



EMPRESA IBAGUERENA 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 2020

JULIO DE 2020



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 2020, 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 2020, 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 2020, 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 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. 430-6525 del 08/07/2020 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR (E):

Teniendo en cuenta que la Empresa factura el servicio de acueducto y alcantarillado por periodo vencido, la información corresponde al periodo mayo de 2020, así:

Total usuarios facturados periodo Mayo de 2020	153,204
--	---------

- Trazabilidad indicadores de reclamación comercial, en caso de incumplimiento informar acciones que se han tomado al respecto:

SEGUIMIENTO AL INDICADOR			
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplimiento
ENERO 2020	0,7	1,0	70,00
FEBRERO 2020	0,7	0,7	100,00
MARZO 2020	0,7	0,5	140,00
ABRIL 2020	0,7	0,4	175,00
MAYO 2020	0,7	0,5	140,00

Fuente: Información extraída del sistema comercial del Solin

Como se observa en la tabla anterior, el único periodo en que no se cumplió con la meta, fue en enero de 2020, razón por la cual se estableció con plan de mejoramiento, la realización de una mesa de trabajo con el área de facturación para revisar las causas que generan reclamaciones y adoptar medidas tendientes a mejorar la facturación, lo que redundaría en la disminución de PQRs.

- PQRs recibidas mensualmente por modalidad de peticiones

PQR'S ENERO HASTA JUNIO 2020				
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL PQR'S
ENERO	358	0	1561	1919
FEBRERO	238	0	1211	1449
MARZO	226	0	833	1059
ABRIL	188	1	418	607
MAYO	322	0	401	723
JUNIO	416	0	868	1284
TOTAL PRIMER SEMESTRE PQR'S	1748	1	5292	7041

Fuente: Información extraída del sistema comercial del Solin

➤ Porcentaje PQR escritos y verbales recepcionados de Enero a Junio 30 de 2020

En el primer semestre se recibieron un total de 2.515 PQR verbales que corresponde al 35.72% del total recepcionado, discriminados así:

PQR VERBALES ENERO A JUNIO DE 2020	
MES	TOTAL PQR
ENERO	1031
FEBRERO	740
MARZO	443
ABRIL	54
MAYO	38
JUNIO	209
TOTAL PRIMER SEMESTRE PQR'S	2515

Fuente: Información extraída del sistema comercial solin

En el primer semestre se recibieron un total de 4526 PQR escritos, correspondiente al 64.28% del total recepcionado, discriminados así:

PQR ESCRITOS ENERO A JUNIO DE 2020	
MES	TOTAL PQR
ENERO	888
FEBRERO	709
MARZO	616
ABRIL	553
MAYO	685
JUNIO	1075
TOTAL PRIMER SEMESTRE PQR'S	4526

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de Enero a Junio de 2020 dentro de los términos de ley.

Según el reporte y seguimiento realizado en los diferentes softwares de la empresa, se evidencio que el 100% de los PQRs fueron resueltos dentro del término de ley. (Ley 142 de1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de Enero a Junio de 2020, por fuera de los términos de ley.

Según el reporte y seguimiento realizado en los diferentes softwares de la empresa, no se contestó en el proceso comercial, ningún PQR de forma extemporánea.

- Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de Enero a Junio de 2020.

Actualmente se encuentra en trámite y dentro del término para dar respuesta 965 PQR correspondientes a las radicadas a partir del 08/06/2020, para un porcentaje 13.7 del total de PQR ´S recibidas en el primer semestre del año.

- PQRs por canales de atención:

MES	VIRTUALES	ESCRITOS	VERBALES	TOTAL
ENERO	111	778	1030	1919
FEBRERO	68	642	739	1449
MARZO	123	493	443	1059
ABRIL	502	54	51	607
MAYO	685	0	38	723
JUNIO	1072	3	209	1284
TOTAL PRIMER SEMESTRE PQR ´S	2561	1970	2510	7041

- 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.

Peticiones, Quejas o Recursos	Total
Total de PQR recibidas en el primer semestre	7041
Total PQR que no requieren respuesta	Cero (0)
Total de PQR que si requieren respuesta	100%
Total PQR resueltas	6076
Total PQR pendientes por responder (<u>En término de respuesta</u>)	965

- Medio de envío utilizado para dar respuesta a los PQRs recibidas entre Enero a Junio 30 de 2020.

De enero a marzo de 2020, las decisiones emitidas por el área comercial se notificaban a través del correo certificado de la Empresa de Servicios Postales 472 y mediante publicación de avisos en el link de la página web de la Empresa <http://contratacion.ibal.gov.co/notifica>, cuando procedía.

A partir de abril de los corrientes, en virtud del decreto ley 491 de 2020 y la resolución interna 151 del presente año, las notificaciones se hacen de forma electrónica a través del correo institucional notificacioneselectronicas@ibal.gov.co, excepcionalmente por aviso enviado por correo físico de de la Empresa de Servicios Postales 472, y cuando proceda la publicación en <http://contratacion.ibal.gov.co/notifica>.

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

El proceso comercial está emitiendo los actos administrativos de respuesta de los PQRs, en un término promedio de 13 días hábiles contados a partir de la recepción.

BUZON DE SUGERENCIAS

- Se informe respecto al buzón de sugerencias en la oficina de la 39 con 5ta, cada cuanto se revisa y que acciones se han tomado con las sugerencias encontradas de Enero a Junio 30 de 2019:

El buzón de sugerencias se apertura dos (2) veces al mes mediante la suscripción de un acta en la cual se deja constancia de las quejas o sugerencias recibidas y se direcciona al área o dependencia encargada de resolver.

Si el contenido de la queja o sugerencia amerita ser resuelta por un analista, se procede a radicar y entregar por reparto para que sea solucionada por el Grupo de Atención al Cliente y PQR.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

En la página web de la empresa <https://www.ibal.gov.co/peticion-yo-reclamos>, 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 funcionarios encargadas de Reparto IBAL avenida 15, 39 y Reparto IBAL la Pola, para que se encarguen de direccionar a la dependencia que corresponda.

CHAT WEB

Para el primer semestre de la vigencia 2020 según información suministrada por el área de Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-063 del 06/07/2020, se recibieron por CHAT INTERACTIVO PAGINA WEB www.ibal.gov.co enero a junio de 2020, 25.795 mensajes.



CHAT VIRTUAL	
MESES	CANTIDAD
ENERO	1081
FEBRERO	967
MARZO	1919
ABRIL	8301
MAYO	7873
JUNIO	5654

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.



Mediante oficio No. 300-418 de 06/07/2020 la Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de enero de 2020 al 30 de junio del 2020. En dicho archivo se encuentran los 3594 reportes junto con toda la información y trazabilidad de cada uno, así como el estado del mismo que está identificado por las siguientes letras:

Estado del Reporte	Cantidad
Informado (I)	3116
Solucionado (S)	146
Finalizado (F)	325
Pendiente (P)	2
En ejecucion (C)	4
Erroneo (R)	1
Total:	3594

No.	Reporte	Fecha Reporte	Hora Reporte	Reporte	Barrio Reporte	Comuna	Petición Reporte
1	196850	31/01/2020	16:23:00	GALDIZ CAÑN	BELEN	2	FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO
3594	199019	01/06/2020	7:30:00	04A	EL ARADO	11	GEOFONO EXTERNO

El área de Gestión Tecnológica y de Sistemas, mediante oficio No. 650-063 del 06/07/2020, envió informe comparativo de reportes del Call Center durante el periodo de Enero a Junio de 2020; 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.

Reportes generados por los diferentes conceptos de Acueducto y Alcantarillado, por petición de los usuarios al Call Center en el periodo del primer semestre de la vigencia 2020, son de 3.594 reportes.

INFORME COMPARATIVO DE REPORTES CALL CENTER

Periodo Desde : 2020-01-01 - A : 2020-06-30

DIVISION TECNICA ACUEDUCTO							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	0	259	0	0	0	0	259
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	1	1144	1	3	0	0	1149
ROBO DE MEDIDOR	0	40	0	0	0	0	40
FUGA DE MEDIDOR	0	17	0	0	0	0	17
GEOFONO EXTERNO	0	422	0	0	0	0	422
COMPRESOR	0	126	0	0	0	0	126
INSTALACION DE HIDRANTE	0	5	0	0	0	0	5
MANTENIMIENTO HIDRANTE	0	5	0	0	0	0	5
INSTALACION DE VÁLVULA	0	17	0	0	0	0	17
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	4	0	0	0	0	4
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	2	0	0	0	0	2
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	3	0	0	0	0	3
DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	0	2	0	0	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	0	2	0	0	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	0	6	0	0	0	0	6
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	37	0	0	0	0	37
INSTALACION LLAVES DE PASO	0	1	0	0	0	0	1
REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	12	0	0	0	0	12
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	4	0	0	0	0	4
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	7	0	0	0	0	7
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	1	153	0	0	322	0	476
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	35	0	0	0	0	35
GEOFONO - BARRIDO	0	28	0	0	0	0	28
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	2	0	0	0	0	2
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	0	368	0	51	3	1	423
CAMBIO DE RED MATRIZ	0	1	0	0	0	0	1
BAJA PRESION	0	26	0	0	0	0	26
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	0	3	0	0	0	0	3
CAMBIO DE VALVULA	0	8	0	0	0	0	8
BRIGADAS ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	2	2740	1	54	325	1	3123

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	0	1	3	3	0	0	7
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILL	0	2	0	0	0	0	2
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	10	0	0	0	0	10
SUMIDERO COLAPSADO	0	2	0	0	0	0	2
POZO COLAPSADO	0	10	0	0	0	0	10
PASACALLE COLAPSADO	0	1	0	0	0	0	1
CONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
RECONSTRUCCIÓN POZO DE INSPECCIÓN	0	2	0	0	0	0	2
INSTALACIÓN REJILLA	0	17	0	0	0	0	17
INSTALACION TAPA POZO	0	34	0	0	0	0	34
RECONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	0	1	0	0	0	0	1
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	17	0	6	0	0	23
POZO REBOSADO	0	49	0	11	0	0	60
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	8	0	5	0	0	13
POZO TAPADO	0	1	0	0	0	0	1
BRIGADA LIMPIEZA DE POZO VACTOR	0	1	0	0	0	0	1
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	4	0	1	0	0	5
LIMPIEZA DE POZO	0	4	0	4	0	0	8
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	0	181	0	59	0	0	240
INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
INUNDACION	0	25	0	2	0	0	27
INSTALACION DE PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	0	375	3	91	0	0	469

DIVISION CONTROL PERDIDAS							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
GEOFONO INTERNO	0	2	0	0	0	0	2
Subtotal	0	2	0	0	0	0	2



4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-0042 del 06/07/2020 el Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental, envía la información que se relaciona a continuación:

- Frente al punto que actualización o mejoras ha tenido el software CAMALEON. Me permito informar que el software se encuentra en proceso de actualización, por lo que a la fecha se encuentra en revisión de la Dirección Administrativa en conjunto con el área de Sistemas y el Proceso de Gestión Documental.
- Qué tipo de control de tiempos se realiza para dar respuesta o cierre de trámites. Me permito informar que se realiza seguimiento al software CAMALEON, en donde se remite reporte de radicados vencidos o sin respuesta de manera trimestral o cuando un proceso lo solicita. A la fecha se han emitido los oficios: 620-025 y 620-041.
- Cuál es el estado actual del software de Gestión Documental CAMALEON si está cumpliendo con su funcionalidad de radicación distribución y salida de correspondencia. A lo cual me permito informar que el software de Gestión Documental CAMALEON cumple con su funcionalidad de radicación, escaneo, distribución interna y control de tiempos emitiendo alertas para evitar su vencimiento, debido a la falta de actualización el software no cuenta con su funcionalidad de la salida de los documentos por lo que el software cuenta con un 70% de su funcionalidad y a la fecha se encuentra en proceso de actualización.
- Que numero de radicados encuentran vencidos en trámite y finalizados. Por lo cual me permito informar que se encuentran radicados del 01 de enero al 30 de junio 8278 documentos en el software de CAMALEÓN clasificados así.

4.1. En trámite son 1189

4.2. Finalizados son 6621

4.3. Vencidos son 468

- Radicados con respuesta y vencidos en el semestre del 1 de enero al 30 de junio de 2020.

5.1. Vencidos son 468

5.2. Finalizados o con respuesta son 6621

- Que acciones se han tomado para que los funcionarios tomen conciencia en el adecuado manejo del software. se concientiza al personal mediante reporte de vencidos o sin respuesta y de la correcta utilización del software de Gestión Documental en miras de generar conciencia en el adecuado cierre de los radicados y el traslado oportuno de los mismos en pro de minimizar la utilización de copia de documentos.



5. RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar mesas de trabajo para revisar las causas que generan reclamaciones y adoptar medidas tendientes a la disminución de los PQRs.
- Se sugiere establecer más 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, ventanilla única, 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, y 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 sugiere realizar actualización del software Camaleon debido a que no cuenta con su funcionalidad de la salida de los documentos por lo que el software cuenta con un 70% de su funcionalidad.
- Se sugiere fortalecer la capacitación de los funcionarios de la entidad respecto al software Camaleon, debido a que se observa muchas solicitudes de entrada por ventanilla única vencidos, esto con el propósito de dar cumplimiento al control de entradas y salidas de las diferentes solicitudes de los usuarios.
- Se sugiere implementar mayores controles al interior de las dependencias para que los funcionarios al dar respuesta a los PQRs, ingresen al Software Camaleón y finalicen los trámites y así disminuir el número de radicados vencidos o No finalizados dentro de los términos de ley.
- Fomentar la cultura del autocontrol en los funcionarios con el fin de que resuelvan de manera oportuna a los PQRS y así evitar que se incumplan los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los usuarios sobre las mismas.

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Oficina Control Interno de Gestión