430-00253

Ibagué, 08 de Enero de 2020

Ingeniero:
CARLOS DARIO MARULANDA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO III (E)
LIDER GRUPO TECNOLÓGICO Y DE SISTEMAS
IBAL S. A. E.S.P OFICIAL
Ciudad

REF. Informe de peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con la ley de trasparencia 1712/2014 y Resolución 3564 del 2015

Cordial Saludo.

De conformidad al 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 de los dos últimos trimestres del año 2019 de Peticiones, Quejas y Reclamos, en cumplimiento a los criterios establecidos en la Resolución 3564 de 2015, que señala que se debe publicar un informe de la totalidad de Peticiones, Quejas, Reclamos , denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida, 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									
TERCER TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 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
JULIO	383	10 días	2	10 días	1345	15 días	0	0	1730
AGOSTO	269	10 días	2	10 días	1077	15 días	0	0	1348
SEPTIEMBRE	334	10 días	2	10 días	1137	15 días	0	0	1473
TOTAL	986		6		3559		0	0	4551

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 3564 DE 2015									
CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE 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
OCTUBRE	332	10 días	1	10 Días	1177	15 días	0	0	1510
NOVIEMBRE	255	10 días	0	10 Días	912	15 días	0	0	1167
DICIEMBRE	190	10 días	0	10 Días	731	15 días	0	0	921
TOTAL	777		1		2820		0	0	3598

Como se puede apreciar para el cuarto trimestre del 2019, se presentó una disminución significativa de 953 reclamaciones con respecto al trimestre del periodo anterior (julio, agosto y septiembre 2019), Analizando las cifras en este contexto podemos señalar como relevante la disminución, lo que muestra una actividad bien importante orientada a definir estrategias para la disminución de las reclamaciones a través del análisis de las estadísticas de reclamación y el trabajo conjunto que se realiza con las áreas de acueducto, alcantarillado, control perdidas, matrículas y facturación.

Cordial saludo,

WILLIAM QUIROGA VARGAS
Profesional Especializado Grado 3
Líder Gestión Atención al Cliente y PQR (E)

C.C Oscar Gutiérrez - Directora Comercial y Servicio al Cliente
Proyectó: Amparo Gómez - Técnico 01