

Transcripción audio Mauricio Peralta, director Operativo

Un buen saludo para todos los ibaguereños y todos los que nos escuchan en este momento, queremos contarles que referente a las solicitudes o peticiones, las pueden hacer en la línea 313 393 1214. En esta línea, recuerden que es una línea WhatsApp, deben incluir nombre, número de matrícula, dirección, descripción del problema y problemática a tratar.

En este momento, si no tienen ninguna respuesta o quieren reforzar la solicitud, pueden hacerlo al correo electrónico ventanilla.unica@gov.co para alguna queja o petición adicional, si tienen algún PQR pendiente, pueden hacerlo por esta misma ventanilla para hacer el seguimiento y control de las mismas.

Nosotros hacemos barridos diarios de todas las programaciones esto quiere decir que si usted tiene una fuga que no ha sido atendida, puede ser reiterada nuevamente a esta línea para que sea incorporada en la programación del día siguiente. En este momento presentamos normalidad en el sistema, no tenemos ninguna fuga ni afectación en daños de red matriz.

Recuerden que estamos todavía con esta campaña de semaforización por el fenómeno del Niño que todavía nos está afectando, ya entramos al fenómeno de La Niña y vamos a tener que recomendarle a todo el buen uso adecuado de nuestro servicio almacenamiento en casa.

Transcripción audio Sandra Vélez, directora Comercial

Desde la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarilla de IBAL, la Dirección Comercial, tenemos el gusto de indicarle a todos nuestros usuarios que a través de los Centros de Atención Personalizada ubicados en La Pola, F-25 y Calle 60, podremos atender algunas de las necesidades de nuestros usuarios.

Algunos de los servicios que ustedes pueden encontrar en cualquiera de estos Centros de Atención Personalizada son la información general sobre la empresa y los servicios, atención a consultas, reclamos sobre facturación, consumo de agua, calidad en el servicio, gestionar solicitudes por altos consumos, cambio en los medidores, información sobre programas de las tarifas, sobre los subsidios que presentan algunos estratos, asistencia para la resolución de problemas técnicos, operativos, recepción de sugerencias y reclamos para mejorar la calidad del servicio, información sobre los horarios de atención, ubicación de otra sede de la empresa.

Les podemos orientar sobre los procedimientos para matricular para realizar los pagos, para consultar facturas, para consultar sus saldos, pagar por PSE, atendemos usuarios con necesidades especiales y en situación de vulnerabilidad.

También en nuestra oficina de F-25 tenemos la ventanilla de notificaciones, allí notificamos de manera personal y de manera electrónica quienes lo autoricen, la respuesta a las solicitudes que ustedes hicieron a la empresa, cualquier decisión que se tome se notifica aquí en esta ventanilla.