

**Pereira, 14 de septiembre de 2016**

## ***Pereira, epicentro de encuentro de empresas del sector eléctrico COCIER – ASOCODIS 2016***

Pereira será escenario de estudio, diálogo y encuentro de 14 compañías del sector eléctrico colombiano que estarán durante los días 15 y 16 de septiembre de 2016. Empresas de Bogotá, Cúcuta, Medellín, Manizales, Neiva, Armenia, entre otras, visitarán nuestra querendona, trasnochadora y morena.



El encuentro se realizará con el fin de hacer entrega de los premios COCIER – ASOCODIS a las mejores empresas para Colombia, destacadas en los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente que se ejecuta cada año en

América Latina.

El 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). Estas entidades buscan unificar criterios e intercambiar experiencias en las diferentes organizaciones con el fin retroalimentar y mejorar el servicio de energía eléctrica.

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. Del mismo modo, se evalúa la percepción frente al precio del servicio, así como la prestación de alumbrado público, entregando un indicador que se llama el ISCAL, índice de satisfacción de la calidad percibida por el usuario residencial.

“La Empresa de Energía de Pereira participa desde hace 10 años en la encuesta, permitiéndole medir la satisfacción de los usuarios residenciales del servicio de energía eléctrica de Pereira y parte de Dosquebradas, reflejando una evolución importante. En el 2010 obtuvo un 61,8 % en el nivel de satisfacción y en este último estudio la Empresa cerró en 77 %; sin embargo el mejor resultado se reflejó en 2015, con 83 %”, afirma el ingeniero Nilton Cesar Tangarife, subgerente de Direccionamiento y Control Estratégico.

Tangarife agrega que según unos resultados dados a conocer hace unos días, se puede decir que la compañía ha mantenido su posición dentro de las empresas participantes en el estudio; “en 2015 se obtuvo el quinto puesto a nivel nacional y para 2016 el cuarto lugar en la categoría de Empresas hasta 500 mil usuarios”.

La disminución no fue solo para la Empresa de Energía de Pereira, fue un hecho particular en todas las empresas colombianas que participaron en el estudio. Es posible que este balance obedezca a la situación presentada con el fenómeno de El Niño y todas las repercusiones que este trajo, como la aplicación de las resoluciones emitidas por la CREG por la campaña Apagar Paga, lo que aumentó en un panorama general las visitas a los salas de atención al cliente de las electrificadoras.

Finalmente, el ingeniero enfatiza, “es un privilegio para la empresa poder mostrar a nivel nacional todo lo bueno que estamos haciendo, no solo en la parte de responsabilidad social sino también en atención al cliente, calidad del servicio y manejo que se está dando al alumbrado público de la ciudad. Para este año la empresa tuvo el mejor desempeño en percepción de los usuarios frente a este servicio (alumbrado público), entre las más de 60 empresas de Centro y Sur América que participaron. Esto refleja la buena administración que está dando la compañía a dicho servicio, el cual tiene en operación desde el 2015”.

### **Dato a resaltar**

Cada año los resultados se entregan en una ciudad diferente, según la que escoja la organización COCIER. Para este año eligieron a Pereira como epicentro de encuentro de los organizadores y representantes de

las empresas participantes, siendo Energía de Pereira la anfitriona del mismo.

“Es gratificante poder mostrar a Pereira como una ciudad que está en desarrollo y puede ser centro de este tipo de eventos. Además porque no solo se realizará la entrega de los premios COCIER - ASOCODIS, sino también la Junta ASOCODIS (Asociación Colombiana de Distribuidores de Comercializadores de Energía Eléctrica), a la cual asistirán 18 gerentes generales de las distintas empresas que hacen parte de la misma”, complementa el ingeniero.

ASOCODIS es una entidad sin ánimo de lucro que agremia las empresas de energía eléctrica, y es representante de las empresas ante los entes de control, vigilancia y regulación como la CREG y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Allí se discuten nuevas resoluciones y temas concernientes al servicio, para luego llevar apreciaciones e inquietudes y recomendaciones a dichos entes o incluso al Ministerio de Minas y Energía.

### **Itinerario**

El jueves 15 de septiembre los representantes de las empresas estarán a partir de las 8:30 a.m. en el Hotel Movich, analizando los resultados de la encuesta, intercambiando ideas que cada empresa pueda replicar en sus ciudades, así como planteando acciones que permitan afianzar los programas que cada una desarrolle en su contexto.

Para este mismo día se efectuará la junta ASOCODIS también en el Movich a partir de las 4:00 p.m.

Para el viernes 16 de septiembre desde las 8:30 a.m. el encuentro será en el parque Consotá, lugar donde se entregarán los premios y donde las empresas ganadoras podrán compartir las estrategias que les permitieron obtener el reconocimiento y ser ejemplo en el sector eléctrico del país. De la misma manera, se tendrá la participación de empresas de otros sectores que compartirán casos destacables en atención al cliente, para lo que contaremos con la presencia de Alfredo Hoyos, presidente de Frisby.

Luego de terminada la jornada académica, Energía de Pereira realizará un bazar donde dará a conocer sus programas de responsabilidad social empresarial, para que las empresas visitantes conozcan lo que hace en la ciudad.

## ***Comunicaciones Empresa de Energía de Pereira***