

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

PRIMER SEMESTRE 2026

JULIO DE 2026

www.ibal.gov.co

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



Contenido

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

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

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116 - 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 primer semestre (1 de enero a 30 de junio) de la vigencia 2026, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el primer semestre de la vigencia 2026, 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 primer semestre de 2026, 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. 430-06922 del 08 de julio de 2026 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR:

➤ **Cuantos usuarios hay a junio 30 de 2026**

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

Total, usuarios facturados periodo de junio de 2026.	194.446
--	---------

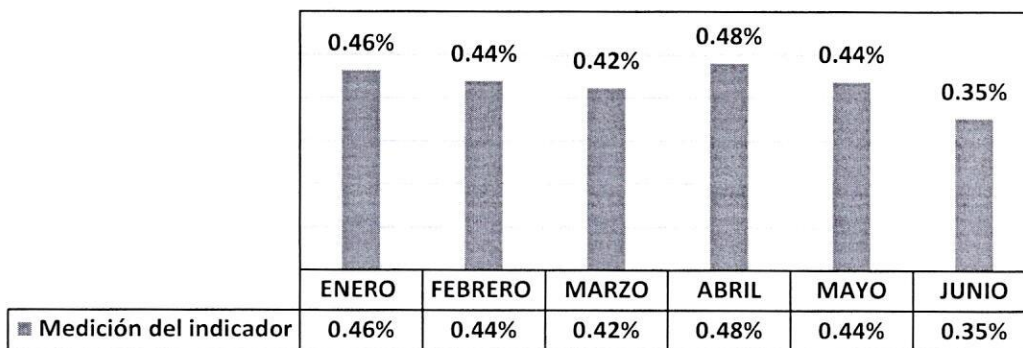
Total, usuarios facturados periodo de mayo de 2025.	187.013
---	---------

Observación: Corresponde al número de usuarios facturados para el periodo de consumos 05-2026, facturados durante el mes de junio de 2026.

➤ Datos de la trazabilidad del indicador de reclamación comercial de enero a junio; y en caso de incumplimiento informar acciones que se han tomado al respecto.

Mes	Total PQR escritos y verbales por mes	Total Usuarios facturados por mes	Medición del indicador
ENERO	884	190.716	0,46%
FEBRERO	843	192.156	0,44%
MARZO	818	193.544	0,42%
ABRIL	931	194.026	0,48%
MAYO	850	194.189	0,44%
JUNIO	685	194.446	0,35%
TOTAL			0,43%

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR RECLAMACION COMERCIAL
Periodo de medición: enero a junio de 2026



Teniendo en cuenta que la meta máxima del indicador es de 0,70%, se evidencia que durante todos los meses del periodo enero a junio de 2026 el indicador se mantuvo por debajo del límite establecido, por lo que se cumple la meta institucional.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el indicador cumple la meta institucional, ya que durante todos los meses evaluados y en el promedio acumulado del semestre (0,43%) se mantuvo por debajo del valor máximo permitido de 0,70%. En consecuencia, no se

www.Ibal.gov.co

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

evidencian incumplimientos que requieran la formulación de acciones correctivas.

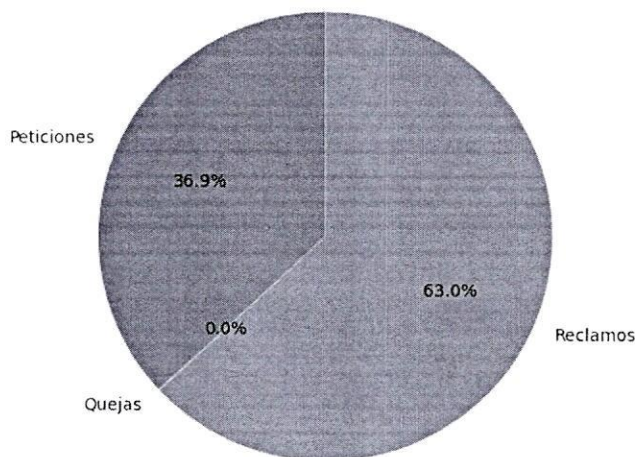
➤ **PQRs recibidas mensualmente por modalidad de peticiones de enero a junio de 2026**

PQR'S DE ENERO A JUNIO 2026				
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL PQR'S
ENERO	481	0	760	1241
FEBRERO	441	0	694	1135
MARZO	458	0	711	1169
ABRIL	391	0	873	1264
MAYO	389	2	723	1114
JUNIO	361	0	539	900
TOTAL PRIMER SEMESTRE PQR'S	2521	2	4300	6823

Durante el primer semestre de 2026 se recepcionarán 6823 peticiones.

En términos generales, se observa que los reclamos constituyen la principal causa de las PQR recibidas, representando cerca de dos terceras partes del total de solicitudes radicadas durante el semestre. No obstante, después del incremento registrado en abril, se evidencia una tendencia de reducción en el volumen de PQR durante mayo y junio, lo que podría estar asociado a la implementación de acciones de mejora en los procesos comerciales y de atención al usuario.

Distribución de PQR por modalidad
Enero a Junio 2026



En el total de PQR's del primer semestre de 2026 se ve reflejado que un 63% corresponde a la modalidad de reclamos, un 36.9% a la modalidad de peticiones y un 0.0% a la modalidad de quejas.

➤ **Porcentaje de PQR escritos y verbales recepcionados de enero a junio de 2026:**

Durante el primer semestre se recibieron un total de 1646 PQR verbales, y 3026 escritos discriminados así:

CANALES DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
E.MAIL	358	347	354	449	288	350	2146	31,5%
ESCRITAS	581	522	550	549	492	332	3026	44,3%
TELEFONICA	0	0	2	2	0	1	5	0,1%
VERBALES	302	266	263	264	334	217	1646	24,1%
TOTAL	1241	1135	1169	1264	1114	900	6823	100,0%

Resumen:

Modalidad de recepción	Porcentaje
% PQR verbales	24.1%
% PQR escritos	44.3%

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de enero a junio de 2026 dentro de los términos de ley

Se informa que la Empresa dentro del término de ley, emite respuesta al 100% de las Pqr's presentadas por los usuarios; así que las Pqr's que se encuentran pendiente de resolver con corte al 30 de junio de 2026 están dentro del término legal establecido para dar respuesta oportunamente. (Ley 142 de 1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015), del total de PQR recibidas (6823) están pendientes de respuesta y en termino oportuno 702, para un porcentaje del 10.3%.

- **Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de enero a junio de 2026 por fuera de los términos de ley.**

Como se informó anteriormente el Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley al 100% de las PQRs presentadas por los usuarios, razón por la cual el porcentaje de verbales resueltos de manera extemporánea equivalen a un 0%.

- **Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de enero a junio de 2026:**

Del total de PQR recibidas (6823) están pendientes de respuesta y en término oportuno 702, para un porcentaje del 10.3%.

Las 702 peticiones que se encuentran en término de respuesta al 30 de junio de 2026 corresponden al 10.3% de aquellas recibidas entre el 15 y el 30 de junio de 2026; y que serán atendidas dentro del término legal durante el mes de julio de 2026.

➤ **Discriminación de PQR'S por canales de atención:**

CANALES DE COMUNICACIÓN	%
Correo electrónico	31,5%
Ventanilla Única	44,3%
Atención Telefónica	0,1%
Verbales (front)	24,1%
TOTAL	100,0%

Se toma como base

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

Total, de PQR recibidas en el primer semestre	6823
Total, de PQR que no requieren respuestas	0
Total, de PQR que si requieren respuesta	6823
Total, de PQR resueltos	6121
Total, de PQR pendientes por responder	702



BUZON DE SUGERENCIAS

- Se informe respecto al buzón de sugerencias en la oficina F25 de servicio al cliente y P.Q.R, cada cuanto se revisa y que acciones se han tomado con las sugerencias encontradas de enero a junio de 2026:

El buzón se abre una vez al mes, durante la primera o segunda semana de cada periodo.

Acciones realizadas:

1. Remitir la queja al área correspondiente y contestar al usuario si no es anónima.
2. Enviar a la hoja de vida del funcionario las felicitaciones.
3. En caso de sugerencias, remitir al área competente para revisar la pertinencia de la misma y contestar al usuario si no es anónima.

➤ Atenciones chat de enero a junio 30 de 2026

Durante el periodo comprendido entre enero y junio 30 de 2026 las atenciones en chat fueron 2.624.

- **Cuál es el control y/o procedimiento que se tiene a través del chat interactivo de la empresa por medio de la página web sobre las PQRs que se generan y si estos son enviados para ser radicados por vía Camaleón.**

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.

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.

El usuario se redirecciona al correo de ventanilla única para la radicación y asignación del número consecutivo para hacer seguimiento por parte del interesado.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-050, 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, enero a junio de 2026, estos trámites son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co proceso encargado de iniciar el trámite del radicado a través del software de Gestión Documental CAMALEON.

- **Cuantos PQR se han recibido a través de la página Web de la Empresa de enero a junio de 2026.**

N.	Tramite o Servicio	Total
1	Quejas /Reclamo	634
2	Inscripción de Matricula definitiva e Independización	7
3	Certificación Contrato	1
4	Suspensión del servicio por Mutuo Acuerdo	8
5	Cancelación de Matricula IBAL	0

www.ibal.gov.co

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

RECEPCIÓN DE REPORTES, INQUIETUDES, PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS



Chat Virtual:
www.ibal.gov.co

Radica tus
documentos:
ventanilla.unica@ibal.gov.co



LÍNEA WHATSAPP:
3167037777

LÍNEA FIJA:
6082708103

Reporte de daños
lunes a viernes

De 6:00 a.m. a 8:00 p.m.

sábados

De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



- **Resumen de los reportes generados por diferentes conceptos de PQRs por la línea 116 al Call Center de enero a junio 30 de 2026 y en qué estado se encuentran.**

Mediante oficio No. 300-0204 de Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de enero al 30 de junio de 2026. En dicho archivo se encuentran los 2538 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 enero a junio de 2026; 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	2538	1485	1622	915



IBAL
SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Centros de Atención Personalizada C.A.P.

Carrera 5 No. 40-12. Edificio Caracolí

Sede Institucional

Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola

Canales de Atención:

116 / (608) 270 8103 / 3167037777 Ibagué – Tolima

ventanilla.unica@ibal.gov.co

Nit. 800.089.809.6

PETICIÓN	CANTIDAD
DIVISION CONTROL PERDIDAS	
1) REVISIÓN DE MEDIDOR	17
2) GEOFONO INTERNO	6
3) MEDIDOR FRENADO	3
Subtotal	26
1) FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	745
2) FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	588
3) DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	178
4) COMPRESOR	127
5) SIN SERVICIO ACUEDUCTO	125
6) REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	69
7) FUGA DE MEDIDOR	62
8) ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	59
9) CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	31
10) TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	27
11) INSTALACION DOMICILIARIA	23
12) DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	21
13) DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	20
14) DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	17
15) DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	16
16) VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	14

www.ibal.gov.co

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



17) INSTALACION VENTOSA	10
18) DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	10
19) DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO	9
20) ROBO DE MEDIDOR	9
21) BAJA PRESION	6
22) DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	6
23) INSTALACION RED MATRIZ NUEVA DE 3"	5
24) FRAUDE ACUEDUCTO	5
25) GEOFONO EXTERNO	4
26) REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	3
27) EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	3
28) CAMBIO DE VALVULA	3
29) INSTALACION CAPTADOR	3
30) TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	3
31) MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	3
32) MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	2
33) SONDEO DE RED MATRIZ DE ACUEDUCTO	2
34) INST. TUBERIA 3" INSP. REDES	2
35) DAÑO RED MATRIZ 10" ACUEDUCTO	2
36) INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	2
37) INSTALACION ACCESORIO ACUEDUCTO	2
38) DAÑO RED MATRIZ 14" ACUEDUCTO	2



IBAL

SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Centros de Atención Personalizada C.A.P.

Carrera 5 No. 40-12. Edificio Caracolí

Sede Institucional

Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola

Canales de Atención:

116 / (608) 270 8103 / 3167037777 Ibagué – Tolima

ventanilla.unica@ibal.gov.co

Nit. 800.089.809.6

39) MANTENIMIENTO DE BEBEDERO	2
40) RETIRO DE VÁLVULA	1
41) INSTALACION DE HIDRANTE	1
42) RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	1
43) MANTENIMIENTO HIDRANTE	1
44) CONEXION TOMA DE AGUA	1
45) INSTALACION DE RED MATRIZ	1
46) GEOFONO - BARRIDO	1
47) DAÑO EN LLAVE DE PASO	1
Subtotal	2228
DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO	
1) VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	100
2) HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	36
3) POZO REBOSADO	20
4) INSTALACION TAPA POZO	19
5) SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	14
6) FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO	14
7) LIMPIEZA DE SUMIDERO	11
8) LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	11
9) POZO TAPADO	10
10) DESTAPONAMIENTO RED DE ALCANTARILLADO	8
11) SUMIDERO COLAPSADO	7
12) POZO COLAPSADO	5
13) FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	4
14) INSTALACIÓN REJILLA	4

www.ibal.gov.co

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



15) INSTALACION DE PASACALLE	2
16) TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	2
17) LIMPIEZA DE POZO	2
18) RECONSTRUCCIÓN PASACALLE	2
19) LIMPIEZA DE PASACALLE	2
20) REPOSICIÓN RED DOMICILIARIA	1
21) DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO	1
22) BRIGADA LIMPIEZA DE POZO VACTOR	1
23) BRIGADA LIMPIEZA RED PPAL ALCAN. VACTOR	1
24) LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	1
25) REALIZAR APIQUE	1
26) INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO	1
27) RED COLAPSADA	1
28) INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	1
Subtotal	282
SECCION RECUPERACION CARTERA	
1) RECONEXIÓN (Cartera)	1
Subtotal	1
Reportes Ingresados Erroneamente	
1) SIN SERVICIO ACUEDUCTO	1
Subtotal	1

➤ Control de llamadas atendidas a través del Call center.

www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial 📺 Ibal 🎵 Ibalsaes



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, Dirección Operativa se encuentra en la fase de diseño e implementación de 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 30 de junio de 2026, las afectaciones del servicio de acueducto pendientes son 1317 reportes.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños Acueducto	2228	911	1317

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

Conforme la relación suministrada de los reportes del Call Center, se logra evidenciar que, al 30 de junio del 2026, las afectaciones del servicio de alcantarillado pendientes son 278.

Daño	Total	Finalizados	Pendientes
Daños red Alcantarillado	282	4	278

- **Cuáles son los mecanismos o instrumentos de priorización de las afectaciones informadas a través de call center de la red de acueducto**

www.ibal.gov.co

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

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. 620-0037 la Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental encargada, relaciona a continuación la siguiente información:

- En el periodo comprendido entre el mes de enero a junio del año 2026 se recibieron 13698 peticiones las cuales se encuentran radicadas en el software de camaleón.

En atención a su solicitud, se informa que la información correspondiente al número de entradas

www.ibal.gov.co

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

de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se adjunta en el informe estadístico generado por el software Camaleón, el cual incluye el comparativo con el mismo semestre de la vigencia 2025.

Ahora bien, respecto de la distribución de las PQRS por dependencia, se precisa que el software Camaleón, en su configuración actual, no cuenta con una funcionalidad que permita generar o filtrar reportes estadísticos desagregados por dependencia. En consecuencia, no es posible suministrar dicha información en los términos solicitados, por cuanto el sistema de información institucional no dispone de ese nivel de desagregación en los reportes estadísticos que genera.

Por lo anterior, se remite el informe estadístico disponible, el cual corresponde a la información oficial registrada y consolidada por el sistema de Gestión Documental de la Empresa.

MES	2026	2025
Enero	2070	2109
Febrero	2262	2360
Marzo	2507	2709
Abril	2557	2546
Mayo	2179	2491
Junio	2123	2050
TOTAL ANUAL	13698	14265

Revisado el software de gestión documental y teniendo en cuenta el oficio 620- 037 del 30 de junio del 2026 se evidencio un total de 53 vencidos y/o sin respuesta durante el periodo comprendido en el 01 de enero al 30 de junio de 2026.

La información relacionada con los requerimientos vencidos y pendientes de respuesta por dependencia se encuentra consolidada en el informe estadístico adjunto, el cual incluye el respectivo comparativo con el mismo semestre de la vigencia 2025 (enero 01 a junio 30 de cada año).

2025	2026
376	53



muskel



a las diferentes dependencias para promover el correcto registro, trámite y cierre de los requerimientos gestionados a través de la plataforma.

5. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere continuar fortaleciendo las estrategias implementadas por el proceso de Gestión Comercial y Atención al Cliente, que han permitido mantener el indicador de reclamación comercial por debajo de la meta institucional (0,70%), procurando sostener esta tendencia mediante el análisis permanente de las causas que originan las reclamaciones y la implementación de acciones preventivas y de mejora.
2. Se sugiere conformar mesas de trabajo entre las dependencias involucradas en la atención de PQRSD, con el propósito de identificar las causas recurrentes de las reclamaciones, especialmente aquellas relacionadas con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, definiendo acciones que permitan disminuir su reincidencia.
3. Se sugiere fortalecer el seguimiento a los reportes registrados a través del Call Center, priorizando la atención de los daños pendientes relacionados con las redes de acueducto y alcantarillado, mediante la definición de metas de cierre, indicadores de oportunidad y planes de acción que contribuyan a mejorar los tiempos de respuesta y la satisfacción de los usuarios.
4. Se sugiere mantener las estrategias de seguimiento implementadas por Gestión Documental mediante la remisión periódica de reportes de requerimientos próximos a vencer y vencidos, reforzando la responsabilidad de los líderes de proceso frente al cumplimiento de los términos legales y el cierre oportuno de los trámites.
5. Se sugiere continuar desarrollando actividades de capacitación y sensibilización dirigidas a los funcionarios responsables de la gestión de PQRSD, promoviendo el adecuado uso del software Camaleón, el cumplimiento de la

normatividad vigente y la importancia del registro oportuno de las actuaciones realizadas.

6. Se sugiere promover una cultura organizacional basada en el autocontrol y la responsabilidad individual, incentivando el cumplimiento riguroso de los plazos y la correcta atención de las solicitudes, con el fin de mejorar la percepción del servicio por parte de los usuarios y evitar sanciones por incumplimiento normativo.

7. Se sugiere reforzar los mecanismos de seguimiento y control interno en cada dependencia, asegurando que los funcionarios responsables den respuesta a los PQRSD, registren correctamente la información en el sistema Camaleón y finalicen los trámites dentro del plazo establecido por la ley.

8. Continuar fortaleciendo las estrategias implementadas por el proceso de Gestión Comercial y Atención al Cliente, que han permitido mantener el indicador de reclamación comercial por debajo de la meta institucional (0,70%), procurando sostener esta tendencia mediante el análisis permanente de las causas que originan las reclamaciones y la implementación de acciones preventivas y de mejora.

CONCLUSIONES

➤ El seguimiento realizado permitió evidenciar que durante el primer semestre de 2026 la Empresa dispuso de diferentes canales de atención para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), facilitando el acceso de los usuarios a los servicios institucionales y garantizando la atención de sus requerimientos.

➤ Se evidenció el cumplimiento de la meta institucional del indicador de reclamación comercial, el cual registró un promedio semestral de **0,43 %**, manteniéndose durante todos los meses evaluados por debajo del límite máximo establecido de **0,70 %**, lo que refleja un comportamiento favorable del proceso comercial.

➤ La información suministrada por el Grupo de Atención al Cliente evidencia que las respuestas a las PQRSD se vienen emitiendo dentro de los términos legales

establecidos, encontrándose las solicitudes pendientes al cierre del semestre dentro de los plazos permitidos por la normatividad vigente.

➤ Se observó una disminución significativa en el número de requerimientos vencidos registrados en el software de gestión documental Camaleón, pasando de 376 casos en el primer semestre de 2025 a 53 casos en el mismo periodo de 2026, lo cual evidencia una mejora importante en el control de los tiempos de respuesta y en el seguimiento de los trámites documentales.

➤ Finalmente, se concluye que es necesario continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol, la responsabilidad de los líderes de proceso y el seguimiento permanente a las PQRSD, garantizando la trazabilidad de los trámites, el cumplimiento de los términos legales y la implementación de acciones de mejora continua que contribuyan al fortalecimiento de la atención al ciudadano y al cumplimiento de los objetivos institucionales.



OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

