

Pereira, 20 de septiembre de 2016

Con éxito se desarrollaron los premios COCIER – ASOCODIS 2016

La entrega de los premios COCIER–ASOCODIS de Calidad y Satisfacción de Clientes para Empresas de Distribución que se ejecuta cada año en América Latina fue un éxito durante sus días de realización en Pereira.



La Empresa de Energía de Quindío (EDEQ) fue merecedora del premio Oro CIER en la categoría de menos de 500.000 consumidores. Esta empresa también recibió premio en la categoría “Mayor índice de satisfacción del cliente con la calidad percibida-ISCAL”.

Por otro lado, la Electrificadora del Meta recibió premio a la categoría “Mayor evolución en áreas de información y comunicación” y Centrales Eléctricas del Norte de Santander a la categoría de “Mayor evolución en área de suministro de energía”.

El enfoque de la encuesta está direccionado a diferentes aspectos, en los que se sobresalen la calidad del servicio, atención al cliente, información y comunicación, factura de energía, responsabilidad social empresarial e

imagen. Igualmente, se evalúa la percepción frente al precio del servicio, así como la prestación de alumbrado público.

Retos en el sector eléctrico colombiano

Durante la entrega de los premios, José Camilo Manzur director de la Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica, ASOCODIS, habló sobre los retos del sector eléctrico en nuestro país y las oportunidades de mejora que representan los resultados de la encuesta. Algunos de ellos son los índices de calidad y confiabilidad del servicio, el incremento de la cobertura en el país, la disminución de las pérdidas, la incorporación de tecnología de punta y las tarifas eficientes.

"Con respecto a otras ciudades, Pereira está en una posición privilegiada, tiene niveles de pérdidas bajos, ha ido mejorando el servicio y la recuperación de cartera. El reto es incorporar una base tecnológica para que los usuarios tengan una participación más activa", dice sobre la situación en la calidad del servicio de la ciudad.

"Los resultados nos muestran que estamos muy bien en temas de competitividad y calidad del servicio, generando satisfacción en nuestros usuarios; la idea es llegar por encima de los 90 puntos y esa es nuestra meta", indica Yulieth Porras Osorio, gerente general de Energía de Pereira.

Según las asociaciones, hoy Colombia tiene una cobertura del servicio de energía del 97 %. Se busca tener la universalización total, basándose en el Plan Nacional de Desarrollo, incrementando alrededor de 175.000 nuevos usuarios en el país. "Las electrificadoras deben prestar y ser un motor activo, más ahora con el tema del posconflicto; el reto sería dar cobertura a las 23 zonas veredales, analizando la mejor forma de llevar energía", comenta Manzur.

"Estar a la vanguardia en la tecnología es una apuesta en la que estamos desde hace cinco años tras el proceso de capitalización, ahora tenemos un sistema eléctrico maniobrado desde un Centro de Control remoto, por ejemplo. Tenemos que ser más cercanos a nuestros usuarios a través de la tecnología y para eso creamos el aplicativo móvil Energía de Pereira. Finalmente tenemos la teled medida y la

implementación de paneles solares que son nuestras metas durante los próximos cinco años”.

Los retos de las empresas hoy son incorporar redes y medición inteligente para que más personas puedan participar en los servicios públicos, permitiendo un uso más eficiente del servicio.

Este estudio es realizado por la Comisión de Integración Energética Regional CIER, organización no gubernamental que agremia empresas del sector eléctrico de Centro y Sur América y tiene en cada país una representación, que en Colombia se llama el COCIER (Comité Colombiano de la CIER).

Comunicaciones Empresa de Energía de Pereira