



Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



## **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**IBAL S.A.E.S.P OFICIAL**

**DIRECCION 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 2013**

**ENERO DE 2014**



Carrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola. PBX (8)2756000 – FAX (8)2618982 – PQR. Av. 15 No. 6-48  
Call Center Línea 116 – [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – email: [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co) – Ibagué (Tolima)



Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



## CONTENIDO

### INTRODUCCION

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. METODOLOGIA
4. EVALUACION
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES





Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



## 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 Dirección 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 2013 realiza el presente informe.





Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



## 1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el segundo semestre de la vigencia 2013, 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 2013, 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)

Cuando el suscriptor y/o usuario, no se encuentra conforme con la facturación del mes de, respecto de la prestación del servicio y/o otra causa, presenta petición, queja y/o recurso ante la Oficina de Atención al Cliente y PQR, para lo cual, los Asesores de Servicios, deben registrar la solicitud a través del sistema Ibal, si es verbal, mediante el recibimiento de servicio (PQR), o si la petición o queja la realiza mediante escrito, se registra ante la Asesora de Servicios de información, con el fin de efectuar la radicación y establecer datos del cliente y proceder al reparto de la peticiones, control de términos y estado actuaciones.

Asignada las peticiones, el Analista Jurídico de PQR, inicia la actuación administrativa. La asesora de servicios de información una vez se surta el trámite gubernativo procede a enviar los correos, registrar en el libro radicador las respuestas de PQR, registradas las peticiones, realiza las notificaciones de las actuaciones administrativas de PQR, de conformidad con el Artículo 44 y 45 del C.C.A.





Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



Esta sección cuenta con un indicador específico para conocer el promedio de PQR mensualmente. Indicador: Promedio PQR  
Formula: (Número de PQR recibidos / No. total de suscriptores) X 100

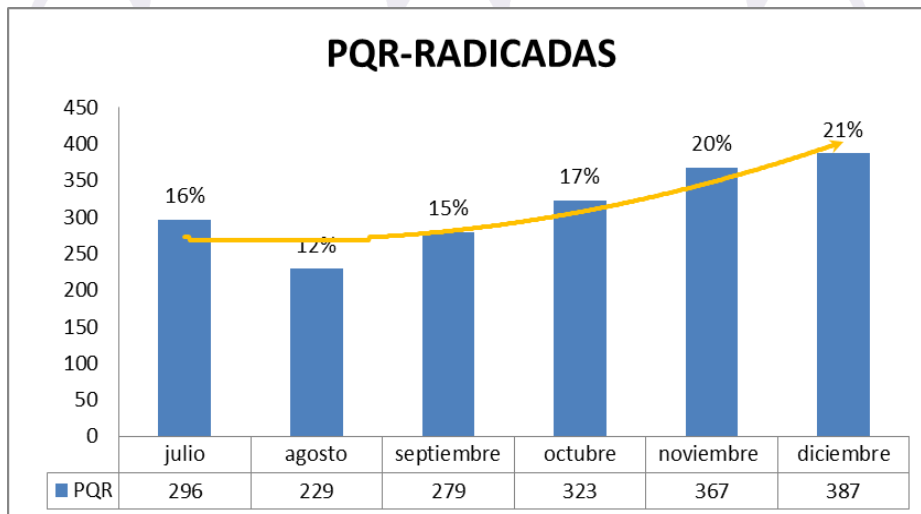
En la siguiente grafica se observan los datos de Junio a Septiembre de 2013:



	Valor(Porcentaje)	Fecha					
Inicial	0.81	28/Jun/2013	Negativa	1.40	Mensual	1.00	Porcentaje
Final	0.62	31/Oct/2013					
Máximo	51.00	30/Ago/2013					
Mínimo	0.62	30/Sep/2013					

A continuación se relaciona la información suministrada por la oficina de PQR durante el segundo semestre de 2013:

**PORCENTAJE DE PQR RECEPCIONADOS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2013:**





Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



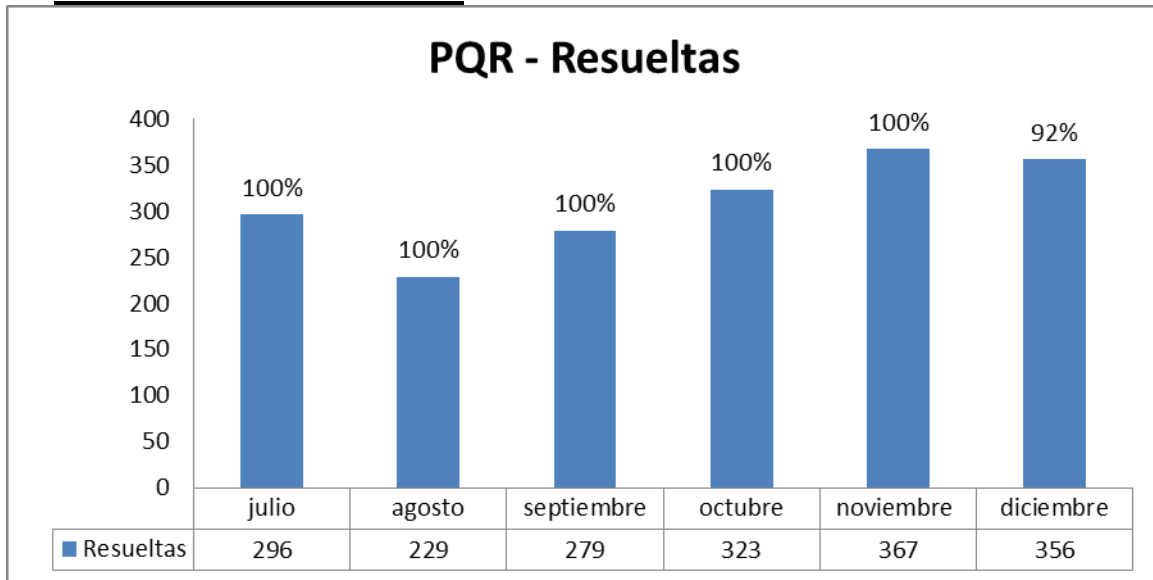
Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



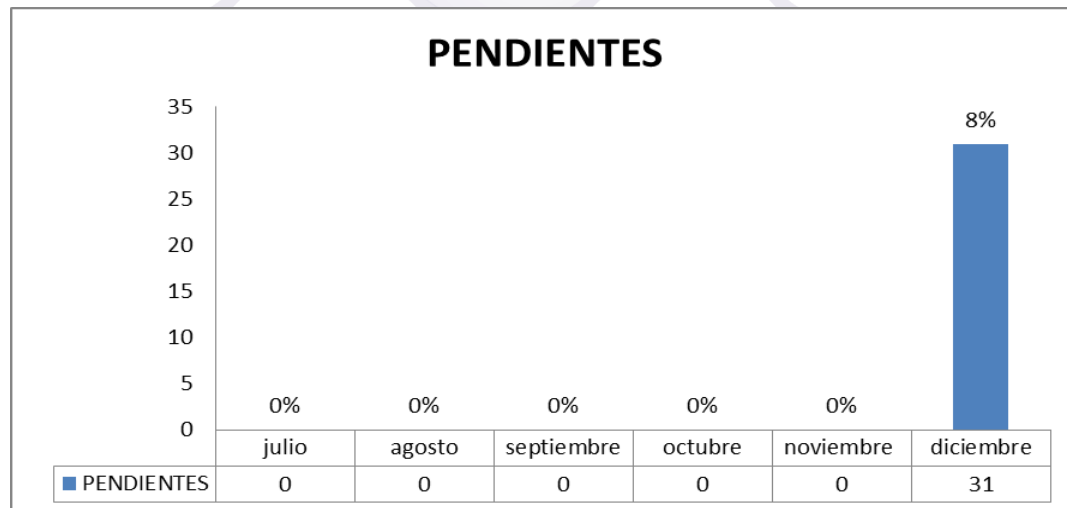
Analisis de la grafica: como se puede observar en el grafico se ha venido presentando un aumento en los PQR escritos recibidos por esta Dependencia.

### PORCENTAJE DE PQR RESUELTAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2013



Analisis de la grafica: A la fecha se ha resuelto un 92% de los pqr recibidos para el periodo de diciembre 2013

### PORCENTAJE DE PQR PENDIENTES POR SOLUCIONAR SEGUNDO SEMETRE DEL AÑO 2013



Analisis de la grafica: A la fecha esta pendiente un 8% por resolver de los periodo de diembre de 2013





Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



**PROMEDIO DE REPUESTA PARA LOS USUARIOS:** se esta dando respuesta dentro de los quince (15) días hábiles desde el momento de la radicación.

Cabe agregar que dicha información fue recolectada de reclamaciones y peticiones del segundo semestre del año 2013, respetivamente de asesores comerciales, analistas jurídicos y secretario de edictos e iguales, por la cual se establece el reporte de información, sobre peticiones, queja y recursos de los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información SUI según Resolución vigente 2010130000048765 del 14-12-2010.

#### **4.2. 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 gestión de las operadoras del Call Center se inicia en la sección **Reporte de Daños**, en donde se realizan las actividades de ingreso y administración de la información de los reportes de daños del call center.

Al momento de atender una llamada que ingresa por medio de la línea 116 la operadora tiene que verificar si la información ya pertenece a un reporte, esto se realiza por medio del formulario que está disponible en ésta sección, el cual nos permite ubicar reportes por: Estado del reporte, Nombre del Barrio, Dirección del Reporte, Número del Reporte y Fecha del Reporte.

Hecha la verificación del reporte y si éste EXISTE, al usuario que llama se le informa sobre el desarrollo del reporte, de lo contrario una vez finalizada la captura de la información en el formulario, el software genera un **Número de Reporte**, el cual se tiene que suministrar al usuario que llama para que él realice seguimiento a su reporte por medio de este número.

La coordinadora del Call center informara al responsable de atender el reporte. A continuación se relaciona cuadro resumen de los reportes generados por diferentes conceptos, por petición de los usuarios al Call Center en el segundo semestre de la vigencia 2013:





Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



### DIVISION TECNICA ACUEDUCTO

PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	0	124	0	520	33	0	677
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	363	0	1413	99	0	1875
ROBO DE MEDIDOR	0	35	0	111	11	0	157
FUGA DE MEDIDOR	0	110	0	506	32	0	648
GEOFONO EXTERNO	0	101	0	123	23	0	247
COMPRESOR	0	82	0	102	70	0	254
INSTALACION DE HIDRANTE	0	0	0	1	0	0	1
INSTALACION DE VÁLVULA	0	4	0	27	2	0	33
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	1	0	2	0	0	3
RETIRO DE VÁLVULA	0	0	0	1	0	0	1
RETIRO DE ESCOMBROS	0	17	0	1	0	0	18
RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	0	21	0	10	6	0	37
RECUPERACION EN ASFALTO ACUEDUCTO	0	7	0	10	1	0	18
RECUPERACION EN CONCRETO ACUEDUCTO	0	17	0	1	3	0	21
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	9	0	27	3	0	39
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	7	0	18	1	0	26
DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	0	0	0	3	0	0	3
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	0	1	0	20	0	0	21
DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	0	0	0	4	0	0	4
DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	0	0	0	2	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
DAÑO RED MATRIZ 16" ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	299	0	726	56	1	1082
FRAUDE ACUEDUCTO	0	7	0	0	0	0	7
INSTALACION LLAVES DE PASO	0	9	0	61	5	0	75
REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
EXCAVACION DE ACUEDUCTO	0	0	0	3	0	0	3
RECUPERACION DE ANDEN ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
TOMA DE PRESIÓN INSP. REDES	0	1	0	2	7	0	10
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	3	0	26	4	0	33
INSTALACION DE VÁLVULAS INSP. REDES	0	0	0	3	0	0	3
INSTALACION DOMICILIARIA	0	0	0	2	0	0	2
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	4	0	107	14	0	125
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	0	526	0	24	41	0	591
INSTALACIÓN CAJA DE ANDEN	0	1	0	0	0	0	1
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	0	0	2	3	0	5
LAVADO DE RED ACUEDUCTO	0	1	0	3	0	0	4
GEOFONO MARCADO	0	4	0	5	0	0	9



Carrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola. PBX (8)2756000 – FAX (8)2618982 – PQR. Av. 15 No. 6-48  
Call Center Línea 116 – [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – email: [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co) – Ibagué (Tolima)





Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



GEOFONO - BARRIDO	0	8	0	2	2	0	12
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	24	0	3	1	0	28
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	0	81	0	17	0	0	98
PROFUNDIZACION ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	0	0	4	2	0	6
INSTALACION VENTOSA	0	0	0	1	0	0	1
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	8	0	15	7	0	30
CAMBIO DE RED MATRIZ	0	5	0	4	5	0	14
INSTALACION RED MATRIZ NUEVA DE 3"	0	0	0	1	0	0	1
INSTALACION DE RED MATRIZ	0	1	0	0	0	0	1
BAJA PRESION	0	17	0	0	1	0	18
CONEXION TOMA DE AGUA	0	6	0	0	0	0	6
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	0	0	7	4	0	11
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	0	1	0	7	0	0	8
INSTALACION ACCESORIO ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>1906</b>	<b>0</b>	<b>3931</b>	<b>437</b>	<b>1</b>	<b>6275</b>

#### DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO

PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	0	28	0	23	1	0	52
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	9	0	2	0	0	11
DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	10	0	0	0	0	10
LAVADO RED MATRIZ	0	1	0	0	0	0	1
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	92	0	8	0	0	100
LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	0	6	0	0	0	0	6
SUMIDERO COLAPSADO	0	5	0	0	0	0	5
POZO COLAPSADO	0	8	0	2	0	0	10
CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA COLAPSADA	0	2	0	0	0	0	2
REPOSICIÓN RED DOMICILIARIA	0	21	0	1	0	0	22
PASACALLE COLAPSADO	0	2	0	0	0	0	2
CONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	2	0	0	0	0	2
CONSTRUCCIÓN SUMINERO	0	2	0	0	0	0	2
CONSTRUCCIÓN POZO DE INSPECCIÓN	0	1	0	0	0	0	1
RECONSTRUCCIÓN POZO DE INSPECCIÓN	0	2	0	0	0	0	2
INSTALACIÓN REJILLA	0	222	0	24	0	0	246
INSTALACION TAPA POZO	4	237	0	35	0	0	276
REPOSICIÓN VÍA PAVIMENTO FLEXIBLE	0	2	0	0	0	0	2
REPOSICIÓN VÍA PAVIMENTO RIGIDO	0	1	0	0	0	0	1
RECONSTRUCCIÓN SUMIDERO	0	3	0	0	0	0	3
REALIZAR APIQUE	0	13	0	0	0	0	13
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	0	5	0	0	0	0	5



Carrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola. PBX (8)2756000 – FAX (8)2618982 – PQR. Av. 15 No. 6-48  
Call Center Línea 116 – [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – email: [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co) – Ibagué (Tolima)



Empresa Ibagüense de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
 Nit: 800.089.809-6



Certificado No.  
GP 074 - 1

Certificado No.  
SC5908-1

Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	94	0	17	0	0	111
RECUPERACION EN RECEBO ALCANTARILLADO	0	2	0	0	0	0	2
RED COLAPSADA	0	7	0	3	0	0	10
FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	2	0	1	0	0	3
POZO REBOSADO	0	99	0	10	0	0	109
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	2	0	0	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	2	0	1	0	0	3
POZO TAPADO	0	6	0	1	0	0	7
BRIGADA LIMPIEZA DE POZO VACTOR	0	1	0	0	0	0	1
BRIGADA LIMPIEZA CAJA INSPECCIÓN ALC. VACTOR	0	0	0	1	0	0	1
RECUPERACION EN RECEBO ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
RECUPERACION EN ASFALTO ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
RECUPERACION EN CONCRETO	0	3	0	1	0	0	4
BRIGADA LIMPIEZA PASACALLE VACTOR	0	1	0	0	0	0	1
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACOM	0	1	0	0	0	0	1
BRIGADA LIMPIEZA DE POZO VACOM	0	0	0	1	0	0	1
BRIGADA LIMPIEZA PASACALLE VACOM	0	3	0	0	0	0	3
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	3	0	2	0	0	5
LIMPIEZA DE POZO	0	1	0	0	0	0	1
SONDEO Y LAVADO SUMIDERS	0	1	0	0	0	0	1
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	0	133	0	46	0	1	180
BRIGADAS MANUALES	0	249	0	66	1	0	316
INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO	0	77	0	13	0	0	90
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	4	0	0	0	0	4
ACOMETIDA NUEVA ALCANTARILLADO	0	0	0	1	0	0	1
RETIRO ESCOMBROS ALCANTARILLADO	0	4	0	0	0	0	4
INSTALACION PASACALLE	0	5	0	1	0	0	6
INUNDACION	0	16	0	0	0	0	16
FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO	0	6	0	0	0	0	6
DESTAPONAMIENTO RED DE ALCANTARILLADO	0	6	0	4	0	0	10
CONSTRUCCION DE ALIVIADERO	0	1	0	0	0	0	1
RENIVELACION SUMIDERO	0	1	0	0	0	0	1
RENIVELACION DE POZO	0	1	0	0	0	0	1
REPOSICION RED PRINCIPAL ALCANTARILLADO	0	4	0	0	0	0	4
<b>Subtotal</b>	<b>4</b>	<b>1411</b>	<b>0</b>	<b>264</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1682</b>

#### DIVISION CONTROL PERDIDAS

PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
MEDIDOR FRENADO	0	29	0	0	0	0	29
GEOFONO INTERNO	0	133	0	0	0	0	133



Carrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola. PBX (8)2756000 – FAX (8)2618982 – PQR. Av. 15 No. 6-48  
 Call Center Línea 116 – [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – email: [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co) – Ibagué (Tolima)



Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



REVISIÓN DE MEDIDOR	0	11	0	0	0	0	11
INSTALACION DE MEDIDOR	0	12	0	0	0	0	12
LEVANTAMIENTO MEDIDOR	0	3	0	0	0	0	3
FRAUDE CONTROL PERDIDAS	0	1	0	0	0	0	1
FUGA DE MEDIDOR CONTROL PERDIDAS	0	2	0	0	0	0	2
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>191</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>191</b>

SECCION RECUPERACION CARTERA							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
RECONEXIÓN (Cartera)	0	2	0	0	0	0	2
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Luego de realizar seguimiento a las órdenes de servicio emitidas por el Call Center, evidencio:

- En varios casos se observó que se realizan los respectivos arreglos, pero no se realizan recolección de escombros, ni la recuperación de la capa asfáltica, lo cual causa incomodidad a la comunidad.

### 4.3. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

En la página web de la empresa <http://www.ibal.gov.co/>, se encuentra el link Peticiones, Quejas y Reclamos, mediante el cual los usuarios pueden ingresar sus solicitudes, las cuales se direccionan al proceso de su competencia.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.ibal.gov.co/servicio/buzon.php?acc=1>. The page title is "PQR IBAL S.A E.S.P - OFICIAL". The form includes fields for "Nombre Usuario", "Dirección Usuario", "Teléfono Usuario", "Num. Matricula", and "Su E-mail". There is a "Descripción de su Petición ó Sugerencia" text area. The date is 2012-01-23 and the time is 17:04:12. Buttons for "Enviar Sugerencia" and "Cancelar" are visible. A footer message states: "La Empresa verificará la información y se pondrá en contacto con usted, agradecemos su tiempo y colaboración, Cordialmente IBAL S.A E.S.P - OFICIAL".

On the right side of the page, there is a navigation menu with the following items:

- Servicios**
  - Consulte su Factura
  - Peticiones, Quejas y Reclamos
- Inscripción Proveedores**
  - Formato Proveedores
  - Formato Ingenieros
- Resoluciones Baja De Bienes**
  - RES. N° 00934 DE 2010
  - RES. N° 0909 DE 2011
  - RES. N° 0910 DE 2011
  - RES. N° 0027 DE 2011





Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



Durante el segundo semestre de la vigencia 2013, se recibieron 10 (diez) solicitudes por parte de usuarios, las cuales se direccionaron a las respectivas dependencias para su trámite.

#### **4.4. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES Y CORRESPONDENCIA EN GENERAL ALLEGADA A LA EMPRESA:**

Se verifico la resolución de los derechos de petición, Quejas y Reclamos, donde se evidencio que los procesos que más falencias presentaron fueron el Grupo Técnico de Acueducto y Recuperación Cartera.

La ventanilla única se ha implementado en las oficinas de la quince, pero se han evidenciado algunos inconvenientes en cuanto al direccionamiento de la correspondencia, lo que ha ocasionado entrega tardía de correspondencia con plazos de vencimiento a diferentes dependencias.

#### **5. CONCLUSIONES**

- Se debe implementar el uso del software de correspondencia en todas las dependencias, teniendo en cuenta que es una muy buena herramienta para el control de tiempos de respuesta a las peticiones externas.
- La ventanilla única se encuentra en funcionamiento pero se debe tener especial cuidado con el direccionamiento de la correspondencia que se recepciona a través de la ventanilla en mención.
- Se evidencio que la página Web de la empresa se encuentra en actualización permanente, lo cual nos garantiza que los usuarios y/o grupos de interés mantengan informados de cualquier novedad.

#### **6. RECOMENDACIONES**

- Se deben establecer políticas claras en cuanto al recibo y distribución de correspondencia en general y con especial cuidado de los entes de control Fiscalía, contraloría, procuradurías, así mismo con los Derechos de Petición, tutelas, acciones de cumplimiento, juzgados, tribunales, SSPD, etc., esta clase de documentación debería ser clasificada y dársele prioridad haciendo entrega el mismo día a la dependencia interesada, debido a que usualmente contienen términos de vencimiento que podrían ocasionar incumplimientos que generarían una serie de situaciones desfavorables para la empresa y sus funcionarios.





Certificado No.  
GP 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado  
**IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL**  
Nit: 800.089.809-6



- Se sugiere establecer un plazo interno para dar respuesta a los Derechos de Petición de forma efectiva y oportuna.
- Se sugiere que los procesos resuelvan las solicitudes dentro de los términos establecidos por las normas, de fondo, claras, precisas y de manera congruente con los requerimientos de los peticionarios.
- Los responsables de cada proceso deben dar mayor importancia a los derechos de petición y/o solicitudes en general, con el fin de evitar sanciones a la empresa por incumplimientos.

