



▶ AL AIRE 

INICIO

LA EMISORA

TENDENCIAS

PAUTE AQUÍ

EXITOLIMETRO

CONCURSOS

## Celsia abrió puntos de atención a clientes con rigurosas medidas Celsia abrió puntos de atención a clientes con rigurosas medidas de bioprotección



A partir del pasado 11 de mayo, Celsia abrió sus puntos de atención al cliente, en los que aplica los protocolos de bioseguridad y distanciamiento físico determinados por los gobiernos nacional y locales. Se aplica el pico y cédula de cada municipio, verificado mediante el porte de cédula.

Para garantizar el orden de atención, a primera hora se entregan turnos de acuerdo con la capacidad de atención segura de cada punto de servicio, calculada con los tiempos requeridos para el servicio de cada cliente y la cantidad de ocupantes por oficina. En promedio el total de las oficinas están atendiendo 3.500 personas por día.

El ingreso se hace por grupos, respetando las distancias. En los tiempos de espera en el exterior, personal de la compañía orienta y entrega información general. La compañía dispuso sillas y sombrillas para hacer más cómoda la espera en el exterior de las oficinas y entrega como cortesía botellas de agua y chocolates.

Antes de ingresar a las oficinas, se toma la temperatura, se recogen los datos y se aplica alcohol. En la oficina se instaló señalización especial para cumplir con las distancias recomendadas. Todo el equipo de atención se cuida con tapabocas, gafas, acrílico protector, guantes y gel antibacterial. Se hace

limpieza y desinfección permanente de las oficinas e implementos de trabajo.

Alternativas adicionales para escuchar y atender a los clientes

La compañía reforzó el personal para atender y dar respuesta a los clientes a través de los canales virtuales.

Sitio web [www.celsia.com](http://www.celsia.com):

Consultar y pagar tu factura.

Reportar daños.

Hacer acuerdos de pago.

Asesoría en línea a través de videollamadas o con el chatbot LuzI.A.

También está a disposición la línea de atención gratuita nacional 01 8000

112 115 y el correo electrónico [servicioalcliente@celsia.com](mailto:servicioalcliente@celsia.com)

Quienes no estén bancarizados pueden pagar a través de los aliados comerciales: en Gana Gana o Efecty para los clientes en el Tolima, y Efecty y Gane para los clientes en el Valle del Cauca. No es necesario ir a las oficinas para esta gestión.