IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2
CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – ventanilla.unica@ibal.gov.co

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 2021

JULIO DE 2021

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"*, 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 2021, 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 2021, 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 2021, 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-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. 430-07193 de 06/07/2021 por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR:

Teniendo en cuenta que la Empresa factura el servicio de acueducto y alcantarillado por periodo vencido; la información corresponde al periodo de Mayo de 2021 facturado durante el mes de junio de 2021, así:

Total, usuarios facturados periodo Mayo de 2021	158.314

- Trazabilidad indicadores 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**	**% DE CUMPLIMIENTO**
ENERO	0.7	0.6%	115.97
FEBRERO	0.7	0.7%	100.90
MARZO	0.7	0.6%	114.84
ABRIL	0.7	0.7%	107.52
MAYO	0.7	0.6%	114.13

Observación: no se presentan cifras del mes de junio de 2021, teniendo en cuenta que a la fecha no se ha cerrado la facturación correspondiente al periodo y no contamos con la información del total de usuarios facturados para el cálculo del indicador.

- PQRs recibidas mensualmente por modalidad de peticiones

CANAL DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
E-MAIL	518	593	499	593	534	486	3223
ESCRITA	335	384	340	341	339	427	2166
TELEFONICA	1	0	1	1	0	1	4
VERBAL	290	315	382	294	290	325	1896
TOTAL P.Q.R'S PRESENTADAS	**1144**	**1292**	**1222**	**1229**	**1163**	**1239**	**7289**

- PQR escritos y verbales recepcionados de Enero a Junio de 2021:

Durante el primer semestre se recibieron un total de 1.891 PQR verbales, discriminados por mes así:

PQR VERBALES DE ENERO A JUNIO 30 DE 2021	
MES	**TOTAL**
ENERO	285
FEBRERO	315
MARZO	382
ABRIL	294
MAYO	290
JUNIO	325
TOTAL	**1891**

Durante el primer semestre se recibieron un total de 5.398 PQR escritos, discriminados por mes, así:

PQR ESCRITOS DE ENERO A JUNIO 30 DE 2021	
MES	**TOTAL**
ENERO	859
FEBRERO	977
MARZO	840
ABRIL	935
MAYO	873
JUNIO	914
TOTAL	**5398**

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de Enero a Julio 30 de 2021.

  Se informa que la Empresa dentro del término de ley emite respuesta al 100% de las PQRs presentadas por los usuarios, así las PQR que se encuentran pendiente de resolver con corte al 30 de junio de 2021 están dentro del término legal establecido para dar respuesta oportunamente. (Ley 142 de1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015)

PORCENTAJE DE PQR ESCRITOS Y VERBALES RESUELTOS DE ENERO A JUNIO DE 2021	
Total de peticiones, quejas y recursos recibidos en la Empresa	7289
Total de peticiones, quejas y recursos atendidos por parte de la Empresa a Junio 30 de 2021.	6833
Total de peticiones, quejas y recursos en término de respuesta por parte de la Empresa a Junio 30 de 2021.	457
Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de Enero a Junio 30 de 2021	93.7%
Porcentaje de PQR escritos y verbales en término de respuesta.	6.3%

El porcentaje de PQR´S atendidos corresponden al 93.7% del 100% de PQR´S recibidas durante el Semestre 1-2021, (junio 30 de 2021). El porcentaje restante, esto es, 6.3% de PQR´S recibidas **se encuentran en término de respuesta**.

- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de Enero a Junio 30 de 2021 por fuera de los términos de ley.

  Como se informó en el punto 5 el Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley al 100% de las PQRs presentadas por los usuarios.

- **Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de enero a junio 30 de 2021:**

Las 457 peticiones que **se encuentran en término de respuesta** al 30 de junio de 2021 corresponden al 6.3% de aquellas recibidas entre el 10 al 30 de junio de 2021 y que serán atendidas dentro del término legal durante el mes de julio de 2021.

- Discriminación de PQR´S por canales de atención:

CANAL DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
E-MAIL	518	593	499	593	534	486	3223
ESCRITA	335	384	340	341	339	427	2166
TELEFONICA	1	0	1	1	0	1	4

VERBAL	290	315	382	294	290	325	1896
TOTAL P.Q.R'S PRESENTADAS	**1144**	**1292**	**1222**	**1229**	**1163**	**1239**	**7289**

- 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	7289
Total PQR que no requieren respuesta	Cero (0)
Total de PQR que si requieren respuesta	100%
Total PQR respondidas	6833
Total PQR pendientes por responder (**En término de respuesta**)	457

- Medio de envió utilizado para dar respuesta a las PQRs recibidas entre enero a junio 30 de 2021.

  Ahora bien, en cumplimiento del decreto 491 de 2020, por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (…), la oficina de atención al Cliente y PQR, adoptó el procedimiento para la atención del usuario a través de canales línea chat página web Ibal y dar respuestas a las solicitudes planteadas por los usuarios y el proceso de notificación de los actos administrativos.

  El canal de atención al usuario línea chat se realiza en el siguiente horario: de lunes a viernes de 7am a 12am y de 2pm a 6pm, en virtud de retomar la atención presencial a los usuarios se habilito desde el 01 junio de 2020 en la Avenida 15 N°6-38 P.A.S 15 y el 15 de octubre de 2020 el C.A.P (Centro de Atención Personalizada) de la Cra 5 N°41-16, Edificio F25 Local 202 en horario de lunes a viernes de 7am a 4pm Jornada Continua.

  El medio de comunicación para dar respuestas (Actos Administrativos de Respuesta) es la Empresa de Servicios Postales 472 (físico y certimail) y mediante publicación de avisos en el siguiente link de la página web de la Empresa http://contratacion.ibal.gov.co/notifica.

  Igualmente la empresa también está realizando notificación electrónica por medio del correo institucional notificacioneselectronicas@ibal.gov.co.

Se adjunta como evidencia la circular 430- 15 091 Actualización Fecha De Vigencia Emergencia Sanitaria A Causa Covid – 19 Territorio Colombiano, Circular 430-033 Disposición por Emergencia Sanitaria Coronavirus COVID – 19 y directrices generales para la contestación de Actos Administrativos.

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

  De conformidad con la Ley 142 de1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) 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 enero a junio de 2021:

  El buzón de sugerencias se apertura una (1) vez 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.

  Para el reporte de marzo a mayo de 2021 me permito indicarle que se han encontrado 2 sugerencias, 1 felicitaciones y 5 quejas.

- Cuál ha sido el avance a la implementación de la urna de la transparencia.

  La urna de trasparencia al igual q el buzón SQF, se apertura una (1) vez al mes mediante la suscripción de un acta. Desde su implementación en el mes de marzo de 2021 no se han evidenciado denuncias por actos de corrupción tanto en físicos en los puntos de atención como en la página web.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-071 del 30/06/2021 informa lo siguiente: 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.

PQR´s recibidos a través de la página web de la empresa www.ibal.gov.co , Menú TRAMITES Y SERVICIOS de enero a junio de 2021, 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.

Trámites y Servicios	Total
Autorización de Acometida Alcantarillado	4
Cancelación de matrícula IBAL	1
Caracterización de vertimientos Líquidos	1
Certificación de contrato	1
Contáctenos	417
Independización del servicio, Cambio de acometida	1
Inscripción matricula definitiva e independización	6
Limpieza de sumideros	5
Servicio de Inspección video Robot	1
Peticiones, quejas y recursos	1.276
Radicación Ventanilla Única	358
Reporte de daños	362
Servicio de geófono externo	12
Servicio Vactor	2
Servicio suministro e instalación de Micromedidor	12
Suspensión de servicio por mutuo acuerdo	5
Denuncia de Fraudes	6
Visita técnica alcantarillado	6
TOTAL	**2.476**

CHAT WEB

Para el primer semestre de la vigencia 2021 según información suministrada por el área de Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-071 del 30/06/2021, se recibieron por CHAT INTERACTIVO PAGINA WEB www.ibal.gov.co enero a junio de 2021, 13.979 mensajes.

Meses	Usuarios
Enero	2.353
Febrero	2.213
Marzo	2.125
Abril	2.439
Mayo	2.795
Junio	2.054

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. 300-0334 de 01/07/2021 la Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de enero de 2021 al 30 de junio del 2021. En dicho archivo se encuentran los 4202 reportes; en dicha relación, se especifica cada uno de los reportes recibidos tanto de acueducto como de alcantarillado y la totalidad de los mismos.

- Resumen de los reportes generados por diferentes conceptos de PQRs por la línea 116 al Call Center de enero a junio 30 de 2021 y en qué estado se encuentran**.**

C: *En ejecución*
F: *Finalizado*
I: *Informado*
P: *Pendiente*
R: *Error*
S: *Solucionado*

IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2
CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – ventanilla.unica@ibal.gov.co

INFORME COMPARATIVO DE REPORTES CALL CENTER

Periodo Desde : 2021-01-01 - A : 2021-06-30

DIVISION TECNICA ACUEDUCTO							
PETICIÓN CALL CENTER	**PENDIENTES**	**INFORMADOS**	**EN EJECUCIÓN**	**SOLUCIONADOS**	**FINALIZADOS**	**ERRADOS**	**TOTAL**
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	1	53	0	0	180	0	234
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	3	601	3	0	717	1	1325
ROBO DE MEDIDOR	0	153	0	0	44	0	197
FUGA DE MEDIDOR	0	10	0	0	10	0	20
GEOFONO EXTERNO	0	187	0	1	23	0	211
COMPRESOR	0	48	0	0	81	0	129
INSTALACION DE HIDRANTE	0	2	0	0	2	0	4
MANTENIMIENTO HIDRANTE	0	1	0	0	1	0	2
INSTALACION DE VÁLVULA	0	3	0	0	8	0	11
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	1	0	0	2	0	3
RETIRO DE ESCOMBROS	0	1	0	0	0	0	1
RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	0	0	0	3	0	3
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	5	0	0	2	0	7
DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	0	0	0	0	2	0	2
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	0	1	0	0	2	0	3
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	3	8	0	0	29	0	40
DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	0	1	0	0	5	0	6
DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
DAÑO RED MATRIZ 10" ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO	0	0	0	0	4	0	4
DAÑO RED MATRIZ 14" ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
DAÑO RED MATRIZ 16" ACUEDUCTO	0	0	0	0	2	0	2
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	16	0	0	21	0	37
INSTALACION LLAVES DE PASO	0	0	1	0	0	0	1
REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	1	0	0	85	0	86
TOMA DE PRESIÓN INSP. REDES	0	1	0	0	0	0	1
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	1	0	0	5	0	6
INSTALACION DE VÁLVULAS INSP. REDES	0	0	0	0	1	0	1
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	6	0	0	14	0	20
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	0	76	0	0	335	0	411
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	3	0	0	47	0	50
LAVADO DE RED ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
GEOFONO - BARRIDO	0	8	0	0	1	0	9
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	0	0	0	5	0	5
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	0	101	0	0	748	1	850
INSTALACION VENTOSA	0	1	0	0	0	0	1
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	0	0	0	5	0	5
CAMBIO DE RED MATRIZ	0	0	0	0	2	0	2
BAJA PRESION	0	14	0	0	0	0	14
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	1	0	0	5	0	6
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUC	0	0	0	0	1	0	1
INSTALACION ACCESORIO ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
CAMBIO DE VALVULA	0	4	0	0	5	0	9
Subtotal	**7**	**1309**	**4**	**1**	**2403**	**2**	**3726**

IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2
CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – ventanilla.unica@ibal.gov.co

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	0	3	0	0	0	0	3
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTA	0	1	0	0	0	0	1
DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	11	0	0	0	0	11
LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCI(	0	2	0	0	0	0	2
SUMIDERO COLAPSADO	0	4	0	0	0	0	4
POZO COLAPSADO	0	6	0	0	0	0	6
REPOSICIÓN RED DOMICILIARIA	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACIÓN REJILLA	0	24	0	0	0	0	24
INSTALACION TAPA POZO	0	39	0	0	0	0	39
RECONSTRUCCIÓN SUMIDERO	0	5	0	0	0	0	5
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	27	0	0	0	0	27
POZO REBOSADO	0	43	0	0	0	0	43
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	34	0	0	0	0	34
POZO TAPADO	0	1	0	0	0	0	1
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	4	0	0	0	0	4
LIMPIEZA DE POZO	0	5	0	0	0	0	5
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	0	231	0	0	0	0	231
INSTALACION PASACALLE	0	1	0	0	0	0	1
INUNDACION	0	11	0	0	0	0	11
DESTAPONAMIENTO RED DE ALCANTARILL/	0	1	0	0	0	0	1
RENIVELACION SUMIDERO	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION DE PASACALLE	0	5	0	0	0	0	5
Subtotal	**0**	**461**	**0**	**0**	**0**	**0**	**461**

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**

Para el periodo de enero 01 a junio 30 del 2021 se han registrado 4202 reportes, los cuales se encuentran en los siguientes estados:

ESTADO DEL REPORTE	CANTIDAD DE REPORTES
FINALIZADO (F)	2404
SOLUCIONADO (S)	1
EN EJECUCION (C)	4
INFORMADO (I)	1788
PENDIENTE (P)	3
ERROR (R)	2

- Como se controla el ingreso del número de llamadas atendidas a través del call center.

Las llamadas se van atendiendo conforme van ingresando, aquellas que no sean atendidas inmediatamente se dejan en espera para que una vez se encuentre disponible alguna de las operadoras esta tome el reporte y lo registre en el sistema.

- Existe algún mecanismo o indicador para medir el flujo de atención de llamadas del call center y cuál es su nivel de cumplimiento

Actualmente, la Dirección Operativa no maneja indicador correspondiente a la medición del flujo de atención de llamadas del Call Center. Únicamente se hace uso e implementación del indicador cuyo nombre es TIEMPO PROMEDIO DE SOLUCION A LOS REPORTES DE DAÑOS Y EMERGENCIAS REALIZADOS AL CALL CENTER.

- 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).

A la fecha de corte del 30 de junio de 2021 se encuentran en estado Informado (I) o Pendiente (P) 689 reportes correspondientes a Fugas domiciliarias de Acueducto y Sin servicio de Acueducto, discriminados como se evidencia a continuación:

REPORTE	CANTIDAD
FUGA DOMCIILIARIA DE ACUEDUCTO	613
SIN SERVICIO DE ACUEDUCTO	76

- 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)

A la fecha de corte del 30 de junio de 2021 se encuentran en estado Informado (I) o Pendiente (P) 28 reportes correspondientes a Daños en Red Matriz de Alcantarillado y Hundimientos en la Vía, discriminados como se evidencia a continuación:

REPORTE	CANTIDAD
DAÑO EN RED MATRIZ DE ALCANTARILLADO	1
HUNDIMIENTO EN LA VIA	27

- 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

Los reportes informados a los cuales se les debe dar prioridad son los daños en la red principal de acueducto dado que estos generan grandes pérdidas de agua afectando directamente el Indicador de Agua no Contabilizada y ocasionando inconvenientes en la correcta prestación del servicio de Acueducto. Para los reportes relacionados con la red de alcantarillado se prioriza de acuerdo al nivel de riesgo que el daño representa tanto para la infraestructura hidráulica como para el bienestar de la comunidad, este nivel de riesgo se verifica en las inspecciones realizadas con el Video Robot a las redes sanitarias, así mismo las vías que presentan alto flujo vehicular prevalecen para ser atendidas teniendo en cuenta que los daños presentados en estas pueden afectar la movilidad en los diferentes sectores. Es importante señalar que la ejecución de estas labores operativas se realiza por medio del personal propio de la Empresa por lo cual para la realización de las intervenciones no se efectúa presupuesto previo teniendo en cuenta que los recursos y materiales son adquiridos por el Almacén de la Entidad.

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-001 del 01/07/2021 el Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental encargado, envía la información que se relaciona a continuación:

Cuadro comparativo del año 2019-2020 y 2021 meses a mes, el cual contiene el número de peticiones quejas y reclamos recepcionadas y registradas en el software de camaleón.

MES	2019	2020	2021
Enero	2085	1863	1349
Febrero	1980	1668	1649
Marzo	2267	1277	1471
Abril	2055	849	1662
Mayo	2392	1028	1744
Junio	1757	1594	1612
Julio	2581	2976	
Agosto	1909	2152	
Septiembre	1911	2404	
Octubre	1990	1934	
Noviembre	1768	1525	
Diciembre	1543	1313	
Total	24238	20585	9487

Cuadro comparativo años 2020 y 2021, el cual relaciona las peticiones, quejas y reclamos vencidas y/o sin respuesta emitida por el proceso según oficios 620-041 del 25 de junio de 2020, y oficio 620-00070 del 28 de junio de 2021

Vencidos 2020		
JUAN CARLOS NUÑEZ GONZALEZ	Gerente	45
JULIANA MACIAS BARRETO	Secretaria General	16
DIANA ALEXANDRA GUZMAN MALCA	Gestión Humana	31
RICARDO CARRASCO BACHILLER	Gestión Financiera	12
LUZ MARINA YARA ACOSTA	Gestión Contabilidad	13
ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO	Gestión Ambiental	1
LEONEL ALFREDO NIETO SUAREZ	Dirección de Planeación	47
ALFONSO AUGUSTO DEL CAMPO	Gestión Alcantarillado	51
ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS	Gestión de Acueducto (E)	28
IVONNE OREJUELA LOGREIRA	Gestión Matriculas	59
OSCAR ANDRES GUTIÉRREZ	Director Comercial y de Servicio al Cliente	100
	Total Radicados	403

Vencidos 2021		
JOSÉ RODRIGO HERRERA MEJÍA	Gerente	11
OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA	Jefe Oficina Asesor Control Interno	7
OLGA LUCIA LIEVANO RODRÍGUEZ	Secretaria General	2
RICARDO CARRASCO BACHILLER	Gestión Financiera	2
LUZ MARINA YARA ACOSTA	Gestión Contabilidad	8
LUIS EDUARDO ARBELÁEZ	Tesorero	3
OSCAR ANDRÉS GUTIÉRREZ	Director Administrativo Y Financiero	4
HEYLEN ALEXANDRA MEDINA	Gestión Humana	11
ÁLVARO FRANCISCO USECHE PERDOMO	Dirección De Planeación (e)	174
LADY BONILLA MEDINA	Gestión Control Pérdidas	34
ALFONSO AUGUSTO DEL CAMPO	Gestión Alcantarillado	11
DILEY VANESSA BARRERO OLAYA	Gestión De Acueducto	4
ALEXI LILIANA BUITRAGO CAICEDO	Gestión Ambiental	27
IVONNE OREJUELA LOGREIRA	Gestión Matriculas	32
ZAYRA TATIANA ORJUELA ARTUNDUAGA	Comunicaciones y relaciones públicas	3
FELIPE ANDRÉS CALDERÓN QUIROGA	Director Comercial Y De Servicio Al Cliente	40
	Total Radicados	373

- El software de CAMALEON en la actualidad emite alertas con colores a cada usuario para evitar su vencimiento.

- el software se encuentra en el proceso de contratación para el alquiler de una nueva herramienta tecnológica, en aras de dar cumplimiento a la normatividad vigente emitida por el Archivo General de la Nación, así como por el ministerio de las TIC. El estudio de necesidades se encuentra en revisión por el área jurídica.

- El proceso realiza reporte de vencidos como medida de control a cada proceso, esta actividad se realiza trimestralmente, dando a conocer el informe la peticiones quejas

o reclamos, vencidas y/o sin cerrar en el software, el oficio es direccionado a cada líder de proceso para su conocimiento y fines pertinentes.

- 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 que no se cuenta con una herramienta tecnológica que cumpla con la trazabilidad completa de las peticiones de salida la funcionalidad del software es del 30% por lo que a la fecha el proceso está realizando todo lo necesario para contar con una herramienta tecnológica que nos permita tener control de la peticiones desde su recepción trazabilidad y salida de las respuestas de los derechos de petición los cuales deberán realizarse bajo los términos de ley.

- se concientiza al personal mediante reporte de requerimientos vencidos o sin respuesta, oficio 620-070 del 28 de junio de 2021, esto con el objetivo 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 PQR´s.

- 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, línea call center 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, precisas 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 capacitar a los funcionarios del front en los temas que son de su competencia, con el fin de mejorar la calidad de asesoría.

- Se sugiere realizar actualización del software Camaleón debido a que no cuenta con su funcionalidad de la salida de los documentos por lo que el software cuenta con un 50% de su funcionalidad.

- Se sugiere generar estrategias que permitan continuar interiorizando el manejo del sistema CAMALEON en los funcionarios, en especial en la digitalización oportuna de estas, con el fin de evitar que se presenten PQRSD sin respuesta o por fuera de términos.

- Con relación a la oportunidad de respuesta a las peticiones en la plataforma CAMALEON, el resultado obtenido fue de (373) peticiones sin respuesta. Se sugiere, que dentro del Mapa de riesgos institucionales se tenga en cuenta un riesgo frente a los PQR´s que no dan respuesta y no están registradas o descargados en el sistema, por lo tanto es importante establecer controles definidos para que no se materialice.

- 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.

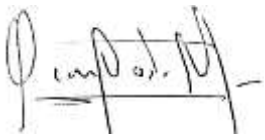
- Fomentar la cultura del autocontrol en los funcionarios con el fin de que resuelvan de manera oportuna a los PQRS y así evitar que se incumplan los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los usuarios sobre las mismas.

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la continuidad de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia COVID 19, permanece la ampliación de los términos a las PQRSD, señalados en el Decreto 491 de 2020.

- Es de vital importancia fomentar en toda la empresa la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional y en el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, se realice el cargue de información y finalización del PQR´s que reposa en el software CAMALEÓN para que este no siga reportando anomalía y vencimiento de términos.

- Es necesario seguir con la capacitación a todos los servidores que se encargan de dar estas respuestas, con el objetivo de que mejoren las características que deben cumplir las mismas.



OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Oficina Control Interno de Gestión