



El cliente es el centro

Enriquecemos la vida de los clientes



TRABAJAMOS PARA PRESTARLES A NUESTROS CLIENTES UN SERVICIO DE ENERGÍA DE CALIDAD Y PARA ASESORARLOS EN SU USO EFICIENTE.



1.241.741
clientes

Hogares:

1.237.038
(45.856 nuevos clientes
+ 4,1%)

Grandes empresas:
940

14,5%

aumentaron las ventas de energía convencional en Valle del Cauca y Tolima.

COP

1,33 BILLONES
de ingresos totales del mercado hogares.

Indicador NPS

42,4% Valle del Cauca
13,8% Tolima

Disfrutamos haciendo la vida más fácil

Servicio 24/7

Puntos de atención virtuales y presenciales:

42

Tiendas Celsia

45

Puntos de atención virtual

8

Quioscos de atención virtual

57

Puntos de atención telefónica

31

Pantallas táctiles en las tiendas



Línea telefónica de servicio al cliente



Sitio web transaccional



Correo electrónico



Redes sociales:
Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn



Luzl.A. Asistente virtual
• Teléfono
• Chat
• Correo electrónico

6.007 puntos de pago con aliados.

Financiamos sin compliques

El 70% de nuestros clientes son estratos 1, 2 y 3, y muchos de ellos no están bancarizados. Para mejorar su calidad de vida y facilitarles el acceso a electrodomésticos eficientes para el hogar, les brindamos la posibilidad de financiar su compra mediante la factura de energía, sin cuota inicial ni codeudor ni cuota de manejo y con aprobación en solo cinco minutos.

49.331
clientes

Ingresos 2021
COP 20.788
millones

Simplificamos la vida a nuestros clientes

- Eliminamos los formatos físicos y requisitos de procesos del cliente, pasando de 57 formatos a 1.
- Solución por daños de electrodomésticos: de 30 días a 3 días para evaluar y reconocer el siniestro.
- Nuevo servicio de agendamiento y asesoría virtual: más de 15 mil clientes atendidos.
- Luzl.A. recibe el 100% de las llamadas de la línea 018000 y facilita la autogestión del 38% de los reporte de daños en Tolima.



→ **En 2021 remodelamos seis tiendas** en el Tolima y dos en el Valle del Cauca. Espacios más amplios, iluminados, con climatización fresca, donde los clientes puedan resolver sus inquietudes y hacer transacciones con mayor agilidad y comodidad, además de interactuar y acceder a nuestro portafolio de productos de eficiencia energética.

En el 2022 se remodelarán nueve tiendas Celsia más.

**Estrena
y dale
una nueva
energía
a tu hogar**