

Balance de gestión del año 2012: Logros y desafíos

COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE FORTALECE SU COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA REGIÓN

- Más de 142 mil 904 millones de pesos se han invertido entre el 2010 y el 2012 en el mejoramiento de la prestación del servicio de energía eléctrica en el Cauca.
- Gestión bajo principios de responsabilidad social para el desarrollo de la región y la sostenibilidad empresarial.

Popayán, 15 de enero de 2013. – Durante el año 2012, la Compañía Energética de Occidente focalizó su gestión e inversión en mejorar sus procesos y su infraestructura eléctrica y administrativa en función de optimizar su operación y su impacto en el entorno, para generar desarrollo sostenible y calidad de vida a las comunidades caucanas.

Bajo ese propósito, emprendió el reto de certificar sus procesos de comercialización y distribución de energía en la norma de Calidad ISO9001:2008, cumpliendo en octubre el hito corporativo de contar con un sistema que le permite controlar sus procesos de cara al cliente y gestionar su mejora continua.

El año 2012, fue determinante para que la Compañía fortaleciera su compromiso con ser una organización que desarrolla su negocio bajo principios de responsabilidad social empresarial.

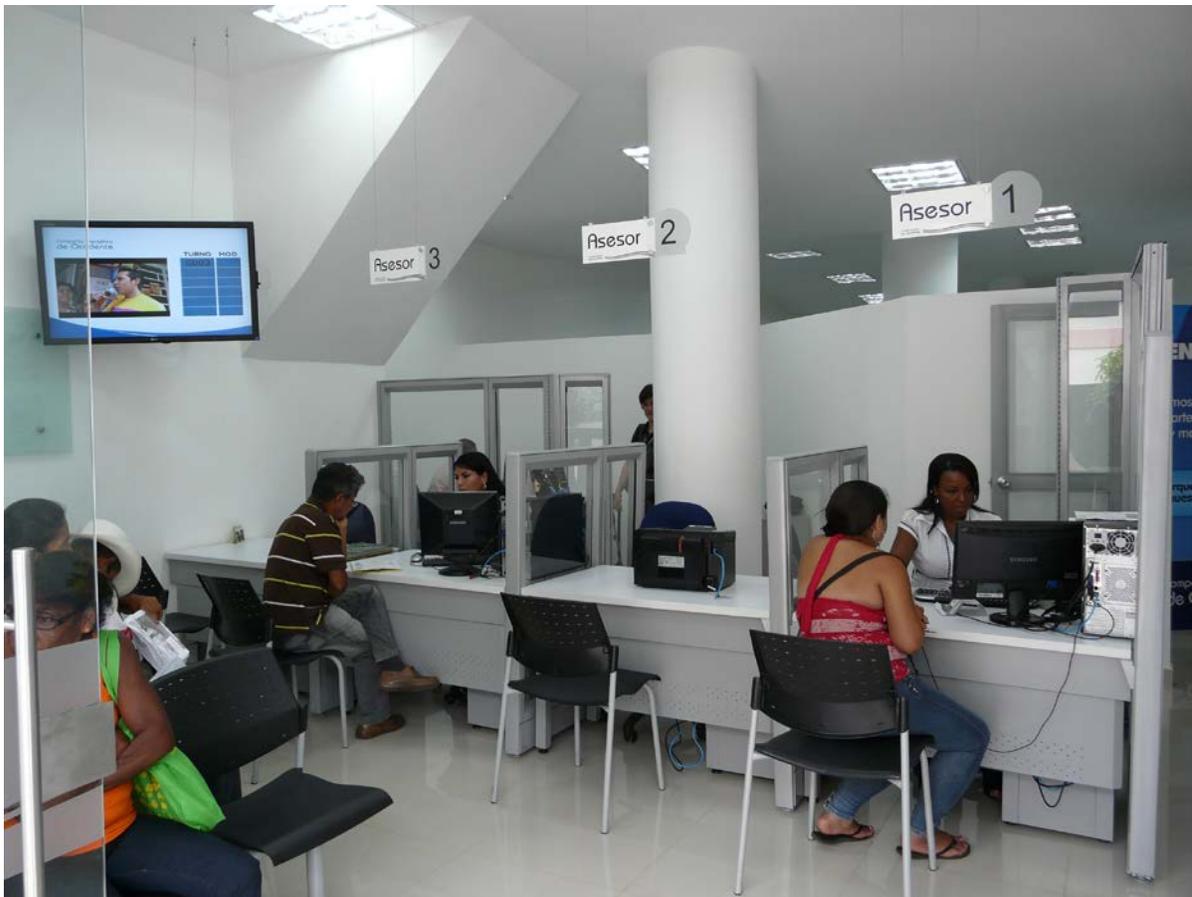
Adoptar esta filosofía empresarial le significó desplegar políticas, programas y acciones orientadas a responder las expectativas de sus nueve grupos de interés: clientes, empleados, contratistas y proveedores, comunidad, periodistas, gremios, organismos de gobierno y de control, organismos ambientales y accionistas.



Oficinas modernas para una atención ágil y efectiva

Más de 167 mil usuarios del servicio de energía en el Cauca, lo cual representa el 56% de la totalidad de los clientes, se beneficiaron con la remodelación de 21 oficinas de servicio al cliente. Actualmente, cuentan con oficinas modernas, y con garantías tecnológicas para la resolución de sus inquietudes, como conexión a internet, acceso directo a los sistemas de información, equipos de cómputo, escáner e impresoras.

Las oficinas remodeladas son las ubicadas en los municipios: Popayán, Almaguer, Argelia, Buenos Aires, Florencia, Guachené, Jambaló, Mercaderes, La Vega, Miranda, Padilla, Páez, Puerto Tejada, Puracé, San Sebastián, Santa Rosa, Suárez, Timba, Toribío, El Bordo y La Sierra. La inversión en las remodelaciones superó los 1.800 millones de pesos. En el 2013, se remodelarán las 17 oficinas restantes.



Medida exacta, garantía para el cliente

Con el propósito de brindar a sus clientes precisión en la medida del consumo del servicio de energía, y con ello una facturación precisa, la Compañía Energética de Occidente adelanta su programa de revisión y modernización de medidores. En el 2012, se invirtieron en esta iniciativa cerca de 34 mil millones de pesos.

La Compañía ha visitado más de 127 mil clientes (43% de sus usuarios totales) desde inicio de sus operaciones, revisando si su equipo de medida se encuentra funcionando correctamente, y con ello garantizando el cobro del consumo de energía exacto a cada usuario. A la fecha se ha renovado el equipo de medida a 42 mil usuarios, lo que equivale al 33% de los clientes visitados. 51.600 equipos de medida revisados se encontraron en buenas condiciones.

El costo del equipo de medida nuevo, así como la mano de obra y materiales para la instalación de la acometida, que representa un valor promedio de \$200.000 por usuario, es asumido por la Compañía.

Con la revisión de la medida a los usuarios residenciales, comerciales e industriales, el remplazo de red abierta por red segura (trenzada), el control de las fronteras comerciales, entre otras estrategias, la Compañía redujo en el 2012 las pérdidas de energía en un 18%, en comparación con el 2011. En el 2010, las pérdidas alcanzaban el 40%, actualmente están en el 22%. La meta en el 2013 es llegar al 16.3%, buscando la eficiencia de la prestación del servicio de energía para cliente y empresa.

Tarifa estable

Mantener una tarifa estable, que respete la legislación vigente y remunere la prestación del servicio a la empresa, ha sido una meta permanente de la Compañía, desde el inicio de operaciones.

A través de esfuerzos administrativos, y la gestión en la compra de energía, la Compañía logró mantener durante el 2011 y el 2012 el costo unitario del kilovatio/hora por debajo de los \$400, evitando incrementos intempestivos de la factura mes a mes.

Esta cifra, evidencia que el Cauca no tiene la tarifa más alta del país. Ésta se encuentra en la media nacional. Cabe anotar, que en el 2012 el promedio del costo de la tarifa de energía fue de \$398; similar al valor del KWh pagado por los caucanos en el año 2009.

Incentivo a la cultura de pago

La Compañía puso en marcha su programa de incentivo a la cultura de pago, consistente en el sorteo mensual de tres electrodomésticos en el departamento del Cauca.

Este programa incluye la oferta a los clientes de facilidades de pago como condonación de intereses de mora y de financiación, plazos de pago de 1 a 10 años y validación del valor del consumo del mes como cuota inicial. Durante el 2012, 32.000 clientes suscribieron acuerdos de pago con la Compañía.

El programa de incentivo a la cultura de pago continúa y en el 2013, sorteará un apartamento entre quienes mantengan al día en sus pagos del consumo de energía.



Energía con calidad, continuidad y seguridad

Brindar un servicio de energía continuo, con calidad y seguridad, que contribuya a la calidad de vida y el desarrollo sostenible de las comunidades, ha sido un propósito para la Compañía Energética de Occidente.

En esa dirección, ha invertido desde su llegada en el 2010 más de 142 mil millones de pesos. De esta inversión, \$81.425 millones de pesos fueron invertidos durante el año 2012 y 30.000 millones se destinaron al mejoramiento del sistema eléctrico.

En el 2012, se modernizaron las subestaciones Santander, Cabaña, Corinto, Japio y Miranda, se construyó el centro de control, se impactó el 92% de los circuitos con el plan ambiental de poda de vegetación y se instalaron más de 1.000 transformadores.

A través de la intervención del sistema eléctrico se ha mejorado la calidad del servicio en un 60% entre el 2010 y 2012. En el 2012 se mejoró un 13.8% con respecto al 2011. Es decir que en comparación con el año 2009, un usuario del servicio de energía pasó de percibir al año 3 días y 6 horas de interrupción del servicio, a percibir 1 día y seis horas sin servicio en el año 2012.

Entre tanto, la continuidad del servicio ha mejorado un 53% entre el 2010 y el 2012. El año anterior mejoró un 16.78% con respecto al año 2011. Esto significa, que un usuario pasó de percibir 146 interrupciones al año en el 2009 a 52 interrupciones, en el 2012.

Universidad del servicio

En noviembre de 2012, la Compañía Energética de Occidente inició su programa 'Universidad del Servicio', un proceso formativo con el personal técnico contratista y el personal directo, que brinda herramientas conceptuales y prácticas para fortalecer la cultura del servicio.

Bajo este proyecto se han formado a más de 251 contratistas, entre ellos técnicos de campañas, quienes atienden Peticiones, Quejas y Reclamos, y Suspensiones, Cortes y Reconexiones. También integrantes del equipo de Trabajo Comunitario y técnicos del área de Control de Energía. Próximamente iniciará la formación al personal de Servicio de Atención al Cliente, así como del personal encargado de lectura y reparto. Universidad del Servicio tiene una cobertura del 100% de los empleados directos y contratistas.

Nuevos clientes

En el departamento del Cauca se ha registrado un incremento del 17% en los usuarios del servicio de energía. En el año 2010, la Compañía contaba con 250.000 usuarios, mientras que en el 2012 alcanzó los 293.058. La meta es finalizar el 2013, con 305.023 nuevos clientes. Referente a los clientes comerciales e industriales, la Compañía cerró el 2012 con 36 grandes clientes más que en el 2010, cuando sólo asumió 1.

Eficiencia: empleo y desarrollo

Ser una empresa eficiente, le ha permitido a la Compañía Energética de Occidente asumir un rol de impulsora de desarrollo en la región.

Hoy, 226 personas trabajan de manera directa con la Compañía y cuentan con las garantías que ofrece un trabajo estable, con contratos a término indefinido, el pago de la totalidad de las prestaciones sociales y otros beneficios extteralegales. El 80 % del personal es del Cauca. Adicionalmente, su crecimiento en la operación del servicio se refleja en la necesidad de contar con más de 1.300 trabajadores de sus contratistas y aliados.

La eficiencia empresarial, también impacta directamente el tesoro departamental y el de los municipios. Gracias a su ejercicio comercial, en el año 2012 la Compañía Energética de Occidente reportó el pago de más de 16 mil millones de pesos por concepto de Impuesto de Renta y Complementarios, impuesto de industria y comercio; impuesto predial e impuesto al patrimonio; recursos distribuidos en los diferentes municipios caucanos y la Nación.

Responsabilidad con las comunidades

Con el propósito de beneficiar impactar directamente en el desarrollo sostenible de las comunidades caucanas, la Compañía Energética de Occidente apoyó en el 2012 programas de intervención social propios y en alianzas con entidades locales, regionales y nacionales, con una inversión superior a los 400 millones de pesos.

A través de la Fundación Empresarios por la Educación, liderada por la ANDI, la Compañía aportó a la cualificación de 120 docentes caucanos con lo cual se impacta la calidad de la educación de 3.640 niños y jóvenes.

Una alianza fundamental para el desarrollo de la región fue la suscrita con la Gobernación del Cauca y la Universidad Externado de Colombia para la realización de un estudio de prospectiva, que le ha permitido a la sociedad caucana, a la academia, el sector público y al Estado, reflexionar sobre las oportunidades competitivas del Departamento.

En el 2012, se realizaron los estudios de Centralidad, Estado del Arte y de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva, los cuales serán analizados en el 2013 por un grupo de 60 expertos representantes de las cuatro esferas de la sociedad, bajo la metodología de planeación por escenarios.

De otra parte, La articulación con la Universidad del Cauca por medio de un convenio de cooperación, ha permitido la integración de la academia con la empresa en pro de la generación de empleo, la pertinencia académica y de la investigación.

La Compañía también ha desplegado un programa de apoyo a la formación de líderes, en el marco del cual contribuye al proceso formativo de vocales de control y dignatarios de juntas de acción comunal.

De igual forma, ha suscrito convenios de intervención conjunta con el SENA, Epsa, la Superintendencia Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios y el Ministerio de Minas y Energía, que le permiten impactar beneficiosamente a sus grupos de interés.

Los retos continúan, y el compromiso por prestar un servicio de energía seguro, continuo y con calidad, marca hoy el rumbo de la Compañía: ser en el año 2014 la mejor empresa de servicios públicos de la región para continuar mejorando la calidad de vida de las comunidades caucanas e impulsar el desarrollo sostenible del Cauca.

MAYORES INFORMES

Carolina Bueno Muñoz

Coordinadora de Comunicaciones

320 695 91 89

Oficina Principal:
Cra. 7 No. 1N - 28 Ed. Edgar Negret, 4to piso.
PBX: 8301000 - FAX: 8235974
Oficina de Servicio al Cliente:
Cra. 8 Calle 1 esquina.
Popayán - Cauca