

La Empresa Ibaguerena 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

La empresa para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos cuenta con los siguientes puntos de atención con la siguiente ubicación y Horarios:

- Punto de atención de Peticiones, quejas y reclamos Dirección:
Cra. 5 # 41-16, Ibagué, Tolima
Edificio F-25 LOCAL 202
Horario de Atención al Público: LUNES A VIERNES JORNADA CONTINUA: 7:00 am A 4:00 p.m.
 - Presentación de PQR´S, a través de los asesores de servicio al Cliente ó a través de la oficina de Ventanilla Única (radicaciones)
 - En este punto de atención se están recepcionando los instrumentos de medición, por parte de un funcionario adscrito a oficina de Gestión Control Perdidas, para que se efectúe el respectivo tramite de instalación.
 - Elaboración de facturas electrónicas.
 - Realización de Acuerdos de pago, abonos, copias de facturas
 - Puntos de pago, en los que podrá realizar la cancelación de su factura
- Punto de atención de Peticiones, quejas y reclamos – **PAS-15**
Dirección: Avenida 15 # 6-38, Ibagué, Tolima
Horario de Atención al Público: LUNES A VIERNES JORNADA CONTINUA: 7:00 am A 4:00 p.m.
 - Presentación de PQR´S, a través del asesor de turno de servicio al Cliente
 - Realización de Acuerdos de pago, abonos, copias de facturas
 - Punto de pago, en el que podrá realizar la cancelación de su factura

Igualmente, la Empresa cuenta con un canal virtual de atención registrado en la página Web, (chat), 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 asistirá el asesor de turno y podrá atender cualquier inquietud y podrá realizar recepción de PQR´s o indicarle el tramite según información solicitada.

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://www.ibal.gov.co/index.php/radicacion-de-documentos-ventanilla-unica>.

Cordialmente,



WILINTON JARAMILLO HERRERA

Profesional Especializado III Atención al Cliente y P.Q.R.

Proyecto: María Alejandra
Murillo A Profesional Jurídico
PQR