

## EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**

**OFICINA CONTROL INTERNO**

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

**SEGUNDO SEMESTRE 2024**

**DICIEMBRE DE 2024**

## 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 segundo semestre (1 de julio a 30 de diciembre) 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 segundo 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 Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP – OFICIAL, durante el segundo 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. 430-00138 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR:

- Cuantos usuarios hay a diciembre 31 de 2024

Teniendo en cuenta que se factura mes vencido, no se aporta el dato con usuarios facturados en el periodo de diciembre, porque aún no han sido facturados en su totalidad. (pendiente el dato del total de usuarios facturados en los periodos de noviembre y diciembre de 2024).

Total, usuarios facturados periodo de noviembre de 2023.	177.278
--	---------

Total, usuarios facturados periodo de octubre de 2024.	184.054
--	---------

- Datos de la trazabilidad del indicador de reclamación comercial de julio a diciembre y en caso de incumplimiento informar acciones que se han tomado al respecto. Calificación del indicador a diciembre de 2024.

RECLAMACION COMERCIAL < o = 0,7			
SEGUIMIENTO AL INDICADOR RECLAMACION COMERCIAL			
PERIODO DE MEDICION	META	MEDICION DEL INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
JULIO	0,7	0,69	129,6
AGOSTO	0,7	0,60	150,1
SEPTIEMBRE	0,7	0,66	137,0
OCTUBRE	0,7	0,67	133,8

**Observación:** No se presentan cifras del mes de noviembre y diciembre de 2024 , porque aún no han sido facturados en su totalidad. (pendiente el dato del total de usuarios facturados en los periodos de noviembre y diciembre de 2024).

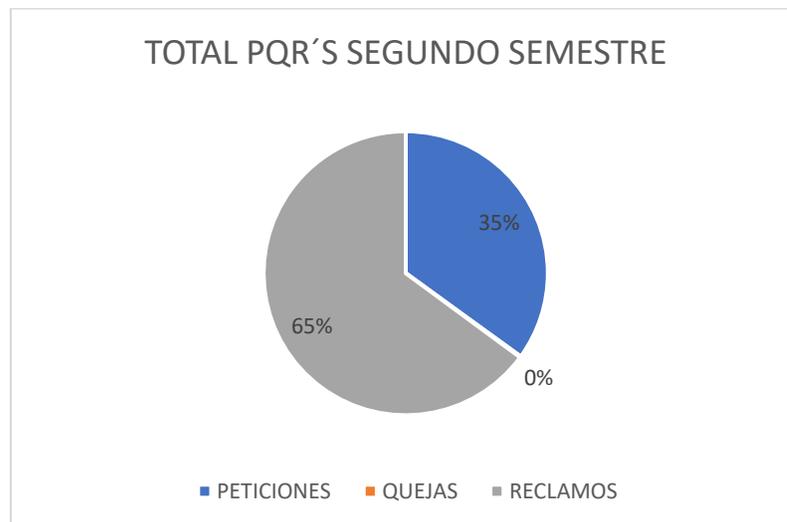
- PQRs recibidas mensualmente por modalidad de petición de julio a diciembre de 2024.

*PQRS JULIO A DICIEMBRE DE 2024*

www.ibal.gov.co  
f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal



PQR'S JULIO A DICIEMBRE 2024							
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL PQR'S	SSPD	TOTAL PQR+IAS	RR
JULIO	342	1	833	1275	18	851	99
AGOSTO	349	0	717	1112	29	746	46
SEPTIEMBRE	357	1	810	1251	28	838	83
OCTUBRE	482	3	762	1318	26	788	71
NOVIEMBRE	422	1	728	1207	14	742	56
DICIEMBRE	420	2	551	1038	10	561	65
<b>TOTAL PQR'S SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>2372</b>	<b>8</b>	<b>4401</b>	<b>7201</b>	<b>125</b>	<b>4526</b>	<b>420</b>



Durante el segundo semestre de 2024 se recibieron 7.201 peticiones.

En el total de PQR's del segundo semestre de 2024 se ve reflejado que un 65% corresponde a la modalidad de peticiones, un 35% a la modalidad de reclamaciones y un 0.0% a la modalidad de quejas.

- Porcentaje de PQR escritos y verbales recibidos de julio a diciembre de 2024:

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 2.017 PQR verbales, y 5.201 escritos discriminados así:

CANALES DE COMUNICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
EMAIL	480	398	446	426	389	341	2480	34.4%
ESCRITAS	391	334	444	559	495	498	2721	37.7%
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
VERBALES	416	383	361	335	323	199	2017	27.9%
<b>TOTAL</b>	<b>1287</b>	<b>1115</b>	<b>1251</b>	<b>1320</b>	<b>1207</b>	<b>1038</b>	<b>7218</b>	<b>100.0%</b>

Para un total de: Porcentaje de PQR's escritos : 72.1%

Porcentaje de PQR's verbales: 29.9%

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de julio a diciembre 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 31 de diciembre 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), del total de PQR recibidas (7.218) están pendientes de respuesta y en termino oportuno 275, para un porcentaje del 3.8%.

PORCENTAJE DE PQR ESCRITOS Y VERBALES RESUELTOS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024	
Total de peticiones, quejas y recursos recibidos en la Empresa	7218
Total PQR que no requieren respuesta	0
Total de PQR que si requieren respuesta	7218
Total de PQR resueltos	6943

Total de PQR pendientes por responder	275
---------------------------------------	-----

El porcentaje de Pqr's atendidos corresponden al 96.2% del 100% de Pqr's recibidas durante el Semestre 2 - 2024, (julio a diciembre de 2024). El porcentaje restante, es decir el 3.8% de las Pqr's recibidas **se encuentran en término de respuesta.**

- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de julio a diciembre 31 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 julio a diciembre 31 de 2024:

Del total de PQR recibidas (7218) están pendientes de respuesta y en término oportuno 275, para un porcentaje del 3.8%.

Las 275 peticiones que **se encuentran en término de respuesta** al 31 de diciembre de 2024 corresponden al 3.8% de aquellas recibidas entre el 15 y el 31 de diciembre de 2024; y que serán atendidas dentro del término legal durante el mes de enero de 2025.

- Discriminación de PQR'S por canales de atención:

Medio de Presentación	Total
E-MAIL	2480
ESCRITA	2721
TELEFONICA	0
VERBAL	2017
TOTAL	7218

- 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.

Total, de PQR recibidas en el segundo semestre	7218
Total, de PQR que no requieren respuestas	0
Total, de PQR que si requieren respuesta	7218
Total, de PQR resueltos	6943
Total, de PQR pendientes por responder	275

Se toma como base la información registrada en la plataforma Solin 2.

- Medio de envío utilizado para dar respuesta a las PQR's recibidas entre julio a diciembre de 2024

El medio de comunicación para dar respuestas (Actos Administrativos de Respuesta) es:

1. Correo físico a través de 4-72, mediante el envío de citación para notificación personal.
2. Notificación electrónica certificada por 4-72, desde el buzón [notificaciones@ibal.gov.co](mailto:notificaciones@ibal.gov.co)

➤ 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 trece (13) 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 julio a diciembre 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. 650-002, 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
 Queja / Reclamo	 Solicitud de Información	 Denuncia
 Sugerencia / Propuesta	 Queja o denuncia anónima	

**Término para resolver\***

Decreto 491 del 28 de marzo de 2020

- 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](http://www.ibal.gov.co) , Menú ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA -Link Tramites y Servicios, julio a diciembre de 2024, estos trámites son direccionados al correo institucional [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto: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.

N.	Tramite o Servicio	Total
1	Quejas /Reclamo	724
2	Inscripción de Matricula definitiva e Independización	14
3	Certificación Contrato	2
4	Suspensión del servicio por Mutuo Acuerdo	9
5	Cancelación de Matricula IBAL	6
6	Caracterización de Vertimientos Liquidos	7
7	Servicio de Suministro de Micromedidor	5
8	Limpieza de alcantarillado, sumideros, pozo y/ pasacalle	1
9	Visita tecnica alcantarillado	2
10	Servicio de Equipo de Succión presion Vactor	5
11	Servicio de inspeccion con Video Robot	3
12	Autorización acometida de alcantarillado	2
13	Servicio de compresor	4
14	Servicio de Geofono Externo	5
15	Ventanilla Unica	223
16	Reporte de Daños	343
17	Solicitud de Información	58
18	Sugerencia/propuesta	1
19	Petición	431
20	Queja o denuncia anonima	23
21	Denuncia	10
22	Servicio Lentamiento de Micromedidor	0
<b>TOTAL</b>		<b>1878</b>

### 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** 

**Chat virtual:** [www.ibal.gov.co](http://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 julio a diciembre 31 de 2024 y en qué estado se encuentran.

Mediante oficio No. 300-003 de Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024. En dicho archivo se encuentran los 3370 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
<b>Reporte total</b>	3370	1360	20

## REPORTES RECIBIDOS CALL CENTER (Todos los Estados)

De : 2024-07-01 - A : 2024-12-30

	DEPENDENCIA	TOTAL
	<b>DIVISION CONTROL PERDIDAS</b>	<b>2</b>
1	LEVANTAMIENTO MEDIDOR	1
2	REVISIÓN DE MEDIDOR	1
	<b>DIVISION TECNICA ACUEDUCTO</b>	<b>3127</b>
1	ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	2
2	BAJA PRESION	26
3	CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	1
4	CAMBIO DE VALVULA	4
5	COMPRESOR	90
6	DAÑO EN LLAVE DE PASO	1
7	DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	170
8	DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	1
9	DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	7
10	DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	24
11	DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	4



**IBAL**  
SA ESP OFICIAL  
EMPRESA IBAGUERENA DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**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

ventanilla.unica@ibal.gov.co

**Nit. 800.089.809.6**

12	DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	1
13	DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	1
14	EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	8
15	FUGA DE MEDIDOR	59
16	FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	1302
17	FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	136
18	GEOFONO EXTERNO	47
19	GEOFONO MARCADO	2
20	INSTALACION DE HIDRANTE	2
21	INSTALACION DE RED MATRIZ	1
22	INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	6
23	INSTALACION DE VÁLVULA	4
24	INSTALACION DOMICILIARIA	1
25	INSTALACION RED MATRIZ NUEVA DE 3"	1
26	MANTENIMIENTO DE BEBEDERO	2
27	MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	3
28	MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	2
29	MANTENIMIENTO HIDRANTE	2
30	RECUPERACION DE ANDEN ACUEDUCTO	1

[www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co)

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



**IBAL**  
Contigo





**IBAL**  
SA ESP OFICIAL  
EMPRESA IBAGUEREÑA DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

ventanilla.unica@ibal.gov.co

**Nit. 800.089.809.6**

31	RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	1
32	RETIRO DE ESCOMBROS	3
33	REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	1
34	ROBO DE MEDIDOR	49
35	SIN SERVICIO ACUEDUCTO	335
36	TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	39
37	TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	7
38	TOMA DE PRESIÓN INSP. REDES	1
39	VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	780
	<b>DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO</b>	<b>239</b>
1	BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	1
2	CONSTRUCCIÓN PASACALLE	1
3	DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO	1
4	FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	1
5	FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO	1
6	HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	15
7	INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	3
8	INSTALACIÓN REJILLA	6
9	INSTALACION TAPA POZO	17

[www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co)

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



**IBAL**  
Contigo





**IBAL**  
SA ESP OFICIAL  
EMPRESA IBAGUEREÑA DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

ventanilla.unica@ibal.gov.co

**Nit. 800.089.809.6**

10	INUNDACION	9
11	LIMPIEZA DE PASACALLE	3
12	LIMPIEZA DE SUMIDERO	14
13	LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	24
14	LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	2
15	POZO COLAPSADO	1
16	POZO REBOSADO	13
17	RECONSTRUCCIÓN SUMIDERO	1
18	REPOSICION RED PRINCIPAL ALCANTARILLADO	1
19	SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	10
20	TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	1
21	VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	114
	<b>SECCION RECUPERACION CARTERA</b>	<b>1</b>
1	RECONEXIÓN (Cartera)	1
	<b>SIN DEFINIR</b>	<b>1</b>
1	FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	1
	<b>TOTAL REPORTES RECIBIDOS</b>	<b>3370</b>

[www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co)

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



**IBAL**  
Contigo



- Control de llamadas atendidas a través 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.

- Existe algún mecanismo o indicador para medir el flujo de atención de llamadas del call center y cual es su nivel de cumplimiento.

En lo que respecta al punto No. 3 la dirección operativa el momento no maneja un indicador con el fin de medir el flujo de atención de llamadas.

- 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 31 de diciembre del 2024, las afectaciones del servicio de acueducto pendientes son 19.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
<b>Daños Acueducto</b>	3127		19

- 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 31 de diciembre del 2024, las afectaciones del servicio de alcantarillado pendientes es 1.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños red Alcantarillado	239		1

- 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. 620-003 la Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental encargada, relaciona a continuación la siguiente información:

- En el periodo comprendido entre el mes de julio a diciembre del año 2024 se recibieron 13290 peticiones las cuales se encuentran radicadas en el software de camaleón.

mes	2023	2024
JULIO	1,935	2,202
AGOSTO	1,993	2,168
SEPTIEMBRE	2,105	2,318
OCTUBRE	1,931	2,701
NOVIEMBRE	2,164	2,184
DICIEMBRE	1,474	1,717
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>21,134</b>	<b>26,265</b>

- Revisado el software de gestión documental y teniendo en cuenta el oficio 620- 02 del 8 de enero del 2025 se evidencio un total de 332 vencidos y/o sin respuesta durante el periodo comprendido en el julio a diciembre del 2024

### Relación de vencidos 2023

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

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

Nombre	Cargo	Correos
Marco Tello Ortiz	Director Administrativo Y Finanzas	39
Jorge Elmer Diaz Morales	Director De Planeación	55
Luz Marina Yara	Comandante E Impuestos	11
<b>Total Radicados 105</b>		

Nombre	Cargo	Correos
Luz Marina Yara	Comandante E Impuestos	11
Miguel Mauricio Vitmanova	Tecnología	26
Diana	Gestión De Acueducto	35
Alfonso Argueta Del Campo	Gestión Mantención	171
Juan Carlos Nolas	Gestión Control Perdidas	84
Olivia Andrade	Directorio Comunal Y Servicio Al Cliente	129
<b>Total Radicados 550</b>		

Atentamente  
**JAVIER PIEDRANTHA SARMIENTO**  
 Profesional Especializado Grado III  
 Gestión Documental

### Relación de Vencidos 2024

Nombre	Cargo	Numero Radicados	Correos
Erica	Comandante General	3	ericac@ibal.gov.co
Palma Huertas	Comandante General	4	palma@ibal.gov.co
Claudia	Comandante General	4	claudia@ibal.gov.co
Raquel Parra	Comandante General	4	raquel@ibal.gov.co
<b>Total Radicados 15</b>			

Nombre	Responsabilidad	Numero Radicados	Correos
Alexandra Medina	Directora	49	alexmed@ibal.gov.co
Jorge Elmer Diaz Morales	Planeación	16	elmer@ibal.gov.co
Jorge Fernandez	Administración	3	jorge@ibal.gov.co
Diego Cuatrecasas	General	3	diego@ibal.gov.co
Alfonso	Alcantarillado	3	alfonso@ibal.gov.co
Augusto Del Campo	Alcantarillado	3	augusto@ibal.gov.co
Luis Jarama	Operación Control Perdidas	59	luis@ibal.gov.co
Scotty	Operación Control Perdidas	3	scotty@ibal.gov.co
Juan Carlos Nolas	Mantención	40	juan@ibal.gov.co
Carlos Andrés	Operación Control Perdidas	11	carlos@ibal.gov.co
Marina	Operación Control Perdidas	11	marina@ibal.gov.co
Alfonso	Operación Control Perdidas	11	alfonso@ibal.gov.co
Ricardo	Operación Control Perdidas	9	ricardo@ibal.gov.co
Cristian	Operación Control Perdidas	9	cristian@ibal.gov.co
Christian	Operación Control Perdidas	3	christian@ibal.gov.co
Carla	Operación Control Perdidas	3	carla@ibal.gov.co
Sandra Milena	Operación Control Perdidas	6	sandra@ibal.gov.co
Wendy	Operación Control Perdidas	6	wendy@ibal.gov.co
Wendy	Operación Control Perdidas	6	wendy@ibal.gov.co
Wendy	Operación Control Perdidas	6	wendy@ibal.gov.co
Liliana	Operación Control Perdidas	42	liliana@ibal.gov.co
Diana	Operación Control Perdidas	42	diana@ibal.gov.co
<b>Total Radicados 332</b>			

Atentamente  
**DIANA ALEXANDRA GUDIAN MALCA**  
 Profesional Especializado Grado III  
 Gestión Documental

- De acuerdo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias, citaciones entre otras el software realiza la clasificación de estos requerimientos y su tiempo determinado por ley para su contestación.
- 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
- Que gestión se ha realizado para el control de salida de los documentos de la empresa (se puede realizar por el software de camaleón o existe otra herramienta)

- El software de gestión documental camaleón no cuenta con el procedimiento de salida de documentos por lo que durante la vigencia se solicitó al área de sistemas y la 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 envía por el correo de 472. Y el segundo punto es del área comercial quien recibe, maneja y controla la salida de sus respuestas y son enviadas por el correo 472.
- Que actuaciones o mejoras ha tenido el software de camaleón.
- 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 trámite y salida de las respuestas, como lo ordena el archivo general de la nación.
- Qué tipo de control de tiempos se realiza para las respuestas o cierre de trámites.
- El proceso emite de manera trimestral el reporte de vencidos el cual es enviado a cada líder de proceso para su conocimiento y trámite pertinente.
- Cuál es el estado actual del software de gestión documental camaleón.
- El software en la actualidad se encuentra a un 60% de su funcionamiento por lo que se encuentra en proceso de cambio.
- Que acciones se han tomado para que los funcionarios tomen conciencia en el adecuado manejo del software camaleón.

## 5. RECOMENDACIONES

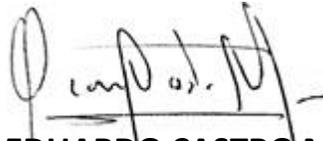
- Se sugiere realizar mesas de trabajo para revisar las causas que generan reclamaciones y adoptar medidas tendientes a la disminución de los PQR's.

- 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