

Neiva 22 de marzo de 2020

Alcanos de Colombia suspende atención presencial en todas sus oficinas de servicio al cliente durante el periodo de cuarentena nacional

En atención a los lineamientos del Gobierno Nacional, de las autoridades departamentales y locales de declaratoria de Cuarentena total con cubrimiento nacional como resultado de la confirmación por parte del Ministerio de Salud y Protección Social de nuevos casos diarios de Coronavirus en Colombia, Alcanos de Colombia informa:

A partir de la fecha y hasta el 16 de abril de 2020 se suspende la atención presencial en todas las oficinas de servicio al cliente.

Para atender sus solicitudes, Alcanos de Colombia dispone de los siguientes canales telefónicos y virtuales: Líneas de Contact Center 038-8664419 y 018000 954141, la oficina virtual <http://oficina.alcanosesp.com/login> y el email alcanos@alcanosesp.com.

Para la atención y reporte de emergencias podrán comunicarse de manera gratuita las 24 horas del día a las líneas de Emergencias 164 (fijo o celular) o al 018000 918808 (línea fija).

Para pagos y transferencias el portal de pagos alojado en la página web de Alcanos de Colombia <https://portalpagos.alcanosesp.com/> y los canales tradicionales y electrónicos autorizados para tal efecto.

Con el propósito de garantizar niveles de aislamiento adecuados para el personal que continuará trabajando desde nuestras dependencias con el fin de garantizar la continuidad y seguridad del servicio para nuestros usuarios, se ha implementado de manera transitoria la modalidad de trabajo remoto para personal en condiciones de salud más vulnerables y personal administrativo, ajustando la implementación de las herramientas tecnológicas que durante este periodo garanticen la adecuada prestación del servicio público.

Apreciado usuario, continuaremos trabajando para su bienestar, recordando la importancia de quedarte en casa durante este periodo de aislamiento y seguir las medidas de autocuidado. Recuerda si te cuidas, nos cuidas.

¡En manos de todos está la prevención y el cuidado de la vida!