

Afinia cuenta con canales de atención disponibles los 365 días del año para atender los requerimientos de sus usuarios

- La empresa busca brindar una mejor experiencia a sus clientes, generando confianza a través de una atención innovadora, respetuosa y oportuna en todos sus canales.

Cartagena de Indias, abril 25 de 2022 | Afinia, filial del Grupo EPM, sigue trabajando para ofrecer una mejor experiencia a los usuarios a través de los diferentes canales de atención que ha puesto a su disposición, donde la empresa trabaja para incluir nuevas ofertas de servicios e implementar herramientas innovadoras.

Día a día la empresa ajusta sus procesos, capacidades organizacionales y fortalece su talento humano para prestar un servicio de la mayor calidad y una atención ágil y oportuna, 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.

Atención los 365 días del año

Para dar respuesta a las necesidades de los usuarios y brindarles atención las 24 horas del día los 365 días del año, desde cualquier lugar, de una forma fácil, rápida y segura, Afinia cuenta con su **oficina virtual** www.afinia.com.co, donde 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 teleducados o que cuenten con energía prepagada podrán hacer consultas en este canal.

Además, pueden 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.

Afinia también cuenta con una aplicación para dispositivos móviles, **Afiniapp**, que permite realizar reportes de daños, pagos de facturas; consultar consumos y mantenimientos programados, descargar duplicados de sus facturas, agendar citas para atención en oficinas presenciales, reportar inmuebles desocupados, denunciar irregularidades, consultar puntos de atención; y, asimismo, encontrar recomendaciones sobre ahorro del consumo de energía.

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 reportes 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.

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.

Afinia sigue 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, para facilitar los procesos que realizan los usuarios y brindarles la mejor experiencia de servicio.

Información para periodistas

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales | Afinia

Gerente **Margarita Rosa López** | margarita.rosa.lopez @afinia.com.co