

Positivo informe de seguimiento de la Superservicios a compromisos suscritos con Afinia en el Programa de Gestión

Durante la jornada de seguimiento un equipo de la Superservicios realizó visitas de inspección y reunión con el equipo de Afinia.

Cartagena de Indias, julio 22 de 2021 | Luego de suscribir el programa de gestión a largo plazo con la Superintendencia de Servicios Públicos en diciembre de 2020, esta entidad realizó el primer seguimiento trimestral para revisar el avance del plan y conocer las percepciones de los usuarios respecto al operador del servicio de energía en Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y 11 municipios del sur de Magdalena.

Dentro de este seguimiento se realizaron recorridos aleatorios por parte la comisión de la Superintendencia en las subestaciones de Cereté y Loricá en Córdoba, inspecciones en el circuito Loricá 2 y San Andrés de Sotavento; recorridos por la línea Chinú – Boston en Sucre, y se visitaron las subestaciones Boston y Cortijo en Sucre, El Carmen, San Jacinto, Gambote, Ternera en Bolívar, entre otros activos de la compañía. Asimismo, se hizo seguimiento a las acciones implementadas en la infraestructura de Cesar y el sur de Magdalena.

“Nos sentimos muy complacidos pues el equipo de la Superintendencia pudo evidenciar el avance en nuestro plan de inversiones y de nuestras acciones orientadas a mejorar la calidad y la confiabilidad del servicio y a disminuir el riesgo eléctrico en el sistema; así mismo, pudo constatar el avance en la implementación de estrategias conducentes a mejorar la atención de nuestros usuarios y el fortalecimiento en materia de sostenibilidad, así como la ejecución del programa de normalización de redes eléctricas con miras a disminuir las pérdidas de energía. **Todo ello hace parte de un plan de trabajo integral que busca el fortalecimiento del sistema y del mercado, cuyo foco es la implementación de nuestro plan de inversiones, un proceso gradual que ya empieza a recoger sus primeros frutos, en el que seguiremos trabajando con el empeño y el compromiso con nos caracteriza como compañía del Grupo EPM, para optimizar el servicio en esta región**”, aseguró Blanca Liliana Ruiz, gerente general de Afinia.

Compromisos con la Superintendencia de Servicios

Los 8 objetivos incluidos en el plan de gestión y las principales acciones ejecutadas en el primer trimestre de 2021, que fueron evaluadas por la entidad, son los siguientes:

1. **Mejorar la continuidad del Servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones:** para esto Afinia ejecutó las inversiones proyectadas por un valor superior a los \$4.600 millones en 30 circuitos de alto impacto por sus niveles de calidad del servicio, en estos 30 circuitos se reemplazaron elementos que cumplieron su vida útil, se instalaron nuevos equipos de maniobra que buscan la protección de la red y la disminución de los tiempos de atención.

Además, se ha diseñado un plan de mantenimiento preventivo, cíclico y predictivo, que incluye podas técnicas, recorridos técnicos para identificar puntos de mejora y lavado de estructuras en circuitos que están en la franja marina, también se realizan inspecciones termográficas en estos circuitos. Todo esto, acompañado del incremento operativo para atender de manera oportuna cualquier evento en el sistema, teniendo en cuenta los tiempos de desplazamiento por dispersión geográfica y un seguimiento al comportamiento de la red y de los intervinientes en la operación.

2. **Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR, en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida:** acorde con el plan de inversiones diseñado, durante el primer trimestre de 2021 Afinia realizó intervenciones en 11 líneas de transmisión regional donde se sustituyeron 2 estructuras de alta tensión en líneas del departamento de Cesar; se reemplazaron 8,7 kilómetros de cables de guarda en Cartagena; también se instalaron 631 unidades de sistemas de puesta a tierra en torres y apoyos de líneas de transmisión, representando una inversión por más de \$1.843 millones.

Por otro lado, la compañía ejecutó acciones de mantenimiento preventivo de 20 líneas de transmisión en el primer trimestre de 2021 destinando recursos del orden de los \$360 millones, donde se realizaron inspecciones termográficas en 6 líneas de transmisión del departamento de Bolívar, es decir, en 94 kilómetros de red; plan de lavado y podas técnicas preventivas sobre 20 líneas de transmisión, en el que se recorrieron 525 kilómetros de red beneficiando a más de 500 mil clientes de los departamentos de Bolívar, Sucre, Córdoba, Cesar y 11 municipios del Magdalena.

3. **Mejorar la calidad de la potencia, relacionado con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III, IV:** de los proyectos enmarcados para este objetivo, con el cual se espera mejorar los parámetros de calidad del sistema eléctrico, en especial los perfiles de tensión, se puso en servicio entre enero y marzo de 2021 el segundo transformador de potencia de la subestación San Jacinto y entró en funcionamiento la nueva subestación Cereté, con una inversión de \$3.679 millones que han beneficiado la calidad de vida y la continuidad del servicio que reciben más de 165.500 usuarios.
4. **Reducir las pérdidas de energía:** para dar cumplimiento a este objetivo Afinia está enfocando sus esfuerzos en la ejecución de los proyectos de red que permitan mejorar las pérdidas técnicas, detectar fugas y vincular correctamente al sistema a todos sus usuarios, en pro de garantizar el servicio de calidad que merecen.

Estos proyectos contemplan modernización tecnológica y renovación de redes y equipos de medida, así como la ejecución de inversiones de proyectos CONPES, las obras están sujetas a la expedición de permisos por parte de la autoridad competente, cuya gestión se viene realizando por parte de Afinia y si bien se han tenido atrasos en este aspecto, a la fecha hay un avance del 93% en estos trámites.

Adicionalmente, estas acciones exigen de una importante labor previa de socialización personalizada para dar a conocer a los usuarios las ventajas de cada intervención que realiza la compañía de una manera detallada y sencilla, que ha implicado un trabajo exhaustivo por

parte de los gestores sociales que además han debido adaptarse para hacerlo con todas las medidas de bioseguridad. A la fecha se ha socializado de manera individual y detallada al 40% de los usuarios que se verán beneficiados con las obras planificadas por parte de Control de Energía. Cabe indicar que estas labores se han visto impactadas con ocasión de la situación de la pandemia, teniendo en cuenta la profundidad y duración que ha tenido esta crisis.

5. **Reducir el número de accidentes de origen eléctrico:** Afinia viene implementando un plan de socialización con las comunidades para evitar este tipo de riesgos, así como el seguimiento permanente a su equipo y aliados comerciales para realizar cada trabajo en condiciones seguras. Por lo anterior, la compañía ha diseñado cartillas dirigidas a los usuarios que generan conciencia en este sentido, viene ejecutando una serie de actividades y formaciones de manera presencial para que los usuarios comprendan la importancia de prevenir riesgos eléctricos, así mismo, difunde información que permiten visibilizar las medidas que debe adoptar cada usuario para hacer uso seguro del servicio y fortalece periódicamente las competencias de su equipo para realizar una gestión segura.
6. **Mejorar las condiciones de atención al usuario:** Afinia ha venido implementando estrategias enfocadas en continuar mejorando la atención a sus clientes, promoviendo acciones para recuperar la interacción con sus usuarios a través de la optimización de los canales actuales, de forma segura, cercana y eficiente, proporcionando más disponibilidad horaria para la atención en las oficinas comerciales y la oficina telefónica e impulsando los canales virtuales (Afiniapp y la Oficina Virtual) para que los clientes puedan realizar sus solicitudes desde cualquier lugar de una manera fácil y cómoda. De igual forma se implementó la iniciativa de Afinia al Instante, en donde los clientes son atendidos por agentes especializados mientras ingresan a las oficinas para resolver solicitudes rápidas y orientarlos en sus requerimientos.
7. **Implementar la política de responsabilidad social empresarial:** en este aspecto la compañía viene desarrollando un completo plan de trabajo para alinear sus políticas y modelos de responsabilidad social empresarial a las mejoras prácticas del Grupo EPM.
8. **Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG):** Afinia trabaja en la reducción de usuarios de áreas especiales mediante la inversión en normalización de las redes, identificando los nuevos asentamientos que cumplen con las características para ser declarados sectores considerados eléctricamente subnormales, actualizando la información comercial de los usuarios previo a la normalización y finalmente, realizando la adecuación técnica de redes, instalando equipos de medida para la facturación individual y correcta de cada cliente.

Lo ejecutado por Afinia en 9 meses

La Gerente General aseguró que los proyectos que estaban programados para entrar en funcionamiento entre octubre de 2020 y junio de 2021 ya se encuentran en servicio. En este período la inversión acumulada asciende a \$210 mil millones de pesos, de los cuales \$80 mil millones se ejecutaron en 2020 y \$130 mil millones de enero a junio de 2021.

“Hemos incorporado al sistema importantes obras como la subestación Cereté en Córdoba; la ampliación de potencia de las subestaciones de San Jacinto, San Andrés de Sotavento y La Jagua, la reposición de transformadores de potencia en siete subestaciones; el reemplazo de apoyos en las líneas nivel IV de Cesar, sur del Magdalena, Bolívar y Córdoba, en las cuales también se reemplazaron alrededor de 15 mil metros de cable de guarda y más de 600 sistemas de puesta a tierra; se han construido siete nuevos circuitos; se han instalado aproximadamente 500 kilómetros de red de media tensión, 1.114 transformadores de distribución y 299 equipos reconectores, mejorando así la capacidad de maniobras en la red”, explicó la Gerente.

Se incrementaron las brigadas de atención de daños en un 35% (de 127 a 172), continua en ejecución el plan de identificación de puntos vulnerables de la red y su inmediata corrección, para un total de 1.304 puntos corregidos durante este periodo; 185 circuitos intervenidos con mejoras y adecuaciones, además y se han ejecutado labores de poda técnica sobre 25.000 kilómetros de red de media tensión para disminuir las interrupciones del servicio y sobre 1.500 kilómetros líneas de alta tensión.

Resultados de la inversión a la fecha

Todas estas acciones se han visto reflejadas en la mejora de los indicadores de calidad del servicio, el cual durante 2021 ha registrado una mejora del 21% en las interrupciones no programadas, lo que significa que los usuarios han percibido en total cerca de 8 horas menos de fallas en sus viviendas o establecimientos comerciales. Sin embargo, para la ejecución del plan de inversiones es necesario programar interrupciones del servicio, dado la vulnerabilidad actual del sistema y es por esto que para poder ejecutar las obras se ha interrumpido el servicio en un poco más de 6 horas en lo que va corrido del año, comparativamente con el mismo período del año anterior. “Es importante destacar que estas interrupciones programadas se avisan con suficiente antelación a los usuarios que van a resultar impactados, y que, en cualquier caso, si bien reconocemos la incomodidad generada, pueden contar con la tranquilidad que esto es temporal pues una vez entran las obras, la calidad en el servicio mejora de manera definitiva”, explicó Blanca Liliana Ruiz.

Es así como el total de interrupciones en el primer semestre de 2021 ha disminuido el 4% frente a 2020. Por su parte en el período de octubre a diciembre de 2020 este indicador presentó una mejora del 20% comparado con el mismo período de 2019.

Por su parte, los indicadores comerciales también han mostrado un mejor comportamiento: el recaudo de enero a junio de 2021 registró un promedio acumulado de 83%, 8 puntos porcentuales más que lo cobrado durante el mismo período de 2020. Adicionalmente, los niveles de atención de la Línea Afinia 115 han mejorado en un 56% y el nivel de servicio en 142 puntos porcentuales durante el primer semestre de 2021, respecto al mismo período de 2020. “Todo ello como resultado de las acciones que estamos emprendiendo y las mejoras que nuestros usuarios van percibiendo en la calidad del servicio”, indicó la Gerente.

En cuanto a resultados financieros, se destaca que gracias a los mejores niveles de recaudo se ha logrado disminuir el déficit operativo de la compañía en \$33 mil millones aproximadamente, es decir, 70% menos comparado con el periodo anterior al inicio de operaciones.

A toda marcha las obras para el segundo semestre de 2021

Para el segundo semestre se tiene planificada la entrada de obras de trascendental importancia para el sistema y esto es lo que explica que una parte muy importante del plan de inversiones de Afinia esté concentrado entre julio y diciembre de 2021. Dentro de las principales obras que entrarán en funcionamiento durante el segundo semestre del año para beneficio de los habitantes de Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y el sur de Magdalena, se destacan tres nuevas subestaciones: Nueva Montería en Córdoba, Manzanillo en Bolívar y La Loma en Cesar.

Además, se ampliará la capacidad de transformación de las subestaciones Zaragocilla, Codazzi, Salguero, Chinú, Coveñas, Majagual, Río Viejo, María La Baja, Calamar, Ciénaga de Oro, Gambote y Cotorra. Para el cierre de 2021 se estima finalizar con 32 nuevos circuitos que beneficiarán principalmente a las ciudades capitales de cada departamento y un total de 3.400 nuevos transformadores instalados.

“Hemos intensificado nuestras labores para garantizar el cumplimiento de nuestro plan de trabajo en el segundo semestre de 2021”, explicó Blanca Liliana Ruiz.

Información para periodistas

Comunicaciones y Relaciones Externas | Gerencia de Comunicaciones Afinia

Comunicador Laura García Gómez | laura.garcia@afinia.com.co