

## 80% DEL PERSONAL QUE ATIENDE EL CONTACT CENTER DE ENEL-CODENSA TRABAJA DESDE CASA

- *Millenium BPO, empresa colaboradora encargada de la operación del Contact Center de Enel-Codensa, ha dispuesto los recursos técnicos y tecnológicos para lograr implementar el trabajo en casa, en la prestación de este tipo de servicios tercerizados, con el fin de continuar con la atención a clientes través de este canal e implementando medidas de protección para los trabajadores.*

**Bogotá, 1 de abril de 2020.** Enel-Codensa continúa trabajando conjuntamente con sus empresas colaboradoras, con el fin de no sólo mantener la prestación del servicio de energía desde la parte más operativa, sino también de dar continuidad a aquellas actividades que son esenciales para la atención al cliente, dando además una prioridad a la protección de los trabajadores y a la aplicación de medidas preventivas para evitar la propagación del COVID19.

Uno de los mayores retos ha estado en la operación del Contact Center, actividad que por su naturaleza no se realizaba remotamente, es decir, el concepto de teletrabajo no había sido una medida implementada en este tipo de servicios tercerizados.

Millenium BPO, empresa colaboradora encargada de la operación del Contact Center que presta el servicio para Enel-Codensa a través de las líneas telefónicas 7115115 en Bogotá y 5115115 en Cundinamarca, la línea de atención de emergencias 115, y la atención del canal de servicio digital, logró implementar diferentes medidas con el fin de proteger la vida de los trabajadores, sus familias y la comunidad en general, actuando de forma responsable y oportuna.

*“Hemos logrado llevar a cerca de 3700 empleados que atienden la operación de nuestros diferentes clientes durante el mes de marzo y de forma escalonada, a trabajar desde casa, disponiendo los recursos técnicos y tecnológicos que permiten que cada uno de nuestros colaboradores presten desde sus hogares los servicios contratados. Gracias a empresas como Enel-Codensa, con quien hemos trabajado coordinadamente para tener el 80% de la operación de este contrato bajo esta modalidad de trabajo en casa, podemos proteger a nuestro equipo humano y hacer los máximos esfuerzos por asegurar la adecuada atención de los ciudadanos”,* enfatizó Andrés Zuluaga Gerente General de Millenium BPO.

Millenium BPO, desde el mes de enero viene implementando medidas y prácticas de prevención y contención del COVID19, haciendo especial énfasis en el correcto lavado de manos, el uso de alcohol en gel para manos a la entrada de los edificios, al igual que al ingreso de cada una de las operaciones, pausas activas cada tres horas para incentivar el lavado de las manos, limpiezas exhaustivas en los lugares de trabajo, teniendo en cuenta la rotación de los trabajadores según los turnos de trabajo, la restricción de visitas o clientes a las operaciones, el personal con síntomas de gripa, gestantes o de alto riesgo realizando su trabajo de forma remota para evitar contagios.

Para aquellos colaboradores que no cuentan con la posibilidad de trabajar en casa o deban prestar servicios en las sedes, además de mantener el cumplimiento estrictamente de las medidas anteriormente mencionadas, se les facilita la movilidad en transporte particular, no público, contando con horarios reducidos para evitar congestiones a la llegada y salida del trabajo.

*“Desde Enel-Codensa venimos haciendo un trabajo coordinado con nuestras empresas colaboradoras para que, a través de diferentes herramientas colaborativas y el uso de tecnologías de la información, podamos tomar medidas con dos propósitos centrales: proteger la vida de todos los colaboradores y asegurar la prestación del servicio de energía eléctrica y la atención de nuestros clientes. Celebramos estos esfuerzos e iniciativas, las cuales sin duda contribuyen con el propósito nacional de frenar la propagación del COVID19 sin suspender aquellas actividades necesarias para garantizar el bienestar de los ciudadanos”,* concluyó Carlos Mario Restrepo, Gerente de Market de Enel-Codensa.

---

#### **SOBRE EL GRUPO ENEL: ENEL-CODENSA Y ENEL-EMGESA**

*Enel-Codensa y Enel-Emgesa hacen parte del Grupo Enel, una multinacional energética y uno de los principales operadores integrados globales en el sector de la electricidad, el gas y energías renovables. El Grupo tiene presencia en 35 países, generando energía a través de una capacidad gestionada de aproximadamente 89 GW. Enel distribuye electricidad y gas a través de una red de más de 2,2 millones de kilómetros, y con cerca de 73 millones de clientes domésticos y empresariales en todo el mundo.*

*Enel-Codensa es una empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica, líder en el mercado, con 3.438.000 clientes distribuidos en Bogotá, Cundinamarca, ocho municipios en Boyacá, uno en Tolima, uno en Caldas y uno en Meta. Cuenta con una potencia instalada de 21.959 MVA (megavoltiamperios) a lo largo de 72.510 kilómetros de red de Alta, Media y Baja Tensión. La Compañía genera cerca de 15.500 empleos directos e indirectos en el país. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo Codensa S.A. ESP, entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

**Para mayor información:**

Adriana Cortés.

E-mail: [prensaenel@enel.com](mailto:prensaenel@enel.com)