

## Afinia refuerza sus canales virtuales y presenciales para brindar una mejor experiencia a sus usuarios

- La empresa viene implementando nuevas estrategias para brindar una mejor experiencia a sus clientes, generando confianza a través de una atención respetuosa y oportuna en todos sus canales.
- Las 24 horas del día los 365 días del año, están disponibles los canales para recepcionar y tramitar los requerimientos de los usuarios.

**Cartagena de Indias, 1° de abril de 2022** | Con el propósito de seguir ofreciendo una mejor experiencia a los usuarios a través de los diferentes canales de atención, Afinia, filial del Grupo EPM, avanza en la implementación de herramientas tecnológicas para la oferta de nuevos servicios.

Día a día la empresa ajusta sus procesos, capacidades organizacionales y fortalece su talento humano para prestar un servicio de calidad, comprometida con el bienestar y desarrollo de los territorios donde opera, impactando de manera positiva a los hogares, comercios, empresas, comunidades e industrias a través de un suministro eléctrico seguro y confiable.

### **Servicios a disposición de los usuarios**

Estos nuevos servicios dan respuesta a las necesidades de los usuarios, brindándoles la oportunidad de atención las 24 horas del día los 365 días del año, desde cualquier lugar, de una forma fácil, ágil y segura.

En la página web de Afinia [www.afinia.com.co](http://www.afinia.com.co), sin necesidad de registrarse los usuarios pueden pagar sus facturas de energía; realizar reportes y seguimiento a los mismos a través del Chat en línea; recibir información sobre la facturación; además, los clientes telemedidos o que cuenten con energía prepagada podrán hacer consultas en este canal.

En [www.afinia.com.co](http://www.afinia.com.co) los clientes también podrán encontrar el acceso a la Oficina Virtual, en la cual, luego de registrarse podrán realizar sus Peticiones, Quejas y Recursos, consultar sus consumos de energía, descargar duplicados de facturas y suscribirse para recibir su factura de forma digital a través de su correo electrónico.

En 2021 la compañía registró un incremento del 28% en la cantidad de usuarios que cancelaron su factura de energía de manera virtual, con respecto a los inicios de operación de Afinia en octubre de 2020. Por su parte, fueron más de 36.000 nuevos usuarios suscritos a la Oficina Virtual de la compañía.

Así mismo, Afinia tiene para sus usuarios la **aplicación Afiniapp**, que permite realizar los reportes de daños, pagos de facturas; consultas de consumos y de mantenimientos, descargar duplicados de sus facturas, agendamiento de citas para atención en oficinas presenciales, reporte de inmuebles desocupados, denuncias de irregularidades, consultas de puntos de atención; y, asimismo, encontrarán recomendaciones sobre ahorro del consumo de energía.

Al cierre de 2021 la compañía registró un incremento del 383% en las descargas de la aplicación Afiniapp comparado con los indicadores de 2020.

Por otro lado, los clientes pueden comunicarse con la **Línea Afinia**, marcando de forma gratuita el número 115 desde cualquier teléfono fijo o celular, para realizar reporte de daños o alertar situaciones de riesgo que pongan en peligro la vida de las personas o animales.

También está habilitada la línea de servicio al cliente 01 8000 919191 y el 605-3500444 para realizar cualquier transacción comercial, como acuerdos de pago, consulta de facturación, solicitud de duplicados, realizar PQR's, entre otros servicios; en el horario de 7:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes y de 7:00 a.m. a 2:00 p.m., los sábados. En este mismo horario, Afinia dispuso para los usuarios los servicios de **video atención y llamada virtual**, que es un contacto directo con agentes especiales para la atención de requerimientos y solicitudes.

La oficina telefónica de Afinia cuenta con un equipo robusto para atender ágilmente los requerimientos a través de este canal, logrando que el nivel de atención al cierre de 2021 llegara al 95%.

En las **oficinas de atención presencial** de las ciudades capitales de los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre, los usuarios pueden gestionar sus solicitudes a través de módulos de autogestión que permiten consultar saldos y cupones de pago, así como acceder directamente a la Oficina Virtual. También están habilitados los módulos de atención virtual, para ser atendidos a través de videollamadas por los agentes comerciales.

En las oficinas de mayor afluencia, además, está en marcha la estrategia "**Afinia al Instante**", donde asesores comerciales brindan respuesta inmediata a las solicitudes de menor complejidad como consulta de estados de cuenta, duplicado de facturas, entre otros trámites, sin necesidad de tomar turnos.

Gracias a estas estrategias la empresa logró que el 99% de los usuarios que acuden a los centros de atención presencial califiquen el servicio como bueno o excelente; el 69% del total de los visitantes resuelven sus requerimientos en su primer contacto con el equipo de Afinia; y el tiempo promedio de espera y atención en las oficinas en 2021 fue de 13 minutos.

Afinia también implementó 15 oficinas móviles, las cuales se desplazan a los barrios para atender a la comunidad, brindando un servicio integral con personal especializado y con las herramientas tecnológicas requeridas para resolver inquietudes y requerimientos de los usuarios.

## **Metas a corto plazo**

Para el 2022 la compañía busca transformar sus oficinas comerciales en centros de experiencia con diseños innovadores de última tecnología, brindando calidad y bienestar a los usuarios. La empresa iniciará interviniendo las oficinas principales de Montería y Valledupar.

Además, seguirá incentivando el uso de los canales virtuales, con el propósito de que cada día más usuarios realicen sus trámites a través de la Oficina Virtual y la aplicación Afiniapp. En este mismo sentido, promueve el pago de la factura a través del botón PSE.

Los canales virtuales habilitados para que los usuarios realicen reportes, pagos, resuelvan sus requerimientos de forma ágil y sencilla son:

# Comunicado de prensa



- **La Oficina telefónica:** Línea Afinia 115 para reportes de fallas en el servicio y las líneas 605 3504444 o 01 8000 919191 para asuntos comerciales.
- **La Oficina Virtual:** [www.afinia.com.co](http://www.afinia.com.co)
- **La aplicación para dispositivos móviles Afiniapp:** disponible en Google Play y App Store.

## Información para periodistas

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales | Afinia

Gerente Margarita Rosa López | [margarita.rosa.lopez@afinia.com.co](mailto:margarita.rosa.lopez@afinia.com.co)