

## Transcripción de audio de Willington Jaramillo, líder de atención al cliente y PQR

Un saludo muy cariñoso a todos nuestros usuarios, queremos contarles que tenemos un digiturno muy novedoso que permite acceder a todos los servicios que tenemos en los Centros de Atención Personalizados C.A.P del IBAL, como lo son, desde la copia de una factura hasta realizar un acuerdo de pago, notificaciones, exoneración de intereses moratorios, por eso es importante que todos se acerquen y accedan a los beneficios. En estos momentos, tenemos la exoneración hasta el 100%, pero eso depende de los plazos que establecen los mismos usuarios.

También establecer que dentro de nuestra atención estamos haciendo la actualización de datos, por eso es importante decirles a los usuarios que cuando nos visiten nos dejen la información que necesitamos como su nombre completo, número de cédula, correo electrónico y teléfono celular; todo esto lo hacemos con la finalidad de contar con una renovación del catastro de usuarios.

Para todos estos procesos deben tener en cuenta los horarios de atención que van de lunes a jueves de 7:00 a 11:30 de la mañana y de 2:00 a 5:00 de la tarde. Los días viernes en la mañana es de 7:00 a 11:30 y de 2:00 a 4:00 de la tarde. Recordar que tenemos otros Centros de Atención Personalizados en la calle 15 y en la calle 60, al lado de Bomberos, donde los usuarios pueden hacer hasta los cambios de medidores.