



Inicio / Tolima / Celsia celebra 5 años con el Tolima y avanza en la mejora de la calidad del servicio

Tolima Principal

Celsia celebra 5 años con el Tolima y avanza en la mejora de la calidad del servicio

Cinco años de Celsia con el Tolima: quejas de usuarios han disminuido 65%

© junio 13, 2024



Celsia celebra 5 años con el Tolima y avanza en la mejora de la calidad del servicio

Hace 5 años, en junio de 2019, Celsia comenzó a operar el servicio de energía en Tolima. Desde entonces la empresa de energía del Grupo Argos ha invertido más de \$802 mil millones en el mejoramiento de la calidad y la confiabilidad del servicio en la región, con resultados que hoy son medibles y notables.

«Estamos cumpliendo 5 años en el Tolima, donde hemos tenido muchos retos para mejorar la calidad del servicio, pero con inversiones, talento local, tecnología y dedicación estamos avanzando. Por ejemplo, hemos cerrado circuitos, modernizado subestaciones, tenemos la primera subestación completamente digital, tenemos monitoreo de alta tecnología desde nuestro centro del control, etc., con esto se han reducido en casi un 60% las interrupciones del servicio en promedio en el departamento.



Tenemos 17 granjas solares en proceso de construcción o ya construidas, con lo cual el Tolima puede convertirse en un gran centro de producción de energía limpia. Trajimos nuevos servicios como internet de fibra óptica al hogar, tenemos más de 27.000 clientes y estamos jugados a que en toda escuela pública por donde pasemos con nuestra red, reciba el servicio de internet gratis. Hoy llevamos más de 100 sedes educativas conectadas. Además, inversiones de más de \$30.000 millones con nuestra fundación y en Obras por impuestos, 500 sedes educativas intervenidas, dotación escolar, con computadores y mobiliarios, y más de 100 estudiantes rurales becados con la Universidad del Tolima, entre otras acciones.

Este es un trabajo que ha sido exigente, pero nada de esto sería posible sin los 360 celsianos que trabajan directamente en el departamento o los más de 3.000 que nos prestan diferentes servicios: a todos gracias por su compromiso. Esperamos más avenidas de crecimiento para Celsia en el Tolima, que, con un trabajo metódico, serio, continuo y responsable podamos seguir llegando con el mejor servicio y enriqueciéndole la vida a los tolimeses”, confirma Ricardo Sierra, líder de Celsia.

Mejoras en la calidad del servicio en 5 años de Celsia

- La cantidad de veces que se va la energía durante el año ha disminuido en promedio en el departamento en un 57%, y el tiempo que duran las interrupciones del servicio ha bajado un 9%. Antes en promedio en el año se iba la luz en el Tolima 43 veces, hoy se va 18.
 - Las quejas por prestación del servicio han disminuido en un 65%.
 - Hoy el departamento cuenta con 197 cuadrillas o móviles en las diferentes zonas para atender daños o fallas que se puedan presentar en la red por distintos motivos.
 - Se modernizaron y ampliaron las principales subestaciones del Tolima, la compañía construyó nuevas subestaciones, incluyendo la nueva subestación Cajamarca que es la primera subestación completamente digital, lo que además de hacerla más eficiente y confiable, tiene un menor impacto ambiental al reducir la cantidad de material necesario en su construcción.
 - 25,127 kilómetros de red en el Tolima han sido renovados con tecnología de punta.
 - Celsia ha cambiado 42 mil postes de madera por postes de concreto y/o de fibra de vidrio en las zonas rurales, ha instalado 2.262 transformadores y 963 reconectores, que son equipos especiales que permiten aislar las fallas, reduciendo el número de clientes afectados, y reconectar en el menor tiempo posible.

– La compañía también ha fortalecido en estos años su servicio al cliente y a la fecha son 12 Tiendas Celsia en el departamento con puntos de recaudo, atención personalizada y servicios adicionales para adquirir equipos y/o electrodomésticos eficientes. Además de estas Tiendas, Celsia cuenta con 19 puntos digitales en municipios y más de 70 personas atendiendo a través de su call center y otros canales o puntos de atención.