

Medellín, agosto de 2019



INTERASEO

COMPROMETIDOS CON

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

Doctor
JUAN PABLO SALAZAR ACHURI
Presidente
CONCEJO MUNICIPAL DE IBAGUÉ
Calle 9 N°2 – 59 Oficina 202
Ibagué, Tolima

COMUNICACIONES ENVIADAS
INTERASEO S.A.S. E.S.P.
Radicado: 31-05-201908120000000756
Fecha: 12/08/2019 01:24:10 p.m.
Usuario: recepcionibague

34076.

Reciba mi más respetuoso saludo.

Las herramientas tecnológicas cada día evolucionan para facilitarnos la vida. Es por ello que nuestra empresa da un paso adelante y en los próximos días emprenderemos un camino para facilitarle la vida a cada uno de nuestros clientes y usuarios y por supuesto a ustedes como autoridades públicas comprometidas con el interés general y con la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Queremos compartir y socializar con usted qué a partir del próximo 2 de septiembre de este año, cambiaremos nuestro esquema de atención al usuario, para acercarlo y facilitarlo más al usuario, pasando de una atención en oficinas físicas a una en oficinas virtuales para ajustarnos a los nuevos modelos que permiten instrumentar canales y medios electrónicos para facilitar la interlocución con los usuarios. A través de múltiples canales atenderemos a nuestros clientes y usuarios, brindando y garantizando que las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), sean atendidas de forma oportuna. Para el efecto, se hará la difusión y pedagogía del caso.

Este cambio irá acompañado por una completa campaña comunicacional para informar a la ciudadanía, la cual contará con atención telefónica por medio de la línea 01 8000 423 711 y a través de la página web (www.interaseo.com.co). Un segundo paso en este nuevo desarrollo, será la implementación de otros medios de contacto, tales como una aplicación celular y redes sociales.

Para nosotros también es importante que ustedes sepan que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por vía de concepto, consideró viable la habilitación de canales electrónicos para la atención de los usuarios de dicho servicio público.

Para nosotros es muy importante que usted tenga conocimiento de este avance y de las ventajas que traerán estas nuevas herramientas de servicio para la comunidad, las cuáles a partir de este cambio, podrán contactarnos desde la comodidad de sus hogares.

Agradecemos mucho la atención prestada y estaremos prestos para atender cualquier inquietud sobre este proceso de cambio.


JUAN MANUEL GÓMEZ MEJÍA
Gerente General Interaseo S.A.S. E.S. P.