Oficio No. 430-7194

Ibagué, 6 de junio 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 Segundo 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 ABRIL A JUNIO 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
ABRIL	197	10 dias	1	10 dias	420	15 dias	0	0	618
MAYO	342	10 dias	0	10 dias	402	15 dias	0	0	744
JUNIO	434	10 dias	0	10 dias	873	15 dias	0	0	1307
TOTAL	973		1		1695				2669

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015									
TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 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
ABRIL	464	10 dias	2	10 dias	763	15 dias	0	0	1229
MAYO	369	10 dias	0	10 dias	794	15 dias	0	0	1163
JUNIO	275	10 dias	0	10 dias	964	15 dias	0	0	1239
TOTAL	1108		2		2521				3631

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 segundo trimestre del año 2021, (Abril, Mayo, Junio) contamos con un total de usuarios facturados de 158.314; lo que evidencia que la empresa facturo 4.831 usuarios más, que, en el mismo periodo del año 2020, lo que permite evidenciar que, con este aumento de usuarios, las peticiones se incrementarían también, teniendo como

incidencia la declaratoria de emergencia por el COVID 19,desde el mes de marzo del año anterior; no obstante , la empresa adopto otros canales de atención personalizada y durante este trimestre, se lograron realizar 550 tramites directos, con usuarios que accedieron al chat virtual de la empresa, mecanismo que ha sido calificado positivamente en la prestación de del servicio al cliente, la oficina de atención al cliente adopta 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. Felipe Andrés Calderón Quiroga.
Director Comercial y Servicio al Cliente.

Proyectó: Amparo Gómez - Técnico 01