

NOVEDOSOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE CODENSA PARA CLIENTES DE CUNDINAMARCA SON CADA VEZ MÁS UTILIZADOS

- *Estos canales de comunicación corresponden a 44 oficinas virtuales y 30 celulares comunitarios, implementados como soluciones de servicio al cliente para más de 60 municipios de Cundinamarca.*
- *Estas medidas han beneficiado a las familias cundinamarqueses, pues son soluciones fáciles y gratuitas, a través de las cuales los usuarios pueden realizar trámites, sin necesidad de desplazarse a otros municipios.*
- *Según el último reporte mensual de estos canales, en las oficinas virtuales se atendieron más de 1.800 video llamadas y a través de los celulares comunitarios se realizaron cerca de 300 llamadas al fono servicio.*

Bogotá D.C., 1 de agosto de 2017. Con éxito continúa el funcionamiento de dos novedosos canales de comunicación para servicio al cliente de CODENSA en Cundinamarca, consistente en la puesta en marcha de oficinas virtuales y celulares comunitarios en los municipios y veredas, donde la Compañía no cuenta con centro de servicio presencial. El objetivo de estos canales de comunicación es brindar soluciones de contactabilidad fáciles y gratuitas para los usuarios, sin que estos tengan que desplazarse a otros lugares.

Hasta el momento, estos mecanismos han sido implementados en más de 60 municipios del departamento y según el último reporte mensual, cerca de 2.100 comunicaciones fueron atendidas a través de ellos.

Las 44 oficinas virtuales se encuentran ubicadas en establecimientos comerciales conocidos como *cafés internet*, donde a través de un computador destinado para este fin, los clientes pueden realizar video llamadas de manera gratuita y contactarse con un asesor de la Compañía, con el cual pueden realizar cualquier tipo de trámites, como la atención de consultas, peticiones, requerimientos, reclamos y la radicación de documentos. En estos *cafés internet*, los clientes cuentan con todos los elementos necesarios para establecer dicho contacto, tales como diadema de audio, cámara de video, impresora, escáner, entre otros.

Por su parte, los 30 celulares comunitarios son equipos telefónicos instalados en establecimientos comerciales centrales, reconocidos y con buen flujo de personas,

mediante los cuales los clientes de la Compañía pueden llamar al fono servicio de manera gratis e ilimitada, sin necesidad de gastar sus minutos y cuantas veces sea necesario. Con estos celulares, los usuarios pueden realizar consultas, reportar fallas, solicitar inspecciones y reconexiones, entre otras operaciones.

La implementación de estas herramientas se ha convertido en una solución efectiva e innovadora para los clientes de CODENSA en Cundinamarca. Lo anterior, se ha visto reflejado en el último reporte mensual, en el que se atendieron más de 1.800 video llamadas a través de las oficinas virtuales y cerca 300 llamadas telefónicas con los celulares comunitarios implementados por la Compañía.

CELULARES COMUNITARIOS	
Municipio / Vereda	Dirección
Arbeláez	Cra. 7 No. 5-02
Beltrán	Cra. 3 No. 2-05
Caparrapí	Cra. 4 No. 8-57
Chaguaní	Cll. 2 No. 3-13
Gutiérrez	Cra. 4 No. 4-38
Vereda Bagazal (Villeta)	Cll. 5 No. 3-30
Vereda Boquerón (Icononzo)	Km. 82 - Vía Panamericana
Vereda El Ocaso (Zipacón)	Cll. 2 No. 2A-33
Vereda La Magdalena (Quebradanegra)	Cll. 4 No. 3-31
Vereda La Salada (Tocaima)	Comidas Rápidas La Salada
Vereda Llano Mateo (Yacopí)	Tienda Don Carlos
Vereda Tobia Chica (Nocaima)	Cra. 2 No. 1-72
Jerusalén	Esquina Parque e Iglesia
La Vega de los Padres (Coello)	La Tienda de Lucho
Nariño	Cra. 4 No. 6-01
Nocaima	Cra. 6 No. 6-15
Pulí	Cra. 4 No. 4-48
Quebradanegra	Cra. 3 No. 3-10
Ricaurte	Cra. 15 No. 6-85
San Antonio (Anapoima)	Cll. 2 No. 3-13
San Joaquín (La Mesa)	Cra. 6 No. 4A-14
San Juanito	Cra. 3 No. 6-36
San Pedro de la Jagua (Ubalá)	Cra. 2 No. 2-40
Tena	Cll. 4 No. 2-18
Tibirita	Cra. 4 No. 3-48
Tobia (Nimaima)	Cll. 3 No. 3-13

Ubalá	Cra. 6 No 6-22
Vereda Hungría San Joaquín (La Mesa)	Vía La Virgen - Vereda Ojo de Agua y Ungría
Yacopí	Cra. 3 No. 9-04
Zipacón	Cra. 4 No. 4-01

OFICINAS VIRTUALES	
Municipio / Vereda	Dirección
Albán	Cll. 4 No. 2-04
Anolaima	Cll. 3 No. 4-44
Apulo	Cll. 10 No. 4-08
Arbeláez	Cra. 7 No. 6-29
Cachipay	Cll. 4 No. 5-07
Chipaqué	Cll. 4 No. 3-23
El Calvario	Cll. 4 No. 4-38
Fómeque	Cll. 4 No. 3-15
Fosca	Cra. 3 No. 2-03
Gachalá	Cll. 4 No. 6-27
Gama	Cra. 2 No. 3-24
Granada	Cll. 10 No. 14-51
Guasca	Cra. 3 No. 3-76
Guataquí	Cll. 5 No. 2-24
Guayabal de Síquima	Cll. 3 No. 3-01
Guayabetal	Cll. 3 No. 2-09
Inspección Maya	Cra. 3 No. 3-69
Inspección Santa Cecilia	Cll. 6A No. 7-13
Junín	Cra. 3 No. 2-56
La Peña	Cra. 2 No. 4-34
Machetá	Cll. 5 No. 7-15
Manta	Cra. 6 No. 2-43
Medina	Cra. 7 No. 10-67
Nilo	Cll. 4 No. 3-17
Nimaima	Cra. 2 No. 1-25
Paratebueno	Cll. 2 No. 8-16
Pasca	Cra. 1 No. 2-32
Quetame	Cll. 5 No. 3-24
Quipile	Av. 2 No. 6-12
San Bernardo	Cll. 6 No. 3-44
San Francisco	Cll. 3 No. 7-32

San Juan de Río Seco	Cll. 4 No. 6-42
Sasaima	Cra. 4 No. 7-49
Silvania	Cra. 6 No. 9-15
Suesca	Cll. 9 No. 5-48
Supatá	Cll. 4 No. 5-23
Tabio	Cra. 2 No. 5 - 20
Ubaque	Cra. 4 No. 3-18
Une	Cll. 4 No. 4-64
Útica	Cra. 3 No. 4-37
Vergara	Cll. 3 No 2-35
Vianí	Cll. 4 No. 7-45
Yacopí	Cra. 4 No. 8-35
Zipacón	Cra. 4 No. 6-60

SOBRE EL GRUPO ENEL – CODENSA y EMGESA

Codensa y Emgesa hacen parte del Grupo Enel, una multinacional energética y uno de los principales operadores integrados globales en el sector de la electricidad y el gas. El Grupo opera en más de 30 países de cuatro continentes, produciendo energía a través de una capacidad instalada neta de cerca de 83 GW y distribuyendo electricidad y gas a una red de cerca 2 millones de kilómetros. Con más de 65 millones de usuarios en el mundo, Enel tiene la base de clientes más amplia respecto a sus competidores europeos. Enel es la utility integrada más grande de Europa por capitalización de mercado y se sitúa entre las principales empresas eléctricas de Europa en términos de capacidad instalada y EBITDA reportado.

Codensa S.A. ESP es una empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica, líder en el mercado, con más de 3'200.000 clientes distribuidos en Bogotá, 116 municipios de Cundinamarca, seis de Boyacá, cuatro de Tolima y tres de Meta. Constituida en 1997, cuenta con una potencia instalada de 10,633 MVA (megavoltiamperios) a lo largo de 69.821 kilómetros de red de Alta, Media y Baja Tensión. La Compañía genera cerca de 8.000 empleos directos e indirectos en el país.

Para mayor información:

Angélica Morales

E-mail: angelica.morales@enel.com

Teléfono: +57 315 4427785