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. 430-11093

Ibagué, 13 de octubre 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 tercer trimestre periodos 2020 y 2021; 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									
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 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
JULIO	644	10 dias	0	10 dias	1903	15 dias	0	0	2547
AGOSTO	341	10 dias	0	10 dias	1291	15 dias	0	0	1632
SEPTIEMBRE	360	10 dias	1	10 dias	1330	15 dias	0	0	1691
TOTAL	1345		1		4524				5870

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015									
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2021	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
JILIO	278	10 dias	0	10 dias	796	15 dias	0	0	1074
AGOSTO	240	10 dias	0	10 dias	819	15 dias	0	0	1059
SEPTIEMBRE	350	10 dias	0	10 dias	812	15 dias	0	0	1162
TOTAL	868		0		2427				3295

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 tercer trimestre del año 2020 contamos con un total de usuarios facturados de 154.105 y para el 2021 se facturaron 159.546, lo que evidencia que la empresa facturo 5441 usuarios más, que en el mismo periodo del año 2020. Como podemos apreciar en el tercer trimestre del 2021 se interpusieron ante la empresa -2575 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 tercer trimestre del 2021; respecto al mismo periodo del año 2020 fue del 44%.

Con la finalidad de seguir obteniendo resultados favorables en la gestión, y que estos se vean reflejados 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 reportar ante el proceso de facturación, las soluciones directas generadas a las reclamaciones por cobro por promedio 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.

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 Alberto Huertas Moreno Director Comercial y Servicio al Cliente