

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 2025

ENERO DE 2026

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 116 – WHATSAPP 3167037777

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 31 de diciembre) de la vigencia 2025, 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 2025, 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 2025, 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. 430-0117 del 06 de enero de 2026 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR:

- Cuantos usuarios hay a 31 de diciembre de 2025

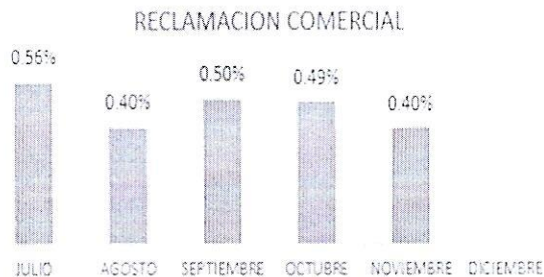
De acuerdo con el cronograma de facturación correspondiente al periodo facturable de diciembre/2025, este se encuentra en proceso de ejecución, por tanto, el dato del número total de Usuarios facturados con corte al periodo de facturación de diciembre/2025, sería reportado para el mes de febrero/2025.

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

Total, usuarios facturados periodo de noviembre de 2025	190.844
---	---------

- 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.

PERIODO	# DE PQR ESCRITOS Y VERBALES	TOTAL USUARIOS	TOTAL
JULIO	1040	187,286	0.56%
AGOSTO	754	188,758	0.40%
SEPTIEMBRE	946	190,024	0.50%
OCTUBRE	927	190,481	0.49%
NOVIEMBRE	757	190,844	0.40%
DICIEMBRE			
TOTAL			0.47%

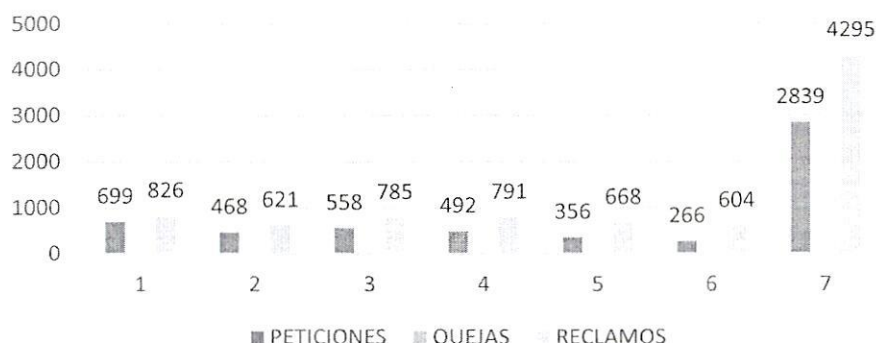


- PQR's recibidas mensualmente por modalidad de peticiones de julio a diciembre de 2025

PQR'S JULIO A DICIEMBRE 2025				
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
JULIO	699	0	826	1525
AGOSTO	468	0	621	1089
SEPTIEMBRE	558	0	785	1343
OCTUBRE	492	0	791	1283
NOVIEMBRE	356	0	668	1024
DICIEMBRE	266	0	604	870
TOTAL	2839	0	4295	7134

Durante el segundo semestre de 2025 se recibieron 7314 peticiones.

PQR'S JULIO A DICIEMBRE 2025



En el total de PQR's del segundo semestre de 2025 se ve reflejado que un 50% corresponde a la modalidad de peticiones, un 50% a la modalidad de reclamaciones y un 0.0% a la modalidad de quejas.

- Porcentaje de PQR escritos y verbales recepcionados de julio a diciembre de 2025:

Durante el segundo semestre se recibieron un total de 1696 PQR verbales, y 3451 escritos discriminados así:

CANALES DE COMUNICACIÓN	TOTAL	%
E.MAIL	1980	27.8%
ESCRITAS	3451	48.4%
TELEFONICA	7	0.1%
VERBALES	1696	23.8%
TOTAL	7134	100.0%

Para un total de: Porcentaje de PQR's escritos : 76.2%
Porcentaje de PQR's verbales: 23.8%

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de julio a diciembre de 2025 dentro de los términos de ley

PQRS escritas y verbales (julio/2025 a diciembre/2025)		
Descripción	Total	Porcentaje de PQRS (%)
Número total de PQRS Radicadas	7134	100
Número total de PQRS Resueltas	6525*	91.5
Número total de PQRS en términos para resolver	609**	8.5

Se informa que la Empresa dentro del término de ley, emite respuesta al 100% de las Pqr's presentadas por los usuarios; se deja constancia que el total de 6525 pqr's resueltas, fueron resueltas dentro del término legalmente establecido, sin que hasta la fecha se haya configurado silencio administrativo positivo alguno.

El total de las 609 pqr's pendientes de resolver, a la fecha se encuentra dentro del término legal . (Ley 142 de 1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015), resaltado que esta Oficina tiene un el promedio de respuesta, que no supera los 13 días

- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de julio a diciembre de 2025 por fuera de los términos de ley.

PQRS escritas y verbales (julio/2025 a diciembre/2025)		
Descripción	Total	Porcentaje de PQRS (%)
Número total de PQRS resueltas	6525*	100
Número total de PQRS Resueltas	0	0

Nota: se deja constancia que el total de 6525 pqrs resueltas, fueron resueltas dentro del término legalmente establecido, sin que hasta la fecha se haya configurado silencio administrativo positivo alguno

- Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de julio a diciembre 31 de 2025:

PQRS escritas y verbales (julio/2025 a diciembre/2025)		
Descripción	Total	Porcentaje de PQRS (%)
Número total de PQRS Radicadas	6525*	100
Número total de PQRS en términos para resolver	0	0

El total de las 609 pqrs pendientes por resolver, a la fecha se encuentra dentro del término legal, resaltado que esta Oficina tiene un el promedio de respuesta, que no supera los 13 días

➤ Discriminación de PQR'S por canales de atención:

Medio de Presentación	Total
E-MAIL	1980
ESCRITA	3451
TELEFONICA	7
VERBAL	1696
TOTAL	7134

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

Total, de PQR recibidas en el primer semestre	7134
Total, de PQR que no requieren respuestas	0
Total, de PQR que si requieren respuesta	7134
Total, de PQR resueltos	6525
Total, de PQR pendientes por responder	609

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

De acuerdo con el procedimiento administrativo establecido en los artículos 56 y ss., 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, para realizar la notificación personal a los Usuarios de las respuestas emitidas a las PQRS, esta se realiza dentro del término legamente concedido, a través de los siguientes medios

1. Correo Certificado 4-72.

2. Notificación electrónica certificada por 4-72, desde el buzón 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:

Respecto del buzón físico de quejas, sugerencias y felicitaciones, ubicado en los diferentes puntos de atención al Usuario (Sede 60 y Sede F25) y buzón Electrónico (página web www.ibal.gov.co), son revisados con una periodicidad mensual y se apertura la primera semana de cada mes. Con la presencia de los funcionarios responsables de su seguimiento

Acciones realizadas para el tratamiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones:

Una vez, clasificadas y debidamente analizadas las quejas, sugerencias y felicitaciones, el Grupo interdisciplinario de la Entidad, procede a realizar dejar constancia en acta la cantidad encontrada y el tratamiento que se debe iniciar con cada una, acciones consistentes en:

1. Quejas: Se definen las acciones correctivas y preventivas para evitar su reincidencia, remitiendo la misma a Líder responsable y/o si es el caso a la Oficina de Control Disciplinario para que se estudie la viabilidad de iniciar la acción disciplinaria correspondiente contra el funcionario responsable.
2. Sugerencia: Se remite al Líder responsable, para que estudie su factibilidad, tome las acciones de mejora necesarias y remita respuesta al usuario en caso que haya registrado dirección y/o números telefónicos de contacto.
3. Felicitaciones: De manera oficiosa se remite la exaltación al funcionario con copia a su hoja de vida.

Para el caso de las Quejas, sugerencias anónimas, del mismo modo se remite al área responsable de tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

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

Pqr's recibidos a través de la página web de la empresa www.ibal.gov.co , Menú ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA -Link Tramites y Servicios, julio a

✚ Ibal SA ESP Oficial ✚ Ibal SA ESP ✚ Ibaloficial ✚ Ibal



IBAL



diciembre de 2025, estos trámites son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co proceso encargado de iniciar el trámite del radicado a través del software de Gestión Documental CAMALEON.

- Cuantos PQR se han recibido a través de la página Web de la Empresa de julio a diciembre de 2025.

N.	Tramite o Servicio	Total
1	Quejas /Reclamo	632
2	Inscripción de Matricula definitiva e Independización	4
3	Certificación Contrato	2
4	Suspensión del servicio por Mutuo Acuerdo	4
5	Cancelación de Matricula IBAL	3
6	Caracterización de Vertimientos Líquidos	14
7	Servicio de Suministro de Micromedidor	5
8	Limpieza de alcantarillado, sumideros, pozo y/ pasacalles	1
9	Visita técnica alcantarillado	0
10	Servicio de Equipo de Succión presión Vactor	7
11	Servicio de inspección con Video Robot	1
12	Autorización acometida de alcantarillado	4
13	Servicio de compresor	3
14	Servicio de Geófono Externo	15
15	Ventanilla Única	292
		241
16	Reporte de Daños	
17	Solicitud de Información	32
18	Sugerencia/propuesta	2
19	Petición	378
20	Queja o denuncia anónima	15
21	Denuncia	3
22	Servicio Levantamiento de Micromedidor	0
TOTAL		1.658

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.



The screenshot shows the Ibal website interface. At the top, there are logos for Ibal, the Municipality of Ibagué, and the Tolima Department. Below the logos is a navigation bar with links: Inicio, Ibal, Atención y Servicio a la Ciudadanía, Transparencia, Participe, and Sala de Prensa. The main heading is 'RECEPCIÓN DE REPORTES, INQUIETUDES, PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS'. Below this heading are three boxes: 'Chat Virtual: Lunes a viernes', 'Línea whatsapp: 3133931214, Línea 116: 60827008103, Lunes a viernes Para reporte de daños', and 'Horario: 7:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes'. At the bottom, there are icons for 'PQRS', 'DESCARGA TU FACTURA', 'DENUNCIA', and 'PROVEEDORES'.

- Resumen de los reportes generados por diferentes conceptos de PQRs por la línea 3167037777 al Call Center de julio a diciembre 31 de 2025 y en qué estado se encuentran.

Mediante oficio No. 300 - 0001 de Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2025. En dicho archivo se encuentran los 3227 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 – Correspondientes a los periodos de julio a 31 de diciembre de 2025; en dicha relación, se especifica cada uno de los reportes recibidos tanto de acueducto como de alcantarillado y la cantidad de los mismos. (Anexo un (1) cuadro en Excel).

	TOTAL	Informados	Pendientes	Finalizados
Reporte total	3227	2086	2319	908

REPORTES RECIBIDOS CALL CENTER (Todos los Estados)

De : 2025-07-01 - A : 2025-12-30

DIVISION CONTROL PERDIDAS	
1) REVISIÓN DE MEDIDOR	21
2) MEDIDOR FRENADO	4
3) GEOFONO INTERNO	4
4) FUGA DE MEDIDOR CONTROL PERDIDAS	2
5) INSTALACION DE MEDIDOR	1
6) FRAUDE CONTROL PERDIDAS	1
Subtotal	33
DIVISION TECNICA ACUEDUCTO	
1) FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	1057
2) FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	657
3) FUGA DE MEDIDOR	188
4) DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	176
5) COMPRESOR	172
6) SIN SERVICIO ACUEDUCTO	169
7) DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	96
8) BAJA PRESION	51
9) REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	42

10) TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	32
11) VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	24
12) GEOFONO EXTERNO	23
13) ROBO DE MEDIDOR	23
14) DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	20
15) DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	15
16) TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	10
17) DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	10
18) REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	8
19) EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	8
20) GEOFONO - BARRIDO	7
21) DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	7
22) DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	6
23) DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO	5
24) INSTALACION DOMICILIARIA	4
25) FRAUDE ACUEDUCTO	4
26) INSTALACION VENTOSA	3
27) DAÑO EN LLAVE DE PASO	3
28) INSTALACION DE VÁLVULA	2
29) INSTALACION DE HIDRANTE	2
30) INSTALACION ACCESORIO ACUEDUCTO	2
31) RECUPERACION EN ASFALTO ACUEDUCTO	2
32) RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	2
33) MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	2
34) MANTENIMIENTO HIDRANTE	2
35) ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	2
36) CAMBIO DE RED MATRIZ	2
37) INSTALACION RED MATRIZ NUEVA DE 3"	1
38) CAMBIO DE VALVULA	1

39) INSTALACION DE VÁLVULAS INSP. REDES	1
40) MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	1
41) GEOFONO MARCADO	1
42) CONEXION TOMA DE AGUA	1
43) DAÑO RED MATRIZ 14" ACUEDUCTO	1
44) DAÑO RED MATRIZ 20 ACUEDUCTO	1
45) CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	1
46) DAÑO RED MATRIZ 16" ACUEDUCTO	1
47) EXCAVACION DE ACUEDUCTO	1
48) DAÑO RED MATRIZ 10" ACUEDUCTO	1
49) INST. TUBERIA 3" INSP. REDES	1
50) RECUPERACION DE ANDEN ACUEDUCTO	1
Subtotal	2852
DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO	
1) VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	96
2) DESTAPONAMIENTO RED DE ALCANTARILLADO	40
3) FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO	38
4) HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	29
5) FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	20
6) INSTALACION TAPA POZO	16
7) LIMPIEZA DE SUMIDERO	16
8) POZO REBOSADO	15
9) TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	14
10) INSTALACIÓN REJILLA	9
11) SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	7
12) POZO COLAPSADO	6
13) LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	5

14) LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	5
15) LIMPIEZA DE PASACALLE	4
16) POZO TAPADO	3
17) REPOSICION RED PRINCIPAL ALCANTARILLADO	3
18) BRIGADA LIMPIEZA CAJA INSPECCIÓN ALC. VACTOR	2
19) DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO	2
20) RECONSTRUCCIÓN PASACALLE	2
21) ACOMETIDA NUEVA ALCANTARILLADO	1
22) SUMIDERO COLAPSADO	1
23) RED COLAPSADA	1
24) BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	1
25) RECONSTRUCCIÓN POZO DE INSPECCIÓN	1
26) LIMPIEZA Y SONDEO BOX COULVER	1
27) LIMPIEZA DE POZO	1
28) BRIGADA LIMPIEZA DE POZO VACTOR	1
29) BRIGADA LIMPIEZA PASACALLE VACTOR	1
Subtotal	341
SECCION RECUPERACION CARTERA	
1) RECONEXIÓN (Cartera)	1
Subtotal	1

- 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).

En lo que respecta al punto No. 4 y conforme la relación suministrada de reportes del call center, se logra evidenciar que al 31 de diciembre de 2025, las afectaciones del servicio de acueducto pendientes son 2003 reportes.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños Acueducto	2852	851	2001

- 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 2025, las afectaciones del servicio de alcantarillado pendientes es 0.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños red Alcantarillado	341	22	319

- 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 y proceder a brindar una pronta y efectiva solución a nuestros usuarios y comunidad en general.

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 conforme a nuestras competencias.

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-003 del 07 de enero de 2026 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 2025 se recepcionaron 13344 peticiones las cuales se encuentran radicadas en el software de camaleón.



MES	2024	2025
JULIO	2.202	2.562
AGOSTO	2.168	2.117
SEPTIEMBRE	2.318	2.509
OCTUBRE	2.701	2.390
NOVIEMBRE	2.184	1.983
DICIEMBRE	1.717	1.785
Total, radicados	26.265	27.611

- Relación de Vencidos 2025

IBAL		IBAL	
1	1	1	1
2	2	2	2
3	3	3	3
4	4	4	4
5	5	5	5
6	6	6	6
7	7	7	7
8	8	8	8
9	9	9	9
10	10	10	10
11	11	11	11
12	12	12	12
13	13	13	13
14	14	14	14
15	15	15	15
16	16	16	16
17	17	17	17
18	18	18	18
19	19	19	19
20	20	20	20
21	21	21	21
22	22	22	22
23	23	23	23
24	24	24	24
25	25	25	25
26	26	26	26
27	27	27	27
28	28	28	28
29	29	29	29
30	30	30	30
31	31	31	31
32	32	32	32
33	33	33	33
34	34	34	34
35	35	35	35
36	36	36	36
37	37	37	37
38	38	38	38
39	39	39	39
40	40	40	40
41	41	41	41
42	42	42	42
43	43	43	43
44	44	44	44
45	45	45	45
46	46	46	46
47	47	47	47
48	48	48	48
49	49	49	49
50	50	50	50
51	51	51	51
52	52	52	52
53	53	53	53
54	54	54	54
55	55	55	55
56	56	56	56
57	57	57	57
58	58	58	58
59	59	59	59
60	60	60	60
61	61	61	61
62	62	62	62
63	63	63	63
64	64	64	64
65	65	65	65
66	66	66	66
67	67	67	67
68	68	68	68
69	69	69	69
70	70	70	70
71	71	71	71
72	72	72	72
73	73	73	73
74	74	74	74
75	75	75	75
76	76	76	76
77	77	77	77
78	78	78	78
79	79	79	79
80	80	80	80
81	81	81	81
82	82	82	82
83	83	83	83
84	84	84	84
85	85	85	85
86	86	86	86
87	87	87	87
88	88	88	88
89	89	89	89
90	90	90	90
91	91	91	91
92	92	92	92
93	93	93	93
94	94	94	94
95	95	95	95
96	96	96	96
97	97	97	97
98	98	98	98
99	99	99	99
100	100	100	100

- 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 enviar por el correo de 472. Y el segundo punto es del área comercial quien recepciona maneja y controla la salida de sus respuestas y son enviadas por el correo 472.

- 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 tramite y salida de las respuestas, como lo ordena el archivo general de la nación.

De igual forma desde el área de sistemas se nos brindó una herramienta en la intranet la que nos ha permitido adelantar medidas en el control de los términos para las respuestas oportunas de los PQR,s en los diferentes procesos de la empresa,

- Qué tipo de control de tiempos se realiza para las respuestas o cierre de trámites.

El proceso desde la implementación de la herramienta en la intranet viene realizando control de términos y realizando reporte de vencidos diarios, a cada líder de proceso para su conocimiento y tramite 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.

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

5. RECOMENDACIONES

- Se sugiere implementar indicadores de gestión y desempeño para el Call Center, que permitan medir el flujo de llamadas, tiempos de atención, resolución de reportes y nivel de satisfacción del usuario, facilitando el control y la mejora continua del servicio.
- Se sugiere fortalecer el análisis de causas recurrentes de las reclamaciones y reportes ciudadanos mediante mesas de trabajo interdependencias, que permitan diseñar e implementar acciones correctivas y preventivas orientadas a reducir el volumen de PQR, especialmente aquellas asociadas a fallas recurrentes en la prestación del servicio.
- Se sugiere acelerar la implementación del nuevo software de gestión documental, promoviendo su uso eficiente por parte de los funcionarios, especialmente en la digitalización oportuna de la documentación, a fin de evitar quejas por falta de respuesta o vencimiento de plazos legales.
- Se sugiere fortalecer la capacitación continua del personal involucrado en la atención al usuario y gestión de PQR, enfocada en normatividad vigente, uso adecuado de herramientas tecnológicas, calidad en la respuesta y trato al ciudadano.

- Se sugiere promover una cultura organizacional de autocontrol, responsabilidad y mejora continua, incentivando el cumplimiento riguroso de los términos legales y la adecuada gestión de la información, con el fin de mejorar la percepción institucional, fortalecer la confianza ciudadana y prevenir riesgos legales o disciplinarios.

CONCLUSIONES

- Fomentar una cultura organizacional enfocada en el control y la mejora continua contribuye directamente al cumplimiento de la misión institucional, así como de los planes y metas establecidos. Esta cultura debe traducirse en una gestión oportuna y eficiente de las PQRSD, asegurando que la información sea cargada y finalizada adecuadamente en el sistema Camaleón, evitando así la ocurrencia de anomalías o vencimientos de términos.
- Es fundamental que los líderes de proceso ejerzan un control riguroso sobre los trámites y servicios relacionados con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), provenientes de los distintos canales de atención (página web, ventanilla única, línea telefónica, entre otros), para garantizar que las respuestas ofrecidas a los ciudadanos se realicen dentro de los tiempos estipulados por la normatividad vigente, fortaleciendo así la confianza institucional.
- El volumen significativo de PQR recibidas, especialmente en la modalidad de reclamaciones comerciales y reportes por daños en redes de acueducto, evidencia la necesidad de fortalecer acciones preventivas y correctivas en los procesos operativos, con el fin de disminuir la recurrencia de las solicitudes ciudadanas.
- El uso de múltiples canales de atención (presencial, web, correo electrónico, call center y software documental) ha permitido ampliar el acceso de los usuarios; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la articulación, trazabilidad y control integral de la información, especialmente en el software de gestión documental Camaleón, el cual actualmente opera de manera parcial.
- La ausencia de indicadores formales para medir el flujo y la eficiencia de atención del Call Center limita la capacidad de evaluación del desempeño y la

www.ibal.gov.co

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



IBAL





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

toma de decisiones oportunas para mejorar la atención de los reportes ciudadanos.


OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

www.ibal.gov.co

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



IBAL

