IBAL
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Nit. 800089809-6

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- 6824
Ibagué, 13 julio de 2020

Ingeniero
CARLOS DARIO MARULANDA
Profesional Especializado Grado III
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

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 trimestres del año 2019 y 2020 de Peticiones, Quejas y Reclamos, recepcionados por la Empresa, en cumplimiento a los criterios establecidos en la Resolución 3564 de 2015.

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015									
TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 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
ABRIL	215	10 dias	1	10 dias	1217	15 dias	0	0	1433
MAYO	285	10 dias	4	10 dias	1164	15 dias	0	0	1453
JUNIO	222	10 dias	1	10 dias	919	15 dias	0	0	1142
TOTAL	722		6		3300				4028

IBAL
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Nit. 800089809-6

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 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	188	10 dias	1	10 dias	418	15 dias	0	0	607
MAYO	322	10 dias	0	10 dias	401	15 dias	0	0	723
JUNIO	416	10 dias	0	10 dias	868	15 dias	0	0	1284
TOTAL	926		1		1687				2614

Si analizamos las cifras del primer trimestre del 2020, (Abril, Mayo y Junio), con respecto a las cifras del primer trimestre del año anterior, vemos que hay una disminución significativa de 1.414 reclamaciones, esto obedece a que a partir de la declaración de emergencia sanitaria a causa Covid - 19, a las medidas decretas por el gobierno nacional y municipal, para la prevención y mitigación del la propagación del virus, la Empresa cerro el punto presencial de atención al usuario, lo que influyo directamente en la reducción de la interposcion de los diferentes PQR, por el tiempo que duro la adaptación de nuestros usuarios a las nuevas plataformas electrónicas implemetadas por el IBAL SA ESP OFICAL en virtud del decreto 491 de 2020.

Cordialmete,

JOHANNA Ma. CAZARES HERNANDEZ
Gestión de Atención al Cliente y P.Q.R. (E)

C.C Dr. Oscar Andrés Gutiérrez. Director Comercial y Servicio al Cliente

Proyecto: Amparo Gómez S - Tecnico 1