

430-00685

Ibagué, 22 enero de 2026

Ingeniero
CARLOS ANDRES CAMACHO ACUÑA
 Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas
 E-Mail: sistemas@ibal.gov.co
IBAL S.A. ESP. OFICIAL
 Ciudad

ASUNTO: RESPUESTA OFICIO 650-009 -21/1/2026 -INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY DE TRANSPARENCIA 1712/2014 Y RESOLUCIÓN 3564 DEL 2015

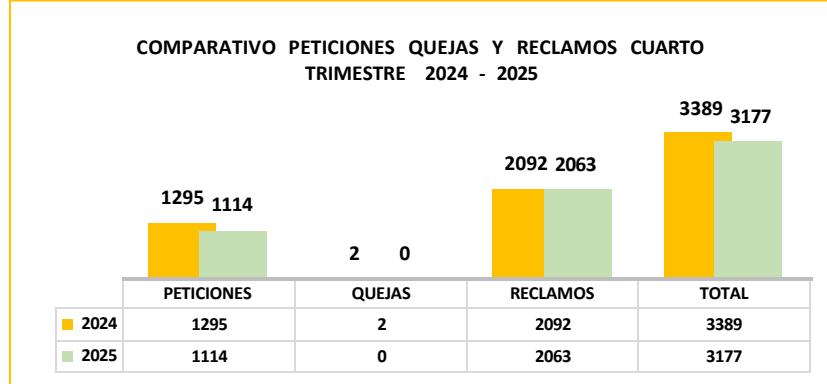
Cordial Saludo.

De conformidad con el No. oficio 650-009 del 21 de enero de 2026, referente a la actualización de Pagina Web-MIPG- Índice de Trasparencia y Acceso a la Información- ITA, remitimos informe vigencia 2025 y el comparativo del cuarto 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”*

De la información requerida de la vigencia 2025:

- El número de solicitudes recibidas: 15169
- El número de solicitudes que se trasladaron a otra institución: 0
- El tiempo de respuesta a cada solicitud:
 - Peticiones y quejas: 10 días
 - Reclamaciones : 15 días
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0

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.



Detalle Comparativo Peticiones Quejas Y Reclamos Cuarto Trimestre 2024 - 2025

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 1519 DE 2020									
TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE 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
OCTUBRE	450	10 dias	0	10 dias	690	15 dias	0	0	1140
NOVIEMBRE	422	10 dias	0	10 dias	785	15 dias	0	0	1207
DICIEMBRE	423	10 dias	2	10 dias	617	15 dias	0	0	1042
TOTAL	1295		2		2092		0	0	3389

Fuente: Software de Facturación Comercial SOLIN.

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 1519 DE 2020									
TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE 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
OCTUBRE	492	10 dias	0	10 dias	791	15 dias	0	0	1283
NOVIEMBRE	356	10 dias	0	10 dias	668	15 dias	0	0	1024
DICIEMBRE	266	10 dias	0	10 dias	604	15 dias	0	0	870
TOTAL	1114		0		2063		0	0	3177

Fuente: Software de Facturación Comercial SOLIN.

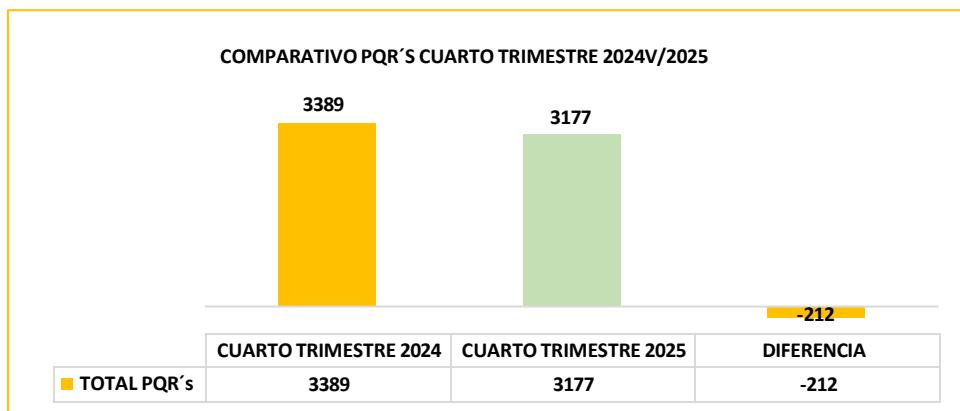
Análisis comparativo cuarto trimestre 2024-2025.

En términos generales, el análisis comparativo de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), permite concluir que durante el cuarto trimestre de 2025 se presentó una reducción global en el número de

PQR, representado en un 6.3% frente al mismo periodo del año 2024

A este punto, es preciso señalar, que conforme a la competencia funcional de la Oficina de Atención al Cliente y PQR, contemplada en el artículo 153 y siguientes de la Ley 142 de 1994 y el procedimiento administrativo dispuesto en el Ley 1437 de 2011, se han atendido en su totalidad las PQRS presentadas por los diferentes Usuarios, decisiones administrativas conforme a derecho, garantizado el derecho fundamental al debido proceso, y derecho a la defensa que le asiste a los Usuarios, cumpliendo con el núcleo esencial de derecho de petición, sin que a la fecha se configure per se Silencio Administrativo alguno.

Específicamente en relación al comparativo del cuarto trimestre 2024- 2025 podemos evidenciar la disminución en el numero total de solicitudes recibidas.



Durante el cuarto trimestre del 2024(octubre a diciembre), se registró un total de 3.389 solicitudes de Peticiones, Quejas y reclamos (PQR), mientras que en el mismo periodo del año 2025 se contabilizaron 3.177 solicitudes, evidenciándose una disminución de 212 solicitudes, equivalente a una reducción aproximada del 6.3%.

Del mismo modo, resulta importante informar que respecto al crecimiento de usuarios para el año 2025, respecto vigencia 2024, de acuerdo con la información reportada por el grupo de facturación, tuvo el siguiente comportamiento: para el cuarto trimestre del año 2024 contamos con un total de usuarios facturados de 184.731; y para el 2025 se facturan 190.844 (información de usuarios facturados a noviembre de 2025), lo que evidencia que la empresa ha facturado 6.113 usuarios más, que al término del cuarto trimestre del periodo de 2024. El total de usuarios para el cuarto trimestre, creció en un 3.31% respecto al cuarto trimestre del periodo del 2024.

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

Cordialmente,



MÓNICA PAOLA DÍAZ DIAZA

Profesional Especializado Grado III (E)
Gestión Atención al Cliente y PQR

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

CC: Dr. Iván Alfredo quesada Amaya - director Comercial y Servicio al Cliente