

## **Atención a tiempo**

Tendrás un personal calificado que te brindará una eficiente y oportuna ayuda para resolver inconvenientes.

Atención a Tiempo es una herramienta que nos ayuda a cumplir con nuestra propuesta de valor y mejorar constantemente nuestros estándares de servicio.

Cuando nuestro personal de atención diagnostica una desviación del servicio que amerita una visita en sitio, nuestro equipo de asistencia técnica\* estará en tu puerta en la franja horaria acordada.

El servicio contra jornada aplica para ciudades tipo 1\*\* y tipo 2\*\*\* las primeras serán atendidas como se informa arriba. Las tipo 2 se atenderán en contra jornada en el transcurso del día siguiente.

### **Ciudades Tipo 1:**

Bogotá, Soacha, Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Sabaneta, Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Pereira, Dosquebradas, B/quilla, Soledad, Cartagena, Santa Marta, B/Manga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Villavicencio, Yopal.

\*\*Ciudad Tipo 1 (M-T, T –M) (M: Mañana, T: Tarde)

### **Ciudades Tipo 2:**

Chía, Cota, Tocancipá, Zipaquirá, Sopo, Cajicá, La Calera, Funza, Mosquera, Facatativá, Madrid, Fusagasugá, Girardot, Tunja, Duitama, Sogamoso, Neiva, Ibagué, Espinal, Armenia, Manizales, Villamaría, Tuluá, Buga, Pasto, Popayán, Rionegro, Montería, Sincelejo.

\*\*\*Ciudad Tipo 2. DÍA SIGUIENTE.

\*El servicio de asistencia técnica contra jornada para la **red HFC**, aplica para las solicitudes realizadas entre las **8:00 a.m.** y las **12:00 p.m.** para lo cual la visita técnica se programará en el transcurso del día en curso; para las solicitudes tramitadas de **12:01 p.m. a las 6:00 p.m.** se programará la visita en el transcurso de la mañana siguiente. **Servicio sujeto a disponibilidad.** Los requerimientos de instalaciones, **novedades y traslados estarán sujetos a factibilidad técnica y tienen otros tiempos de atención.**