

Alcanos de Colombia amplía suspensión de atención presencial en sus oficinas de servicio al cliente durante el periodo de cuarentena nacional por Coronavirus y garantiza la continuidad en el servicio.

En atención a la ampliación del periodo de Aislamiento Preventivo Obligatorio anunciado por el Presidente de la República hasta el próximo 11 de mayo de 2020, mediante Decreto 593 de 2020 expedido por el Ministerio del Interior, por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público, Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. informa que **se amplía hasta el 11 de mayo el cierre de la atención presencial al público en todas las oficinas de servicio al cliente.**

Para atender sus solicitudes, Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. 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 o al 018000 918808 (líneas fija y celular).

Te **invitamos a conservar la cultura de pago oportuno**, a través de los diferentes medios de pago establecidos. Recuerda, con el pago de tu factura, contribuyes a garantizar la continuidad del servicio para los sectores más vulnerables. Para pagos y transferencias dispones del 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 fin de garantizar la continuidad y seguridad del servicio para nuestros usuarios, así como los niveles de aislamiento adecuados para el personal que continuará trabajando desde nuestros centros operativos, 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 por tu bienestar, por eso recuerda 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!