

Transcripción audio. Óscar Huertas, director Comercial del IBAL sobre la atención de usuarios.

Un saludo a todos nuestros usuarios de parte nuestro alcalde el ingeniero Andrés Fabián Hurtado, nuestra gerente la ingeniera, Erika Melisa Palma.

Queremos contarles a todos nuestros usuarios que nuestra empresa sigue mejorando sus procesos y uno de ellos es la atención a los usuarios; es así, que en el 2020 hemos atendido 65.673 usuarios, para 2022 hemos atendido 65.160 usuarios y en lo que va corrido 2023 hemos atendido 5.442 usuarios todo esto los diferentes canales que tenemos disponibles para nuestros usuarios como el chat virtual la atención presencial y nuestras líneas también.

También es importante recordarles a todos nuestros usuarios, que tienen disponibles el buzón de sugerencias, de quejas y felicitaciones en nuestros CAP de la 42 con quinta en el edificio F25 y en la calle 15 entre sexta y séptima; también, invitarlos a todos para que nos ayuden denunciando hechos de corrupción si los conocen y nos radiquen estos hechos en nuestro buzón de anticorrupción que quedan ubicados en estos mismos centros de atención.

Allí, pueden depositar esas quejas, esas denuncias de hechos de corrupción que nuestros usuarios tengan, esto con el fin de que sigamos mejorando cada día más. De igual manera, los invitamos si en esa atención en nuestra empresa se ven inconformes, también ayudarnos a que radiquen esas quejas aquí en nuestros centros de atención.

Todas estas acciones nos permitirán mejorar cada día más. Nuestra empresa está enfocada en prestarle la mejor atención posible a nuestros usuarios. Así que los invitamos todos a que se acerquen hagan sus trámites aquí en nuestros centros de atención y además nos ayuden a mejorar cada día más y le recordamos a todos que Ibal contigo.