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 2018

JULIO DE 2018

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

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 2018 se realiza el presente informe.

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el primer semestre de la vigencia 2018, 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 2018, 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 138.683 usuarios facturados con corte abril de 2018 (Fuente: Oficina Facturación IBAL), a continuación se relaciona la información suministrada mediante Oficio No. 430-12561 del 05/07/2018 por parte del Profesional Especializado Grado 03 - Área Atención al Cliente y PQR:

➢ **Trazabilidad indicador de reclamación comercial, en caso de incumplimiento informar acciones que se han tomado al respecto:**

SEGUIMIENTO AL INDICADOR		
PERIODO DE MEDICION	META	MEDICION DEL INDICADOR
ENERO	0.7	1.3
FEBRERO	0.7	1.4
MARZO	0.7	1.4
ABRIL	0.7	1.2
MAYO	0.7	1.1

- **ENERO:** se coordinó con el gestor comercial la programación de visitas con el fin de determinar el estado de funcionamiento de medidores que no registran consumo para establecer si los mismos se encuentran frenados o el predio esta deshabitado para en este último evento retirar el medidor del programa de reposición de medidores.

- **FEBRERO:** continuar con el seguimiento en coordinación con el gestor comercial para atacar las causas que generan un alto índice de reclamación.

- **MARZO:** se coordinó con el gestor comercial la programación de visitas con el fin de determinar el estado de funcionamiento de medidores que no registran consumo para establecer si los mismos se encuentran frenados o el predio esta deshabitado para en este último evento retirar el medidor del programa de reposición de medidores.

- **ABRIL:** continuar con el seguimiento en coordinación con el gestor comercial para atacar las causas que generan un alto índice de reclamación.

- **MAYO:** se coordinó con el gestor comercial la programación de visitas con el fin de determinar el estado de funcionamiento de medidores que no registran consumo para establecer si los mismos se encuentran frenados o el predio esta deshabitado para en este último evento retirar el medidor del programa de reposición de medidores.

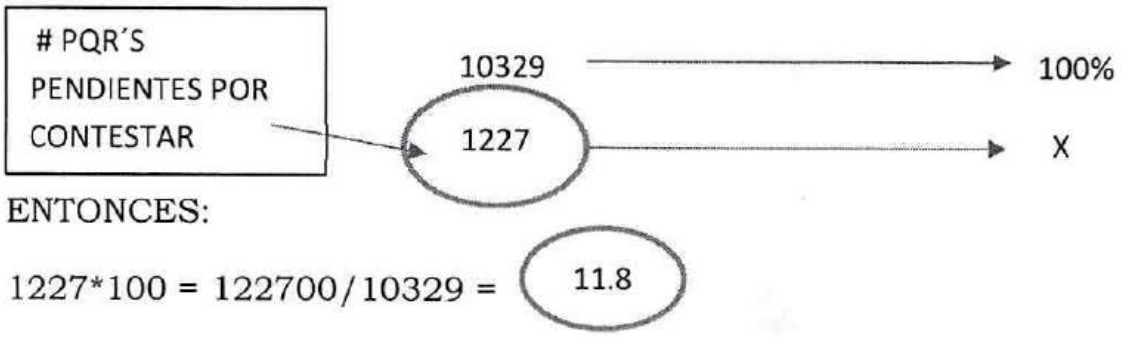
- **Numero de PQR´S recepcionados durante el primer semestre de 2018**

TOTAL PQR´S PRIMER SEMESTRE 2018	
MES	# DE PQR´S
ENERO	1802
FEBRERO	1898
MARZO	1470
ABRIL	1926
MAYO	1740
JUNIO	1493
TOTAL	10329

	2 SEMESTRE 2017 JULIO – DICIEMBRE	1 SEMESTRE 2018 ENERO – JUNIO	Variación
Numero de PQR´S recepcionados	11.342	10.329	1.013

En el comparativo de Número de PQRS recepcionados durante el segundo semestre de la vigencia 2017 y el primer semestre 2018, se evidencia una disminución de PQR durante el primer semestre 2018 de **1.013**.

- Numero de PQR´S pendientes por solucionar durante el primer semestre 2018:



El porcentaje de PQR´S pendientes por solucionar equivalen al 11.8% del 100% de PQR´S ingresadas durante el primer semestre de enero a junio 30 de 2018; lo anterior teniendo en cuenta la proyección del presente oficio en donde los términos legales han transcurrido y se toman pendientes por contestar los radicados entre el rango del 8 de junio y el 29 de junio del 2018.

	2 SEMESTRE 2017 JULIO – DICIEMBRE	1 SEMESTRE 2018 ENERO – JUNIO	Variación
Numero de PQR´S Pendientes por dar Respuesta	1568	1227	341

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

100 % - 11.8 % = 88.2%

El porcentaje de PQR´S solucionadas equivalen al 88.2 % del 100% de PQR´S ingresadas durante el primer semestre de enero a junio 30 de 2018, se aclara que los PQR´S que aún no se han resuelto están dentro de los términos de ley por resolver.

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

Teniendo en cuenta la ley 142/1994 de servicios públicos domiciliarios esta área cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la entrada de las PQR´S para dar solución (respuesta) a los usuarios, a excepción de los PQR´S que corresponden a solicitud de información los cuales se responden en un término no mayor a 10 días hábiles.

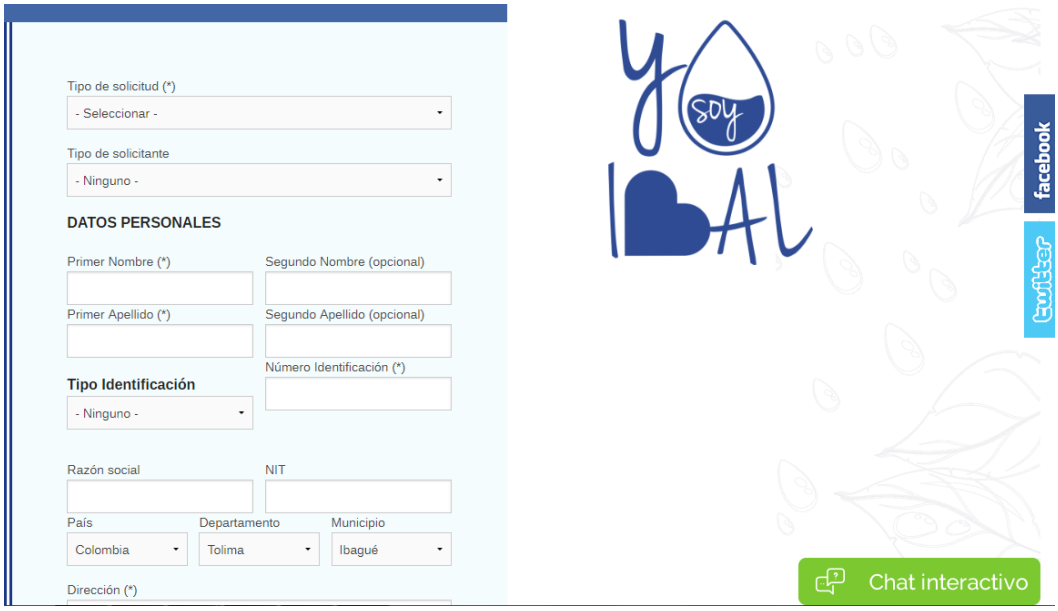
- **BUZON DE SUGERENCIAS**

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:

El área comercial cuenta en la actualidad con buzón de sugerencias para el servicio de nuestros usuarios, semanalmente se hace apertura del buzón y se da trámite a las diferentes sugerencias, quejas y reclamos efectuados por los usuarios.

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.



Los tramites que se reciben a través de la Pagina Web de la Empresa son direccionados al correo institucional 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 2018 según información suministrada por el área de Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-071 del 06/07/18, se recibieron por página Web 260 Pqrs.

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

El área de Gestión Tecnológica y de Sistemas, mediante oficio No. 650-071 del 06/07/2018, envio informe comparativo de reportes del Call Center durante el periodo de 01/01/2018 a 30/06/2018; mostrando en este los diferentes tipos de peticiones que son presentadas por los usuarios y el estado en el cual se encuentran en el sistema (Pendientes, informados, en ejecución, Solucionados, Finalizados y errados); con el objetivo de dar cumplimiento a la Ley anticorrupción 1474 de 12 de Julio de 2011.

SIN DEFINIR							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓ	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
LLAMADA ERRADA	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	0	1	0	0	0	0	1

DIVISION TECNICA ACUEDUCTO							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	0	177	0	34	128	3	342
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	1221	1	171	1105	5	2503
ROBO DE MEDIDOR	0	55	0	33	0	0	88
FUGA DE MEDIDOR	0	42	0	16	96	0	154
GEOFONO EXTERNO	0	0	4	19	561	1	585
COMPRESOR	0	3	0	0	236	0	239
INSTALACION DE HIDRANTE	0	5	0	1	0	0	6
MANTENIMIENTO HIDRANTE	0	12	0	1	0	0	13
INSTALACION DE VÁLVULA	0	1	0	4	0	0	5
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	2	0	4	0	0	6
RETIRO DE ESCOMBROS	0	5	1	0	0	0	6
RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	0	6	1	34	1	0	42
RECUPERACION EN ASFALTO ACUEDUCTO	0	6	0	2	0	0	8
RECUPERACION EN CONCRETO ACUEDUCTO	0	3	0	12	1	0	16
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	10	0	11	1	0	22
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	21	0	1	0	0	22
DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	0	1	0	0	1	0	2
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	0	0	0	0	2	0	2
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	0	18	0	5	28	0	51
DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	0	3	0	1	6	0	10
DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	0	0	0	0	3	0	3
DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	0	2	0	0	1	0	3
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	96	0	16	109	0	221
INSTALACION LLAVES DE PASO	0	1	0	2	0	0	3
RECUPERACION DE ANDEN ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
INSTALACION HIDRANTE INSP REDES	0	2	0	0	0	0	2
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	1	0	2	0	0	3
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	6	0	17	1	0	24
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	0	0	1	0	1378	0	1379
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	0	1	17	17	0	35
GEOFONO MARCADO	0	0	0	0	14	0	14
GEOFONO - BARRIDO	0	0	1	2	20	0	23
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	1	0	0	1	0	2
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	0	6	12	129	302	1	450
INSTALACION VENTOSA	0	0	0	1	0	0	1
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	27	1	11	8	0	47
INDEPENDIZACION DOMICILIARIA	0	0	2	42	110	0	154
CAMBIO DE RED MATRIZ	0	1	0	1	1	0	3
BAJA PRESION	0	49	0	1	0	0	50
INSTALACION BEBEDERO	0	3	0	0	0	0	3
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	0	0	4	0	0	4
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	0	1	0	2	0	0	3
CAMBIO DE VALVULA	0	3	0	4	0	0	7
BRIGADAS ACUEDUCTO	0	5	0	38	0	0	43
Subtotal	0	1795	25	639	4131	10	6600

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	0	21	2	7	9	0	39
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	1	1	0	1	0	3
LAVADO RED MATRIZ	0	0	1	0	0	0	1
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	52	3	0	7	0	62
LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	0	6	0	0	1	0	7
SUMIDERO COLAPSADO	0	12	0	0	0	0	12
POZO COLAPSADO	0	8	0	0	0	0	8
CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA COLAPSADA	0	1	0	0	0	0	1
PASACALLE COLAPSADO	0	7	0	0	0	0	7
CONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	2	0	0	0	0	2
RECONSTRUCCIÓN POZO DE INSPECCIÓN	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACIÓN REJILLA	0	37	1	0	0	0	38
INSTALACION TAPA POZO	1	64	1	1	0	0	67
RECONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	2	0	1	0	0	3
SERVICIO DE VACTOR (Pagado)	0	0	0	0	2	0	2
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	0	2	0	0	4	0	6
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	69	13	6	0	0	88
RED COLAPSADA	0	3	0	0	0	0	3
FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	2	0	0	0	0	2
POZO REBOSADO	0	63	1	2	6	0	72
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	52	0	0	8	0	60
PASACALLE TAPADO	0	1	0	0	0	0	1
DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	2	0	0	0	0	2
POZO TAPADO	0	1	0	0	0	0	1
BRIGADA LIMPIEZA DE POZO VACTOR	0	0	0	0	2	0	2
BRIGADA LIMPIEZA CAJA INSPECCION ALC. VACTOR	0	0	1	0	0	0	1
RECUPERACION EN RECEBO ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
RECUPERACION EN RECEBO ALCANTARILLADO	1	2	1	1	1	1	2
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACOM	0	2	0	0	0	0	2
BRIGADA LIMPIEZA RED PPAL ALCAN. VACOM	0	1	0	0	0	0	1
LIMPIEZA Y ASPIRADA DE CAJAS	0	6	0	1	1	0	8
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	7	0	0	3	0	10
LIMPIEZA DE POZO	0	13	1	0	1	0	15
SONDEO Y LAVADO SUMIDEROS	0	1	0	0	0	0	1
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	0	309	20	30	1	0	360
INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO	0	3	0	0	0	0	3
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	0	0	1	0	0	1
RETIRO ESCOMBROS ALCANTARILLADO	0	0	0	1	0	0	1
INSTALACION PASACALLE	0	3	0	0	0	0	3
INUNDACION	0	53	1	14	5	0	73
FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO	0	2	0	0	0	0	2
DESTAPONAMIENTO RED DE ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
REPOSICION RED PRINCIPAL ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	**1**	**814**	**46**	**64**	**51**	**0**	**976**

DIVISION CONTROL PERDIDAS							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
GEOFONO INTERNO	0	2	0	0	0	0	2
FUGA DE MEDIDOR CONTROL PERDIDAS	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	0	3	0	0	0	0	3

SECCION RECUPERACION CARTERA							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
FUGA POR CORTE DEL SERVICIO (Cartera)	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	0	1	0	0	0	0	1

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-0020 del 05/07/2018 el Profesional Especializado - Área de Gestión Documental, envía la información que se relaciona a continuación:

- 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 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 una vez terminado el trámite deberá finalizar en el programa o de lo contrario el documento le aparecerá en rojo como un documento vencido.

- El estado actual de Software Camaleón 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, del cual se presentaron propuestas y socialización de los software por parte de tres (3) empresas, para poder implementar el control y salida de los documentos. Quedando pendiente el estudio de viabilidad tanto técnico como económica para la empresa, y posteriormente presentarla a la Alta Dirección para su aprobación.

- A la fecha (05/07/18), se puede evidenciar un total de 14176 radicados en el sistema CAMALEON, de los cuales se encuentran:

Vencidos: 3913
Finalizados: 10263

- 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.

GESTION DOCUMENTAL
Parametros
Correspondencia
Consultas
Informes
MARINA RESTREPO
Camaleon Sas
GESTIÓN DOCUMENTAL
Correspondencia de Entrada Pendiente
Registros: 16
Bandeja de Entrada
DERECHOS DE PETICIÓN (15)
DOCUMENTO INFORMATIVO (1)
Bandeja de Salida
Enviados(0)
Comunicados Recibidos
Sin Leer (2)
Leidos (9)
Finalizados (5)
Comunicados Enviados
Sin Respuesta (0)
Con Respuesta (0)
Seguimiento
Sin Finalizar(16)
Finalizados (36)
Radicado | Año | Tipo de Solicitud | Asunto | Fecha Asignación | Dias 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 PREDIO ESTA DESABITADO | 06/07/2017 | 20 | 27/07/2017 | 2017811131.pdf
11140 | 2017 | DERECHOS DE PETICIÓN | SOLICTAMOS LA COLABORACIÓN PARA EL TAPONAMIENTO DE LOS HUECO | 06/07/2017 | 20 | 27/07/2017
11174 | 2017 | DOCUMENTO INFORMATIVO | INFORMACIÓN DE UN FUNCIONARIO QUE NO TIENE EL CONOCIMIENTO DE TRATAMIENTO DE AGUAS ACUABOQUERON | 07/07/2017 | 3 | 10/07/2017 | 2017811174.pdf
11128 | 2017 | DERECHOS DE PETICIÓN | REITERA DAÑO EN RED DE ACUEDUCTO FRENTE A SU VIVIENDA Y AFECTANDO OTRAS | 07/07/2017 | 20 | 27/07/2017 | 2017811128.PDF
11178 | 2017 | DERECHOS DE PETICIÓN | DA RESPUESTA OFICIO CONTROL PERDIDAS | 07/07/2017 | 21 | 28/07/2017 | 2017811178.PDF
11179 | 2017 | DERECHOS DE PETICIÓN | RESPUESTA A SU OFICIO Nº 797 | 07/07/2017 | 21 | 28/07/2017 | 2017811179.pdf

GESTION DOCUMENTAL
Parametros
Correspondencia
Documentos
Consultas
Informes
SANDRA RIVERA
Camaleon Sas
GESTIÓN DOCUMENTAL
Consulta de Radicados de Entrada Vencidos sin Resolver
Registros: 21310
Bandeja de Entrada
Bandeja de Salida
Enviados(0)
Comunicados Recibidos
Sin Leer (0)
Leidos (0)
Finalizados (0)
Comunicados Enviados
Sin Respuesta (0)
Con Respuesta (0)
Seguimiento
Sin Finalizar(6)
Finalizados (7)
Radicado | Año | Remitente | Asunto | Fecha Asignacion | Asignado | Fecha proyectada | Fecha Respuesta
11168 | 2017 | ESPERANZA VILLANUEVA ZAMBRANO | INFORMAR QUE EL APT 505 SE ARRENDO EL 1/07/2017 | 06/07/2017 | EDNA RUBIELA HERNANDEZ | 07/07/2017
11167 | 2017 | ESPERANZA VILLANUEVA ZAMBRANO | EL APT 402 SE ARRENDO EL 1/07/2017 | 06/07/2017 | EDNA RUBIELA HERNANDEZ | 07/07/2017
11166 | 2017 | ESPERANZA VILLANUEVA ZAMBRANO | INFORMAR QUE EL APT 302 SE ARRENDO EL 1/07/2017 | 06/07/2017 | EDNA RUBIELA HERNANDEZ | 07/07/2017
6956 | 2017 | ALCALDIA MUNICIPAL | SECRETARIA DE GOBIRRNO 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 AUGUSTO SERNA TAPUR | INFORMAR QUE EL DIA 15 DE JUNIO 2017 RADIQUE UN OFICIO INFORMANDO LAS PROBLEMATICAS DEL BARRIO | 06/07/2017 | WILSON MEDINA | 27/06/2017
10446 | 2017 | AQUILIO CALDERON GREALVA | NO AUTORIZO A ME MATRICULA PARA NINGÚN TIPO DE TRAMETE Y ADQUISICIÓN DE NADA | 06/07/2017 | JAIME CANO | 27/06/2017
RAMA JUDICIAL JUZGADO 11 | JUZGADO CUARTO CIVIL

5. RECOMENDACIONES

- 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 o No finalizados que se reflejan en el software.

- 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 Oficina Control Interno de Gestión

Diana D.