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

SEGUNDO SEMESTRE 2018

ENERO DE 2019

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 Segundo 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 segundo 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 segundo 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 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".

La empresa en la actualidad cuenta con 146.734 usuarios facturados con corte a noviembre de 2018 (Fuente: Oficina Facturación IBAL), a continuación se relaciona la información suministrada mediante Oficio No. 430-00105 del 04/01/2019 por parte del Profesional Especializado Grado 03 - Área Atención al Cliente y PQR:

- Trazabilidad del 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**	**% DE CUMPLIMIENTO**
JULIO	0.7	0.9	77.78
AGOSTO	0.7	0.9	77.78
SEPTIEMBRE	0.7	0.9	77.78
OCTUBRE	0.7	0.7	100.00
NOVIEMBRE	0.7	0.6	116.67

- **JULIO:** 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.

- **AGOSTO:** continuar con el seguimiento y recopilación de toda la información del gestor comercial que culminan sus labores este periodo para atacar las causas que generan un alto índice de reclamación.

- **SEPTIEMBRE:** Teniendo en cuenta la retoma comercial, se están adelantando mesas de trabajo e informes para mejorar los procesos de lectura y facturación y disminuir el volumen de reclamación por predios deshabitados

- **OCTUBRE:** Continuar con el área de facturación realizando metas de trabajo para revisar las causas que generan reclamaciones y adoptar medidas tendientes a la disminución de PQR

- **NOVIEMBRE:** Continuar con el área de facturación realizando metas de trabajo para revisar las causas que generan reclamaciones y adoptar medidas tendientes a la disminución de PQR.

Observación: no se presentan cifras del mes de Diciembre de 2018 ya que aún 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 segundo semestre de 2018

ESTADISTICA PETICIONES - QUEJAS Y RECLAMACIONES AÑO 2018				
MES	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMACIONES**	**TOTAL**
JULIO	257	0	1316	1573
AGOSTO	218	0	1312	1530
SEPTIEMBRE	226	0	1263	1489
OCTUBRE	239	0	1085	1324
NOVIEMBRE	218	0	841	1059
DICIEMBRE	174	2	826	1002
TOTAL	**1332**	**2**	**6643**	**7977**

Numero de PQR´S recepcionados	**1 SEMESTRE 2018 ENERO – JUNIO**	**2 SEMESTRE 2018 JULIO - DICIEMBRE**	**VARIACION**
	10.329	7.977	2.352

En el comparativo de Número de PQRS recepcionados durante el primer semestre de la vigencia 2018 y el segundo semestre 2018, se evidencia una disminución de PQR durante el segundo semestre 2018 de **2.352**.

- Porcentaje de PQR escritos y verbales recepcionados de Julio a Diciembre 30 de 2018

  - Durante el segundo semestre se recepcionaron la suma de 1889 PQRs verbales que representa el 36% de los recepcionados en el año, con lo que se refleja una disminución considerable de PQRS verbales para el segundo semestre.

  - Durante el segundo semestre se recepcionaron la suma de 6088 PQRs Escritos, que representan el 47% de los recepcionados en el año.

PQR VERBALES POR TIPOLOGIA AÑO 2018	
AÑO 2018	**TOTAL PQR**
JULIO	$ 375.00
AGOSTO	$ 383.00
SEPTIEMBRE	$ 388.00
OCTUBRE	$ 285.00
NOVIEMBRE	$ 231.00
DICIEMBRE	$ 227.00
TOTAL	**1,889**

PQR ESCRITOS POR TIPOLOGIA AÑO 2018	
Año 2018	**TOTAL PQR**
JULIO	1198
AGOSTO	1147
SEPTIEMBRE	1101
OCTUBRE	1039
NOVIEMBRE	828
DICIEMBRE	775
TOTAL	**6088**

- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos de Julio a Diciembre 30 de 2018. Se aclara que la empresa da respuesta al 100% de las PQRs presentadas por los usuarios dentro del término de ley, y las que quedaron pendientes de resolver al 30 de Diciembre de 2018 corresponden a aquellas que aún se encuentran en trámite dentro del término establecido en la normatividad de servicios públicos para dar respuesta.

7977 Total recepcionados en el segundo semestre

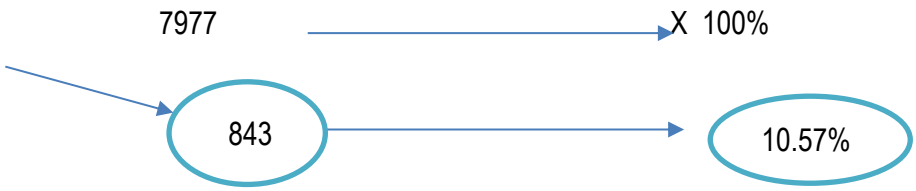
100 % - 10.57 % = 89.43%

El porcentaje de PQR´S solucionadas equivalen al 89.43 % del 100% de PQR´S ingresadas durante el segundo semestre hasta diciembre 30 de 2018, se aclara que los PQR´S que aún no se han resuelto están dentro de los términos de ley por resolver.

- Porcentaje de PQR escritos y verbales pendientes por solucionar de Julio a Diciembre 30 de 2018:

Se hace claridad que los 843 peticiones que se encuentran pendientes por dar respuesta al 30 de Diciembre de 2018 corresponden a las radicadas a partir del 06/12/2018 las cuales están bajo el término de ley y serán evacuadas durante el mes de Enero de 2019 dentro del plazo establecido en la norma.

PQR´S PENDIENTES POR CONTESTAR



Numero de PQR´S Pendientes por Contestar	1 SEMESTRE 2018 ENERO – JUNIO	2 SEMESTRE 2018 ENERO – JUNIO	VARIACION
	1227	843	384

El porcentaje de PQR´S pendientes por solucionar equivalen al 10.57% del 100% de PQR´S ingresadas durante el segundo semestre hasta 30 diciembre 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 06 de diciembre y el 28 de diciembre del 2018.

- 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.

  Se aclara por parte de la oficina de PQRs, que la totalidad de PQRs se le debe dar respuesta de conformidad con el ordenamiento jurídico, por lo cual no existen PQRs que no requieren respuesta y las estadísticas de las recepcionadas en el segundo semestre, las respondidas y las pendientes por responder con las aclaraciones pertinentes es información a la que se dejó respuesta en los puntos anteriores.

- Medio de envió utilizado para dar respuesta a los PQRs recibidas entre Julio a Diciembre 30 de 2018

  El medio utilizado para el envió de respuestas (actos administrativos) es a través de la empresa de servicios postales 472.

- 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

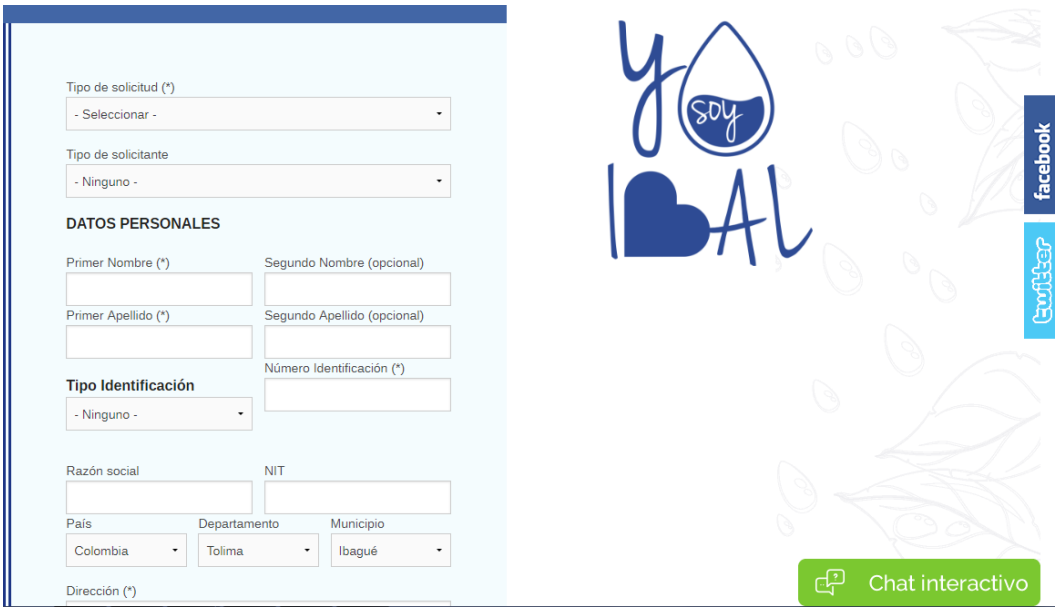
- Se informe respecto al buzón de sugerencias en la oficina de la 39 con 5ta, cada cuanto se revisa y que acciones se han tomado con las sugerencias encontradas de Julio a Diciembre 30 de 2018:

  Se informa que el buzón de sugerencia se hace apertura dos veces al mes el cual se realiza acta y de acuerdo a las quejas o sugerencias se envía a cada dependencia para que realicen lo que consideran pertinente.

  Finalmente, frente a las quejas del personal de Atención al Cliente y PQR-FRONT., se toman correctivos inmediatos cuando hay inconformidad por parte de los usuarios en la atención, existe un manual de cordialidad, se reitera de forma permanente su aplicación, igualmente recibimos la explicación por parte del funcionario de acuerdo a la situación presentada atendiendo que algunos usuarios ante el hecho de no resolverse favorablemente su petición asumen un trato no amable con el funcionario. Es pertinente aclarar que no se han recibido quejas graves frente la atención del personal.

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

Para el segundo semestre de la vigencia 2018 según información suministrada por el área de Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-001 del 02/01/19, se recibieron por página Web 217 Pqrs.

Nro.	Serial number	ID del envío	Submission URI	Tipo de solicitud (*)	Tipo de solicitante	Contenido de la solicitud
217	648	2275	/peticion-yo-reclamos	Queja	Persona natural	Les solicito el favor de revisar el consumo de lo
TOTAL						

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. 650-001 de 02/01/2019, envió informe comparativo de reportes del Call Center durante el periodo de 01/07/2018 a 31/12/2018; 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.

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 2018, son de 6.923 reportes.

INFORME COMPARATIVO DE REPORTES CALL CENTER

Periodo Desde : 2018-07-01 - A : 2018-12-31

DIVISION TECNICA ACUEDUCTO							
PETICIÓN CALL CENTER	**PENDIENTES**	**INFORMADOS**	**EN EJECUCIÓN**	**SOLUCIONADOS**	**FINALIZADOS**	**ERRADOS**	**TOTAL**
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	1	19	19	8	313	-	360
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	-	295	19	15	2,563	1	2,893
ROBO DE MEDIDOR	-	14	3	81	6	-	104
FUGA DE MEDIDOR	-	4	-	11	114	-	129
GEOFONO EXTERNO	-	-	7	2	549	-	558
COMPRESOR	-	-	1	1	240	-	242
INSTALACION DE HIDRANTE	-	2	-	1	-	-	3
MANTENIMIENTO HIDRANTE	-	8	-	3	-	-	11
INSTALACION DE VÁLVULA	-	1	-	5	-	-	6
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	-	7	-	5	-	-	12
RETIRO DE ESCOMBROS	-	3	-	1	-	-	4
RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	-	11	-	14	-	-	25
RECUPERACION EN ASFALTO ACUEDUCTO	-	1	-	5	-	-	6
RECUPERACION EN CONCRETO ACUEDUCTO	-	-	-	4	-	-	4
DAÑO EN LLAVE DE PASO	-	-	-	14	6	-	20
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	-	26	-	9	-	-	35
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	-	-	-	-	2	-	2
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	-	2	4	-	26	-	32
DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	-	1	-	-	5	-	6
DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	-	-	-	-	2	-	2
DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO	-	-	-	-	1	-	1
DAÑO RED MATRIZ 20 ACUEDUCTO	-	-	-	-	1	-	1
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	-	18	1	2	164	-	185
INSTALACION LLAVES DE PASO	-	3	-	-	-	-	3
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	-	3	-	-	-	-	3
INSTALACION DOMICILIARIA	-	-	-	1	-	-	1
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	-	5	-	19	-	-	24
SONDEO DE RED MATRIZ DE ACUEDUCTO	-	1	-	-	-	-	1
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	-	8	1	-	572	1	582
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	-	-	2	85	36	-	123
GEOFONO MARCADO	-	-	-	-	11	-	11
GEOFONO - BARRIDO	-	-	-	-	14	-	14
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	-	-	-	1	-	-	1
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	-	78	6	41	34	-	159
INSTALACION VENTOSA	-	-	-	1	-	-	1
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	-	1	-	24	11	-	36
INDEPENDIZACION DOMICILIARIA	-	-	2	251	153	-	406
CAMBIO DE RED MATRIZ	-	-	-	-	1	-	1
BAJA PRESION	-	39	-	-	-	-	39
CALIDAD DEL AGUA	-	15	-	-	-	-	15
REALIZAR APIQUE	-	-	-	1	-	-	1
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	-	2	1	1	-	-	4
CAMBIO DE VALVULA	-	2	-	3	-	-	5
BRIGADAS ACUEDUCTO	-	-	-	15	-	-	15
Subtotal	**1**	**569**	**66**	**624**	**4,824**	**2**	**6,086**

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	-	5	-	-	-	-	5
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARIL	-	3	-	3	-	-	6
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	-	22	1	6	-	-	29
LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	-	1	-	-	-	-	1
SUMIDERO COLAPSADO	-	5	-	-	-	-	5
POZO COLAPSADO	-	9	1	1	-	-	11
PASACALLE COLAPSADO	-	2	-	-	-	-	2
CONSTRUCCIÓN PASACALLE	-	2	-	-	-	-	2
INSTALACIÓN REJILLA	-	39	-	1	-	-	40
INSTALACION TAPA POZO	-	73	1	3	-	-	77
RECONSTRUCCIÓN SUMIDERO	-	1	-	-	-	-	1
RECONSTRUCCIÓN PASACALLE	-	3	-	-	-	-	3
REALIZAR APIQUE	-	1	-	-	-	-	1
SERVICIO DE VACTOR (Pagado)	-	1	-	-	-	-	1
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	-	1	-	-	-	-	1
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	-	59	-	8	-	-	67
POZO REBOSADO	-	51	-	10	-	-	61
LIMPIEZA DE SUMIDERO	-	41	-	6	-	-	47
PASACALLE TAPADO	-	2	-	-	-	-	2
BRIGADA LIMPIEZA DE POZO VACTOR	-	1	-	-	-	-	1
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACOM	-	2	-	-	-	-	2
LIMPIEZA Y ASPIRADA DE CAJAS	-	-	-	2	-	-	2
LIMPIEZA DE PASACALLE	-	12	-	1	-	-	13
LIMPIEZA DE POZO	-	22	-	3	-	-	25
SONDEO Y LAVADO SUMIDEROS	-	1	-	-	-	-	1
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	-	286	1	71	-	-	358
INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO	-	2	-	-	-	-	2
INSTALACION PASACALLE	-	5	-	-	-	-	5
INUNDACION	-	46	-	7	-	-	53
RENIVELACION DE POZO	-	1	-	-	-	-	1
INSTALACION DE PASACALLE	-	1	-	-	-	-	1
REPOSICION RED PRINCIPAL ALCANTARILLAD(	-	1	-	-	-	-	1
Subtotal	**-**	**701**	**4**	**122**	**-**	**-**	**827**

DIVISION CONTROL PERDIDAS							
PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
GEOFONO INTERNO	-	9	-	-	-	-	9
INSTALACION DE MEDIDOR	-	1	-	-	-	-	1
Subtotal	**-**	**10**	**-**	**-**	**-**	**-**	**10**
		TOTAL REPORTES					**6,923**

Atenciones al chat durante el periodo del segundo semestre de 2018, son de 2.358.

Historial Chat www.ibal.gov.co Properties : IBAL		
Visitante	**Agente**	**Tiempo**
Roberto Rincon	-	31/Dic./2018 10:02
INGRID YAMILE TRUJILLO	-	30/Dic./2018 19:25
Sandra	-	28/Dic./2018 21:29
V1540849342712204	Maritza Puentes	28/Dic./2018 11:54
	TOTAL	2,358

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 620-0063 del 28/12/2018 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 el cual se encuentra pendiente para revisión por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin que el proveedor realice la actualización del software ajustándose al análisis de conveniencia presentado al área de sistemas, para poder implementar el control y salida de los documentos.

- Del 1 de Julio al 26 de Diciembre de 2018, se puede evidenciar en el sistema de CAMALEON un total 13315 radicados recibidos con un total de radicados vencidos de 520, finalizados 10858 y en tramite 1937.

- 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.

5. RECOMENDACIONES

- Establecer metas de trabajo para revisar las causas que generan reclamaciones y adoptar medidas tendientes a la disminución de los PQRs.

- Mejorar los procesos de lectura y facturación y así poder disminuir el volumen de reclamaciones por predios deshabitados.

- Tener en cuenta para el siguiente informe la trazabilidad del indicador del mes de Diciembre, ya que aún no han cerrado la facturación correspondiente al periodo y no se cuenta con la información del total de los usuarios para el cálculo del mismo.

- 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, 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 mayores 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.

- 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.

- Cabe resaltar que se ve reflejado una disminución de PQRs en el segundo semestre de la vigencia 2018 comparado con el primer semestre de la vigencia 2018, cumpliendo a cabalidad con ley 142/1994 de servicios públicos domiciliarios.

ORIGINAL FIRMADO

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Oficina Control Interno de Gestión