

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 47

FECHA:	29 de agosto de 2025	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			
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.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
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 marzo de 2024 a julio de 2025, 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 y Plan de mejoramiento.			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
Ley 594 de 2000 Ley general de archivo, Ley 1437 2011 Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo Modificada por la Ley 2080 de 2021. Ley 1474 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, Ley 1579 de 2012 Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos, Ley 1755 de 2015 Derecho de petición, Ley 142 de 1994 las fórmulas tarifarias, el cumplimiento y la prestación del servicio, los instrumentos de medición del consumo, defensa de los usuarios en sede de la empresa, naturaleza y requisitos de las facturas, Decreto 302 de 2000 Por el cual se reglamenta la Ley 142de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, Decreto 1166 de 2016 Reglamento Único del Sector Justifica y Derecho, relacionado con la prestación de los servicios Públicos de acueducto y alcantarillado, Resolución 784 de 2016 Manual de atención de peticiones quejas y reclamos del IBAL. GC-M-AC-002, Resolución Documento Informativo 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 S.A.E.S.P OFICIAL, Resolución 20151300054575 de 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 “Por medio del cual se modifican los promedios de Consumo a Usuarios y/o Suscriptores similares de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL”, Acuerdo de Junta Directiva No, 1 de 2018 Estudio de Costos y Tarifas,			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 2 de 47

Acuerdo de Junta Directiva No. 1 de 2017 de 2017 Estudio de Costos y Tarifas, Resolución 20171300039945 del 28 de marzo de 2017 Reporte de usuarios facturados discriminados por servicios, Resolución 151 de 2001 Regulación integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, Resolución del 2024 Envío de los expedientes en cumplimiento de la circular 20221000000364, CIRCULAR del 2022 Obligación de remitir expedientes a la Superintendencia para el trámite de recurso de apelación, CONCEPTO 57 de 2023 Aplicación del principio de publicidad de los actos administrativos, CONCEPTO 176 del 2023 practica de pruebas en el proceso de derecho de petición y recurso de reposición, CONCEPTO 420 de 2023 Aplicación de la normatividad en el proceso de los PQRS, CONCEPTO 437 de 2023 Notificaciones en materia de servicios públicos domiciliarios, CONCEPTO 508 de 2023 derecho de petición y la notificación de la respuesta a través de redes sociales, CONCEPTO 592 de 2023 Termino para resolver las peticiones y surtir la notificación personal, CONCEPTO 413 de 2022 Termino para notificación por aviso los actos administrativos de carácter particular y concreto, LEY 1712 de 2014 Derecho a la información pública, LEY 63 de 2018 Derecho a la información pública, DECRETO 1494 de 2015 Se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014, RESOLUCION 1519 de 2000 Accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, DECRETO 2641 de 2012 Fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, DECRETO 1081 de 2015 Decreto compilatorio de normas reglamentarias de la Presidencia de la República, Resolución Requisito Legal Aplicable 768 2016 "por medio de la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para prestadoras que cuenten con más de 5000 usuarios, Resolución Requisito Legal Aplicable 768 2016 Modelo de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, 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 2017130003 9945 del 28 de marzo de 2017 " Por la cual se derogan parcialmente la resolución SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20131300008055 del 23 de mayo de 2013, y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el reporte de información relacionada con la metodología tarifaria, Resolución 2017400012 1755 del 19 de julio de 2017 "por la cual se modifica y aclara la resolución 20171300039945 del 28 de marzo de 2017 y se derogan algunos artículos de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010", RESOLUCION CRA 906 23/12/2019 DISPOSICIONES FINALES, MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 107 DE LA RESOLUCIÓN CRA 688 DE 2014, Resolución 443 del 06 de julio de 2017 "Por medio del cual se modifican los promedios de Consumo a Usuarios y/o Suscriptores similares de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL", Acuerdo de Junta Directiva Requisito Legal Aplicable 1 2018 Estudio de Costos y Tarifas, Resolución Requisito Legal Aplicable 2017130003 9945 28 de marzo de 2017 Reporte de usuarios facturados discriminados por servicios.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 3 de 47

FORTALEZAS:

- Buena disposición por parte de la Líder del Subproceso y equipo de trabajo en el desarrollo de la auditoria.
- Personal idóneo para llevar a cabo las actividades propias del Subproceso.
- Entrega oportuna y ordenada de la información requerida para la auditoría.

OPORTUNIDADES DE MEJORA


- En revisión efectuada a la matriz de riesgos del proceso, se evidencia debilidad en la identificación de las causas y en la descripción del control. Por lo tanto, es necesario ajustar dicha matriz con el fin de evitar la materialización de alguno de los riesgos establecidos.
- Se reitera la oportunidad de mejora dejada en auditoria de gestión efectuada en marzo de 2024 en el cual se establece: Organizar el archivo de gestión con base en las tablas de retención documental establecidas para el subproceso, debido a que al momento de la auditoria se evidencia una sola carpeta con todo tipo de documentación, lo que quiere decir que no se están aplicando las TRD en el archivo del subproceso.
- Con base en los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, se evidencia una disminución significativa en la calificación en el segundo trimestre del año 2025, al pasar de 437 a 10 usuarios, lo que equivale a un 2,28% en comparación del primer trimestre. Con base en lo anterior, es necesario identificar las diferentes variables que se tienen para que ocurra esta disminución y tomar los correctivos a que haya lugar, con el fin de seguir contando con un numero de encuestas realizadas razonable que permita una comparación significativa.

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades:

No	Descripción del Hallazgo


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 4 de 47

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 08 de agosto de 2025, con la 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	<ol style="list-style-type: none"> Planeación del Proceso <ul style="list-style-type: none"> Plan de acción del proceso vigencia marzo a diciembre 2024. Plan de acción del proceso vigencia enero a julio de 2025.
HACER	<ol style="list-style-type: none"> Atención al Cliente y al PQR <ul style="list-style-type: none"> Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos Análisis y medición de satisfacción del cliente Información actualizada en el Sistema Único de Información Atención a Usuarios <ul style="list-style-type: none"> Solución directa a través del personal de FRONT Respuesta PQRS Escritas y Verbales <ul style="list-style-type: none"> Informes a los entes de control, respuesta a pliego de cargos, aporte de pruebas, recursos de reposición, solicitudes de nulidad y revocatoria directa. Elaborar la Estadística de Peticiones, Quejas y Reclamos, Tipología de Reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> Informe y análisis de estadísticas de reclamaciones de los PQRs y la Tipología Elaborar Estadística e Informes por Concepto de Silencios Administrativos Positivos <ul style="list-style-type: none"> Informe y análisis de las investigaciones por silencios positivos y sanciones aplicadas por la SSPD Control de tiempo de respuesta de PQRs <ul style="list-style-type: none"> Informe tiempo de respuesta de PQRs
VERIFICAR Y ACTUAR	<ol style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento. Medición y análisis de indicadores de gestión.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 5 de 47

CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	10. Matriz de requisitos legales
	11. Riesgos del Proceso
	- Gestión
	- Corrupción
	12. Comités a los cuales pertenece
	13. Revisión Tablas de Retención documental

PLANEAR

1. Planeación del Proceso

✓ Plan de acción del proceso vigencia 2024

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE	EVIDENCIA
DISMINUIR LOS SILENCIOS POSITIVOS ANTE LA SSPD Y EN SEDE ADMINISTRATIVA	Reducir el tiempo de respuestas de 15 a 13 días	100%	Circular 430-052 del 05 de agosto de 2024, con asunto: Directriz términos de respuesta para PQR, en un periodo no superior de 13 días. Circular 430-083 del 15-11-2024; solicitando a técnicos 03 y profesionales PQR, Directriz de términos y cierre de respuesta en 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.	100%	Circular 430-070 del 21 de octubre de 2024. Programación capacitación plan de mejora continua en el proceso (Acta de reunión y asistencia).
MEJORAR LA SATISFACCION AL CLIENTE FRENTE A LOS TIEMPOS	Minimizar los PQR escritos y aumentar las soluciones directas, y resolver derechos de	100%	Para el avance del cuarto trimestre del 1 de septiembre de 2024 al 22 de noviembre de 2024, se registraron 504 soluciones directas; de acuerdo a

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 47


DE ESPERA, EN LA CALIDAD DE ATENCION Y RESPUESTA DADA POR LA EMPRESA	petición. Compromiso tener un mínimo de 300 soluciones directas trimestral. Total, vigencia 1200 soluciones directas		los datos registrados en el software SOLIN. Archivo en Excel con nombre, (3. Soluciones_directas_01.09.2024-21.11.2024 cuarto trimestre)
	Dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor	100%	Se cumplió con el 100% y la creación del QR que se tiene en cada punto de atención
	Reducir a 25 minutos el tiempo de espera y el tiempo de atención en ventanilla no sea superior a 10 minutos	100%	Durante el tercer trimestre del periodo 2024; en la sede la Pola el promedio de espera, 19 min y 34.2 seg y el promedio de atención fue de 1 min y 37.8 seg. Para la sede de F25, el promedio de espera fue de 11 min y 52.2 seg; y el promedio de atención fue de 3 min y 21 seg. Para la sede de la 60, el promedio de espera fue de 14 min y 3.6 seg; y el promedio de atención fue de 6 min y 14.4 seg. En el chat virtual, durante el segundo trimestre, el promedio de espera fue de 00:04:58, y el promedio de atención fue de 00:14:30. la información es suministrada por el digiturno http://190.107.23.46:767/operaibal/inicio/# .
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, la SSPD y ANDESCO Compromiso realizar 4 capacitaciones	100%	Circular 430-074 24/11/2024 - se convoca a capacitación sobre teoría del acto administrativo en los servicios públicos al personal de Atención al Cliente y PQR (Asistencia del 29 de octubre de 2024) Circular 610-229 del 18 de octubre de 2024, convocatoria capacitación derecho de petición y acción de tutela (Asistencia 24 de octubre de 2024)

Se evidencia cumplimiento del Plan de Acción para la vigencia 2024 en un 100%.


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 7 de 47

✓ **Plan de acción del proceso vigencia Enero a julio de 2025**


OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE	EVIDENCIA
DISMINUIR LAS CAUSAS PARA EL INICIO DE INVESTIGACIONES POR SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	Mantener el tiempo de respuesta a peticiones relacionadas con reclamaciones comerciales por actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación en trece (13) días hábiles.	75%	<p>CIRCULAR 430-001 Respuesta derechos de petición, quejas, reclamos, y recursos y silencios administrativos positivos/temas varios.</p> <p>CIRCULAR 430-026 24-04-2025 Cierre de tramites SOLIN y CAMALEÓN</p> <p>Circular 430-048 del 12/08/2025 cierre de tramites SOLIN Y CAMALEÓN</p>
	Orientar a las dependencias que emitan actos administrativos para atender las reclamaciones por prestación del servicio en el procedimiento de elaboración de citaciones, de envío de notificaciones electrónicas y del proceso de notificación personal	75%	<p>Circular 430-024 21-04-2025 orientación a las dependencias que emiten actos administrativos en elaboración de citaciones, notificaciones y proceso de notificación personal</p> <p>Circular 039 04-07-2025 actualización formato actos administrativos inicial, actos administrativos recursos, notificación personal</p>
	Revisar aleatoriamente los actos administrativos iniciales y el envío de citaciones y notificaciones electrónicas	50%	se revisa aleatoriamente los actos administrativos iniciales y actos administrativos de recursos de reposición, se tiene en cuenta el termino de respuesta y se hacen observaciones y correcciones en el cuerpo del mismo. Se anexa cuadro con observaciones encontrada con firma del analista.
MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE Y AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS	Brindar solución directa a las reclamaciones en ventanilla con el fin de disminuir en un 12% las PQR verbales.	50%	<p>Durante los meses de enero y febrero se presentaron 215 soluciones directas, dato extraído de información mensual de las estadísticas de PQR</p> <p>De 975 PQR verbales ingresadas durante los meses de abril a junio se</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 8 de 47

SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DE LA EMPRESA			presentaron 657 soluciones directas, dato extraído de información mensual de las estadísticas de PQR.
	Brindar soporte en tiempo real a través del chat virtual.	50%	<p>A través del chat virtual se brinda atención en tiempo real por asuntos relacionados con la facturación de los servicios públicos y se resuelven en línea las inquietudes. Se remite copia de facturas y se orienta a los usuarios sobre puntos de atención, horario y requisitos para tramites.</p> <p>En caso de requerirse la radicación de un PQR se realiza a través del Sistema SOLIN mediante la recepción de una petición verbal, la cual no requiere radicado en CAMALEON.</p> <p>Se atiende de abril a junio de 2025 1878 usuarios con: PROMEDIO DE ESPERA: 0:02:55 PROMEDIO DE ATENCION: 0:13:39</p>
	Disminuir el tiempo de espera en sala a veinte (20) minutos y mantener el tiempo de atención en ventanilla en diez (10) minutos.	50%	<p>El tiempo de atención promedio durante los meses de enero y febrero está en 3min y 12 seg y el tiempo de espera en sala está en un promedio de 10 minutos y 27 seg, datos obtenidos del digiturno</p> <p>El tiempo de atención promedio durante los meses de abril a junio está en 07min y 19 seg y el tiempo de espera en sala está en un promedio de 10 minutos y 37 seg, datos obtenidos del digiturno</p>
CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO MEDIANTE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA	Disponer de una encuesta de satisfacción al cliente para calificar la experiencia con los asesores de atención presencial y virtual	25%	<p>CIRCULAR 430-08 Encuesta de satisfacción del cliente</p> <p>Se anexa resultados de las encuestas de enero a junio</p>
	Realizar talleres teórico - prácticos sobre normatividad aplicable	50%	Circular 430-005 citación a reunión temas generales Actos Administrativos (asistencia)

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 9 de 47

INTEGRADO DE GESTIÓN	al proceso y aspectos generales a tener en cuenta para dar respuesta a las reclamaciones comerciales.		<p>Circular 430-014-015-016-019 Citación por grupos a reunión temas generales Actos Administrativos (asistencias)</p> <p>Capacitación en derecho de petición y mecanismos de participación ciudadana 24-04-2025</p> <p>Circular 430-029 07-05-2025 capacitación medidores</p> <p>Circular 430-030 27-05-2025 citación a reunión temas generales actos administrativos</p> <p>Circular 430-031 29-05-2025 corrección texto en notificaciones electrónicas revisión actos administrativos sobre totalizadoras</p> <p>Circular 430-036 13-06-2025 uso correcto de mayúsculas y los signos de puntuación</p> <p>Circular 400-026 25-06-2025 asistencia capacitación - socialización actualización por la cual se adoptan los costos medios de referencia por concepto de tasas ambientales vigencia 2024.</p>
	Implementar el archivo digital del proceso de notificación de los actos administrativo, mediante su almacenamiento en la intranet.	50%	<p>Se avanza en el proceso de creación y se obtiene pestaña en la INTRANET</p> <p>Se avanza en el cargue de expedientes en la Intranet</p>
	Mantener una plantilla, como guía u orientación, de respuestas para que las soluciones sean claras, consistentes,	50%	<p>Circular 430-031 29-05-2025 corrección texto en notificaciones electrónicas.</p> <p>Revisión actos administrativos sobre totalizadoras se mantiene el GC-R-AC-009 AA inicial y se actualiza GC-</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 10 de 47

	comprensibles y los actos administrativos sean debidamente motivados y congruentes.		R-AC-025 notificación electrónica Circular 430-034 10-06-2025 Actualización formato de notificaciones electrónicas GC-R-AC-025 v07 bajo el concepto de SSPD Circular 430-039 04-07-2025 Actualización formato actos administrativos inicial, actos administrativos recursos, notificación personal
--	---	--	--

Se evidencia un avance satisfactorio en el Plan de acción para la vigencia 2025.

HACER

2. Atención al Cliente y PQR

- Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos

A continuación, se detalla el total de PQRS atendidos por analistas y jurídicos, tipo de respuesta de petición inicial y recurso de reposición y el total de PQRS presentados a la Empresa en el primer semestre de la vigencia 2025:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL PQR ATENDIDOS POR ANALISTAS	794	911	737	687	770	575	4474
TOTAL PQR ATENDIDOS POR JURIDICOS	120	105	205	186	167	131	914
TOTAL TRAMITES ASIGNADOS A P.Q.R	914	1016	942	873	937	706	5388
% PQR ATENDIDOS POR ANALISTAS	87%	90%	78%	79%	82%	81%	83%
% PQR ATENDIDOS POR JURIDICAS	13%	10%	22%	21%	18%	19%	17%

TIPO DE RESPUESTA PETICION INICIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% TOTAL
ACCEDE	432	450	496	368	436	281	2463	54%
ACCEDE PARCIALMENTE	35	58	37	21	22	19	192	4%
NO ACCEDE	379	429	297	287	263	247	1902	42%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRASLADA	0	1	0	0	0	0	1	0%
TOTAL PETICIONES INICIALES CON RESPUESTA	846	938	830	676	721	547	4.558	100%


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 11 de 47

TIPO DE RESPUESTA RECURSO DE REPOSICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% TOTAL
MODIFICA	1	3	12	64	74	34	188	23%
RECHAZA	16	18	17	8	14	13	86	10%
REVOCA	10	17	15	8	13	6	69	8%
CONFIRMA	36	36	66	114	110	100	462	56%
ARCHIVA	5	4	2	3	5	6	25	3%
TOTAL RECURSOS CON RESPUESTA	68	78	112	197	216	159	830	100%
% RECURSOS QUE MODIFICAN O REVOCAN DECISION INICIAL A FAVOR DEL USUARIO	16%	26%	24%	37%	40%	25%	31%	
% RECURSOS QUE CONFIRMAN Y ARCHIVAN DECISION INICIAL EN CONTRA DE SOLICITUD DEL USUARIO; O RECHAZAN SOLICITUD DEL USUARIO.	84%	74%	76%	63%	60%	75%	69%	

TOTAL P.Q.R'S CONTESTADAS	914	1.016	942	873	937	706	5.388
----------------------------------	------------	--------------	------------	------------	------------	------------	--------------

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQR PRESENTADAS A LA EMPRESA PERIODO 2025	1.263	1.332	1.401	1.423	1.417	1.199	8.035
TOTAL USUARIOS FACTURADOS AÑO 2025	185.622	185.896	186.290	186.719	187.013	187.357	1.118.897
% AÑO 2025	0,68%	0,72%	0,75%	0,76%	0,76%	0,64%	0,72%

TRAMITES INGRESADOS - 2025	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQR	1027	1115	1067	1041	1131	1002	6384
FACTURACION	38	2	13	3	13	6	75
MATRICULAS	135	150	163	245	191	116	1000
CARTERA	27	22	42	35	24	21	171
CONTROL PERDIDAS	36	43	116	99	58	54	406
TOTAL	1263	1332	1401	1423	1417	1199	8035

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 12 de 47

Así mismo, se realiza un comparativo del total de los PQRS / Usuarios vigencia 2024 y 2025, donde se evidencia que los porcentajes oscilan entre el 06% y el 08%, manteniéndose esta tendencia durante el periodo evaluado.

TOTAL PQR'S / USUARIOS 2024			
MES	TOTAL 2024	TOTAL USUARIOS	%
ENERO	1245	178799	<u>0,7%</u>
FEBRERO	1425	179539	<u>0,8%</u>
MARZO	999	180003	<u>0,6%</u>
ABRIL	1387	180259	<u>0,8%</u>
MAYO	1441	180727	<u>0,8%</u>
JUNIO	999	180780	<u>0,6%</u>
JULIO	1287	181978	<u>0,7%</u>
AGOSTO	1115	182776	<u>0,6%</u>
SEPTIEMBRE	1251	183390	<u>0,7%</u>
OCTUBRE	1320	184054	<u>0,7%</u>
NOVIEMBRE	1207	184657	<u>0,7%</u>
DICIEMBRE	1037	184731	<u>0,6%</u>
TOTAL	14713	2181693	<u>0,7%</u>

TOTAL PQR'S / USUARIOS 2025			
MES	TOTAL 2025	TOTAL USUARIOS	%
ENERO	1263	185622	<u>0,7%</u>
FEBRERO	1332	185896	<u>0,7%</u>
MARZO	1401	186290	<u>0,8%</u>
ABRIL	1423	186719	<u>0,8%</u>
MAYO	1417	187013	<u>0,8%</u>
JUNIO	1199	187357	<u>0,6%</u>
TOTAL	8035	1118897	<u>0,7%</u>

- **Análisis y medición de satisfacción del cliente:**


A través del siguiente código QR los usuarios acceden a la encuesta de satisfacción:



POR FAVOR,
CALIFIQUE NUESTRA
ATENCIÓN



POR FAVOR,
CALIFIQUE NUESTRA
ATENCIÓN

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 13 de 47

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 y chat virtual?								
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL
	2. Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido en nuestros puntos de atención presencial o chat virtual?								
	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 para los dos primeros trimestres del año 2025:

Primer trimestre 2025


RESPUESTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
PREGUNTA 1	275	135	13	14	437
PREGUNTA 2	188	223	19	7	437
PREGUNTA 3	273	145	12	7	437
PREGUNTA 4	289	130	7	11	437

Segundo trimestre 2025

RESPUESTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
PREGUNTA 1	5	3	2	0	10
PREGUNTA 2	4	4	2	0	10
PREGUNTA 3	4	4	2	0	10
PREGUNTA 4	6	2	2	0	10

Con base en los resultados obtenidos, se evidencia una disminución significativa en la calificación en el segundo trimestre del año 2025, al pasar de 437 a 10 usuarios, lo que equivale a un 2,28% en comparación del primer trimestre.

El grupo auditor deja como oportunidad de mejora, revisar las diferentes variables que se tienen para que ocurra esta disminución y tomar los correctivos a que haya lugar, con el fin de seguir contando con un numero razonable que permita una comparación significativa.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 14 de 47

- **Información actualizada en el Sistema Único de Información:**

La Líder de Gestión Atención al Cliente y PQR, envía al Director de Planeación, mediante oficio y adjunta en formato Excel la información relacionada con el SUI, la cual se extrae del Software SOLIN.

A continuación, se relacionan los oficios evidenciados:

- Oficio 430-05184 del 07 de mayo de 2025: Informe SUI PQR – periodo de enero a marzo de 2025
- Oficio 430-06936 del 25 de junio de 2025: Informe SUI PQR – periodo de abril y mayo de 2025
- Oficio 430-08968 del 25 de agosto de 2025: Informe SUI PQR – periodo de junio y julio de 2025

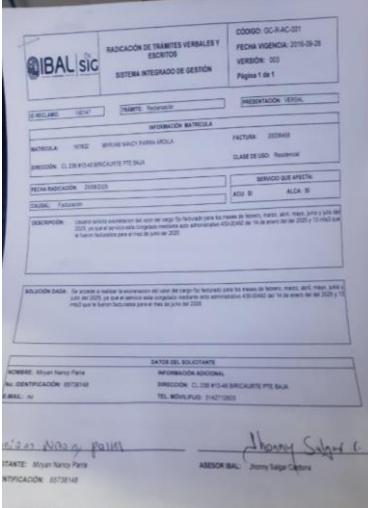
3. Atención a Usuarios


- **Solución directa a través del personal de FRONT**

Se evidencio con algunos de los funcionarios del Front diferentes reclamaciones realizadas por los usuarios.

En el Front se modifican facturas hasta por 5 periodos cuando se aplica la reliquidación, se imprime al usuario la factura ya modificada ´para su pago.

Se realizan modificaciones por exoneración de cargos fijos por tener el servicio congelado, se evidencio la radicación del trámite verbal de la matricula 167602 la cual hizo reclamación el día 25 de agosto/2025, dicha factura estaba por un valor de \$108.900, se modificaron los cargos fijos, quedando la factura por valor de \$22.500 y le fue entregado su recibo al usuario para el pago.



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 15 de 47

La matrícula 16387 solicito corrección del recibo por cruce de cuentas el cual cancelo el recibo de la matrícula 134811 por equivocación. Se realizo la corrección por medio de una nota crédito para que se le reembolsara el valor pagado y a la matrícula a la cual se le había cancelado el valor de \$38.500 matrícula 134811 se le realizo una ND.

INFORMACIÓN MATRÍCULA		
MATRÍCULA: 16387	LEONIDAS QUIMBAYO LIZCANO	FACTURA: 19759004
DIRECCIÓN: MZ 57 CS 22 ET-3 B/JORDAN/KR 1A #66A 67		CLASE DE USO: Residencial
FECHA RADICACIÓN: 03/07/2025	SERVICIO QUE AFECTA:	
CAUSAL: Facturación	ACU: SI	ALCA: SI
DESCRIPCIÓN: Usuario con matrícula 16387 solicita cruce de cuentas ya que por error pago la factura de la matrícula 134811 por de \$38.500		

CAUSAL: Facturación	ACU: SI	ALCA: SI
DESCRIPCIÓN: Usuario con matrícula 16387 solicita cruce de cuentas ya que por error pago la factura de la matrícula 134811 por la suma de \$38.500		
SOLUCIÓN DADA: Se accede a realizar la nota credito a la matrícula 16387 ya que por error pago la factura de la matrícula 134811 por valor de \$38.500		

Se realizan Acuerdos de pago: se pudo evidenciar el Acuerdo de pago No. 20725 del 05 de agosto de 2025 correspondiente a la matrícula 59648, el cual se le reviso el cumplimiento de los requisitos (copia de cedula del propietario, factura de pago de cuota inicial para realizar dicho acuerdo). Dichos acuerdos son enviados a cartera para su respectivo archivo. Para uso residencial acuerdo del 10%.

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
ESCUELA DE OFICINAS

NOMBRE 65.553.875
VEGA PRADA

APELLIDOS
OLGA LUCIA

CEDULA


[Signature]

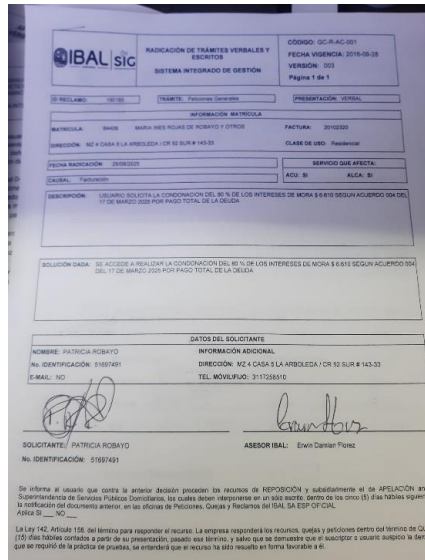
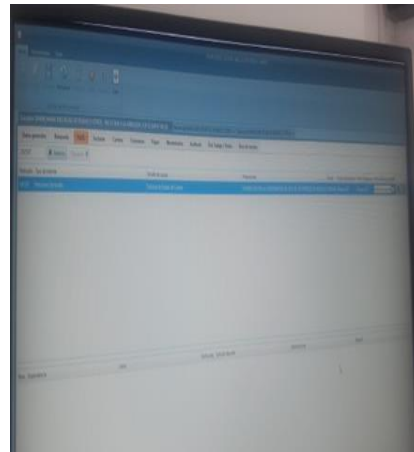
FECHA

[Stamp]

FECHA DE NACIMIENTO 10-OCT-1971
GUAMA
(TOLIMA)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.62 O+ F SEXO
ESTATURA C.E. RA
33-OCT-1991 GUAMO
FECHA Y LUGAR DE EXPIRACION *[Signature]*
[Stamp]
INSTRUMENTO

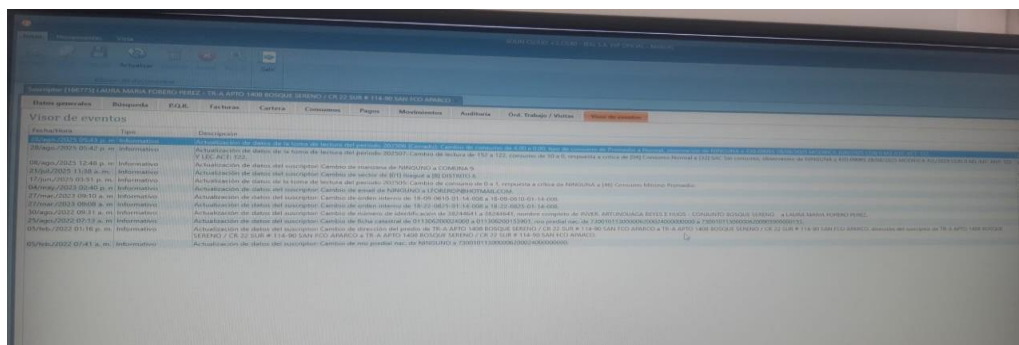
A-00001165-001 02802-F-0000330675-00011023 0004864262 A 1 040014294

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 18 de 47


Se evidenciaron reclamaciones por cambio de estrato, congelación y cambio de nombre del suscriptor.

La persona asesora se encarga de recibir los documentos pertinentes para escanearlos y enviarlos directamente a la oficina de Catastro que son los encargados de realizar dichos cambios en el sistema. Para el cambio de dirección este se radica en ventanilla y luego de que se realiza el reparto pasa a la oficina correspondiente. Se evidencio la matricula 166775 a la cual se le realizo diferentes actualizaciones como (cambio de dirección, lectura, cambio de datos del suscriptor).

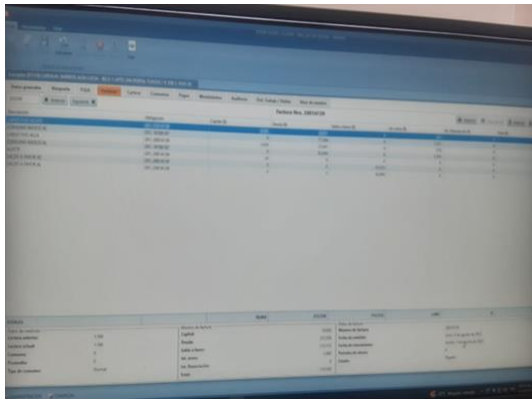


Para suspensiones del servicio se revisa la documentación que cumpla con todos los requisitos, luego se realiza la visita en terreno que dicho predio este deshabitado.

La Matricula 81510 solicitó corrección por predio deshabitado, para esta clase de reclamaciones se exige la factura de Celsia para poder modificar dicho recibo, para verificar

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 19 de 47


la dirección del predio. Se realizó la corrección hasta 5 meses que es lo reglamentario, se realiza la solución directa y se imprime el recibo al usuario. Cuando la dirección del recibo de Celsia no coincide con la que tiene en la factura del IBAL se realiza un PQR solicitando la revisión, luego de realizada la visita por los técnicos se realizara la corrección de dicho recibo.



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.

En cumplimiento al envío de la información requerida para el cálculo del Régimen de Calidad y Descuentos asociados a la calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, señalado en la Resolución CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015 – “Reclamos comerciales para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, se evidencian certificaciones de fecha 24 de febrero de 2025 y 14 de agosto de 2025, así:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 20 de 47

	CERTIFICACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-R-037
		FECHA VIGENCIA: 2018-10-26
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 1

Ibagué, febrero 24 de 2025

LA LIDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR DE LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
IBAL S.A. E.S.P. OFICAL

CERTIFICA

Que durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024, se recibieron de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sesenta y nueve (69) decisiones proferidas dentro del trámite de Apelación de actos administrativos iniciales de Atención al Cliente y PQR, de acuerdo con el siguiente consolidado:

CONTENIDO DEL FALLO PROFERIDO	CANTIDAD
Resoluciones Confirmatorias	14
Resoluciones Modificatorias	52
Resoluciones Improcedente	3
Total	69

Que, de acuerdo con lo anterior, para el **Semestre B del año 2024**, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios modificó a favor de usuario **52** fallos de primera instancia emitidos por el Grupo de Atención al Cliente y PQR de la Empresa.

La presente certificación se expide con destino a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, como insumo para el cálculo del INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES (IQR y CIQR) del Régimen de Calidad y Descuentos asociados a la calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado – dimensión "Gestión Comercial" señalado en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015.

Ibagué, 24 de febrero de 2025.

Cordialmente,


LILIANA GONZALEZ MORA
 Profesional Especializado 03

Proyectó: Alejandra Linares – Secretaria

	CERTIFICACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-R-037
		FECHA VIGENCIA: 2018-10-26
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 1

Ibagué, agosto 14 de 2025

LA LIDER DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR DE LA EMPRESA
IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

CERTIFICA

Que de acuerdo con los fallos proferidos en segunda instancia por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Grupo de Atención al Cliente y PQR dio cumplimiento a las resoluciones expedidas para el Semestre A del año 2025, de acuerdo con el siguiente consolidado:

TIPO DE FALLO PROFERIDO	Cantidad
CONFIRMATORIAS	2
MODIFICATORIAS	23
IMPROCEDENTE	5
Total	31

Que, revisado el archivo histórico de fallos proferidos por la SSPD, se verificó que para el primer semestre del año 2025 se modificaron a favor del usuario 23 fallos de primera instancia emitidos por el Grupo de Atención al Cliente y PQR de la Empresa.

La presente certificación se expide con destino a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, en cumplimiento al envío de información requerida para el cálculo del Régimen de Calidad y Descuentos asociados a la calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado - dimensión "Gestión Comercial" señalado en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015. – "Reclamos comerciales para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado".


LILIANA GONZALEZ MORA
 Profesional Especializado Grado 03

10my70b
 14-02-2025
 y.007111


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

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

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 21 de 47


PQR VERBALES POR TIPOLOGIA AÑO 2024							
AÑO 2024	CONSUMO	AFORO	INCONFORMI DAD COBROS	COBROS PROMEDIOS	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS	TOTAL PQR
ENERO	124	0	13	20	3	132	292
FEBRERO	133	0	11	27	8	114	293
MARZO	74	0	0	9	1	90	174
ABRIL	93	0	2	14	4	149	262
MAYO	87	0	2	14	4	171	278
JUNIO	66	0	4	23	3	161	257
JULIO	114	0	9	15	4	274	416
AGOSTO	193	1	14	25	3	147	383
SEPTIEMBRE	155	0	8	20	5	173	361
OCTUBRE	108	1	8	47	3	168	335
NOVIEMBRE	78	0	3	29	0	213	323
DICIEMBRE	59	0	5	23	2	110	199
TOTAL	1284	2	79	266	40	1902	3573

PQR VERBALES POR TIPOLOGIA AÑO 2025							
AÑO 2025	CONSUMO	AFORO	INCONFORMI DAD COBROS	COBROS PROMEDIOS	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS	TOTAL PQR
ENERO	104	0	4	24	1	116	249
FEBRERO	116	0	3	23	0	99	241
MARZO	69	0	0	28	1	125	223
ABRIL	60	0	1	23	0	168	252
MAYO	82	0	3	32	5	194	316
JUNIO	81	0	4	23	4	296	408
JULIO						0	0
TOTAL	512	0	15	153	11	998	1689

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 22 de 47


SOLUCION DIRECTA POR TIPOLOGIA AÑO 2024 (VERBALES)						
AÑO 2024	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS POR PROMEDIO	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS
ENERO	23	2	50	37	20	132
FEBRERO	45	0	39	19	11	114
MARZO	23	0	38	11	18	90
ABRIL	53	0	45	16	35	149
MAYO	42	0	63	8	58	171
JUNIO	45	0	46	24	46	161
JULIO	52	1	88	26	107	274
AGOSTO	8	1	74	28	36	147
SEPTIEMBRE	16	4	86	16	51	173
OCTUBRE	14	0	55	24	75	168
NOVIEMBRE	3	0	141	15	54	213
DICIEMBRE	5	3	46	22	34	110
TOTAL	329	11	771	246	545	1902

SOLUCION DIRECTA POR TIPOLOGIA AÑO 2025 (VERBALES)						
AÑO 2025	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS POR PROMEDIO	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS
ENERO	5	0	71	25	15	116
FEBRERO	11	3	54	20	11	99
MARZO	5	2	41	47	30	125
ABRIL	5	1	58	27	77	168
MAYO	5	1	80	34	74	194
JUNIO	3	1	62	10	220	296
JULIO						0
TOTAL	34	8	366	163	427	998

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 23 de 47


PQR ESCRITOS POR TIPOLOGIA AÑO 2024									
AÑO 2024	CONSUMO	AFORO	INCONFORMI DAD COBROS	COBROS PROMEDIO	INCONFORMI DAD RESPUESTA (RECURSOS)	OTROS CONCEPTOS	TOTAL PQR'S	IAS	TOTAL PQR'S + IAS
ENERO	284	3	55	67	69	475	953	12	965
FEBRERO	333	1	61	66	83	588	1132	18	1150
MARZO	253	2	40	49	68	413	825	10	835
ABRIL	381	2	83	109	68	482	1125	9	1134
MAYO	306	2	80	92	86	597	1163	36	1199
JUNIO	219	0	69	43	74	337	742	10	752
JULIO	295	0	47	31	99	399	871	18	889
AGOSTO	254	1	59	28	46	344	732	29	761
SEPTIEMBRE	279	1	47	37	84	442	890	28	918
OCTUBRE	351	0	31	31	71	501	985	26	1011
NOVIEMBRE	310	0	33	36	56	449	884	14	898
DICIEMBRE	245	0	38	27	65	463	838	10	848
TOTAL	3510	12	643	616	869	5490	11140	220	11360

PQR ESCRITOS POR TIPOLOGIA AÑO 2025									
AÑO 2025	CONSUMO	AFORO	INCONFORMI DAD COBROS	COBROS PROMEDIO	INCONFORMI DAD RESPUESTA (RECURSOS)	OTROS CONCEPTOS	TOTAL PQR'S	IAS	TOTAL PQR'S + IAS
ENERO	353	1	23	27	60	550	1014	4	1018
FEBRERO	354	0	50	81	76	530	1091	17	1108
MARZO	233	0	82	127	72	664	1178	3	1181
ABRIL	225	1	53	84	62	746	1171	3	1174
MAYO	217	2	44	90	68	680	1101	12	1113
JUNIO	197	1	47	64	56	426	791	4	795
JULIO					0		0		0
TOTAL	1579	5	299	473	394	3596	6346	43	6389

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 24 de 47

RECURSOS POR TIPOLOGIA - PERIODO 2024						
AÑO 2024	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD AD COBROS	COBROS PROMEDIO	OTROS	INCONFORMIDAD RESPUESTA (RECURSOS)
ENERO	65	0	1	0	3	69
FEBRERO	81	0	0	0	2	83
MARZO	64	0	2	0	2	68
ABRIL	67	0	0	1	0	68
MAYO	82	0	0	0	4	86
JUNIO	72	0	0	0	2	74
JULIO	96	0	0	0	3	99
AGOSTO	44	0	0	0	2	46
SEPTIEMBRE	82	0	0	0	2	84
OCTUBRE	69	0	1	0	1	71
NOVIEMBRE	56	0	0	0	0	56
DICIEMBRE	64	0	0	0	1	65
TOTAL	842	0	4	1	22	869

RECURSOS POR TIPOLOGIA - PERIODO 2025						
AÑO 2024	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD AD COBROS	COBROS PROMEDIO	OTROS	INCONFORMIDAD RESPUESTA (RECURSOS)
ENERO	58	0	0	0	2	60
FEBRERO	75	0	0	0	1	76
MARZO	65	0	1	1	5	72
ABRIL	51	0	2	1	8	62
MAYO	60	0	2	1	5	68
JUNIO	54	0	1	0	1	56
JULIO						0
TOTAL	363	0	6	3	22	394

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 25 de 47

CONSOLIDADO PQR'S ESCRITOS, VERBALES, Y CON SOLUCION DIRECTA . TIPOLOGIAS MAS RELEVANTES - AÑO 2024						
AÑO 2024	CONSUMO	AFORO	COBROS PROMEDIOS	INCONFORMIDAD OTROS COBROS	OTROS CONCEPTOS	TOTAL P.Q.R VERBALES Y ESCRITOS
TOTAL	5965	25	1129	1497	6097	14713


CONSOLIDADO PQR'S ESCRITOS, VERBALES, Y CON SOLUCION DIRECTA . TIPOLOGIAS MAS RELEVANTES - AÑO 2025						
AÑO 2024	CONSUMO	AFORO	COBROS PROMEDIOS	INCONFORMIDAD OTROS COBROS	OTROS CONCEPTOS	TOTAL P.Q.R VERBALES Y ESCRITOS
TOTAL	2488	13	792	686	4056	8035

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 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	N° OFICIO	FECHA	INFORME
Febrero de 2025	430-3864	28 de marzo de 2025	Peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas
Marzo de 2025	430-05262	09 de mayo de 2025	Peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas
Abril de 2025	430-5988	26 de mayo de 2025	Peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas
Mayo de 2025	430-7085	01 de julio de 2025	Peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas
Junio de 2025	430-08161	31 de julio de 2025	Peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 26 de 47

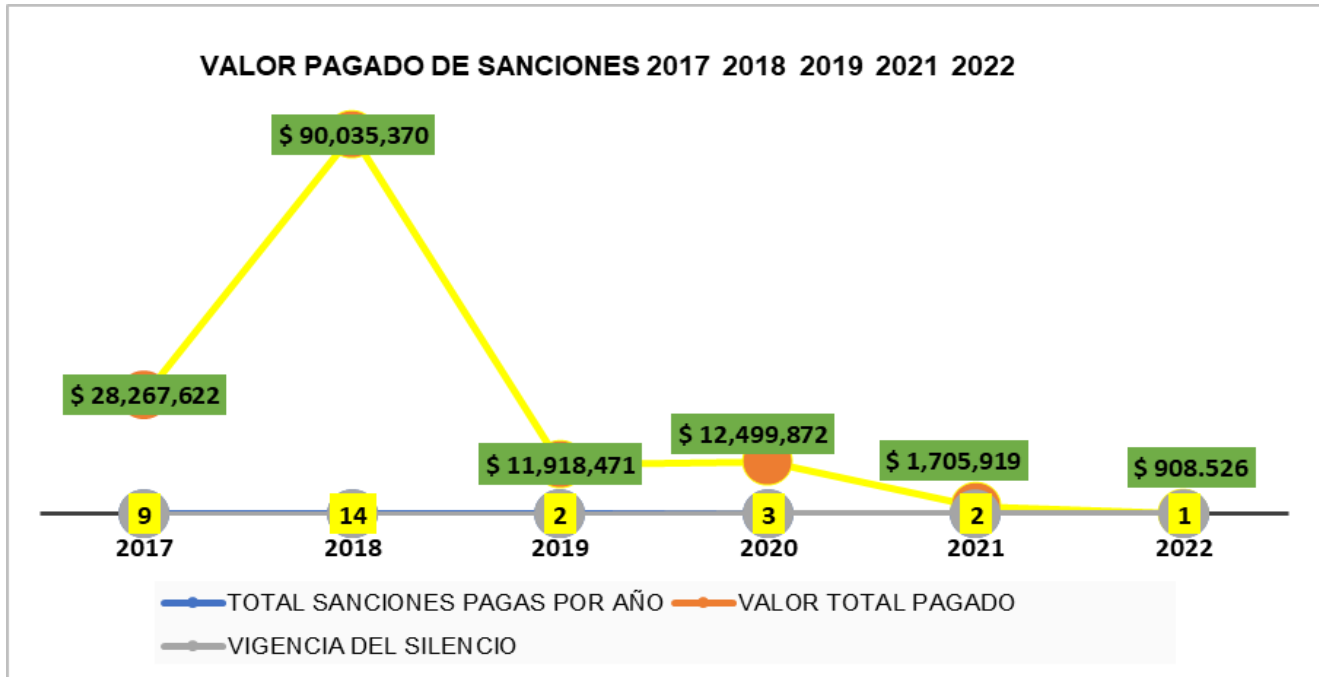
6. Elaborar Estadística e Informes por Concepto de Silencios Administrativos Positivos

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

VALOR SANCIONES PAGAS A FAVOR SSPD Vs VALOR DEVOLUCION PAGOS A FAVOR DEL IBAL - 2017 - 2018 - 2019 - 2020 – 2021 – 2022.

BALANCE PAGO DE SANCIONES DESDE 2017 A 2022			
PERIODO	TOTAL, SANCIONES PAGAS POR AÑO	VALOR TOTAL PAGADO	VIGENCIA DEL SILENCIO
2017	9	\$ 28.267.622	2016 AL 2018
2018	14	\$ 90.035.370	2017-2018
2019	2	\$ 11.918.471	2016-2018
2020	3	\$ 12.499.872	2018
2021	2	\$ 1.705.919	2019
2022	1	\$ 908,526	2019

COMPARATIVO VALOR DE SANCIONES CONTRA EL IBAL, IMPUESTAS POR LA SSPD EN LOS PERIODOS 2017- 2018- 2019 - 2020 – 2021 – 2022-




DEVOLUCION PAGO DE SANCION

DEVOLUCION PAGO DE SANCION			
AÑO	DEVOLUCION PAGO DE MULTA	FECHA DE DEVOLUCION	VIGENCIA DEL SILENCIO
2020	\$ 5.528.539	13/02/2020	2017


SIN SANCIONES

Durante el periodo 2023-2024-2025; la empresa no ha sido notificada de ninguna sanción económica, por parte de las entidades de control.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 28 de 47


7. 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:

	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:	Enero a julio de 2025												
Preparado por:	Marly Gil Barbosa - Katterine Torres Mendez												
Fecha:	Agosto de 2025												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">INGRESO DE PARÁMETROS</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tamaño de la Población (N)</td><td>8.035</td></tr> <tr> <td>Error Muestral (E)</td><td>10%</td></tr> <tr> <td>Proporción de la Muestra (P)</td><td>50%</td></tr> <tr> <td>Nivel de Confianza</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>Nivel de Confianza (Z)</td><td>1,645</td></tr> </tbody> </table>		INGRESO DE PARÁMETROS		Tamaño de la Población (N)	8.035	Error Muestral (E)	10%	Proporción de la Muestra (P)	50%	Nivel de Confianza	90%	Nivel de Confianza (Z)	1,645
INGRESO DE PARÁMETROS													
Tamaño de la Población (N)	8.035												
Error Muestral (E)	10%												
Proporción de la Muestra (P)	50%												
Nivel de Confianza	90%												
Nivel de Confianza (Z)	1,645												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">TAMAÑO DE LA MUESTRA</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Poblacion Infinita</td><td>68</td></tr> <tr> <td>Poblacion Finita</td><td>67</td></tr> </tbody> </table>		TAMAÑO DE LA MUESTRA		Poblacion Infinita	68	Poblacion Finita	67						
TAMAÑO DE LA MUESTRA													
Poblacion Infinita	68												
Poblacion Finita	67												
<div> <div> Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$ </div> <div> Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$ </div> </div> <div> <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza</p> <p>E= Error de muestreo (precisión)</p> <p>N= Tamaño de la Población</p> <p>P= Proporción estimada</p> <p>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> </div>													

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


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 29 de 47

Cabe mencionar, que adicional se tuvo en cuenta las Circulares 430-026 del 24 de abril de 2025 y 430-048 del 12 de agosto de 2025, las cuales establecen las directrices en los términos de respuesta a 13 días.

Nº	RADICADO	FECHA RADICADO	RESPUESTA AL USUARIO	TIEMPO CONTESTACION	MATRICULA	ANALISTA
1	179619	7/01/2025	22/01/2025	13 DIAS	190428	DSAAVEDRA
2	179620	22/04/2025	5/05/2025	8 DIAS	56919	DSAAVEDRA
3	179621	7/01/2025	10/01/2025	3 DIAS	185373	JAIMEC
4	179622	5/08/2025	6/08/2025	1 DIA	174600	OSCARB
5	179623	7/01/2025	21/01/2025	10 DIAS	92948	WILFREDDP
6	179625	7/01/2025	16/01/2025	7 DIAS	175216	WILFREDDP
7	179627	20/02/2025	8/03/2025	12 DIAS	127145	DSAAVEDRA
8	179631	3/07/2025	7/07/2025	1DIA	137068	JAIMEC
9	179637	7/01/2025	22/01/2025	1 DIA	188481	DSAAVEDRA
10	179639	7/01/2025	24/01/2025	13 DIAS	120170	DSAAVEDRA
11	179640	7/01/2025	22/01/2025	11 DIAS	188481	DSAAVEDRA
12	179642	7/01/2025	10/01/2025	3 DIAS	104053	JAIMEC
13	179643	7/01/2025	15/01/2025	6 DIAS	136312	WILFREDDP
14	179644	7/01/2025	21/01/2025	10 DIAS	155975	OSCARB
15	179645	07/01/2025	21/01/2025	10 DIAS	155975	OSCARB
16	179646	7/01/2025	15/01/2025	6 DIAS	72342	SANDRAMCS
17	179648	07/01/2025	15/01/2025	6 DIAS	136312	WILFREDDP
18	179649	2/01/2025	10/01/2025	5 DIAS	186596	JAIMEC
19	179651	19/12/2024	10/01/2025	13 DIAS	152998	FAIVERC
20	179656	7/01/2025	10/01/2025	3 DIAS	188488	JAIMEC
21	179657	7/01/2025	16/01/2025	7 DIAS	146808	OSCARB
22	179659	7/01/2025	13/01/2025	4 DIAS	92738	JAIMEC
23	179660	24/01/2025	11/02/2025	12 DIAS	97212	OSCARB
24	179262	7/01/2025	13/01/2025	4 DIAS	92738	JAIMEC
25	179663	13/05/2025	21/05/2025	6DIAS	175607	JAIMEC
26	179667	7/01/2025	13/01/2025	4 DIAS	188473	JAIMEC
27	179668	7/01/2025	24/01/2025	13 DIAS	146654	DSAAVEDRA
28	179672	7/01/2025	22/01/2025	11 DIAS	93986	DSAAVEDRA

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 30 de 47

29	179674	10/06/2025	2/07/2025	15 DIAS	6920	DSAAVEDRA
30	179675	7/01/2025	21/01/2025	10 DIAS	189691	WILFREDDP
31	179680	12/12/2024	3/01/2025	14 DIAS	130456	DSAAVEDRA
32	179681	13/01/2025	16/01/2025	8 DIAS	51100	WILFREDDP
33	179682	8/07/2025	14/07/2025	4 DIAS	87775	SANDRAMCS
34	179684	7/01/2025	21/01/2025	10 DIAS	188891	WILFREDDP
35	179696	9/01/2025	20/01/2025	7 DIAS	179100	FAIVERC
36	179687	2/04/2025	10/04/2025	6 DIAS	6653	JAIMEC
37	179688	9/01/2025	21/01/2025	8 DIAS	60752	FAIVERC
38	179691	5/08/2025	6/08/2025	1 DIA	119043	FAIVERC
39	179692	20/12/2024	7/01/2025	10 DIAS	34105	OSCARB
40	179693	2/12/2024	12/12/2024	8 DIAS	177107	JAIMEC
41	179700	9/01/2025	14/01/2025	3 DIAS	187698	JAIMEC
42	179704	7/01/2025	15/01/2025	6 DIAS	136312	WILFREDDP
43	179705	9/01/2025	15/01/2025	4 DIAS	178552	JAIMEC
44	179706	9/01/2025	15/01/2025	4 DIAS	153697	JAIMEC
45	179707	9/01/2025	21/01/2025	8 DIAS	54873	WILFREDDP
46	179698	13/06/2025	4/07/2025	13 DIAS	167962	FAIVERC
47	179709	9/01/2025	14/01/2025	3 DIAS	187615	JAIMEC
48	179711	9/01/2025	21/01/2025	8 DIAS	189986	WILFREDDP
49	179717	9/01/2025	21/01/2025	8 DIAS	150582	WILFREDDP
50	179720	5/08/2025	6/08/2025	1 DIA	123807	WILFREDDP
51	179723	9/01/2025	21/01/2025	8 DIAS	186106	WILFREDDP
52	179725	6/12/2024	26/12/2024	13 DIAS	148102	MONICAD
53	179727	27/05/2025	16/06/2025	13 DIAS	4069	OSCARB
54	79731	9/01/2025	17/01/2025	6 DIAS	16313	FAIVERC
55	179732	9/01/2025	17/01/2025	6 DIAS	16313	FAIVERC
56	179733	25/08/2025	25/08/2025	1 DIA	167602	FERNANDOC
57	179745	5/08/2025	6/08/2025	1 DIA	23293	JAIMEC
58	179749	22/11/2022	29/11/2022	5 DIAS	58433	OSCARB
59	179754	6/08/2024	20/08/2024	10 DIAS	29160	FAIVERC
60	179756	24/01/2025	11/02/2025	12 DIAS	97212	OSCARB
61	179759	9/01/2025	21/01/2025	8 DIAS	181039	WILFREDDP
62	179766	9/01/2025	22/01/2025	9 DIAS	165370	FAIVERC

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 31 de 47

63	179767	17/12/2024	7/01/2025	12 DIAS	90713	JAIMEC
64	179768	9/01/2025	23/01/2025	10 DIAS	114306	FAIVERC
65	179770	9/01/2025	27/01/2025	12 DIAS	113605	FAIVERC
66	179773	9/01/2025	20/01/2025	7 DIAS	180053	JAIMEC
67	179775	24/12/2024	30/12/2024	3 DIAS	92865	MONICAD


Según el muestreo realizado se pudo evidenciar que se dio contestación a los usuarios en unos términos mínimos de contestación tal como se puede evidenciar en la anterior tabla, en la cual se observan contestaciones de: (1, 3, 5, 7, 10 y máximo 13 días) lo cual se encuentra dentro de los términos establecidos.

VERIFICAR Y ACTUAR


8. Planes de mejoramiento.

Se realiza revisión al Plan de Mejoramiento de auditoria efectuada en el mes de marzo de 2024.

HALLAZGO			
DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
<p>Incumplimiento en la actividad: “Dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor, establecida en el plan de acción.</p> <p>Cabe resaltar que de manera repetitiva se ha solicitado cumplir con esta actividad, sin embargo, no se ha evidenciado la adquisición del calificador</p>	<p>Se procederá a solicitar al Grupo de Informática de la empresa la adquisición de los calificadores o en su defecto el diseño de otro método de calificación de la atención al público.</p>	<p>Abril de 2024</p>	<p>Mediante oficio No.430-04797 de abril 17 de 2024 se solicitó al Grupo de Gestión Informática de la empresa la adquisición de los calificadores o la implementación de cualquier otro mecanismo de calificación de la atención al público. También se colocó en cada ventanilla el código QR para que los usuarios procedan a calificar la atención del funcionario.</p> <p>NOTA GRUPO AUDITOR: Se evidencia cumplimiento de la acción correctiva, al tener implementado en las ventanillas el Código QR, el cual permite la calificación de la atención prestada. Por lo anterior, se hace el cierre a este hallazgo.</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 32 de 47

OPORTUNIDADES DE MEJORA			
DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Organizar el archivo de gestión con base en las tablas de retención documental establecidas para el proceso, debido a que al momento de la auditoria no se contó con carpetas para su revisión, manifestando el proceso que no se están aplicando las TRD en el archivo del subproceso.	Se solicitará al Grupo de Gestión Humana de la empresa, la colaboración asignando al menos un pasante del SENA para realizar la actividad de organización del archivo de gestión	Abril de 2024	Mediante el oficio 430-04796 de abril 17 de 2023 se solicitó al Grupo de Gestión Humana de la empresa, la asignación de al menos un pasante SENA, con el fin de que realice las actividades de organización del archivo de gestión del Grupo, de acuerdo a lo establecido en las TRD. NOTA GRUPO AUDITOR: Si bien es cierto que cumplieron con la acción correctiva, la misma no fue eficiente, toda vez, que en la presente auditoria (agosto de 2025) continúan con el archivo de gestión sin su debida organización. Por lo anterior, la oportunidad de mejora continúa abierta.
Realizar control y aplicabilidad a lo establecido en las Circulares 430-001 del 23 de enero de 2023 y 430-003 del 09 de enero de 2024 en el cual se solicita a técnicos 03 y profesionales PQR el cierre de trámites a 13 días, teniendo en cuenta que se está dando respuesta en el término de 15 días según muestreo realizado	Se enviará nuevamente circular reiterativa a los Técnicos PQR y a los profesionales PQR, para que realicen los cierres de los procesos dentro de los (13) días.	Abril de 2024	Mediante circular No. 430-031 de abril 17 de 2024, se le reitero a los Técnicos 3 y Profesionales de PQR, sobre la necesidad de realizar el cierre de los tramites en un término de (13) días. NOTA GRUPO AUDITOR: Con base en revisión a selectivo de contestación de PQRS, se evidencia contestación en el término máximo de 13 días. Por lo anterior se da cierre a la oportunidad de mejora.
Actualizar estado de los procesos, vigencia de los procesos, tramite de los	Se solicitará al funcionario encargado de esta	Mayo de 2024	Se dio instrucción a la profesional Jurídica del Grupo de Atención al cliente y PQR, sobre la necesidad

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 33 de 47

procesos (pliego de cargos, alegatos de conclusión, requerimientos SAP, reposición sanción, revocatoria directa, auto de prueba), toda vez que no fue posible hacer un comparativo con el año inmediatamente anterior y además establecido para la presente auditoría, por no contar con dicha información actualizada a diciembre de 2023	labor actualizar la información de acuerdo al requerimiento realizado en la auditoria.	de tener actualizada la información de los procesos que hacen parte de esta actividad. NOTA GRUPO AUDITOR: No se cuenta con evidencia del cumplimiento.
--	--	---

Con base en lo detallado anteriormente en observaciones, se hace cierre al plan de mejoramiento.


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

AÑO 2025


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 34 de 47

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta %	Medición del indicador %	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ENERO	80	94,5	118,1	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.
FEBRERO	80	93,3	116,7	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.
MARZO	80	93,6	117,0	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.
ABRIL	80	94,3	117,8	Para el periodo de ABRIL 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.
MAYO	80	94,2	117,7	Para el periodo de MAYO 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.
JUNIO	80	94,6	118,2	Para el periodo de JUNIO 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.


2. PQR COMERCIAL

AÑO 2025


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 35 de 47

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplir.	Análisis del Resultado
ENERO	0,9	0,6	152,8	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, congelados e inconformidad con consumos facturados. Sin embargo, también es importante que se sigan cargando 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.
FEBRERO	0,9	0,6	146,9	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, congelados e inconformidad con consumos facturados. Sin embargo, también es importante que se sigan cargando 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.
MARZO	0,9	0,6	149,4	Para el periodo de MARZO 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 sigan cargando 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.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
			VERSIÓN: 05
			Página 36 de 47

ABRIL	0,9	0,6	155,6	Para el periodo de ABRIL 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 sigan cargando 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.
MAYO	0,9	0,6	144,1	Para el periodo de MAYO 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 sigan cargando 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.
JUNIO	0,9	0,6	163,6	


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 37 de 47

3. RECLAMACION COMERCIAL

AÑO 2025

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ENERO	0,7	0,5	133,0	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 todos 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 aditivo, correctamente cargadas en el sistema) que nos permitan brindar claridad y respuesta eficiente a las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.
FEBRERO	0,7	0,6	125,1	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 todos 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 aditivo, correctamente cargadas en el sistema) que nos permitan brindar claridad y respuesta eficiente a las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.
MARZO	0,7	0,5	130,8	Para el periodo de MARZO 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 todos 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 aditivo, correctamente cargadas en el sistema) que nos permitan brindar claridad y respuesta eficiente a las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 38 de 47

ABRIL	0,7	0,5	143,3	Para el periodo de ABRIL 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 todos 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.
MAYO	0,7	0,5	134,4	Para el periodo de mayo 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 todos 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.
JUNIO	0,7	0,4	178,4	

4. Índice de atención de PQR Acueducto – IPQRAC

AÑO 2025

SEGUIMIENTO AL INDICADOR				
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 39 de 47

ENERO A MARZO DE 2025	0	100	100%	El Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley, al 100% de las PQRs, presentadas por los usuarios; y las cuales son asociadas al reporte establecido en la resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que la modifique, adicione, sustituyen o aclaren. El número de PQRs para el primer trimestre de la vigencia 2023; fue de 2.236
ABRIL A JUNIO DE 2025	0	100	100%	El Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley, al 100% de las PQRs, presentadas por los usuarios; y las cuales son asociadas al reporte establecido en la resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que la modifique, adicione, sustituyen o aclaren. El número de PQRs para el primer trimestre de la vigencia 2023; fue de 2.236

El subproceso en sus cuatro indicadores tiene un rango de evaluación bueno.

Se le recomienda realizar un mejor análisis de los resultados obtenidos.

CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO


10. Matriz de requisitos legales

Resolución de 2024 (sin número de Resolución y publicada en normograma página 64) Por medio de la cual se Sanciona a una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios por incumplimiento a la Circular Externa SSPD No.000003 de 2004, por la no remisión dentro de los tres días siguientes a la notificación del acto administrativo, para surtir el recurso de apelación y trámite de segunda instancia.

Evidencia de Cumplimiento: Normatividad legal que se encuentra plasmadas en los actos administrativos relacionados con pretensiones encaminadas a los temas relacionados con el servicio de acueducto y alcantarillado que presta esta entidad.

Concepto 176 de 2023 - Decretar pruebas (reclamo recurso) una vez vencido el periodo probatorio, en cumplimiento del debido proceso

Evidencia de Cumplimiento: Normatividad legal que se encuentra plasmadas en los actos administrativos relacionados con pretensiones encaminadas a los temas relacionados con el servicio de acueducto y alcantarillado que presta esta entidad.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 40 de 47

11. Riesgos:

- Probabilidad de ordenar la reliquidación o el reajuste de consumos facturados por la indebida o incorrecta valoración de los hechos de facturación.

Actividad Control: Reinducción y capacitación de los funcionarios del área encargados de realizar solución directa y de dar respuesta escrita a las reclamaciones y recursos

Seguimientos:

Marzo 25 de 2025: Se realiza capacitación cobro coactivo

Circular no. 430- 009 Lineamientos básicos convenios de facturación conjunta

circular 430-011, con normatividades vigentes en prohibición de documentos a los que se tiene acceso o reposan en la entidad

Circular 430-013 Relación matriculas corregidas por lectura incorrecta y suspendidos con cuenta al día

430-017 Carga de lectura y fotografías sistemas SOLIN

430-020 suspensión del servicio por incumplimiento al CCU y a la obligación contenida en la ley 142 de 1994"


Junio 25 de 2025: Se convoca a capacitación el día 21 de abril de 2025, mediante circular 430-023 del 31 de marzo de 2025 sobre actualización tarifaria.

- Probabilidad de incurrir en circunstancias o hechos que configuren causales de Silencio Administrativo Positivo.

Actividad Control: Revisión aleatoria de los Actos Administrativos para calificación de la calidad de respuesta identificando y corrigiendo errores en los mismos.

Capacitación o reinducción trimestral a los analistas y profesionales encargados de dar respuesta escrita a las reclamaciones.

Comunicaciones escritas sobre aspectos relacionados con el contenido de las respuestas.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 41 de 47

Seguimientos:

Marzo 25 de agosto de 2025: "Circular 430-01 respuesta derechos de petición, quejas, reclamos, y recursos y silencio administrativo positivo / temas varios

Circular 430-05 Reunión temas generales actos administrativos

Circular 430-011, con normatividades vigentes en prohibición de documentos a los que se tiene acceso o reposan en la entidad

Circular 014-015-016 Reunión temas generales AA

junio 25 de 2025: "Capacitación derechos de petición

Circular 430-028 29-04-2025 términos de respuesta radicados después de semana santa.

Circular 430-030 27-05-2025 citación a reunión temas generales AA

Circular 430-031 29-05-2025 corrección texto en notificaciones electrónicas revisión AA

Circular 430-033 03-06-2025 directriz para el viernes 20 de junio

Riesgos de Corrupción


- ✓ Posibilidad de hacer uso indebido de los sistemas de información o de la información de la empresa para obtener un beneficio propio o de un tercero

Actividad Control:

- Sensibilización sobre las consecuencias del mal uso de la información de los sistemas de información de la empresa

Seguimiento: 25/03/25

- Se socializa circula 430-006 PREVENCIÓN DEL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRAS FUNCIONES.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 42 de 47

Riesgos de Corrupción

- ✓ Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para para modificar, alterar o suprimir información de la factura de servicios públicos de acueducto y alcantarillado en beneficio propio.

Actividad Control:

- Revisión aleatoria de los actos administrativos donde se ordena el cambio de datos básicos.

Seguimiento: 25/03/25

- Se realiza revisión aleatoria de los Actos Administrativos, y se envía para ser corregidos,

Comités a los cuales asiste:

- ✓ **Apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia y Apertura buzón de sugerencias, quejas, felicitaciones**


- ✚ Se realizará la apertura de la urna mensualmente, los primeros (5) días hábiles de cada mes, la convocatoria será realizada por el Profesional Especializado Grado III Atención al Cliente y P.Q.R. tres días antes a los responsables del funcionamiento
- ✚ Realizar apertura del buzón de sugerencias: Se realizará la apertura, cuando existan QSF en el buzón, de forma mensual los primeros (5) días de cada mes, la convocatoria será realizada por el Profesional Especializado Grado III Atención al Cliente y P.Q.R. (3) tres días antes a los responsables del funcionamiento

Se evidencia oficios de convocatoria y Actas de apertura de Urna de la transparencia y Acta de apertura buzón de sugerencias.

Vienen cumpliendo con lo estipulado para dicho Comité.

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

El archivo de gestión del área Comercial se encuentra en custodia y en proceso de organización en la bodega de Chapetón a cargo del personal de Gestión Documental.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 43 de 47

Sin embargo, en la oficina de F25 Subproceso Atención al Cliente y PQR se llevan carpetas como: Actas, Comunicaciones Oficiales, Circulares, las cuales no se encuentran debidamente archivadas ni organizadas según las tablas de retención documental.


- Por lo anterior, se deja nuevamente como oportunidad de mejora: Organizar el archivo de gestión con base en las tablas de retención documental establecidas para el subproceso, debido a que al momento de la auditoria se evidencia una sola carpeta con todo tipo de documentación, lo que quiere decir que no se están aplicando las TRD en el archivo del subproceso.

CONCLUSIONES:





- ✓ Se dio cumplimiento al plan de acción en un 100% de la vigencia 2024.
- ✓ El rango de evaluación de los cuatro (04) indicadores del subproceso es Bueno.
- ✓ Se da cumplimiento a la apertura del buzón de sugerencias y urna de transparencia.
- ✓ Vienen dando cumplimiento a la actividad: “Reducir el tiempo de respuestas de 15 a 13 días”, según el muestreo aleatorio realizado por el grupo auditor.
- ✓ Durante el periodo 2023-2024-2025; la empresa no ha sido notificada de ninguna sanción económica, por parte de las entidades de control.

RECOMENDACIONES:

- ✓ 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 recomienda realizar un mejor análisis de los resultados obtenidos en los indicadores establecidos para el subproceso.


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 44 de 47

REGISTRO FOTOGRAFICO

 <p>Circular No. 430 – 052</p> <p>FECHA: agosto 05 de 2024</p> <p>DE: Profesional Especializado 03 – Gestión Atención al Cliente y PQR</p> <p>PARA: Técnicos Administrativos 03 – Profesionales PQR</p> <p>ASUNTO: Directriz términos de respuesta para P.Q.R.</p> <p>Como líder del proceso de Gestión Atención al Cliente y P.Q.R; me permito indicarle que las respuestas a los trámites que ingresan, y los respectivos cierres de los mismos en las plataformas Solin y Camaleón; deben generarse en un periodo, no superior a 13 días.</p> <p>Lo anterior atendiendo las observaciones generadas en el informe de auditoría, realizado por la oficina de control interno; donde nos señalan el incumplimiento a lo pactado en el Plan de Acción 2024; en el cual nos trazamos como objetivo reducir los tiempos de respuesta de 15 a 13 días.</p> <p>Se ha evidenciado un continuo incumplimiento a esta directriz, por lo que les recuerdo que es de estricto cumplimiento.</p> <p>Cordialmente,</p>  <p>LILIANA GONZALEZ MORA Profesional Especializado G 03 Líder del proceso de Gestión Atención al Cliente y P.Q.R Proyecto: Marcela Casasas – Técnico 01 Atención al Cliente y PQR</p>	 <p>CIRCULAR No. 430-070</p> <p>Fecha: 21 de octubre de 2024</p> <p>De: Profesional Especializado 03 – Líder Gestión Atención al Cliente y PQR.</p> <p>Para: Analistas Técnico 03 y profesionales Jurídicos de P.Q.R</p> <p>Asunto: seguimiento de trabajo – Gestion al Cliente y PQR.</p> <p>Cordial saludo.</p> <p>Teniendo en cuenta que el grupo de Gestión atención al cliente y PQR, cuenta con un plan de acción y de mejora continua del proceso, se convoca de manera respetuosa mesa de trabajo para el día 23 de octubre de 2024 a las 7:00 am, en las instalaciones de Calle 60 - edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta.</p> <p>Lo cual nos permite una mayor organización y control a la hora de dar respuestas oportunas y positivas para nuestros usuarios.</p> <p>Cordial saludo,</p>  <p>LILIANA GONZALEZ MORA Líder Atención al Cliente y P.Q.R</p>
---	---

www.ibal.gov.co

#ibal SA ESP Oficial | ibal SA ESP | ibaloficial | ibal





Centros de Atención Personalizada C.A.P.
Carrera 3 No. 5-94
Carrera 3 No. 41-16 Local 200 Edificio P25
Sede Institucional
Carrera 5 No. 1-04 Barrio La Póla
Calle 60 con Carrera 5ta. - A edificio CANI NORTE Barrio La Floresta
Caracas de Atención
116 / (004) 270 8303 / 3133333234 Bogotá - Teléfonos
ventas@ibalsig.gov.co
NIT. 800.089.809.6

CIRCULAR No. 430-074

Fecha: octubre 24 de 2024

De: Liliana González Mora – Líder Gestión Atención al Cliente y PQR.

Para: Técnico 03 – Atención al Cliente y PQR.

Asunto: Teoría Del acto Administrativos.

Cordial Saludo.

En cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Acción 2024 y como una oportunidad de mejora continua del proceso, de manera respetuosa me permito citarlos a la siguiente capacitación:

Tema: Teoría del Acto Administrativo en los Servicios Públicos

Fecha y hora: 29 de octubre del 2024 de 7:30 am a 9:30 am.

Lugar: Sala de Juntas Sede Calle 60.

Facilitadora: Dra. MYRIAM ALEXANDRA BUSTAMANTE URUEÑA

La doctora Myriam Alexandra Bustamante Urueña, es Abogada Especialista en Derecho Administrativo y Servicios Públicos Domiciliarios de la Universidad Externado de Colombia y Magister en Derecho Público de la misma institución. Abogada adscrita a la secretaría general de la Empresa IBAL, S.A. E.S.P., actualmente encargada del área de Cobre Coactivo en el Grupo de Cobro Coactivo.

Agradecemos la puntual asistencia.

Cordialmente,


LILIANA GONZÁLEZ MORA
Líder Gestión Atención al Cliente y P.Q.R.

www.ibal.gov.co
f ibal SA ESP Oficial @ ibal SA ESP X ibaloficial



CÓDIGO: GHR-004

FECHA VIGENCIA:
2017-05-18

VERSIÓN: 04

Página 1 de 2


ASISTENCIA A CAPACITACION

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



TEMA: Teoría de acto administrativo en S.P. HORA: 7:30 AM
PRESTADORA DEL SERVICIO: SECRETARÍA GENERAL FACILITADOR: BUSTAMANTE

No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Uribe y Campos	74129142	Técnico 3	PQR	Uribe.comcast.net	
2	Angela Pineda	5021417	Técnico 3	PQR	angelapineda@gmail.com	
3	David Rosales	11610020	Tec 3	PQR	davidrosales@gmail.com	
4	Liliana González	51855183	Prof. E.3	PQR	Liliana.Gonzalez@ibal.gov.co	
5	Juan Javier Cruz	98194352	Técnico 3	PQR	juanjaviercruz@gmail.com	
6	Julio Cesar Ruiz	20551078	Tec.02	Cartera	juliocezar@gmail.com	
7	Guillermo de la Cruz	7522718	Tec.3	PQR	guillermodeacruz@gmail.com	
8	Gessika Vasquez	14058338	Tec.3	PQR	gessikavasquez@gmail.com	
9	Jose Juan Bero	11046448	Prof.	PQR	ol.bengoalduch	
10	Jose Trujillo	51831380	prof. Univ. Car. Terce	PQR	JoseTrujillo@gmail.com	
11	Francisco Rangel	2853184	prof. Univ. Car. Terce	PQR	FranciscoRangel@gmail.com	
12	Francisco Rangel	11047314	Prof. 3	PQR	FranciscoRangel@gmail.com	



ASISTENCIA A CAPACITACION

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GHR-004

FECHA VIGENCIA:
2017-05-18

VERSIÓN: 04

Página 1 de 3

TEMA: SEMINARIO DERECHO DE PETICIÓN Y ACCIONES DE TUTELA


HORA: 2:00 P.M.

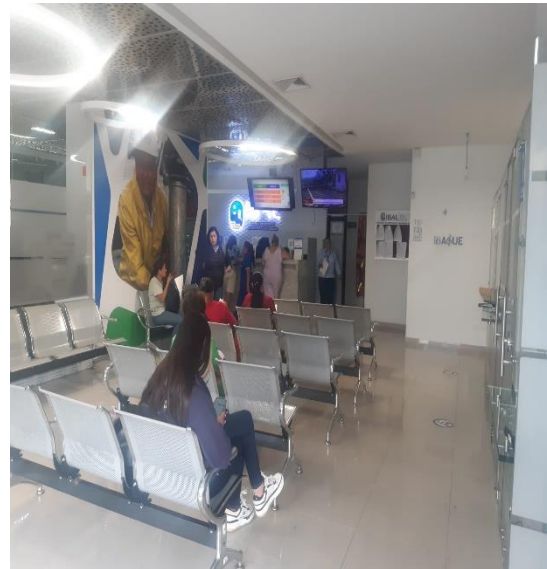
FECHA: OCTUBRE 24/2024


PRESTADORA DEL SERVICIO: E.S.A.P.

FACILITADOR: LORENA RANGEL

No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Liliana González	51855183	Prof. Exp. 3	PQR		
2	Jose Luis Chavez	51829123	Tec. 03	PQR		
3	Gessika Vasquez	14058338	Técnico 03	PQR		
4	Raul Sarmiento	11610020	Tec. 2	PQR		
5	Juan Javier Cruz	98194351	Técnico 2	PQR		
6	Angela Pineda	5021417	Técnico 3	PQR		
7	Jose Juan Bero	11046448	Prof. Univ.	PQR		
8	Jose Trujillo	14139142	Tec. 3	PQR		
9	Francisco Rangel	2853184	Tec. 3	PQR		
10	Francisco Rangel	51855183	Prof. Univ.	PQR		
11	Francisco Rangel	38261048	Prof. Univ.	PQR		
12						
13						

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 46 de 47



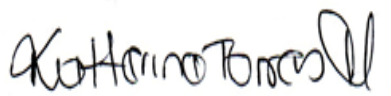
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 47 de 47

NOTA DE CIERRE DE AUDITORIA

El día 09 de septiembre de 2025, se realizó lectura del informe de auditoría a la Líder del Subproceso de Atención al Cliente y PQR, en dónde la misma manifiesta que durante el desarrollo de la auditoría se logró subsanar la oportunidad de mejora: “Se reitera la oportunidad de mejora dejada en auditoria de gestión efectuada en marzo de 2024 en el cual se establece: Organizar el archivo de gestión con base en las tablas de retención documental establecidas para el subproceso, debido a que al momento de la auditoria se evidencia una sola carpeta con todo tipo de documentación, lo que quiere decir que no se están aplicando las TRD en el archivo del subproceso”.



MARLY GIL BARBOSA
Líder del Equipo Auditor



KATTERINE TORRES MENDEZ
Apoyo Equipo Auditor