

## Alexandra Medina, líder responsabilidad social del IBAL

Muy buenos días a todos nuestros usuarios en la ciudad de Ibagué. El día viernes 13 de marzo vamos a estar desarrollando una jornada muy importante para todos nuestros usuarios en el punto de Mercacentro 10 de la ciudad de Ibagué. Todos nos preguntamos a veces qué clase de solicitudes son las que se pueden disipar o se pueden radicar en los puntos móviles que estamos teniendo por toda nuestra ciudad y bueno queremos aclarar que vamos a recibir todas las inquietudes y las solicitudes que tengan que ver con el tema de facturación.

A veces nos preguntan cómo accedo para conocer la factura o cómo realizo el pago. En estos puntos nosotros podemos expedirle su factura y también darle toda la información que requiera acerca de la misma. También podemos hacer lo pertinente a la consulta vía página web del IBAL que también es una opción por donde nosotros y todos los usuarios podemos acceder a los pagos.

También hay preguntas como olvide pagarla, qué debo hacer, suspendieron el servicio, tengo que atender a una reconexión, cómo es el procedimiento. Todas estas inquietudes las podemos resolver en tiempo real. De igual forma podemos hacer los acuerdos de pago.

Aquí les vamos a dar toda la información acerca de los términos, acerca de los requisitos, hacia dónde se deben dirigir y también es una buena noticia poderles decir a todos nuestros usuarios que en estos puntos móviles también podemos hacer los acuerdos de pago y podemos brindarle toda la información referente a este tema. Hay otras acciones que se derivan de la prestación del servicio como el tema del cambio del

medidor, cuando se presentan los daños, cuando se presenta alguna situación anómala en nuestra acometida. También este es el punto en donde podemos brindarle la información acerca de qué hacer y les explicamos el paso a paso para poder acceder al cambio de medidor.

En cuanto a la parte operativa y técnica, muchos de nuestros usuarios solicitan información acerca de las reparaciones puntuales o de las reposiciones puntuales de las acometidas. Bueno, aquí tenemos que hacer una serie de aclaraciones que podemos hacer a la luz del artículo 135 de la Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios para que el usuario tenga satisfacción en la respuesta que nosotros le brindamos y sobre todo haya claridad en este tema particular. Esta es una actividad que la hacemos entendiendo que el usuario es la persona más importante para la empresa Ibaguereña Acueducto de Alcantarillada.

Y también lo hacemos porque los espacios de diálogo y de comunicación entre la empresa y nuestros usuarios es lo más importante y nosotros por eso atendemos a estos espacios para poder interactuar, comunicarnos y dialogar con cada uno de nuestros usuarios. Y también atendiendo a la política social corporativa de acercamiento y relacionamiento con nuestras partes interesadas.