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
	TOTAL		40

- ***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

- ***Servicios prestados en el centro de atención Personalizada CAP-PAS Avenida 15 # 6-38.***

  a) Presentación de PQR´S, a través del asesor de turno de servicio al Cliente
  b) Realización de Acuerdos de pago, abonos, copias de facturas
  c) Punto de pago, en el que podrá realizar la cancelación de su factura tanto de agua luz y gas

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*

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 No. 3228125823, adscrita 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 celular No. 3133931214 y la línea 116, labor que viene siendo supervisada por la Dirección Comercial y Servicio al Cliente del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

Cordialmente

WILIAN QUIROGA VARGAS
Profesional Especializado III Atención al Cliente y P.Q.R.

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