



Centros de Atención Personalizada C.A.P.  
Carrera 5ta. No. 40 -12 Y 40-10 Edificio Caracolí  
**Sedes Institucionales**  
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
**Canales de Atención:**  
116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué – Tolima  
ventanilla.unica@ibal.gov.co  
**Nit. 800.089.809.6**

400-0096

Ibagué, Abril 22 de 2026

Ingeniero:  
CARLOS ANDRES CAMACHO ACUÑA  
Profesional Especializado III Gestión Tecnológica y de sistemas  
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL  
Ciudad

Asunto: Envió actualización del nuevo Centro de Atención Personalizada CAP y horario de Atención al Público del IBAL, para que sean publicados en la página Web

## SEDE Y HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO

La Empresa Ibaguerena De Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL, dentro del desarrollo de la actividad de prestación de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado para la atención de las reclamaciones de los usuarios, cuenta con el **MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**, el cual establece los lineamientos para recibir, registrar, clasificar, direccionar, hacer seguimiento, analizar y dar respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado, las distintas entidades y/o personas naturales o jurídicas, ante el IBAL S.A. ESP. OFICIAL, a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes, Sede y Horarios.

Así mismo me permito comunicarles que para comodidad de nuestros usuarios se centralizo la atención en un solo punto ubicado en la carrera 5 con calle 40 esquina No. 40-12 y 4010 Edificio Caracolí (Nueva Sede) Ibagué-Tolima, se aclara que el ingreso al público es de lunes a jueves, es a partir de las 7:00 A.M. hasta las 4:00 P.M. y los días viernes es a partir de las 7:00 A.M. hasta las 2:00 P.M.

En lo que concierne a la atención presencial de Peticiones, Quejas y Reclamos, acuerdos de pago, facturas electrónicas, recibo de medidores, notificaciones,

www.ibal.gov.co

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





Centros de Atención Personalizada C.A.P.  
 Carrera 5ta. No. 40 -12 Y 40-10 Edificio Caracolí  
**Sedes Institucionales**  
 Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
**Canales de Atención:**  
 116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué – Tolima  
 ventanilla.unica@ibal.gov.co  
**Nit. 800.089.809.6**

orientación para adquisición de medidores, expedición copia de facturas, solicitud del servicio de geófono, notificaciones personales, Solicitud de independizaciones, solicitud de asignación de matrículas nuevas, actualización de datos del propietario, cambio de estrato, pago de facturas, Etc.....

### HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

DIAS DE LA SEMANA	HORARIO DE INGRESO AL PUBLICO
De lunes a jueves	7.00 A.M. a 4:00 P.M.
Los días viernes	7.00 A.M. a 2:00 P.M.

### SERVICIOS PRESTADOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA CAP DE LA CARRERA 5 CON CALLE 40 ESQUINA NO. 40-12 Y 40-10 EDIFICIO CARACOLÍ

- a) *Presentación de PQR'S, a través de los asesores de servicio al Cliente o a través de la oficina de Ventanilla Única (radicaciones)*
- b) *Notificaciones personales de los actos administrativos*
- c) *Elaboración de facturas electrónicas.*
- d) *Realización de Acuerdos de pago, abonos, copias de facturas*
- e) *Puntos de pago, en los que podrá realizar la cancelación de su factura*
- f) *Orientación para la adquisición y/o financiación de los medidores por parte del gestor Macroservicios*
- g) *Solicitud de actualización y/o cambio de nombre del propietario*
- h) *Solicitud de cambio de estrato del predio*
- i) *Soluciones directas*
- j) *Expedición de copia de las facturas*
- k) *Solicitud de servicio de equipos detectores de fuga (GEOFONOS)*
- l) *Recepción de instrumentos de medición (Contadores de Agua), por parte de un funcionario adscrito a oficina de Gestión Control Perdidas, para que se efectúe el respectivo tramite de instalación.*

www.ibal.gov.co

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





Centros de Atención Personalizada C.A.P.  
Carrera 5ta. No. 40 -12 Y 40-10 Edificio Caracolí  
**Sedes Institucionales**  
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
**Canales de Atención:**  
116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué – Tolima  
ventanilla.unica@ibal.gov.co  
**Nit. 800.089.809.6**


Por otra parte, la Empresa cuenta con un canal de chat /virtual, en la página Web, el cual está disponible en el horario de 7: 00 a 12 pm y de 2:00 a 6:00 pm de lunes a viernes, en el que le asiste el asesor de turno que atenderá cualquier inquietud y podrá realizar recepción de PQR's o indicarle el procedimiento a seguir; esta labor es supervisada y orientada por un profesional Jurídico de PQR y el líder de la oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR

Así mismo, la Empresa cuenta con el correo [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co), habilitado para la recepción de PQR's , para los usuarios que deseen hacer sus solicitudes desde sus correos personales o empresariales o podrá hacerlo directamente desde el siguiente link <https://ibal.gov.co/ventanilla-unica/>

Adicionalmente, se cuenta con una línea fija No. (608)-2708103 y la línea WhatsApp Call - Center No. 316-703-7777 y la línea amiga No. 3229639922 adscritas a la oficina de responsabilidad Social, que atiende todos los requerimientos y/o solicitudes presentadas por los usuarios en el horario de 7:00 a 12: 00 pm y de 2:00 a 6:00 pm; reporte que es direccionado a la oficina competente y quien realiza el proceso de verificación es la líder del área.

Es importante señalar, que los operadores del Call-Center, son funcionarios delegados para recepcionar los daños o emergencias de orden operativo, a través de la línea fija 2708113 labor que viene siendo supervisada por la Dirección Comercial y Servicio al Cliente del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

Cordial Saludo,

  
IVAN ALFREDO QUESADA AMAYA  
Dirección Comercial y Servicio al Cliente

Proyecto: María Gala Vera Álvarez  
Secretaria Grado 05 Dirección Comercial y Servicio al Cliente



www.ibal.gov.co

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

