

Rad No. 26-240-103279

Barranquilla, 23/01/2026

Señor(a)
JAROLD ÁVILA CAICEDO
Carrera 44 No. 69 – 49
Barranquilla

Contrato: 1097393

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestro Chat, el día 8 de enero de 2025, radicada bajo Interacción No. 235825395, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 44 No. 69 – 49 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota de sus observaciones, con el propósito de continuar fortaleciendo la calidad de nuestro servicio. Luego de realizar las validaciones correspondientes y revisar los registros de la conversación sostenida con nuestra colaboradora a través del canal de atención Chat, pudimos evidenciar inconsistencias en la atención brindada y en la información compartida.

Por tal motivo, procederemos a efectuar las correcciones y ajustes necesarios, reafirmando que el servicio es la razón y el fundamento para garantizar una atención con calidad.

Queremos resaltar que, para asegurar el cumplimiento hacia nuestros usuarios, organismos y las leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos de manera constante al personal encargado, con el fin de que las labores encomendadas se desarrollen bajo los mejores términos de cordialidad y entendimiento.

Adicionalmente, nos reuniremos con la colaboradora involucrada y realizaremos un sondeo especial que nos permita identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora, asegurando que podamos contar con ella para ofrecer una atención integral a todos nuestros usuarios. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés, y resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación, dentro de los mejores términos comerciales. GASCARIBE S.A. E.S.P. ratifica su compromiso con la excelencia y la satisfacción de nuestros usuarios.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
235825395