

430- 8716

Ibagué, 14 de agosto de 2025

Ingeniero

CARLOS ANDRES CAMACHO

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 segundo trimestre periodos 2024 y 2025 de Peticiones, Quejas y Reclamos, en cumplimiento a los criterios establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las TIC, *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014¹ y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”* para

- 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
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

¹ Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

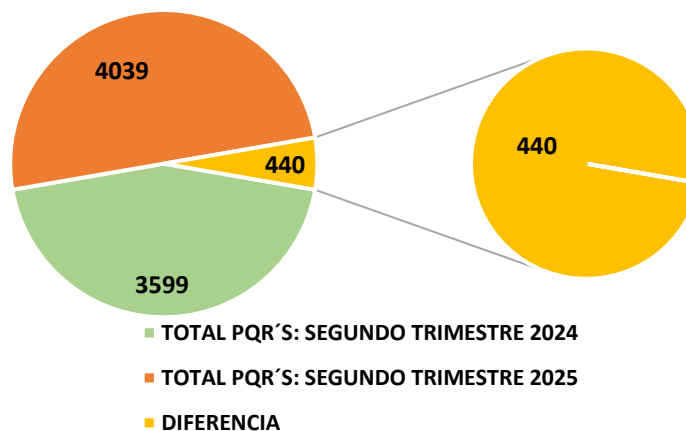
INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 1519 DE 2020

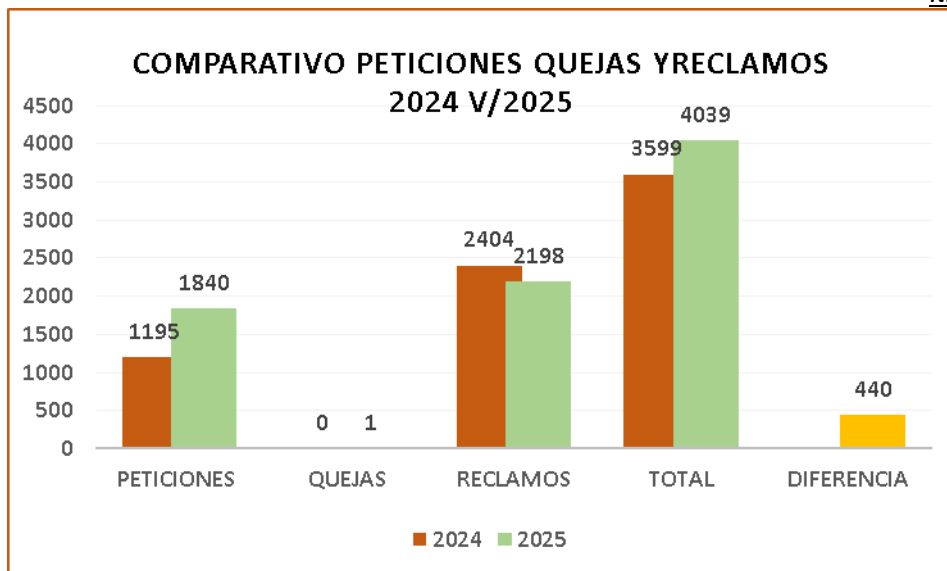
| TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2024 | PETICIONES | TIEMPO DE RESPUESTA | QUEJAS | TIEMPO DE RESPUESTA | RECLAMOS | TIEMPO DE RESPUESTA | SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION | SOLICITUDES EN LA QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION | TOTAL SOLICITUDES POR TRIMESTRE |
|---------------------------------------|-------------|------------------------|----------|------------------------|-------------|------------------------|---|--|---------------------------------------|
| ABRIL | 416 | 10 días | 0 | 10 días | 903 | 15 días | 0 | 0 | 1319 |
| MAYO | 461 | 10 días | 0 | 10 días | 894 | 15 días | 0 | 0 | 1355 |
| JUNIO | 318 | 10 días | 0 | 10 días | 607 | 15 días | 0 | 0 | 925 |
| TOTAL | 1195 | | 0 | | 2404 | | 0 | 0 | 3599 |

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 1519 DE 2020

| TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2025 | 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 |
|---------------------------------------|-------------|------------------------|----------|------------------------|-------------|------------------------|---|--|---------------------------------------|
| ABRIL | 653 | 10 días | 0 | 10 días | 770 | 15 días | 0 | 0 | 1423 |
| MAYO | 634 | 10 días | 1 | 10 días | 782 | 15 días | 0 | 0 | 1417 |
| JUNIO | 553 | 10 días | 0 | 10 días | 646 | 15 días | 0 | 0 | 1199 |
| TOTAL | 1840 | | 1 | | 2198 | | 0 | 0 | 4039 |

COMPARATIVO PQR'S SEGUNDO TRIMESTRE 2024-2025





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 en la respuesta a las reclamaciones para ser atendidas 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 P.Q.R'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 segundo trimestre del año 20254 contamos con un total de usuarios facturados de 541.776; y para el 2025 se facturan 560.451 (información de usuarios facturados a junio de 2025). Lo que evidencia que la empresa ha facturado 18,675 usuarios más, que al término del segundo trimestre del periodo de 2024. El total de usuarios para el segundo trimestre, creció en un 3.45% respecto al segundo trimestre del periodo del 2024.

También se puede evidenciar que, en el segundo trimestre del 2025, se interpusieron ante la Empresa; 440 P.Q.R's más, que en el mismo periodo del año anterior.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado; el incremento de P.Q.R's presentadas ante la empresa durante el segundo trimestre del 2025; respecto al mismo periodo del año 2024 fue del 12.2 %.

Con la finalidad de seguir dentro de los parámetros que conllevan a resultados favorables en la gestión, de acuerdo a lo reflejado 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.

Cordialmente,



LILIANA GONZÁLEZ MORA
Profesional Especializado III
Atención al Cliente y PQR

Proyectó: Amparo Gómez Solórzano.
Técnico 01 Atención al Cliente y P.Q.R

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