

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 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, 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
		TOTAL	40

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

- Presentación de PQR'S, a través de los asesores de servicio al Cliente o a través de la oficina de Ventanilla Única (radicaciones)
- Notificaciones personales de los actos administrativos
- Elaboración de facturas electrónicas.
- Realización de Acuerdos de pago, abonos, copias de facturas
- Puntos de pago, en los que podrá realizar la cancelación de su factura tanto de agua, luz y gas
- 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 tramite 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](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 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 ALEREDO QUESADA AMAYA**  
Director Comercial y Servicio al Cliente

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