



Ibagué, 26 de agosto de 2024

Comunicado de prensa 1789

## Conozca lo que debe hacer para reportar un daño y otros requerimientos ante el IBAL

*Los procesos se pueden adelantar vía WhatsApp a la línea 3133931214 o a través del correo de venta única.*

Para atender de la mejor manera la solicitud de los usuarios en materia de redes de acueducto y alcantarillado, área comercial, facturación, procesos de condonación entre otros aspectos, desde la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado, IBAL, se socializaron los canales que tiene la entidad para estos requerimientos.

Al mismo tiempo se dejó claro que las respuestas no son inmediatas porque la entidad tiene una programación con el personal operativo y los procesos jurídicos como derechos de petición, entre otros, que tiene unos tiempos legales.

Por lo anterior, el IBAL tiene el Call Center 116 marcando desde un fijo, la línea WhatsApp: 3133931214, solo chat no llamadas, el correo electrónico [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co) y PQRS escritos solo en las oficinas de La Pola y verbales, en las oficinas del edificio F25.

*“En estos canales las personas nos pueden reportar algún daño ya bien sea en el sistema de acueducto y alcantarillado, donde deben entregar el nombre de la persona que hace el requerimiento, la dirección, el número de matrícula, tipo de afectación y evidencias”,* explicó Mauricio Peralta, director Operativo.

Las notificaciones judiciales son solo a través de notificaciones@ibal.gov.co

Por su parte, la directora Comercial, Sandra Vélez, mencionó que la empresa cuenta también con atención personalizada a través de los CAP ubicados en La Pola, edificio F25 y en la calle 60, junto a Bomberos, con los horarios al público de lunes a jueves de 7:00 a 11:45 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m. Los viernes 7:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua.

*“En estos puntos podemos atender algunas necesidades de los usuarios son: información general de la empresa, consultas generales de los suscriptores, reclamos sobre facturación, consumo de agua, calidad en el servicio, generar solicitudes por altos consumos, cambio de medidores, subsidios, tarifas, reclamaciones para la mejora del servicio entre otros”, concluyó Vélez.*