

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PRIMER SEMESTRE 2024

JUNIO DE 2024



AHORRA o nunca. ¿Contamos contigo?
Centros de Atención Personalizada C.A.P.

Carrera 3 No. 6 – 94
Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25

Sedes Institucionales

Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta

Canales de Atención:

116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué – Tolima

Nit. 800.089.809.6



www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial v Ibal



Contenido

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

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

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

4.4 *SEGUIMIENTO SOFTWARE* DE GESTIÓN DOCUMENTAL – CAMALEON

5. RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

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

En atención a lo anterior, esta oficina en cumplimiento de sus funciones de evaluación y verificación, establecidos en el artículo 12 literal i), de la Ley 87 de 1983, luego realizar seguimiento aleatorio, a los PQR allegados a la empresa en el primer semestre (1 de enero a 30 de junio) de la vigencia 2024, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el primer semestre de la vigencia 2024, verificando la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de los procedimientos, normas y demás actos administrativos internos que enmarcan la actuación, con el propósito de sugerir recomendaciones en procura del mejoramiento continuo, y a su vez dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento aleatorio a los PQR recepcionados en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP – OFICIAL, durante el primer semestre de 2024, a través de los medios con los que cuenta la empresa para que el usuario realice sus PQR.

3. METODOLOGIA

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

4. EVALUACION

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

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

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

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

A continuación, se relaciona la información suministrada mediante Oficio No. 430-08115 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR:

➤ Cuantos usuarios hay a JUNIO 30 de 2024

Teniendo en cuenta que la Empresa factura el servicio de acueducto y alcantarillado por periodo vencido, la información corresponde al periodo de mayo de 2024; facturado en junio de 2024.

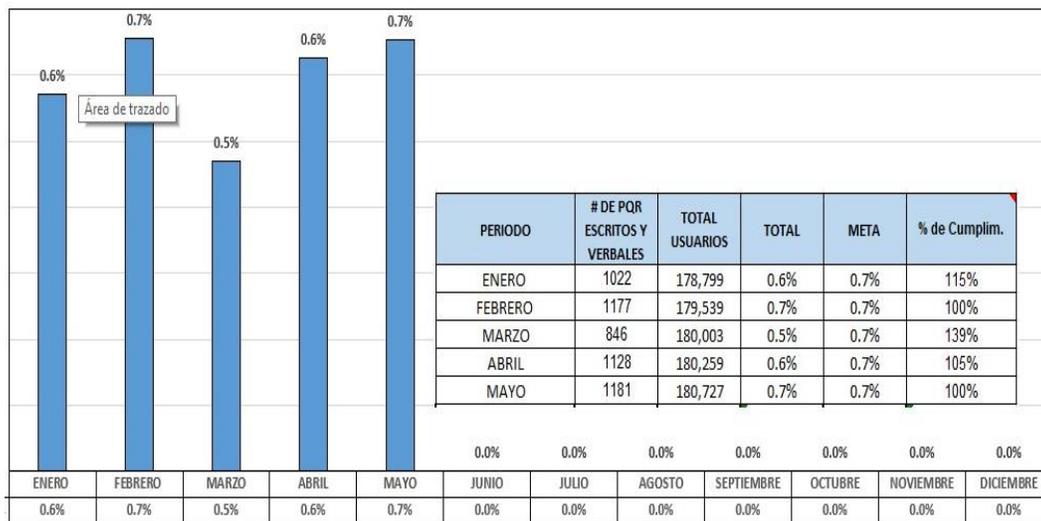
Total, usuarios facturados periodo de junio de 2023.	172.431
--	---------

Total, usuarios facturados periodo de junio de 2024.	180.727
--	---------

➤ Trazabilidad indicador de reclamación comercial de enero a junio y en caso de incumplimiento informar acciones que se han tomado al respecto. Calificación del indicador a mayo de 2024.

➤

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR



- PQRs recibidas mensualmente por modalidad de peticiones

PQRS ENERO A JUNIO 2024

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL PQRS
ENERO	417	0	759	1245
FEBRERO	480	0	945	1508
MARZO	369	0	630	1067
ABRIL	409	0	903	1380
MAYO	461	1	979	1441
JUNIO	319	0	61	1000
TOTAL	2455	1	4897	7641

- PQR escritos y verbales recepcionados de enero a junio de 2024:

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 1.557 PQR verbales, discriminados así:

PQR VERBALES INGRESADAS ENERO A JUNIO 2024	
MES	TOTAL
ENERO	292
FEBRERO	293
MARZO	174
ABRIL	262
MAYO	279
JUNIO	257
TOTAL	1557

Durante el primer semestre se recibieron un total de 2731 Pqr´s escritos, discriminados por mes, así:

PQR ESCRITOS INGRESADAS ENERO A JUNIO 2024	
MES	TOTAL
ENERO	477
FEBRERO	547
MARZO	365
ABRIL	519
MAYO	515
JUNIO	308
TOTAL	2731

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de enero a junio de 2024 dentro de los términos de ley

Se informa que la Empresa dentro del término de ley, emite respuesta al 100% de las Pqr's presentadas por los usuarios; así que las Pqr's que se encuentran pendiente de resolver con corte al 30 de junio de 2024 están dentro del término legal establecido para dar respuesta oportunamente. (Ley 142 de 1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).

PORCENTAJE DE PQR ESCRITOS Y VERBALES RESUELTOS DE ENERO A JUNIO DE 2024	
Total de peticiones, quejas y recursos recibidos en la Empresa	7497
Total PQR que no requieren respuesta	0
Total de peticiones, quejas y recursos atendidos por parte de la Empresa a Junio 30 de 2024.	7497
Total Pqr resueltos	7208
Total de peticiones, quejas y recursos en término de respuesta por parte de la Empresa a Junio 30 de 2024.	289
Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de enero a Junio 30 de 2024	96.1%
Porcentaje de PQR escritos y verbales en término de respuesta.	3.9%

El porcentaje de Pqr's atendidos corresponden al 96.1.% del 100% de Pqr's recibidas durante el Semestre 1 - 2024, (junio 30 de 2024). El porcentaje restante, esto es, 3.9% de las Pqr's recibidas **se encuentran en término de respuesta.**

- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de enero a junio 30 de 2024 por fuera de los términos de ley.

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

- Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de enero a junio 30 de 2024:

Las 289 peticiones que **se encuentran en término de respuesta** al 30 de junio de 2024 corresponden al 3.9% de aquellas recibidas entre el 15 y el 30 de junio de 2024; y que serán atendidas dentro del término legal durante el mes de julio de 2024.

- Discriminación de PQR'S por canales de atención:

CANALES DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
E. MAIL	473	583	460	606	647	435	3204	42.7%
ESCRITAS	477	547	365	519	515	308	2731	36.4%
TELEFONICAS	3	2	0	0	0	0	5	0.1%
VERBALES	292	293	174	262	279	257	1557	20.8%
TOTAL	1245	1425	999	1387	1441	1000	7497	100%

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

Peticiones, Quejas o Recursos	Total
Total de PQR recibidas en el primer semestre	7497
Total PQR que no requieren respuesta	Cero (0)
Total de PQR que si requieren respuesta	7497
Total PQR respondidas	7208
Total PQR pendientes por responder (En término de respuesta)	289

- Medio de envío utilizado para dar respuesta a las PQRs recibidas entre enero a junio 30 de 2024.

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

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

De conformidad con la Ley 142 de 1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día de ingreso a la Empresa, adicionalmente:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

BUZON DE SUGERENCIAS

- Se informe respecto al buzón de sugerencias en la oficina F25 de servicio al cliente y P.Q.R, cada cuanto se revisa y que acciones se han tomado con las sugerencias encontradas de enero a junio de 2024:

El buzón de sugerencias se apertura una (1) vez al mes mediante la suscripción de un acta en la cual se deja constancia de las quejas o sugerencias recibidas y se direcciona al área o dependencia encargada de resolver. Lo anterior se desarrolla en los puntos de atención F 25, el C.A.P ubicado en la dirección Carrera 3 No. 6 – 94 la Pola y calle 60.

Acciones realizadas: Remitir la queja al área correspondiente y contestar al usuario si no es anónima, enviar a la hoja de vida del funcionario las felicitaciones y en caso de sugerencias, revisar la pertinencia de la misma y contestar al usuario si no es anónima.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-067, informa lo siguiente: En la página web de la empresa <https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pqrsd-recepcion-de-solicitudes/> se encuentra el menú de Atención y Servicio a la ciudadanía – PQRSD recepción de solicitudes, mediante el cual los usuarios pueden acceder a los diferentes servicios que presta la empresa; para el caso de Peticiones, Quejas y Recursos en este mismo menú se encuentra *Petición, Queja/Reclamo, Denuncia y Queja o denuncia anónima* mediante el cual los usuarios pueden ingresar fácilmente y realizar sus solicitudes.

Tipo de Peticiones

Información:

Para atender su Petición, Queja y reclamo y denuncias tiempo máximo de respuesta 15 días hábiles contados a partir de su recepción. A continuación ingrese sus datos para atender su solicitud. Todos los campos con asterisco * son obligatorios.

Nota: En caso tal de diligenciar datos no reales, se hará omisa su solicitud.

 Ventanilla única	 Reporte de Daños	 Petición	Término para resolver* Decreto 491 del 28 de marzo de 2020
 Queja / Reclamo	 Solicitud de Información	 Denuncia	
 Sugerencia / Propuesta	 Queja o denuncia anónima		

● 15 a 30 días hábiles

● 10 a 20 días hábiles

● 30 a 35 días hábiles

PQR´s recibidos a través de la página web de la empresa www.ibal.gov.co , Menú TRAMITES Y SERVICIOS de enero a junio de 2024, Estos trámites son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co proceso encargado de iniciar el trámite del radicado a través del software de Gestión Documental CAMALEON.

- Cuantos PQR se han recibido a través de la página Web de la Empresa de enero a junio de 2024.

Nro	Tramite o Servicio	Cantidad
1	Actualizacion de Datos	412
2	Autorización de Acometida Alcantarillado	2
3	Cancelación de Matrícula IBAL	2
4	Caracterización de Vertimientos Líquidos	3
5	Certificación de Contratos	8
6	Denuncia	6
7	Denuncias contra actos de corrupción	3
8	Inscripción a matrícula definitiva e independiente	13
9	Limpieza de sumideros, pozos, pasacalles y red de alcantarillado	1
10	Petición	480
11	Queja / Reclamo	733
12	Reporte de Daños	351
13	Servicio de Compresor	2
14	Servicio de Equipo de Succión presión Vector	5
15	Servicio de Geófono externo	13
16	Servicio de Inspección Video Robot	1
17	Servicio de Suspensión por Mutuo acuerdo	11
18	Servicio Suministro de Micromedidor	1
19	Solicitud de Información	63
20	Sugerencia/Propuesta	5
21	Visita Técnica Funcionario alcantarillado	4
TOTAL		2115

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

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



**RECEPCIÓN DE REPORTES, INQUIETUDES
PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS**

PAGOS EN LÍNEA **pse**

Chat virtual: www.ibal.gov.co **Horario:** 7:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes **Línea fija:** 116 - 2708103 **Línea WhatsApp:** 313 393 1214

LÍNEA DE ATENCIÓN
Recepción de reportes, inquietudes, peticiones, quejas o reclamos | **Línea WhatsApp** **313 393 1214**

- Resumen de los reportes generados por diferentes conceptos de PQRs por la línea 116 al Call Center de enero a junio 30 de 2024 y en qué estado se encuentran.

Mediante oficio No. 300-0307 de Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de enero al 30 de junio de 2024. En dicho archivo se encuentran los 4259 reportes; en dicha relación, se especifica cada uno de los reportes recibidos tanto de acueducto como de alcantarillado y la totalidad de los mismos.

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

	TOTAL	Finalizados	Pendientes
Reporte total	4259	2329	1928

REPORTES RECIBIDOS CALL CENTER (Todos los Estados)

De : 2024-01-01 - A : 2024-06-30

PETICIÓN	CANTIDAD
DIVISION CONTROL PERDIDAS	
1) REVISIÓN DE MEDIDOR	2
2) LEVANTAMIENTO MEDIDOR	1
3) MEDIDOR FRENADO	1
Subtotal	4
DIVISION TECNICA ACUEDUCTO	
1) FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	1433
2) VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	898
3) SIN SERVICIO ACUEDUCTO	835
4) DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	183
5) FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	127
6) COMPRESOR	101
7) ROBO DE MEDIDOR	95
8) GEOFONO EXTERNO	91
9) FUGA DE MEDIDOR	82
10) BAJA PRESION	21
11) TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	18
12) REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	17
13) DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	10
14) GEOFONO MARCADO	7

15) INSTALACION DE VÁLVULA	5
16) TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	4
17) DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	4
18) EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	4
19) MANTENIMIENTO HIDRANTE	4
20) CAMBIO DE VALVULA	3
21) RETIRO DE ESCOMBROS	3
22) INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	3
23) MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	3
24) MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	3
25) MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	3
26) DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	3
27) INSTALACION DE HIDRANTE	2
28) ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	2
29) DAÑO EN LLAVE DE PASO	1
30) BRIGADAS ACUEDUCTO	1
31) DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	1
32) SONDEO DE RED MATRIZ DE ACUEDUCTO	1
33) DAÑO RED MATRIZ 14" ACUEDUCTO	1
34) FRAUDE ACUEDUCTO	1
35) INSTALACION DOMICILIARIA	1
36) DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	1

37) RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	1
38) CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	1
Subtotal	3974

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO

1) VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	116
2) SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	23
3) INSTALACION TAPA POZO	22
4) HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	18
5) POZO REBOSADO	17
6) INUNDACION	17
7) LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	11
8) LIMPIEZA DE SUMIDERO	8
9) LIMPIEZA DE PASACALLE	8
10) FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	8
11) INSTALACIÓN REJILLA	7
12) LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	6
13) INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	4
14) INSTALACION PASACALLE	3
15) LIMPIEZA DE POZO	2
16) BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VECTOR	2
17) INSTALACION DE PASACALLE	1
18) SONDEO Y LAVADO SUMIDEROS	1

19) POZO COLAPSADO	1
20) PASACALLE COLAPSADO	1
21) FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO	1
22) POZO TAPADO	1
Subtotal	278

SECCION RECUPERACION CARTERA

1) RECONEXIÓN (Cartera)	1
Subtotal	1

Reportes Ingresados Erroneamente

1) INUNDACION	1
2) VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	1
Subtotal	2

TOTAL REPORTES VALIDOS RECIBIDOS	4259
---	-------------

- Control de llamadas atendidas atreves del Call center.

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

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

Conforme la relación suministrada de los reportes del Call Center, se logra evidenciar que, al 30 de junio del 2024, las afectaciones del servicio de acueducto pendientes son 1798.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños Acueducto	3974		1789

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

Conforme la relación suministrada de los reportes del Call Center, se logra evidenciar que, al 30 de junio del 2024, las afectaciones del servicio de alcantarillado pendientes son 125.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños red Alcantarillado	278		119

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

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

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

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-055 la Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental encargada, relaciona a continuación la siguiente información:

- En el periodo comprendido entre el mes de enero a junio del año 2024 se recibieron 12974 peticiones las cuales se encuentran radicadas en el software de camaleón.

Mes	2023	2024
Enero	1472	2263
Febrero	1638	2590
Marzo	1635	1949
Abril	1341	2163
Mayo	1854	2328
Junio	1591	1681
Total	9531	12974
Total Anual		22505

- Revisado el software de gestión documental y teniendo en cuenta el oficio 620-054 del 28 de junio de 2024, se evidencio un total de 477 vencidos y/o sin respuesta durante el periodo comprendido en el mes de enero a junio 2024.

Relación de vencidos 2023

			CORREO
JORGE ERMES DIAS MORALES	DIRECCION PLANEACION	14	Planeación @ibal.gov.co
JORGE DUQUE	ALMACEN	3	almacen@ibal.gov.co
LUZ MARINA YARA	CONTABILIDAD	5	contabilidad@ibal.gov.co
ALEXIS LILIANA BUITRAGO	GESTION AMBIENTAL	6	gestionambiental@ibal.gov.co
CARLOS ANDRES MEDINA	GESTION ACUEDUCTO	48	acueducto@ibal.gov.co
ALFONSO AUGUSTO DEL CAMPO	MATRICULAS	93	matriculas@ibal.gov.co
OSCAR ESDUARDO CASTRO MORERA	CONTROL INTERNO	2	Controlinterno@ibal.gov.co
GISELA ANDRADE	DIRECTORA COMERCIAL Y DESERVICIO ALCLIENTE	43	comercial@ibal.gov.co

TOTAL RADICADOS 214

RELACIÓN DE VENCIDOS 2024

			CORREO
CLAUDIA GESELLA RENGIFO PARRA	GERENTE (E)	4	Gerencia@gov.co
CLAUDIA GESELLA RENGIFO PARRA	Directora administrativa y financiera	3	Administrativa@ibal.gov.co
JORGE ERMES DIAS MORALES	DIRECCION PLANEACION	62	Planeación @ibal.gov.co
JUAN CARLOS NUÑEZ	GESTION MATRICULAS	27	matriculas@ibal.gov.co
ALEXIS LILIANA BUITRAGO	GESTION AMBIENTAL	10	gestionambiental@ibal.gov.co
LUZ MARINA YARA	CONTABILIDAD E IMPUESTOS	3	contabilidad@ibal.gov.co
RICARDO CARRASCO BACHILLER	GESTION FINANCIERA	1	
MAURICIO PERALTA	DIRECCION OPERATIVA	68	Director operativo @ibal.gov.co
CARLOS ANDRES MEDINA	GESTION ACUEDUCTO	31	acueducto@ibal.gov.co
ALFONSO AUGUSTO DEL CAMPO	GESTION ALCANTARILLADO	73	matriculas@ibal.gov.co
LEIDY JOHANA BONILLA	GESTION CONTROL PERDIDAS	109	Controlperdidas@ibal.gov.co
SANDRA MILENA VELEZ BOCANEGRA	DIRECTORA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	78	comercial@ibal.gov.co
ZAIRA TATIANA ORJUELA ARTUNDUAGA	COMUNICACIONES	8	comunicaciones@ibal.gov.co

TOTAL RADICADOS 477

- En la actualidad el software Camaleón cuenta con parámetros y tiempos estipulados de acuerdo al tipo de solicitud para la respuesta oportuna de las peticiones quejas reclamos sugerencias y demás tramites que llegan a la empresa.
- El software de gestión documental camaleón no cuenta con el procedimiento de salida de documentos por lo que durante la vigencia del primer semestre se solicitó al área de sistema y Dirección Administrativa el estudio de la necesidad del software de gestión documental.
- Los documentos de salida, son enviados a dos puntos dentro de la empresa uno es en la recepción de la Pola quien los sella y se envia por el correo de 472. Y el segundo punto es del área comercial quien recepciona, maneja y controla la salida de sus respuestas y son enviadas por el correo 472.

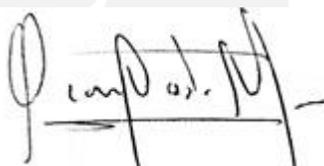
- El software a la fecha se le han realizado algunas mejoras en su procesamiento de información al igual que el respaldo de la información en caso de presentarse una eventualidad, es de acotar que el proceso se encuentra en el estudio de un nuevo software que nos permita contar con toda la trazabilidad de la información desde su ingreso tramite y salida de las respuestas, como lo ordena el archivo general de la nación.
- El proceso emite de manera trimestral el reporte de vencidos el cual es enviado a cada líder de proceso para su conocimiento y tramite pertinente.
- El software en la actualidad se encuentra a un 60% de su funcionamiento por lo que se encuentra en proceso de cambio.
- Se realiza el reporte de vencidos de manera trimestral, por lo que se envía oficio a los lideres de proceso con su respectiva relación, para su conocimiento y respectivo control.

5. RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar mesas de trabajo para revisar las causas que generan reclamaciones y adoptar medidas tendientes a la disminución de los PQR´s.
- Se sugiere capacitar a los funcionarios del front en los temas que son de su competencia, con el fin de mejorar la calidad de asesoría.
- Se sugiere hacer el cambio del software Documental lo más rápido posible para que cada funcionario continúe interiorizando con el manejo del sistema, en especial en la digitalización oportuna de estas, con el fin de evitar que se presenten PQRSD sin respuesta o por fuera de términos.
- Se sugiere implementar mayores controles al interior de las dependencias para que los funcionarios al dar respuesta a los PQRs, ingresen al Software Camaleón y finalicen los trámites y así disminuir el número de radicados vencidos o No finalizados dentro de los términos de ley.
- Fomentar la cultura del autocontrol en los funcionarios con el fin de que resuelvan de manera oportuna a los PQRS y así evitar que se incumplan los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los usuarios sobre las mismas.

CONCLUSIONES

- La importancia de fomentar en la empresa la formación de una cultura de control permite contribuir al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional y en el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos. Con el fin de que realicen el cargue de información y finalización del PQR´s que reposa en el software CAMALEÓN y no se siga reportando anomalía y vencimiento de términos.
- Dar importancia a los controles establecidos por parte de los líderes de los procesos a los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se reciben a través de la página Web, ventanilla única, línea call center con el fin de que las respuestas que se den a los usuarios, sean dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.



OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA

Jefe Oficina Control Interno de Gestión