IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena
LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co

Oficio No. 430-04046
Ibagué, 16 de marzo de 2020

Ingeniero
GERARDO CAMPOS MOLINA
Profesional Especializado Grado III (e)
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 Trasparencia 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 primer trimestres del año 2019 y 2020 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:

a- El número de solicitudes recibidas

b- El número de solicitudes que se trasladaron a otra institución

c- El tiempo de respuesta a cada solicitud

d- 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 2019	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
ENERO	217	10 días	2	10 días	1381	15 días	0	0	1600
FEBRERO	247	10 días	0	10 días	1238	15 días	0	0	1485
MARZO	269	10 días	1	10 días	1234	15 días	0	0	1504
TOTAL	**733**		**3**		**3853**				**4589**

IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena
LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015									
TRIMESTRE ENERO A MARZO 2020	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
ENERO	377	10 días	0	10 días	1159	15 días	0	0	1536
FEBRERO	267	10 días	0	10 días	916	15 días	0	0	1183
MARZO	273	10 días	0	10 días	632	15 días	0	0	905
TOTAL	**917**		**0**		**2707**				**3624**

Si analizamos las cifras del primer trimestre del 2020, (enero, febrero y marzo), con respecto a las cifras del primer trimestre del año anterior, vemos que hay una disminución significativa de 965 reclamaciones, esto obedece a las acciones que se han implementado durante la actual vigencia dentro del plan de acción, como son realizar comités y trabajo conjunto con las áreas técnicas de acueducto, alcantarillado, control perdidas, matrículas y facturación, mediante los cuales se analizan los diferentes factores de reclamación, tratando de definir estrategias para disminuir el volumen de reclamaciones, por lo cual este trimestre se ven resultados satisfactorios.

Cordial saludo,

LILIANA GONZALEZ MORA
Profesional Especializado Grado 3
Líder Gestión Atención al Cliente y PQR (E)

Proyectó: Amparo Gómez - Técnico 01