



VENTANA SOCIAL

Programas de Adaptación Resilientes durante Pandemia

Grupo epm

Empresa: ENSA.

Práctica/Proyecto Postulado:

Adelanto de pines de energía a clientes prepago.

¿Este proyecto o práctica surge como un nuevo producto del COVID-19?: Sí

¿De qué forma se adaptó a las condiciones COVID-19?

Como empresa responsable buscamos la forma de que nuestros clientes contaran con el servicio de energía permanente. Por eso brindamos recargas a los clientes que no contaran con el dinero inmediato para comprarlos y que posteriormente puedan hacer el pago de los mismos.

Descripción del proyecto:

Se hicieron adelantos de pines para asegurarles el suministro de energía eléctrica a los clientes de energía Prepago que por motivos de afectaciones económicas que trajo consigo el COVID-19, durante el periodo más estricto de cuarentena, no tenían forma de hacer compras oportunas.

Los clientes que tuvieran la necesidad podían solicitar un adelanto de energía a través del centro de llamadas, los centros de atención al cliente y los centros de recarga autorizados de ENSA.

Objetivo/Propósito del proyecto:

Garantizar el servicio de energía eléctrica a las personas y comunidades más vulnerables de nuestra concesión producto de la pandemia.

¿Tiene su acción solidaria relación directa con el giro (actividad) de su negocio?: Sí.

En la triada de impacto de la RSE, ¿dónde se ubica este proyecto?:

Social y participación (impacto comunitario externo e interno).

La duración de este proyecto/práctica fue:

Ejecutada por varios meses.

Enumere los Resultados Relevantes para su empresa y la comunidad:

1. La medida se extendió de marzo a julio 2020 y se concedió 2.3 millones de kWh, beneficiando a aproximadamente 56 mil personas.
2. Garantizar servicio de energía eléctrica en los hogares de nuestra concesión más afectados por la pandemia.

¿Por qué decidió la empresa realizar o invertir en esta Acción Solidaria?

Durante la pandemia el servicio de energía eléctrica fue vital para garantizar el trabajo y educación de manera virtual, muchas personas quedaron sin empleo y teníamos la obligación de garantizar que todos nuestros clientes tuvieran acceso. Para los clientes postpago no se realizaron cortes del servicio por deuda, sin embargo para los clientes prepago era importante tener otras opciones y por eso pensamos en otorgarles un adelanto de energía.

Área de la empresa que ejecutó proyecto:

Es un trabajo de equipo principalmente de la Gerencia de Atención al Cliente, quienes fueron los encargados de ejecutar el proyecto.