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 2016

ENERO DE 2017

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. CONCLUSIONES

6. 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 2016 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 2016, 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 2016, 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 131.129 usuarios facturados con corte a Octubre 2016 Fuente: Oficina Facturación IBAL, A continuación se relaciona la información suministrada por la oficina de Atención al Cliente y PQR durante el segundo semestre de 2016 (Oficio No. 552 – 15455 del 12/12/16):

- Numero de PQR´S recepcionados durante el segundo semestre hasta noviembre de 2016:

VERBALES -2016	
MES	# DE PETICIONES
JULIO	643
AGOSTO	981
SEPTIEMBRE	655
OCTUBRE	538
NOVIEMBRE	413
TOTAL	3230

ESCRITAS -2016	
MES	# DE PETICIONES
JULIO	571
AGOSTO	774
SEPTIEMBRE	775
OCTUBRE	706
NOVIEMBRE	670
TOTAL	3496

Numero de PQR´S recepcionados	1 SEMESTRE 2016 ENERO - JUNIO	2 SEMESTRE 2016 JULIO - NOVIEMBRE	Variación
	6.542	6.726	-184

En el comparativo de Número de PQRS recepcionados durante el primer semestre 2016 y segundo semestre hasta noviembre 2016, (información suministrada por Oficina de PQR) a pesar de que faltan los datos del mes de diciembre, se evidencia un aumento en el segundo semestre de 184.

- Porcentaje de PQR´S pendientes por solucionar durante el segundo semestre hasta noviembre de 2016:

PQR´S PENDIENTES POR CONTESTAR

6726 → 100%

464 → X

464 * 100 = 46400 / 6726 = 6.9%

El porcentaje de PQR´S pendientes por solucionar equivalen al 6.9% del 100% de PQR´S ingresadas durante el segundo semestre hasta noviembre de 2016; 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 21 de noviembre y el 30 de noviembre del presente año.

Numero de PQR´S Pendientes por Respuesta	1 SEMESTRE 2016 ENERO - JUNIO	2 SEMESTRE 2016 JULIO - NOVIEMBRE	Variación
	477	464	13

- Porcentaje de PQR´S resueltas durante el segundo semestre hasta noviembre de 2016:

100 % - 6.9 % = 93.1%

El porcentaje de PQR´S solucionadas equivalen al 93.1% del 100% de PQR´S ingresadas durante el segundo semestre hasta noviembre de 2016, se aclara que los PQR´S que aún no se han resuelto están dentro de los términos de ley por resolver.

Numero de PQR´S Resueltas	1 SEMESTRE 2016 ENERO - JUNIO	2 SEMESTRE 2016 JULIO - NOVIEMBRE	Variación
	92.7%	93.1%	0.4%

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

Teniendo en cuenta la ley 142/1994 de servicios públicos domiciliarios esta jefatura cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la entrada de las PQR´S para dar solución (respuesta) a los usuarios.

Es importante mencionar que en el MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL CÓDIGO: GC-M-002, en su numeral *8. Generación de Respuesta*, describe el término de respuesta
TERMINO DE RESPUESTA. La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y comprensivo para el peticionario evitando la trascripción de normas cuando no fuere estrictamente necesario.

TRASLADO ENTRE DEPENDENCIAS. En caso de ser necesario un traslado por competencia entre dependencias, este se deberá realizar al día hábil siguiente a la fecha de radicación en la dependencia, caso en el cual se entenderá que el termino es común a las dependencias y por lo tanto la nueva dependencia contará con el término restante para dar respuesta oportuna y de fondo al usuario.

- **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 siempre ha contado con buzón de sugerencias para el servicio de nuestros usuarios, pero es importante advertir que recientemente se dio servicio en el nuevo punto de atención en la Calle 39 con Cra 5ta desde finales del mes de agosto del presente año; y por 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.

- **INDICADOR DE RECLAMACION COMERCIAL**

INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META
RECLAMACIÓN COMERCIAL	$\frac{\text{No. de PQR recibidos escritos y verbales por alto consumo}}{\text{No. total de suscriptores facturados del periodo}} \times 100$	Mensual	0,70%

Del cual el Jefe de Atención al Cliente y PQR reporto la trazabilidad y el análisis que se relacionan a continuación:

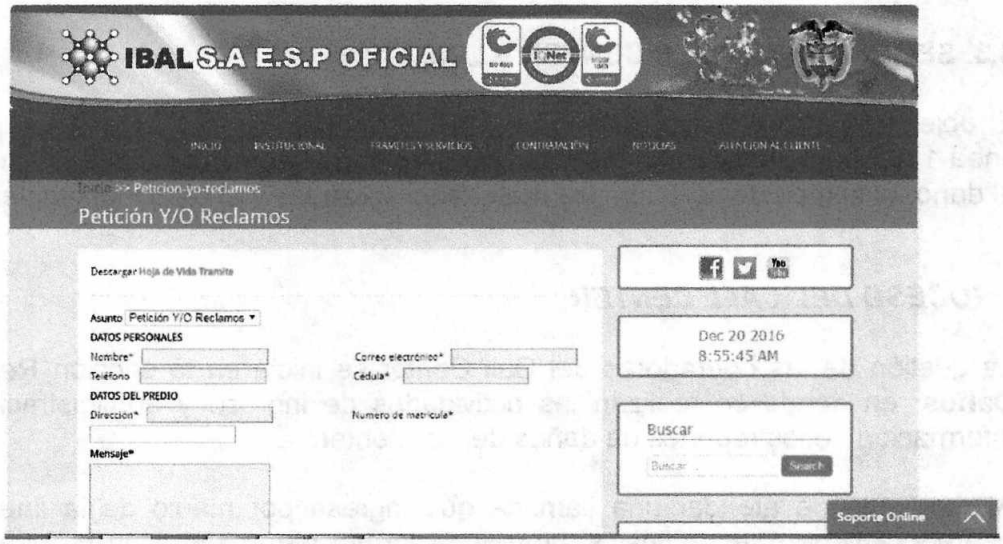
SEGUIMIENTO AL INDICADOR			
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.
AGOSTO	0,7	0,9	129%
SEPTIEMBRE	0,7	0,8	114%

- En el mes de agosto se logra evidenciar que se superó la meta en 0,2 (208 reclamaciones) para ello de dispuso realizar comités periódicos con el gestor comercial para evaluar las tipologías de reclamo y definir acciones de mejora, que conlleven a la disminución de las reclamaciones y así mismo lograr cumplir la meta establecida o estar al rango de la misma.

- Frente al periodo anterior (agosto) se logra evidenciar una reducción del 0,1 en reclamaciones lo que deja ver el compromiso y resultado de las acciones de mejora propuestos. Llevar a cabo capacitaciones al personal encargado de dar respuesta a las reclamaciones (analistas), con el fin de mejorar la calidad de respuesta a reclamaciones tendientes a disminución de las mismas.

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 2016 según información suministrada por el Grupo Tecnológico y de Sistemas mediante oficio No. 620-216 del 09/12/16, se recibieron por página Web 215 trámites como se evidencia en la siguiente tabla:

Tipo de tramite	Cantidad
Contáctenos	31
Denuncie Aquí	16
Limpieza de sumideros Pozos, pasacalles y red de alcantarillado	4
Reclamos	96
Radicado de documentos Ventanilla Única	3
Reporte de daños	61
Servicio de geófono externo	2
Servicio de inspección video robot	1
Servicio Vactor	1
Total	215

Como se puede observar a pesar de que la Pagina Web cuenta con un módulo de *Trámites y Servicios* los usuarios hacen poco uso de este, tal vez por desconocimiento o falta de confiabilidad.

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 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.

Para el segundo semestre de la Vigencia 2016 se recibieron un total de **6.533** reportes generados por diferentes conceptos, por petición de los usuarios al Call Center, a continuación se relaciona cuadro resumen por dependencias:

COMPARATIVO DE REPORTES CALL CENTER
De : 2016-06-01 - A : 2016-12-07

SIN DEFINIR							
PETICIÓN	**Pendientes**	**Informados**	**Confirmados**	**Solucionados**	**Finalizados**	**No Validos**	**Total**
LLAMADA ERRADA	0	0	0	0	0	3	3
Subtotal	0	0	0	0	0	3	3
DIVISION TECNICA ACUEDUCTO							
PETICIÓN	**Pendientes**	**Informados**	**Confirmados**	**Solucionados**	**Finalizados**	**No Validos**	**Total**
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	0	54	0	196	65	0	315
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	708	0	1394	199	1	2302
ROBO DE MEDIDOR	0	27	0	34	10	1	72
FUGA DE MEDIDOR	0	76	0	147	12	0	235

GEOFONO EXTERNO	1	73	0	37	14	0	125
COMPRESOR	0	45	0	14	179	0	238
INSTALACION DE HIDRANTE	0	1	0	4	0	0	5
MANTENIMIENTO HIDRANTE	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION DE VÁLVULA	0	2	0	2	3	0	7
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	2	0	10	1	0	13
RECUPERACION EN CONCRETO ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	12	0	13	4	0	29
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	13	0	3	1	0	17
DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	0	0	0	2	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	0	1	0	2	0	0	3
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	0	4	0	13	8	0	25
DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	0	0	0	3	0	0	3
DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	2	245	0	318	39	0	604
INSTALACION LLAVES DE PASO	0	0	0	4	0	0	4
TOMA DE PRESIÓN INSP. REDES	0	0	0	1	0	0	1
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	0	0	1	0	0	1
INSTALACION DE VÁLVULAS INSP. REDES	0	0	0	1	0	0	1
INSTALACION DOMICILIARIA	0	0	0	3	0	0	3
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	2	0	28	2	0	32
SONDEO DE RED MATRIZ DE ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	1	1110	0	12	4	0	1127
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	0	0	2	0	0	2
GEOFONO MARCADO	0	12	0	10	0	0	22
GEOFONO - BARRIDO	0	2	0	3	0	0	5
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	3	0	0	1	0	4
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	0	609	0	17	6	0	632
INSTALACION VENTOSA	0	1	0	0	0	0	1
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	15	0	20	3	0	38
CAMBIO DE RED MATRIZ	0	1	0	0	3	0	4
INSTALACION DE RED MATRIZ	0	0	0	1	0	0	1
BAJA PRESION	1	68	0	0	1	0	70
REALIZAR APIQUE	0	0	0	1	0	0	1
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	0	0	3	0	0	3
CAMBIO DE VALVULA	0	1	0	5	1	0	7
Subtotal	**5**	**3089**	**0**	**2306**	**556**	**2**	**5958**

DIVISION TECNICA ALCANTARILLADO							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	0	0	0	54	0	54
DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	0	0	1	0	0	1
LAVADO RED MATRIZ	0	0	0	0	1	0	1
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	0	0	3	31	0	34
LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	0	1	0	0	3	0	4
SUMIDERO COLAPSADO	0	0	0	4	1	0	5
POZO COLAPSADO	0	2	0	16	3	0	21
PASACALLE COLAPSADO	0	0	0	1	0	0	1
RECONSTRUCCIÓN POZO DE INSPECCIÓN	0	0	0	1	0	0	1
INSTALACIÓN REJILLA	0	3	0	22	5	0	30
INSTALACION TAPA POZO	0	3	0	20	28	0	51
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	0	0	0	0	1	0	1
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	0	0	26	2	0	28
FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	0	0	0	7	0	7
POZO REBOSADO	0	1	0	1	36	0	38
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	0	0	2	21	0	23
PASACALLE TAPADO	0	0	0	1	0	0	1
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	0	0	2	5	0	7
LIMPIEZA DE POZO	0	0	0	0	6	0	6
SONDEO Y LAVADO SUMIDEROS	0	0	0	0	1	0	1
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	1	7	0	8	166	0	182
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	0	0	0	2	0	2
INSTALACION PASACALLE	0	0	0	2	2	0	4
INUNDACION	0	0	0	6	53	0	59
FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO	0	0	0	1	2	0	3
DESTAPONAMIENTO RED DE ALCANTARILLADO	0	0	0	0	1	0	1
INSTALACION DE PASACALLE	0	0	0	1	0	0	1
REPOSICION RED PRINCIPAL ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	1	18	0	118	431	0	568

DIVISION CONTROL PERDIDAS							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
GEOFONO INTERNO	0	3	0	0	0	0	3
Subtotal	0	3	0	0	0	0	3
SECCION RECUPERACION CARTERA							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
RECONEXIÓN (Cartera)	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL REPORTES							6533

4.4 SEGUIMIENTO SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL - CAMALEON:

Por parte del Jefe Grupo Administrativo y Talento Humano, se recibió la siguiente información mediante oficio No. 610-1219 del 13 de Diciembre/2016:

- El software de gestión documental Camaleón está cumpliendo con el proceso de radicación y distribución de trámites que ingresan a la empresa, donde tiene acceso todo el personal Administrativo y Operativo al cual se le realizo la capacitación pertinente por la oficina de sistemas, y se les asignó usuario y contraseña para su ingreso y cierre de los trámites pertinentes.

- Por otra parte fue asignado personal para la atención de usuarios, recepción y manejo de este software, personal que se encuentra ubicado en la calle 39 con carrera 5 y un punto en la planta de la Pola.

- Se está realizando control de tiempos de respuesta y cierre de trámites por parte del Técnico Administrativo adscrito al proceso de Gestión Documental, en las diferentes dependencias con el fin de verificar el debido funcionamiento del software.

- En el menú de correspondencia pendiente, aparece una semaforización, donde nos indica lo siguiente: Si esta en rojo es por q el tiempo de respuesta esta vencido, si es amarillo esta por vencerse y si es verde es porque aún hay tiempo de respuesta. Esta herramienta nos permite notificarle a través de oficio a los funcionarios responsables de cada proceso de respuesta, o por el Spark.

- En el menú informes los usuarios del software pueden consultar la trazabilidad de radicados, informes PQR vencidos, radicados de entrada y radicados por solicitud.

- Por parte del grupo de sistemas se brindó re inducción al personal administrativo de todas las áreas para un óptimo manejo y uso del software de camaleón.

- A la fecha 9 de diciembre se encontraban un total de **1.876** radicados vencidos, por parte de cada uno de los responsables de dar respuesta; debido a esto el Jefe Grupo Administrativo y Talento Humano en este mismo día por medio del spark, solicito a cada uno de los usuarios que tenían a cargo estos radicados sin finalizar, que realizaran sus respectivos tramites, posterior a esto se hizo otra verificación el día 13 de diciembre de los radicados vencidos, arrojando un resultado de **1.666** documentos sin respuesta o sin finalizar.

El día Lunes 19 de diciembre se realizó otra verificación en el software Camaleón donde se evidencio que aún se encuentran ***1.086*** trámites que no han sido finalizados en el software, lo que puede ser en algunos casos por que no se ha dado respuesta al usuario o se dio respuesta pero los funcionarios no actualizan la información en el software, en la siguiente tabla se puede observar cuantos tramites tiene pendientes por finalizar cada dependencia de la Empresa:

DEPENDENCIA	Numero de Radicados a los que No se les ha finalizado el trámite en el Software Camaleón
Dirección Operativa	2
Dirección Administrativa	3
Planeación	46
Secretaria General	4
Comunicaciones	18
Responsabilidad Social	8
Aseguramiento Calidad de Agua	5
Acueducto	61
Alcantarillado	344
Grupo Atención al Cliente	2
Recuperación Cartera	75
Atención al Cliente y PQR	312
Gerencia	49
Gestión Ambiental	26
Grupo Administrativo y de Talento Humano	13
Almacén y Compras	1
Control Perdidas	107
Proyectos	6
Talento Humano	4
TOTAL	**1086**

- Al verificar la trazabilidad de la documentación se continúan presentando falencias como:

- se evidencia que algunos funcionarios a pesar de enviar respuesta a los usuarios, no actualizan la información en el software, por esta razón se reporta como vencido.

- Se observó demoras en algunas dependencias para trasladar la documentación en el software al funcionario que debe dar respuesta la solicitud radicada.

5. CONCLUSIONES

• El Software Camaleón se encuentra en funcionamiento, a pesar de esto al realizar seguimiento se puede evidenciar que algunos funcionarios no realizan un adecuado uso del Software debido a que se identificaron algunas falencias como: demoras en realizar el traslado a la persona responsable de dar respuesta, no se actualiza el software cuando se finaliza el proceso de respuesta a los usuarios, lo que se refleja en Camaleón como radicados vencidos y a su vez incrementa el número de trámites no finalizados en el software.

- La Página Web de la empresa cuenta en su menú con el módulo de Trámites y Servicios, el cual es de fácil acceso para la comunidad en general, pero no es muy utilizado tal vez por falta de conocimiento o confiabilidad por parte de nuestros usuarios.

- Para el segundo semestre 2016 Se evidencia aumento del número de PQRS recepcionados en la oficina de Atención al Cliente y PQR.

6. RECOMENDACIONES

- Socializar a los usuarios los mecanismos con los que cuenta la Empresa para la atención de los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en especial el modulo que se estableció en la página Web de la entidad "*TRAMITES Y SERVICIOS*".

- 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 que se reflejan en el software, esto teniendo en cuenta que al revisar el software con corte a 19/12/16 se encontraron ***1.086*** 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.

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Control Interno

Diana D.