

Afinia ha mejorado de manera significativa la calidad del servicio y los niveles de atención a sus usuarios

Cartagena de Indias, mayo 12 de 2021 | Tras cumplir sus primeros siete meses como operador del servicio de energía en 134 municipios de Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y el sur de Magdalena, la gerente general de Afinia, Blanca Liliana Ruiz, entregó un balance de la gestión que ha realizado la empresa en el territorio para la mejora progresiva del servicio, atender oportunamente a los usuarios y establecer vínculos con distintos actores y con la comunidad para trabajar de manera mancomunada.

“Venimos realizando acciones muy importantes para optimizar la infraestructura eléctrica que mejorarán no solo el servicio que reciben, sino las condiciones de vida de los habitantes de esta Región, hemos invertido más de \$118.000 millones y aumentado los recursos para la operación y mantenimiento en 27% desde el inicio de nuestro trabajo para que nuestros usuarios cada vez reciban un mejor servicio”, indicó Blanca Liliana Ruiz.

Acciones para fortalecer la gestión técnica

En la información suministrada por la Gerente General de Afinia, se evidencia que, con el propósito de fortalecer la gestión técnica, la compañía viene ejecutando su plan de inversiones, lo que le ha permitido poner en servicio distintos proyectos: entró una nueva subestación y se ampliaron siete más; se construyeron seis nuevos circuitos y se mejoraron 62 más; se renovaron 722 transformadores de distribución, 58% más que en el mismo período de años anteriores.

Unido a lo anterior, se ha intensificado la gestión operativa de la compañía, para lo cual se continúa ejecutando el plan de identificación temprana de puntos vulnerables en la red, adecuando a la fecha cerca de 900 puntos; se han incrementado en un 35% las brigadas de mantenimiento de red y en 17% la operativa de atención de averías en la acometida de las viviendas, además de ampliar los horarios de atención para este tipo de situaciones. Así mismo, se vienen adelantando acciones preventivas tales como la poda técnica de 8.500 kilómetros de red, y lavado de más de 72.000 estructuras por salinidad.

“Gracias a nuestro robusto plan de inversiones, y las acciones anteriormente mencionadas, hemos logrado disminuir en un 18% el tiempo de las interrupciones del servicio en el año 2020 frente al año anterior, y en los meses transcurridos de este año un 7% frente al mismo periodo del 2020; también han disminuido los casos de protestas, agresiones o retenciones a nuestro equipo técnico, indicador que ha registrado una mejora del 41% respecto a los registrados en períodos comparables. Seguiremos ejecutando nuevos proyectos y desplegando nuestros planes de mantenimiento preventivo y correctivo para tener un sistema robusto y confiable”, indicó Blanca Liliana Ruiz.

Dentro de los proyectos que la empresa ha puesto en servicio se destacan los siguientes:

	Proyecto	Dpto.	Usuarios beneficiados	Inversión
Nuevas subestaciones	Subestación Cereté	Córdoba	65.638	\$20.815 millones
Subestaciones ampliadas	San Jacinto	Bolívar	8.417	\$8.495 millones
	Bosconia	Cesar	10.110	\$1.268 millones
	Casacará	Cesar	18.953	\$575 millones
	El Desastre	Cesar	1.120	\$535 millones
	El Burro	Cesar	900	\$500 millones
	El Paso	Cesar	4.300	\$900 millones
	San Andrés de Sotavento	Córdoba	15.900	\$2.500 millones
	El Cortijo	Sucre	25.000	\$250 millones
	Majagual	Sucre	8.920	\$330 millones
Nuevos circuitos	Bosque 11	Bolívar	21.000	\$1.342 millones
	San Jacinto 2	Bolívar	11.486	\$350 millones
	Magangué 4	Bolívar	26.342	\$2.900 millones
	Magangué 5	Bolívar		
	Codazzi 3	Cesar	4.079	\$561 millones
	El Paso 2	Cesar	2.346	\$196 millones
	La Jagua 3	Cesar	11.114	\$206 millones
	San Andrés de Sotavento 3	Córdoba	15.441	\$1.541 millones
Nueva línea	El Copey – Bosconia	Cesar – Magdalena	21.472	\$3.293 millones
Nuevo transformador de potencia	Subestación La Jagua	Cesar	30.647	\$7.948 millones

Adicionalmente, se encuentra en marcha la construcción de tres nuevas subestaciones: Manzanillo en Bolívar, Nueva Montería en Córdoba y La Loma en Cesar, instalaciones que permitirán ampliar la capacidad de atención y brindar un mejor servicio.

Mientras tanto, se instalarán nuevos transformadores de potencia en subestaciones como Majagual, Maria La Baja, Río Viejo, Codazzi, Ciénaga de Oro, Cotorra, Salguero, Zaragocilla, Coveñas, Calamar, Chinú Planta y Gambote. Mientras tanto, en Cesar se encuentra en ejecución la ampliación de dos líneas a 110 kV en Valledupar y El Copey.

Implementación de nuevas estrategias comerciales

Uno de los principales propósitos de Afinia ha sido mejorar su relación con los usuarios, buscando que sientan una empresa más cercana, cálida y efectiva en su atención. Para ello la compañía se ha concentrado en fortalecer sus canales de atención y todos los procesos de la operativa comercial y el desarrollo nuevas estrategias comerciales.

Ha aumentado el personal en un 24%, ha ampliado los horarios de atención de las oficinas y promovido la atención flexible en sus canales a través de programas como "Afinia al Instante", que involucra la atención ágil de requerimientos de menor complejidad para evitar filas y cumplir con el aforo en las oficinas; el "Punto Fácil Afinia" que es un punto especializado para consultar el estado de cuenta y hacer acuerdos de pago; y "Afinia en tu Barrio", que son campañas de atención comercial en sectores considerados eléctricamente subnormales para estar más cerca de la comunidad, atenderle sus inquietudes y realizar acuerdos de pago.

Y es así como Afinia ha logrado reducir los tiempos de atención y espera en las oficinas comerciales en un 31%, aumentar los niveles de servicio de su canal telefónico en 14 puntos porcentuales, así como incrementar en 6 puntos porcentuales las soluciones en primer contacto de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

"Uno de los hitos más importantes es que hemos logrado normalizar a más de 11.600 clientes que no contaban con medidor en sus viviendas o tenían el medidor averiado, esto nos permite facturarles de manera adecuada sus consumos.", explicó la Gerente General.

En cuanto al indicador de cobros se ha registrado una mejora significativa: en octubre de 2020 cerró con un porcentaje de cobro del 75% y ha logrado en los primeros meses de operación tener un recaudo acumulado del 83%.

Blanca Liliana Ruiz aseguró que "la mejora en este indicador es la forma que tienen nuestros usuarios de reconocer que el servicio está cambiando, que confían en nuestro proyecto y, asimismo, nosotros seguiremos cumpliendo nuestra promesa de valor".

Desarrollo de capacidades organizacionales y construcción de relaciones de confianza

Según explicó la Gerente General de Afinia la empresa viene desarrollando "importantes proyectos para modernizar el sistema comercial, de distribución y toda nuestra infraestructura tecnológica, para estar a la vanguardia en esta materia. Además, trabajamos para alinear nuestros procesos a las mejoras prácticas del Grupo EPM".

Por otro lado, señaló que para contar con el capital humano necesario para la ejecución del plan de inversiones del orden de los \$4 billones que Afinia ha definido para sus primeros cinco años de operaciones y para todas las labores inherentes a la actividad de la empresa, se viene completando la planta de personal a través de procesos de selección abiertos. "Nuestro equipo seguirá creciendo a medida que nuestro proyecto lo requiera y queremos contar con personas de esta Región, que podrán consultar nuestras vacantes en www.afinia.com.co", afirmó.

Cabe resaltar, que además de la generación de empleos directos, la compañía genera también empleos indirectos a través de sus contratistas y aliados comerciales en todo el territorio donde opera, "lo cual es de gran relevancia en particular por la situación compleja por la que viene atravesando la Región, el país y el mundo entero, con ocasión de la pandemia del Covid-19", indicó.

De igual forma, las relaciones y vínculos con diferentes actores siguen siendo prioridad para la empresa, por lo que se han realizado encuentros con distintas entidades del Gobierno Nacional, administraciones municipales y departamentales, gremios, asociaciones sindicales, representantes de la comunidad, entre otros grupos de interés.

“Sigo teniendo una profunda convicción que trabajando de manera articulada con todos los actores claves, lograremos que la buena energía crezca en estos departamentos y esa es nuestra invitación a todos los grupos de interés”, dijo Blanca Liliana Ruiz.

Resultados financieros

En el ámbito financiero se ha logrado reducir el déficit operativo en un 30% con relación a cómo se recibió la compañía en octubre de 2020, producto en gran medida de lo descrito anteriormente, de la mejora que se ha tenido en el indicador de recaudo y a los menores precios de compra de energía.

Ello no obstante haber aumentado los gastos de operación en un 27% frente al promedio de los meses anteriores al inicio de operaciones, principalmente en actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes y en la mejora de los canales de atención al cliente.

“Seguiremos trabajando para que cada hogar viva la buena energía”

Todas sus inversiones y proyectos de mejora, Afinia los ha enmarcado en una campaña llamada **iVive la buena energía!**, que representa el propósito de la empresa por beneficiar a los usuarios de todos los departamentos a los que brinda el servicio.

“Nuestro plan de inversión busca cambiar y optimizar la infraestructura eléctrica, la cual no solo es obsoleta, también es frágil y vulnerable, el propósito de la empresa es hacerla más robusta y segura para la comunidad. También se contempla la instalación de nuevas acometidas y medidores, para minimizar los riesgos de accidentes por electrocución”, explicó Blanca Liliana Ruiz.

Agregó que los beneficios que tendrá la comunidad con iVive la buena energía! son innumerables, entre ellos: un servicio más confiable y continuo, seguridad para las personas, podrán adquirir mejores hábitos de consumo y esto les permitirá ahorrar dinero; disminuirá el acceso ilegal a la red, pero lo más importante es que con estos proyectos se salvaguardará la vida de la comunidad, minimizando el riesgo de incidentes ocasionados por el deterioro de la red y evitando daños en sus electrodomésticos.

Fase de proyectos en Cartagena

Para beneficiar a 32.000 familias cartageneras, Afinia ejecuta una serie de 16 proyectos para los cuales la empresa ha destinado \$70 mil millones para la instalación de 1.132 kilómetros de nuevas acometidas, más de 95 kilómetros de redes de baja tensión, más de 220 kilómetros de media tensión, cerca de 4.300 postes para brindar un servicio más seguro en diferentes barrios de la ciudad y más de 800 transformadores que permitirán optimizar la calidad del servicio.

En el marco de estos proyectos, la compañía viene realizando una socialización oportuna de los trabajos directamente en los barrios beneficiados, a través de sus gestores sociales, para que la comunidad conozca los beneficios y la programación de actividades en su sector.

Estos proyectos se desplegarán en los otros departamentos donde la empresa opera, con el fin de modernizar las redes y los equipos de medida, brindando a los usuarios múltiples beneficios.

Finalmente, Blanca Liliana Ruiz, gerente general de Afinia, expresó que “con nuestro plan de inversiones, trabajo serio y constante, y con el apoyo de la comunidad para la ejecución de las actividades que se requieren para mejorar de forma gradual la infraestructura, nuestro proyecto cumplirá su principal objetivo que es brindar calidad de vida y un servicio eléctrico seguro y confiable como esta Región merece. Entender que el servicio de energía eléctrica tiene un enorme valor para la sociedad, nos invita a cuidar la infraestructura, a no permitir actos vandálicos sobre la misma, a disfrutar del servicio de manera legal y a pagar oportunamente la factura”.

Información para periodistas

Comunicaciones y Relaciones Externas | Gerencia de Comunicaciones Afinia

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