IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2
CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – ventanilla.unica@ibal.gov.co

Oficio No. 430-14953

Ibagué, 23 de noviembre de 2022

Ingeniero:
CARLOS ANDRES CAMACHO
Profesional Especializado Grado III (e)
Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas IBAL S. A. E.S.P - OFICIAL
Ciudad

Asunto: Informe de Peticiones, Quejas y Recursos en cumplimiento a la Ley de Transparencia 1712/2014 y Resolución 3564 del 2015

Cordial Saludo.

De conformidad con el No. oficio 650-104 del 9 Septiembre de 2019, referente a la actualización de Pagina Web-MIPG- Índice de trasparencia y acceso a la información-ITA, remitimos informe comparativo del Tercer trimestre periodos 2021 y 2022; de Peticiones, Quejas y Reclamos, en cumplimiento a los criterios establecidos en la Resolución 3564 de 2015. La cual señala el deber de publicar un informe de la totalidad de Peticiones, Quejas, Recursos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas, el cual debe contener:

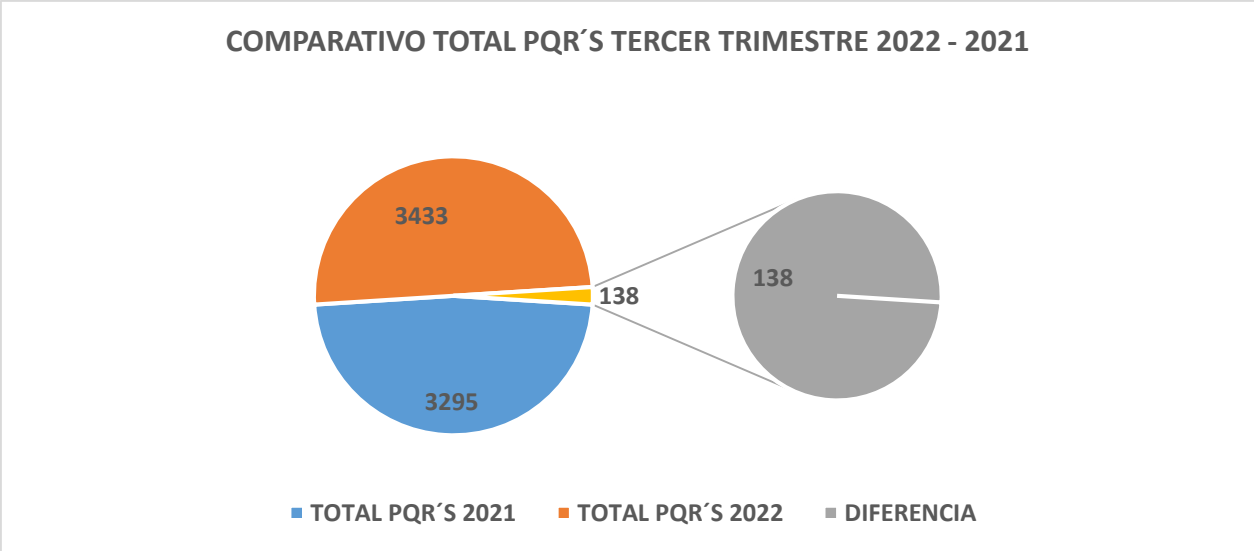
- El número de solicitudes recibidas
- El número de solicitudes que se trasladaron a otra institución
- El tiempo de respuesta a cada solicitud
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

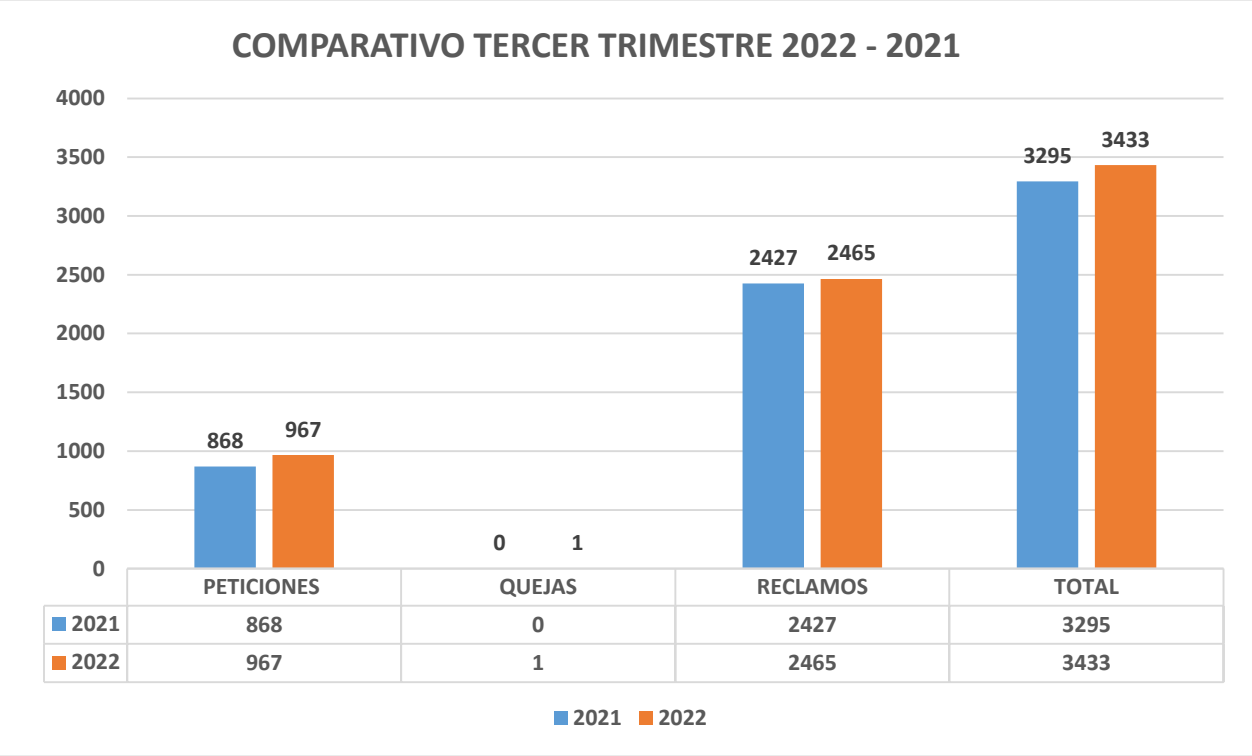
Conforme a la ley 1437 de 2011 y en virtud de la normatividad que regula el derecho de petición, la empresa de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en aras de garantizar los principios del debido proceso, ha dispuestos unos procedimientos internos para garantizar la efectividad de la contestación de las reclamaciones para ser contestadas en un término perentorio que a continuación se relaciona**: peticiones** y **quejas** deben resolverse en termino de diez (10) días siguientes a su recepción, al igual las **reclamaciones** deben resolverse en termino de diez (15) días siguientes a su recepción; en relación a las solicitudes en las que se le negó el acceso a la información, ninguna empresa pública puede negar la divulgación de un documento (ley de trasparencia 1712 de 2014); esto con el fin de garantizar la transparencia y la legalidad en el procedimiento del índice de efectividad de la contestación de pqr´s por la oficina delegada para esto al interior de la empresa como prestadora de servicios públicos domiciliarios.

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015									
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2021	PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA	QUEJAS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA	SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES EN LA QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL SOLUCITUDES POR TRIMESTRE
JULIO	278	10 dias	0	10 dias	796	15 dias	0	0	1074
AGOSTO	240	10 dias	0	10 dias	819	15 dias	0	0	1059
SEPTIEMBRE	350	10 dias	0	10 dias	812	15 dias	0	0	1162
TOTAL	868		0		2427		0	0	3295

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015									
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2022	PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA	QUEJAS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA	SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES EN LA QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL SOLUCITUDES POR TRIMESTRE
JULIO	288	10 dias	1	10 dias	765	15 dias	0	0	1054
AGOSTO	374	10 dias	0	10 dias	901	15 dias	0	0	1275
SEPTIEMBRE	305	10 dias	0	10 dias	799	15 dias	0	0	1104
TOTAL	967		1		2465		0	0	3433

TOTAL PQR´S 2021	TOTAL PQR´S 2022	DIFERENCIA
3295	3433	138





Frente a lo anterior me permito indicar que la información de las P.Q.R's; es suministrada por el software SOLIN 2.

En el tercer trimestre del año 2021 contamos con un total de usuarios facturados de 160.004; y para el 2022 se facturan 165.530, lo que evidencia que la empresa facturo 5.526 usuarios más, que en el mismo periodo de 2021. El total de usuarios para el tercer trimestre, creció en un 3.45% respecto al mismo periodo del 2021.

También se puede evidenciar que en el tercer trimestre del 2022, se interpusieron ante la empresa; 138 pqr´s más, que en el mismo periodo del año anterior.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado; el incremento de Pqr's presentadas ante la empresa durante el tercer trimestre del 2022; respecto al mismo periodo del año 2021 fue del 4.2%;

Con la finalidad de seguir dentro de los parámetros que conllevan a resultados favorables en la gestión, de acuerdo a lo que se refleja en nuestros indicadores comerciales; se adoptaron medidas con la finalidad de lograr reducir las reclamaciones por parte de nuestros usuarios; por lo tanto se decidió seguir reportando ante el proceso de facturación, las soluciones directas, reclamaciones por cobro por promedio, predios deshabitados, congelados y corrección de lectura por parte de los asesores FRONT, así como las anomalías presentadas por los analistas y profesionales jurídicos.

Es fundamental para el logro de nuestros objetivos, que los reportes se sigan teniendo en cuenta por parte del proceso de facturación y que se evidencien en las revisiones realizadas a cada uno de los casos reportados en las plataformas dispuestas para dicho fin; con la finalidad de evitar incurrir en las mismas causales de reclamación por parte de los usuarios reportados.

Conforme lo anterior, la oficina de atención al cliente a través de los diversos portales de atención, viene trabajando en la reducción de los PQR's, y garantizando una atención personalizada y con solución inmediata.

Cordial saludo,

WILLINTON JARAMILLOHERRERA
Profesional especializado Grado 03
Gestión de Atención al Cliente y P.Q.R.
IBAL S.A. E.S.P. Oficial
Proyectó: Luis Fernando Chávez Rodríguez
Técnico 01 Atención al Cliente y PQR

C.C Dr. Oscar Huertas Director Comercial y Servicio al Cliente