

400-1182  
Ibagué, 22 de Octubre de 2025

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

Asunto: Envío horario de atención al público en los Puntos de Atención Personalizada del IBAL, para que sean publicados en la página Web

### SEDES Y HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO

La Empresa Ibaguereña 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, Sedes, Horarios.

En lo que concierne a la atención presencial de Peticiones, Quejas y Reclamos la empresa cuenta con tres puntos de Atención Personalizada CAP con la siguiente ubicación y horarios en la ciudad de Ibagué Así:

#### Horario de Atención al Público:

DIA	MAÑANA	TARDE	HORAS SEMANALES
Lunes a Jueves	7:00 A.M. a 11:45 A. M.	2:00 P.M. a 5:30 P.M.	33
Viernes Jornada Continua	7:00 A.M. a 02:00 P. M.		7
		<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

#### Servicios prestados en el Centro de Atención Personalizada CAP Edificio F25 Local 202

- 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 tanto de agua, luz y gas
- f) Orientación para la adquisición y/o financiación de los medidores por parte del gestor Macroservicios

- g) *Solicitudes de cambio de nombre*
- h) *Soluciones directas*
- i) *Expedición de copia de las facturas*
- j) *Solicitud de servicio de equipos detectores de fuga (GEOFONOS)*

**Servicios prestados en el centro de atención Personalizada CAP la 60 sede “INFIBAGUE”.**

- a) *En este punto de atención se pueden recepcionar los instrumentos de medición (Contadores de Agua), por parte de un funcionario adscrito a oficina de Gestión Control Perdidas, para que se efectúe el respectivo trámite de instalación.*
- b) *Cambio de estrato*
- c) *Cambio de nombre*
- d) *Punto de pago, en el que podrá realizar la cancelación de su factura*
- e) *Orientación para la adquisición y/o financiación de los medidores por parte del gestor Macroservicios*
- f) *Acuerdos de pago*
- g) *Solicitud de servicio de equipos detectores de fuga (GEOFONOS )*

Por otra parte, la Empresa cuenta con un canal de chat /virtual, en la página Web de la Empresa, 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, 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 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

Cordialmente

**IVAN ALFREDO QUESADA AMAYA**  
Director Comercial y Servicio al Cliente

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