IBAL
SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Centros de Atención Personalizada C.A.P.
Carrera 5 No. 40-12. Edificio Caracolí
Sede Institucional
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
Canales de Atención:
116 / (608) 270 8103 / 3167037777 Ibagué – Tolima
ventanilla.unica@ibal.gov.co
Nit. 800.089.809.6

130 – 108
Ibagué, 23 de octubre de 2026

Doctora
LILIANA GONZALEZ MORA
Profesional Especializado Grado III
GESTION ATENCION AL CLIENTE Y PQR
IBAL S.A. E.S.P. Oficial
Ciudad

Asunto: Informe auditoría Interna proceso – Gestión Atención Al Cliente Y Pqr

Cordial saludo:

Luego de realizar auditoría interna al proceso de almacén efectuado en el mes de septiembre de 2026, en donde se evaluó los periodos de agosto a diciembre de 2025 y de enero a agosto de 2026. Por lo tanto, me permito remitir el respectivo informe de auditoría con el fin de que se tomen las acciones de mejora a las oportunidades a que haya lugar; se establezca plan de mejoramiento y se informe a esta oficina en el transcurso de diez (10) días hábiles.

Atentamente,

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: 1 Archivo digital de 66 folios – Nota: (Enviado al correo institucional)

Copia: Gerencia
Copia: Comité Control Interno

Elaboro: Adriana Robles – Técnico 01

FECHA:	Septiembre 14 de 2026		Presencial y Medios Informáticos
PROCESO AUDITADO	**Subproceso** Gestión de Atención al Cliente y PQR		
AUDITADOS	Profesional Especializado 03 y funcionarios del Sub-proceso		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo : Alex Camargo		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar la aplicación de las Normas, Manuales, Procedimientos e instructivos y la contestación en tiempo de respuesta a las peticiones quejas y reclamos presentados por los usuarios en sus diferentes tipos de reclamación tanto en forma verbal como escrita de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E. S. P. Oficial.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Periodo comprendido de Agosto a Diciembre de 2025 y Enero a Agosto de 2026

CRITERIOS DE AUDITORIA

Ley 594 de 2000 Ley general de archivo, Ley 1437 2011 Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo Modificada por la Ley 2080 de 2021. Ley 1474 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, Ley 1579 de 2012 Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos, Ley 1755 de 2015 Derecho de petición, Ley 142 de 1994 las fórmulas tarifarias, el cumplimiento y la prestación del servicio, los instrumentos de medición del consumo, defensa de los usuarios en sede de la empresa, naturaleza y requisitos de las facturas, Decreto 302 de 2000 Por el cual se reglamenta la Ley 142de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, Decreto 1166 de 2016 Reglamento Único del Sector Justifica y Derecho, relacionado con la prestación de los servicios Públicos de acueducto y alcantarillado, Resolución 784 de 2016 Manual de atención de peticiones quejas y reclamos del IBAL. GC-M-AC-002, Resolución Documento Informativo 720 de 2016 Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario, en los diferentes canales de comunicación de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.E.S.P OFICIAL, Resolución 20151300054575 de 2015 Reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información –SUI", Resolución 443 del 06 de julio "Por medio del cual se modifican los promedios de Consumo a Usuarios y/o Suscriptores similares de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL", Acuerdo de Junta Directiva No, 1 de 2018 Estudio de Costos y Tarifas, Acuerdo de Junta Directiva No. 1 de 2017 de 2017 Estudio de Costos y Tarifas, Resolución 20171300039945 del 28 de marzo de 2017 Reporte de usuarios facturados discriminados por servicios, Resolución 151 de 2001 Regulación integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, Resolución del 2024 Envío de los expedientes en cumplimiento de la circular 20221000000364, CIRCULAR del 2022 Obligación de remitir expedientes a la Superintendencia para el trámite de recurso de apelación, CONCEPTO 57 de 2023 Aplicación del principio de publicidad de los actos administrativos, CONCEPTO 176 del 2023 practica de pruebas en el proceso de derecho de petición y recurso de reposición, CONCEPTO 420 de 2023 Aplicación de la normatividad en el proceso de los PQRS, CONCEPTO 437 de 2023 Notificaciones en materia de servicios públicos domiciliarios, CONCEPTO 508 de 2023 derecho de petición y la notificación de la respuesta a través de

redes sociales, CONCEPTO 592 de 2023 Termino para resolver las peticiones y surtir la notificación personal, CONCEPTO 413 de 2022 Termino para notificación por aviso los actos administrativos de carácter particular y concreto, LEY 1712 de 2014 Derecho a la información pública, LEY 63 de 2018 Derecho a la información pública, DECRETO 1494 de 2015 Se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014, RESOLUCION 1519 de 2000 Accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, DECRETO 2641 de 2012 Fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, DECRETO 1081 de 2015 Decreto compilatorio de normas reglamentarias de la Presidencia de la República, Resolución Requisito Legal Aplicable 768 2016 "por medio de la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para prestadoras que cuenten con más de 5000 usuarios, Resolución 768 2016 Modelo de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, Acuerdo Municipal No 0005 del 03 de mayo de 2022 Por medio del cual se establecen los factores de subsidios y el pago de contribuciones en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el Municipio de Ibagué para la vigencia 2022-2026, Resolución 2017130003 9945 del 28 de marzo de 2017 " Por la cual se derogan parcialmente la resolución SSPD Nº 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20131300008055 del 23 de mayo de 2013, y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el reporte de información relacionada con la metodología tarifaria, Resolución 2017400012 1755 del 19 de julio de 2017 "por la cual se modifica y aclara la resolución 20171300039945 del 28 de marzo de 2017 y se derogan algunos artículos de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010", RESOLUCION CRA 906 23/12/2019 DISPOSICIONES FINALES, MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 107 DE LA RESOLUCIÓN CRA 688 DE 2014, Resolución 443 del 06 de julio de 2017 "Por medio del cual se modifican los promedios de Consumo a Usuarios y/o Suscriptores similares de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL", Acuerdo de Junta Directiva Requisito Legal Aplicable 1 2018 Estudio de Costos y Tarifas, Resolución Requisito Legal Aplicable 2017130003 9945 28 de marzo de 2017 Reporte de usuarios facturados discriminados por servicios.

FORTALEZAS:

- Durante el desarrollo de la auditoria hubo disposición y colaboración por parte de la líder del proceso y equipo de trabajo
- La información requerida fue entregada oportunamente.
- Se dio cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna del año 2025
- Se implemento la condonación de intereses de mora por pago total de la obligación a través de los diferentes medios de atención evitando el desplazamiento del suscriptor a la sede de la Empresa.
- Se implemento el archivo electrónico a través de la Intranet como parte del proceso de desmaterialización en la respuesta a PQR. .
- Se implemento el Manual CARTA **DEL TRATO DIGNO AL SUSCRIPTOR, USUARIO Y/O CIUDADANO:** GC-M-AC-003 fecha vigencia: 2026-05-12 . se le informa de todos los servicios que tiene la empresa y los diferentes medios de acceso para la ejecución de sus trámites.

- Se evidencio la actualización del Manual de Cordialidad

- Se evidencio la actualización de la matriz de caracterización con las siguientes modificaciones:

. Se incluyeron los siguientes registros:

GC-R-AC-051: Relación devolución de correo para corrección de notificaciones electrónicas
GC-R-AC-052::Citación para notificación personal por notificación electrónica fallida C-R-AC-053 : Acta de visita PQR
GC-R-AC-055: Citación electrónica para notificación personal
GC-R-AC-056 Notificación electrónica con autorización posterior a la citación para notificación personal

Se modifican los nombres de los siguientes documentos:
- GC-R-AC-003 Traslado a la SSPD Recurso de apelación, cambia por: GC-R-AC-003
- Envío de expediente recurso de apelación GC-R-AC-026 Planilla de envío diario correo analistas notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas, cambia por: GC-R-AC-026 Planilla diaria de correo físico y electrónico- citaciones y notificaciones
- GC-I-AC-001 Instructivo Notificaciones Electrónicas, cambia por: GC-I-AC-001 Instructivo para citaciones y notificaciones.

- Se crearon los siguientes documentos:

  - GC-R-AC-057 Relación respuestas para notificar
  - GC-R-AC-058 Registro de usuarios atendidos en jornadas itinerantes de relacionamiento con el ciudadano
  - GC-R-AC-059 Formato para cambio de titular Factura
  - GC-R-AC-060 Control de aplicación y/o liquidación de actos administrativos y soluciones directas
  - GC-R-AC-061 Aceptación de desistimiento

  - Se eliminan los siguientes documentos:

GC-R-AC-017 Respuesta recurso de reposición SSPD
GC-R-AC-021 Respuesta cumplimiento de fallos SSPD
GC-R-AC-034 Relación anomalías presentadas a los procesos de facturación y control perdidas
GC-R-AC-040 Registro denuncias

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar al área que corresponda un archivador , para organizar el archivo de gestión ya que se encuentran sus carpetas organizadas y marcadas con base en las tablas de retención documental.

- Realizar un mejor análisis al indicador índice de Atención P:Q:R Acueducto IPQRAC de los resultados obtenidos .

- En cuanto a la encuesta de satisfacción se debe contar con un mayor número de encuestados con el fin de realizar una comparación significativa de las diferentes variables y tomar los correctivos a que haya lugar Con base en los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción.

- Se debe modificar la dirección de la oficina en el PROCEDIMIENTO DE APERTURA IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO A LA URNA DE TRANSPARENCIA CÓDIGO: GC-P-AC-. **UBICACIÓN DE LA URNA La urna física se ubicará en el centro de atención personalizada carrera 5 No. 41-16 local 202 F25** y calle 15 No. 6-38, del punto de atención al usuario del IBAL S.A.E.S.P OFICIAL, las denuncias virtuales se radicarán a través de la página web de la empresa.

- Se debe actualizar la dirección de la oficina en el Manual de cordialidad y calidad en la atención al usuario ya que sigue figurando la de F-25

IBAL SIG	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-001 FECHA VIGENCIA: 2025-11-26 VERSIÓN: 05 Página 11 de 17

8. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS PQR´S

- Los servidores públicos encargados de atender a las personas que se acercan a la oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR (FRONT) ubicada en el Carrera 5ª No 41-20 Edificio F25 Piso 2° de la ciudad de Ibagué para presentar peticiones o para adelantar cualquiera otra actividad deben:

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades:

No	Descripción del Hallazgo
1	➢ No se evidencia seguimiento al Plan de Acción del año 2026

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizo la apertura de la presente auditoria el día 14 de Septiembre de 2026, con la Líder del Sub proceso y el grupo de trabajo.

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Sub proceso de Gestión Atención al Cliente y P.Q.R se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades. A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	1. Planeación del Proceso - Plan de acción del proceso vigencia Agosto a Diciembre 2025 . - Plan de acción del proceso vigencia enero a agosto de 2026.
HACER	2. Atención al Cliente y al PQR - Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos - Análisis y medición de satisfacción del cliente - Información actualizada en el Sistema Único de Información 3. Atención a Usuarios - Solución directa a través del personal de FRONT 4. Respuesta PQRS Escritas y Verbales - Informes a los entes de control, respuesta a pliego de cargos, aporte de pruebas, recursos de reposición, solicitudes de nulidad y revocatoria directa. 5. Elaborar la Estadística de Peticiones, Quejas y Reclamos, Tipología de Reclamaciones - Informe y análisis de estadísticas de reclamaciones de los PQRs y la Tipología 6. Elaborar Estadística e Informes por Concepto de Silencios Administrativos Positivos

	- Informe y análisis de las investigaciones por silencios positivos y sanciones aplicadas por la SSPD 7. Control de tiempo de respuesta de PQRs - Informe tiempo de respuesta de PQRs
VERIFICAR Y ACTUAR	8. Planes de mejoramiento. 9. Medición y análisis de indicadores de gestión. 10. Revisión al cumplimiento y utilización de formatos
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	11. Matriz de requisitos legales 12. Riesgos del Proceso - Gestión - Corrupción 13. Comités a los cuales pertenece 14. Revisión Tablas de Retención documental

PLANEAR

1. Planeación del Proceso

- ✓ **Plan de acción del proceso vigencia 2025**

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE	EVIDENCIA
DISMINUIR LAS CAUSAS PARA EL INICIO DE INVESTIGACIONES POR SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	Mantener el tiempo de respuesta a peticiones relacionadas con reclamaciones comerciales por actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación en trece (13) días hábiles.	100%	CIRCULAR 430-001 Respuesta derechos de petición, quejas, reclamos, y recursos y silencios administrativos positivos/temas varios. CIRCULAR 430-026 24-04-2025 Cierre de tramites SOLIN y CAMALEÓN Circular 430-048 del 12/08/2025 cierre de tramites SOLIN Y CAMALEÓN CIRCULAR 430-055 Envio de información radicados con fecha de vencimiento a trece (13) días CITACIONES Y NOTIFICACIONES

			ELECTRONICAS. se envía una alerta a los correos con los radicados que se vencen durante la semana con 13 días mediante el formato GC-R-AC-054 control vencimiento de términos
	Orientar a las dependencias que emitan actos administrativos para atender las reclamaciones por prestación del servicio en el procedimiento de elaboración de citaciones, de envío de notificaciones electrónicas y del proceso de notificación personal	100%	Circular 430-024 21-04-2025 orientación a las dependencias que emiten actos administrativos en elaboración de citaciones, notificaciones y proceso de notificación personal Circular 039 04-07-2025 actualización formato actos administrativos inicial, actos administrativos recursos, notificación personal. **CIRCULAR 067** Orientación sobre el procedimiento de citaciones y notificaciones de actos administrativos
	Revisar aleatoriamente los actos administrativos iniciales y el envío de citaciones y notificaciones electrónicas	100%	se revisa aleatoriamente los actos administrativos iniciales y actos administrativos de recursos de reposición, se tiene en cuenta el termino de respuesta y se hacen observaciones y correcciones en el cuerpo del mismo. Se anexa cuadro con observaciones encontrada con firma del analista.
MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE Y AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DE LA EMPRESA	Brindar solución directa a las reclamaciones en ventanilla con el fin de disminuir en un 12% las PQR verbales.	100%	Durante los meses de enero y febrero se presentaron 215 soluciones directas, dato extraído de información mensual de las estadísticas de PQR De 975 PQR verbales ingresadas durante los meses de abril a junio se presentaron 657 soluciones directas, dato extraído de información mensual de las estadísticas de PQR.

			De 1029 PQR verbales ingresadas durante los meses de julio a septiembre se presentaron 554 soluciones directas, dato extraído del información mensual de las estadísticas de PQR De **602** PQR verbales ingresadas durante el cuarto trimestre se presentaron **348** soluciones directas, dato extraído de la información mensual de las estadísticas de PQR
	Brindar soporte en tiempo real a través del chat virtual.	100%	A través del chat virtual se brinda atención en tiempo real por asuntos relacionados con la facturación de los servicios públicos y se resuelven en línea las inquietudes. Se remite copia de facturas y se orienta a los usuarios sobre puntos de atención, horario y requisitos para tramites. En caso de requerirse la radicación de un PQR se realiza a través del Sistema SOLIN mediante la recepción de una petición verbal, la cual no requiere radicado en CAMALEON. Se atiende de abril a junio de 2025 1878 usuarios con: PROMEDIO DE ESPERA: 0:02:55 PROMEDIO DE ATENCION: 0:13:39 A través del chat virtual se brinda atención en tiempo real por asuntos relacionados con la facturación de los servicios públicos y se resuelven en línea las inquietudes. Se remite copia de facturas y se orienta a los usuarios sobre puntos de atención, horario y requisitos para tramites. En caso de requerirse la radicación de

			un PQR se realiza a través del Sistema SOLIN mediante la recepción de una petición verbal, la cual no requiere radicado en CAMALEON. Se atiende de OCTUBRE a 16 DE DICIEMBRE de 2025 **1815** usuarios con PROMEDIO DE ESPERA: 0:01:08 PROMEDIO DE ATENCION: 0:10:29
	Disminuir el tiempo de espera en sala a veinte (20) minutos y mantener el tiempo de atención en ventanilla en diez (10) minutos.	100%	El tiempo de atención promedio durante los meses de enero y febrero está en 3min y 12 seg y el tiempo de espera en sala está en un promedio de 10 minutos y 27 seg, datos obtenidos del digiturno El tiempo de atención promedio durante los meses de abril a junio está en 07min y 19 seg y el tiempo de espera en sala está en un promedio de 10 minutos y 37 seg, datos obtenidos del digiturno. El tiempo de atención promedio durante los meses de JULIO a SEPTIEMBRE esta en 08min y 36 seg y el tiempo de espera en sala está en un promedio de 10 minutos y 40 seg, datos obtenidos del digiturno El tiempo de atención promedio durante los meses de OCTUBRE a DICIEMBRE está en 06min y 46 seg y el tiempo de espera en sala está en un promedio de 06 minutos y 47 seg, datos obtenidos del digiturno
CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO MEDIANTE	Disponer de una encuesta de satisfacción al cliente para calificar la experiencia con los asesores de atención	100%	CIRCULAR 430-08 Encuesta de satisfacción del cliente Se anexa resultados de las encuestas de enero a junio

ESTRATEGIAS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	presencial y virtual		se dispone QR de encuesta en los módulos y se anexa resultados de Julio a Septiembre se dispone QR de encuesta en los módulos y se anexa resultados de Octubre a Noviembre
	Realizar talleres teórico - prácticos sobre normatividad aplicable al proceso y aspectos generales a tener en cuenta para dar respuesta a las reclamaciones comerciales.	100%	Circular 430-005 citación a reunión temas generales Actos Administrativos (asistencia) Circular 430-014-015-016-019 Citación por grupos a reunión temas generales Actos Administrativos (asistencias) Capacitación en derecho de petición y mecanismos de participación ciudadana 24-04-2025 Circular 430-029 07-05-2025 capacitación medidores Circular 430-030 27-05-2025 citación a reunión temas generales actos administrativos Circular 430-031 29-05-2025 corrección texto en notificaciones electrónicas revisión actos administrativos sobre totalizadoras Circular 430-036 13-06-2025 uso correcto de mayúsculas y los signos de puntuación Circular 400-026 25-06-2025 asistencia capacitación - socialización actualización por la cual se adoptan los costos medios de referencia por concepto de tasas ambientales vigencia 2024.

			CIRCULAR 043, circular 052, circular 053, circular 054 **circular 063 CITACION A CAPACITACION ACTOS ADMINISTRATIVOS**
	Implementar el archivo digital del proceso de notificación de los actos administrativo, mediante su almacenamiento en la intranet.	100%	Se avanza en el proceso de creación y se obtiene pestaña en la INTRANET Se avanza en el cargue de expedientes en la Intranet Se continua con el cargue de proceso de notificación de los Actos Administrativos en la Intranet
	Mantener una plantilla, como guía u orientación, de respuestas para que las soluciones sean claras, consistentes, comprensibles y los actos administrativos sean debidamente motivados y congruentes.	100%	Circular 430-031 del 29/05/2025 corrección texto en notificaciones electrónicas. Revisión actos administrativos sobre totalizadoras se mantiene el GC-R-AC-009 AA inicial y se actualiza GC-R-AC-025 notificación electrónica Circular 430-034 10-06-2025 Actualización formato de notificaciones electrónicas GC-R-AC-025 v07 bajo el concepto de SSPD Circular 430-039 04-07-2025 Actualización formato actos administrativos inicial, actos administrativos recursos, notificación personal. "CIRCULAR 059 ACTUALIZACION FORMATO NOTIFICACION PERSONAL CIRCULAR 068 Socialización de formato para el procedimiento de citaciones y notificaciones electrónicas y personales"

Se evidencia un avance satisfactorio del 100% en el Plan de acción para la vigencia 2025.

PLAN DE ACCION AÑO 2026

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE	EVIDENCIA
DISMINUIR LAS CAUSAS PARA EL INICIO DE INVESTIGACIONES POR SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	1.1..1Fortalecer el seguimiento al control de términos de respuesta, verificando de manera diaria el termino de vencimiento total de los PQRS, asignados a cada Funcionario, generando controles de alerta previo al termino de 13 días, para mantener el tiempo de respuesta a peticiones relacionadas con reclamaciones		CIRCULAR 430-001 Respuesta derechos de petición, quejas, reclamos, y recursos y silencios administrativos positivos/temas varios. CIRCULAR No. 430–035, 430-036 Respuesta derechos de petición, quejas, reclamos, y recursos y silencios administrativos positivos/temas varios-Reiteración Cumplimiento de términos legales.
	1.2 Orientar, a través de capacitaciones, talleres y/o comunicaciones a las dependencias responsables , en relación a la correcta elaboración y emisión de actos administrativos para la atención de reclamaciones por prestación del servicio, garantizado el cumplimiento del procedimiento administrativo para la realización de notificaciones electrónicas y personal, definida en los artículos 56 y ss, 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011		
	1.3 Revisar de manera aleatoria en un porcentaje equivalente al 25%, de total de los actos administrativos		

	emitidos por la Oficina de Gestión y atención al Cliente y PQR, con el propósito de verificar y evaluar la calidad de la respuesta, conforme a la normatividad vigente, Contrato de Condiciones Uniformes del IBAL, para fortalecer la gestión de los PQRS		
2. mejorar el servicio al cliente y aumentar el nivel de satisfacción de los suscriptores y/o usuarios de la empresa	2.1 . Fortalecer la atención presencial en la ventanilla, orientada a resolver de manera directa requerimientos sin que se conviertan en PQR, con el objetivo de reducir en un 15% la PQRS formalmente radicadas		INDICADOR DE RECLAMACIONES COMERCIALES
	2.2. Reducir en un 16%, es decir pasar de 12min a 10min, el tiempo de atención real de las peticiones de carácter informativo, presentada por nuestros Usuarios a través del chat virtual, en relación a la información, orientación y soluciones básicas (copia de facturas, orienta a los usuarios sobre puntos y horarios de atención, requisitos para tramites. Entre otros), y así contribuir a la descongestión de los canales presenciales y reducción la generación de PQRS		INFORME DIGITURNO
	2.3. Disminuir el tiempo de espera en sala a siete (7) minutos y mantener el tiempo de atención en ventanilla en diez 4.55 minutos.		INFORME DIGITURNO

3.CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO MEDIANTE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	3.1 implementar calificadores de atención al usuario, que permitan medir la satisfacción del cliente, según la orientación brindada por nuestros asesores, que permita identificar oportunidades de mejora.		RESULTADOS DE LA ENCUESTA
	3.2. Desarrollar capacitaciones orientadas a fortalecer las habilidades del personal encargado de atender y responder reclamaciones, en la redacción, análisis de casos particulares, interpretación de la normativa vigente y buenas prácticas, que permitan mejorar la calidad de las respuestas concedidas a las diferentes reclamaciones comerciales.		CIRCULARES
	3.3. Implementar modulo en la plataforma institucional "INTRANET", que permita centralizar los diferentes procesos de notificación, derivados de la emisión de los actos administrativos emitidos por la dependencia y actuaciones adelantadas ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios(Recursos de Apelación, Queja, respuestas a requerimientos por investigación de posibles silencios administrativos positivos, alegatos, autos de pruebas, revocatorias		CARGUE DIARIO DE INFORMACIÓN A LA INTRANET

	directas, entre otros), que permita optimizar la gestión documental, trazabilidad y eficiencia del proceso.		
	3.4. Mantener una plantilla, como guía u orientación, de respuestas para que las soluciones sean claras, consistentes, comprensibles y los actos administrativos sean debidamente motivados y congruentes.		

ANALISIS: No se evidencia avance de cumplimiento del Plan de Acción 2026

EVIDENCIAS DEL PLAN DE ACCION

Circular No.430-48

FECHA: 12 de agosto de 2025

DE: PROFESIONAL ESPECIALIZADO 33 - GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR

PARA: PROFESIONAL UNIVERSITARIO 01 Y TECNICOS ADMINISTRATIVOS 03

ASUNTO: CIERRE DE TRAMITES SOLIN Y CANALEON

Cordial saludo

Con el fin de continuar con la mejora del proceso de Atención al Cliente y PQR, y cumplir con los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Publicos Domiciliarios y los recortes a Sekia sobre la información (SUI), se solicita realizar de manera inmediata el cierre de los 2577 tramites asignados a cada uno de en el reporte general, como que deberá hacerse con los de los mas (13) dias de respuesta oportuna.

Lo anterior se hace con la finalidad de dar cumplimiento a lo plasmado en el Plan de Accion 2025, con los trazamos como objetivo reducir los tiempos de respuesta a 13 dias. El vencimiento de los terminos en los sistemas de información de la empresa impacta negativamente los resultados del proceso.

Los tramites deben cerrarse en las plataformas SOLIN y CANALEON, anexando el acto administrativo de la falta de generación de acto administrativo. No se aceptaran excepciones a este plazo, salvo casos, no mencionados, que a la fecha acumulamos 822 tramites cerrados de manera extemporanea, como se observa en el reporte del software CANALEON

CIRCULAR No. 430-055

FECHA: 29 DE SEPTIEMBRE DE 2025

DE: LÍDER GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR

PARA: TECNICOS ADMINISTRATIVOS 03 Y PROFESIONALES UNIVERSITARIOS 01

Asunto: Envio de información radicados con fecha de vencimiento a mas de 13 dias CITACIONES y NOT ELECTRONICAS

Cordial saludo.

De manera atenta, se informa:

1. A partir del 29 de septiembre de 2025, como parte de las actividades contempladas en el Plan de mejoramiento implementado en conjunto con el área de Control Interno, se enviará la relación de los radicados que vencen durante la semana (jueves a miercoles) con 13 días. Información que será enviada al correo institucional de cada uno de ustedes, el primer día hábil de la semana

CIRCULAR NO. 430-039

FECHA: 04 DE JULIO DE 2025

DE: PROFESIONAL ESPECIALIZADO ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR

PARA: TECNICOS ADMINISTRATIVOS - PROFESIONALES UNIVERSITARIOS GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR
LIDER GESTION CARTERA - LIDER GESTION CONTROL PERDIDAS
LIDER GESTION MATRICULAS

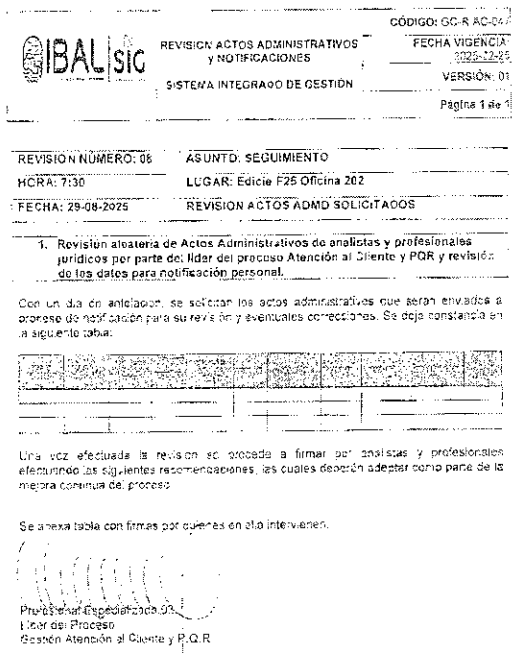
ASUNTO: ACTUALIZACION FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS INICIAL ACTOS ADMINISTRATIVOS RECURSOS NOTIFICACION PERSONAL

Cordial Saludo

Con el fin de dar cumplimiento a la mejora continua de nuestro proceso ATENCION AL CLIENTE Y PQR me permito comunicarme con ustedes la entrega oficial de los siguientes formatos:

1. GCAR-F-009 ACTO ADMINISTRATIVO INICIAL version 05
2. GCAR-F-010 ACTO ADMINISTRATIVO RECURSOS Version 05
3. GCAR-F-008 CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL version 07

Estos ya se encuentran ya se encuentran cargados en la INTRANET.



CÓDIGO: GC-R AC-04

IBAL SIG — REVISION ACTOS ADMINISTRATIVOS Y NOTIFICACIONES — FECHA VIGENCIA: 2025-12-29

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION — VERSIÓN: 01

Página 1 de 1

REVISION NÚMERO: 06 — ASUNTO: SEGUIMIENTO

HORA: 7:30 — LUGAR: Edicio F25 Oficina 202

FECHA: 29-08-2025 — REVISION ACTOS ADMO SOLICITAOOS

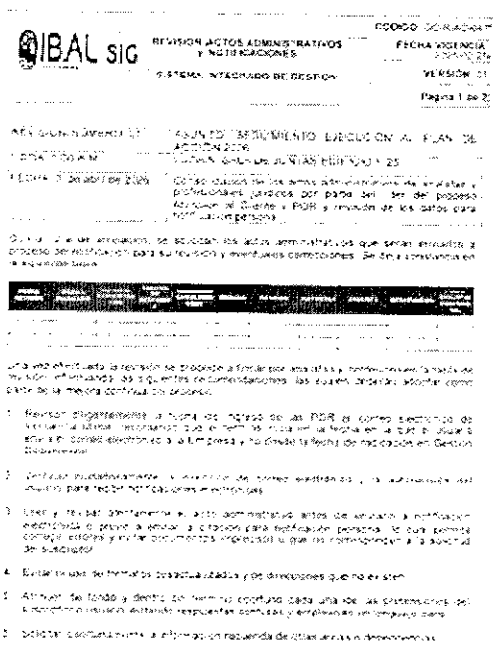
1. Revision aleatoria de Actos Administrativos de analistas y profesionales jurídicos por parte del líder del proceso Atención al Cliente y PQR y revisión de los datos para notificación personal.

Con un día de anticipación, se solicitan los actos administrativos que serán enviados a proceso de notificación para su revisión y eventuales correcciones. Se deja constancia en la siguiente tabla:

Una vez efectuada la revisión se procede a firmar por analistas y profesionales efectuando las siguientes recomendaciones, las cuales deberán adoptar como parte de la mejora continua del proceso:

Se anexa tabla con firmas por quienes en ella intervienen.

Profesional Especializado 03
Líder del Proceso
Gestión Atención al Cliente y P.Q.R



IBAL SIG — REVISION ACTOS ADMINISTRATIVOS Y NOTIFICACIONES — FECHA VIGENCIA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION — VERSIÓN: 01

Página 1 de 2

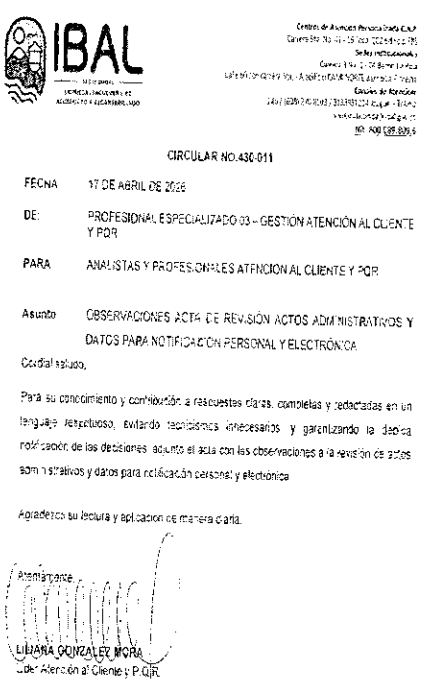
ASUNTO: SEGUIMIENTO EJECUCION AL PLAN DE ACCION 2026

FECHA: 1 de abril de 2026 — Con el objeto de dar los actos administrativos a notificar y publicaciones jurídicas por parte del líder del proceso Atención al Cliente y PQR y revisión de los datos para notificación personal.

Con un día de anticipación, se solicitan los actos administrativos que serán enviados a proceso de notificación para su revisión y eventuales correcciones. Se deja constancia en la siguiente tabla:

Una vez efectuada la revisión se procede a firmar por analistas y profesionales efectuando las siguientes recomendaciones, las cuales deberán adoptar como parte de la mejora continua del proceso:

1. Revisar diligentemente el cuerpo del correo de las PQR el correo electrónico de remitente (donde manifiesta que desea recibir la respuesta) el cual debe ser el correo electrónico de la persona y no donde se radico la petición en Gestión Documental.
2. Verificar nuevamente el correo electrónico y la autorización del usuario para recibir notificaciones electrónicas.
3. Leer y revisar detenidamente el acto administrativo antes de enviarlo a notificación electrónica o proceso de envío a citación para notificación personal, lo cual permite corregir errores y evitar devoluciones innecesarias o que no corresponden a la solicitud del solicitante.
4. Evitar el uso de formatos desactualizados y/o direcciones que no existen.
5. Asegurar que todo y dentro de termino oportuno dada una vez las observaciones del acompañamiento revisión entregar respuestas completas y entendibles en lenguaje claro.
6. Solicitar capacitaciones sobre actualización redacción de actos jurídicos y procedimientos.



IBAL — Centro de Atención Personal Bogotá D.C.P.

CIRCULAR NO.430-011

FECHA: 17 DE ABRIL DE 2026

DE: PROFESIONAL ESPECIALIZADO 03 – GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR

PARA: ANALISTAS Y PROFESIONALES ATENCION AL CLIENTE Y PQR

Asunto: OBSERVACIONES ACTA DE REVISIÓN ACTOS ADMINISTRATIVOS Y DATOS PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL Y ELECTRÓNICA

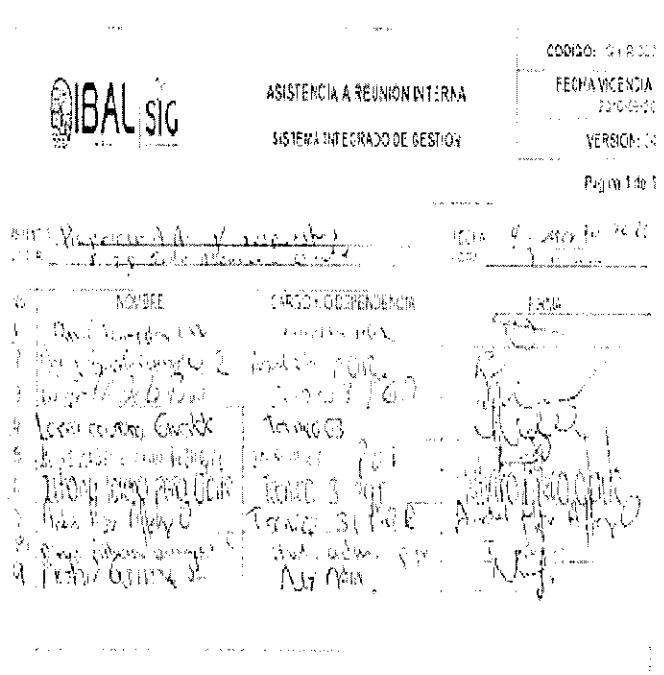
Cordial saludo,

Para su conocimiento y contribución a respuestas claras, completas y redactadas en un lenguaje respetuoso, evitando tecnicismos innecesarios y garantizando la debida notificación de las decisiones adjunto el acta con las observaciones a la revisión de actos administrativos y datos para notificación personal y electrónica

Agradezco su lectura y aplicación de manera diaria.

Atentamente,

LILIANA GONZALEZ MORA
Líder Atención al Cliente y P.Q.R.



IBAL SIG — ASISTENCIA A REUNION INTERNA — SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

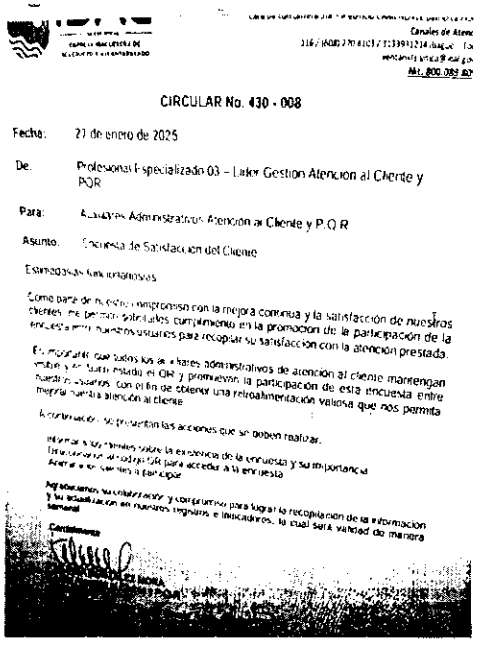
CODIGO: GC-R-AC-03

FECHA VIGENCIA: 2026-04-06

VERSION: 03

Página 1 de 1

NOMBRE	CARGO O DEPENDENCIA	FIRMA



CIRCULAR No. 430 - 008

Fecha: 27 de enero de 2025

De: Profesional Especializado 03 – Lider Gestion Atencion al Cliente y PQR

Para: Auxiliares Administrativos Atención al Cliente y P.Q.R

Asunto: Encuesta de Satisfaccion del Cliente

Estimados(as) funcionarios

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes, me permito solicitar su cumplimiento en la promocion de la participación de la encuesta entre nuestros usuarios para recopilar su satisfaccion con la atencion prestada.

Es importante que todos los auxiliares administrativos de atención al cliente mantengan visible y en buen estado en CAE y promuevan la participación de esta encuesta entre nuestros usuarios, con el fin de obtener una retroalimentación valiosa que nos permita mejorar nuestra atención al cliente.

A continuación, se presentan las acciones que se deben realizar.

Informar a los clientes sobre la existencia de la encuesta y su importancia

Proporcionar el código QR para acceder a la encuesta

Animar a los clientes a participar

Agradecemos su colaboración y compromiso para lograr la recopilación de la información y la actualización en nuestros registros e indicadores, la cual será valorada de manera semanal

Cordialmente

HACER

3. Atención al Cliente y PQR

Las peticiones presentadas por los usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado se realizan de dos maneras: i) mediante petición, queja o recurso presencial escrito o verbal ante la oficina de Atención al Cliente y PQR ubicadas en la Carrera 5ª CLL 40 de la ciudad de Ibagué o en nuestro canal virtual www.ibal.gov.co ventanilla.unica@ibal.gov.co, las cuales al finalizar la tarde se realiza el trámite de radicación y asignación numérica por parte de la Oficina de Gestión Documental al sistema comercial de información SOLIN y Camaleón. Las PQR´S recibidas en la Oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR serán remitidas a la oficina de reparto, quien asignará a la dependencia y analista a la cual se dirige la petición, quedando registrado en el sistema de Gestión Documental proceso con el fin de verificar la competencia.

- **Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos**

El conteo de términos deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 19941, teniendo en cuenta lo siguiente: El día en el que se presente la petición, queja o recurso deberá computarse dentro los quince (15) días hábiles. Es decir, el día de la presentación de la petición tendrá que ser un día hábil, en caso de (sábado, domingo o festivo), conforme el artículo 62 de la Ley 4 de 19132, se tendrá en cuenta a partir del día siguiente hábil y las peticiones recibidas por los canales electrónicos por fuera del horario laboral establecido, se tendrá en cuenta las disposiciones del párrafo final del artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

A continuación, se detalla el total de PQRS atendidos por analistas y jurídicos, tipo de respuesta de petición inicial y recurso de reposición y el total de PQRS presentados a la Empresa en el SEGUNDO semestre de la vigencia 2025: y Enero a Agosto de 2026.

Se evidencia Revisión No.1 Actos Administrativos y notificaciones de fecha 7/04/2026 consolidación de Actos administrativos de analistas y profesionales jurídicos por parte del líder del Proceso Atención al Cliente y PQR y revisión de datos para notificación personal ,.
Se evidencia acta de reunión de fecha 08/08/2025, Asunto circular 430-046 mesa de trabajo Revisión de Acto Administrativo, Acto Administrativo No. 430- 09374 (septiembre 8 de 2025)

		JULIO	AGOSTO	SEPTB	OCTUB	NOVB	DICIB	TOTAL
TOTAL PQR ATENDIDOS POR ANALISTAS		855	580	801	741	626	578	4181
TOTAL PQR ATENDIDOS POR JURIDICOS		161	138	110	146	107	60	722
TOTAL TRAMITES A5IGNADO5 A P.Q.R		1016	718	911	887	733	638	4.903
% PQR ATENDIDOS POR ANALISTAS		84%	81%	88%	84%	85%	91%	85.5%
% PQR ATENDIDOS POR JURIDICAS		16%	19%	12%	16%	15%	9%	14.5%

TIPO DE RESPUESTA PETICION INICIAL	JULIO	AGOST	SEPTB	OCTUB	NOV	DICB	TOTAL
ACCEDE	384	264	310	270	264	251	1.743
ACCEDE PARCIALMENTE	32	21	39	24	26	20	162
NO ACCEDE	283	196	250	302	241	219	1.491
INFORMATIVO	0	0	0	0	0	0	0
TRASLADA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PETICIONES INICIALES CON RESPUESTA	699	481	599	596	531	490	7,967
TIPO DE RESPUESTA RECURSO DE REPOSICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV.	DIC	TOTAL
MODIFICA	127	97	98	97	71	28	518
RECHAZA	11	11	10	8	16	9	65
REVOCA	9	16	13	6	6	14	64
CONFIRMA	168	113	183	176	107	95	842
ARCHIVA	2	0	8	4	2	2	18
TOTAL RECURSOS CON RESPUESTA	43%	48%	36%	35%	38%	28%	

% RECURSOS QUE MODIFICAN O REVOCAN DECISION INICIAL A FAVOR DEL USUARIO	57%	52%	64%	65%	62%	72%	
% RECURSOS QUE CONFIRMAN Y ARCHIVAN DECISION INICIAL EN CONTRA DE SOLICITUD DEL USUARIO; O RECHAZAN SOLICITUD DEL USUARIO.	57%	52%	64%	65%	62%	72%	

TOTAL P.Q.R'S CONTESTADAS	1,016	718	911	887	733	638	4.903

	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PQR PRESENTADAS A LA EMPRESA PERIODO 2025	1525	1089	1.343	1.283	1.024	870	**7.134**
TOTAL USUARIOS FACTURADOS AÑO 2025	187.286	188.758	190.024	190.481	190.844	190.716	**1.138.109**
% AÑO 2025	**0.8**	**0.6**	**0.7**	**0.7**	**0.5**	**0.5**	**3.8%**

TRAMITE5 INGRESADOS – 2025	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PQR	1276	841	1080	1054	868	736	5.855
FACTURACION	4	12	8	7	3	5	39
MATRICULAS	135	146	147	140	105	99	772
CARTERA	20	24	27	33	21	12	137
CONTROL PERDIDAS	90	66	81	49	27	18	331
TOTAL	**1525**	**1089**	**1343**	**1283**	**1024**	**870**	**7134**

PERIODO ENERO A AGOSTO DE 2026

	ENER	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUN	Julio	Agos	total
TOTAL PQR ATENDIDOS POR ANALISTAS	**790**	**726**	**697**	**833**	**736**	**595**			**4.377**
TOTAL PQR ATENDIDOS POR JURIDICOS	**65**	**91**	**92**	**80**	**74**	**65**			**467**
TOTAL TRAMITES ASIGNADOS A P.Q.R	**855**	**817**	**789**	**913**	**810**	**660**			4844
% PQR ATENDIDOS POR ANALISTAS	92%	89%	88%	91%	91%	90%			90%
% PQR ATENDIDO5 POR JURIDICAS	8%	11%	12%	9%	9%	10%			10%

TIPO DE RESPUESTA PETICION INICIAL	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	julio	Agosto	TOTAL	% TOTAL

ACCEDE	344	364	325	400	292	246			1971	46%
ACCEDE PARCIALMENTE	15	32	22	35	27	31			162	4%
NO ACCEDE	347	319	354	397	413	320			2150	50%
INFORMATIVO	0	0	0	0	3	0			3	0%
TRASLADA	0	0	0	1	0	0			1	0%
TOTAL PETICIONES INICIALES CON RESPUESTA	**706**	**715**	**701**	**833**	**735**	**597**			**4.287**	**100%**

	Enero	Febrer	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	agosto	TOTAL
PQR PRESENTADAS A LA EMPRESA PERIODO 2026	1241	1135	1169	1264	1113	900			**6.822**
TOTAL USUARIOS FACTURADOS AÑO 2026	192.156	193,544	194,026	194,026	194,189	194,446			**1.162.387**

TRAMITES INGRESADOS – 2026	Enero	Febr	Marz	Abri	Mayo	junio	TOTAL
PQR	1037	952	939	1043	932	748	5651
FACTURACION	7	3	9	5	13	5	52
MATRICULAS	151	131	167	169	116	112	846
CARTERA	22	23	20	13	25	20	123
CONTROL PERDIDAS	24	26	34	34	27	15	160
TOTAL	1241	1135	1169	1264	1113	900	**6822**

A5ESOR DE VENTANILLA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PQR VERBALES	302	266	263	264	334	218
PQR ESCRITOS	939	869	906	1000	779	682
TOTAL	**1241**	**1135**	**1169**	**1264**	**1113**	**900**

Así mismo, se realiza un comparativo del total de los PQRS / Usuarios vigencia 2025 (JULIO A Diciembre) y 2026 (Enero a Agosto) , donde se evidencia que los porcentajes oscilan entre el 06% y el 07%, manteniéndose esta tendencia durante el periodo evaluado.

PQR JULIO A DICIEMBRE DE 2025

MEDICION PQR'S / USUARIOS 2025		
TOTAL 2025	*TOTAL USUARIOS*	*%*
15169	*2253508*	*0.7%*

Enero a Junio de 2026

MEDICION PQR'S / USUARIOS 2026		
TOTAL 2026	*TOTAL USUARIOS*	*%*
6822	*1159770*	*0.6*

- **Análisis y medición de satisfacción del cliente:**

A través del siguiente código QR los usuarios acceden a la encuesta de satisfacción:

POR FAVOR, CALIFIQUE NUESTRA ATENCION

POR FAVOR, CALIFIQUE NUESTRA ATENCION

La medición se realiza teniendo en cuenta la siguiente encuesta:

INFORME													
	1. Cómo calificaría el nivel general de satisfacción por nuestro servicio en nuestros puntos de atención y chat virtual?												
Mes	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL				
	2. Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido en nuestros puntos de atención presenciol o chat virtual?												
	0 A 10 MINUTOS		10 A 15 MINUTOS		15 A 25 MINUTOS		MAS DE 25 MINUTOS	0	TOTAL				
	3. ¿Cómo califica la asesoría brindada y la atención prestada a sus inquietudes por parte de nuestro personal?												
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL				
	4. ¿Cómo califica la competencia, las habilidades y la cortesía por parte de nuestro personal?												
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL				
	TOTAL:	*0*		*0*		*0*		*0*		0			

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos para el segundo trimestre del año 2026

¿Cómo calificaría el nivel general de satisfacción por nuestro servicio en nuestros puntos de atención y chat virtual?	PREGUNTA UNO	PORCENTAJE DE APROBACION O DESAPROBACION
Bueno	2	6%
Excelente	32	91%
Regular	0	0%
Malo	1	3%
Total general	35	100%

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido en nuestros puntos de atención presencial o chat virtual?	PREGUNTA DOS	PORCENTAJE DE APROBACION O DESAPROBACION
0 a 10 minutos	2	22%
10 a 15 minutos	0	0%
15 a 25 minutos	2	22%
Mas de 25 minutos	5	56%
Total general	9	100%

¿Cómo califica la asesoría brindada y la atención prestada a sus inquietudes por parte de nuestro personal?	PREGUNTA TRES	PORCENTAJE DE APROBACION O DESAPROBACION
Bueno	0	0%
Excelente	3	50%
Regular	0	0%
Malo	3	50%
Total general	6	100%

¿Cómo califica la competencia, las habilidades y la cortesía por parte de nuestro personal?	PREGUNTA CUATRO	PORCENTAJE DE APROBACION O DESAPROBACION
Bueno	0	0%
Excelente	4	80%
Regular	0	0%
Malo	1	20%
Total general	5	100%

ANALISIS: Se pudo evidenciar en cuanto a las preguntas 1 (nivel de satisfacción de prestación del servicio) un porcentaje de excelencia del 91%, , pregunta 2 Tiempo de espera en cuanto a la atención en forma presencial o chat de más de 25 minutos (56%) la pregunta 3 (asesoría prestada por parte de nuestro personal) porcentaje del 50% malo y un 50% excelente , pregunta 4 (competencia, habilidades y cortesía por parte de nuestro personal ((competencia , habilidades y cortesía por parte del personal) 80% de excelencia

NOTA: Se deben tomar los correctivos a que haya lugar en cuanto a las preguntas 2 y 3 revisar las diferentes variables que se tienen para que ocurra esta disminución y contar con un mayor número de entrevistados que permita hacerse una comparación significativa.

- **Información actualizada en el Sistema Único de Información:**

La Líder de Gestión Atención al Cliente y PQR, envía al Director de Planeación, mediante oficio y adjunta en formato Excel la información relacionada con el SUI, la cual se extrae del Software SOLIN.

A continuación, se relacionan los oficios evidenciados:

- Oficio 430-05184 del 07 de mayo de 2025: Informe SUI PQR – periodo de enero a marzo de 2025

- Oficio 430-06936 del 25 de junio de 2025: Informe SUI PQR – periodo de abril y mayo de 2025
- Oficio 430-08968 del 25 de agosto de 2025: Informe SUI PQR – periodo de junio y julio de 2025
-

4. Atención a Usuarios

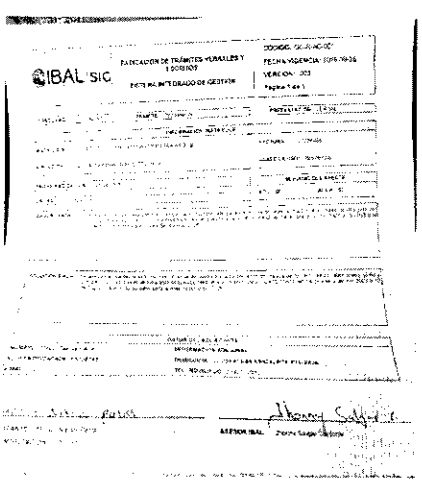
- **Solución directa a través del personal de FRONT**

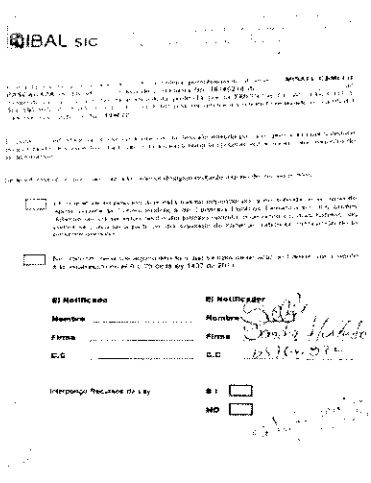
Se evidencio con algunos de los funcionarios del Front diferentes reclamaciones realizadas por los usuarios.

En el Front se modifican facturas hasta por 5 periodos cuando se aplica la reliquidación, se imprime al usuario la factura ya modificada ´para su pago.
Se realizan modificaciones por exoneración de cargos fijos por tener el servicio congelado, se evidencio la radicación del trámite verbal de la matricula 164270 Usuario solicita retirar los cargos fijos Marzo 2026 por que el servicio se encuentra congelado desde el mes marzo de 2026, según acto administrativo 430-04555 del 5 de mayo de 2026

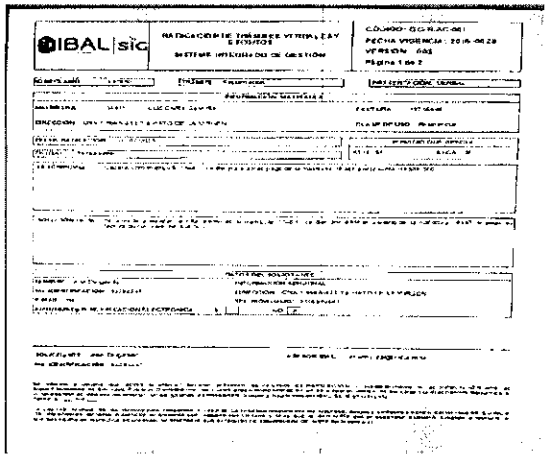
la cual hizo reclamación el día 05/05/2026 , se accede a retirar los cargos fijos Marzo 2026 por que el servicio se encuentra congelado desde el mes de marzo de 2026 , se realiza una suspensión temporal, se realiza una notificación de trámite de solución directa donde el usuario manifiesta encontrarse conforme con la decisión emitida por la empresa la cual satisface en su totalidad los aspectos objetos de reclamación y firma la presente notificación como muestra de su aprobación

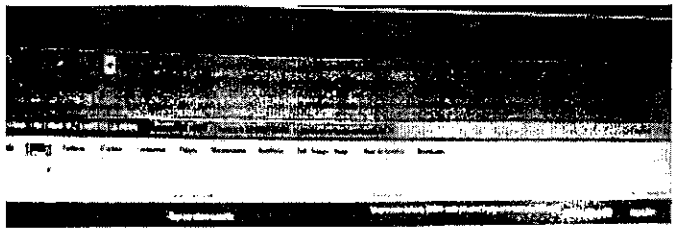
.



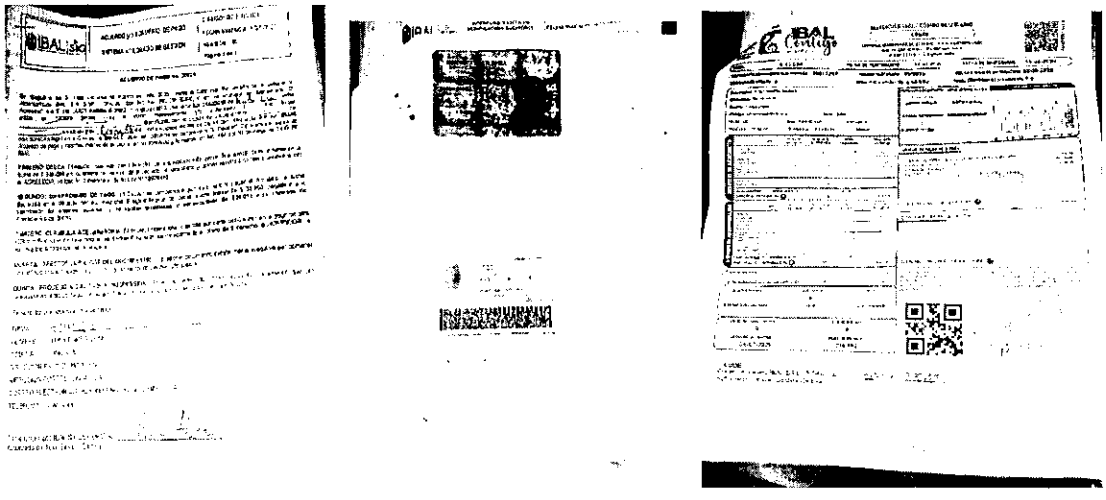


La matrícula 134811 recibe por error el pago de la matricula 16387 por la suma de $38.500 se accede a realizar la nota debito de la matricula 134811 ya que por error el usuario de la matricula 16387 le pago su factura por el valor de $ 38.500



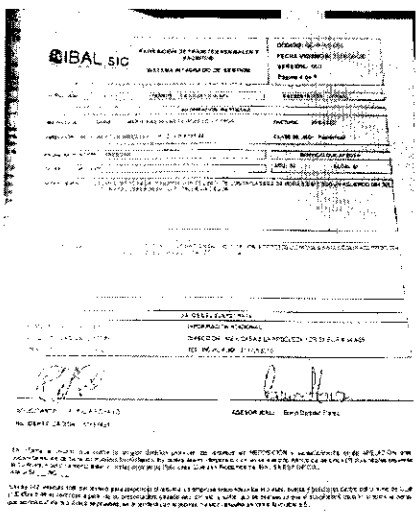


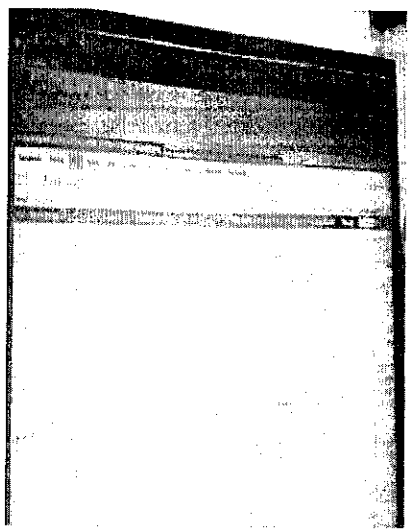
Se realizan Acuerdos de pago: se pudo evidenciar el Acuerdo de pago No. 20725 del 05 de agosto de 2025 correspondiente a la matricula 59648, el cual se le reviso el cumplimiento de los requisitos (copia de cedula del propietario, factura de pago de cuota inicial para realizar dicho acuerdo). Dichos acuerdos son enviados a cartera para su respectivo archivo. Para uso residencial acuerdo del 10%.



NOTA: Los acuerdos de pago son enviados a cartera para su respectivo archivo.

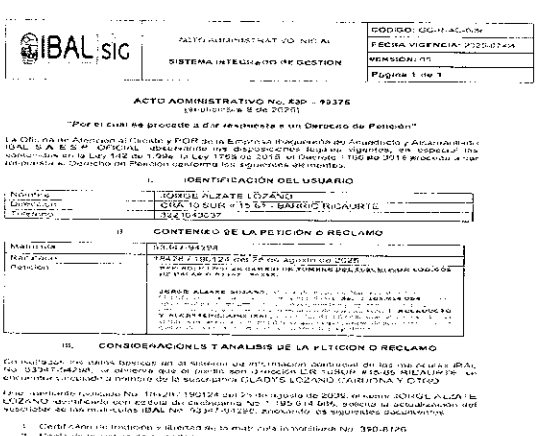
Se evidencio una condonación de intereses de la matricula **84408** a la cual se le exonero el 80% de intereses (el cual estaba dentro de la fecha del 1 al 30 de agosto)

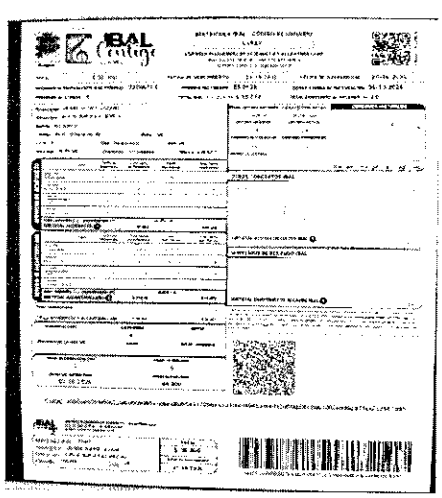




Se evidenciaron reclamaciones por cambio de estrato, congelación y cambio de nombre del suscriptor, cambio de dirección .

La persona asesora se encarga de recibir los documentos pertinentes para escanearlos y enviarlos directamente a la oficina de Catastro que son los encargados de realizar dichos cambios en el sistema. Para el cambio de dirección este se radica en ventanilla y luego de que se realiza el reparto pasa a la oficina correspondiente. Se evidencio la matricula 53347 a la cual se le realizo la actualización del cambio de nombre





Para suspensiones del servicio se revisa la documentación que cumpla con todos los requisitos, luego se realiza la visita en terreno que dicho predio este deshabitado.

- **Respuesta PQRs escritas y verbales informes a los entes de control, respuesta a pliego de cargos, aporte de pruebas, recursos de reposición, solicitudes de nulidad y revocatoria directa.**

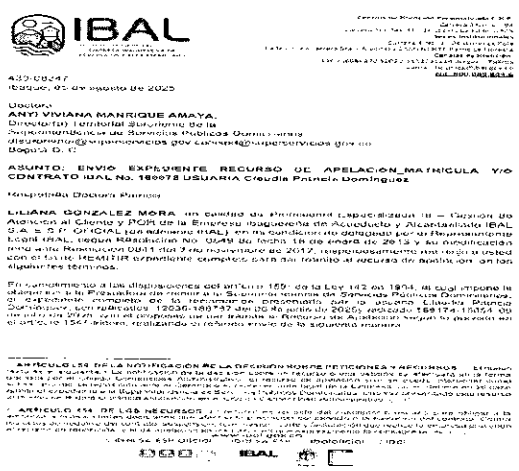
En cumplimiento al envío de la información requerida para el cálculo del Régimen de Calidad y Descuentos asociados a la calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, señalado en la Resolución CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015

Relación de Apelaciones enviadas a la SSPD

FECHA	RADICADO SOLIN	RADICADO CAMALEON	USUARIO	ASUNTD	MATRICULA	CAUSAL
20/8/2025	189966	18144	PAOLA GUADIR FLOREZ	Inconformidad con el consumo o producción facturado	25974	DESHABITADD SILENCIO
1/10/2025	191780	21571	VERTEBRA SOLUCIONES	Silencion aministrativo	31704	PRESUNTO SAP
14/10/2025	192320	22349	JAIRO ANDRES ARANGO ORJUELA	Queja por no respuesta escrita de derecho de petición	0	PRESUNTO SAP
20/10/2025	192455	22737	HUMBERTO FERNANDO AGUIAR MESA	SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO MATRICULA NO 85498	85498	PRESUNTO SAP
21/10/2025	NO APLICA	22840	TERESA C DE JESUS GARCÍA	SAP .solicitud de disponibilidad de servicios hidrosanitarios	0	PRESUNTO SAP
22/10/2025	192622	23056	ALVARO ESPITIA	Inconformidad con el consumo o producción facturado	108060	PRESUNTO SAP
25/10/2025	192738	23290	ANATIVA GARAY	APLICAR SAP	122527	PRESUNTO SAP
18/03/2026	SAP	5972	CARLOS HERNANDO MUÑOZ	declaratoria de Silencio Administrativo Positivo por falta de respuesta al recurso Matricula 8417	8417	PRESUNTO SAP
14/04/2026	NO APLICA	7563	FELIX ANTONIO CASAS RODRIGUEZ	omisión de respuesta al derecho de petición radicado el 30 de enero de 2026, configurando silencio administrativo	29758	PRESUNTO SAP
13/05/2026	SILENCIO	10297	LAURA DANIELA LUNA DUQUE	no me ha notificado ninguna respuesta de fondo	25220	SILENCIO
22/05/2026	SAP	10906	JESSICA ALEJANDRA NUÑEZ RUBIANO,	Declaratoria de la Ocurrencia del SilencioAdministrativo Positivo	66225	SAP
06/08/2026	SILENCIO	16847	HARITO RODRIGUEZ MOLANO	Solicitud de Reconocimiento de Silencio Administrativo Positivo	44656	PRESUNTO SAP

07/09/2026	SSPD	18977	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS. JUAN CARLOS RODRIGUEZ ESPINOSA	Notificacion electronica radicado salida No 20268004419441 RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268000775075 DEL 04/09/2026 12:06:12 Expediente No. 2023800380702973E	64502	SSPD

Se evidenciaron los siguientes oficios:430-08347 del 05 de agosto de 2025 y 430-09419 del , 09 de septiembre de 2025, 430- 12065 Ibagué, 24 de noviembre de 2025 enviados a la directora territorial sur oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dtsuroriente@superservicios.gov.co/sspd@superservicios.gov.co Bogotá D. C. asunto: envío expedientes recursos de apelacion_matrícula y/o contrato ibal de las siguientes matriculas : 97156, 16067, 176896, 13371



IBAL

430-08347
Ibague, 05 de agosto de 2025

Doctora
ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA.
Directora(e) Territorial Suroriente de la
Superintendencia de Servicios Publicos Domiciliarios
dtsuroriente@superservicios.gov.co/sspd@superservicios.gov.co
Bogotá D. C.

ASUNTO: ENVIO EXPEDIENTE RECURSO DE APELACION_MATRICULA Y/O CONTRATO IBAL No. 180978 USUARIA Claudia Patricia Dominguez

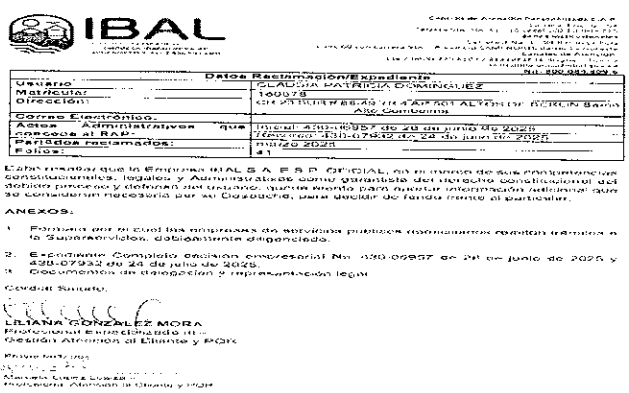
Respetada Doctora Patricia

LILIANA GONZALEZ MORA, en calidad de Profesional Especializado III – Gestion de Atencion al Cliente y PQR de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL con radicado IBAL en mi condición de delegada por el Representante Legal IBAL, según Resolución No. 0049 de fecha 16 de enero de 2013 y su modificatoria 1006 de Resolución 0841 del 3 de noviembre de 2017, respetuosamente me dirijo a usted con el fin de REMITIR expediente completo para su trámite el recurso de apelación en los siguientes términos.

En cumplimiento a las disposiciones del artículo 159 de la Ley 142 de 1994, me sirvo imponer la siguiente a la Presidencia de remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el expediente completo de los recursos de reposición, con radicados 12636-180742 del 06 de junio de 2025) radicado 18874-180514 de fecha 19 de junio de 2025, con el propósito de que tramite el Recurso de Apelación según lo previsto en el artículo 154 citado, realizando el referido envío de la siguiente manera

ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. Si alguno de los suscriptores de la solicitud no supiere firmar o estuviere imposibilitado para hacerlo, lo hará a su ruego otra persona mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía que aquel designe, y en su presencia. Cuando el peticionario sea una persona jurídica, la petición deberá ser firmada por quien acredite ser su representante legal, mediante el certificado de existencia y representación legal expedido con anterioridad no superior a treinta (30) días calendario. (...)

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. (...) Los recursos se harán valer ante la autoridad que dictó la decisión, dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la misma, o a la desfijación del edicto, o a la publicación del aviso, o al vencimiento del término de la comunicación, según el caso, y deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su interposición. (...)



IBAL

Datos Reclamación/Expediente	
Usuario:	CLAUDIA PATRICIA DOMINGUEZ
Matrícula:	180978
Dirección:	CRA 5 CLL 8 B 49 TIKAPAN ALTOS DE BERLIN Barrio ABC Combeima
Correo Electrónico:	
Actos Administrativos que comparece al RAP:	Inicial: 430-08957 de 24 de junio de 2025 Reposición: 430-07932 de 24 de julio de 2025
Periodos reclamados:	marzo 2025
Folios:	41

Cabe resaltar que la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en el marco de sus competencias constitucionales, legales y Administrativas como garantista del derecho constitucional del debido proceso y defensa del usuario, quien evento para acceder información adicional que se considerara necesaria por el Despacho, para decidir de fondo frente al particular.

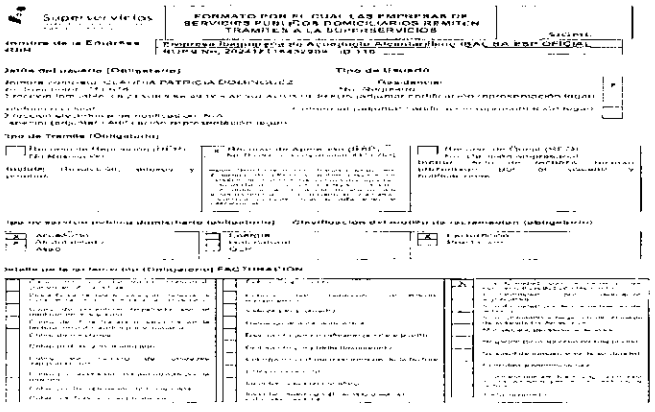
ANEXOS:

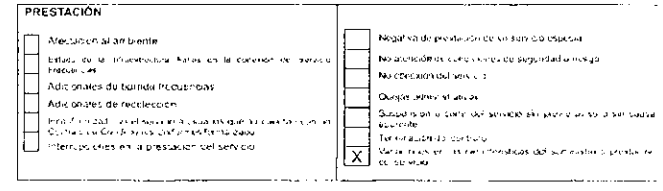
1. Formato por el cual las empresas de servicios publicos domiciliarios reciben tramites a la Superservicios, debidamente diligenciado.
2. E-expediente Completo decision empresarial No. 430-08957 de 24 de junio de 2025 y 430-07932 de 24 de julio de 2025.
3. Documentos de delegacion y representacion legal

Cordial Saludo,

LILIANA GONZALEZ MORA
Profesional Especializado III
Gestión Atencion al Cliente y PQR

Proyectó:
Revisó:
Profesional Atencion al Cliente y PQR





Numero de folios: 41

Nota: Todos los campos anteriores son obligatorios, en caso de no marcar alguno de ellos, no se recibirá el trámite

Periodo de marzo de 2025, según factura No. 19334870

Comunicación al usuario: Se notifica al usuario a través de la factura No.19334870 del periodo de marzo de 2025, que se encuentran en investigación 2e3m³ dejados de facturar de servicios anteriores

Revision Previa: Con visita RI Nu 2023-51029 de 10-04-2025 se verificó que el medidor 20029593 tenía una lectura de 701m3, no se encontró quien atendiera la visita, por lo que se procedió por parte de la oficina de facturacion a iniciar el proceso de investigacion de consumos, para lo cual se notificó el inicio del proceso por causa no se facturaba

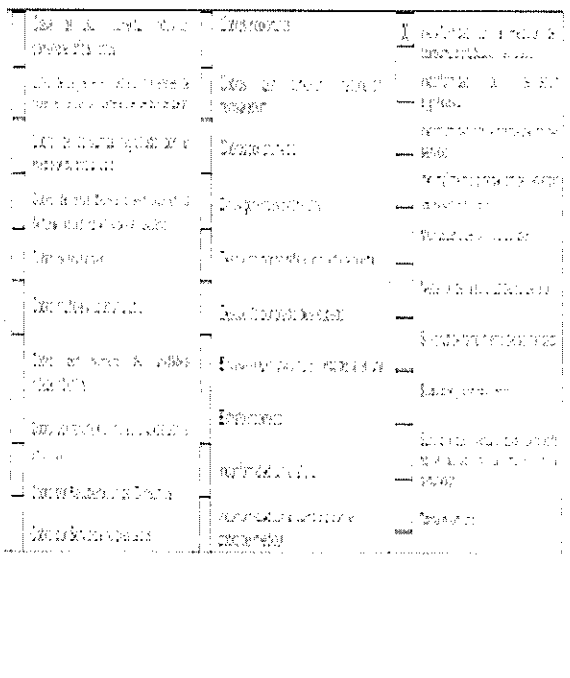
Preaviso notificación visita previa: aviso de notificacion de visita No. 280 del 08 de mayo de 2025 se informo en el predio, que sería realizada visita con el fin de establecer la causa del inconveniente en el consumo, la cual sería realizada el 14/05/2025 en horas de la mañana recibida por el señor Paulo Reis Guarda de Seguridad quien se identificó con cedula 14286633 como dueño recibido en el acto de revisión previa.

Visita previa. Con RI No 2023-76145 del 14 de mayo de 2025, se realizó visita previa emitida se constato medidor No. 20029593 con lectura 705m³, no se encontró quien atendiera la visita a pesar de haber dejado el aviso de visita previa con tres días de anticipación, conforme lo señala la Resolución CRA 413 de 2016 - *Artículo 12. ...el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con anticipación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita*. visita concluyo realizada dentro del periodo de facturacion correspondiente.

Comunicación de confirmación de consumos: Con oficio entregado a través de la factura No. 19529060 del periodo de abril de 2025, se confirmó el consumo cobrado de facturar, los cuales se cobraron junto con el consumo actual de abril de 2026 factura emitida por valor de $ 802.700

Visita por parte de la oficina de Atención al Cliente y PQR: Se programó visita con RI No 2023-116751 del 11 de junio de 2025, sin embargo, no fué posible realizar la misma porque no se encontraba quien atendiera la misma, se dejó la usuaria y se acordó visita para 14 de junio de 2025, la cual se realizó con RI No 2023-119707 del 14-06-2025 donde se constata que el mes del toma una lectura de 710m3, se hizo revisión de las instalaciones y no se encontró fuga por posible Visita atendida y firmada por Claudia Dominguez quien se identifico con cedula 52383528 donde la usuaria manifestó que el apartamento lo habitan de manera esporádica.

Detalle de la reclamación Obligación FACTURACIÓN



A la fecha, con relación al presente acto administrativo el usuario aportó una dirección de correo electrónico, pero no la autorización expresa de ser notificado por este medio, por lo que no basta solo con el ofrecimiento dentro de la misma, **se necesita la manifestación y voluntad expresa para autorizar al IBAL a notificarlo a través del correo electrónico**. Motivo por el cual, **será citado a la dirección de la matrícula 160978 ubicada de reclamo y señalada en el escrito de peticiónes, Carrera 23 Sur No 88-49 Torre 4 Apto 501 Altos de Bogita Barrio Alta Comuneria**, con el fin de que comparezca a notificarse de manera personal en las oficinas del IBAL SA ESP OFICIAL, ubicadas en el Edificio F-25 Carrera 5 # 41-16, Local 202

IV FUNDAMENTO LEGAL

Como fundamento de esta decisión citamos los siguientes enunciados normativos:

Artículo 23 Constitución Política de Colombia: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

V PRUEBAS

Como soporte decisión se analizaron los siguientes documentos:

1. Historico de consumos
2. Historico de lecturas
3. Actas reclamación de toma de lectura y facturación

En virtud de lo expuesto, la Empresa Ingeniería de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDER para la matrícula 160978 a nombre del consumo de marzo de 2025 cobrados en abril de 2025, por consumos dejados de facturar por consultar con fallas técnicas y causadas, conforme lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: Contra la decisión anterior, procede el Recurso de Reposición ante la Empresa y en subsidio el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un término máximo de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, los cuales pueden ser interpuestos de manera electrónica al correo electrónico pqr@ibal.gov.co o de manera personal en las oficinas de Gestión Atención al Cliente y PQR, ubicadas en la Carrera 5ª No 41-22 Edificio F 25 Piso 2.

ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR el contenido del presente acto administrativo, de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 67 y Ss. De la Ley 1437 de 2011, enviando citación para notificación personal a la dirección Agua Viva del Vergel Torre 1 Apto 902, con el fin de que comparezca a notificarse de manera personal en las oficinas del IBAL SA ESP OFICIAL, ubicadas en el Edificio F-25 Carrera 5 # 41-16, Local 202. En caso de no surtirse la notificación personal, procédase a la notificación por aviso.

NOTIFIQUESE y CUMPLASE

SANDRA MILENA OELEMÍN SANDOVAL
Profesional Jurídico Grado 01
Gestión Atención al Cliente y P.Q.R.

Ibagué, febrero 24 de 2025

LA LIDER DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
IBAL S.A. E.S.P. OFICAL

CERTIFICA

Que durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024, se recibieron de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sesenta y nueve (69) decisiones proferidas dentro del trámite de Apelación de actos administrativos iniciales de Atención al Cliente y PQR, de acuerdo con el siguiente consolidado

CONTENIDO DEL FALLO PROFERIDO	CANTIDAD
Resoluciones Confirmatorias	14
Resoluciones Modificatorias	52
Resoluciones Improcedente	3
Total	69

Que de acuerdo con lo anterior para el **Semestre B del año 2024**, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios modificó a favor del usuario **52** fallos de primera instancia emitidos por el Grupo de Atención al Cliente y PQR de la Empresa

La presente certificación se expide con destino a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, como insumo para el cálculo del INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES (IQR y CIQR) del Régimen de Calidad y Descuentos asociados a la calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado – dimensión "Gestión Comercial" señalado en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015

Ibague, 24 de febrero de 2025

Cordialmente

LILIANA GONZALEZ MORA
Profesional Especializado 2028

Proyectó: Miranda Moreno - Secretaria

Ibagué, agosto 14 de 2025

LA LIDER DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

C E R T I F I C A

Que de acuerdo con los fallos proferidos en segunda instancia por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios al Grupo de Atención al Cliente y PQR del cumplimiento a las resoluciones expedidas para el Semestre A del año 2025 de acuerdo con el siguiente consolidado.

TIPO DE FALLO PROFERIDO	Cantidad
CONFIRMATORIAS	2
MODIFICATORIAS	29
IMPROCEDENTE	5
Total	31

Que, revisado el archivo histórico de fallos proferidos por la SSPD se verifico que para el primer semestre del año 2025 se modificaron a favor del usuario 29 fallos de primera instancia emitidos por el Grupo de Atención al Cliente y PQR de la Empresa

La presente certificación se expide con destino a la Dirección Comercial y Servicio a Cliente en cumplimiento al envío de información requerida para el calculo del Régimen de Calidad y Descuentos asociados a la calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado – dimensión "Gestión Comercial" señalado en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015 – "Reclamos comerciales para los servicios publicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado".

LILIANA GONZALEZ MORA
Profesional Especializado Grado 28

Superservicios

FORMATO POR EL CUAL LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS REMITEN TRÁMITES A LA SUPERSERVICIOS

SIGMR

Nombre de la Empresa: Empresa Ibaguereña de Acueducto Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL
NUIR: RUPS No. ZP241211184329D9 - ID 116

Datos del usuario (Obligatorio)

Nombre completo: Jesus Faber Cediel Mora
No. Suscriptor: 13371
Dirección inmueble: Calle 49 No. 5-51 Barrios Restrepo

Teléfono o celular:
Dirección electrónico de notificación: pastorfaber.cediel@yahoo.com

Tipo de Usuario

Residencial X
No Residencial
Comercial
Especial

Tipo de Tramite (Obligatorio)

Recurso de Reposición (REP) No Reclusión	Recurso de Apelación (RAP)	X Recurso de Queja (REQ) No. Dec. vida empresarial No
Incluir: Resolución, anexos y pruebas		Incluir: Acto de rechazo, recurso presentado por el usuario y notificaciones

Tipo de servicio publico domiciliario (obligatorio)

X Acueducto X Alcantarillado Aseo	Energía Gas natural GLP	X Facturación Prestación

Clasificación del motivo de reclamación (obligatorio)

Detalle de la reclamación (Obligatorio) FACTURACIÓN

PRESTACIÓN

Numero de folios: 69

IBAL
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.

Centros de Atención Personalizada C.A.P.
Carrera 3 No. 8 - 90
Carrera 5ta No. 42 - 45 Local 202 Edificio P.S.
Sedes Institucionales
Carrera 3 No. 1 - 24 Barrio la Pola
Carrera 8C con carrera 5ta - Área Física CAPTAR Barrio La Floresta
Canales de Atención:
(57) (608) 2700425; 2700395 2700 Ibague - Tolima
servicioalcliente@ibal.gov.co
NIT. 890.080.803-6

430-09419
Ibagué, 09 de septiembre de 2025

Doctora
ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA.
Director(a) Territorial Sureriente de la
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
dtsurorientes@superservicios.gov.co; scsjd@superservicios.gov.co
Bogotá D. C.

ASUNTO: ENVÍO EXPEDIENTE RECURSO DE APELACION MATRÍCULA Y/O CONTRATO IBAL No.13371 USUARIO JESUS FABER CEDIEL MORA

5. Elaborar la Estadística de Peticiones, Quejas y Reclamos, Tipología de Reclamaciones

- Informe y análisis de estadísticas de reclamaciones de los PQRs y la Tipología AÑO 2025 Y Enero a Agosto de 2026

PQR VERBALES POR TIPOLOGIA AÑO 2025

AÑO 2025	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIOS	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS	TOTAL PQR
ENERO	104	0	4	24	1	116	249
FEBRERO	116	0	3	23	0	99	241
MARZO	69	0	0	28	1	125	223
ABRIL	60	0	1	23	0	168	252
MAYO	82	0	3	32	5	194	316
JUNIO	81	0	4	23	4	296	408
JULIO	117	1	6	49	5	262	440
AGOSTO	92	0	7	26	1	123	249
SEPTIEMBRE	128	0	11	26	6	169	340
OCTUBRE	117	0	8	21	3	167	316
NOVIEMBRE	46	0	2	15	3	134	200
DICIEMBRE	33	0	2	17	2	97	151
TOTAL	**1045**	**1**	**51**	**307**	**31**	**1950**	**3385**

SOLUCION DIRECTA POR TIPOLOGIA AÑO 2025 (VERBALES)

AÑO 2025	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS POR PROMEDIO	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS
ENERO	5	0	71	25	15	116
FEBRERO	11	3	54	20	11	99
MARZO	5	2	41	47	30	125
ABRIL	5	1	58	27	77	168
MAYO	5	1	80	34	74	194
JUNIO	3	1	62	10	220	296
JULIO	3	2	91	34	132	262
AGOSTO	1	2	70	19	31	123
SEPTIEMBRE	1	4	89	27	48	169
OCTUBRE	8	3	87	18	51	167
NOVIEMBRE	2	0	103	3	26	134
DICIEMBRE	2	4	59	15	17	97
TOTAL	**51**	**23**	**865**	**279**	**732**	**1950**

PQR ESCRITOS POR TIPOLOGIA AÑO 2025									
AÑO 2025	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIO	INCONFORMIDAD RESPUESTA (RECURSOS)	OTROS CONCEPTOS	TOTAL PQR´S	IAS	TOTAL PQR´S + IAS
ENERO	353	1	23	27	60	550	1014	4	1018
FEBRERO	354	0	50	81	76	530	1091	17	1108
MARZO	233	0	82	127	72	664	1178	3	1181
ABRIL	225	1	53	84	62	746	1171	3	1174
MAYO	217	2	44	90	68	680	1101	12	1113
JUNIO	197	1	47	64	56	426	791	4	795
JULIO	250	1	35	92	77	630	1085	14	1099
AGOSTO	168	1	38	92	63	478	840	5	845
SEPTIEMBRE	227	1	49	91	69	566	1003	19	1022
OCTUBRE	234	1	58	60	87	527	967	15	982
NOVIEMBRE	239	2	68	69	64	382	824	70	894
DICIEMBRE	204	1	61	75	44	334	719	42	761
TOTAL	**2901**	**12**	**608**	**952**	**798**	**6513**	**11784**	**208**	**11992**

RECURSOS POR TIPOLOGIA - PERIODO 2025						
AÑO 2024	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIO	OTROS	INCONFORMIDAD RESPUESTA (RECURSOS)
ENERO	58	0	0	0	2	60
FEBRERO	75	0	0	0	1	76
MARZO	65	0	1	1	5	72
ABRIL	51	0	2	1	8	62
MAYO	60	0	2	1	5	68
JUNIO	54	0	1	0	1	56
JULIO	69	0	0	2	6	77
AGOSTO	60	0	3	3	2	68
SEPTIEMBRE	61	0	0	3	4	68
OCTUBRE	79	0	3	2	3	87
NOVIEMBRE	59	0	0	2	3	64
DICIEMBRE	42	0	0	2	0	44
TOTAL	**733**	**0**	**12**	**17**	**40**	**802**

CONSOLIDADO PQR'S ESCRITOS, VERBALES, Y CON SOLUCION DIRECTA . TIPOLOGIAS MAS RELEVANTES - AÑO 2025						
AÑO 2025	CONSUMO	AFORO	COBROS PROMEDIOS	INCONFORMIDAD OTROS COBROS	OTROS CONCEPTOS	TOTAL P.Q.R VERBALES Y ESCRITOS
TOTAL	4730	36	1555	1536	7312	15169

TOTAL PQR'S / USUARIOS 2025			
MES	*TOTAL 2025*	*TOTAL USUARIOS*	*%*
ENERO	1263	185106	0.7%
FEBRERO	1332	185394	0.7%
MARZO	1401	185751	0.8%
ABRIL	1423	186039	0.8%
MAYO	1417	186353	0.8%
JUNIO	1199	186756	0.6%
JULIO	1525	187286	0.8%
AGOSTO	1089	188758	0.6%
SEPTIEMBRE	1343	190024	0.7%
OCTUBRE	1283	190481	0.7%
NOVIEMBRE	1024	190844	0.5%
DICIEMBRE	870	190716	0.5%
TOTAL	***15169***	***2253508***	**0.7%**

ANALISIS: Se puede evidenciar que la mayor cantidad de reclamaciones que se efectuaron durante el año 2025 fue por consumo

RECLAMACIONES PRESENTADAS DURANTE EL PERIODO DE ENERO A AGOSTO DE 2026

PQR VERBALES POR TIPOLOGIA AÑO 2026

AÑO 2025	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIOS	OTROS	TOTAL PQR	TOTAL VERBALES Y SOL. DIR.
ENERO	100	0	1	18	1	120	302
FEBRERO	97	0	5	27	2	131	266
MARZO	78	0	1	32	1	112	263
ABRIL	95	0	1	36	2	134	264
MAYO	177	0	4	30	1	212	334
JUNIO	105	0	2	21	2	130	218
JULIO	106	0	0	27	5	138	248
AGOSTO	76	0	1	21	0	98	232
SEPTIEMBRE						0	0
OCTUBRE						0	0
NOVIEMBRE						0	0
DICIEMBRE						0	0
TOTAL	**834**	**0**	**15**	**212**	**14**	**1075**	**2127**

SOLUCION DIRECTA POR TIPOLOGIA AÑO 2026 (VERBALES)

AÑO 2025	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS POR PROMEDIO	OTROS	SOLUCIONES DIRECTAS
ENERO	6	1	130	15	30	182
FEBRERO	3	1	91	19	21	135
MARZO	4	1	85	19	42	151
ABRIL	3	0	74	21	32	130
MAYO	1	2	58	33	28	122
JUNIO	1	4	36	14	33	88
JULIO	1	1	53	13	42	110
AGOSTO	7	2	64	34	27	134
SEPTIEMBRE						0
OCTUBRE						0
NOVIEMBRE						0
DICIEMBRE						0
TOTAL	**26**	**12**	**591**	**168**	**255**	**1052**

PQR ESCRITOS POR TIPOLOGIA AÑO 2026

AÑO 2026	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIO	INCONFORMIDAD RESPUESTA (RECURSOS)	OTROS CONCEPTOS	TOTAL PQR´S	IAS	TOTAL PQR´S + IAS
ENERO	261	1	47	68	61	501	939	50	989
FEBRERO	206	3	78	71	66	445	869	56	925
MARZO	207	2	61	73	71	492	906	26	932
ABRIL	243	0	72	112	65	508	1000	53	1053
MAYO	206	0	46	52	72	403	779	29	808
JUNIO	160	1	23	57	64	377	682	42	724
JULIO	209	0	35	89	66	508	907	39	946
AGOSTO	157	0	35	62	74	369	697	45	742
SEPTIEMBRE							0		0
OCTUBRE							0		0
NOVIEMBRE							0		0
DICIEMBRE							0		0
TOTAL	1649	7	397	584	539	3603	6779	340	7119

RECURSOS POR TIPOLOGIA - PERIODO 2026

AÑO 2024	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD COBROS	COBROS PROMEDIO	OTROS	INCONFORMIDAD RESPUESTA (RECURSOS)
ENERO	58	0	2	0	1	61
FEBRERO	61	0	1	1	3	66
MARZO	66	0	2	2	1	71
ABRIL	57	0	3	3	2	65
MAYO	68	0	1	1	2	72
JUNIO	61	0	1	2	0	64
JULIO	58	0	2	5	1	66
AGOSTO	65	0	4	1	4	74
SEPTIEMBRE						0
OCTUBRE						0
NOVIEMBRE						0
DICIEMBRE						0
TOTAL	494	0	16	15	14	539

CONSOLIDADO PQR'S ESCRITOS, VERBALES, Y CON SOLUCION DIRECTA . TIPOLOGIAS MAS RELEVANTES - AÑO 2026						
AÑO 2026	CONSUMO	AFORO	INCONFORMIDAD OTROS COBROS	COBROS PROMEDIO	OTROS CONCEPTOS	TOTAL P.Q.R VERBALES Y ESCRITOS
TOTAL	3003	19	1019	979	3886	8906

ANALISIS: Se puede observar que, durante el periodo auditado, el mayor número de reclamaciones se han realizado por consumo; por lo anterior se solicita informar al proceso de facturación para que se tomen medidas pertinentes con el fin de evitar incurrir en el incremento de las causales de reclamación por parte de los usuarios.

Así mismo, se puede evidenciar que el Subproceso genera informe mes a mes de las peticiones escritas y verbales por tipología e Informe Soluciones Directa, los cuales son enviados a la Dirección Comercial con el fin de que se tomen las medidas necesarias en los casos reportados.

A continuación, se lista los números de oficios con que fueron enviados dichos informes a la Dirección Comercial:

PERIODO INFORME	N° OFICIO	FECHA	INFORME
Julio a Sepbre 2025	430-00071	Enero 05 de 2026	Peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas
Agosto de 2026	430-08846	Septiembre de 2026	Peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas
01 de julio de 2025 al 30 de junio de 2026	430-09960	Octubre 8 de 2026	Peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas

6. **Elaborar Estadística e Informes por Concepto de Silencios Administrativos Positivos**

   - **Informe y análisis de las investigaciones por silencios positivos y sanciones aplicadas por la SSPD**

SIN SANCIONES

Durante el periodo 2024-2025 y Agosto de 2026 ; la empresa no ha sido notificada de ninguna sanción económica, por parte de las entidades de control.

7. Control de tiempo de respuesta de PQRs

- **Informe tiempo de respuesta de PQRs:** Con el fin de verificar el cumplimiento al tiempo de respuesta de los derechos de petición recibidos, se utilizó el registro de muestreo para tener el tamaño de la población a verificar así:

IBAL SIG	REGISTRO APLICATIVO MUESTREO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	CÓDIGO: EI-R-004 FECHA VIGENCIA: 2020-06-16 VERSIÓN: 00 Pagina 1 de 1

AUDITORÍA: Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso:	Subproceso Gestión Atención al Cliente y PQR
Cálculo de la muestra para:	Derechos de petición
Período Evaluado:	Enero a julio de 2025
Preparado por:	Marly Gil Barbosa - Katterine Torres Mendez
Fecha:	Agosto de 2025

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	8.035
Error Muestral (E)	10%
Proporción de la Muestra (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z)	1,64

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Poblacion Infinita	68
Poblacion Finita	67

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
E= Error de muestreo (precisión)
N= Tamaño de la Población
P= Proporción estimada
Q= 1-P

Para la elección de los elementos del tamaño de la muestra se utilizara un generador de numeros aleatorios utilizando el Tamaño poblacional y usando los primeros X valores de la tabla generada (siendo X el tamaño de la muestra) https://www.random.org/sequences/

Teniendo en cuenta el Registro Aplicativo Muestreo, el cual arrojo una población finita de 67, a continuación, se detalla la revisión efectuada en el aplicativo Camaleón:

Cabe mencionar, que adicional se tuvo en cuenta las Circulares 430-048 del 12 de agosto de 2025, las cuales establecen las directrices en los términos de respuesta a 13 días.

RADICADO	FECHA RADICADO	RESPUESTA AL USUARIO	TIEMPO CONTESTACION	MATRICULA
201775	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	194626
201776	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	155879
201779	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	195648
201780	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	28265
201781	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	61959
201783	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	61947
201784	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	11134
201787	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	32452
201788	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	28265
201789	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	15572
201791	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	121560
201794	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	61950
201795	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	20247
201797	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	26066
201820	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	188266
201822	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	138043
201823	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	22490
201824	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	28677
201825	01-07-26	17-07-26	13 DIAS	27338
203399	18-08-26	09-09-26	15 DIAS	31845
203401	18-08-26	01-09-26	13 DIAS	31846
203414	18-08-26	03-09-26	14 DIAS	122038
203415	18-0826	08-09-26	14 DIAS	46884
203433	19-08-26	09-09-26	15 DIAS	197122
203491	20-08-26	20-08-26	1 DIA	35728
203492	20-08-26	01-09-26	7 DIAS	146523
17397	18-08-26	09/09/26	15 DIAS	31835
203493	20-08-26	10-09-26	14 DIAS	46207

203494	20-08-26	04-09-26	10 DIAS	87533
203495	20-08-26	02-09-26	8 DIAS	132037
203497	20-08-26	20-08-26	1 DIA	104753
203498	20-08-26	03-09-26	9 DIAS	36386
203500	20-08-26	02-09-26	8 DIAS	198149
203501	20-08-26	26-08-26	4 DIAS	72889
203502	20-08-26	07-09-26	11 DIAS	139277
203503	20-08-26	03-09-26	13 DIAS	5762
203504	20-08-26	03-09-26	13 DIAS	164546
203505	20-08-26	03-09-26	13 DIAS	149246
203506	20-08-26	09-09-26	13 DIAS	140968
203538	21-08-26	11-09-26	15 DIAS	7083
203537	21-08-26	09-09-26	13 DIAS	79412
203531	21-08-26	02-09-26	8 DIAS	172788
203530	21-08-26	08-09-26	7 DIAS	24146
203529	21-08-26	11-09-26	15 DIAS	95985
203528	20-08-26	11-09-26	15 DIAS	32579
203527	20-08-26	07-09-26	11 DIAS	140214
203526	20-08-26	10-09-2026	14 DIAS	11231
203525	20-08-26	20-08-26	1 DIA	57055
203524	20-08-26	20-08-26	10 DIAS	88932
203523	20-08-26	03-09-26	9 DIAS	102022
203697	26-08-26	14-09-26	13 DIAS	127967
203707	26-08-26	15-09-26	14 DIAS	108022
203709	26-08-26	14-09-26	13 DIAS	14414
203697	26-08-26	14-09-26	13 DIAS	127967
203674	25-08-26	11-09-26	14 DIAS	31382
203601	24-08-26	09-09-26	12 DIAS	199668
203602	24-08-26	08-09-26	11 DIAS	194777
203603	24-08-26	09-09-26	12 DIAS	107769
203604	24-08-26	01-09-26	6 DIAS	90758
203621	24-08-26	08-09-26	11 DIAS	199691

Según el muestreo realizado se pudo evidenciar que se dio contestación a los usuarios en unos términos mínimos de contestación tal como se puede evidenciar en la anterior tabla,

en la cual se observan contestaciones de: (1, 4, 6, 9, 11, 13 y máximo 15 días) lo cual se encuentra dentro de los términos establecidos.

VERIFICAR Y ACTUAR

8. REVISION A LA UTILIZACION Y ACTUALIZACION DE LOS REGISTROS DE CALIDAD – OK

REVISION REGISTROS DEL PROCESO

REGISTRO	NOMBRE	VERIFICACION Y UTILIZACION
GC-R-AC-001	RADICACIÓN DE TRAMITES VERBALES Y ESCRITO	Actualizado y en uso
GC-R-AC-002	CONTROL DIARIO NOTIFICACIONES Y COMUNICACIDNES FÍSICAS Y ELECTRÓNICA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-003	Envío de expediente recurso de apelación	Actualizado y en uso
GC-R-AC-005	ACTA DILIGENCIA NOTIFICACIDN PERSONAL	Actualizado y en uso
GC-R-AC-006	CITACION PARA NOTIFICACION PERSDNAL	Actualizado y en uso
GC-R-AC-007	NOTIFICACIÓN TRAMITE CON SOLUCIÓN DIRECTA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-008	CONTROL REPARTO PQR	Actualizado y en uso
GC-R-AC-009	ACTD ADMINISTRATIVO INICIAL	Actualizado y en uso
GC-R-AC-010	CONTRDL VISITAS PQR	Actualizado y en uso
GC-R-AC-011	NOTIFICACIÓN POR AVISO	Actualizado y en uso
GC-R-AC-014	ACTO ADMINISTRATIVO RECURSDS	Actualizado y en uso
GC-R-AC-015	RESPUESTA ALEGATORIOS DE CONCLUSIÓN SSPP	Actualizado y en uso
GC-R-AC-016	RESPUESTA PLIEGO DE CARGOS SSPD	Actualizado y en uso
GC-R-AC-018	RESPUESTA CUMPLIMIENTO DE FALLDS RECURSDS DE APELACIDN SSPD	Actualizado y en uso
GC-R-AC-019	RESPUESTA RADICADOS SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Actualizado y en uso
GC-R-AC-020	REVOCATORIA DIRECTA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-024	NOTIFICACION PERSONAL EN TERMINO DE NOTIFICACIÓN POR AVISO	Actualizado y en uso
GC-R-AC-025	NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-026	Planilla diaria de correo físico y electrónico- citaciones y notificaciones	Actualizado y en uso
GC-R-AC-028	PUBLICACIÓN DE AVISO PÁGINA WEB	Actualizado y en uso
GC-R-AC-029	DEVOLUCIÓN DOCUMENTOS PARA ARCHIVD	
GC-R-AC-030	EXPEDIENTES PARA LIQUIDACIÓN	Actualizado y en uso

GC-R-AC-031	TRASLADO POR COMPETENCIA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-032	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Actualizado y en uso
GC-R-AC-035	RELACIÓN ENVÍO ACUERDDS DE PAGO AL PROCESO DE CARTERA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-036	AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-037	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE	Actualizado y en uso
GC-R-AC-038	ACTA DE APERTURA Y REVISION DE LA URNA DE LA TRANSPARENCIA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-039	DENUNCIA PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN	Actualizado y en uso
GC-R-AC-041	ACTA DE APERTURA Y REVISIÓN BUZÓN DE SUGERENCIAS - QUEJAS Y FELICITACIONES	Actualizado y en uso
GC-R-AC-042	QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES	Actualizado y en uso
GC-R-AC-043	REGISTRO SOLICITUDES QSF	Actualizado y en uso
GC-R-AC-044	RESPUESTA ACCIÓN DE TUTELA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-045	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO	Actualizado y en uso
GC-R-AC-046	BALANCE PROCESOS INVESTIGACIÓN POR SAP	Actualizado y en uso
GC-R-AC-047	REVISION ACTOS ADMINISTRATIVOS Y NOTIFICACIONES	Actualizado y en uso
GC-R-AC-048	PUBLICACIÓN DE AVISO PÁGINA WEB ENVÍO FÍSICO	Actualizado y en uso
GC-R-AC-049	ACTO ADMINISTRATIVO CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	Actualizado y en uso
GC-R-AC-050	TRASLADO RECURSO QUEJA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-051	Control de envio de citaciones, avisos y notificaciones electrónicas	Actualizado y en uso
GC-R-AC-052	CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL POR NOTIFICACION ELECTRÓNICA FALLIDA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-053	ACTA DE VISITA PQR	Actualizado y en uso
GC-R-AC-054	CONTROL VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECURSOS	Actualizado y en uso
GC-R-AC-055	CITACION ELECTRÓNICA PARA NOTIFICACION PERSONAL	Actualizado y en uso
GC-R-AC-056	NOTIFICACIPÓN ELECTRÓNICA CON AUTORIZACIÓN POSTERIOR A LA CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL	Actualizado y en uso
GC-R-AC-057	RELACIÓN RESPUESTAS PARA NOTIFICAR	Actualizado y en uso
GC-R-AC-058	REGISTRO DE USUARIOS ATENDIDOS EN JORNADAS ITINERANTES DE RELACIONAMIENTO CON EL	Actualizado y en uso

	CIUDADANO	
GC-R-AC-059	FORMATO PARA CAMBIO DE TITULAR FACTURA	Actualizado y en uso
GC-R-AC-060	CONTROL DE APLICACIÓN Y/O LIQUIDACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SOLUCIONES DIRECTAS	Actualizado y en uso
GC-R-AC-061	Aceptación de desistimiento	Actualizado y en uso

EVIDENCIAS

130-09387
bagué, 22 de septiembre de 2026

1. **Planes de mejoramiento.**

Se realiza revisión al Plan de Mejoramiento de auditoria efectuada en el mes de marzo de 2024.

OPORTUNIDADES DE MEJORA			
DESCRIPCIÓN	**ACCIÓN CORRECTIVA**	**FECHA DE EJECUCIÓN**	**OBSERVACIONES**
En revisión efectuada a la matriz de riesgos del proceso, se evidencia debilidad en la identificación de las causas y en la descripción del control. Por lo tanto, es necesario ajustar dicha matriz con el fin de evitar la materialización de alguno de los riesgos establecidos.	Se actualiza la Matriz de Riesgos en relación con los controles para mejorar su efectividad.	24/09/2025	Se evidencio la matriz de caracterización actualizada con sus seguimientos trimestrales. Cumplimiento 100%
Se reitera la oportunidad de mejora dejada en auditoria de gestión efectuada en marzo de 2024 en el cual se establece: Organizar el archivo de gestión con base en las tablas de retención documental establecidas para el subproceso, debido a que al momento de la auditoria se evidencia una sola carpeta con todo tipo de documentación, lo que quiere decir que no se están aplicando las TRD en el archivo del subproceso.	Organizar el archivo de gestión con base en las tablas de retención documental establecidas para el subproceso	31/10/2025	Se evidenciaron las carpetas marcadas de acuerdo a las tablas de retención documental. No tienen archivador. Cumplimiento del 100%
-Con base en los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, se evidencia una disminución significativa en la calificación en el segundo trimestre del año 2025, al pasar de 437 a	Implementación de encuesta en FRONT	31/10/2025	Se evidencia la Circular No.430-008 solicitando a los asesores del FRONT, la invitación a los usuarios a participar en la encuesta de satisfacción. CUMPLIMIENTO 100%

10 usuarios, lo que equivale a un 2,28% en comparación del primer trimestre. Con base en lo anterior, es necesario identificar las diferentes variables que se tienen para que ocurra esta disminución y tomar los correctivos a que haya lugar, con el fin de seguir contando con un numero de encuestas realizadas razonable que permita una comparación significativa.			

Con base en lo detallado anteriormente , se hace cierre al plan de mejoramiento.

Medición y análisis de indicadores de gestión.

El subproceso cuenta con cuatro (4) indicadores:

1. Actos administrativos con recurso (Satisfacción del Cliente)
2. PQR Comercial
3. Reclamación Comercial
4. Índice de atención de PQR Acueducto – IPQRAC

1. **SATISFACCION AL CLIENTE: Busca que cada vez sea menor el numero de reclamaciones por errores en el proceso de facturación**

AÑO 2025

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta %	Medición del indicador %	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ENERO	80	94,5	118,1	Para el periodo de ENERO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
FEBRERO	80	93,3	116,7	Para el periodo de FEBRERO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
MARZO	80	93,6	117,0	Para el periodo de MARZO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
ABRIL	80	94,3	117,8	Para el periodo de ABRIL se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
MAYO	80	94,2	117,7	Para el periodo de MAYO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
JUNIO	80	94,6	118,2	Para el periodo de JUNIO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
JUIIO	80	92.2	**115.2**	se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
Agosto	80	95.9	**119.9**	se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
Sept	80	**92.9**	**116.2**	se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.

Octub	80	94.4	118.0	se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
Nov.	80	94.9	118.6	se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
Dic.	80	93.1	116.4	se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.

ANALISIS: Se evidencia cumplimiento a los objetivos del indicador

AÑO 2026

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta %	Medición del indicador %	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ENERO	80	94.6	118.2	Para el periodo de ENERO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
FEBRERO	80	93.8	117.2	Para el periodo de FEBRERO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
MARZO	80	92.8	116.0	Para el periodo de MARZO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
ABRIL	80	93.9	117.3	Para el periodo de ABRIL se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.

MAYO	80	92.6	115.7	Para el periodo de MAYO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
JUNIO	80	91.7	114.7	Para el periodo de JUNIO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
Julio	80	93.3	116.6	Para el periodo de JULIO se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.
Agosto	80	90.6	113.2	Para el periodo de Agosto se logró cumplir con los objetivos del indicador; derivado del bajo número de recursos presentados, respecto al total de PQR`S ingresadas durante el periodo.

ANALISIS: Se evidencia cumplimiento a los objetivos del indicador

2. **PQR COMERCIAL :** este indicador busca medir **que las actividades en el proceso de facturación y recaudo correspondan a la calidad del servicio prestado**

AÑO 2025

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplir.	Análisis del Resultado
ENERO	0,9	**0,6**	**152,8**	Para el periodo de ENERO se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, congelados e inconformidad con consumos facturados..

FEBRERO	0,9	0,6	146,9	Para el periodo de FEBRERO se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, congelados e inconformidad con consumos facturados.
MARZO	0,9	0,6	149,4	Para el periodo de MARZO se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..
ABRIL	0,9	0,6	155,6	Para el periodo de ABRIL se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..
MAYO	0,9	0.6	144,1	Para el periodo de MAYO se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..
JUNIO	0.9	0.54	167.2	se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..
JULIO	0.9	0.69	129.6	se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..

AGOST	0.9	0.60	150.1	se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..
SEPT	0.9	0.66	137.0	se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..
OCT	0.9	0.67	133.8	se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..
NOV.	0.9	0.59	151.6	se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..
DIC	0.9	0.50	178.6	se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, e inconformidad con consumos facturados..

ANALISIS : Se logro cumplir con los objetivos del indicador

- **PQR COMERCIAL AÑO 2026 :**

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplir.	Análisis del Resultado
ENERO	0.9	0.6	161.6	Para el periodo de ENERO se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables teniendo en cuenta el trabajo que se ha realizado en aras de disminuir las reclamaciones generadas por facturación promediada, predio deshabitado, congelados e inconformidad con consumos facturados.
FEBRERO	0.9	0.5	176.8	Para el periodo de FEBRERO se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador
MARZO	0.9	0.5	179.9	Para el periodo de MARZO se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador, los resultados son favorables las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.
ABRIL	0.9	0.5	164.6	Para el periodo de ABRIL se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador,
MAYO	0.9	0.5	179.8	Para el periodo de MAYO se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador,
JUNIO	0.9	0.4	226.4	Para el periodo de Junio se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador,
JULIO	0.9	0.5	178.1	Para el periodo de Julio se logró cumplir favorablemente con los objetivos del indicador,
AGOSTO	0.9	0.4	224.5	Para el periodo de Agosto se logro cumplir favorablemente con los objetivos del indicador

ANALISIS; se viene dando cumplimiento con los objetivos del indicador

3. **RECLAMACION COMERCIAL: se busca medir que cada vez sea menor el número de reclamaciones por error en la toma de lectura .**

AÑO 2025

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ENERO	0,7	0,5	133,0	Para el periodo de ENERO se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual.
FEBRERO	0,7	0,6	125,1	Para el periodo de FEBRERO se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual.
MARZO	0,7	0,5	130,8	Para el periodo de MARZO se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
ABRIL	0,7	0,5	143,3	Para el periodo de ABRIL se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual. sistema) que nos permitan brindar claridad y respuesta eficiente a las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.
Mayo	0,7	0,5	134,4	Para el periodo de mayo se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual.
Junio	0.7	0.45	155.7	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
Julio	0.7	0.54	128.5	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual

Agost	0.7	0.52	135.0	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
Sept	0.7	0.56	124.4	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
Oct	0.7	0.58	120.4	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
Nov.	0.7	0.48	146.4	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
Dic	0.7	0.44	157.5	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual

ANALISIS: Se evidencia cumplimiento con los objetivos del indicador

AÑO 2026

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado

ENERO	0.7	0.5	151.6	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
FEBRERO	0.7	0.4	159.6	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
MARZO	0.7	0.4	165.6	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
ABRIL	0.7	0.5	145.9	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
MAYO	0.7	0.4	159.9	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
JUNIO	0.7	0.4	198.7	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
JULIO	0.7	0.4	155.9	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual
Agosto	0.7	0.3	210.6	se logró cumplir con los objetivos del indicador. Se garantiza un servicio eficiente, que permite brindar soluciones inmediatas a los usuarios, de parte de nuestro personal de atención presencial y virtual

4. Índice de atención de PQR Acueducto

AÑO 2025

SEGUIMIENTO AL INDICADOR				
Periodo de Medición	**Meta**	**Medición del indicador**	**% de Cumplim.**	**Análisis del Resultado**
ENERO A MARZO DE 2025	0	100	100%	El Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley, al 100% de las PQRs, presentadas por los usuarios; y las cuales son asociadas al reporte establecido en la resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que la modifique, adicione, sustituyen o aclaren. El número de PQRs para el primer trimestre de la vigencia 2025; fue de 2.236
ABRIL A JUNIO DE 2025	0	100	100%	El Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley, al 100% de las PQRs, presentadas por los usuarios; y las cuales son asociadas al reporte establecido en la resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que la modifique, adicione, sustituyen o aclaren. El número de PQRs **para el segundo trimestre de la vigencia 2025; fue de 2.236**
JULIO A SEPT 2025	0	100	100%	El Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley, al 100% de las PQRs, presentadas por los usuarios; y las cuales son asociadas al reporte establecido en la resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que la modifique, adicione, sustituyen o aclaren. El número de PQRs para el primer trimestre de la vigencia 2025; fue de 2.236

El subproceso en sus cuatro indicadores tiene un rango de evaluación bueno.

Se le recomienda realizar un mejor análisis de los resultados obtenidos.

AÑO 2026

SEGUIMIENTO AL INDICADOR				
Periodo de Medición	**Meta**	**Medición del indicador**	**% de Cumplim.**	**Análisis del Resultado**
ENERO A MARZO DE 2026	0	100	100%	El Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley, al 100% de las PQRs, presentadas por los usuarios; y las cuales son asociadas al reporte establecido en la resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que la modifique, adicione, sustituyen o aclaren. El número de PQRs para el primer trimestre de la vigencia 2026; fue de 2.236
ABRIL A JUNIO DE 2026	0	100	100%	El Grupo de Atención al Cliente y PQR profiere respuesta dentro del término de ley, al 100% de las PQRs, presentadas por los usuarios; y las cuales son asociadas al reporte establecido en la resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que la modifique, adicione, sustituyen o aclaren. El número de PQRs para el primer trimestre de la vigencia 2026; fue de 2.236.

CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

2. Matriz de requisitos legales

Decreto 1166 de 2016: Reglamento Único del Sector Justicia y Derecho, relacionado con la prestación del servicio público de Acueducto y Alcantarillado ..

Evidencia de Cumplimiento: se evidencia en las contestaciones verbales emitidas por la Empresa frente a las reclamaciones verbales presentadas por los usuarios a los cuales se les emite contestación y cumplimiento de los requisitos exigidos para este tipo de reclamos .

Concepto 57 de 2023 – Aplicación del principio de publicidad de los Actos Administrativos

Evidencia : Se evidencia en los requisitos, procedimientos y definiciones por conceptos del servicio de Acueducto y Alcantarillado que presta la Entidad.

- RIESGOS DEL PROCESO

3. Riesgos de Gestión :

- Ordenar la reliquidación incorrecta de consumos facturados

Descripción del Riesgo: Probabilidad de ordenar la reliquidación o el reajuste de consumos facturados por la indebida o incorrecta valoración de los hechos de facturación.

Actividad Control: Envio mediante circular de la normatividad nueva y/o modificaciones que afecten la facturación comercial de la Empresa
Seguimientos:

Marzo 25 de 2025: Se realiza capacitación cobro coactivo

Circular no. 430- 009 Lineamientos básicos convenios de facturación conjunta

circular 430-011, con normatividades vigentes en prohibición de documentos a los que se tiene acceso o reposan en la entidad

Circular 430-013 Relación matriculas corregidas por lectura incorrecta y suspendidos con cuenta al día

430-017 Carga de lectura y fotografías sistemas SOLIN

430-020 suspensión del servicio por incumplimiento al CCU y a la obligación contenida en la ley 142 de 1994"

Junio 25 de 2025: Se convoca a capacitación el día 21 de abril de 2025, mediante circular 430-023 del 31 de marzo de 2025 sobre actualización tarifaria.

Abril 17 de 2026 : "Se realiza capacitación cobro coactivo

CIRCULAR No. 430- 009 lineamientos básicos convenios de facturación conjunta

circular 430-011, con normatividades vigentes en prohibición de documentos a los que se tiene acceso o reposan en la entidad

Circular 430-013 relación matriculas corregidas por lectura incorrecta y suspendidos con cuenta al día

430-017 carga de lectura y fotografías sistemas solin

430-020 suspensión del servicio por incumplimiento al CCU y a la obligación contenida en la ley 142 de 1994"

Junio 14 de 2026

se cita a capacitación mediante circular 430-023 sobre actualización tarifaria

Julio 6 de 2026

No se presentó ninguna normatividad nueva y/o modificaciones que afecten la facturación comercial de la Empresa.

se hace revisión aleatoria de los actos administrativos, "CIRCULAR 430-063 CIRCULAR 066, CIRCULAR 072 Atención al Cliente"

Agosto 31/2026

CIRCULAR 400-028 Ibagué, 5 de agosto de 2026 para director comercial y atención al cliente profesional, especializado iii, profesionales universitarios 1, técnico administrativo iii y auxiliares administrativos (front) del grupo de gestión atención al cliente pqr. asunto: convocatoria a socialización – nueva metodología tarifaria resolución según CRA 1032 de 202.

- Posibilidad de incurrir en causales de silencios administrativos positivos.

Descripción del Riesgo: Atender las peticiones dentro de los términos legales es un deber fundamental para salvaguardar los derechos de los ciudadanos y mitigar riesgos jurídicos y disciplinarios derivados del silencio administrativo positivo (SAP)

Actividad Control:

Capacitación o reinducción trimestral a los analistas y profesionales encargados de dar respuesta escrita a las reclamaciones.

Comunicaciones escritas sobre aspectos relacionados con el contenido de las respuestas.

Seguimientos:

junio 25 de 2025: "Capacitación derechos de petición

Circular 430-028 29-04-2025 términos de respuesta radicados después de semana santa.

Circular 430-030 27-05-2025 citación a reunión temas generales AA

Circular 430-031 29-05-2025 corrección texto en notificaciones electrónicas revisión AA

Circular 430-033 03-06-2025 directriz para el viernes 20 de junio

Abril 17/2026

circular 430-0010 respuesta derechos de petición, quejas, reclamos, recursos y silencio administrativo positivo / reunión temas generales actos administrativos

Circular 430-0011 circular reunión-respuestas claras. completas, redactadas en un lenguaje respetuoso, evitando tecnicismos innecesario garantizando el debido proceso y su notificación personal y electrónicas.
Circular 430-013 relación matriculas corregidas por lectura incorrecta y suspendidos con cuenta al dia

430-017 carga de lectura y fotografías sistemas solin

430-020 suspensión del servicio por incumplimiento al CCU y a la obligación contenida en la ley 142 de 1994

Junio 14 / 2026

se cita a capacitación mediante circular 430-023 sobre actualización tarifaria

circular: 430-012 Con el objeto de garantizar la atención oportuna de los requerimientos y dar cumplimiento a los términos de ley, se informa que, con motivo

de las festividades de junio, se suspenderá él envió de correo los días 19, 16 de junio/2026.

CIRCULAR 430-014 CONTROL SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION, verificar que se están cumpliendo las actividades y el cumplimiento de los indicadores de Gestión para impulsar la mejora continua

JULIO 06/2026

se envía alerta de vencimientos semanalmente se envía al grupo de técnicos-profesionales para su respectivo seguimiento individual respuesta de calidad a 13-dias/CIRCULAR 430-0023 ACCIONES ORIENTADAS AL CUMPLIENTO DEL PLAN DE ACCION donde se orienta a los colaboradores a cumplir con los lineamientos establecidos por la Jefatura orientada a cumplir con las metas del área.

SE REVISA ALEATORIAMENTE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS A TRAVES DEL FORMATO GC-R-AC-047

Se hacen las observaciones en el registro GC-R-AC-051 con el fin de que el analista o profesional corrija.

Riesgos de Corrupción

- **Uso indebido o alteración de información confidencial**

  Descripción del Riesgo: Posibilidad de hacer uso indebido de los sistemas de información o de la información de la empresa para obtener un beneficio propio o a favor de un tercero

Actividad Control:

- Sensibilización sobre las consecuencias del mal uso de la información de los sistemas de información de la empresa

Seguimiento: 25/03/25

- Se socializa circula 430-006 PREVENCIÓN DEL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRAS FUNCIONES.

JUNIO 31/2026

CIRCULAR 019 DE 2026

Julio /2026

se envía circular 430-073 Ética, Confidencialidad y Protección de Datos

Riesgos de Corrupción

.

- ✓ Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para para modificar, alterar o suprimir información de la factura de servicios públicos de acueducto y alcantarillado en beneficio propio.

Actividad Control:

- Revisión aleatoria de los actos administrativos donde se ordena el cambio de datos básicos.

Seguimiento: 25/03/25

- Se realiza revisión aleatoria de los Actos Administrativos, y se envía para ser corregidos,

Junio /2026

"GC-R-AC-051 :CONTROL DE ENVÍO DE CITACIONES, AVISOS Y NOTIFICACIONES ELECTRONICAS "

Julio /2026

se realiza revisión aleatoria de los Actos Administrativos,

Agosto/2026

"se realiza revisión aleatoria de los Actos Administrativos, y se envía para ser corregidos"

- COMITÉ PROPIO DEL PROCESO: **COMITÉ**: SEGUIMIENTO ACTIVIDADES PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR.

Se evidencia Acta del 08/08/2025 : ASUNTO: Circular 430-046 mesa de trabajo LUGAR: Sede F25 of 202, COMITÉ: SEGUIMIENTO ACTIVIDADES PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR.

ACTA NÚMERO:	**ASUNTO:** Circular 430-046 mesa de trabajo
HORA: 7:00 a.m.	**LUGAR:** Sede F25 of 202
FECHA: 08-08-2025	**COMITÉ:** SEGUIMIENTO ACTIVIDADES PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR

Comités a los cuales asiste:

- ✓ **Apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia y Apertura buzón de sugerencias, quejas, felicitaciones**

Cuyo Objetivo es Establecer la metodología que permita atender las denuncias de los usuarios y /o suscriptores de la Empresa Ibaguereña de Servicios Públicos Domiciliarios IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, para atender y prevenir actos de corrupción, conductas irregulares en la labor desempeñada en la Empresa IBAL. En cumplimento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, "Por la cual se establece el plan anticorrupción y atención al ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL.

- Se realizará la apertura de la urna mensualmente, los primeros (5) días hábiles de cada mes, la convocatoria será realizada por el Profesional Especializado Grado III Atención al Cliente y P.Q.R. tres días antes a los responsables del funcionamiento

- Realizar apertura del buzón de sugerencias: Se realizará la apertura, cuando existan QSF en el buzón, de forma mensual los primeros (5) días de cada mes, la convocatoria será realizada por el Profesional Especializado Grado III Atención al Cliente y P.Q.R. (3) tres días antes a los responsables del funcionamiento.

- Se verifican las solicitudes depositadas en el buzón, se procederá a un examen inicial de la misma, evaluando el trámite y/o dejando observación en el acta.

Se evidencia oficios de convocatoria y Actas de apertura de Urna de la transparencia y Acta de apertura buzón de sugerencias. Oficio 430-08127 del 13 agosto /2026, Acta No.4 del 22 junio/2026, circular 430-0015 del 17/06/2026, Acta No.03 del 05/05/2026,

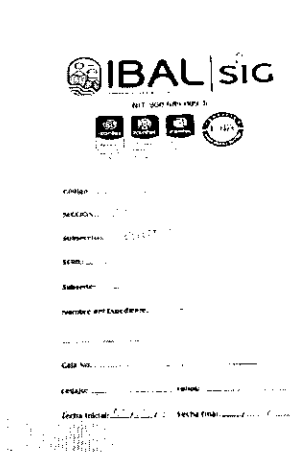
Vienen cumpliendo con lo estipulado para dicho Comité.

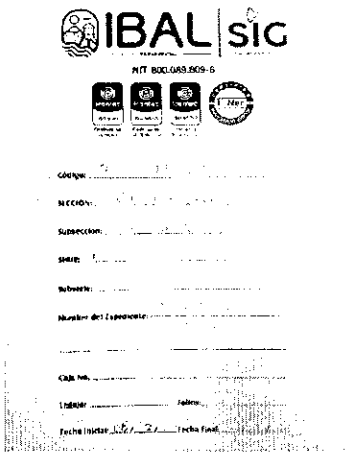
➢ TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

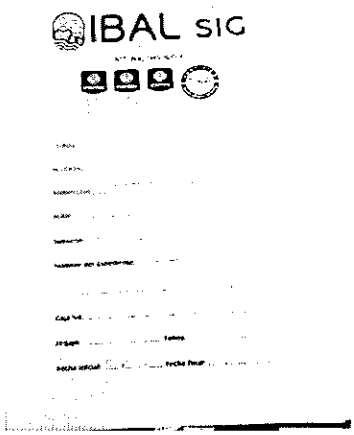
No se cuenta con un archivador para la custodia de dichas carpetas por lo cual se debe solicitar al área que corresponda.

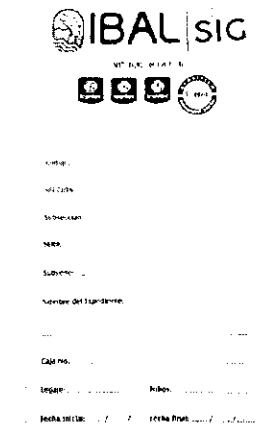
Se evidenciaron en el Subproceso Atención al Cliente y PQR las siguientes carpetas las cuales se encuentran debidamente marcadas con base en las tablas de retención documental establecida para el subproceso .

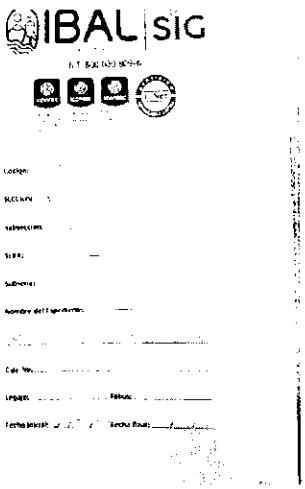
- 400-16-00 consecutivo de comunicaciones Oficiales
- 400-11-69 circulares PQR.
- 400-16-00 consecutivo solicitud geófono
- 400-16- Oficios Microservicios
- 400-16- Actas buzón
- 400-34-119 Informe Institucional
-

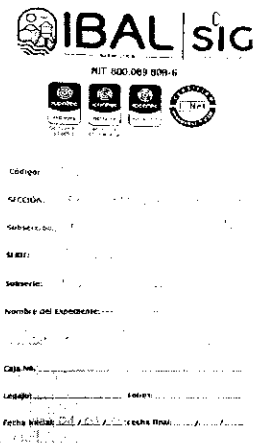












CONCLUSIONES:

- ✓ Se dio cumplimiento al plan de acción vigencia 2025 en un 100% de efectividad.
- ✓ Se da cumplimiento al desarrollo de las actividades descritas en la matriz de caracterización
- ✓ El rango de evaluación de los cuatro (04) indicadores del subproceso es Bueno.
- ✓ Se da cumplimiento a la apertura del buzón de sugerencias y urna de transparencia.
- ✓ Realizado un muestreo aleatorio a la contestación de los derechos de petición se evidencio que se viene dando cumplimiento a dicha actividad en un término de 13 a 15 días.
- ✓ Se evidencia que un gran porcentaje de notificaciones de actos administrativos se realizan por medios electrónicos , contribuyendo al uso controlado del papel

RECOMENDACIONES:

- ✓ Se observo durante el periodo auditado (Agosto a Diciembre 2025 y Enero a Agosto de 2026 que el mayor número de reclamaciones realizadas fueron por consumo ,se sugiere informar al proceso de facturación de los casos mas relevantes para evitar que se siga incrementando esta causal de reclamación por parte de nuestros usuarios.
- ✓ Solicitar al área que corresponda el archivador para salvaguardar las carpetas correspondientes al subproceso.

MARLY GIL BARBOSA
Líder del Equipo Auditor

ALEX CAMARGO
Auditor -Apoyo