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 - 0712

Ibagué, 19 de Enero de 2024

Ingeniero:
CARLOS ANDRES CAMACHO
Profesional Especializado Grado III
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

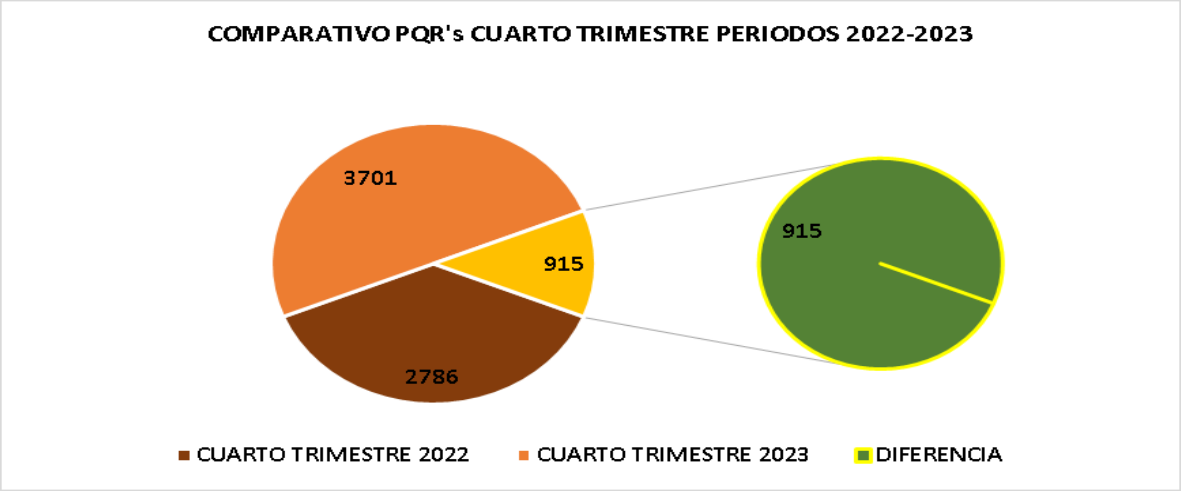
Cordial Saludo.

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 segundo 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

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015									
TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE 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
OCTUBRE	308	10 dias	0	10 dias	720	15 dias	0	0	1028
NOVIEMBRE	301	10 dias	2	10 dias	701	15 dias	0	0	1004
DICIEMBRE	241	10 dias	5	10 dias	508	15 dias	0	0	754
TOTAL	850		7		1929		0	0	2786

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015									
TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE 2023	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
OCTUBRE	524	10 dias	0	10 dias	882	15 dias	0	0	1406
NOVIEMBRE	467	10 dias	0	10 dias	830	15 dias	0	0	1297
DICIEMBRE	372	10 dias	0	10 dias	626	15 dias	0	0	998
TOTAL	1363		0		2338		0	0	3701



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.

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 cuarto trimestre del año 2022 contamos con un total de usuarios facturados de 166.176; y para el 2023 se facturan 177.278 (información de usuarios facturados a Noviembre de 2023). Lo que evidencia que la empresa ha facturado 11.102 usuarios más, que en el mismo periodo del 2022. El total de usuarios para el cuarto trimestre, creció en un 6.68% respecto al cuarto trimestre del periodo del 2022.

También se puede evidenciar que en el cuarto trimestre del 2023, se interpusieron ante la empresa; 915 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 cuarto trimestre del 2023; respecto al mismo periodo del año 2022 fue del 32.84 %.

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 JARAMILLO HERRERA
Profesional especializado Grado 03
Gestión de Atención al Cliente y P.Q.R.
IBAL S.A. E.S.P. Oficial
Proyectó: Amparo Gómez Solórzano
Técnico 01 Atención al Cliente y PQR

C.C Dra. Sandra Milena Vélez Bocanegra - Directora Comercial y Servicio al Cliente