

Con una inversión histórica, Afinia transforma la calidad del servicio de energía en 134 municipios de la región Caribe

- Para el año 2025 la empresa habrá invertido 4 billones de pesos que aportarán al desarrollo de la Región y a la calidad de vida de sus más de 6 millones de habitantes.
- En el 2022 se invertirán 1,064 billones de pesos en subestaciones, líneas, redes eléctricas, aseguramiento de red, entre otros proyectos.
- Optimizar el servicio es el principal objetivo y en ese empeño la empresa acude al apoyo y comprensión de todos los usuarios durante la ejecución de importantes obras, así como el respaldo de las autoridades de los 134 municipios y los cinco departamentos donde opera para lograr las metas trazadas.

Cartagena de Indias, junio 6 de 2022 | Desde octubre de 2020 Afinia está concentrada y comprometida en fortalecer la infraestructura eléctrica de Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y 11 municipios del sur del Magdalena para optimizar paulatinamente el servicio, concentrándose en la renovación y construcción de subestaciones, líneas y circuitos; así como en garantizar el aseguramiento y confiabilidad de la red.

Además, la empresa viene invirtiendo recursos en tecnología de la información y de la operación, desarrollando capacidades en su equipo humano y reforzando todos sus procesos comerciales para ofrecer estrategias flexibles a los usuarios.

Para esto, en sus primeros cinco años de operación la compañía ha destinado 4 billones de pesos en estas actividades, lo que permitirá crecer de la mano del territorio con sostenibilidad económica, social y ambiental, en este sentido este proyecto está en marcha y ya se empiezan a ver los primeros resultados.

Renovación de la infraestructura para asegurar un servicio de calidad

Afinia inició su gestión con el enorme reto de reparar la infraestructura deteriorada que recibió en 2020 y para esto diseñó un histórico plan de inversión que hará posible que el servicio siga optimizándose a un buen ritmo para de esta manera alcanzar prontamente los resultados.

En 2021 la empresa invirtió 543 mil millones de pesos de los cuales 484 mil millones de pesos se destinaron para la construcción de tres nuevas subestaciones y 21 nuevos circuitos; la instalación de 1.160 kilómetros de red, 1.782 transformadores de distribución y la reposición de 25 transformadores de potencia.

La distribución de estas inversiones por cada departamento fue de la siguiente manera:

- Bolívar: \$269.743 millones que beneficiaron a 528.139 usuarios.
- Cesar: \$79.120 millones que beneficiaron a 252.613 usuarios.
- Córdoba: \$144.080 millones que beneficiaron a 443.298 usuarios.
- Sucre: \$42.608 millones que beneficiaron a 346.530 usuarios.
- Sur del Magdalena: \$7.213 millones que beneficiaron a 16.358 usuarios.

Producto de todas las inversiones ejecutadas, en 2021 el indicador de calidad SAIDI (duración promedio de las interrupciones percibidas por un usuario) presentó una mejora representativa con respecto al año 2020 del 11%, pasando de 121,7 horas en promedio en el 2019 a 89,3 horas al año en el cierre de 2021 y la frecuencia de las interrupciones (SAIFI) pasó de 122 a 72 veces en promedio al año.

Una gestión comercial oportuna y eficiente

En el último año la compañía atendió 2.711.212 casos a través de sus oficinas presenciales, la oficina telefónica y los canales virtuales, logrando una satisfacción del 99% de los usuarios que acudieron a las oficinas físicas y un 95% en el nivel de atención en el call center; se resolvieron en un primer contacto el 69% de los casos recibidos y disminuyeron los tiempos de atención a 13 minutos en las oficinas físicas y a cinco días como tiempo promedio en la resolución de PQRs.

Una de las estrategias implementadas con éxito fue la financiación de cuentas para la normalización de clientes morosos, a la que se acogieron 566.842 usuarios. Además, por primera vez en la región Caribe, en 2021 se lanzó la oferta de Energía Prepagada con medición inteligente, logrando vincular a 206 usuarios del barrio El Poblado en Montería y 43 usuarios del barrio Omaira Sánchez en Cartagena.

Como parte de los proyectos de Control de Energía, durante 2021 se lograron normalizar a 16.841 suministros que no tenían medidor o lo tenían averiado, con lo que se asegura la medición y correcta facturación de estos usuarios. También se instalaron 13.738 suministros con sistemas de medición inteligente lo que permite agilizar la gestión comercial y operativa.

Los retos de Afinia para 2022:

Para el año 2022 Afinia ha fijado los siguientes retos que contribuyen a la mejora continua de los procesos de la empresa y que redundan en la prestación de un servicio, cada vez, con mayor calidad:

- **Plan de inversiones:** en el 2022 se ejecutarán inversiones estimadas en 1,064 billones de pesos, para lo cual se debe contar con la capacidad para hacer frente al gran salto presupuestal y así ejecutar las inversiones en materia de infraestructura. Estas inversiones en las magnitudes planeadas por Afinia, son las que harán posible mantener el buen ritmo de la optimización del servicio y buscar en el mediano plazo la sostenibilidad social, ambiental y financiera de la compañía.
- **Control de Energía:** se ejecutará el plan de recuperación de pérdidas de energía para alcanzar una reducción del indicador de pérdidas al cierre de 2022 de 1,83 puntos porcentuales, la meta para el 2022 es de 26,47%.
- **Cobros:** la meta para el 2022 es del 84.01%, y esto se logrará en gran medida con la implementación de la segunda fase del proyecto de medida centralizada y energía prepagada.
- **Actualización en tecnología:** si bien este reto trasciende el 2022, es necesario migrar todos los sistemas a modernas plataformas que permitan mayor eficiencia en los aplicativos comerciales y los sistemas operativos para obtener mayores optimizaciones en todos los procesos administrativos y del negocio.
- **Marca:** continuar con el posicionamiento de la marca Afinia y la generación de confianza con los grupos de interés, para que sea reconocida como una nueva empresa que hace parte del Grupo EPM, con nuevas formas de trabajo, mucho más eficientes.

Comunicado de prensa



Información para periodistas

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales | Afinia
Gerente Margarita Rosa López | margarita.rosa.lopez@afinia.com.co