



Gases de Occidente

INFORME CONCEJO DE CARTAGO

Agosto 11 de 2017



Gases de Occidente

Quienes trabajamos por la región del Suroccidente Colombiano soñamos con una sociedad más inclusiva, más equitativa, con más oportunidades sociales y económicas para las comunidades del entorno en el que nos movemos.



Gases de Occidente

Gases de Occidente S.A. ESP. , en 1997, comenzó a conectar las primeras viviendas al servicio de Gas Natural Domiciliario en las diferentes ciudades, **Proyecto de infraestructura que impacta de manera significativa los ejes estratégicos que componen el Plan de Desarrollo de cada Ciudad, tales como:**

1. Seguridad y Convivencia
2. Equidad social
3. Empleo y Desarrollo Económico
4. Infraestructura y Ambiente
5. Gobernabilidad



Gases de Occidente

Presencia de Gases de Occidente en el Suroccidente del país

En 20 años de labores la compañía ha conectado mas de **1.072.676** usuarios en 154 poblaciones del Suroccidente con una **cobertura efectiva del 86%**.





Gases de Occidente

Presencia de Gases de Occidente en el municipio de Cartago

Desde el 4 de marzo de 2000 Gases de Occidente inicio operaciones en el municipio bajo la marca Gases del Norte del Valle, Actualmente contamos con 33.727 Usuarios de gas natural en la zona urbana de Cartago y Zaragoza con una cobertura efectiva del 81%.

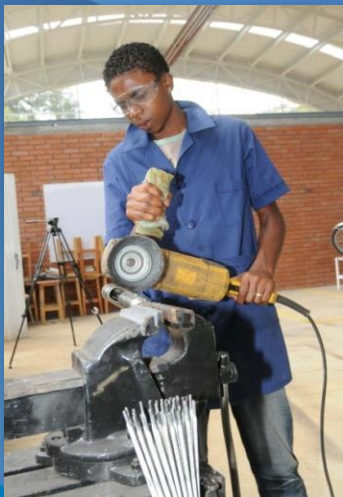




Gases de Occidente

Gestión Social en la Región

Entendemos que nuestra razón empresarial debe ir mucho más allá de los aspectos legales y de los beneficios económicos, es el **compromiso** con nuestros **grupos de interés**, con sus expectativas, necesidades, proyectos y la manera como nosotros nos aproximamos a ellos y les damos respuesta.



Responsable con la Educación



- ✓ Fomento y promoción de lectura en Cali a través de: **Escuelas Lectoras**, Carnaval del Libro Infantil, Seminario Bibliotecas Escolares, Día Internacional del Libro.
- ✓ Impacto a la empleabilidad (desarrollo de competencias para auto emplearse o emplearse). **Alianza Centro de Capacitación Don Bosco.**
- ✓ En Cartago la **Fundación Gases de Occidente**, realizó en el mes de abril de 2016 , el carnaval del libro en distintos colegios y jardines impactando a mas de 1.916 niños y niñas del municipio de Cartago.



Gases de Occidente
Apoyo a la educación

Acciones de Gestión Social

54 jóvenes han resultado favorecidos con las becas de Conexión U en la Universidad ICESI y la Universidad del Pacifico en Buenaventura.



- Las becas de Conexión U cubren 100% el valor de la matrícula durante toda la carrera; auxilio de transporte y alimentación; acceso a bibliografía y para los estudiantes de Arquitectura, los materiales a utilizar.





Gases de Occidente

Responsable con el Desarrollo

Créditos para mejorar la calidad de vida al mas necesitado Programa de Financiación No Bancaria - Brilla

Adquisición de productos que mejoren la **Calidad de Vida** para nuestros Usuarios que han mostrado un buen comportamiento de pago. **Crédito Brilla para Materiales de construcción, PC y artículos para el hogar.**



*Llegó la hora de hacer
realidad tus sueños .*





Gases de Occidente

Responsable con la Calidad del Servicio

Contamos con certificación por parte del ICONTEC **en Gestión de la Calidad** bajo norma ISO 9001 desde el año 2001.

En Septiembre de 2008 obtuvimos certificación igualmente por parte del ICONTEC **en Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional** bajo norma OHSAS 18001 y en **Gestión Ambiental** bajo la norma ISO 14001.

Los requisitos de cada una de estas normas ya fueron incorporados en las **listas de chequeo** de cada proceso, y se está implementando su cumplimiento por parte de todos los **proveedores de servicios** de la compañía.

Una certificación es un importante reconocimiento que una empresa recibe cuando está haciendo bien su trabajo.

Nosotros recibimos 3.



La renovación de la ISO 9001 por Gestión de Calidad



La certificación NTC OHSAS 18001 por Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional



La certificación NTC ISO 14001 por Gestión Ambiental



Gracias a nuestro equipo de accionistas, colaboradores, clientes y proveedores, a su diario compromiso de ofrecer sólo lo mejor y a efectivas herramientas de trabajo como el Sistema Integrado de Gestión Organizacional SIGO, Gases de Occidente es la primera distribuidora del país en obtener las tres certificaciones.



Gases de Occidente

— Tu conexión con una vida mejor



Gases de Occidente

Es un servicio de calidad

La Cámara de Comercio de Cali, a través de su programa “**Cali Cómo Vamos**”, recoge las opiniones de los ciudadanos sobre la gestión municipal y la mejoría en las necesidades básicas en los hogares. Uno de los aspectos a evaluar es la percepción sobre los Servicios Públicos Domiciliarios, **por 7 años consecutivos, el servicio de gas natural ha mantenido el primer lugar entre las empresas de Servicios Públicos.**



Gases de Occidente

Comportamiento de contactos telefónicos y visitas en oficina de atención al cliente Cartago





Gases de Occidente

Comportamiento de contactos telefónicos y visitas en oficina de atención al cliente Cartago

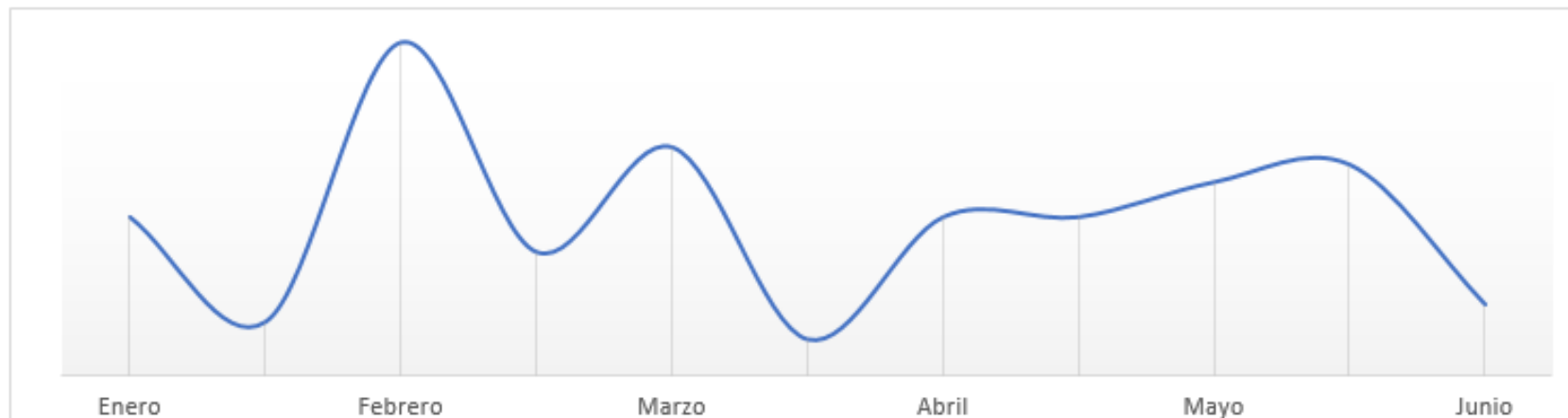
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	Solicitud de Información General	717	824	911	760	784	738
2	Venta de Servicios de Ingeniería	365	330	356	226	278	223
3	Solicitud de Estado de Cuenta	299	268	343	249	252	250
4	Solicitud de Revisión	248	365	302	168	177	167
5	Corrección Datos del Cliente	51	234	267	282	241	214
6	Traslado de Diferidos a Corriente	199	215	272	156	183	178
7	Impresión Pago Parcial	158	139	132	129	138	151
8	Registro de Daño a Producto	135	98	113	127	107	113
9	Reclamos	70	80	70	100	133	66
10	Reconexión por Suspensión Administrativa	46	78	136	78	65	42
11	Registro de Quejas	46	74	92	63	84	57
12	Modificación Datos de Cliente		266	113	11	3	15
13	Actualización de Cliente a Contrato	57	48	57	48	59	40



Gases de Occidente

Comportamiento quejas y reclamos Cartago - Accede

Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos
9	3	19	7	13	2	9	9	11	12	4	7





Gases de Occidente

Beneficios para los usuarios

Servicio energético económico, seguro, confiable y permanente a los usuarios

1. **Fuente energética limpia**
2. **Disminuye los índices de contaminación**
3. **Ahorro en la canasta familiar**
4. **Valorización de las viviendas**
5. **Mejoramiento del nivel de vida**
6. **Reduce enfermedades respiratorias**
7. **Medición precisa del consumo**
8. **Atención al cliente y Call Center 24 horas**
9. **Mayor seguridad**
10. **Disponibilidad a toda hora**



Gases de Occidente

Beneficios para el Municipio

Servicio que trae progreso para la región.

1. **Progreso:** El servicio de gas natural domiciliario es un privilegio de los países desarrollados.
2. **Generación temporal de empleo:** en el desarrollo de los planes de expansión se generan empleos en la etapa de construcción y comercialización.
3. **Impuesto de industria y comercio:** por el ejercicio de la distribución de gas natural se paga un tributo que representa ingresos adicionales.
4. **Mejoramiento de la infraestructura:** en algunas zonas es posible que al tender las redes de distribución se pueda coordinar con las alcaldías y otras instituciones, para mejorar los andenes y vías, como también el embellecimiento de zonas verdes.
5. **Cartografía inteligente:** Sistema de Información Geográfico y base de datos, que puede hacer más eficiente la gestión de las administraciones municipales.



Gases de Occidente

Planes de expansión en Cartago

Actualmente estamos trabajando de la mano con la secretaria de planeación Municipal en la consecución de permisos para culminar las obras de construcción de redes externas en los siguientes sectores:

- ✓ **Barrio El Limonar**
- ✓ **Barrio Koralin**
- ✓ **Barrio Emaus**
- ✓ **Barrio La Cabaña**
- ✓ **Barrio Jose Gabriel Calderon**



Gases de Occidente



Quienes trabajamos por la región del Suroccidente Colombiano soñamos con una sociedad más inclusiva, más equitativa, con más oportunidades sociales y económicas para las comunidades del entorno en el que nos movemos.