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 2017

ENERO DE 2018

CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

4.1 SEGUIMIENTO OFICINA ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (Art. 153 Ley 142/94)

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON

5. RECOMENDACIONES

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, la cual en su artículo 76 reza: OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. “En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En atención a lo anterior, esta oficina en cumplimiento de sus funciones de evaluación y verificación, establecidos en el artículo 12 literal i), de la ley 87 de 1983, luego realizar seguimiento aleatorio, a los PQR allegados a la empresa en el segundo semestre de la vigencia 2017 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 2017, 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 2017, a través de los medios con los que cuenta la empresa para que el usuario realice sus PQR.

3. METODOLOGIA

Se evidencia el cumplimiento mediante la observación y revisión selectiva en los diferentes medios de recepción.

4. EVALUACION

4.1 SEGUIMIENTO OFICINA ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (Art. 153 Ley 142/94)

En la actualidad el proceso de Gestión Comercial, conforme a la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la empresa ha implementado el MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL CÓDIGO: GC-M-002, cuyo objetivo es: “El manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios del Proceso de Gestión Comercial y Atención al Cliente.

Inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja o recurso; análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores y Alcantarillado IBAL S.A. ESP. OFICIAL, y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre del PQR, para continuar con la evaluación retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso”.

La empresa en la actualidad cuenta con 137.257 usuarios facturados con corte a Noviembre de 2017 (Fuente: Oficina Facturación IBAL), a continuación se relaciona la información suministrada mediante Oficio No. 552-00152 del 03/01/2018 del Profesional Especializado Grado 03 - Área Atención al Cliente y PQR:

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

SEGUIMIENTO AL INDICADOR			
PERIOD DE MEDICIO	**META**	**MEDICION DEL INDICADOR**	**% DE CUMPLIMIENT**
JULIO	0.7%	1.1%	157%
AGOSTO	0.7%	1.0%	143%
SEPTIEMBRE	0.7%	1.0%	143%
OCTUBRE	0.7%	0.9%	129%
NOVIEMBRE	0.7%	1.2%	171%

- JULIO: revisar con el gestor comercial las causas del incremento de altos consumos confirmados y la facturación de predios deshabitados sin diferencia de lectura.

- AGOSTO: continuar con el gestor comercial el proceso de revisión de las causas del incremento de altos consumos confirmados y la facturación de predios deshabitados sin diferencia de lectura; agilizar el proceso de instalación de medidores.

- SEPTIEMBRE: se espera con la retoma del proceso comercial corregir los inconvenientes que se vienen presentando en el proceso de lectura y facturación y que inciden en el volumen de reclamaciones.

- OCTUBRE: se coordinara en el momento de la retoma del proceso con el área de lectura y facturación los aspectos de interés para minimizar los índices de reclamación.

- NOVIEMBRE: se coordinara en el momento de la retoma del proceso con el área de lectura y facturación los aspectos de interés para minimizar los índices de reclamación.

- **Numero de PQR´S recepcionados durante el segundo semestre de 2017**

VERBALES SEGUNDO SEMESTRE 2017	
MES	# DE PETICIONES
JULIO	565
AGOSTO	586
SEPTIEMBRE	407
OCTUBRE	447
NOVIEMBRE	393
DICIEMBRE	463
TOTAL	2861

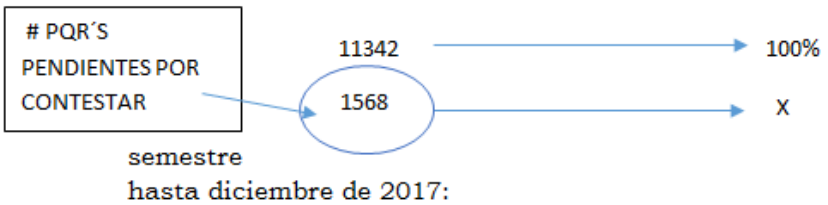
ESCRITAS SEGUNDO SEMESTRE 2017	
MES	# DE PETICIONES
JULIO	1273
AGOSTO	1281
SEPTIEMBRE	1259
OCTUBRE	1271
NOVIEMBRE	1557
DICIEMBRE	1840
TOTAL	8481

TOTAL PQR´S SEGUNDO SEMESTRE DE 2017	**11342**

Numero de PQR´S recepcionados	1 SEMESTRE 2017 ENERO – JUNIO	2 SEMESTRE 2017 JULIO – DICIEMBRE	Variación
	8.625	11.342	- 2.717

En el comparativo de Número de PQRS recepcionados durante el primer y segundo semestre de la vigencia 2017, se evidencia un aumento considerable de PQR durante el segundo semestre de 2017 de **2.717**.

- Numero de PQR´S pendientes por solucionar durante el segundo semestre 2017:



ENTONCES:

1568*100 = 156800/11342 = 13.8

El porcentaje de PQR´S pendientes por solucionar equivalen al 13.8% del 100% de PQR´S ingresadas durante el segundo semestre hasta diciembre de 2017; 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 7 de diciembre y el 29 de diciembre del 2017.

Numero de PQR´S Pendientes por dar Respuesta	1 SEMESTRE 2017 ENERO – JUNIO	2 SEMESTRE 2017 JULIO – DICIEMBRE	Variación
	645	1568	-923

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

100 % - 13.8 % = 86.2%

El porcentaje de PQR´S solucionadas equivalen al 86.2 % del 100% de PQR´S ingresadas durante el segundo semestre hasta diciembre de 2017, se aclara que los PQR´S que aún no se han resuelto están dentro de los términos de ley por resolver.

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

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

- **BUZON DE SUGERENCIAS**

Al solicitar información respecto a si se cuenta en las oficinas de la 39 con 5ta con buzón de sugerencias, cada cuanto se revisa y medidas que se han tomado con base en las sugerencias encontradas hasta la fecha, el jefe de Atención al Cliente y PQR informa:

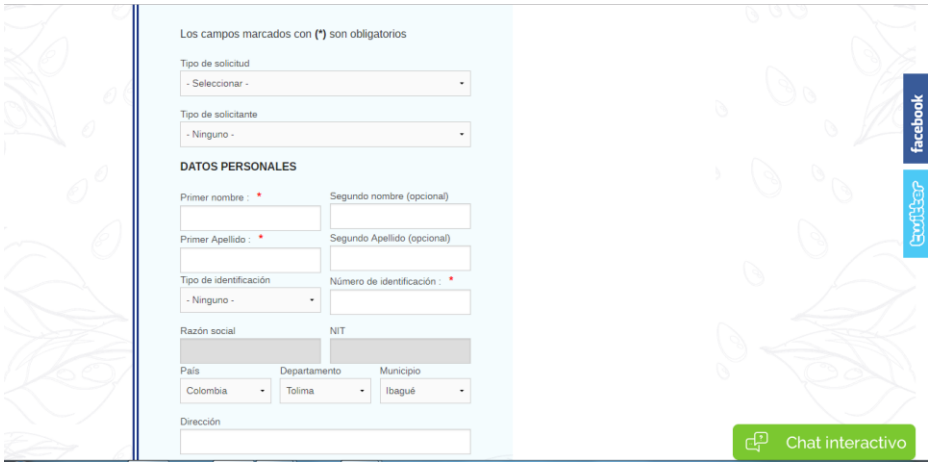
El área comercial cuenta en la actualidad con buzón de sugerencias para el servicio de nuestros usuarios, pero es importante advertir que recientemente se dio una situación de remodelación y adecuación con nuevo mobiliario no se contó en un periodo con dicho buzón, posteriormente teniendo en cuenta la importancia de

este para la prestación de un mejor servicio se dispuso su instalación en punto fijo e idóneo para nuestros usuarios.

Además cabe resaltar que de julio a la fecha no se han recibido sugerencias que requieran de algún tipo de tramite ajeno a nuestra área, de igual forma las que se han recibido han sido solucionadas de manera ocurrente. Para terminar siempre se ha dado tramite oportuno a las sugerencias de nuestros usuarios, lo cual se ha informado pertinentemente a las áreas que han requerido la información.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

En la página web de la empresa http://ibal.gov.co/, se encuentra el menú de *Trámites y Servicios*, mediante el cual los usuarios pueden acceder a los diferentes servicios que presta la empresa; para el caso de Peticiones, Quejas y Recursos en este mismo menú se encuentra *Petición y/o Reclamos* mediante el cual los usuarios pueden ingresar fácilmente y realizar sus solicitudes.



Los tramites que se reciben a través de la Pagina Web de la Empresa son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co, la funcionaria encargada de ventanilla única realiza el proceso de radicación en el Software Camaleón y envía a las funcionarias encargadas de Reparto IBAL avenida 15 y Reparto IBAL la Pola, para que se encarguen de direccionar a la dependencia que corresponda.

Para el segundo semestre de la vigencia 2017 según información suministrada por el Grupo Tecnológico y de Sistemas mediante oficio No. 620-002 del 05/01/18, se recibieron por página Web 521 trámites como se evidencia en la siguiente tabla:

Tipo de Tramite	***Cantidad***
CONTACTENOS	72
Contáctenos	48
Formato de quejas sobre hechos de corrupción	13
Peticiones, Quejas y Recursos	161
Radicación de Documentos (VENTANILLA ÚNICA)	75
Reporte de Daños	125
Servicio de Geófono Externo	6
Servicio de Levantamiento Micromedidor	6
Servicios de Certificaciones de Contrato	1
Suministro e Instalación de Micromedidor	13
Visita Técnica Alcantarillado	1
Total	***521***

Para el segundo semestre de 2017 se observa un incremento en los trámites realizados por los usuarios a través de la página Web de la empresa, teniendo en cuenta que para el primer semestre de 2017 se registraron 313 trámites y para el segundo semestre 2017 se registraron 521.

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.

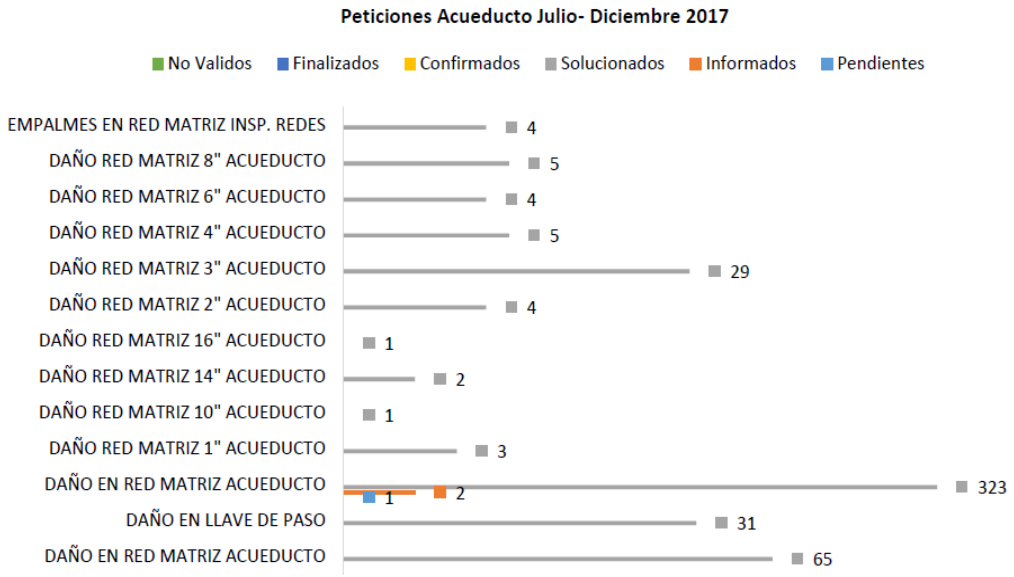
PROCESO DEL CALL CENTER

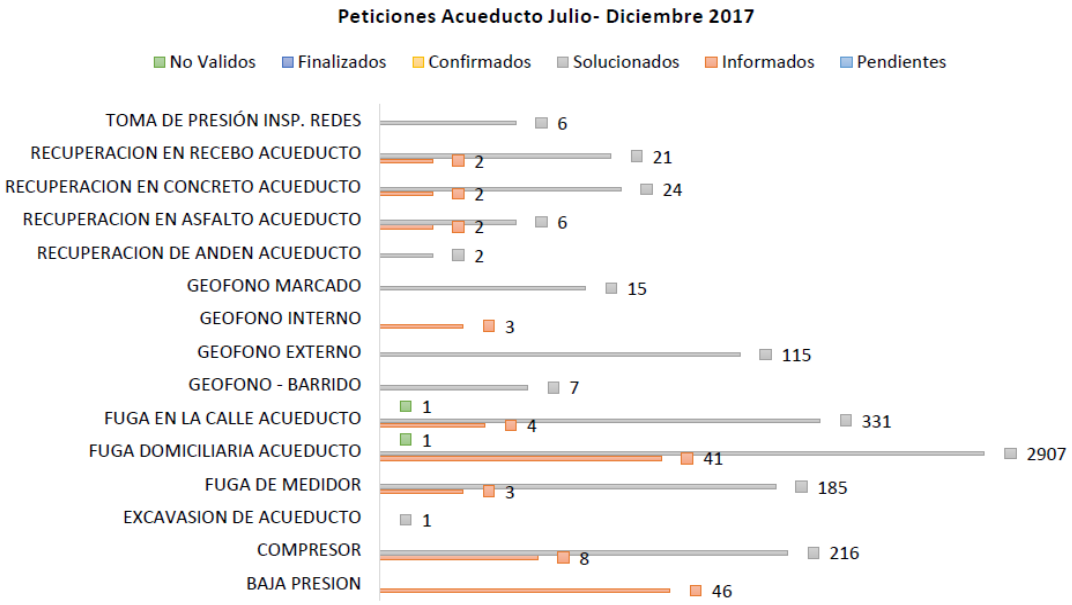
La Dirección Operativa mediante oficio No. 500-0003 del 03/01/2018, envio un informe detallado para las solicitudes presentas al Call Center durante los meses de Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del 2017; mostrando en este los

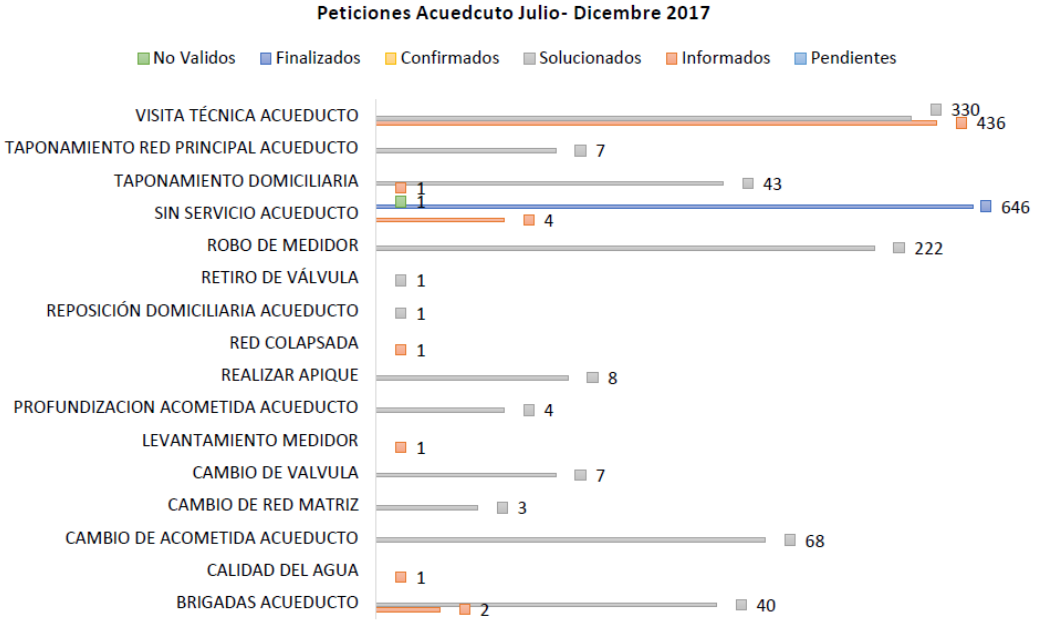
diferentes tipos de peticiones que son presentadas por los usuarios y el estado en el cual se encuentran en el sistema (Pendiente, Confirmado, Solucionado, Finalizado y No Valido); con el objetivo de dar cumplimiento a la Ley anticorrupción 1474 de 12 de Julio de 2011.

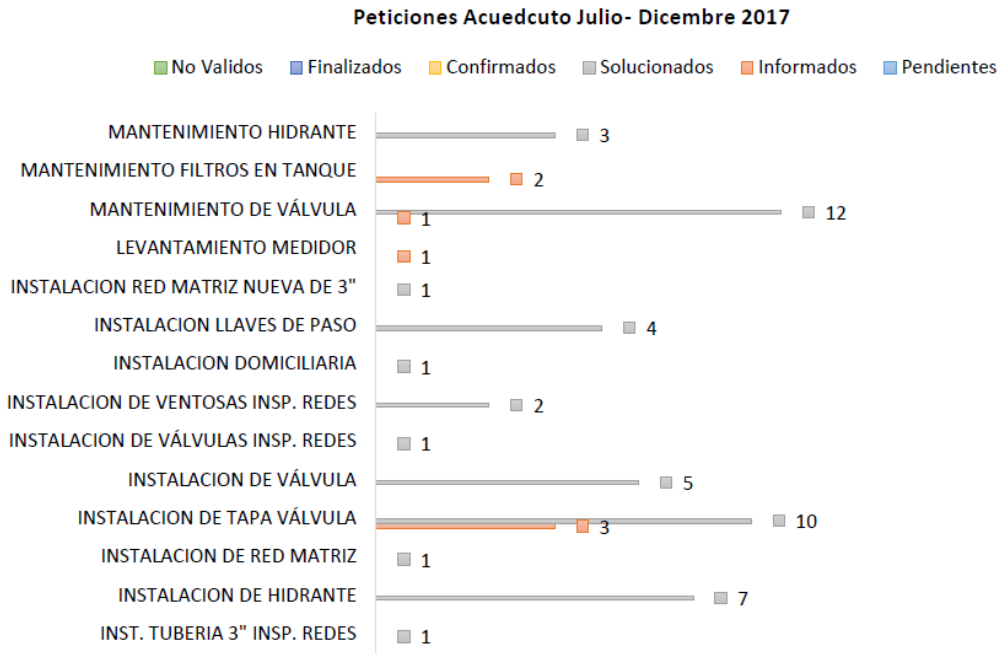
En el presente informe se encuentra un análisis de los datos registrados en el sistema del Call Center para el segundo semestre de 2017. Inicialmente se presentaran una serie de graficas que se encuentran agrupadas con el fin de brindar una mejor visualización y análisis para todo el periodo (Julio 2017-Diciembre 2017) donde se expone el número de peticiones que se encuentran en cada estado, con el fin de evidenciar cual ha sido el manejo que se ha dado a los reportes y si dicho manejo ha sido bien trabajado.

Posteriormente se presentaran unas gráficas las cuales se encuentran discriminadas por cada mes del periodo solicitado, agrupadas tal como se explica anteriormente y en donde se mostraran las peticiones realizadas y el estado en el cual se encuentran en el sistema del Call Center. Finalmente se darán unas observaciones a los análisis presentados en las gráficas anteriormente mencionadas.

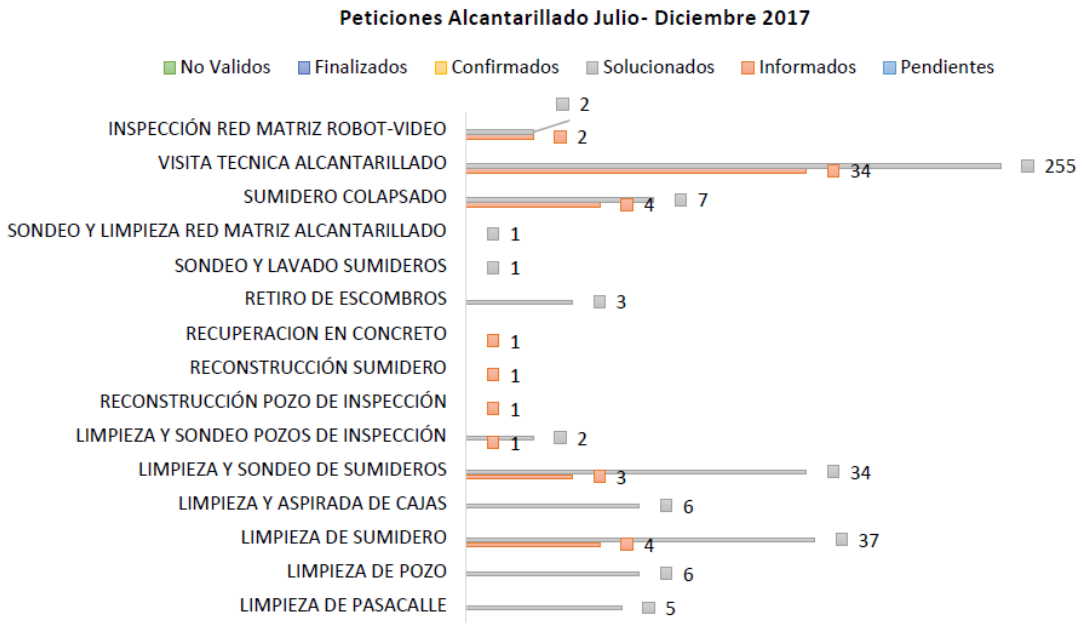


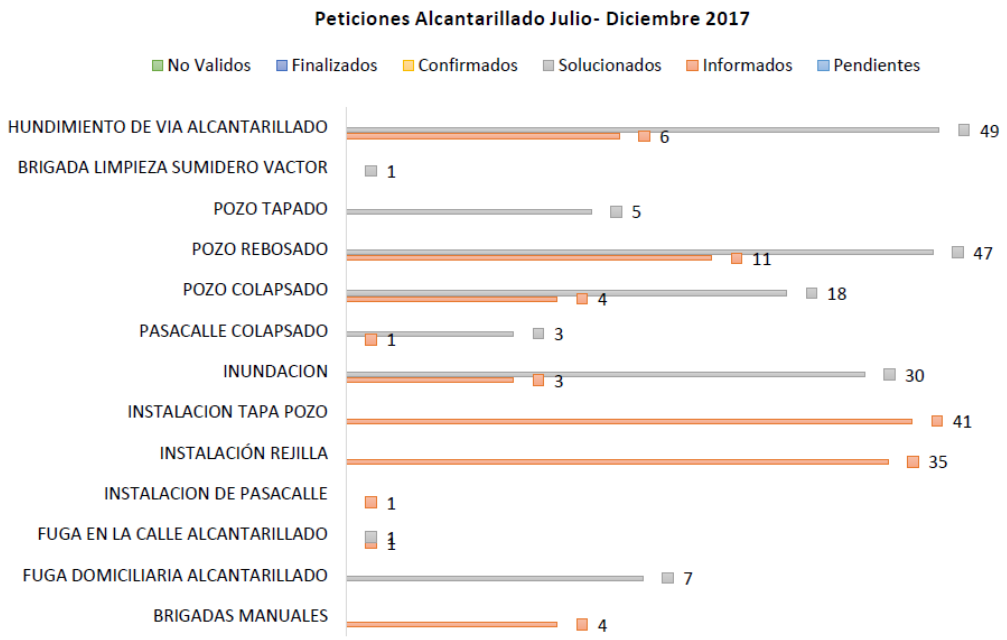

Peticiones Acueducto Julio- Diciembre 2017
No Validos
Finalizados
Confirmados
Solucionados
Informados
Pendientes
TOMA DE PRESIÓN INSP. REDES 6
RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO 2 21
RECUPERACION EN CONCRETO ACUEDUCTO 2 24
RECUPERACION EN ASFALTO ACUEDUCTO 2 6
RECUPERACION DE ANDEN ACUEDUCTO 2
GEOFONO MARCADO 15
GEOFONO INTERNO 3
GEOFONO EXTERNO 115
GEOFONO - BARRIDO 7
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO 1 4 331
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO 1 41 2907
FUGA DE MEDIDOR 3 185
EXCAVASION DE ACUEDUCTO 1
COMPRESOR 8 216
BAJA PRESION 46


Peticiones Acuedcuto Julio- Dicembre 2017
No Validos
Finalizados
Confirmados
Solucionados
Informados
Pendientes
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO 330 436
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO 7
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA 1 43
SIN SERVICIO ACUEDUCTO 1 646 4
ROBO DE MEDIDOR 222
RETIRO DE VÁLVULA 1
REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO 1
RED COLAPSADA 1
REALIZAR APIQUE 8
PROFUNDIZACION ACOMETIDA ACUEDUCTO 4
LEVANTAMIENTO MEDIDOR 1
CAMBIO DE VALVULA 7
CAMBIO DE RED MATRIZ 3
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO 68
CALIDAD DEL AGUA 1
BRIGADAS ACUEDUCTO 2 40



Total Peticiones Acueducto: 6311





Total de Peticiones de Alcantarillado: 678

Como se evidencia en las gráficas anteriores, el total de los reportes registrados en el sistema del Call Center para el periodo de Julio a Diciembre de 2017 fue de 6989 solicitudes de las cuales como muestra el Gráfico 1 el 90% ya se encuentra solucionado y finalizado. De los reportes restantes 723 se encuentran aún en proceso de solución y 3 han sido rechazados.

Es así como se puede evidenciar según las anteriores gráficas y análisis de las mismas, que durante el periodo de 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2017 se realizó un buen manejo de los reportes por parte del Call Center, pues se ha llevado a cabo la correcta trazabilidad de la información y se ha dado continuo seguimiento para que las peticiones recibidas se encuentren finalizadas en su totalidad; a pesar de esto aún existen solicitudes que no han sido solucionadas pero se encuentran en bajos porcentajes tal y como se muestra anteriormente.

La petición más solicitada por los usuarios durante el periodo ya mencionado anteriormente fue la solución de fugas domiciliaria de Acueducto seguidas de las visitas técnicas de Acueducto, es por esto que debe existir un mayor índice de apoyo y seguimiento a dicha dependencia y a los contratistas o consorcios encargados de dar solución a las solicitudes de los usuarios.

Para finalizar, la Dirección Operativa insiste en la continua colaboración de todas las dependencias y miembros que se encuentren involucrados con las funciones del Call Center para poder evitar las colas y demoras en las soluciones de las solicitudes, quejas o peticiones de los usuarios y de este modo brindar un servicio de Acueducto y Alcantarillado con calidad, cobertura y continuidad.

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Mediante oficio No. 610 – 05 del 05/01/2018 el Profesional Especializado - Área de Gestión Documental, envía la información que se relaciona a continuación:

- El software CAMALEON tiene una herramienta de alertas estilo semaforización, la cual nos indica el estado del documento, el amarillo indica que el documento tiene un tiempo de respuesta, el verede que ya fue contestado y el rojo que no fue contestado o finalizado.

- El tiempo de respuesta del documento es responsabilidad de cada usuario de esta herramienta y debe hacerlo con base en las alertas.

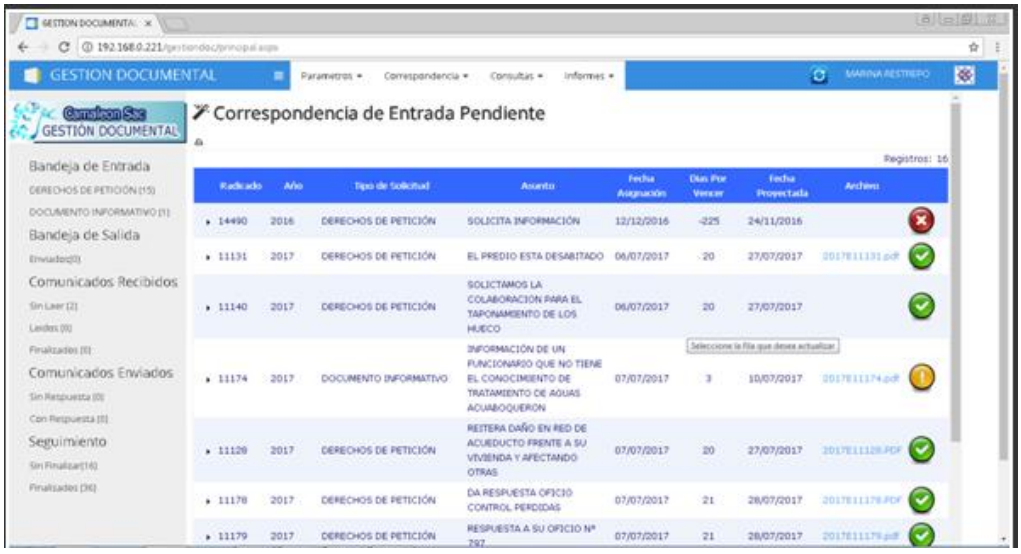
- El software nos permite radicar los documentos de entrada, distribuir, pero no se tiene control en los documentos de salida, ese seguimiento debe hacerlo cada líder de los procesos.

- El segundo semestre de 2017 se evidencian 2108 radicados vencidos o no finalizados por parte de los usuarios de camaleón.

- La responsabilidad del Grupo de Gestión Documental es informar a los líderes de cada proceso mediante oficio. (Gestión Documental indica que mediante oficio No. 610-1581 del 28/11/2017 se informó a los líderes de los procesos).

- El área de Gestión Documental informa que es responsabilidad de cada líder de los procesos efectuar control sobre sus usuarios del Software de CAMALEON.

- Con la semaforización el software de 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 debe una vez terminado el tramite deberá finalizar en el programa o de lo contrario el documento le aparecerá en rojo como un documento vencido.



- El estado actual del software de CAMALEON 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 presentación al comité interno de archivo, con el fin de que el proveedor realice la socialización de la actualización del software, para poder implementar el control y salida de los documentos.

- A la fecha según información suministrada por el área de Gestión Documental se puede evidenciar en el software de CAMALEON 2.108 tramites vencidos o no finalizados.

DEPENDENCIA	Numero de Radicados a los que No se les ha finalizado el trámite en el Software Camaleón
Gerencia	201
Dirección Administrativa	3
Planeación	72
Secretaria General	2
Comunicaciones	5
Acueducto	30
Alcantarillado	320
Recuperación Cartera	49
Atención al Cliente y PQR	762
Gestión Ambiental	6
Grupo Atención al Cliente	3
Control Perdidas	28
Grupo de Proyectos	82
Responsabilidad Social	2
Contabilidad	5
Gestión Humana	538
TOTAL	**2108**

5. RECOMENDACIONES

- Establecer controles por parte de los líderes de los procesos a los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se reciben a través de la página Web de la empresa, con el fin de que las respuestas que se den a los usuarios sean dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, de fondo, claras, precisos y de manera congruente con los requerimientos de los peticionarios, para de esta manera generar confiabilidad a nuestros usuarios e incentivar el uso de la página Web como un medio efectivo para realizar sus trámites.

- Se deben implementar controles al interior de las dependencias para que los funcionarios al dar respuesta a los usuarios, ingresen al Software Camaleón y finalicen los trámites y así disminuir el número de radicados vencidos o No finalizados que se reflejan en el software, esto teniendo en cuenta que al revisar el software para el segundo semestre 2017 se encontraron ***2.108*** tramites sin finalizar.

- Se sugiere que el proceso de Gestión Comercial de la Empresa implemente mecanismos que sean más efectivos para disminuir el número de PQRS recepcionados en la empresa.

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

ORIGINAL FIRMADO

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Control Interno

Diana D.