

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



Crédito:
Celsia

Para garantizar el orden de atención, a primera hora se entregan turnos de acuerdo con la capacidad de cada punto de servicio, calculada con los tiempos requeridos para cada cliente y la cantidad de ocupantes por oficina.

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.

Centros de atención abiertos desde el 11 de mayo

El Valle del Cauca, 27 oficinas		
Andalucía	Sevilla	Roldanillo
Bugalagrande	Buenaventura	Zarzal
Caicedonia	La Unión	Buga
Tuluá	Palmira (El Recreo)	Palmira (Trinidad)
Pradera	El Cerrito	Florida
Jamundí	Candelaria	Villagorgona
Dagua	Terranova	Ansermanuevo
Alcalá	La Victoria	Guacarí
Calima Darién	La Cumbre	Dagua

El Tolima, 14 oficinas		
Ibagué Centro	Honda	Libano
Ibagué Cra. 5ª	Chaparral	Fresno
Ibagué El Papayo	Melgar	Guamo
Espinal	Mariquita	Purificación
Lérida	Venadillo	

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:

- Consultar y pagar tu factura.
- Reportar daños.
- Hacer acuerdos de pago.

- Asesoría en línea a través de videollamadas o con el chatbot Luzl.A.
- También está a disposición la línea de atención gratuita nacional 01 8000 112 115 y el correo electrónico 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.