

## **Alcanos de Colombia amplía suspensión de atención presencial en sus oficinas de servicio al cliente durante el periodo de cuarentena nacional por Coronavirus**

En atención a los lineamientos del Gobierno Nacional expedidos mediante Decreto 531 del 08 de abril de 2020, con respecto a la ampliación por 14 días de la cuarentena nacional, con el fin de hacer seguimiento al ciclo de contagio del COVID-19, preparar al sector salud y reforzar protección a la población vulnerable, Alcanos de Colombia informa a nuestros usuarios y comunidad en general que **a se amplía hasta el 27 de abril de 2020 el cierre de la atención presencial al público 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](mailto: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).

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 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!**