

365 días trabajando para que la buena energía crezca en 134 municipios de la región Caribe

Cartagena de Indias, octubre 13 de 2021 | Luego de los esfuerzos del Gobierno Nacional por encontrar una solución estructural al problema que vivía la región Caribe en materia de energía eléctrica, el Grupo EPM en línea con su propósito superior de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor apostó al negocio de distribución y comercialización de este servicio con el firme compromiso de aportar al bienestar de seis millones de habitantes en Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y once municipios del sur de Magdalena, a través de su filial Afinia que llega a su primer año de operaciones.

Para Javier Lastra Fuscaldo, gerente general de Afinia, “la progresiva mejora de la calidad del servicio es un logro y por eso nos sentimos orgullosos de presentar a nuestros usuarios los resultados de las relevantes inversiones en infraestructura que hemos desarrollado durante el año, cuyo monto estimado asciende a los 427 mil millones de pesos y se espera que al cierre del 2021 se acerque a los 540 mil millones de pesos”. También informó que, gracias a esta inversión y a las importantes obras de optimización de la infraestructura eléctrica, inmersas en un proyecto denominado ¡Vive la Buena Energía!, se han obtenido dos grandes logros al llegar a su primer aniversario: conseguir que los usuarios percibieran 21 horas menos de interrupciones en 2020 comparado con 2019 y en lo que va de 2021 nueve horas menos que en el mismo período de 2020. Por otro lado, lograr mejorar el indicador de recaudo pasando de un 75% en octubre de 2020 a 86% en el último mes de cobros y con un promedio de 78.800 clientes más pagando en el año, lo que permite contar con los recursos necesarios para seguir brindando progresivamente un mejor servicio de energía.

Principales acciones del primer año

Durante los últimos 12 meses, Afinia se ha enfrentado a grandes retos, pero gracias al empeño de su equipo de trabajo y respaldo del grupo empresarial, ha puesto al servicio de la comunidad una nueva subestación y la ampliación de seis más; instaló un nuevo transformador de potencia, puso en funcionamiento una nueva línea que beneficia sectores de dos departamentos y energizó 12 nuevos circuitos para aumentar la calidad, cobertura y continuidad del servicio.

Asimismo, aumentó en un 35% el número de sus brigadas de mantenimiento de red y un 18% las brigadas de atención de daños en viviendas; además, la Empresa ha recorrido 236 circuitos y ha trabajado en la identificación de más de 1.600 puntos frágiles en la red corrigiéndolos de manera inmediata.

Por otro lado, con acciones de poda técnica en más de 19 mil kilómetros de red se vienen retirando ramas que interfieren con las redes; gracias al lavado de más de 95 mil estructuras se remueve la polución y salinidad que se acumula en la infraestructura. Estas acciones de mantenimiento preventivo y correctivo minimizan el origen de fallas en sus viviendas y negocios, lo que permite garantizarle a la comunidad continuidad en el servicio eléctrico.

Además, se han instalado cerca de 20 mil medidores en viviendas cuyos equipos estaban averiados o no existían, dándoles la posibilidad de normalizar su ciclo comercial y recibir una facturación confiable y oportuna; buscando la actualización tecnológica del sistema, se han instalado más de 5.200 equipos de medida centralizada, permitiéndole al usuario controlar y autogestionar el consumo de sus hogares.

La Empresa puso a disposición de sus usuarios nuevos canales de atención como Afinia al Instante, Punto Fácil Afinia, y ha reforzado la capacidad de respuesta y atención de su Oficina Telefónica, Oficina Virtual, Afiniapp, entre otros.

“Los esfuerzos por mejorar los canales de atención al cliente muestran resultados en la disminución de los tiempos de respuesta. Este año el indicador de resolución de peticiones en el primer contacto pasó de 66% a 72% en comparación con 2020. La ampliación de los horarios de atención, así como el rediseño de la aplicación para dispositivos móviles, entre otras acciones, nos han permitido dar los primeros pasos hacia esa experiencia que queremos brindar al cliente”, indicó Javier Lastra.

Gestión en Bolívar

En Bolívar Afinia hace presencia con 22 oficinas comerciales, que mejoraron los tiempos de espera y atención al usuario pasando de 34 a 19 minutos. En este departamento además se cuenta con tres oficinas móviles que atienden a 599 personas en promedio cada mes.

En el último año la Empresa sumó 13.000 nuevos clientes en este departamento y amplió su red de recaudos pasando de 2.480 puntos a 4.086.

La compañía amplió la capacidad de transformación de la subestación San Jacinto beneficiando a 8.417 usuarios y puso en funcionamiento siete nuevos circuitos en Cartagena y Magangué.

Gestión en Cesar

La Empresa cuenta con 13 oficinas comerciales que mejoraron sus tiempos de espera y atención, pasando de 9 a 6 minutos en promedio. En este territorio Afinia tiene dos oficinas móviles que atienden en promedio a 958 usuarios cada mes. En este departamento el servicio se presta a 270.000 clientes, 5.800 más que al inicio de su operación, y tiene a disposición de los usuarios un total de 1.943 puntos de recaudo, más de 700 puntos adicionales comparado con octubre de 2020.

Dentro de las obras que Afinia ha puesto a disposición de las comunidades cesarenses se destaca un nuevo transformador en la subestación La Jagua, beneficiando a más de 30.000 usuarios; la Empresa inauguró a principios de 2021 la nueva línea El Copey – Bosconia; amplió las subestaciones El Burro y El Paso brindando un servicio más confiable a más de 5.000 familias e inauguró el nuevo circuito La Jagua 3 que abastece a más de 11.000 usuarios.

Gestión en Córdoba

La gestión de Afinia en este departamento empezó con 450.943 clientes en el 2020 y hoy son más de 6.700 nuevos clientes; en este territorio se tienen 27 oficinas comerciales donde el tiempo de espera y atención en promedio es de 11 minutos. Además, se implementaron tres oficinas móviles que atienden en promedio a 142 usuarios mensualmente y amplió su red de recaudo pasando de 1.525 puntos de pago a 2.534.

Una de las obras más relevantes del primer año de Afinia beneficia a 65.000 usuarios de este departamento, la nueva subestación Cereté; a eso se suma la ampliación de la subestación San Andrés de Sotavento, la inauguración de cuatro nuevos circuitos y próximamente la puesta en funcionamiento de la subestación Nueva Montería y sus circuitos asociados.

Gestión en Sucre

Afinia cuenta con 15 oficinas de atención al usuario en Sucre y aumentó en el último año la cantidad de clientes en este departamento pasando de 249.472 clientes en 2020 a 252.989 en 2021, creciendo en más de 3.500 clientes.

Al inicio de operaciones contaba con 1.220 puntos de pago en este departamento y hoy cuenta con más de 1.900. Además, con la nueva estrategia Afinia al Instante la Empresa atendió en promedio a 2.800 sucreños al mes.

También amplió las subestaciones El Cortijo y Majagual que brindan un mejor servicio a cerca de 34.000 usuarios.

Gestión en el sur de Magdalena

Afinia opera en 11 municipios de este departamento, donde cuenta con cuatro oficinas de atención comercial y con 55.553 usuarios, cerca de 600 más que en octubre de 2020.

Los usuarios de Ariguaní, Nueva Granada y Sabanas de San Ángel se beneficiaron con la construcción de la nueva línea El Copey – Bosconia.

La buena energía está creciendo

Para Javier Lastra Fuscaldo, gerente general de Afinia, “estas acciones hacen parte de muchas otras experiencias, resultados e ideas que se hacen o se harán gracias al compromiso de nuestros colaboradores quienes día a día aportan su conocimiento y trabajo, por ello nuestro reconocimiento, admiración y felicitaciones en este primer aniversario”.

La Compañía es consciente de que devolver la calidad del servicio de distribución en la región toma tiempo, pero Afinia ya empezó, con dedicación y esfuerzo, invirtiendo recursos, tecnología e innovación, generando empleo y buscando rescatar la confianza y esperanza de sus usuarios para lograr que la buena energía siga creciendo.

Con pasos firmes Afinia avanza en la ejecución de su plan de inversiones que a 2025 contempla la inversión de 4 billones de pesos que se verán materializados en 10 nuevas subestaciones, la ampliación de 44 adicionales, así como la construcción de 86 nuevos circuitos y otras obras para beneficio de la región Caribe.