



**IBAL S.A E.S.P OFICIAL**  
Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado SA ESP OFICIAL  
Nit. 800.089.809-6

## **EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

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

#### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

### **PRIMER SEMESTRE 2017**

**JULIO DE 2017**



#### **AGUA CON TODO EL CORAZÓN**

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola - Pbx: (8) 2756000 - Fax:(8) 2618982  
P.Q.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN [116] Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





**IBAL S.A E.S.P OFICIAL**  
Empresa Ibagüereña de Acueducto y Alcantarillado SA ESP OFICIAL  
Nit. 800.089.809-6

## CONTENIDO

### INTRODUCCION

#### 1. OBJETIVO

#### 2. ALCANCE

#### 3. METODOLOGIA

#### 4. EVALUACION

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

##### 4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

##### 4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

##### 4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON

#### 5. RECOMENDACIONES



### AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982  
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LINEA DE ATENCIÓN [116] Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## INTRODUCCION

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, la cual en su artículo 76 reza: 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.

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 de la vigencia 2017 realiza el presente informe.



### AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola - Pbx: (8) 2756000 - Fax:(8) 2618982  
 P.Q.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN [116] Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## 1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el primer semestre de la vigencia 2017, verificando la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de los procedimientos, normas y demás actos administrativos internos que enmarcan la actuación, con el propósito de sugerir recomendaciones en procura del mejoramiento continuo, y a su vez dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011.

## 2. ALCANCE

Realizar seguimiento aleatorio a los PQR recepcionados en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP – OFICIAL, durante el primer semestre de 2017, 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 Y RECLAMOS DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL CÓDIGO: GC-M-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 y Alcantarillado 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”.





La empresa en la actualidad cuenta con 133.920 usuarios facturados con corte a Mayo 2017 (Fuente: Oficina Facturación IBAL), A continuación se relaciona la información suministrada por la oficina de Atención al Cliente y PQR durante el primer semestre de 2017 (Oficio No. 552 – 10431-1 del 07/07/17):

- Numero de PQR'S recepcionados durante el primer semestre de 2017:

<b>PQR ESCRITOS Y VERBALES RECEPCIONADOS PRIMER SEMESTRE 2017</b>
8625

Numero de PQR'S recepcionados	2 SEMESTRE 2016 JULIO - NOVIEMBRE	1 SEMESTRE 2017 ENERO - JUNIO	Variación
		6.726	8.625

En el comparativo de Número de PQRS recepcionados durante el periodo de julio a noviembre de 2016 y de enero a junio de 2017, (información suministrada por Oficina de PQR) a pesar de que faltan los datos del mes de diciembre de 2016, se evidencia un aumento considerable de PQR durante el primer semestre de 2017 de **1.899**.

- de PQR'S pendientes por solucionar durante el primer semestre 2017:

<b>PQR ESCRITOS Y VERBALES PENDIENTES POR SOLUCIONAR PRIMER SEMESTRE 2017</b>
645

Numero de PQR'S Pendientes por dar Respuesta	2 SEMESTRE 2016 JULIO - NOVIEMBRE	1 SEMESTRE 2017 ENERO - JUNIO	Variación
		464	645

En el comparativo de Número de PQRS pendientes por dar respuesta durante el periodo de julio a noviembre de 2016 y de enero a junio de 2017, (información suministrada por Oficina de PQR) a pesar de que faltan los datos del mes de diciembre de 2016, se evidencia un aumento de **181** PQR pendientes por dar respuesta durante el primer semestre de 2017.





- Numero de PQR'S resueltas durante el primer semestre hasta de 2017:

<b>PQR ESCRITOS Y VERBALES RESUELTAS PRIMER SEMESTRE 2017</b>
7.980

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

Teniendo en cuenta la ley 142/1994 de servicios públicos domiciliarios esta jefatura cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la entrada de las PQR'S para dar solución (respuesta) a los usuarios.

Es importante mencionar que en el MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL CÓDIGO: GC-M-002, en su numeral 8. *Generación de Respuesta*, describe el término de respuesta

**TERMINO DE RESPUESTA.** La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y comprensivo para el petitionario evitando la trascipción de normas cuando no fuere estrictamente necesario.

**TRASLADO ENTRE DEPENDENCIAS.** En caso de ser necesario un traslado por competencia entre dependencias, este se deberá realizar al día hábil siguiente a la fecha de radicación en la dependencia, caso en el cual se entenderá que el termino es común a las dependencias y por lo tanto la nueva dependencia contará con el término restante para dar respuesta oportuna y de fondo al usuario.

- **BUZON DE SUGERENCIAS**

Al solicitar información respecto a si se cuenta en las oficinas de la 39 con 5ta con buzón de sugerencias, cada cuanto se revisa y medidas que se han tomado con base en las sugerencias encontradas hasta la fecha, el jefe de Atención al Cliente y PQR informa:

“Se ha efectuado el requerimiento para la instalación de una urna, sin que a la fecha se haya procedido a instalar por el área competente”





## 4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

En la página web de la empresa <http://ibal.gov.co/>, se encuentra el menú de *Trámites y Servicios*, 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 y/o Reclamos* mediante el cual los usuarios pueden ingresar fácilmente y realizar sus solicitudes.

The screenshot shows the IBAL website interface. At the top, there is a search bar and a language selection dropdown. The main navigation bar includes: INICIO, INSTITUCIONAL, TRÁMITES Y SERVICIOS, ATENCIÓN AL USUARIO, CONTRATACIÓN, and NOTICIAS. Below this, there are two main sections: "Petición Quejas y reclamos" with a photo of staff at a service desk, and "Calendario de actividades" for July 2017. The calendar shows dates from 25 to 31. Below the calendar, it says "Última actualización: Lun, 07/10/2017 - 15:27". A "Chat interactivo" button is visible in the bottom right corner.

The screenshot shows a web form for submitting a petition. At the top, it states "Los campos marcados con (\*) son obligatorios." Below this are two dropdown menus for "Tipo de solicitud" and "Tipo de solicitante". The "DATOS PERSONALES" section includes fields for "Primer nombre" and "Segundo nombre (opcional)", "Primer Apellido" and "Segundo Apellido (opcional)", "Tipo de identificación" and "Número de identificación", "Razón social" and "NIT", and location fields for "País" (Colombia), "Departamento" (Tolima), and "Municipio" (Ibagué). There is also a "Dirección" field. A "Chat interactivo" button is located at the bottom right.





Los tramites que se reciben a través de la Pagina Web de la Empresa son direccionados al correo institucional [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co), la funcionaria encargada de ventanilla única realiza el proceso de radicación en el Software Camaleón y envía a las funcionarias encargadas de Reparto IBAL avenida 15 y Reparto IBAL la Pola, para que se encarguen de direccionar a la dependencia que corresponda.

Para el primer semestre de la vigencia 2017 según información suministrada por el Grupo Tecnológico y de Sistemas mediante oficio No. 620-141 del 06/07/17, se recibieron por página Web 313 trámites como se evidencia en la siguiente tabla:

Tipo de tramite	Cantidad
Contáctenos	44
Denuncie Aquí	8
Limpieza de sumideros Pozos, pasacalles y red de alcantarillado	1
Reclamos	160
Radicado de documentos Ventanilla Única	30
Reporte de daños	65
Servicio de geófono externo	1
Servicio de inspección video robot	1
Cambio de acometida	1
Cancelación definitiva de matriculas	2
<b>Total</b>	<b>313</b>

Para el primer semestre de 2017 se observa un incremento en los trámites realizados por los usuarios a través de la página Web de la empresa, a pesar de esto se evidencia que los usuarios hacen poco uso de este medio, tal vez por desconocimiento o falta de confiabilidad.

#### 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.

#### PROCESO DEL CALL CENTER

La gestión de las operadoras del Call Center se inicia en la sección **Reporte de Daños**, en donde se realizan las actividades de ingreso y administración de la información de los reportes de daños del call center.







Al momento de atender una llamada que ingresa por medio de la línea 116 la operadora tiene que verificar si la información ya pertenece a un reporte, esto se realiza por medio del formulario que está disponible en ésta sección, el cual nos permite ubicar reportes por: Estado del reporte, Nombre del Barrio, Dirección del Reporte, Número del Reporte y Fecha del Reporte.

Hecha la verificación del reporte y si éste EXISTE, al usuario que llama se le informa sobre el desarrollo del reporte, de lo contrario una vez finalizada la captura de la información en el formulario, el software genera un Número de Reporte, el cual se tiene que suministrar al usuario que llama para que él realice seguimiento a su reporte por medio de este número.

Para el primer semestre de la Vigencia 2017 se recibieron un total de **6.606** reportes generados por diferentes conceptos, por petición de los usuarios al Call Center, a continuación se relaciona cuadro resumen por dependencias:

DIVISION TECNICA ACUEDUCTO							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	0	44	0	352	10	0	406
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	739	0	1901	64	2	2706
ROBO DE MEDIDOR	0	47	0	146	1	0	194
FUGA DE MEDIDOR	0	40	0	58	0	0	98
GEOFONO EXTERNO	0	41	0	54	0	0	95
COMPRESOR	0	27	0	180	0	0	207
INSTALACION DE HIDRANTE	0	0	0	2	0	0	2
MANTENIMIENTO HIDRANTE	0	2	0	1	0	0	3
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	1	0	1	0	0	2
RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	0	50	0	24	0	0	74
RECUPERACION EN ASFALTO ACUEDUCTO	0	9	0	2	0	0	11
RECUPERACION EN CONCRETO ACUEDUCTO	0	6	0	1	0	0	7
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	5	0	9	0	0	14
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	6	0	3	0	0	9
DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	0	1	0	1	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	0	0	0	3	0	0	3
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	0	4	0	9	1	0	14
DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	0	0	0	2	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	0	1	0	2	0	0	3
DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	104	0	178	1	0	283
INSTALACION LLAVES DE PASO	0	1	0	5	0	0	6
REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	1	0	1	0	0	2
RECUPERACION DE ANDEN ACUEDUCTO	0	1	0	1	0	0	2
INSTALACION HIDRANTE INSP REDES	0	1	0	0	0	0	1
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	3	0	7	0	0	10
INSTALACION DE VÁLVULAS INSP. REDES	0	0	0	2	0	0	2





INST. TUBERIA 3" INSP. REDES	0	0	0	3	0	0	3
INSTALACION DOMICILIARIA	0	0	0	5	0	0	5
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	5	0	43	2	0	50
SONDEO DE RED MATRIZ DE ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	0	404	0	12	476	0	892
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	0	0	3	0	0	3
LAVADO DE RED ACUEDUCTO	0	2	0	3	0	0	5
GEOFONO MARCADO	0	25	0	38	0	0	63
GEOFONO - BARRIDO	0	0	0	5	0	0	5
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	6	0	1	0	0	7
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	0	651	0	11	3	0	665
PROFUNDIZACION ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	1	0	52	0	0	53
RENIVELACION RECEBO ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
CAMBIO DE RED MATRIZ	0	0	0	4	0	0	4
INSTALACION DE RED MATRIZ	0	0	0	10	0	0	10
BAJA PRESION	0	61	0	0	0	0	61
UBICACION CAPTADORES	0	0	0	1	0	0	1
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	0	0	2	0	0	2
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	0	1	0	2	0	0	3
MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	0	0	0	1	0	0	1
CAMBIO DE VALVULA	0	0	0	10	0	0	10
BRIGADAS ACUEDUCTO	0	1	0	8	0	0	9
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>2292</b>	<b>0</b>	<b>3163</b>	<b>558</b>	<b>2</b>	<b>6015</b>

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	0	1	0	0	0	0	1
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	11	0	14	0	0	25
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	22	0	6	0	0	28
SUMIDERO COLAPSADO	0	7	0	0	0	0	7
POZO COLAPSADO	0	22	0	3	0	0	25
CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA COLAPSADA	0	2	0	0	0	0	2
PASACALLE COLAPSADO	0	6	0	0	0	0	6
CONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACIÓN REJILLA	0	22	0	0	0	0	22
INSTALACION TAPA POZO	0	29	0	0	0	0	29
RECONSTRUCCIÓN SUMIDERO	0	1	0	0	0	0	1
RECONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	35	0	10	0	0	45
POZO REBOSADO	0	35	0	11	0	0	46
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	32	0	3	0	0	35



**AGUA CON TODO EL CORAZÓN**

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola - Pbx: (8) 2756000 - Fax:(8) 2618982  
 P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN [116] Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





BRIGADA LIMPIEZA RED PPAL ALCAN. VACOM	0	2	0	0	0	0	2
SERVICIO DE COMPRESOR TALADRO	0	1	0	0	0	0	1
LIMPIEZA Y ASPIRADA DE CAJAS	0	2	0	0	0	0	2
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	6	0	0	0	0	6
LIMPIEZA DE POZO	0	4	0	1	0	0	5
SONDEO Y LAVADO SUMIDERS	0	1	0	0	0	0	1
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	0	182	0	56	0	0	238
BRIGADAS MANUALES	0	1	0	0	0	0	1
INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
INUNDACION	0	41	0	4	0	0	45
FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION DE PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>471</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>579</b>

DIVISION CONTROL PERDIDAS							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
GEOFONO INTERNO	0	4	0	0	0	0	4
REVISIÓN DE MEDIDOR	0	2	0	0	0	0	2
INDEPENDIZACION DOMICILIARIA	0	1	0	0	0	0	1
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
SECCION CONTROL CALIDAD							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
CALIDAD DEL AGUA	0	5	0	0	0	0	5
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL REPORTES</b>							<b>6606</b>

#### 4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Por parte del Jefe Grupo Administrativo y Talento Humano, se recibió la siguiente información mediante oficio No. 610-911del 07/Julio/2017:

- El software CAMALEON cuenta con unas alertas de semaforización la cual les permite a los usuarios identificar el estado en que se encuentra el documento y su tiempo de vencimiento.
- Con la semaforización el software de CAMALEON establece unos tiempos límites para su debido proceso o respuesta oportuna; y en cuanto al cierre lo debe realizar cada usuario responsable del manejo de la documentación asignada. Es decir el usuario debe una vez terminado el tramite deberá finalizar en el programa o de lo contrario el documento le aparecerá en rojo como un documento vencido.





GESTION DOCUMENTAL

Correspondencia de Entrada Pendiente

Radicado	Año	Tipo de Solicitud	Asunto	Fecha Asignación	Días Por Vencer	Fecha Proyectada	Archivo
14490	2016	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITA INFORMACIÓN	12/12/2016	-225	24/11/2016	
11131	2017	DERECHOS DE PETICIÓN	EL PREBIO ESTA DESACTIVADO	06/07/2017	20	27/07/2017	
11140	2017	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITAMOS LA COLABORACION PARA EL TAPONAMIENTO DE LOS HUECO	06/07/2017	20	27/07/2017	
11174	2017	DOCUMENTO INFORMATIVO	INFORMACION DE UN FUNCIONARIO QUE NO TIENE EL CONOCIMIENTO DE TRATAMIENTO DE AGUAS ACUABOQUERON	07/07/2017	3	10/07/2017	
11128	2017	DERECHOS DE PETICIÓN	RETEBA DAÑO EN RED DE ACUEDUCTO FRENTE A SU VIVIENDA Y AFECTANDO OTRAS	07/07/2017	20	27/07/2017	
11178	2017	DERECHOS DE PETICIÓN	DA RESPUESTA OFICIO CONTROL PERCIDAS	07/07/2017	21	28/07/2017	
11179	2017	DERECHOS DE PETICIÓN	RESPUESTA A SU OFICIO N° 292	07/07/2017	21	28/07/2017	

GESTION DOCUMENTAL

Consulta de Radicados de Entrada Vencidos sin Resolver

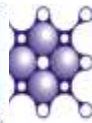
Radicado	Año	Residente	Asunto	Fecha Asignación	Asignado	Fecha proyectada	Fecha Respuesta
11168	2017	ESPERANZA VILLANUEVA ZAMBAÑO	INFORMAR QUE EL APT 505 SE ARRENDO EL 1/07/2017	06/07/2017	EDNA RUSIELA HERNANDEZ	07/07/2017	
11167	2017	ESPERANZA VILLANUEVA ZAMBAÑO	EL APT 402 DE ARRENDO EL 1/07/2017	06/07/2017	EDNA RUSIELA HERNANDEZ	07/07/2017	
11166	2017	ESPERANZA VILLANUEVA ZAMBAÑO	INFORMAR QUE EL APT 302 SE ARRENDO EL 1/07/2017	06/07/2017	EDNA RUSIELA HERNANDEZ	07/07/2017	
6956	2017	ALCALDIA MUNICIPAL	SECRETARIA DE GOBIERNO BOMBEROS SOLICITUD OFICIO CON RAD 2017-32570	06/07/2017	WILSON MEDINA	26/05/2017	
9690	2017	COLEGIO CHAMPAGNAT	SOLICITA VISITA TECNICA POR MALOS OLORES	06/07/2017	ARTURO HERRERA	06/07/2017	
10334	2017	JESUS AJUSTO SERNA TAPUR	INFORMAR QUE EL DSA 15 DE JUNIO 2017 RAOIQUE UN OFICIO INFORMANDO LAS PROBLEMATICAS DEL BARRIO	06/07/2017	WILSON MEDINA	27/06/2017	
10446	2017	ACQUILJO CALDERON GRESALVA	NO AUTORIZO A MI MATRICULA PARA NINGUN TIPO DE TRAMITE Y ADQUISICION DE NADA	06/07/2017	JAIME CANO	27/06/2017	

- El estado actual del software de CAMALEON cumple con su función en cuanto a radicación y distribución, no se cuenta con la implementación de las salidas de correspondencia debido a la falta de actualización del programa el cual se encuentra pendiente para presentación al comité interno de archivo, con el fin de que el proveedor realice la socialización de la actualización del software, para poder implementar el control y salida de los documentos.

- A la fecha se puede evidenciar un total 11060 radicados en el sistema de CAMALEON.

Vencidos: 1706  
 Finalizados: 8260  
 Tramite: 1094





- Por parte del jefe Grupo Administrativo y de Talento Humano, se emiten reportes a los líderes de los procesos para que ellos realicen seguimiento y control a los documentos con el fin que sean cerrados o finalizados, como se evidencia en el oficio No. 610-805 del 21/06/17 mediante el cual se envía relación de radicados del software Camaleón que se encuentran vencidos o sin respuesta, como se observa en el cuadro que se relaciona a continuación:

DEPENDENCIA	Numero de Radicados a los que No se les ha finalizado el trámite en el Software Camaleón
Gerencia	55
Dirección Operativa	2
Dirección Administrativa	14
Planeación	25
Secretaria General	2
Comunicaciones	2
Aseguramiento Calidad de Agua	7
Acueducto	49
Alcantarillado	144
Recuperación Cartera	120
Atención al Cliente y PQR	333
Gestión Ambiental	39
Grupo Financiero	2
Control Perdidas	22
Servicios Generales	8
<b>TOTAL</b>	<b>826</b>

➤ Al verificar la trazabilidad de la documentación se continúan presentando falencias como:

- se evidencia que algunos funcionarios a pesar de enviar respuesta a los usuarios, no actualizan la información en el software, por esta razón se reporta como vencido.

- Se observó demoras en algunas dependencias para trasladar la documentación en el software al funcionario que debe dar respuesta la solicitud radicada.





## 5. RECOMENDACIONES

- Socializar a los usuarios los mecanismos con los que cuenta la Empresa para la atención de los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en especial el modulo que se estableció en la página Web de la entidad “*TRAMITES Y SERVICIOS*”.
- Establecer controles por parte de los líderes de los procesos a los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se reciben a través de la página Web de la empresa, con el fin de que las respuestas que se den a los usuarios sean dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, de fondo, claras, precisos y de manera congruente con los requerimientos de los peticionarios, para de esta manera generar confiabilidad a nuestros usuarios e incentivar el uso de la página Web como un medio efectivo para realizar sus trámites.
- Se deben implementar controles al interior de las dependencias para que los funcionarios al dar respuesta a los usuarios, ingresen al Software Camaleón y finalicen los trámites y así disminuir el número de radicados vencidos que se reflejan en el software, esto teniendo en cuenta que al revisar el software con corte a 19/12/16 se encontraron **1.706** tramites sin finalizar.
- Se sugiere que el proceso de Gestión Comercial de la Empresa implemente mecanismos que sean más efectivos para disminuir el número de PQRS recepcionados en la empresa.
- Fomentar la cultura del autocontrol en los funcionarios con el fin de que resuelvan de manera oportuna a las PQRS y así evitar que se incumplan los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los usuarios sobre las mismas.

ORIGINAL FIRMADO

**OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA**  
 Jefe Asesor Control Interno

*Diana D.*



**AGUA CON TODO EL CORAZÓN**

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola - Pbx: (8) 2756000 - Fax:(8) 2618982  
 P.Q.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN [116] Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)

