



Centros de Atención Personalizada C.A.P.
 Carrera Sta. Calle 40 Esquina
 Sede Institucional
 Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
 Canales de Atención:
 116 / (608) 270 8103 / 3167037777 Ibagué – Tolima
 ventanilla.unica@ibal.gov.co
Nit. 800.089.809.6

430-04587
 Ibagué, 5 mayo de 2026

Ingeniero
CARLOS ANDRES CAMACHO ACUÑA
 Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas
sistemas@ibal.gov.co

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 la obligación legal de realizar la actualización de Pagina web-MIPG- Índice de Traspacidad y Acceso a la Información- ITA, remitimos informe comparativo del primer trimestre periodos 2025 y 2026 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

1. El número de solicitudes recibidas
2. El número de solicitudes que se trasladaron a otra institución
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Detalle Comparativo Peticiones Quejas y Reclamos Primer Trimestre 2025 – 2026

| INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 1519 DE 2020 | | | | | | | | | |
|---|-------------|---------------------|----------|---------------------|-------------|---------------------|--|---|---------------------------------|
| TRIMESTRE ENERO A MARZO 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 SOLUCITUDES POR TRIMESTRE |
| ENERO | 513 | 10 días | 1 | 10 días | 749 | 15 días | 0 | 0 | 1263 |
| FEBRERO | 482 | 10 días | 0 | 10 días | 850 | 15 días | 0 | 0 | 1332 |
| MARZO | 547 | 10 días | 0 | 10 días | 854 | 15 días | 0 | 0 | 1401 |
| TOTAL | 1542 | | 1 | | 2453 | | 0 | 0 | 3996 |

Fuente: Software de Facturación Comercial SOLIN.

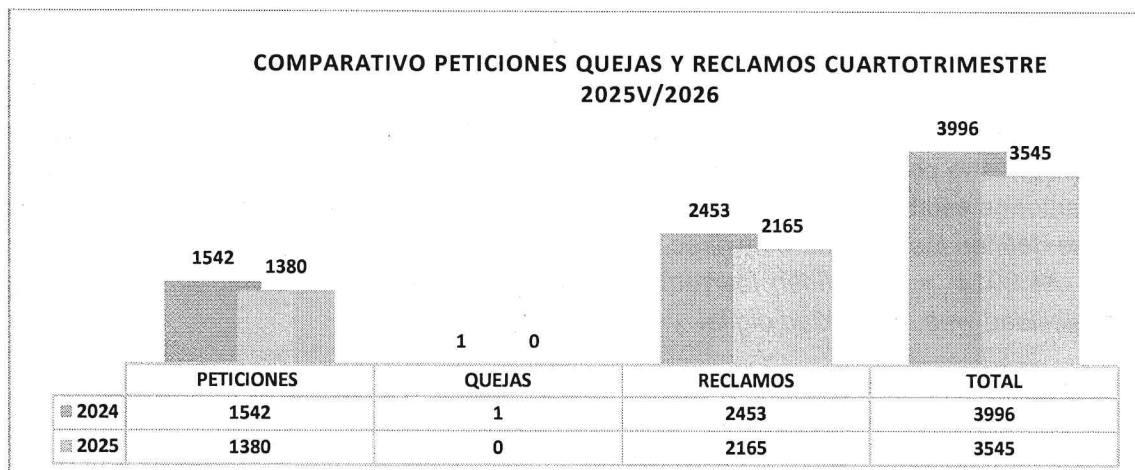
www.ibal.gov.co
 f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal ↻ Ibalsaes



Handwritten signature and date: Camacho Acuña 31/05/2026 3:45 PM

| INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 1519 DE 2020 | | | | | | | | | |
|---|-------------|------------------------|----------|------------------------|-------------|------------------------|---|--|--|
| TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2026 | 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 SOLICITUDES POR TRIMESTRE |
| ENERO | 481 | 10 días | 0 | 10 días | 760 | 15 días | 0 | 0 | 1241 |
| FEBRERO | 441 | 10 días | 0 | 10 días | 694 | 15 días | 0 | 0 | 1135 |
| MARZO | 458 | 10 días | 0 | 10 días | 711 | 15 días | 0 | 0 | 1169 |
| TOTAL | 1380 | | 0 | | 2165 | | 0 | 0 | 3545 |

Fuente: Software de Facturación Comercial SOLIN.



Análisis comparativo cuarto trimestre 2025 - 2026.

En términos generales, el análisis comparativo de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), permite concluir que durante el primer trimestre de 2026 se presentó una reducción global en el número de PQR, representado la disminución de 12.7% frente al mismo periodo del año 2025.

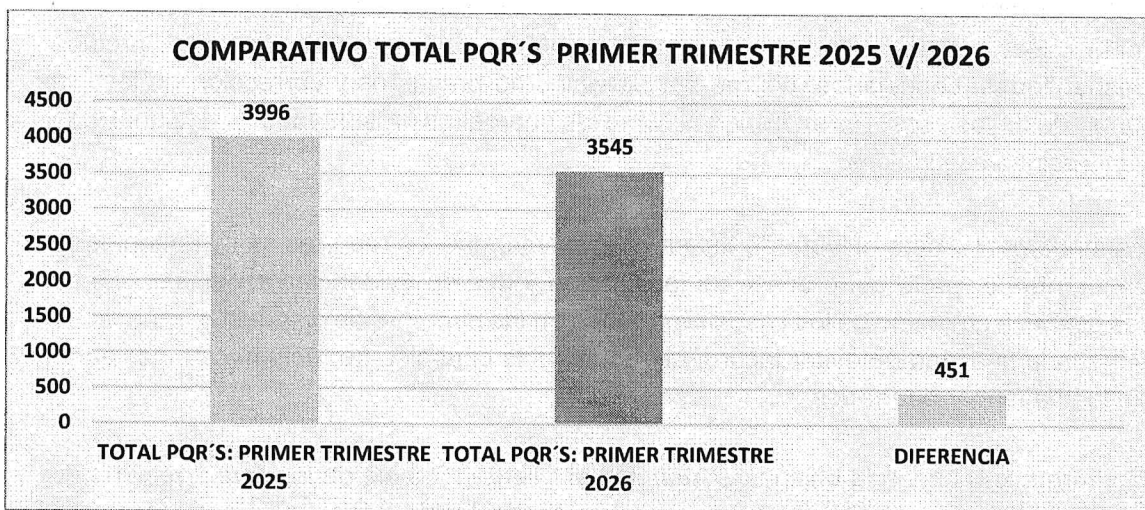
Es oportuno señalar, que conforme a la competencia funcional de la Oficina de Atención al Cliente y PQR, conforme lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 y el procedimiento administrativo dispuesto en el Ley 1437 de 2011, se han atendido en su totalidad las PQRS presentadas por los diferentes usuarios mediante decisiones administrativas conforme a derecho, garantizado el derecho fundamental al debido proceso y el derecho a la defensa que le asiste a los usuarios, cumpliendo con el núcleo

www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial | Ibal SA ESP | Ibaloficial | Ibal | Ibalsaes

esencial de derecho de petición, sin que a la fecha se configuren sanciones por Silencio Administrativo Positivo.

Específicamente en relación con el comparativo del primer trimestre 2025- 2026 podemos evidenciar la disminución en el número total de solicitudes recibidas.



Durante el primer trimestre del 2025(enero a marzo), se registró un total de 3.996 solicitudes de Peticiones, Quejas y reclamos (PQR), mientras que en el mismo periodo del año 2026 se registraron 3.545 solicitudes, evidenciándose una disminución de 451 solicitudes, equivalente a una reducción aproximada del 12.7%.

Del mismo modo, resulta importante informar que, para el año 2026 respecto vigencia 2025, de acuerdo con la información reportada por el grupo de facturación, el crecimiento de usuarios tuvo el siguiente comportamiento:

Para el primer trimestre del año 2025 contamos con un total de usuarios facturados de 185.751;

Para el 2026 se facturaron a marzo de 2026, un total de 194.026 (por periodo), lo que evidencia que la empresa ha facturado 8.275 usuarios más que al término del primer trimestre del periodo de 2025.



Centros de Atención Personalizada C.A.P.
Carrera Sta. Calle 40 Esquina
Sede Institucional
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
Canales de Atención:
116 / (608) 270 8103 / 3167037777 Ibagué – Tolima
ventanilla.unica@ibal.gov.co
Nit. 800.089.809.6

Podemos concluir que el total de usuarios para el primer trimestre, creció en un 4.45% respecto al primer trimestre del periodo del 2025 y las PQR disminuyeron en un 12,7%.

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, cobros por servicios no prestados y corrección de lectura por parte de los asesores en 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 mediante la solución inmediata.

Cordialmente,

LILIANA GONZALEZ MORA
Profesional Especializado III
Líder Atención al Cliente y PQR

Proyecto: Amparo Gómez Solórzano- Técnico I

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

» www.ibal.gov.co «

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal ↻ IbalSAESP

