



Construyendo un mejor futuro

# PROMESA DE SERVICIO

## NUESTROS 7 PILARES DE **SERVICIO AL CLIENTE**

1

Orientamos todos nuestros procesos y comportamientos para garantizar un ambiente seguro para nuestros clientes, proveedores y empleados.

2

Superamos los estándares de calidad definidos en las normas colombianas NTC y NSR.1

3

Programamos al instante todos los pedidos realizados a través de Cemex GO y nuestro centro de servicio.2

4

Entregamos nuestros productos de cemento, agregados, aditivos y mortero en el día prometido, al menos el 95% de las veces. En el caso del concreto, en la hora pactada al menos en el 80% de las veces.

5

Atendemos todas las solicitudes y quejas de nuestros clientes en 24 horas.

6

Tenemos de manera digital en nuestra plataforma Cemex GO sus facturas y remisiones para que las consulte cuando desee.2

7

Un asesor comercial le atenderá de forma personalizada.

**Centro de Servicio Bogotá 6039100 | Nacional 018000-123639 | Celular #236**

**Cemex GO: [www.cemexgo.com](http://www.cemexgo.com)**

1. Normas: Cemento NTC 121; Concreto NSR 2010, NTC 3318 ; Agregados NTC 174; Mortero NTC 3356-3329 - 2. Recuerde colocar sus pedidos a través de nuestra plataforma Cemex GO [www.cemexgo.com](http://www.cemexgo.com) o contacte al Centro de Servicios a través de las líneas de contacto, en los siguientes horarios:  
Para Cemento, Mortero y Agregados: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 6:30 p.m.; Sábado 7:00 a.m. a 2:30 p.m.  
Horarios para Concreto: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 8:00 p.m.; Sábado 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

# PROMESA DE SERVICIO

## OFERTA LOGÍSTICA DE CEMENTO



Construyendo un mejor futuro



PEDIDOS ANTES DE 10:00 AM



PEDIDOS DESPUÉS DE 10:00 AM

### COSTA

Guajira	24	48
Bolívar	12	24
Magdalena	24	24
Atlántico	12	24
Sucre	48	48
Cesar	48	48

### ANTIOQUIA

Antioquia	48	48
Córdoba	48	48
Zaragoza	72	72
El Bague	72	72

### OCCIDENTE

Caldas	24	24
Risaralda	12	24
Quindío	12	24
Valle	12 48	24 48
Cauca	24 48	24 48
Nariño	72	72

### CENTRO

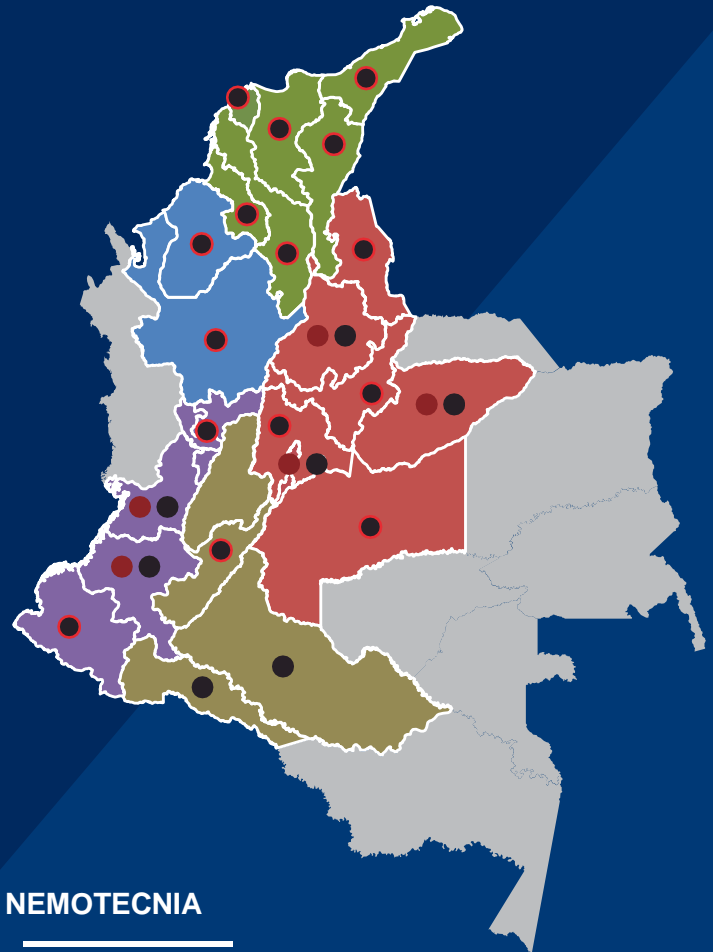
Bogotá	24 12	24 24
Cundinamarca	24	24
Boyacá	24	24
Meta	72	72
Casanare	72 48	72 48

### SUR OCCIDENTE

Tolima	24	24
Huila	24	24
Caquetá	24	48
Putumayo	48	48

### SANTANDERES

Santander	48 24	48 24
Norte de Santander	12	24



### NEMOTECNIA

- Hrs** Tiempos de entrega Cemento empacado
- Hrs** Tiempos de entrega Cemento granel
- Hrs** Tiempos de entrega cemento granel y empacado



La oferta aplica a partir del día de programación para los pedidos registrados **antes de las 10:00 am**



La oferta aplica a partir del día de programación para los pedidos registrados **después de las 10:00 am**

Para conocer la oferta logística por municipio, consulte

<http://www.cemexcolombia.com/NuestraEmpresa/Promesadeservicio.aspx>

Los términos señalados en el presente documento aplican de manera general, por lo que es posible que puedan presentar ciertas variaciones ante la ocurrencia de eventos o situaciones no contemplados para el cálculo de los mismos. Por favor póngase en contacto con nuestro centro de servicios para obtener información detallada.