

COMPROMISO RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2022

“LANZAMIENTO DE NUEVA APP CENTROSUR, UN ASISTENTE VIRTUAL Y UNA RENOVADA PÁGINA WEB”

INFORME DE CUMPLIMIENTO

Generalidades:

La tecnología desempeña un rol crucial en la mejora de los servicios a los clientes del servicio eléctrico y la ciudadanía en general. Con la implementación de soluciones tecnológicas de última generación, es posible mejorar la experiencia del usuario y con ello facilitar el acceso a la información, incrementar la eficiencia en los trámites, incorporar la personalización y participación de los usuarios, desde la comodidad de su hogar o sitio de trabajo.

En el mes de mayo 2023, bajo la responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación - DITIC, se realizó el lanzamiento de tres nuevas soluciones informáticas, enfocadas a generar fidelización de nuestros clientes y usuarios en general.

Características técnicas:

APP CENTROSUR

La APP CENTROSUR está diseñada con un enfoque orientado hacia la “simplificación de trámites” relacionados a gran parte de los servicios que ofrece la Empresa. Clientes y usuarios podrán solicitar sus requerimientos y ser atendidos por medio de su celular, tablet o computador personal. Desde esta aplicación se pueden solicitar servicios, adjuntar la documentación requerida, a más de poder realizar los pagos y consultas sobre la planilla eléctrica. Todos estos nuevos servicios no tienen ningún costo para el usuario.

ASISTENTE VIRTUAL

Con el fin de ampliar los canales de atención a sus clientes, se implementó el “Asistente CENTROSUR con Alexa” que permite, por medio de solicitudes verbales, de forma directa e intuitiva, acceder a información sobre los diversos servicios que la Empresa ofrece. Con Alexa puede consultar el valor de sus planillas, conocer los requisitos para solicitar un servicio, acceder a noticias oficiales, entre otros.

PÁGINA WEB

En el año 2023 se cumplió con la actualización de la página web organizacional, a fin de que ésta sea más amigable y de fácil entendimiento para el público en general. La nueva página está diseñada con accesos directos visibles a consultas y pagos, servicios en línea, cortes por estiaje, trabajos programados e información de la Empresa en general.



Nueva versión que permitió incorporar controles para el cumplimiento normativo para el uso y tratamiento de datos personales, a fin de proteger la información personal y/o sensible de todos nuestros clientes.

Inversión realizada:

El desarrollo de estos aplicativos no significó un costo adicional para la Empresa, debido a fue ejecutado por el personal que conforma nuestro Departamento de Producción y Negocio de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación – DITIC.

Beneficios para la Comunidad:

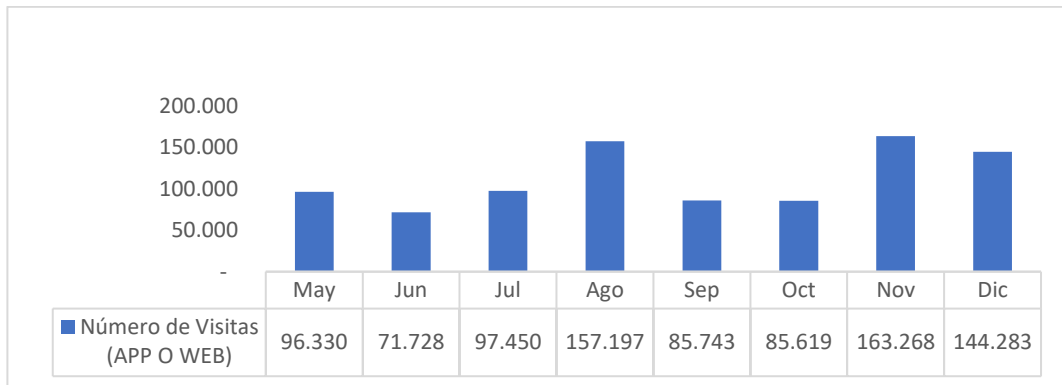
El desarrollo de estos aplicativos ha permitido brindar facilidades a la Ciudadanía en su relacionamiento con la Empresa en los siguientes aspectos:

- Los clientes pueden acceder de forma ágil y segura a los servicios de CENTROSUR, para realizar consultas de planillas, solicitudes de servicios, pagos en línea y actualización de datos, desde la comodidad de su hogar o desde cualquier lugar, a través de un dispositivo móvil o página web.
- La disponibilidad de estos servicios permite optimizar el tiempo del cliente, al evitar su traslado a las oficinas para recibir atención presencial.
- La empresa mejora sus niveles de calidad del servicio respecto al descongestionamiento de filas, acortando los tiempos de atención y la optimización de recursos.
- El Portal WEB, ya sea desde la APP o vía página web, facilita el acceso de usuarios que son arrendatarios, de un inmueble con servicio eléctrico, para realizar consultas sobre planillas y realizar pagos en línea.
- Los clientes también pueden conocer su historial de consumo y de esta manera realizar un uso responsable de la energía.
- Los usuarios que disponen o gestionan varias cuentas de servicio eléctrico, pueden seleccionar los favoritos para una consulta más rápida de la información.
- La APP facilita la actualización de los datos, lo que permite que las notificaciones lleguen oportunamente a los clients.
- El Asistente Virtual es otra alternativa interesante para los usuarios, pues se convierte en un medio de comunicación disponible para los clientes o usuarios que deseen utilizar mandos de voz, con el dispositivo Alexa, accediendo a consultas sobre el servicio eléctrico.

Datos relevantes:

Portal CENTROSUR (APP y WEB)

- De mayo a diciembre de 2023 se registraron 901.618 visitas al “PORTAL CENTROSUR” vía APP o WEB.



- Las opciones más visitadas en el PORTAL CENTROSUR, vía APP o WEB, desde mayo 2023 a diciembre 2023 corresponden a: consulta de deuda, nuevos servicios, cambio de nombre, cambio de tarifa y cambio de medidor.

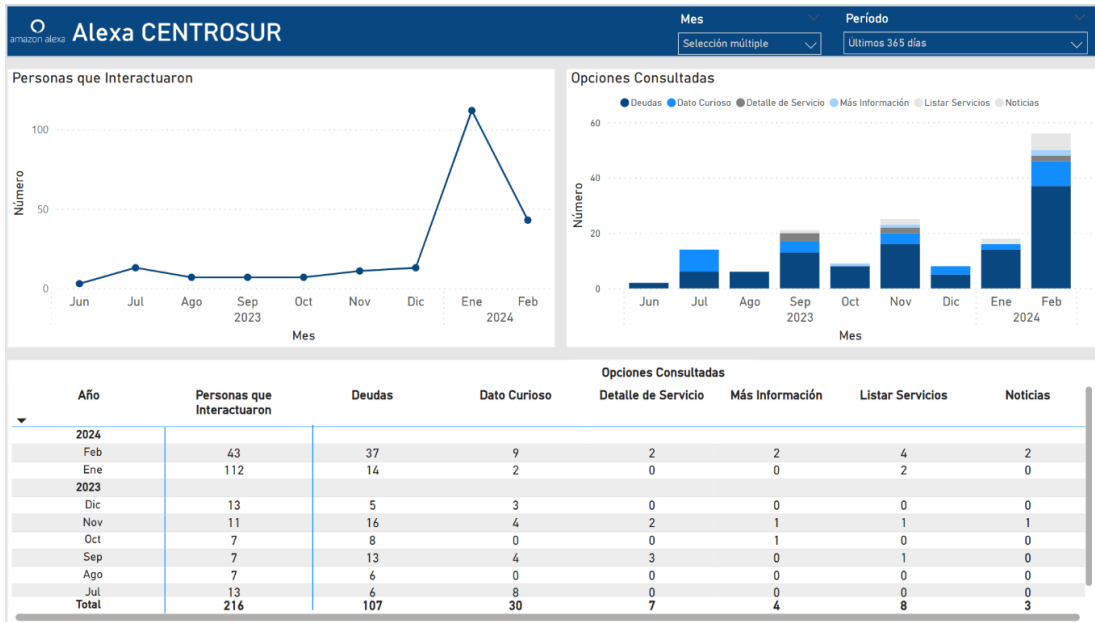
| | Consulta de Deuda | Nuevo Servicio | Cambio de Nombre | Cambio de Tarifa | Cambio de Medidor |
|-------------------------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|-------------------|
| TOTAL A DICIEMBRE 2023 | 851,527 | 11,614 | 4,009 | 1,836 | 1,435 |

- Desde mayo a diciembre de 2023 se han realizado 47.000 pagos en línea (confirmados) aproximadamente.
- A diciembre de 2023 se registran 49.751 usuarios, registrados desde el PORTAL, de los cuales 35.011 son clientes del servicio eléctrico y 14.740 son usuarios que no tienen una relación contractual con la Empresa. Adicionalmente, se registran 26.939 descargas de la APP (Android e iOs).

| Actualización de datos | Usuarios Registrados | Descargas de la APP (Android e iOs) |
|------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| 15.900 | 49.750 | 26.900 |

Asistente Virtual CENTROSUR

En los últimos 12 meses, el Asistente Virtual registró 216 interacciones con la Ciudadanía, cabe indicar que las interacciones inician desde la etapa de prueba que arrancó en el año 2023 y incrementándose notablemente en el 2024. Las opciones con más interacción son: consulta de deudas y dato curioso; con estos resultados la empresa continuará promoviendo soluciones tecnológicas que benefician a todos los segmentos de clientes.



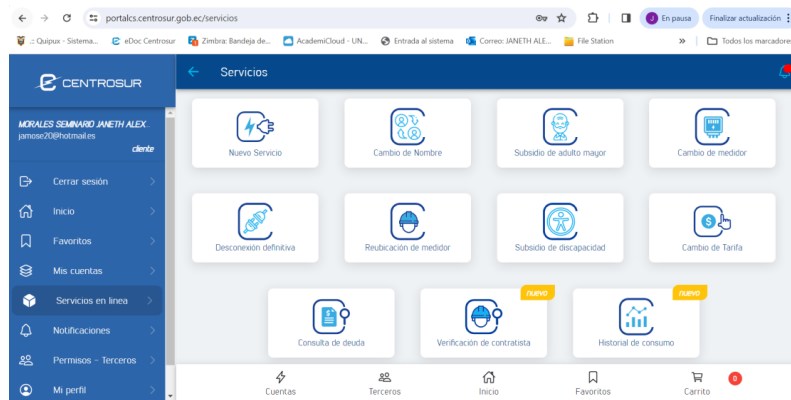


Repositorio fotográfico

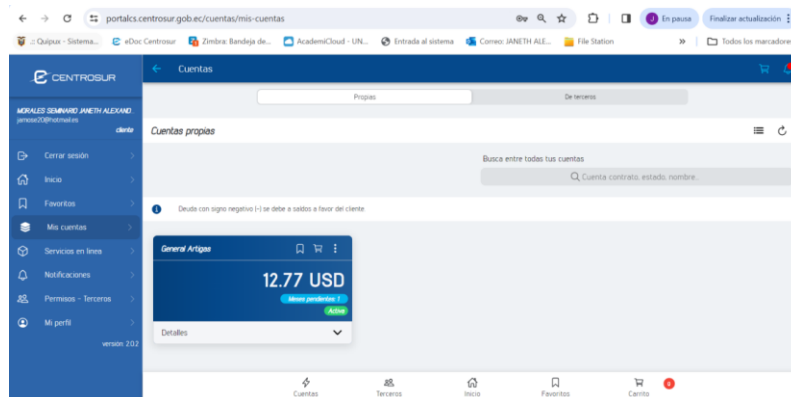
Portal WEB



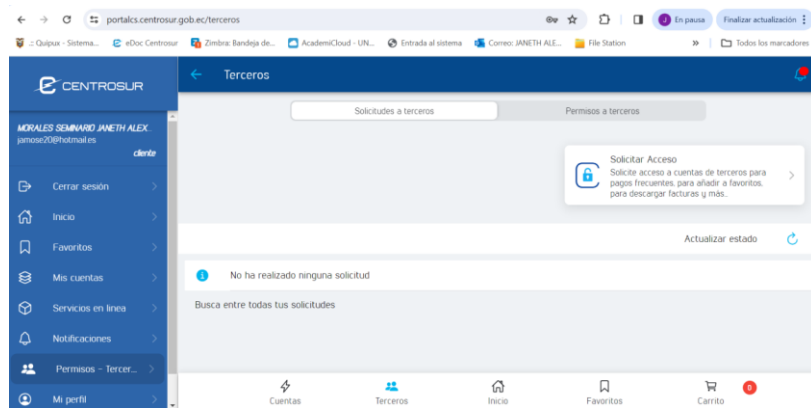
Servicios en Línea



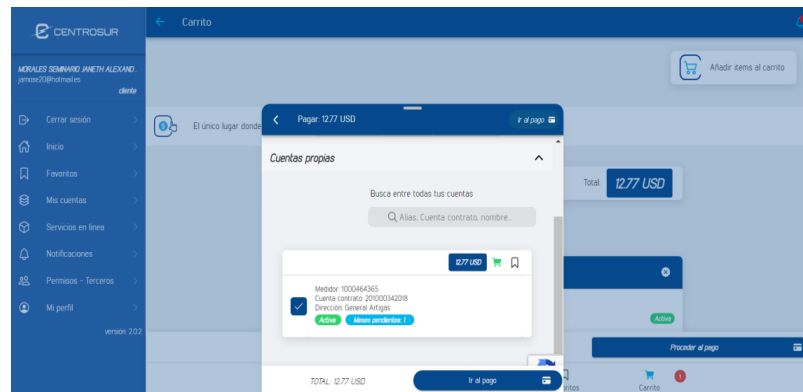
Mis Cuentas



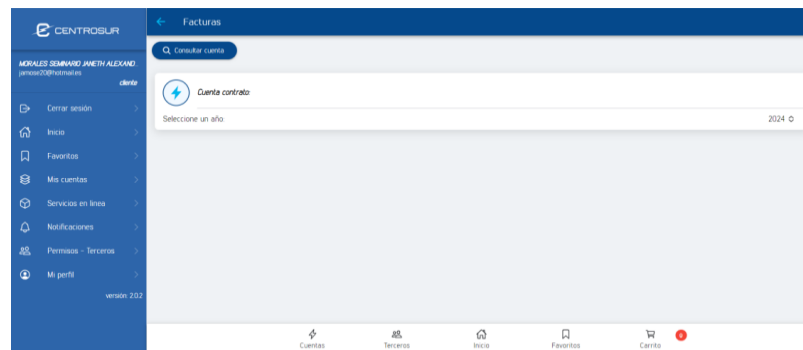
Solicitudes a Terceros (acceso para arrendatarios y familiares)



Pagos en línea

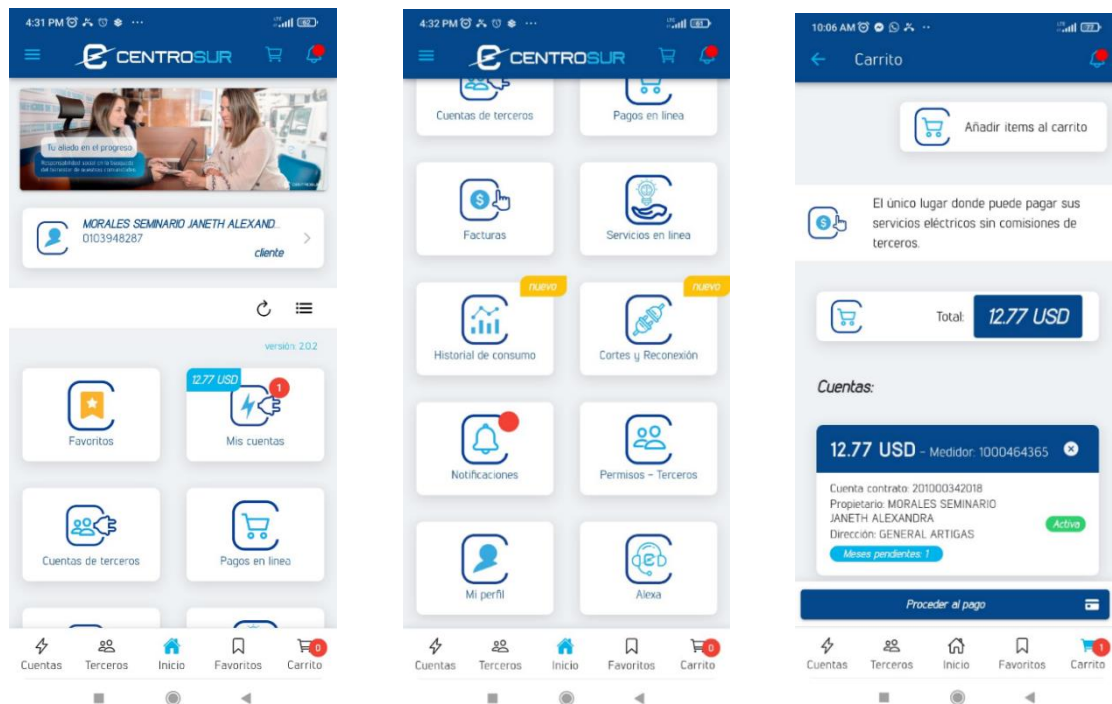


Consulta de facturas

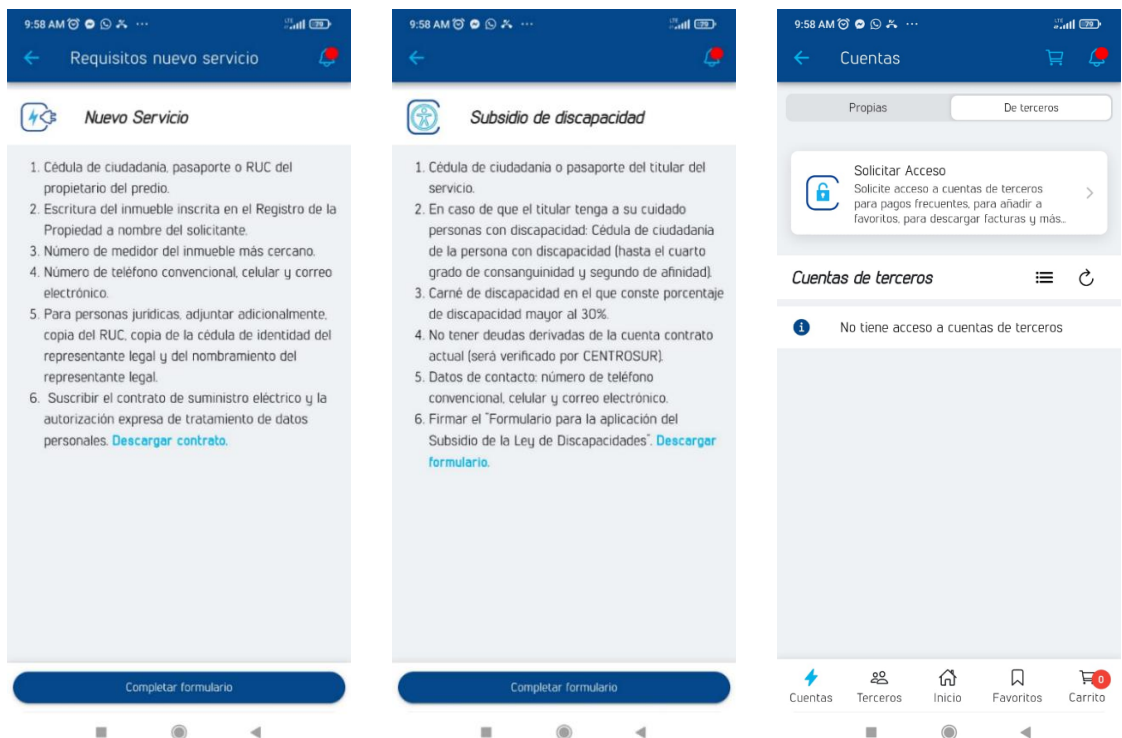


APP CENTROSUR

Vista general de opciones: favoritos, mis cuentas, pagos en línea, historial de consumos, entre otros.



Vista de requisitos al iniciar la solicitud de un servicio



Durante el Evento de Rendición de Cuentas del año 2023, se realizó una presentación sobre el uso de la APP CENTROSUR y los beneficios que pueden obtener los ciudadanos con esta herramienta.



Asistente Virtual CENTROSUR

Opciones que dispone el asistente virtual



| | | | |
|--|---|--|---|
|  |  |  |  |
| <p>Consulta de planillas Con Alexa, podrás consultar por tus planillas. Dile: Alexa, abre Centrosur, y CUÁL ES EL VALOR DE MI PLANILLA.</p> | <p>Cortes por estiaje Consulta los cortes por estiaje para tu medidor. Dile: Alexa, abre Centrosur, y DIME LOS CORTES.</p> | <p>Nuestros servicios Te informamos sobre los servicios que ofrecemos. Dile: Alexa, abre Centrosur, y DIME QUE SERVICIOS OFRECEMOS.</p> | <p>Noticias Centrosur Mantente informado mediante nuestro canal oficial de noticias. Dile: Alexa, abre Centrosur, y CUÁLES SON LAS ÚLTIMAS NOTICIAS.</p> |

Departamento de Producción y Negocio
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

15/03/2024