

430-7960

Ibagué, 10 de agosto de 2026

Ingeniero

CARLOS ANDRES CAMACHO ACUÑA

Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas

sistemas@ibal.gov.co

ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY DE TRANSPARENCIA 1712/2014 Y RESOLUCIÓN 3564 DEL 2015

Cordial Saludo.

De conformidad con la obligación legal de realizar la actualización de Pagina web-MIPG-Índice de Transparencia y Acceso a la Información- ITA, remitimos informe comparativo del segundo trimestre periodos 2025 y 2026 de Peticiones, Quejas y Reclamos, en cumplimiento a los criterios establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las TIC, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014¹ y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, para:

- 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

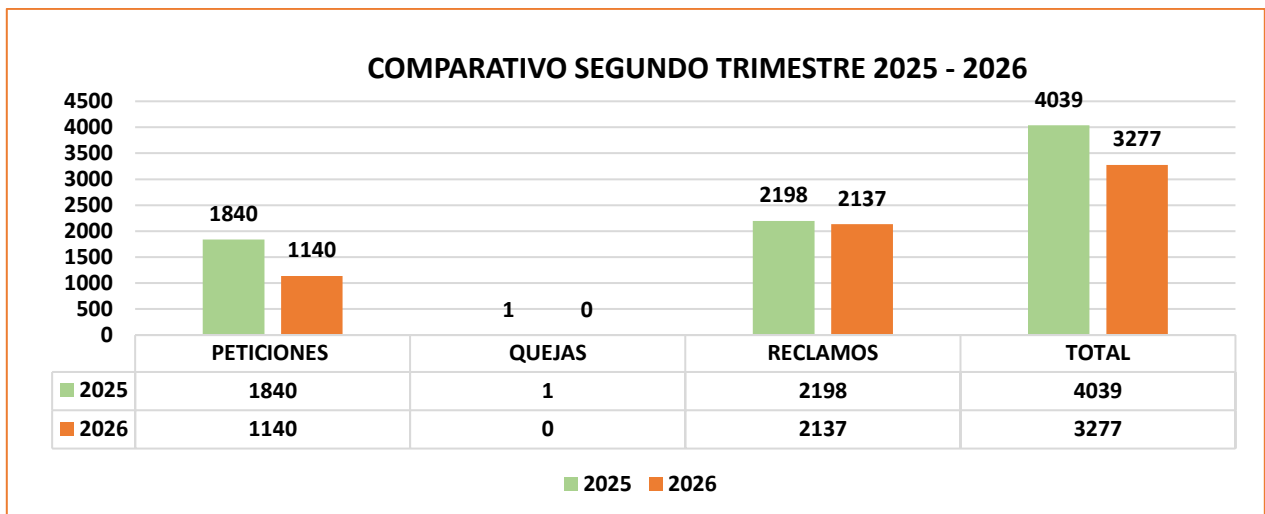
Detalle Comparativo Peticiones Quejas Y Reclamos Segundo Trimestre 2025 – 2026

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 1519 DE 2020									
TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2025	PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA	QUEJAS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA	SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES EN LA QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL SOLICITUDES POR TRIMESTRE
ABRIL	653	10 días	0	10 días	770	15 días	0	0	1423
MAYO	634	10 días	1	10 días	782	15 días	0	0	1417
JUNIO	553	10 días	0	10 días	646	15 días	0	0	1199
TOTAL	1840		1		2198		0	0	4039

¹ Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESOLUCION 1519 DE 2020									
TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2026	PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA	QUEJAS	TIEMPO DE RESPUESTA	RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA	SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES EN LA QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL SOLICITUDES POR TRIMESTRE
ABRIL	391	10 días	0	10 días	873	15 días	0	0	1264
MAYO	388	10 días	0	10 días	725	15 días	0	0	1113
JUNIO	361	10 días	0	10 días	539	15 días	0	0	900
TOTAL	1140		0		2137		0	0	3277

Fuente: Software de Facturación Comercial SOLIN.



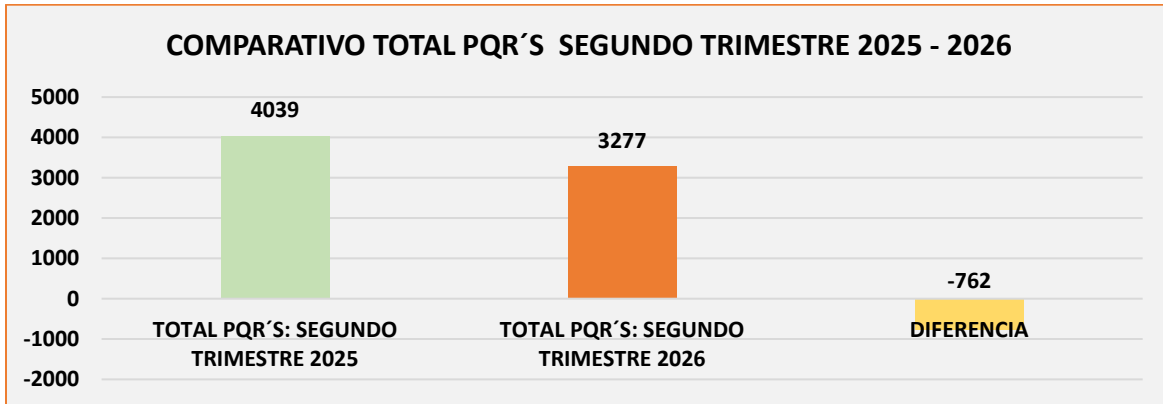
Análisis comparativo segundo trimestre 2025 - 2026.

En términos generales, el análisis comparativo de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), permite concluir que durante el segundo trimestre de 2026 se presentó una reducción global en el número de PQR, representado en un 23.3% frente al mismo periodo del año 2025.

Es oportuno señalar, que conforme a la competencia funcional de la Oficina de Atención al Cliente y PQR, conforme lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 y el procedimiento administrativo dispuesto en el Ley 1437 de 2011, se han atendido en su totalidad las PQRS presentadas por los diferentes usuarios mediante decisiones administrativas conforme a derecho, garantizado el derecho fundamental al debido proceso y el derecho a la defensa que le asiste a los usuarios, cumpliendo con el núcleo esencial de

derecho de petición, sin que a la fecha se configuren sanciones por Silencio Administrativo Positivo.

Específicamente en relación al comparativo del segundo trimestre 2025- 2026 podemos evidenciar la disminución en el número total de solicitudes recibidas.



Durante el segundo trimestre del 2025(abril a junio), se registró un total de 4.039 solicitudes de Peticiones, Quejas y reclamos (PQR), mientras que en el mismo periodo del año 2026 se registraron 3.277 solicitudes, evidenciándose una disminución de 762 solicitudes, equivalente a una reducción aproximada del 23.3%.

Del mismo modo, el grupo de facturación informa que frente al crecimiento de usuarios que durante el segundo trimestre de 2025 se registró un total de 186,756 usuarios facturados, mientras que en 2026 la cifra aumentó a 194,446, lo cual representa un incremento de 7,690 usuarios facturados respecto al término del segundo trimestre del año anterior.

Podemos concluir que el total de usuarios para el segundo trimestre del 2026, creció en un 4.0% respecto al segundo trimestre del periodo del 2025, y las PQR disminuyeron en un 23.3%.

Con la finalidad de seguir dentro de los parámetros que conllevan a resultados favorables en la gestión, de acuerdo a lo reflejado 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 seguir reportando ante el proceso de facturación, las soluciones directas, reclamaciones por cobro por promedio, predios deshabitados, congelados, cobros por servicios no prestados y corrección de lectura por parte de los asesores en front, así como las anomalías presentadas por los analistas y profesionales jurídicos..



Centros de Atención Personalizada C.A.P.

Carrera 5 No. 40-12. Edificio Caracolí

Sede Institucional

Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola

Canales de Atención:

116 / (608) 270 8103 / 3167037777 Ibagué – Tolima

ventanilla.unica@ibal.gov.co

Nit. 800.089.809.6

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 mediante la solución inmediata.

Cordialmente,

LILIANA GONZALEZ MORA

Profesional Especializado III

Atención al Cliente y PQR

Proyecto: Amparo Gómez Solórzano- Técnico I

CC: Dr. Iván Alfredo Quesada Amaya - director Comercial y Servicio al Cliente

» www.ibal.gov.co «

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal 🎵 Ibalsaesp

