
	CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-003
		FECHA VIGENCIA: 2025-11-26
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 7

Carta de Trato Digno al Ciudadano



	CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-003
		FECHA VIGENCIA: 2025-11-26
		VERSIÓN: 02
		Página 2 de 7


Respetado Ciudadano:

El IBAL S.A. E.S.P. es una empresa pública prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Ibagué, que trabaja para garantizar la calidad, continuidad y cobertura, con integridad en sus actuaciones diarias, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, comprometidos con el cumplimiento de las normas y requisitos legales; contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cliente y la salud y seguridad de los trabajadores. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 7º, numeral 5º de la Ley 1437 de 2011, enfocados en el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales, tenemos como compromiso ético brindar una atención digna a los ciudadanos, prestando un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, buscando fortalecer la relación con los ciudadanos a través de la comunicación efectiva, promoviendo la transparencia, el respeto y la mejora continua de los procesos.

Encaminados a garantizar sus **derechos**, es importante recordarle que puede:

1. Recibir información verídica y oportuna dentro de los términos legales.
2. Identificar fácilmente los horarios de atención al público.
3. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores de la Empresa el cumplimiento de sus responsabilidades.
4. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
5. Obtener información y orientación actualizada sobre la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, sobre cualquier tema de competencia de la Empresa y sobre los requisitos de tramites, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación con la Empresa.
6. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
7. Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos legales establecidos para el efecto.
8. Que se adopten todos los medios tecnológicos posibles para la recepción, trámite y resolución de las PQR, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Que sus datos personales sean tratados con privacidad y confidencialidad.



	CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-003
		FECHA VIGENCIA: 2025-11-26
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 7




10. Cualquier otro derecho reconocido por la Constitución Política, las leyes colombianas o las normas de la Empresa.

Asimismo, para nosotros es fundamental que usted cumpla con sus **deberes**, por lo tanto, le agradecemos:


1. Acatar la Constitución y las leyes y obrar bajo el principio de la buena fe.
2. Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos por la Constitución Política, las leyes colombianas y las normas internas de la Empresa.
3. Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas, reclamos, recursos, denuncias.
4. Aceptar la prioridad dispuesta para personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes y adultos mayores.
5. Cuidar las instalaciones y elementos dispuestos para brindarle el servicio con seguridad, comodidad y bienestar.
6. Entregar la información actualizada, veraz y suficiente para la atención de la solicitud.
7. Brindar trato respetuoso a los servidores públicos dispuestos para su atención y abstenerse de ofrecer dádivas.




Con el propósito de brindarle una mejor atención, lo invitamos a conocer los canales pensados para usted:

Presencial




Ventanilla Única	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carrera 5 No 41-16/20, Piso 2º oficina 202 Edificio F25 ✓ Calle 60 con carrera Quinta, edificio CAMI Norte ✓ Sede Institucional Carrera 3 # 1-04
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lunes a jueves de 7:00 a 11:45 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m. ✓ Viernes 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Radicación escrita de Peticiones, Quejas, Recursos.




	CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-003
		FECHA VIGENCIA: 2025-11-26
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 7




Centro de Atención Personalizada CAP		
	Carrera 5 No 41-16/20, Piso 2º oficina 202 Edificio F25	Calle 60 con carrera Quinta, Edificio CAMI Norte
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información personalizada y presentación de PQR'S, a través de los asesores de servicio al Cliente ✓ Facturación electrónica. ✓ Realización de Acuerdos de pago, abonos, copias y pago de facturas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información personalizada y presentación de PQR'S, a través de asesores de servicio al Cliente ✓ Realización de Acuerdos de pago, abonos, copias y pago de facturas ✓ Recepción de medidores para la instalación.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lunes a jueves de 7:00 a 11:45 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m. ✓ Viernes 7:00 a.m. a 2:00 p.m. 	



Atención Telefónica

WhatsApp	
	✓ 313 3931214
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportes de daños, fugas, fallas en el servicio, servicios. ✓ Dudas e inquietudes. ✓ Denuncias ✓ Anticorrupción
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lunes a jueves de 7:00 a 11:45 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m. ✓ Viernes 7:00 a.m. a 2:00 p.m.

	CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-003
		FECHA VIGENCIA: 2025-11-26
		VERSIÓN: 02
		Página 5 de 7


Virtual



Chat Clarita	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es un mecanismo de mensajería instantánea, donde un funcionario de servicio al cliente atiende en tiempo real su solicitud, queja o inquietud. <p>Se inicia ingresando a nuestro portal virtual www.ibal.gov.co ventana emergente “hola, soy Clara, en que puedo ayudarte”, a su lado derecho frente a la pantalla.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preguntas, quejas, solicitud de información sobre la facturación del servicio, tramites y copias de facturas. Podrá solicitar el link o vinculo para el pago virtual de la factura y para calificar nuestro servicio.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lunes a jueves de 7:00 a 11:45 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m. ✓ Viernes 7:00 a.m. a 2:00 p.m.



Correo electrónico		
	ventanilla.unica@ibal.gov.co	notificaciones@ibal.gov.co
	✓ Radicación de PQRS	✓ Notificaciones judiciales

Comunicación y Relaciones Públicas - Redes Sociales	
	IBAL SA ESP OFICIAL
	@IbalOficial





	CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-003
		FECHA VIGENCIA: 2025-11-26
		VERSIÓN: 02
		Página 6 de 7

	@ibalesp
	IBAL


Página Web	
	www.ibal.gov.co
	Información institucional, trámites y servicios, pago de factura, atención al usuario, transparencia, contratación, noticias y videos relacionados con la atención de daños y emergencias del servicio de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Ibagué.

Buzón de sugerencias y urna de la transparencia

Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		Urnas de la Transparencia	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carrera 5 No 41-16/20, Piso 2º oficina 202 Edificio F25 ✓ Calle 60 con carrera Quinta, edificio CAMI Norte 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carrera 5 No 41-16/20, Piso 2º oficina 202 Edificio F25 ✓ Calle 60 con carrera Quinta, edificio CAMI Norte
		Urnas virtuales https://ibal.gov.co/queja-o-denuncia-anonima/	

Finalmente, consideramos importante indicarle que sus peticiones, quejas y recursos, serán



	CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-003
		FECHA VIGENCIA: 2025-11-26
		VERSIÓN: 02
		Página 7 de 7

resueltos de acuerdo con los artículos 153, 154 y 158 de la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y los artículos 14 al 21 y 74 al 80 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Con el número de radicado, puede realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, recurso, sugerencia o denuncia, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal www.ibal.gov.co en el link trámites y servicios “Consultar Trámite” <https://ibal.gov.co/2022/04/30/consulta-de-tramites/>

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	IMPACTO QUE GENERA
2021-02-12	00	Creación del documento	
2025-01-31	01	Actualización de la información de puntos de atención y horario.	Brindar una mejor comunicación a los usuarios
2025-11-26	02	Actualización de puntos de atención personalizada	Información clara y actualizada

