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. 430-04102

Ibagué, 18 de Abril de 2023

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 Trasparencia 1712/2014 y Resolución 3564 del 2015

Cordial Saludo.

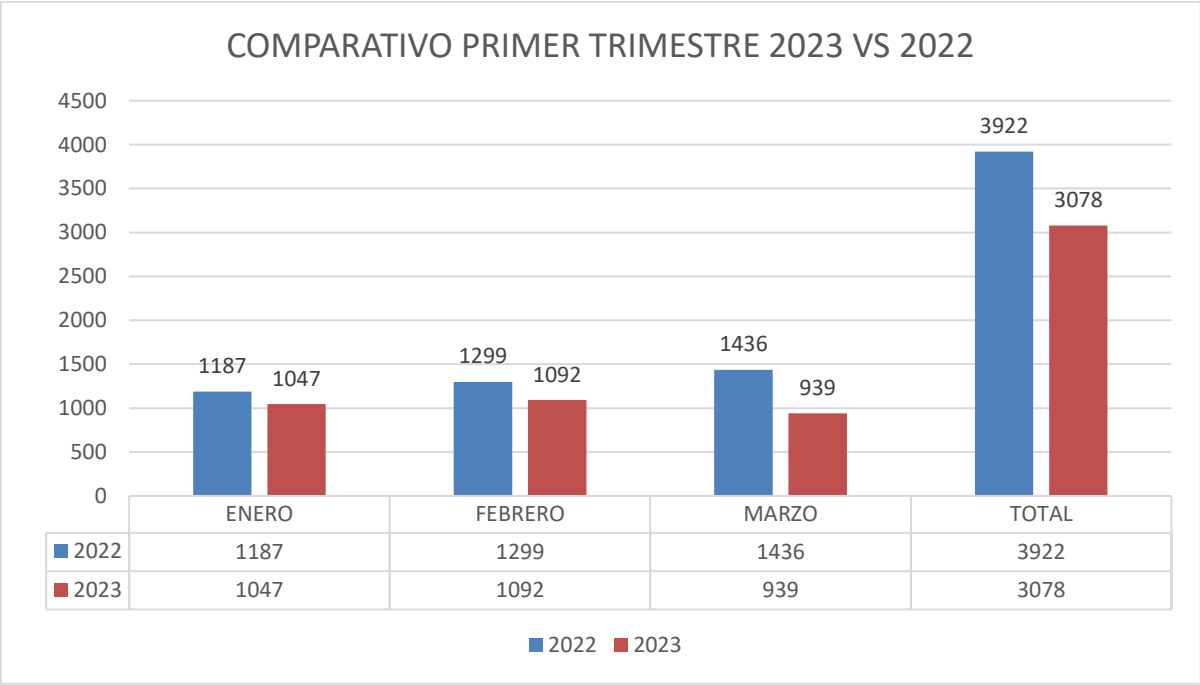
De conformidad con el No. oficio 650-104 del 9 Septiembre de 2019, referente a la actualización de Pagina Web-MIPG- Índice de trasparencia y acceso a la información-ITA, remitimos informe comparativo del Primer trimestre periodos 2022 y 2023; de Peticiones, Quejas y Reclamos, en cumplimiento a los criterios 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											
PRIMER TRIMESTRE 2022	PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA	QUEJAS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECURSOS	TIEMPO DE RESPUESTA	SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL SOLICITUDES POR TRIMESTRE
ENERO	**283**	10	**1**	10	**831**	15	**72**	15	**0**	**0**	**1187**
FEBRERO	**405**	10	**0**	0	**799**	15	**95**	15	**0**	**0**	**1299**
MARZO	**469**	10	**0**	0	**876**	15	**91**	15	**0**	**0**	**1436**
TOTAL	**1157**		**1**		**2506**		**258**		**0**	**0**	**3922**

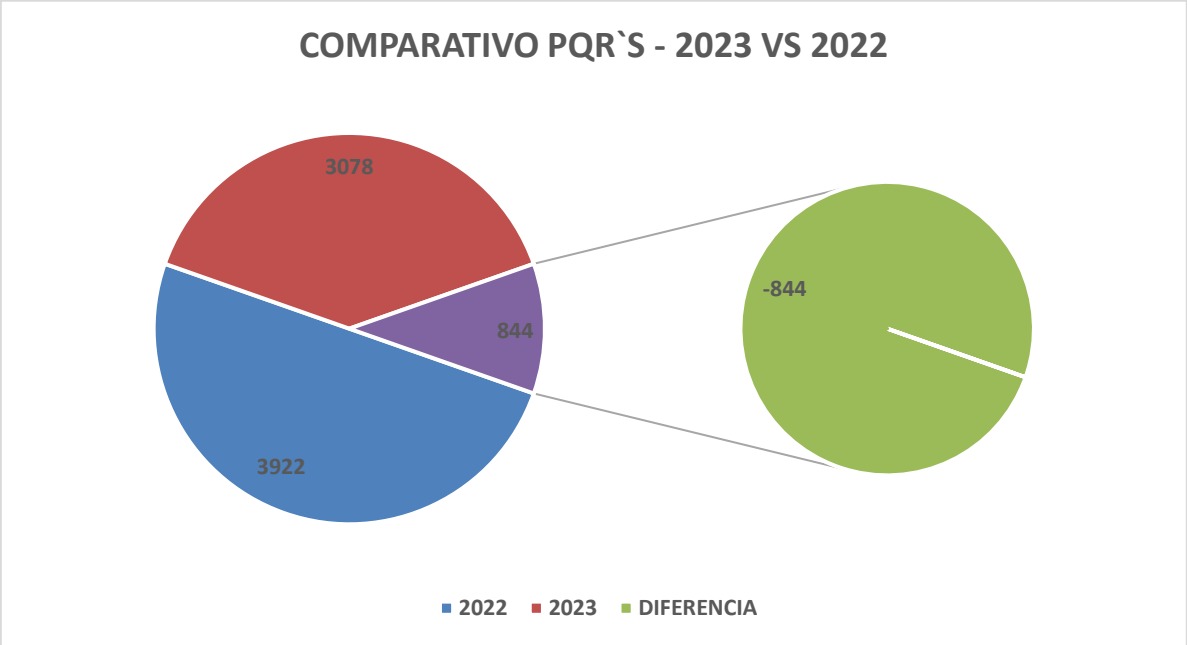
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - RESOLUCION 3564 DE 2015											
PRIMER TRIMESTRE 2023	PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA	QUEJAS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECURSOS	TIEMPO DE RESPUESTA	SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL SOLICITUDES POR TRIMESTRE
ENERO	**384**	10	**3**	10	**587**	15	**73**	15	**0**	**0**	**1047**
FEBRERO	**360**	10	**1**	10	**648**	15	**83**	15	**0**	**0**	**1092**
MARZO	**309**	10	**1**	10	**543**	15	**86**	15	**0**	**0**	**939**
TOTAL	**1053**		**5**		**1778**		**242**		**0**	**0**	**3078**



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 primer trimestre del año 2023; contamos con un total de 844 P.Q.R´S menos, que las presentadas durante el mismo periodo del año anterior.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado; la disminución de Pqr's que se presentaron ante la empresa durante el primer trimestre del 2023; respecto al mismo periodo del año 2022 fue del 21.52%.



Con la finalidad de seguir obteniendo resultados favorables en la gestión, y que estos se vean reflejados 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 generadas a las reclamaciones por cobro por promedio 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

Proyecto: Amparo Gómez
Técnico 01 Atención al Cliente y PQR