

22 de agosto de 2018

Auditoría califica excelente la calidad del servicio de Energía de Pereira

Durante la semana del 13 al 17 de agosto del presente año, la Empresa de Energía de Pereira recibió la visita de la firma auditora *OR Better*, designada



por el Consejo Nacional de Operaciones (CNO), compuesta por un equipo de tres auditores especialistas en informática, procesos administrativos y técnicos del sector eléctrico, encargados de realizar la auditoría de seguimiento a la información de calidad del servicio establecida en la Resolución CREG 097 de 2008 y CREG 025 de 2013,

sobre el Sistema de Distribución Local que opera la compañía.

La calidad del servicio brindado por un operador de red como Energía de Pereira se mide en términos de duración y frecuencia de las interrupciones en el servicio que los usuarios perciben, por tal razón se debe contar con un sistema auditable para el registro correcto de la información y posterior liquidación en las facturas de energía.

Para esta auditoría se realizó la evaluación mediante 155 preguntas en cumplimiento de los requisitos de aplicación del esquema, con el fin de garantizar la confiabilidad en los procesos y manejo adecuado de la información utilizada en la aplicación del proceso de calidad. Esta auditoría arrojó un resultado muy satisfactorio, logrando 523 puntos de los 546 en total, es decir un cumplimiento del 96%. Reflejando el alto compromiso y transparencia de la información con los usuarios.

Adicionalmente, se evaluó el desempeño de los equipos en las redes y subestaciones que son tele medidos y tele controlados desde el Centro de Control, además del nivel de automatización, procedimientos, reportes,

seguridad informática y la opción de reporte de daños de la línea de atención al cliente 115.

“Como resultado de este ejercicio, la calidad del servicio brindada por la Empresa de Energía de Pereira cumple los requisitos de la aplicación del esquema de calidad del servicio; toda vez que la compañía ha mostrado madurez, capacidad y funcionalidad en garantizar a todos sus usuarios una prestación del servicio que cumple a cabalidad las exigencias regulatorias vigentes y compensando de la forma adecuada a los usuarios donde se han presentado afectaciones del servicio”, indica la ingeniera Paola Ospina Carvajal, auxiliar profesional de Información Técnica.

Comunicaciones Empresa de Energía de Pereira