

Rad No. 26-240-103705

Barranquilla, 27/01/2026

Señor(a)
KETY CAROLINA DAZA DITTA
Carrera 10 No. 12 – 57
La Loma

Contrato: 67091660

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 9 de enero de 2026 radicada bajo Interacción No. 235893088, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 10 No. 12 – 57 de La Loma, Cesar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En respuesta a su inconformidad en la cual manifiesta que solicito que la contactaran para realizar una modificación de las cuotas de un crédito, quedaron en llamarla y no lo realizaron, además dejan una observación que no es correcta ya que aseguran que la llamaron y desistió, le informamos que realizamos las validaciones correspondientes, se evidenció que en las dos llamadas efectuadas el día 09 de enero de 2026, en las cuales solicitaba un acuerdo, los números telefónicos reportados por los asesores que atendieron dichas llamadas no fueron registrados de manera correcta. Por este motivo, al remitir el caso al área correspondiente, los intentos de contacto iniciales no resultaron efectivos.

No obstante, ese mismo 09 de enero se logró establecer comunicación con el usuario a través de la línea 3107278530, donde finalmente se concretó el acuerdo solicitado. En consecuencia, ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y le informamos que se ha realizado la retroalimentación necesaria a los asesores involucrados, con el fin de evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la compañía resuelve atender su solicitud de forma: favorable. Finalmente, nos excusamos por los inconvenientes ocasionados y resaltamos la importancia que tiene para la compañía contar con un trato cercano hacia nuestros clientes y de esta forma brindar una mejor experiencia de servicio.

Queremos resaltar que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

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
235893088