



*Somos
gente
que
ilumina*

Canales de Atención ENSA

Boletín Informativo N°1



ENSA
Grupo epm

25 Años

- Plan de remodelación y apertura de nuevos Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

ENSA cada vez más cerca de sus clientes.

En ENSA tenemos el compromiso de incrementar la cercanía con nuestros clientes, además, de brindar una atención eficiente y eficaz, a través de los distintos canales de atención que ofrece la empresa.



Canales presenciales

El objetivo principal de este plan es garantizar a sus usuarios una experiencia personalizada y satisfactoria optimizando, además, las gestiones de los usuarios que buscan un servicio y atención presencial desde las oficinas de ENSA.

A diciembre del 2023, ENSA mantiene 23 Centros de Atención al Cliente distribuidos en su zona de concesión, de los cuales 11 de estos

forman parte del Plan Apertura de Nuevos Centros de Atención.

Un concepto acogedor y moderno: es la nueva imagen de los Centros de Atención al Cliente generando esa cercanía y tranquilidad a todos los clientes que lo visitan, con fácil y rápido reconocimiento, donde además refleja el protagonismo y el día a día de un colaborador de ENSA, transmitiendo la visión y esencia innovadora y sostenible con espacios más verdes.

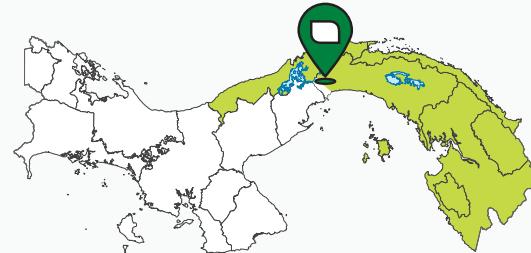
- Plan de remodelación y apertura de nuevos
Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Canal Presencial

Provincia de Panamá



Sucursal Las Cumbres



Dirección:

Plaza Las Cumbres, Ave. Boyd Roosevelt



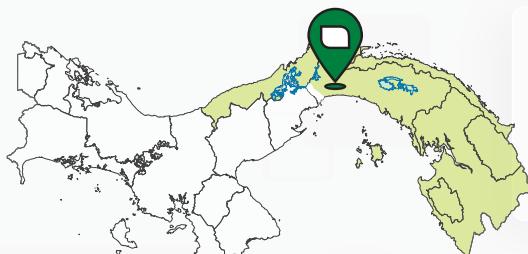
Fecha de apertura
Septiembre 2019



Clientes beneficiados
23,175

Este Centro de Atención recibe a clientes de Alcalde Díaz, La Cabima, Villa Zaíta y áreas aledañas.

Sucursal Los Pueblos



Dirección:

Ubicado en el Centro Comercial Los Pueblos, a un lado de Gran Morrison.



Fecha de Remodelación
Mayo 2022



Clientes beneficiados
29,181

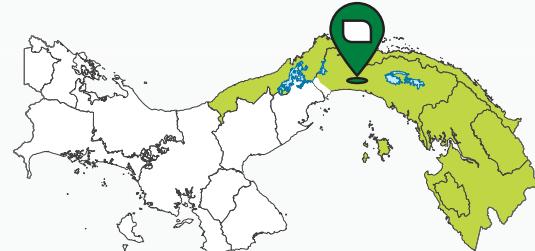
Un espacio renovado y amplio que recibe a usuarios de las comunidades como Juan Díaz, San Antonio, Brisas del Golf, Pedregal, entre otras.

- Plan de remodelación y apertura de nuevos
Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Provincia de Panamá



Sucursal Tortí



Dirección:

Carretera Panamericana, vía principal (antes del Hospedaje y Restaurante Tortí)



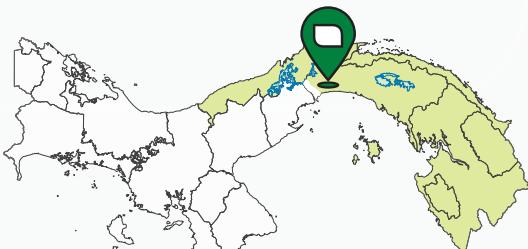
Fecha de apertura
Octubre 2022



Clients beneficiados
3,400

Centro de Atención al Cliente en Tortí de Chepo beneficia más de 3,400 clientes activos del lugar y zonas aledañas como Piriáti, Cañazas, Higueronal, Loma Bonita, Playa Chuzo, Ipetí Colono, y Palma Bellas.

Sucursal Villa Lucre



Dirección:

Centro Comercial Villa Lucre, diagonal a
"Más Me Dan". Vía Domingo Díaz



Fecha de apertura
Enero de 2023



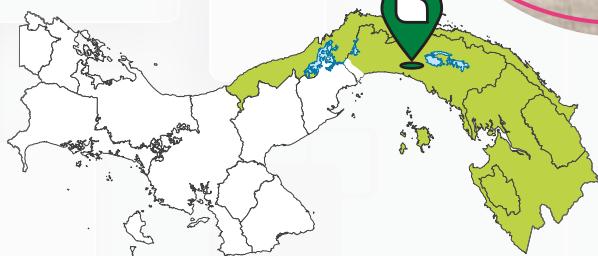
Clients beneficiados
15,900

Este nuevo Centro de Atención, ubicado en el corregimiento José Domingo Espinar recibe clientes de Villa Lucre, Villa Guadalupe, El Crisol, Altos de La Castellana.



- Plan de remodelación y apertura de nuevos Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Provincia de Panamá



Sucursal Pacora



Dirección:

Plaza Mas Santa Fe, Local #9, Carretera Vieja hacia Cabra



Fecha de apertura
Abril de 2023

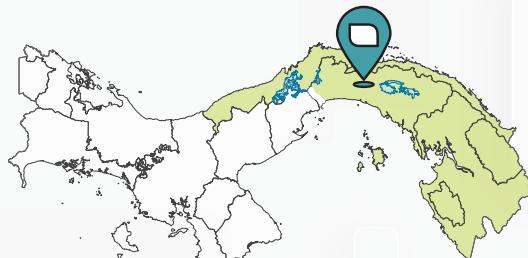


Clientes beneficiados
35,507

Beneficia cerca de 35,507 clientes de zonas como Las Garzas, Pacora, Santa Sofía, Rubén Darío, Felipillo, Santa Isabel, Santa Rita, San Juan, Mirador El Bosque y Caminos de Omar.



Sucursal Chepo



Dirección:

La Pita, Calle Sergio A. Jiménez, No. C 126



Remodelación
Diciembre 2023

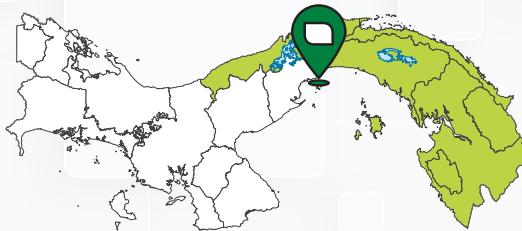


Clientes beneficiados
10,000

ENSA viste nueva imagen su Centro de Atención al Cliente de Chepo para seguir ofreciendo sus servicios a clientes activos en este sector.

- Plan de remodelación y apertura de nuevos
Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Provincia de Panamá



Sucursal Taboga

Dirección:

Vía principal, Hotel Mundi a un lado del Centro de Salud de Taboga.

0-0-0
Fecha de apertura
Junio de 2023



Clientes beneficiados
600 clientes

Continuando con su objetivo de fortalecer su cercanía y servicio de calidad con sus clientes, ENSA realizó la apertura oficial de su nuevo Centro de Atención al Cliente en Taboga, el cual beneficiará a clientes de Taboga Cabecera e islas aledañas.



Sucursal La Doña



Dirección:

Centro Comercial La Doña, 24 de Diciembre.

0-0-0
Remodelación:
2024



Clientes activos
24,276

En los últimos 3 años, este Centro de Atención al Cliente ha recibido más de 111 mil atenciones. La nueva remodelación de los espacios de este Centro de Atención permitirá a sus usuarios una experiencia más agradable. Este Centro de Atención es parte del plan de remodelación para el 2024.

Canal Presencial

Canal telefónico

Canal Digital



- Plan de remodelación y apertura de nuevos Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Provincia de Panamá



Sucursal Toledano



Dirección:

Al lado de Plaza Carolina en Avenida José Agustín Arango, Juan Díaz.



Remodelación
2024



Clientes beneficiados
29,181

Este centro de atención es parte del plan de remodelación para el 2024.



Sucursal Los Andes



Dirección:
Centro Comercial Los Andes, frente a Farmacias Arrocha.



Remodelación
Marzo 2024

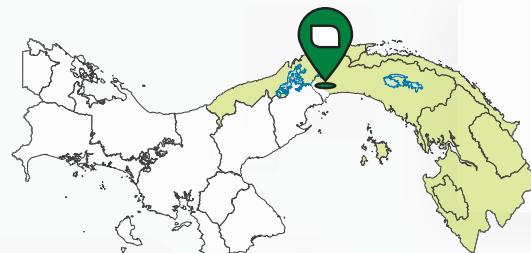


Clientes beneficiados
24,276

Más de 24,000 clientes activos que visitan este Centro de Atención podrán atender todas sus necesidades en un lugar más acogedor y moderno a partir de 2024.



Sucursal Condado del Rey



Dirección:
Ave. Ricardo J. Alfaro,
Super Xtra, 2do. nivel



Remodelación 2024



Clientes beneficiados
9,840

El Centro de Atención ubicado en el corregimiento de Betania formará parte del plan de remodelación durante el 2024, para seguir beneficiando a más clientes del corregimiento, Condado del Rey y Villas de las Fuentes.

- Plan de remodelación y apertura de nuevos Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Provincia de Colón



Sucursal Calle 2da. Colón



Dirección:

Ubicado en Calle Segunda entre Ave. Central y Meléndez.



Remodelación
Junio 2023



Clientes beneficiados
11,332

Iluminando a Colón. Nuestra sucursal en el corazón de la ciudad de Colón, brinda una atención personalizada a más de 11 mil clientes activos en este centro de atención.



Sucursal Sabanitas



Dirección:

Ubicado en Sabanitas, al lado de McDonald's.

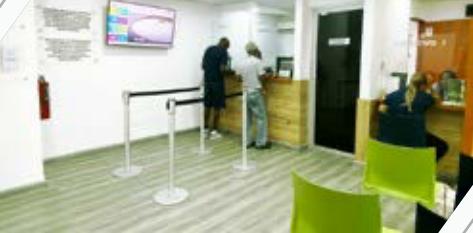


Fecha de Remodelación
Enero 2023



Clientes beneficiados
6.000

Beneficia a clientes de zonas como Nuevo México, Sabanitas, Nuevo Colón 1, Santa Rita Arriba, El Maestro, Lo Nuestro, Don Bosco, San José, San Andres, Quebrada Lopez y Costa de Oro entre otros.



- Plan de remodelación y apertura de nuevos Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Provincia de Colón



Sucursal Portobelo



Dirección:

Vía principal de Portobelo, Cancha de Básquet (detrás de la casa de Congos).



Fecha de apertura
Octubre de 2022



Clientes beneficiados
1,500

Este Centro de Atención beneficia a clientes de zonas aledañas de Portobelo, siempre con el objetivo de ofrecer un servicio de mayor calidad y cercano a la comunidad.



Sucursal Costa Abajo



Dirección:

Las Lomas, Palmas Bellas, vía que conduce al Centro de Salud.



Fecha de remodelación
Diciembre 2023

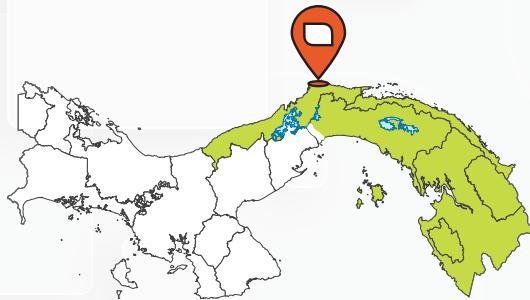


Clientes beneficiados
620

- Plan de remodelación y apertura de nuevos Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Provincia de Colón

Sucursal Costa Arriba



Dirección:
Calle principal de Costa Arriba de Colón



Remodelación:
Periodo 2024



Clientes beneficiados
406



Sucursal Coclesito



Dirección:
Barriada San Martín, calle principal, oficinas de la Junta Comunal de Coclesito.



Fecha de apertura
Enero 2023



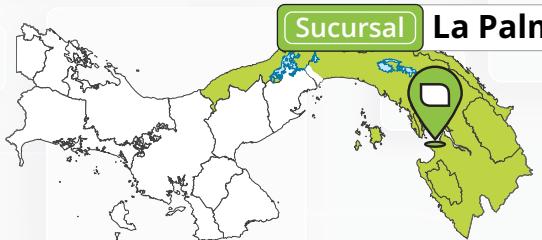
Clientes beneficiados
450 clientes

Este Centro de Atención beneficia a más de 450 clientes activos de barrios como: San Martín, San Juan de Dios y La Negrita.



- Plan de remodelación y apertura de nuevos Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Provincia de Darién



Dirección:
Vía principal, a un lado de Farmacia Calvin's

Fecha de apertura
Enero de 2023



Clientes beneficiados
1,008

Darién, también formó parte de nuestro plan de expansión, el cual tiene como objetivo estar más cerca de la comunidad y del compromiso con la mejora continua en el servicio que ofrecemos.



Dirección:
Vía principal de Santa Fe

Fecha de finalización
Enero de 2023



Clientes beneficiados
2,618

Con un espacio más amplio y renovado, manteniendo la misma cercanía con nuestros clientes de este sector.

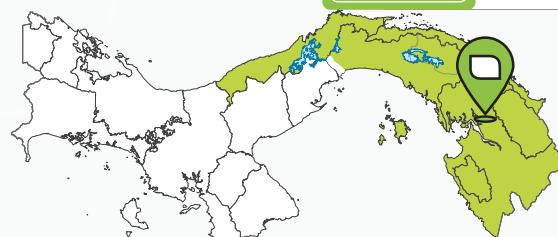


- Plan de remodelación y apertura de nuevos
Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Provincia de Darién



Sucursal Metetí



Dirección:
Calle La Merced, al lado de la ACODECO



Remodelación
Diciembre de 2023



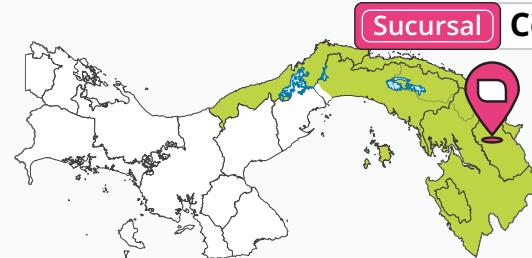
Clientes activos
3,537

Se remodela para contar con una agencia a la vanguardia y con estilo moderno.

- Plan de remodelación y apertura de nuevos Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

COMARCAS

Güna Yala



Sucursal Cémaco

Dirección:

Vía principal de Cémaco



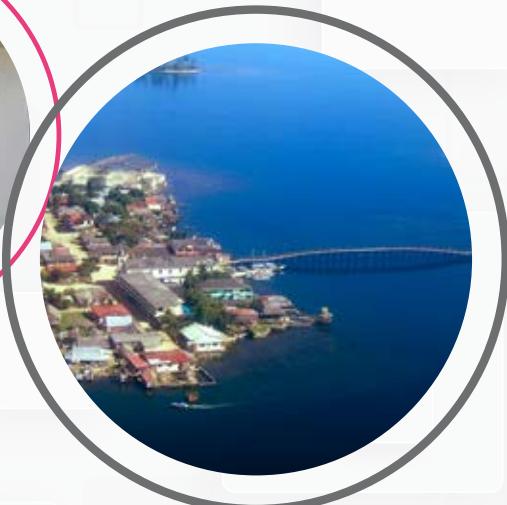
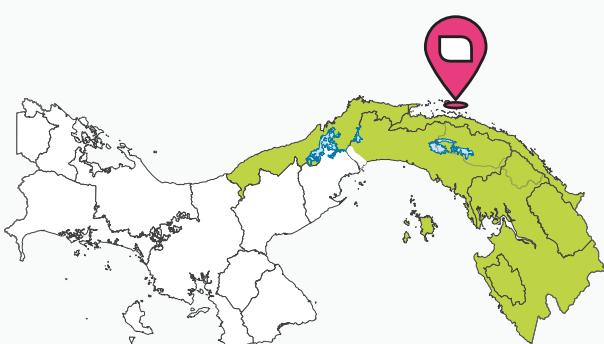
Fecha de apertura
Enero de 2023



Clientes beneficiados
1,000

Inauguramos los centros de atención al cliente en la comarca Embera-Wounaan en el distrito de Cémaco y en Sambú, el cual beneficia a los clientes en comunidades como Unión Chocó, Yapé, Boca de Cupé, Capetí, Vista Alegre, Aruza, Atalaya, Río de Jesús, La Colonia, Bayamón, El Salto y Puerto Indio, entre otros.

Sucursal Narganá



Fecha de apertura
Octubre de 2023

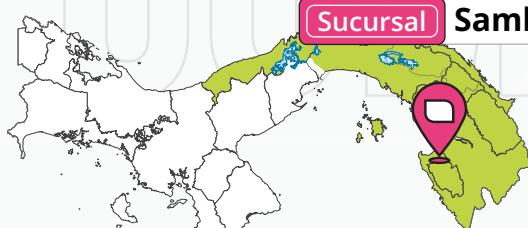


Clientes beneficiados
415

Nos acercamos a más clientes activos de comunidades como:
Yantupu, Corazón de Jesús, Río Azúcar, Nuevo Tupile, entre otros.

- Plan de remodelación y apertura de nuevos Centros de Atención ENSA 2023 - 2024

Emberá-Wounaan



Sucursal Sambú

Dirección:
Vía principal de Sambú



Fecha de apertura
Enero de 2023



Clientes beneficiados
234



Canal Telefónico

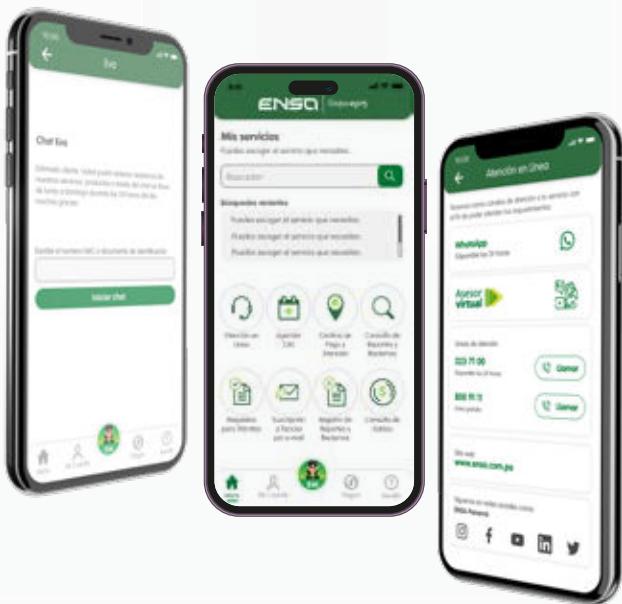
Respuesta de voz interactiva. En ENSA ponemos a disposición de nuestros clientes dos Líneas de Atención al Cliente disponibles las 24 horas los 365 días del año. Durante el 2023 se ejecutaron mejoras al canal para poner a disposición de nuestros clientes todos los servicios o consultas que requieran de una atención personalizada.

- + A través de las líneas **323-7100 y 800-9111** los usuarios podrán autogestionar su reporte, consulta o solicitar un servicio ingresando su NAC.
- + Si el usuario ingresa un NAC inválido, se le informa para que vuelva a ingresar el NAC correcto y culmine su reporte.
- + Seguimiento a reportes de daños de clientes postpago y prepago mediante el IVR para conocer si el reporte del usuario fue resuelto o aún requiere de atención técnica.
- + Disposición de una línea especial de atención para nuestros Grandes Clientes.
- + Línea de atención para seguimiento y estatus de requerimientos de planos a través del teléfono **323-7190**.



Canal Digital

En ENSA buscamos facilitar y mantener conversaciones con los usuarios de manera automatizada y bajo un sistema de mensajería instantánea con el uso de herramientas que permitan a los usuarios autogestionar sus consultas a través de los siguientes canales y durante las **24 horas del día**:



APP ENSA Panamá

Se realizan mejoras para una navegación más amigable para los usuarios:

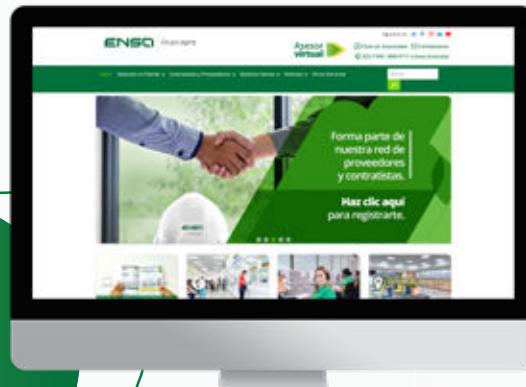
- 1 Nuevo Look & Feel
- 2 Nuevas funcionalidades
 - a. Búsqueda por palabras clave.
 - b. Reporte de luminarias por geo referencias.
 - c. Notificaciones push a usuarios.
- 3 Mejoras en el formulario de reportes de luminarias y explicación detallada para los clientes.
- 4 Mejorar en la oficina virtual al ingresar un reclamo.
- 5 Agilidad para ingresar los datos del usuario al utilizar a EVA con el uso del NAC o cédula del usuario.

Chatea con
EVA
Ejecutiva Virtual



Puedes chatear con EVA desde el App de ENSA o a través de la línea de **WhatsApp 6417-0929**, para gestionar los siguientes servicios:

- Emergencia o situación que se considere peligrosa
- Falla del servicio de energía
- Facturación y saldo
- Información y requisitos
- Reporte de luminarias
- Hacer un reclamo o queja
- Solicitar información del servicio de aseo.



Página web www.ensa.com.pa

Los usuarios pueden acceder a la página web de ENSA para solicitar información de sus productos o servicios, acceder a su cuenta, buscar trámites frecuentes y contestar algunas consultas básicas sin necesidad de llamar a la línea de atención al cliente y sin tener que desplazarse hasta un Centro de Atención.



Grupo·epm

DESCARGA

APP ENSA

SÍGUENOS

ENSA Panamá

VISITA ENSA.COM.PA



LLÁMANOS

323-7100
800-9111