas en el sistema) que nos permitan brindar claridad y respuesta eficiente a las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR's; de igual forma revisar la atención virtual y presencial que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución a los usuarios.
FEBRERO	0,7	0,6	124,9	Para el periodo de FEBRERO se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual. Sin embargo, también es importante que se carguen en el sistema los soportes (fotos del medidor al momento de tomar lectura, pdf cargadas y correctamente diligenciadas de las revisiones efectuadas a cada matricula, documentos de investigación de consumos cargados, respuestas a peticiones generadas por medio de acto advivo, correctamente cargadas en el sistema) que nos permitan brindar claridad y respuesta eficiente a las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.	Seguir adoptando medidas tendientes a la disminución de PQR's; de igual forma revisar la atención virtual y presencial que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas e información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución a los usuarios.

Falta marzo 2023

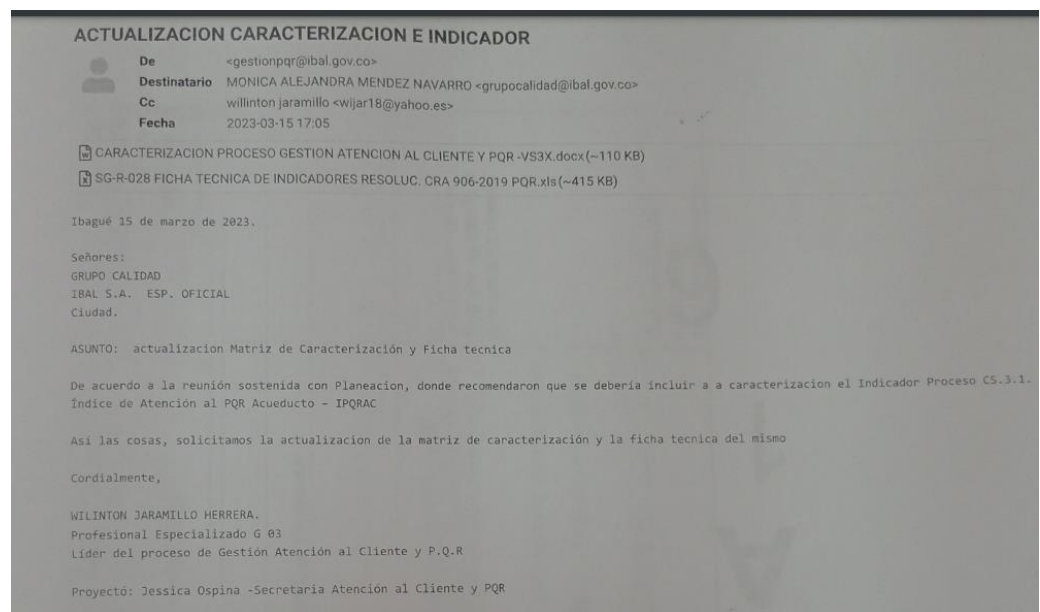
4. Índice de atención de PQR Acueducto – IPQRAC

Según el control de cambio de la matriz de caracterización del subproceso, se actualiza el 2022-03-15 al incluir el indicador Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC, sin embargo, el subproceso manifiesta que la fecha no es de 2022 y hubo un error de transcripción, para lo cual se pudo evidenciar correo electrónico de fecha 2023-03-15 enviado por el Profesional Especializado 03 de Gestión Atención al Cliente y PQR dirigido al Grupo de Calidad, con asunto Actualización Matriz de

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 48 de 56

Caracterización y Ficha Técnica, en el cual se solicita incluir dicho indicador, confirmando el año de la inclusión del indicador en mención.

Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo auditor recomienda al líder del subproceso de Atención al Cliente y PQR solicitar al Grupo de Calidad la corrección del año de inclusión del indicador en el control de cambios de la matriz de caracterización del subproceso.




CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

10. Matriz de requisitos legales

- **Decreto 1166 de 2016:** Se reciben peticiones verbales a diario por los funcionarios del FRONT.
- **Ley 1474 de 2011:** Se maneja el Plan Anticorrupción. No se ha generado ninguna sanción.

11. Riesgos:

- Posibilidad de incurrir en multas y sanciones por el ente regulador debido al incumplimiento al artículo 158 de la ley 142 de 1994 por presunto silencio administrativo.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 49 de 56

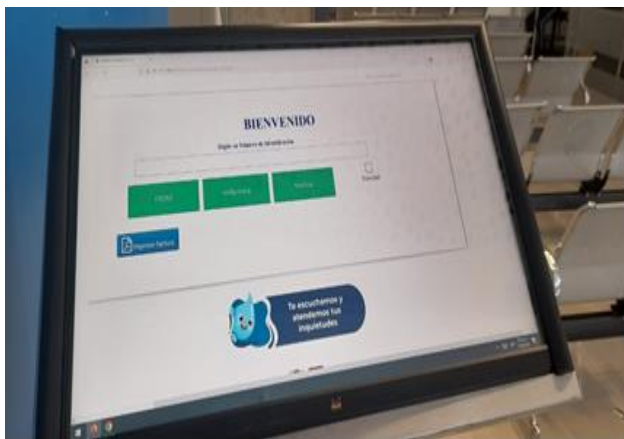
Actividad Control:


- ✓ Realizar instructivo de estandarización de respuestas: Plazo de 6 meses a partir del 02/01/2023 – El Instructivo se encuentra a cargo de las jurídicas
 - ✓ Revisión mensual aleatoria de 2 proyectos de respuesta de cada analista antes de su impresión para verificar si cumple con el CPACA: se encuentra dos actas de enero y febrero de 2023
- Posibilidad de incurrir en pérdidas económicas por la disminución del tiempo ante el traslado del PQR, en función de la recopilación de material probatorio necesario para dar una respuesta de fondo.

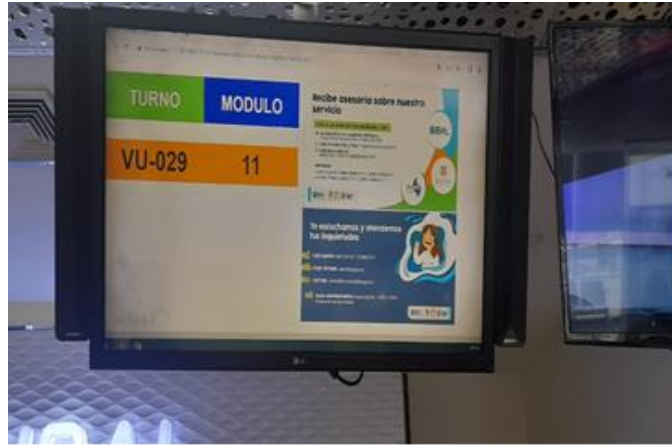
Actividad Control:


- ✓ Revisar cuatrimestralmente la matriz de caracterización del proceso: Se realizó revisión de la matriz y actualización el 15/03/2023.
- ✓ Solicitar al técnico 01 crear un flujograma o guía sobre las competencias y funciones de cada proceso: Plazo de 6 meses a partir del 02/01/2023 – A la fecha de la auditoria se realizó borrador del instructivo de funciones y competencias subprocesos de la dirección comercial.

REGISTROS FOTOGRAFICOS



 <p>IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SG-R-026</p>
		<p>FECHA VIGENCIA: 2020-05-06</p>
		<p>VERSIÓN: 05</p>
		<p>Página 50 de 56</p>



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 51 de 56

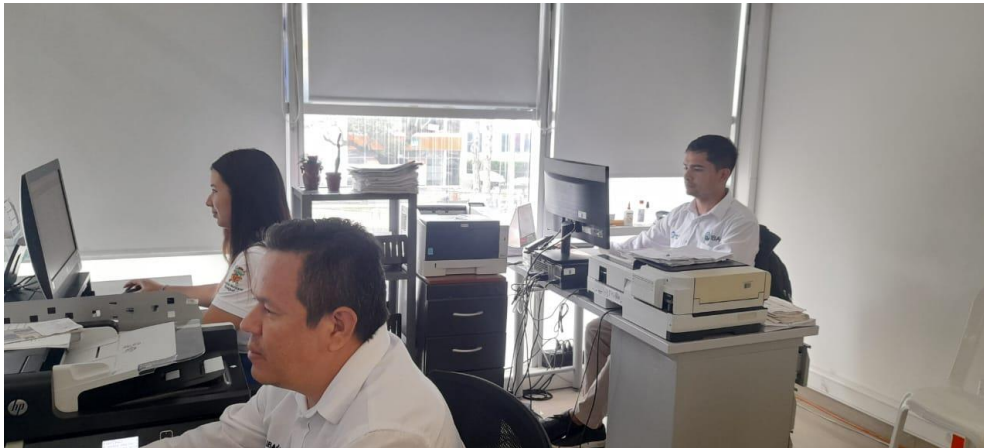
Escritorio pequeño queda con los brazos Colgando



silla con rueda dañada



Oficina ventanilla Única




Oficina ventanilla única (Cables sueltos)



escritorio en mal estado la pata esta ´ para caerse



 <p>IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SG-R-026</p>
		<p>FECHA VIGENCIA: 2020-05-06</p>
		<p>VERSIÓN: 05</p>
		<p>Página 52 de 56</p>





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 54 de 56

IBAL SIG
RADIACION DE TRAMITES VERBALES Y ESCRITOS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CODIGO: 001.P.A.C.001
FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
VERSION: 003
PÁGINA 1 DE 1

PRESENTACION: VERBAL

NO DECLARAR: 131408

RECEPCION: MATRÍCULA: 10869 ALFONSO RAREJA AMADOR Y OTRO
FECHA RADICACION: 04/04/2023
SOLICITANTE: NATALIA ECHEVERRY
IDENTIFICACION: 1110597263

RESOLUCION: ACCION: AUMENTAR EL PERIODO DE SIMULACION DE DEPARTADO CONFORME A LAS PRUEBAS DESEARADAS.

SOLICITANTE: NATALIA ECHEVERRY
IDENTIFICACION: 1110597263
CORREO: n.echeverry@ibal.gov.co

ASISTENTE: NATALIA ECHEVERRY
IDENTIFICACION: 1110597263

ASISTENTE: DIEGO VANEGAS

IBAL
IBAGUÉ VIBRA

FECHA: marzo 30 de 2023
Circular No. 430 - 027

DE: Profesional Especializado 03 - Gestión Atención al Cliente y PGR
PARA: Dirección Operativa y subgrupos Gestión Acueducto, Gestión Acantillado y Gestión Control Perfidias
ASUNTO: Mesa de Trabajo en Procesos de Citaciones, Envío y Notificaciones - Cumplimiento Plan de Acción 2023

Conforme al asunto de la referencia, me permito solicitar la presencia de cada líder y personal encargado de emitir respuesta a nuestros usuarios, para llevar a cabo a las dependencias de la dirección operativa y aquellos que atiendan estas diversas solicitudes de prestación del servicio, en el marco y procesamiento de programas.

GRUPO	FECHA
GESTIÓN ACUEDUCTO	21 DE ABRIL DE 2023 HORA 3:00 PM
GESTIÓN CONTROL PERFIDIAS	06 DE MAYO DE 2023 HORA 3:00 PM
DIRECCIÓN OPERATIVA	19 DE MAYO DE 2023 HORA 3:00 PM
	02 DE JUNIO DE 2023 HORA 3:00 PM

Finalmente, las mismas se realizarán en las instalaciones del IBALESA E.S.P. sede F25.

Esperamos la presencia de cada Grupo

Cordialmente,

WILTON JARAMILLO HERRERA
Profesional Especializado G 03
Jefe Gestión Atención al Cliente y PGR

Proyecto: Jessica Ospina - Secretaria Atención al Cliente y PGR

IBAL
IBAGUÉ VIBRA

30-01104
Ibagué, 03 febrero de 2023

SOLICITANTE: DIANA ALEXANDRA GUZMAN MALCA
Profesional Especializado Grado III
GRUPO GESTIÓN HUMANA
IBALESA E.S.P. OFICIAL

ASUNTO: Solicitud Capacitación Servicio al Cliente
Esperada Doctora Diana Alexandra:

En virtud del asunto, de manera atenta, solicito su apoyo para programar capacitación al personal que presta el servicio de atención al cliente, en modalidad presencial, en los temas de Servicio al cliente y los que usted considere pertinentes.

Espera de una respuesta positiva y cordialmente,

WILTON JARAMILLO HERRERA
Profesional Especializado G 03
Jefe del proceso de Gestión Atención al Cliente y P.G.R

Proyecto: Jessica Ospina - Secretaria Atención al Cliente y PGR

IBAL
IBAGUÉ VIBRA

CIRCULAR No. 400-008
FECHA: Marzo 02 de 2023

DE: DIRECTOR COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE
PARA: PERSONAL ANALISTA Y DE FRONT DE PGR IBALESA E.S.P. - OFICIAL
ASUNTO: ASISTENCIA CAPACITACIÓN - SOCIALIZACIÓN ACTUALIZACIONES TARIFARIAS MARZO 2023.

Respetados Funcionarios:

De conformidad con las actividades propias del área de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (Control Tarifario), adscrita a esta Dirección, y con ocasión a las modificaciones de los costos económicos de referencia por los servicios públicos de Acueducto y Acantillado; atentamente se convoca a una capacitación que tendrá lugar el próximo viernes 03 de marzo, donde se socializará por parte de los Profesionales Control Tarifario las actualizaciones tarifarias adoptadas por la empresa a partir del periodo de facturación de febrero de 2023, de acuerdo con el horario que a continuación se indica:

- Personal de PGR (Analista) - Fronti sede calle 60, horario de 8:30 am a 12:00 pm en Sala de Juntas Matriculas
- Personal de PGR (Analista) - Fronti sedes F25 y Avenida 15, horario de 4:30 pm a 6:00 pm en Sala de Juntas de la Dirección Comercial.

Agradezco la atención prestada y la asistencia puntual a la socialización.

Cordialmente,

OSCAR ALBERTO HUERTAS MORENO
Director Comercial y Atención al Cliente

S.C. Dr. Wilton Jaramillo Herrera - Profesional Especializado III Atención al Cliente y PGR

Proyecto: Carmen Elena Contreras Cartagena - Profesional Control Tarifario

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda seguir oficiando a la dependencia correspondiente de la pronta instalación del calificador del digiturno ya que esta es una herramienta para poder permitir al usuario la calificación de la atención recibida por parte del asesor, ya que este se dejó en el Plan de Acción y en MIPG y estamos incumpliendo.
- Seguir oficiando al proceso que corresponda los elementos de trabajo necesario para el desarrollo de las funciones del personal de dicha área tales como: (sillas, escritorios,

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 55 de 56

impresora, encapsulado de los cables ya que esto puede ocasionar accidentes a nuestros funcionarios). Lo cual debemos recordar que estamos certificados en ISO 45001-2018 es la norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes.

- 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.
- Asignar los recursos y apoyo necesario para dar cumplimiento al Plan de Acción del Proceso
- Apoyar al subproceso con el personal necesario para continuar desarrollando las actividades ya que han sido trasladados varios funcionarios y no han sido reemplazados.

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 puede observar que, durante el periodo auditado, 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.
- Se dio cumplimiento a las acciones correctivas del Plan de Mejoramiento de la Auditoría interna .
- 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 2022 por falta de apoyo y recursos.

MARLY GIL BARBOSA
Líder Equipo Auditor

KATTERINE TORRES MENDEZ
Apoyo equipo auditor



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 56 de 56