

Oficio No. 430 - 4774

Ibagué, 17 de Abril 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 transparencia y acceso a la información-ITA, remitimos informe comparativo del primer trimestre periodos 2023 y 2024; 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

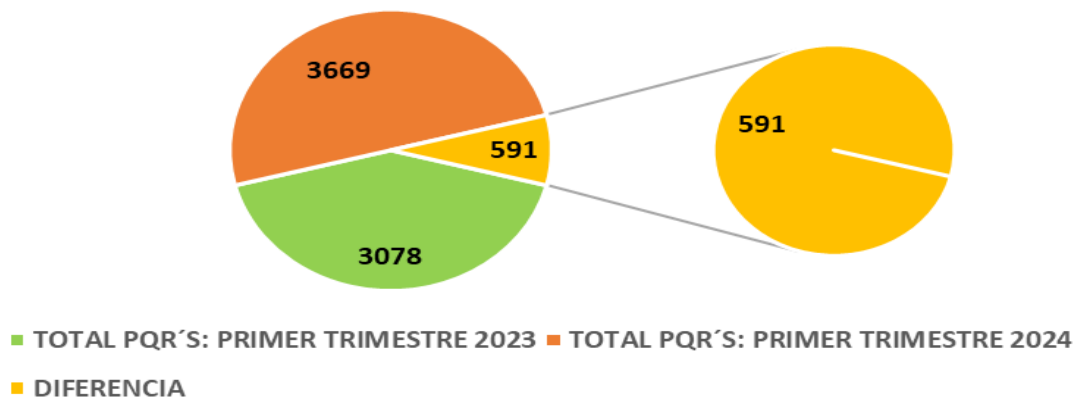
INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015

TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2023	PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA	QUEJAS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA	SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES EN LA QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL SOLICITUDES POR TRIMESTRE
ENERO	384	10 dias	3	10 dias	660	15 dias	0	0	1047
FEBRERO	360	10 dias	1	10 dias	731	15 dias	0	0	1092
MARZO	309	10 dias	1	10 dias	629	15 dias	0	0	939
TOTAL	1053		5		2020		0	0	3078

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015

TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2024	PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA	QUEJAS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA	SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES EN LA QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL SOLICITUDES POR TRIMESTRE
ENERO	417	10 dias	0	10 dias	828	15 dias	0	0	1245
FEBRERO	480	10 dias	0	10 dias	945	15 dias	0	0	1425
MARZO	369	10 dias	0	10 dias	630	15 dias	0	0	999
TOTAL	1266		0		2403		0	0	3669

COMPARATIVO TOTAL PQR'S PRIMER TRIMESTRE 2023 - 2024



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 dispuesto 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 término de diez (10) días siguientes a su recepción, al igual las reclamaciones deben resolverse en término 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 transparencia 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 primer trimestre del año 2023 contamos con un total de usuarios facturados de 337.848; y para el 2024 se facturan 358.338 (información de usuarios facturados a Febrero de 2024). Lo que evidencia que la empresa ha facturado 20.490 usuarios más, que en el mismo periodo del 2023. El total de usuarios para el primer trimestre, creció en un 6.06% respecto al primer trimestre del periodo del 2023.

También se puede evidenciar que, en el primer trimestre del 2024, se interpusieron ante la empresa; 591 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 primer trimestre del 2024; respecto al mismo periodo del año 2023 fue del 19.2 %.

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 P.Q.R's, y garantizando una atención personalizada y con solución inmediata.

Cordial saludo,



WILIAN QUIROGA VARGAS

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