

100 días de operación

Afinia está cambiando la energía de una parte del Caribe

Cartagena de Indias, enero 21 de 2021 | Al completar 100 días de operaciones en los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y 11 municipios del sur de Magdalena, Afinia empezó a estabilizar el servicio de energía a los más de 6 millones de habitantes de la Región. La empresa muestra sus primeras mejoras en algunos indicadores operativos, comerciales y financieros.

Desde el 1° de octubre de 2020 la filial del Grupo EPM asumió la operación del servicio de energía eléctrica en 134 municipios de la Región, su apuesta a largo plazo es contribuir a una mejor calidad de vida de los habitantes por medio de la prestación de un servicio continuo, confiable y seguro.

Para esto se estiman reducir las horas de interrupciones promedio por usuario en más de un 70%, disminuir las pérdidas de energía en 15 puntos porcentuales, mejorar los indicadores de cobro en 18 puntos porcentuales y revertir la tendencia de un déficit operativo cercano a los 50.000 millones de pesos mensuales, entre muchos otros retos, buscando convertirse en una empresa sostenible operativa y financieramente.

Tras su llegada, Afinia puso en marcha un plan de inversiones que destinará 4 billones de pesos en los primeros 5 años de operación para el fortalecimiento de la infraestructura eléctrica y la ejecución de estrategias comerciales, entre otras acciones, con la meta de mejorar gradualmente el servicio a 1.567.000 clientes que están distribuidos en 70.900 km². Para el efecto, la empresa cuenta recursos en caja del orden de los 2 billones de pesos que garantizan las operaciones y la ejecución de su plan de inversiones en el mediano plazo.

En los primeros 100 días de operaciones, Afinia ha incrementado su número de brigadas de atención de daños, ha implementado un plan de detección temprana de puntos vulnerables de la red, ha aumentado el equipo dedicado a planes de cobros, al cambio de medida, ha fortalecido sus canales de atención virtuales, presenciales y telefónico, entre otras.

Estas y muchas otras acciones han permitido disminuir en 20 horas la duración de las interrupciones del servicio durante el año 2020, atender a más usuarios en los centros de atención, disminuir en un 50% el número de casos de agresiones al equipo técnico de la empresa y bloqueos de vías por fallas del servicio, casos de hurto de redes y vandalismo contra la infraestructura, y registrar mejoras importantes en los indicadores de recaudo, el cual en octubre era del 75%, en noviembre llegó al 84% y diciembre cerró con un 88%.

Asimismo, gracias al mayor recaudo de cartera y a los menores precios a los que se compró la energía, Afinia logró reducir en un 21% el déficit financiero promedio mensual en el último trimestre del año.

El gerente general de EPM, Álvaro Guillermo Rendón, manifestó que “vemos estas y otras cifras como un reconocimiento de los habitantes al cambio que hemos empezado a generar y como un voto de confianza al compromiso que Afinia y el Grupo EPM asumieron con el país y con esta Región. Nosotros venimos para quedarnos y ser parte del Caribe”.

Por su parte, Blanca Liliana Ruíz, gerente general de Afinia, dijo que “aunque es mucho lo que falta por recorrer, los primeros resultados muestran que hemos empezado a generar un cambio en las dinámicas que se traían”.

Algunas de las claves del cambio

Una vez se asumió la operación, Afinia identificó y corrigió 440 puntos vulnerables de la infraestructura, en los que se empezaron a cambiar y reparar postes, tendido eléctrico, transformadores y redes. De igual forma, se intensificaron las podas técnicas preventivas a lo largo de 18.615 kilómetros. En Cartagena, se lavaron 212.000 estructuras eléctricas de forma preventiva, ya que la acumulación de salitre y partículas contaminantes aumentan las interrupciones eléctricas en épocas de sequía.

Otra labor importante para aumentar la fortaleza del sistema estuvo en la ampliación de siete subestaciones y la construcción de cuatro nuevos circuitos en los que se invirtieron cerca de 20.000 millones de pesos y se beneficiarán más de 107.000 clientes.

Las subestaciones intervenidas fueron las de San Andrés de Sotavento (Córdoba), San Jacinto (Bolívar), El Cortijo y Majagual (Sucre), y El Burro, Bosconia y El Paso (Cesar). Mientras tanto, los nuevos circuitos surten de energía algunos sectores de Cartagena y Magangué en Bolívar, así como Tuchín y Chima en Córdoba.

Con estas acciones la empresa ha logrado disminuir en un 18% (20 horas) las interrupciones del servicio y ha minimizado los riesgos de daños o accidentes eléctricos.

Más cerca de la gente

Para facilitarle a los usuarios las comunicaciones y relaciones comerciales con la empresa, Afinia emprendió diferentes programas y medidas. La primera estuvo en ampliar el horario de las 81 oficinas de la Región, lo que ha permitido atender unos 1.000 usuarios adicionales por día en promedio en los centros de atención presencial, el 98% de ellos calificó la atención entre excelente y buena.

También se pusieron en marcha iniciativas como “Afinia al instante”, con el que se ha logrado atender y resolver los requerimientos de más usuarios en las oficinas de mayor afluencia. Además, se implementaron nuevas oficinas móviles y se reforzó la capacidad de atención de la Línea Afinia 115 con más agentes.

Por otro lado, la Oficina Virtual de Afinia ya cuenta con 117.600 usuarios registrados y se puso en servicio para todos los dispositivos móviles la nueva versión de Afiniapp, que cuenta ya con más de 21 mil descargas.

“Estamos empezando a romper el viejo círculo vicioso por un nuevo círculo virtuoso, en el que nosotros ya iniciamos nuestro plan de inversiones, trabajaremos sin descanso y brindaremos de forma gradual un mejor servicio, pues las debilidades y carencias del sistema que recibimos son enormes. A cambio, esperamos de nuestros usuarios su aporte con su pago oportuno y un uso responsable del servicio de energía”, dijo la Gerente General de Afinia.

La empresa también viene realizando un trabajo de relacionamiento importante con todos los grupos de interés, con el convencimiento que el concurso de todos los actores es clave para el éxito de su proyecto. En ese sentido, se han implementado estrategias y programas de Gestión Social que han beneficiado a más de 266.000 personas en la Región.

Asimismo, se han realizado reuniones con representantes del Gobierno Nacional, mandatarios locales, clientes industriales, gremios, organizaciones sindicales, proveedores, contratistas y líderes comunitarios.

2021, año de más inversiones y trabajos

Este año Afinia seguirá en su plan de fortalecer su estructura empresarial, seguir con las inversiones en el sistema y mejorar de forma gradual el servicio a todos los usuarios. Las inversiones estimadas para 2021 serán de 700.000 millones de pesos, 10 veces más de lo que anteriormente se invertía anualmente en la infraestructura eléctrica del territorio que opera Afinia.

La empresa pondrá en funcionamiento cuatro nuevas subestaciones, iniciando por la subestación Cereté (Córdoba) en febrero, con las que se aumentará la confiabilidad y calidad del servicio de energía. También se instalarán 13 transformadores de potencia adicionales en distintas subestaciones, como en La Jagua (Cesar) y Magangué (Bolívar). Asimismo, entrarán en funcionamiento 32 nuevos circuitos, entre ellos el circuito Río Zinú 5 en Córdoba, San Jacinto 2 y Magangué 4 en Bolívar. Con estas acciones se beneficiarán 410.000 usuarios.

Por otro lado, se instalarán más de 3.500 transformadores de distribución a lo largo del territorio, se instalarán más de 2.000 kilómetros de red, 25.000 medidores a usuarios que actualmente no tienen medida y se realizarán termografías a 246 circuitos para la detección temprana de puntos de mejora.

Además, en 2021 Afinia intervendrá cerca de 25.000 kilómetros de redes con podas técnicas preventivas a lo largo de todo el territorio, se lavarán más de 193.000 estructuras para disminuir los niveles de contaminación en la infraestructura eléctrica de Cartagena y se contará con mayor número de brigadas para atención de daños o requerimientos de los clientes, lo que permitirá disminuir los tiempos de respuesta a cualquier avería.

Es importante tener en cuenta que, si bien las interrupciones van decreciendo, a lo largo de 2021 se presentarán interrupciones programadas debido a la puesta en marcha del plan de inversiones.

En los primeros cinco años de operaciones Afinia contempla inversiones por \$4 billones en las redes de transmisión, subestaciones, líneas, redes de distribución, el aseguramiento de la red y todo el soporte humano y técnico necesario para llevar el servicio a los más altos estándares de calidad y continuidad. También se destinarán recursos importantes en tecnología de la información y tecnología de la operación, entre otros aspectos.

Información para periodistas

Comunicaciones y Relaciones Externas | Gerencia de Comunicaciones Afinia

Comunicador **Laura García Gómez** | Móvil: 310 4207017 | laura.garcia@afinia.com.co