La Verdad
Noticias del IBAL

20 años

Para referirse a la evolución histórica de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP Oficial, se reconoce el crecimiento de una organización que a través del tiempo se ha fortalecido en el ámbito de los servicios públicos domiciliarios. Para lograrlo, se requirió del compromiso de todo el talento humano, que desde los directivos hasta los operativos y de apoyo, han desempeñado sus funciones en pro del desarrollo institucional.

¿Tienes un PQR que presentar ante el IBAL?

Conoce los lugares, formas, horarios para presentar tus Peticiones, Quejas o Reclamos.

Pág. 3

Acueducto Complementario

Un proyecto de ciudad que avanza gracias al compromiso de la administración actual. Desde el 2016, se le apostó a sacar adelante éste proyecto que le ofrece más agua a Ibagué.

Pág. 6

Editorial

Nuestro compromiso seguirá siendo por la ciudad de Ibagué

Desde la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado – IBAL trabajamos día a día para seguir ofreciendo a los usuarios un servicios de calidad, continuidad y cobertura, ejecutando proyectos que nos permitan asegurar el servicio a los 149 mil usuarios.

A pesar de las coyunturas por las que ha tenido que pasar la empresa, quienes trabajamos en ella tenemos un compromiso con la ciudad y con cada uno de los ibaguereños, con la responsabilidad de mantener el servicio, pero sobre todo por concluir las diferentes obras que se vienen adelantando.

Para la Administración Municipal y el IBAL, el Acueducto Complementario sigue siendo una de las obras más importantes que recibirán los ibaguereños, pues gracias a esta, la ciudad podrá tener agua para las presentes y futuras generaciones, así mismo, seguiremos trabajando por el saneamiento básico de la ciudad, con la entrega de importantes colectores como lo son, La Guadaleja, Quintas 1 y 2 y Ferrocarril.

El equipo humano, tiene la disposición, profesionalismo y tiempo, para seguir mejorando el servicio al cliente de la empresa en nuestros puntos de atención al usuario, disminuyendo de manera significativa las peticiones, quejas y reclamos.

Es importante resaltar que seguiremos trabajando por mantener nuestras tres certificaciones, con un equipo humano consolidado, así como seguir siendo un referente nacional e internacional.

La Verdad
Noticias del IBAL

GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTÍNEZ
Alcalde de Ibagué
Presidente Junta Directiva

CIELO CONSTANZA MOICA
Gerente General (E) IBAL S.A. E.S.P. Oficial

JUNTA DIRECTIVA

JUAN MANUEL LOZANO RODRIGUEZ
Secretario de Gobierno Municipal

JOHANNA MARCELA BARBOSA ALFONSO
Secretaria de Salud Municipal

AMPARO BETANCOURT ROA
Secretaria Administrativa Municipal

SANDRA MILENA RUBIO CALDERÓN
Secretaria de Infraestructura Municipal

GLORIA ESPERANZA MILLÁN MILLÁN
Secretaria Jurídica Municipal

HÉCTOR EUGENIO CERVERA BOTERO
Secretario de Planeación Municipal

JUAN VICENTE ESPINOSA REYES
Secretario de Hacienda Municipal

YENNIFFER EDILMA PARRA MOSCOSO
Secretaria de Bienestar Social Municipal

MARLENY SÁNCHEZ MUÑOZ
Vocal de Control

Miembros de los Sindicatos

BENJAMÍN RICAURTE ALMANZA
Sintraibal

JORGE ELIECER HERNÁNDEZ
Sintraemsdes

OSCAR JULIÁN BARAJAS
Sintrofibal

JUAN ERNESTO ROJAS
Unibal

Oficina de Comunicaciones

ZAYRA TATIANA ORJUELA ARTUNDUAGA
Líder Oficina de Comunicaciones
y Relaciones Públicas

Redacción
Natalia Ortegón Díaz
Maria Camila Jaramillo Navarro

Fotografía
Mauricio Bentacourt

Diagramación y montaje
Andrea Ñustes Zabala

Apoyo
John Anderson Molina Sáenz

¿Tienes alguna PQR que presentar ante el IBAL?

Sabias que...

las Peticiones, Quejas y Reclamaciones que tengas ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado – IBAL, se pueden formular de forma escrita o verbal.

Puntos de Atención

- PAS Calle 39 (Carrera 5 # 39 – 30 – Barrio La Macarena)
  Horario: Lunes a Jueves: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
  Viernes: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
- PAS Barrio Ricaurte: (Carrera 11 Sur #20ª – 213 Local 101)
  Horario: Lunes a Jueves: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
  Viernes: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
- Centro de Atención Municipal Barrio el Salado: (Calle 144 # 8d – 82)
  Horario: Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 11:00 a.m. (Jornada Continua)
- Centro de Atención Municipal Barrio la Cima: (Carrera 24 sur diagonal 106)
  Horario: Martes y Jueves: 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Trámites:

- Duplicado de Factura. Se podrá solicitar a través del siguiente link http://190.107.23.34:8091/websolin/ o en alguno de nuestros puntos de atención presencial.

- Cambios de Datos Básicos en la Factura del Servicio.
Requisitos: Nombre, estrato, dirección, certificado de tradición y libertad no mayor a tres meses y fotocopia de la cédula.

- Matrícula Nueva e Independización en Viviendas de 1 o 2 Niveles
Requisitos: Copia de la factura (si es para independizar), certificado de tradición y libertad donde lo acredite propietario del inmueble (no mayor a 90 días), Impuesto predial, cédula del propietario, si no es propietario autorización firmada por el dueño, copia de la cédula del autorizado (Si es lote anexar copia de licencia de construcción).

- Solicitud de Congelación del Servicio
Requisitos: Estar a paz y salvo en la factura, ser propietario o contar con autorización, copia de la cédula del propietario y persona autorizada.

- Solcitud de Financiación:
Requisitos: Ser propietario o contar con autorización del propietario, copia de la cédula del propietario y persona autorizada, certificado de tradición y libertad no mayor a tres meses, cuota inicial del 10% para usuarios residenciales y 20% para los demás usos.

Servicios:

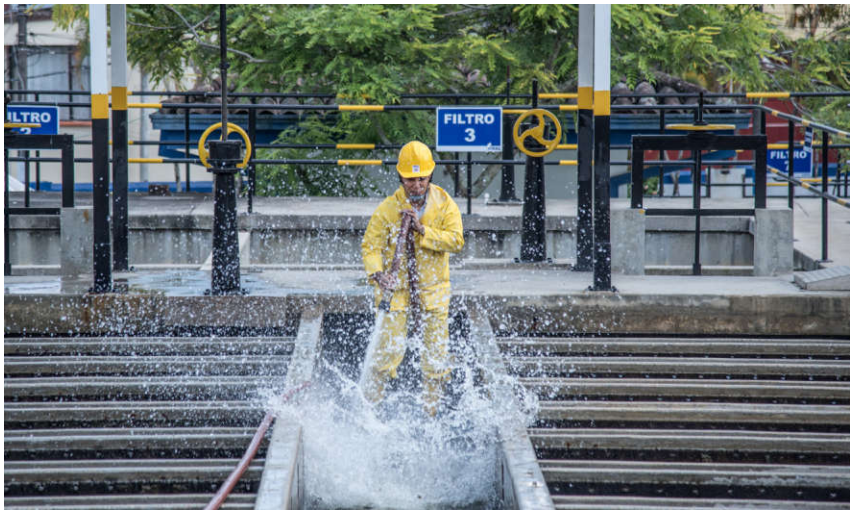
Entrega de Medidor para instalación por parte de la Empresa
Requisitos: Copia de los siguientes documentos: factura de compra del medidor, certificado de calibración, factura del servicio IBAL y fotocopia de la cédula del solicitante.

Solicitud del Servicio de Geófono (solo para detectar fugas imperceptibles de agua potable)
Requisitos: Diligenciar formato que se encuentra en la página web (https://www.ibal.gov.co/peticion-yo-reclamos) o en las instalaciones del PAS de la Calle 39.

Para descargar los formatos para presentar una PQR, puedes hacerlo a través del portal www.ibal.gov.co, en el siguiente link: https://www.ibal.gov.co/quejas-y-reclamos

Si tienes alguna duda, puedes consultar nuestro manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias a través del link https://www.ibal.gov.co/peticion-yo-reclamos

20 Años



La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP Oficial, a lo largo de la historia ha venido creciendo como prestadora de servicios públicos de acueducto y alcantarillado bajo diferentes tipos de organización, desde el año de 1908 hasta 1997, tuvo varias transformaciones: ACUATOLIMA (1959), ACUAIBAGUE (1974), EMPOLIMA (1977) EMPOIBAGUE S.A. (1977) IBAL (1989) y a partir del año 1998, se creó la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado, IBAL S.A. E.S.P. – Oficial, posicionada como la entidad descentralizada más importante del municipio de Ibagué y la empresa de servicios públicos más importante del departamento del Tolima, por su desarrollo operativo, tecnológico y administrativo, convirtiéndose en la base primordial para alcanzar el desarrollo empresarial y la expansión urbana de la ciudad de Ibagué.

Es por ello que la gestión de la empresa, se ha caracterizado por el cumplimiento de la misión, visión, objetivos del Sistema Integrado Integrado de Gestión, prestando los servicios de acueducto y alcantarillado, con calidad, continuidad y cobertura, contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la salud y seguridad de sus trabajadores, garantizando satisfacción al cliente.

El IBAL S.A E.S.P. Oficial, en el presente periodo gubernamental (2016 – 2019) se ha caracterizado por el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos planteados en pro del mejoramiento continuo.

Es por ello que resaltamos algunos de los principales impactos de la gestión:

- El IBAL en 2017 obtuvo por ICONTEC cuatro certificaciones: Calidad: ISO 9001: 2015, Ambiental: ISO 14001: 2015, Salud y Seguridad en el trabajo: OHSAS 18001: 2007 y NTC GP 1000: 2009, cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y técnicos, que permiten atender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes y demás partes interesadas, garantizando la eficiencia, eficacia, efectividad, transparencia y optimización de los recursos y procesos. Las cuales ha mantenido hasta el momento.

- Se ha venido trabajando en el aumento de la cobertura de las redes en el sistema de acueducto y alcantarillado del IBAL, para que todos los ibaguereños puedan disfrutar de un servicio con mejor calidad, logrando que la cobertura total de acueducto se encuentre en 99% para el año 2018 pasando de un 95% frente al año 2015.

- 100% entregada la obra de optimización de la bocatoma Combeima, donde se mejoraron las condiciones estructurales que permiten solucionar problemas de socavación, reforzar los cimientos de la infraestructura física y mejorar la capacidad de captación.

- 100% de ejecución de las obras de construcción bocatoma, puesta en funcionamiento y línea de aducción Quebrada Cay como fuente alterna del acueducto pasando de un abastecimiento de 240 l/s a 610 l/s.

- Para este año, se continúa con la construcción del mega proyecto del Acueducto Complementario con captación del río Coello-Cocora; una vez entre en funcionamiento, se garantizará el suministro de agua potable para una población cercana a 1.2 millones en la ciudad de Ibagué, con ello se dará solución a la problemática de desabastecimiento del servicio.

- Se ha contribuido al mejoramiento en la atención al usuario, a través de nuevos puntos de atención, en donde los usuarios han accedido a trámites y servicios integrales como: reclamaciones sobre facturación, prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, solicitudes de matrículas, entrega de medidores, acuerdos de pago y congelación del servicio, entre otros.

- Con un índice de riesgo de calidad del agua -IRCA- del 0.09%, el cual se ha mantenido durante toda la gestión, la empresa ofrece agua apta y óptima para el consumo humano.

Actualmente continuamos ejecutando importantes obras, dando cumplimiento a nuestro plan de acción con el fin de generar impactos positivos, para que los logros del IBAL se traduzcan en desarrollo, mejoramiento ambiental y bienestar para la comunidad Ibaguereña.

El Acueducto Complementario un proyecto que representa prosperidad, desarrollo y más agua potable para la ciudad de Ibagué

Desde el 2016, cuando se inició la presente administración el Alcalde de Ibagué, junto al Gerente de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - IBAL, priorizaron la meta de ofrecer más agua a la ciudad, por eso empezaron la puesta en marcha del Proyecto Acueducto Complementario con fuente alterna río Cocora.

Esta mega obra asegurará más agua de una fuente con niveles de turbiedad bajos, asegurando continuidad en el servicio de agua potable a los 149 mil usuarios que ahora se tienen en el IBAL y los nuevos que incluyen los habitantes de los barrios del sur y las zonas de expansión.

Se debe recordar que por la complejidad y costo del mismo, el proyecto está dividido en fases y etapas.

Actualmente, se desarrolla de la Fase I terminada hidráulicamente al 100%, el punto complementario de mitigación denominado PI 14, esta primera fase corresponde a la línea de conducción del Km 0 (Bocatoma Cocora) al Km 4 + 700. En este

En lo que se refiere a la Fase II, se ha dividido en tres etapas, en la primera se trabaja con cuatro frentes, la cual tiene como propósito asegurar la conducción del agua del río Cocora desde el km 4 + 700 (donde termina la fase I) hasta la Planta de Tratamiento de Agua Potable de la empresa en el barrio La Pola. La Fase II A, será la conducción de La Pola al tanque sur, respecto a la Fase II B, será la conducción del tanque Sur al tanque Boquerón.

Todos los esfuerzos de la Administración municipal y el IBAL, estan enfocados hacia terminar esta importante obra, que permitirá ofrecer un servicio de agua con calidad y continuidad y aumentando cobertura.

> “Solo en ésta administración se están viendo las obras de ejecución del Acueducto Complementario, después de 23 años de haberse planteado como una solución al problema del agua en Ibagué.”

Para tener en cuenta

Es la obra en infraestructura de acueducto más grande y más importante de los últimos 50 años.

Las fases en construcción están verificadas y avaladas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

EL IBAL, ofrece y continuará ofreciendo apoyo técnico a los acueductos comunitarios que así lo requieran.

Ibagué contaría con redundancia de oferta de agua potbale con 2400 litros por segundo, lo que le permitiria crecer hasta llegar a 1millón 600 mil habitantes.

El IBAL y la Administración Municipal continúan invirtiendo en el saneamiento básico de la ciudad

Para la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado – IBAL, el saneamiento básico de la ciudad sigue siendo una prioridad, teniendo en cuenta que la empresa actualmente cuenta con tres plantas de tratamiento de aguas residuales – PTAR que sólo permiten tratar el 13%. Ante ésta cifra, se viene trabajando de manera conjunta con la Alcaldía de Ibagué, y CORTOLIMA, en la construcción de nuevos colectores, así como en la proyección de dos nuevas PTAR.

Los trabajos por el saneamiento básico, iniciaron en el año 2017 con la construcción del Colector "El Sillón" una megaobra que se llevó a cabo con recursos de la administración municipal, con una inversión de $10Mil millones; durante este mismo año, gracias al convenio interadministrativo con Cortolima se puso la primera piedra del colector "La Guadaleja" con recursos de sobretasa ambiental por un valor de $5.317 millones.

Es importante resaltar que "La Guadaleja" está localizado al sur de la ciudad, área de influencia en los barrios Uribe Uribe, los Mártires, Alto de la Cruz y sector contiguo al Jardín Botánico de la Universidad del Tolima, con un total de 17.500 habitantes beneficiados.

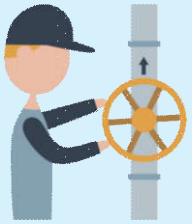
En el mes de Junio del presente año, se firmó el acta de inicio del convenio interadministrativo de asociación entre Cortolima y el IBAL, en donde se aunaron esfuerzos técnicos, económicos y logísticos, para contratar la construcción de los colectores "Las Quintas 1 y 2" y el mejoramiento y adecuación del colector "Ferrocarril", por un valor de $7.486 millones, impactando cerca de 6.480 habitantes de la zona.

.

> "Tomando como referencia la proyección que se tiene en temas de saneamiento básico este año se inició con la consultoría de estudios de alternativas, factibilidades y diseños de las PTAR "El Escobal y El País" con una inversión de 756 Millones provenientes de la sobretasa ambiental, esto, gracias a un nuevo convenio interadministrativo firmado entre CORTOLIMA y el IBAL"

Aproximadamente 1950 L/S de aguas residuales no están siendo tratadas y con la construcción de estos nuevos colectores, se podrían conectar a estas nuevas dos plantas, para ser utilizadas en el Proyecto de Agrópolis.

La construcción de los Colectores La Guadaleja, Quintas 1 y 2 y Ferrocarril se llevan a cabo producto del punto adicional de la sobretasa ambiental, aprobado por el concejo municipal mediante acuerdo 011 del 2016



La actual administración se ha caracterizado por el trabajo mancomunado que ha venido realizando con diferentes entidades públicas y privadas a nivel Nacional e Internacional que buscan el desarrollo de Ibagué, como una ciudad sostenible ambiental, económica y socialmente

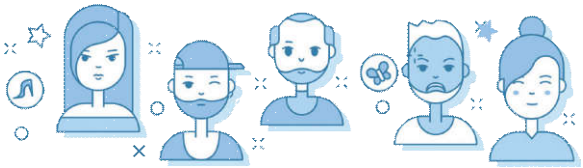
IBAL, referente para la superintendencia de servicios públicos

La superintendente, Natasha Avendaño junto con su equipo de trabajo visitó las instalaciones de la empresa, con el objetivo de conocer el avance de indicadores y la gestión del IBAL, informe que fue presentado por el Alcalde de Ibagué y la Gerente (e) "Ha sido una visita muy satisfactoria, llena de mucha información positiva de cómo ha avanzado el acueducto de Ibagué en este periodo y cuáles son los planes futuros." Resaltó la superintendente.

El IBAL calificada con 5.0 por la Contaduría General de la Nación

Calificada con la máxima valoración y ocupando el primer puesto en el Tolima en la categoría de empresas públicas, el IBAL, continúa siendo referente nacional y cumpliendo con lo que la Contaduría General de la Nación solicita en materia presupuestal y financiera. En el informe se presentan las calificaciones clasificando las entidades por regiones, el IBAL, se encuentra en la Región Central (Bogotá D.C., Boyacá, Cundinamarca, Huila y Tolima), el promedio por la región fue de 4,60 y el Tolima tuvo un promedio de 4,44.

El IBAL celebra el Día Nacional del Usuario y Vocal de Control 2019



El IBAL como todos los años, el 11 de julio de 2019, en tres de sus Puntos de Atención y Servicio, hizo un reconocimiento al importante rol de los ciudadanos en la gestión y vigilancia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país y la labor que desempeñan los vocales de control, celebrando con ellos el Día Nacional del Usuario y Vocal de Control. La jornada fue recibida por parte de nuestros usuarios con gran entusiasmo. En los puntos compartimos un detalle y amabilidad a mil usuarios.

El IBAL ofrece Agua Potable al 100% de sus usuarios, el cual corresponde al 85% de la población Ibaguereña

Es importante mencionar que el 15% restante de los ciudadanos están por fuera del perímetro hidrosanitario, por lo que reciben agua de Acueductos Comunitarios, los cuales no cumplen con el Índice IRCA (Índice de Riesgo de la Calidad del Agua). Teniendo en cuenta lo anterior, desde la Alcaldía de Ibagué, a través del IBAL se ha brindado apoyo a través del programa de fortalecimiento institucional en los 32 acueductos comunitarios.