IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2
CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – ventanilla.unica@ibal.gov.co

Oficio No. 430 - 05461

Ibagué, 19 de Mayo de 2021

Ingeniero CARLOS DARIO MARULANDA
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 cuarto trimestre periodos 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:

- 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											
CUARTO TRIMESTRE 2019	**PETICIONES**	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**QUEJAS**	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**RECLAMOS**	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**RECURSOS**	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION**	**SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION**	**TOTAL SOLICITUDES POR TRIMESTRE**
OTUBRE	11	10	4	10	1490	15	136	15	0	0	**1641**
NOVIEMBRE	19	10	2	10	1151	15	131	15	0	0	**1303**
DICIEMBRE	27	10	14	10	1079	15	98	15	0	0	**1218**
TOTAL	**57**		**20**		**3720**		**365**		**0**	**0**	**4162**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - RESOLUCION 3564 DE 2015											
CUARTO TRIMESTRE 2020	**PETICIONES**	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**QUEJAS**	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**RECLAMOS**	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**RECURSOS**	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION**	**SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION**	**TOTAL SOLICITUDES POR TRIMESTRE**
OCTUBRE	303	10	3	10	1037	15	102	15	0	0	**1445**
NOVIEMBRE	263	10	4	10	780	15	112	15	0	0	**1159**
DICIEMBRE	218	10	3	10	661	15	76	15	0	0	**958**
TOTAL	784		10		2478		290		0	0	**3562**

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 cuarto trimestre del año 2020 contamos con un total de usuarios facturados de 154.971; lo que evidencia que la empresa facturo 3.002 usuarios mas, que en el mismo periodo del año 2019. Sin embargo en el cuarto trimestre del 2020 se interpusieron ante la empresa, 600 PQR's menos que en el mismo periodo del año anterior.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado; la reducción de PQR's que se presentaron ante la empresa durante el cuarto trimestre del 2020; respecto al mismo periodo del año 2019 fue del 14%.

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, que nos permita trabajar por brindar soluciones inmediatas a nuestros usuarios y brindar información clara y precisa a sus inquietudes.

Cordial saludo,

WILLINTON JARAMILLOHERRERA
Profesional especializado Grado 03
Gestión de Atención al Cliente y P.Q.R.
IBAL S.A. E.S.P. Oficial
C.C Dr. Oscar Andrés Gutiérrez Director Comercial y Servicio al Cliente