


| | | |
|---|---|---|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS | Código: SC-PO-001 |
| | POLÍTICA ATENCIÓN AL REMITENTE | Versión: 03 Fecha: 06/11/2020 Página: 1 de 1 |

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL REMITENTE

PROGASUR S.A. E.S.P., es una empresa de servicios públicos, que tiene como actividad principal el transporte de gas natural por gasoducto. Como política comercial, contamos con disponibilidad permanente, con el fin de brindar un mejor servicio para la total satisfacción del remitente (cliente), considerando el tiempo y la logística que se requiera para garantizar el mismo.

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm, en donde estamos comprometidos con las necesidades del remitente.

A continuación, se define nuestro alcance:

- Damos respuesta a los requerimientos en los tiempos estimados y la regulación vigente.
- Ofrecemos comunicación amable y cortés, demostrando nuestra permanente disposición de servicio.
- Damos información completa y precisa a nuestros remitentes de todos nuestros servicios.

Brindamos servicios basados en altos estándares de calidad. Nacionales e internacionales.

| Control de Cambios | | Descripción del Cambio |
|--------------------|----------------|--|
| VERSIÓN | FECHA | |
| 01 | Mayo 2017 | Diseño y aprobación inicial de manual de servicio al cliente 400-GC-MAN-1 |
| 02 | Abril 2019 | Actualización por reestructuración del mapa de procesos SC-MN-001. |
| 03 | Noviembre 2020 | Extracción del Manual de servicio al cliente y adición del cuadro de control de cambios y versiones. |

| Elaboró: | Revisó | Aprobó: |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Nombre: Andrés Aguiar Salazar | Nombre: Santiago Rodríguez Merchán | Nombre: Jorge William Triana Romero |
| Cargo: Coordinador Comercial | Cargo: Director Comercial | Cargo: Gerente |
| Fecha: 06/11/2020 | Fecha: 06/11/2020 | Fecha: 06/11/2020 |