

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**

SEGUNDO SEMESTRE 2020

ENERO 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 segundo semestre (1 de julio a 31 de Diciembre) de la vigencia 2020, 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 segundo 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 segundo 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-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. 430-0041 del 04/01/2021 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; se reporta la información correspondiente al periodo de Noviembre – 2020; el cual se factura durante el mes de Diciembre de 2020:

Total usuarios facturados periodo Noviembre de 2020	154.523
---	---------

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

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR			
PERIODO DE MEDICION	META	MEDICION DEL INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
JUNIO 2020	0,7	0,7	98,21
JULIO 2020	0,7	1,5	45,26
AGOSTO 2020	0,7	1,0	71,82
SEPTIEMBRE 2020	0,7	1,0	77,78
OCTUBRE 2020	0,7	0,8	84,59
NOVIEMBRE 2020	0,7	0,6	114,10

- **Julio:** Se revisaron con el área de facturación las causas que generan mayor número de reclamaciones, con la finalidad de adoptar medidas tendientes a lograr la disminución de PQR'S.
- **Agosto:** Teniendo en cuenta que los resultados para este periodo mejoraron respecto al periodo anterior; junto con el proceso de facturación, se siguió implementando la revisión de las causas que generan mayor número de reclamaciones, con la finalidad de adoptar medidas tendientes a lograr la disminución de PQR'S.
- **Septiembre:** Se entrega reporte semanal de las soluciones directas que se realizan por la causal “predio deshabitado y corrección de lecturas” para revisar las matriculas antes de ser facturadas el periodo siguiente.

- **Octubre:** Mejoran los resultados, respecto a los periodos anteriores, por lo cual se continúa evaluando por medio de estadísticas, las tipologías de la PQR'S, con lo cual determinamos las causas que generan reclamaciones y tomar medidas para la disminución de las mismas. Se genera reporte semanal de soluciones directas por predio deshabitado y corrección de lectura, para que sean revisadas las matriculas a las que se brindó solución, antes de ser facturadas.
- **Noviembre:** La oficina de Atención al Cliente y PQR, viene realizando reportes los días martes y jueves a las oficinas de facturación y Control Perdidas, acerca de las anomalías registradas tales como cobros por promedio, medidor frenado y predio deshabitado, con el fin de reducir los PQR'S.

De igual forma al evaluar la atención virtual que está brindando el personal FRONT, para que cuenten con las herramientas y la información necesaria, con la finalidad de brindar respuestas claras, oportunas y con solución cuando sea pertinente a los usuarios que los contactan.

Se inició gestión y labores, tendientes a mejorar los centros de atención al cliente, solicitando a las oficinas de facturación, Control Perdidas, matriculas capacitaciones en los temas que son de su competencia, con el fin de mejorar la calidad de asesoría de los funcionarios del front.

Observación: no se presentan cifras del mes de diciembre de 2020 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

ESTADISTICA PETICIONES - PERIODO 2020	
PERIODO	PETICIONES
JULIO	606
AGOSTO	269
SEPTIEMBRE	333
OCTUBRE	289
NOVIEMBRE	263
DICIEMBRE	210
TOTAL	1970

- PQR escritos y verbales recepcionados del 01 de Julio a 31 de diciembre de 2020

Durante el Segundo semestre del periodo 2020; se recibieron un total de 8.357 PQR escritos, discriminados por mes, así:

PQR'S ESCRITAS PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE 2020		
PERIODO	TOTAL PQR'S PERIODO	
JULIO	2418	
AGOSTO	1550	
SEPTIEMBRE	1626	
OCTUBRE	1225	
NOVIEMBRE	828	
DICIEMBRE	710	
TOTAL	8357	88%

Durante el Segundo semestre del periodo 2020; se recibieron un total de 1.176 PQR verbales, discriminados por mes, así:

PQR'S VERBALES PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE 2020		
PERIODO	TOTAL PQR'S PERIODO	
JULIO	147	
AGOSTO	98	
SEPTIEMBRE	92	
OCTUBRE	260	
NOVIEMBRE	331	
DICIEMBRE	248	
TOTAL	1176	12%

- Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos del 01 de Julio a Diciembre 31 de 2020.

Se informa que la Empresa dentro del término de ley emite respuesta al 100% de las PQR'S presentadas por los usuarios, así las PQR que se encuentran pendiente de resolver con corte al 30 de Diciembre de 2020 están dentro del término legal establecido para dar respuesta oportunamente. (Ley 142 de 1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015)

TOTAL PQR'S ESCRITAS Y VERBALES PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE 2020	
PERIODO	TOTAL PQR'S PERIODO
JULIO	2565
AGOSTO	1648
SEPTIEMBRE	1718
OCTUBRE	1485
NOVIEMBRE	1159
DICIEMBRE	958
TOTAL	9533

PORCENTAJE DE PQR ESCRITOS Y VERBALES RESUELTOS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020	
Total de peticiones, quejas y recursos recibidos en la Empresa	9533
Total de peticiones, quejas y recursos atendidos por parte de la Empresa a Diciembre 31 de 2020.	8941
Total de peticiones, quejas y recursos en término de respuesta por parte de la Empresa a Diciembre 31 de 2020.	592
Porcentaje de PQR escritos y verbales resueltos de Julio a Diciembre 31 de 2020	94%
Porcentaje de PQR escritos y verbales en término de respuesta.	6%

El porcentaje de PQR'S atendidos corresponden al 94% del 100% de PQR'S recibidas durante el Segundo Semestre de 2020. El porcentaje restante, esto es, 6% de PQR'S recibidas **se encuentran en término de respuesta.**

- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos extemporáneamente de Julio a Diciembre de 2020 por fuera de los términos de ley.

Como se informó en el punto 5; la empresa profiere respuesta dentro del término de ley al 100% de las PQR'S presentadas por los usuarios, en cumplimiento de la Ley 142 de 1994 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

- Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de Julio a Diciembre de 2020.

Las 592 peticiones que **se encuentran en término de respuesta** al 31 de Diciembre de 2020; corresponden al 6% de aquellas recibidas entre el 11 al 31 de Diciembre de 2020 y que serán atendidas dentro del término legal durante el mes de Enero de 2021.

- Discriminación de PQR'S por canales de atención:

TOTAL PQR'S POR CANALES DE ATENCION					
PERIODO	VERBAL	E-MAIL	ESCRITO	TELEFONICA	TOTAL
JULIO	148	2414	2	1	2565
AGOSTO	98	1549	1	0	1648
SEPTIEMBRE	92	1623	1	2	1718
OCTUBRE	260	1073	150	2	1485
NOVIEMBRE	331	621	206	1	1159
DICIEMBRE	248	495	213	2	958
TOTAL	1177	7775	573	8	9533

- Total de PQR recibidas en el segundo 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 segundo semestre	9533
Total PQR que no requieren respuesta	Cero (0)
Total de PQR que si requieren respuesta	100%
Total PQR respondidas	8941
Total PQR pendientes por responder (En término de respuesta)	592

NOTA: La Empresa está obligada a dar respuesta a la totalidad de PQR'S recibidas.

- Medio de envío utilizado para dar respuesta a las PQR'S recibidas entre los periodos de Julio y Diciembre de 2020.

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 habilitó 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 resueltos) se realiza a través de la Empresa de Servicios Postales 472 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 de 1994 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 del edificio F 25 con 5ta, cada cuanto se revisa y que acciones se han tomado con las sugerencias encontradas de Julio a Diciembre de 2020:

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. A la fecha no se evidencian ninguna queja o sugerencia en el buzón.

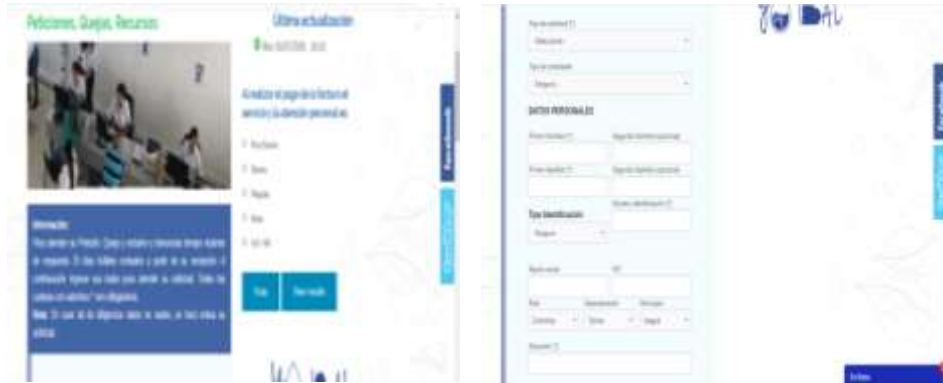
Ahora bien, en aras de garantizar una adecuada prestación de servicio al cliente, esta oficina crea un procedimiento para la apertura del buzón de sugerencias, el cual se encuentra en proceso de revisión y aprobación por el sistema Integrado de gestión destinado para las quejas-sugerencias y felicitaciones –QSF

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

Se crea un procedimiento de apertura-implementación y seguimiento a la urna de la transparencia, en aplicación de la ley 1474 de 2011, el cual se encuentra en proceso de revisión y aprobación por el sistema Integrado de gestión

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-001 del 05/01/2021 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.



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, f-25 y Reparto IBAL la Pola, para que se encarguen de direccionar a la dependencia que corresponda.

Trámites y Servicios	Total
Autorización de Acometida Alcantarillado	14
Cancelación de matrícula IBAL	3
Caracterización de vertimientos Líquidos	2
Certificación de contrato	1
Contáctenos	574
Quejas sobre hechos de corrupción	2
Independización del servicio, Cambio de acometida	1
Inscripción matricula definitiva e independización	15
Limpieza de sumideros	6
Peticiones, quejas y recursos	2360
Radicación Ventanilla Única	953
Reporte de daños	467
Levantamiento de medidor	3
Servicio de geófono externo	7
Servicio Vactor	2
Servicio suministro Micromedidor	5
Suspensión de servicio por mutuo acuerdo	14
Visita técnica alcantarillado	6
TOTAL	4435

CHAT WEB

Para el segundo semestre de la vigencia 2020 según información suministrada por el área de Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-001 del 05/01/2021, se recibieron por CHAT INTERACTIVO PAGINA WEB www.ibal.gov.co julio a diciembre de 2020, 22.991 mensajes.



Meses	Usuarios
Julio	7,428
Agosto	3,941
Septiembre	3,751
Octubre	3,129
Noviembre	2,352
Diciembre	2,390
Total	22,991

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. 300-0004 de 05/01/2021 la Dirección Operativa informa el resumen de los reportes generados al Call Center desde el 01 de julio de 2020 al 31 de diciembre del 2020. En dicho archivo se encuentran los 4391 reportes; en dicha relación, se especifica cada uno de los reportes recibidos tanto de acueducto como de alcantarillado y la totalidad de los mismos.

REPORTES RECIBIDOS CALL CENTER (Todos los Estados)	
De : 2020-07-01 - A : 2020-12-31	
PETICIÓN	CANTIDAD
DIVISION TECNICA ACUEDUCTO	
1) FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	1187
2) VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	843
3) SIN SERVICIO ACUEDUCTO	803
4) GEOFONO EXTERNO	309
5) DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	285
6) COMPRESOR	87
7) ROBO DE MEDIDOR	58
8) BAJA PRESION	39
9) ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	30
10) FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	27
11) FUGA DE MEDIDOR	24
12) REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	20
13) TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	10
14) DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	8
15) CAMBIO DE VALVULA	7
16) INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	5
17) MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	4
18) INSTALACION DE VÁLVULA	4
19) INSTALACION DE VÁLVULAS INSP. REDES	4
20) MANTENIMIENTO HIDRANTE	4
21) GEOFONO - BARRIDO	4
22) REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	3
23) TOMA DE PRESIÓN INSP. REDES	3
24) DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	2
25) RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	2
26) DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	2
27) INSTALACION ACCESORIO ACUEDUCTO	2
28) DAÑO EN LLAVE DE PASO	2
29) EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	2
30) INSTALACION DE HIDRANTE	2
31) INSTALACION VENTOSA	1
32) CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	1
33) RETIRO DE VÁLVULA	1
34) CONEXION TOMA DE AGUA	1
35) CAMBIO DE RED MATRIZ	1
36) MANTENIMIENTO DE BEBEDERO	1
37) DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	1
Subtotal	3789

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO

1) VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	294
2) INSTALACION TAPA POZO	73
3) POZO REBOSADO	45
4) LIMPIEZA DE SUMIDERO	31
5) INUNDACION	30
6) INSTALACIÓN REJILLA	24
7) LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	19
8) HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	18
9) POZO COLAPSADO	8
10) LIMPIEZA DE POZO	7
11) INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	6
12) REPOSICION RED PRINCIPAL ALCANTARILLADO	6
13) RED COLAPSADA	5
14) DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO	4
15) INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO	4
16) BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	3
17) SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	2
18) SUMIDERO COLAPSADO	2
19) PASACALLE COLAPSADO	2
20) CONSTRUCCIÓN PASACALLE	2
21) LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	2
22) INSTALACION PASACALLE	2
23) RECUPERACION EN RECEBO ALCANTARILLADO	1
24) BRIGADA LIMPIEZA PASACALLE VACOM	1
25) ACOMETIDA NUEVA ALCANTARILLADO	1
26) SONDEO DE MANIJA	1
27) RECONSTRUCCIÓN SUMIDERO	1
28) INSTALACION DE PASACALLE	1
29) BRIGADA LIMPIEZA PASACALLE VACTOR	1
30) LAVADO RED MATRIZ	1
31) REPOSICIÓN RED DOMICILIARIA	1
32) FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	1
Subtotal	599

Reportes Ingresados Erróneamente

1) FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	2
2) VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	1
Subtotal	3

TOTAL REPORTES VALIDOS RECIBIDOS

4391

Reporte	Fecha Reporte	Hora Reporte	Barrio Reporte	Comuna	Area Responsable	Petición Reporte
203274	30/11/2020	15:33:00	CHICO SALADO	7	DIVISION TECNICA ACUEDUCTO	FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO
203272	30/11/2020	15:29:00	LA FRANCIA	10	DIVISION TECNICA ACUEDUCTO	DAÑ EN RED MATRIZ ACUEDUCTO

Reportes generados por los diferentes conceptos de Acueducto y Alcantarillado, por petición de los usuarios al Call Center en el periodo del segundo semestre de la vigencia 2020, son de 4391 reportes.

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

En lo que respecta al punto anterior, la Dirección Operativa no maneja un indicador con el fin de medir el flujo de atención de llamadas; esta Dirección maneja el indicador “Tiempo Promedio de atención a Emergencias Call Center.

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-09-17		
		VERSIÓN: 05		
		Página 1 de 1		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Proceso:	PLANEACIÓN ESTRATEGICA		Tipo de Indicador	EFICACIA
Nombre del indicador	TIEMPO PROMEDIO DE SOLUCION A LOS REPORTES DE DAÑOS Y EMERGENCIAS REALIZADOS AL CALL CENTER		Tablero de Control	SI
Responsable de generar el indicador	DIRECTOR OPERATIVO		Responsable del seguimiento del indicador	DIRECCIÓN OPERATIVA
Línea de base	DATOS DESDE MES DE ABRIL DE CADA VIGENCIA	Meta	5 días	Rangos de evaluación
				BUENO REGULAR MALO
				0 - 5 días 5 - 8 días >8 días

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001					
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-09-17					
		VERSIÓN: 05					
		Página 1 de 2					
SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
NOVIEMBRE DE 2020	5	0.0	100%	El porcentaje de cumplimiento del indicador es bueno	Se cumple con la meta del indicador teniendo en cuenta que se solucionan unicamente dentro de la plataforma 2 reportes en tiempos muy cortos.	No Aplica	No Aplica

- Hasta la fecha mencione el número de peticiones por afectación al servicio de la red de acueducto se encuentran pendiente por dar solución. (Entiéndase afectaciones por falta de suministro del servicio y por daños a domiciliarias)

En lo que respecta al punto anterior y conforme la relación suministrada de los reportes del Call Center, se logra evidenciar que, al 30 de diciembre del 2020, las afectaciones del servicio de acueducto pendientes son **2336**.

- 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)

En lo que respecta al punto No. 5 y conforme la relación suministrada de los reportes del Call Center, se logra evidenciar que, al 30 de diciembre del 2020, las afectaciones del servicio de alcantarillado pendientes son **115**.

- 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.

La priorización que maneja la Dirección Operativa conforme a los reportes de daños en la ciudad de Ibagué, corresponden a la peligrosidad que represente un daño de alcantarillado o a la cantidad de pérdida de agua que genere una fuga de acueducto. Esta priorización se maneja conforme a las visitas técnicas de terreno realizadas día a día por nuestros operarios y supervisores, quien al momento de recibir la llamada en el Call Center y de ellos ser informados de la misma, se dirigen al sitio a tomar registro fotográfico y de esta manera evidenciar la peligrosidad o complejidad de la problemática con el fin de hacer presencia en el punto por parte de nuestro personal de cuadrillas.

Así mismo, tenemos un flujo bastante amplio de acciones judiciales (entiéndase por acciones de tutela y acciones populares) las cuales son de estricto cumplimiento por parte del IBAL S.A E.S.P OFICIAL; una vez recibida una acción judicial en esta Dirección, se procede prontamente a realizar visita técnica y posterior a esto se procede de manera inmediata a ejecutar el arreglo del respectivo daño.

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-001 del 04/01/2021 el Profesional Especializado Grado 3 - Gestión Documental encargado, envía la información que se relaciona a continuación:

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

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

Cuadro comparativo meses de Enero a Diciembre de los años 2019 y 2020, el cual relaciona las peticiones, quejas y reclamos vencidas y/o sin respuesta emitida por el proceso según oficios 620-094 del 20 de diciembre de 2019, y oficio 620-0066 del 17 de noviembre de 2020.

Vencidos Enero a diciembre 2019		Vencidos Enero a noviembre 2020	
Gerente	176	Director Administrativo Y Financiero	8
Secretaria General (E)	29	Gestión Humana (E)	50
Profesional Especializado Gestión Financiera	17	Secretaria General	16
Directora Administrativa Y Financiera	78	Servicios Generales	2
Profesional Especializad Subgrupo Gestión Contabilidad	14	Gestión Financiera	19
Profesional Especializado Gestión Ambiental	32	Gestión Contabilidad	8
Tesorero	14	Tesorería	2
Dirección De Planeación	609	Gestión Ambiental	23
Profesional Especializado - Gestión Matriculas (E)	239	Dirección De Planeación	104
Profesional Especializado Gestión Alcantarillado	828	Gestión Matriculas	57
Profesional Especializado Grado 03 Gestión De Acueducto	44	Gestión Alcantarillado	91
Director Operativo	499	Gestión De Acueducto (E)	33
Directora Comercial Y de Servicio Al Cliente	433	Director Operativo	12
		Director Comercial Y De Servicio Al Cliente	466
Total, Radicados	3012		931

El software de CAMALEON cumple con su funcionalidad de control de tiempos de acuerdo a la normatividad, por lo que este emite alertas con colores a cada usuario para evitar su vencimiento.

Me permito informar que el software se encuentra en proceso de actualización desde el año 2019 ya que debido al cambio de gobierno y por causa de la pandemia derivada por el Covid-19, el proceso de actualización se encuentra en etapa de estudio por parte de la Dirección Administrativa y la Alta Gerencia, como se ha indicado en diferentes oficios emitidos por este proceso, donde se da a conocer la imperiosa necesidad de la actualización de esta herramienta tecnológica (620-0020 necesidad del software, 620-0076 informe de reunión actualización software), estudio de necesidad que fue presentado a la Dirección Administrativa de la empresa para su revisión.

El proceso realiza seguimiento de requerimientos vencidos, actividad que se realiza trimestralmente, dando a conocer el informe de requerimientos vencidos y/o sin cerrar en el software, elevando los diferentes requerimientos mediante oficio a los diferentes líderes de los procesos 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 la falta de actualización el software no cuenta con su

funcionalidad de salida de documentos, debido a que el software cuenta con una funcionalidad del 50% y a la fecha se encuentra en proceso de actualización.

Se concientiza al personal mediante reporte de requerimientos vencidos o sin respuesta que se le debe dar al software de Gestión Documental, 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.

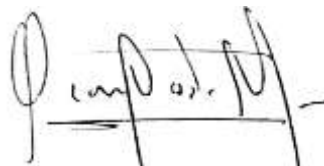
5. RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar mesas de trabajo para revisar las causas que generan reclamaciones y adoptar medidas tendientes a la disminución de los 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, 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 petitionarios, 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 fortalecer la capacitación de los funcionarios de la entidad respecto al software Camaleón, 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.

- Se sugiere realizar seguimiento mensual en los radicados ingresados por el software Camaleón y se dé a conocer el informe de requerimientos vencidos y/o sin cerrar de todos los procesos los para que estos no siga presentando vencimiento de términos, con el objetivo de generar conciencia en el adecuado cierre de los radicados y el traslado oportuno de los mismos
- 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

- Frente al seguimiento realizado a las PQRSD, durante los meses de julio a diciembre de 2020, periodo en el cual se decretó la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19 (cuarentena obligatoria), y se expidió el Decreto 491 de 2020, que otorgó una ampliación para los términos en las peticiones (de interés general y particular; las peticiones de documentos y de información; consultas), esta situación conllevó a un incremento en la radicación de peticiones mediante la plataforma camaleón, ventanilla única, pagina web y línea call center, respecto del seguimiento realizado en el periodo anterior (2º Semestre de 2019) .
- 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.



OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA

Jefe Oficina Control Interno de Gestión