



## SURTIGAS IMPLEMENTA EXITOSAMENTE SU PROGRAMA DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO

En noviembre de 2012, Surtigas inicia el programa: Excelencia en el Servicio. Un programa fundamentado en el amor y el orgullo que todos sentimos por nuestra compañía y el deseo de consolidarnos como la mejor empresa de servicios públicos del país.

El Programa tiene como objetivos:

- Crear acuerdos de niveles de servicio entre todas las áreas de la compañía que impactan de manera positiva y significativa a los clientes internos y externos.
- Generar sentido de pertenencia por este objetivo, el compromiso y la pasión de todos los equipos de trabajo para lograr el mismo.
- Promover una cultura de servicio en todos los niveles de la organización, que garantice la satisfacción de los clientes internos y externos
- Que todos sintamos el compromiso para implementar las oportunidades de mejora existentes en la prestación del servicio interno y externo.

Al finalizar el mes de Abril, se alcanzó el cumplimiento del cronograma establecido para la primera fase del 100 %, donde participaron inicialmente 7 procesos de la compañía,

entre los que se encuentran:

1. Interacción con el Cliente
2. Construcciones
3. Diseño de Redes
4. Atención a Solicitudes Técnicas
5. Gestión Jurídica
6. Gestión de Informática y Tecnología
7. Gestión del Talento Humano

En la segunda fase, que ya inició participan 7 procesos más:

2. Compra de Gas
3. Facturación
4. Gestión de Tesorería
5. Gestión Contable
6. Mantenimiento al Gasoducto
7. Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional

Hoy los responsables de esos procesos y sub-procesos nos cuentan sus experiencias y los beneficios que les han traído este Programa.



Todos somos agentes Súper Servicio, agentes del cambio, comprometidos a llevar a nuestra compañía a la excelencia, brindando desde nuestros procesos una excelente atención a nuestros clientes internos y externos.

Olinto Angarita: Ingeniero de Conexiones



Yo soy un agente Súper Servicio porque desde mi proceso impacto a la compañía prestando un excelente servicio a través del mejoramiento continuo y cumplimiento de los acuerdos preestablecidos.

Nancy López: Jefe de Operaciones



Yo soy un agente súper servicio porque le tengo amor a mi empresa y quiero que llegue a ser la mejor empresa de servicios públicos del país. Amo a mi empresa y sé que si todos ponemos ese amor en lo que hacemos conseguiremos lo que nos proponemos, y en este caso es ser la mejor empresa de servicios

Libardo Álvarez: Jefe de Ingeniería

públicos del país.

Yolima Acuña: Jefe de Ventas



Yo soy un agente súper servicio porque siento gran pasión por mi trabajo y cada día vengo con la mejor disposición de atender los requerimientos de mis clientes.

Apasíonate con tu rol de agente súper servicio y transmite esa pasión a tu equipo de trabajo, porque todos somos responsables de este gran cambio.

Carlos Barrios: Jefe de Informática



Yo soy un agente súper servicio porque me esfuerzo y motivo a mi equipo a conseguir que mis clientes internos y externos reciban la mejor atención de mi área.

Sigue motivado y cumple con tu deber de agente Súper servicio, asiste a tus talleres y pon en práctica tus acuerdos.

Libardo Álvarez: Jefe de Ingeniería