



Sostenibilidad

 **Energía**
DE PEREIRA

2016

*Sueños
DE CIUDAD*

*Nuestro sueño:
Ser la mejor empresa
pereirana para el año 2020*

Mensaje de la Junta Directiva y la Gerente General



El 2016 fue año histórico para la Empresa de Energía de Pereira en todos sus procesos, principalmente a nivel financiero donde presentó el mejor balance jamás registrado en sus años de servicio, alcanzando un EBITDA de \$67.444 millones con un crecimiento de \$20.425 millones equivalentes al 43,44% frente al 2015 y unos ingresos operacionales del orden de los \$262.563 millones evidenciando un incremento del 24.4%.

Adicionalmente, éste fue un año de transformación para la Empresa, diseñando y poniendo en marcha el nuevo Plan Estratégico Corporativo para el horizonte 2016-2020, proyectando nuevas metas a nivel estratégico y una nueva visión salida del contexto netamente económico, pero centrada en alcanzar la excelencia empresarial, "Ser la mejor empresa pereirana para el 2020". Meta en la cual ya la empresa se encuentra trabajando y donde los resultados del 2016 nos auguran un futuro prometedor en pro de posicionar a Energía de Pereira como la empresa más querida y de mejores resultados de la capital risaraldense.

Este objetivo se estructura sobre la base del excelente nivel humano con el que cuenta la organización, muestra de esto son los buenos resultados presentados en la evaluación de

desempeño del presente año donde se obtuvo un resultado de 4,8 sobre 5, superando todos los resultados anteriores, así mismo el personal de la compañía se desempeña en un ambiente sano y propicio para el desarrollo de sus labores, razón por la cual la evaluación de clima organizacional presentó un nivel de satisfacción del 94,24% manteniendo los niveles del año inmediatamente anterior; cabe la pena resaltar que esta medición fue realizada a través de la empresa Great Place to Work, organización que realiza este tipo de evaluaciones a diferentes organizaciones en todo el mundo y del cual la Empresa quiso hacer parte durante el año 2016.

En contraste a los buenos resultados financieros del 2016 la demanda comercial presentó una disminución relativa frente al periodo anterior debido a la crisis energética presentada en el 2016 por efecto del fenómeno El Niño que se venía presentando desde el año 2014, y el cual originó la campaña Apagar Paga del gobierno nacional en el primer trimestre del año, lo que generó una dinámica de ahorro entre los consumidores que a la fecha se mantiene, otro efecto importante de este fenómeno fue la reducción en los resultados de la encuesta regional de satisfacción al cliente organizada por la Comisión de Integración Energética Regional CIER, no solo para Empresa de Energía de Pereira sino para todas las empresas

del sector que participaron de esta encuesta, el resultado particular para el año 2016 fue de 76,9%, sin embargo, con este desempeño, se obtuvo el cuarto puesto a nivel nacional mejorando la ubicación frente al año anterior.

Pese a la disminución en la demanda real en el mercado propio del 0,6% (3,27 GWh), la facturación y el número de usuarios presentaron un crecimiento progresivo, para el último caso el crecimiento fue del 4,08%; lo cual sumado a la entrada en vigencia a mediados del mes de octubre de 2015 de la resolución 124 de 2015, donde la Compañía logra que la CREG aprobara el nuevo costo base de comercialización acercándose mucho más a los niveles del sector, logran los buenos resultados económicos de la compañía para el 2016.

“
Pereira logró el primer puesto en el índice de satisfacción de alumbrado público a nivel latinoamericano
”

Es importante, resaltar que no obstante el incremento en el costo base de comercialización la Empresa de Energía de Pereira continuó con una de las tarifas anuales más bajas del país y a nivel regional la más económica, reflejando con ello su compromiso con la generación de valor para sus grupos de interés a través de una tarifa justa y equilibrada con los comportamientos del sector.

En cuanto al consumo de energía para el 2016 este presentó un incremento en 932 MWh entre el Mercado Regulado (MR) y el Mercado No Regulado (MNR), este factor asociado al incremento en la tarifa promedio ponderada ya mencionada anteriormente y al incremento en los usuarios redundan en el aumento de los

ingresos Operacionales en \$ 51.531 millones respecto al 2015, es decir un 24,42%.

Otro factor que incidió positivamente en los resultados de la compañía fueron las ventas en bolsa, las cuales registraron mayores ingresos por valor de \$ 8.218 millones, debido principalmente a que el Ingenio Risaralda (Cogenerador representado por la EEP) incrementó la capacidad de generación de 8 MW a 15 MW, generando así excedentes de energía por aproximadamente 69 GWh-año los cuales fueron vendidos en bolsa.

Asimismo, los costos y gastos operacionales del año a pesar de presentar un aumento en \$31.180 millones, equivalentes a un 18,13% respecto al año anterior, fueron inferiores a los ingresos los cuales aumentaron en un 24,42%, siendo el costo por compras de energía el de mayor variación corresponde a la compra de energía por valor de \$25.265 millones, lo cual se debe a mayores compras de energía a través de contratos bilaterales con otros agentes del mercado.

Los resultados altamente positivos evidenciados durante el año 2016 son el fruto del trabajo serio y responsable de una organización que entiende las necesidades de la comunidad y se preocupa por el bienestar no solo de sus usuarios con una eficiente prestación del servicio, sino de la comunidad en general a través de sus programas de responsabilidad social empresarial, es así como Empresa de Energía de Pereira continúa participando y apoyando al Pacto Global y sus diez principios universales en busca siempre de obtener un equilibrio social, económico y ambiental en pro de todos nuestros grupos de interés.

Conforme a esto, la Empresa seguirá adelantando diferentes inversiones y proyectos de innovación que no solo redunden en mejorar aún más la calidad del servicio, sino también en proyectos asociados con temas de ciudad de la mano de la administración municipal, prueba de esto durante el 2016 se inició con la modelación de una nueva unidad de negocio para la compañía asociada a la movilidad eléctrica sostenible la cual proyecta a Pereira al nivel de las grandes ciudades de Colombia y del mundo quienes actualmente ya adelantan este tema, y donde estamos seguros se consolidara como una unidad productiva para los próximos años iniciando en el 2017, aportando además a la ciudad desde el punto de vista de la conservación y protección del ambiental.

Para la Empresa la innovación hace parte del ADN organizacional, es por eso que el desarrollo de diferentes proyectos enfocados tanto a la generación como a los nuevos mercados hacen parte del trabajo diario de nuestra organización y se convierten en un compromiso con Pereira.

Teniendo ya una Empresa consolidada financieramente, nuestra tarea va más allá de lo económico, es por eso que nuestro norte delimitado a través del plan estratégico corporativo se centra en el propósito firme de generar valor para los diferentes grupos de interés mediante su orientación a la generación del valor compartido como su principal pilar, y con la estrategia de desarrollo sostenible como el motor de todo nuestro que hacer.

Nuestro más sincero agradecimiento a todos aquellos que hicieron posible que esta empresa se consolidara financieramente y se cumplieran las metas trazadas para el periodo, estamos seguros que de la mano de todos seguiremos construyendo una empresa sólida que se convertirá en la mejor empresa Pereirana para el 2020.

Cordialmente,



JUAN PABLO GALLO MAYA



Yulieth Porras Osorio
Gerente General





**Jimmy
Avello**

Trabajador social

Jimmy sueña una ciudad que proteja a sus niños y niñas, pues el cuidado de estos no solo está relacionado con la familia o Bienestar Familiar, la Policía o de la Alcaldía; el cuidado es de todos, del vecino o del transeúnte que puedan tomar partido y actúen ante la ley cuando se vea un niño explotado, abandonado u obligado a trabajar.

Nuestra empresa



GOBIERNO CORPORATIVO

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS



La Asamblea General de accionistas es el órgano de mayor jerarquía en la dirección de la sociedad; se encuentra integrado por los titulares y apoderados de las acciones de capital suscritas, reunidos de conformidad con lo establecido en la ley y en los estatutos sociales.

JUNTA DIRECTIVA



La Junta Directiva ocupa el segundo lugar en la jerarquía de los órganos de la administración de la Empresa de Energía de Pereira. Su actividad está dirigida principalmente a definir el plan de desarrollo, las políticas y planes de gestión de la Empresa, así como hacerle seguimiento a todas aquellas acciones que se tomen para lograrlo, en función permanente de los derechos de los accionistas, sostenibilidad y crecimiento de la misma.

GERENTE GENERAL



La Gerente es la encargada de dirigir y administrar la Empresa de Energía de Pereira. Es quien ejecuta y hace ejecutar todas las operaciones y actividades comprendidas dentro del objeto social, y a quien le corresponde llevar la representación legal de la sociedad.

Miembros de la Junta Directiva 2016

Junta Directiva

Principal

Carlos Humberto Isaza Rodriguez
Juan Pablo Gallo Maya
José Alejandro Inostroza López
Adriana Vanessa Pérez Borda
Jaime Aristizabal Arango

Suplente

Luis Enrique Arango Jimenez
Juan Carlos Reinales Agudelo
Mayda Jhojana Forero Carreño
Luis Alberto Rios Velilla
Oscar Alberto Mariño Estupiñan

Equipo Directivo

Nombre

Yulieth Porras Osorio
Soleine Mosquera Vertel
Cynthia Ferrer Bermúdez
John Fredy Ramírez Salcedo
Santiago Posso Marmolejo
Diego Fernando Cuartas Toro
John Wilson Velásquez Bohorquez

Gerencia

Gerente General
Gerente Jurídica
Gerente Direccionamiento y Control Estratégico
Gerente Administrativo y Financiero
Gerente Técnico
Gerente Comercial
Gerente Disciplina de Mercado

Ética e integridad Energía de Pereira

[G4-56]

Honestidad, respeto, compromiso y solidaridad son los valores que determinan la manera de actuar de Energía de Pereira, en sus relaciones con los grupos de interés.



Perfil de la memoria: “Nuestro reporte de sostenibilidad perfil 2016”

[G4- 28] [G4- 30] [G4- 31]

Nuestro compromiso con la sostenibilidad está respaldado por lineamientos éticos y una gestión responsable orientada a los grupos de interés.

Este compromiso responde al posicionamiento y crecimiento al que aspiramos en Energía de Pereira y al tipo de empresa de servicios públicos que exige el actual entorno mundial.

Consideramos nuestro modelo de responsabilidad social como una herramienta estratégica y transversal de la compañía, que amplía su enfoque hacia la gestión de las dimensiones económicas, medioambiental y social.

Los programas sociales de alto impacto que desarrollamos e implementamos generan un valor agregado para nuestros grupos de interés, buscando la sostenibilidad y asumiendo los estándares internacionales considerados en el Pacto Global de las Naciones Unidas, y las normas del Global Reporting Initiative (GRI).

El 2016 fue un año de grandes resultados y no solo a nivel financiero, en esta vigencia la compañía presentó su primer reporte de sostenibilidad en cumplimiento del compromiso adquirido con la organización del Pacto Global, nuestro segundo reporte registra información del año 2016, tanto de los avances como aprendizajes más importantes que se definieron en los asuntos materiales identificados por nuestros grupos de interés.

La presentación de este reporte es anual y en él informamos sobre la gestión realizada por Energía de Pereira en la vigencia anterior (enero –diciembre/2016). Este informe se realizó teniendo en cuenta los asuntos materiales identificados por primera vez con los grupos de interés de Energía de Pereira, sobre los cuales se construyó la matriz de materialidad, priorizando los que obtuvieron una calificación “Alta”.

Nuestro reporte para el año 2016 se acoge a la opción esencial “de conformidad” con la metodología del Global Reporting Initiative (GRI G4), el que da cuenta de los avances logrados por la compañía en los asuntos materiales más relevantes para el crecimiento sostenible de la organización.

El informe de sostenibilidad de Energía de Pereira 2016 ha sido construido para presentar la información que es relevante y accesible a nuestros grupos de interés; para ello se dispone de una versión web en nuestra página de internet www.eep.com.co; un archivo PDF descargable del mismo sitio y una versión impresa la cual será entregada a una gran población de la ciudad.

Para ampliar la información sobre este reporte, así como para expresar sus sugerencias o comentarios, pueden remitirse al correo contactenos@eep.com.co



Energía de Pereira comprometida con los principios del Pacto Global

A continuación se listan las promesas de valor de Energía de Pereira como parte del compromiso adquirido con los Principios del Pacto Global:

DERECHOS HUMANOS

- Manifestación de salvaguardar a todos sus grupos de interés. Respeto, defensa y promoción de los derechos humanos.
- Protección del entorno social, el medio ambiente, la salud y la vida de los ciudadanos. Equidad, igualdad y transparencia en la realización de los procesos de contratación y selección de personal.
- No discriminación por motivo de raza, color, procedencia, género, opinión, condición física, preferencia sexual e ideológica.
- Capacitación en derechos humanos a los grupos de interés.
- Implementación de un programa de formación y capacitación en derechos humanos para colaboradores y grupos de interés.

ESTANDARES LABORALES

Convención colectiva de trabajo
Sindicato EEP - SINTRAEMDES

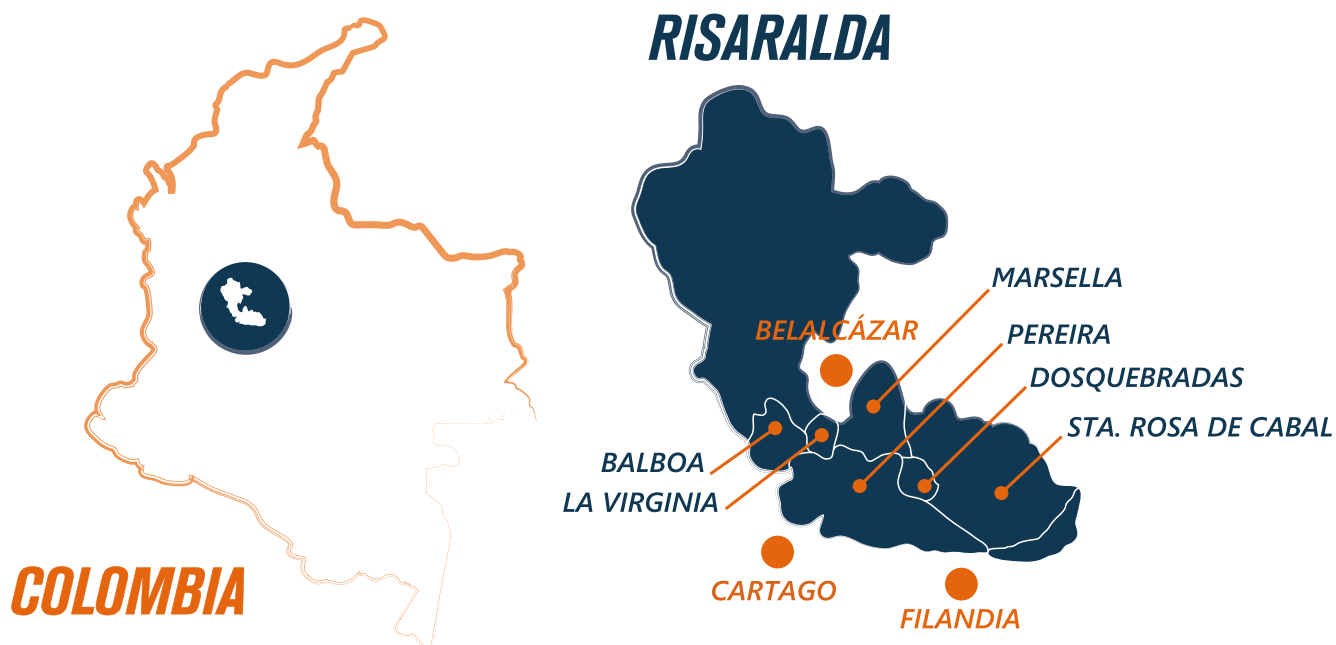
- Respeto y apoyo a la libertad de asociación, conciencia y manifestación de las ideas y reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- La empresa reconoce que tiene como representante de los trabajadores a SIMTRAENDES.
- La convención colectiva compila los aspectos que regulan las relaciones laborales de la empresa.
- La EEP contrata como fuerza laboral directa a ciudadanos mayores de edad y no incluyen población infantil en su nómina de trabajadores.

- Conservación de los recursos naturales a través del uso y reciclaje de productos que se emplean para la prestación del servicio.
- Uso racional y eficiente de energía en las instalaciones de la empresa.
- Adopción de medidas para reducir impactos negativos ambientales formando y capacitando a las comunidades en manejo de residuos sólidos y reciclaje.
- Gastos e inversiones en gestión ambiental.
- Mecanismos de reclamación en materia ambiental.

Perfil de la organización

[G4- 4], [G4 -5], [G4-6], [G4-8]

Somos la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP, empresa de servicios públicos de naturaleza mixta, dedicada a desarrollar tres actividades de la cadena de prestación del servicio de energía eléctrica: generación, distribución y comercialización



Composición accionaria

(G4-7)

El 51% del componente accionario es de naturaleza pública (municipio y entidades descentralizadas del orden municipal) y el restante, el 49% de naturaleza privada. Durante la vigencia 2016 no hubo cambios en la participación accionaria de la compañía. El régimen aplicable es el dispuesto en la Ley 142 y 143 de 1994.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA					
ACCIONISTA	NIT	ACCIONES	% PARTICIPACIÓN	VALOR NOMINAL (\$)	VALOR (\$)
CAPITAL PÚBLICO					
Instituto de Fomento y Desarrollo de Pereira	900.120.045-0	4.560.230.518	49,65349%	10	45.602.305.180
Municipio de Pereira	891.480.030-2	30.916.654	0,33663%	10	309.166.540
Instituto Municipal de Transito de Pereira	816.000.558-8	30.915.481	0,33662%	10	309.154.810
Aeropuerto de Matecaña	891.480.014-4	30.916.654	0,33663%	10	309.166.540
Instituto Municipal de Cultura y Fomento al Turismo	800.182.927-4	30.916.439	0,33663%	10	309.164.390
Total Capital Público		4.683.895.746	51,00%		46.838.957.460
CAPITAL PRIVADO					
ENINSA S.A. E.S.P. - Enertolima Inversiones S.A. E.S.P.	900.230.314-9	4.500.179.639	48,99963%	10	45.001.796.390
ENERTOLIMA S.A. E.S.P. - Compañía Energetica del Tolima S.A. E.S.P.	809.011.444-9	33.921	0,00037%	10	339.210
Total Capital Privado		4.683.895.746	51,00%		45.002.135.600
Total Capital Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.		9.184.109.306	100,00%		91.841.093.060



ALCALDIA DE PEREIRA
POR UNA PEREIRA MEJOR

0,33663%



49,65349%



0,336662%



0,33663%



Instituto Municipal
de Cultura y
Fomento al Turismo

0,33663%

ENINSA S.A.E.S.P.
ENERTOLIMA
INVERSIONES

48,99963%



ENERTOLIMA

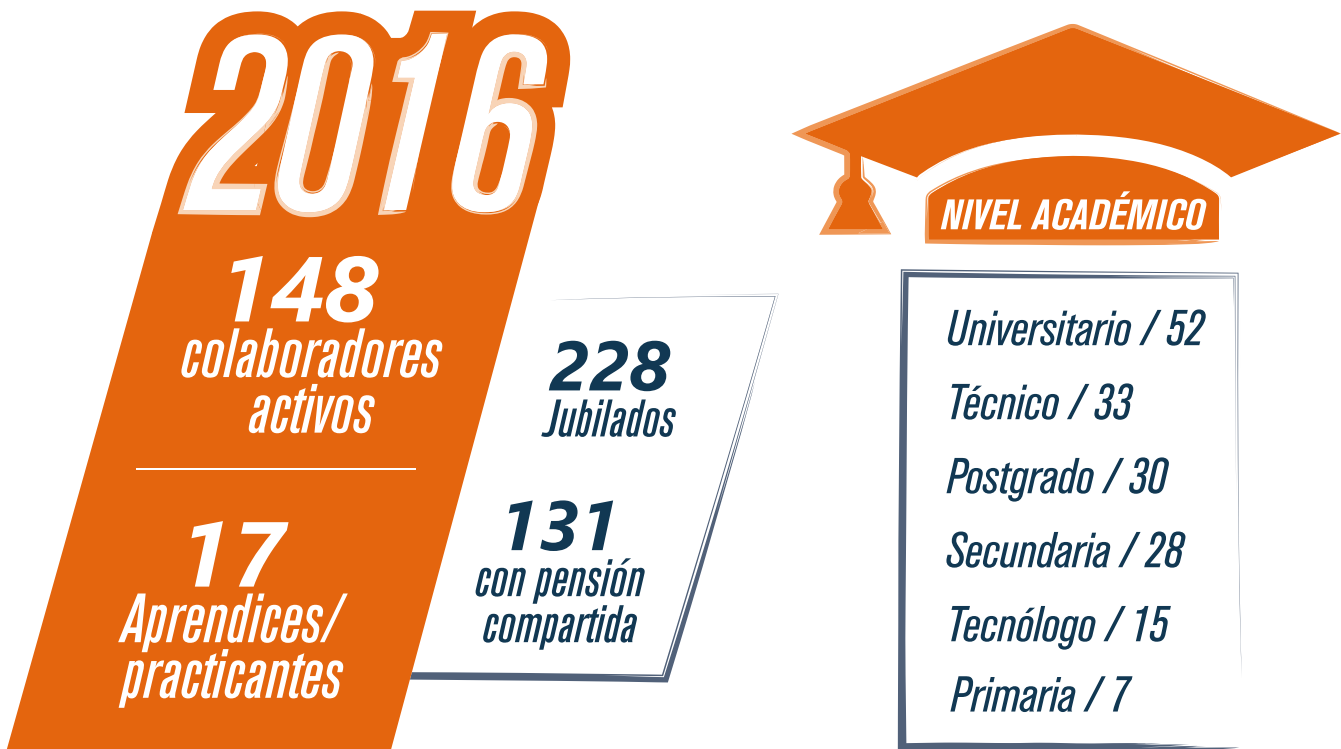
0,00037%



Estructura Organizacional

[G4- 9] [G4 – 10] [G4-11] [G4-LA 1]

Información sobre nuestro personal de planta:



Nómina 2016

165
Empleos directos

369
Empleos indirectos

\$10.514
Millones

Personal activo 71,4%

Jubilados/pensionados 28,6%

Dando continuidad al proceso de mejoramiento continuo y como herramienta que nos permite la identificación de puntos de mejora, durante el año se realizó la medición de Clima Organizacional. Se trabajó sobre tres enfoques de estudio, Confianza, Camaradería y el Orgullo. Los resultados demuestran que

el nivel de satisfacción frente al clima laboral de los colaboradores de la Empresa ascienden a cerca de un 94%, un Clima muy satisfactorio, que demuestra la gran gestión que se mantiene en toda la estructura organizacional.

Nuestra cadena de suministro

G4-12



Contamos con dos Pequeñas Centrales Hidroeléctricas de generación que usan el agua del Río Otún para su proceso, esto gracias a un acuerdo de concesión con la Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER, permitiendo captar este líquido vital. Por el uso de este recurso se hace el pago respectivo.



Si bien no contamos con este proceso dentro de nuestra cadena de prestación del servicio, sí hacemos la gestión para el suministro del mismo. Este proceso consiste en los pagos por uso de redes al Sistema de Transmisión Nacional (STN) que realizamos al administrador del mercado.



En nuestros centros de distribución se transforma la energía procedente del Sistema de Transmisión Nacional (STN) y se distribuye a los clientes a través del Sistema de Transmisión Regional (STR) y el Sistema de Distribución Local (SDL). A nivel del STR se realizan los contratos y pagos respectivos.



Compramos energía en contratos y en bolsa con el fin de atender las necesidades de energía de nuestros diferentes usuarios en los mercados zona de influencia.



Distribución



Sistema de Distribución Local

Compuesto por **9 subestaciones** > Transforma la energía en **115 kV de 225 MVA** y en **33 kV de 183,5 MVA**

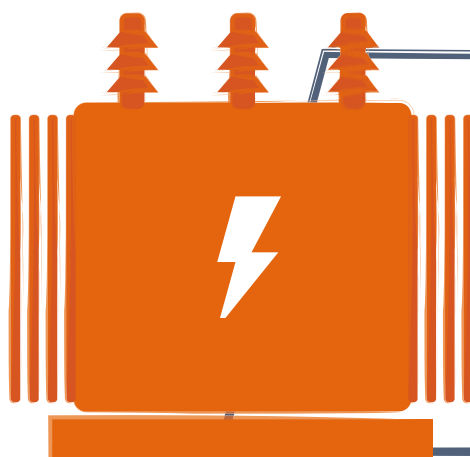
Atienden el 100% de la demanda del Municipio de Pereira y parte de municipios vecinos como, Balboa, Filandia, Dosquebradas, Belalcázar, Marsella, La Virginia, y Santa Rosa de Cabal.

Durante los últimos años el área Técnica de la empresa ha venido fortaleciendo el SDL, manteniendo un sistema con una probabilidad de fallo en subestaciones muy baja, gracias a la ejecución oportuna de los planes de mantenimientos preventivos y predictivos, reposición de activos cuyas vidas útiles están por terminar y la conformación de un anillo a 33kV que permite alimentar cualquier subestación mínimo a través de dos puntos de conexión.

SUBESTACIÓN	CAPACIDAD PRIMARIA A 115 KV (MVA)	CAPACIDAD SECUNDARIA A 33 KV (MVA)
Cuba	75	40
Dosquebradas	75	25
Pavas	75	25
Centro		25
Ventorrillo		40
Naranjito		25
Popa		1,5
Macarena		1
Badea		1
TOTAL	225	183,5

Redes del Sistema de Distribución Local

Transformadores de Distribución



	2015	2016
URBANOS	2.982 unidades	3.028 unidades
RURALES	3.065 unidades	3.093 unidades
TOTAL	6.047 unidades	6.121 unidades
	469.5 MVA	479.5 MVA
	2,094%	



En total ingresaron al sistema 50 proyectos nuevos con una capacidad de transformación nominal de 8.713 kVA discriminados así:

PROYECTOS		
EEP (5)	NUEVOS	PARTICULAR (45)
287,2	kVA	8425,8

El área de expansión continuó con la política de simplificación y optimización del Sistema de Distribución Local, eliminando y repotencializando transformadores para así disminuir las pérdidas técnicas presentadas por la subutilización de los transformadores (pérdidas en vacío).

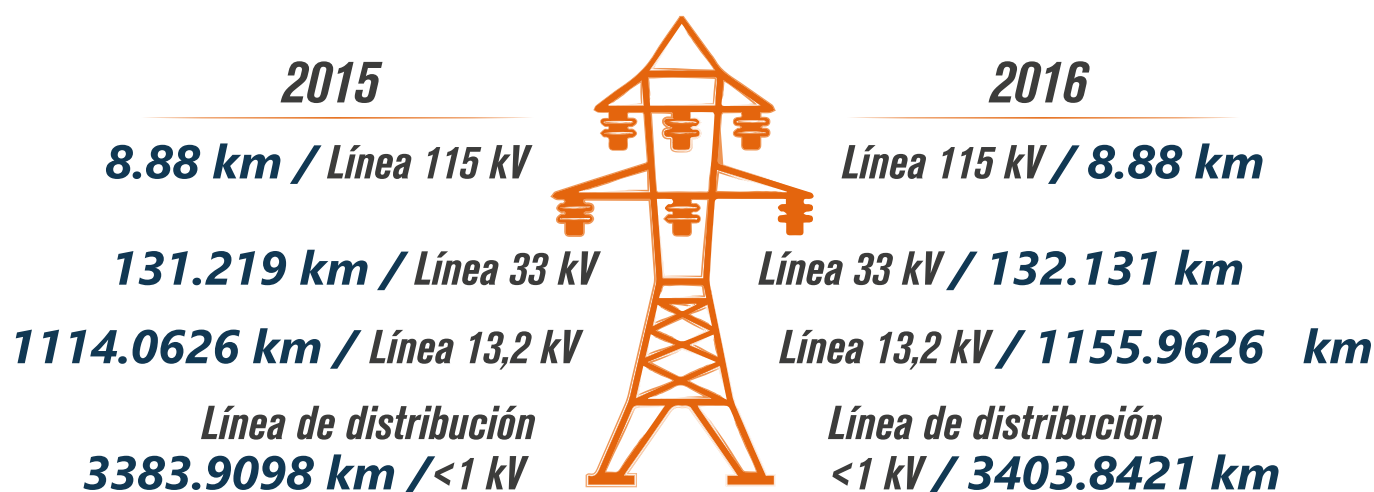
La capacidad de transformación en distribución de la empresa presentó un incremento del 2,094% respecto al año 2015,

debido a la entrada de proyectos significativos como los Carulla de Pinares y Cerritos, SUTEX y Azcoyen (Zona Franca), Clínica de La Policía, Laboratorio de Potencia Magnetron, Centro de Distribución ÉXITO, urbanización Tangara, ampliación Clínica Los Rosales, Call Center Tres Nevados, Centro Logístico de Cerritos, Clínica San Rafael (Megacentro Pinares).

REDES DE DISTRIBUCIÓN

El incremento en kilómetros de las líneas de nivel de tensión III y II está dado por la construcción de proyectos particulares.

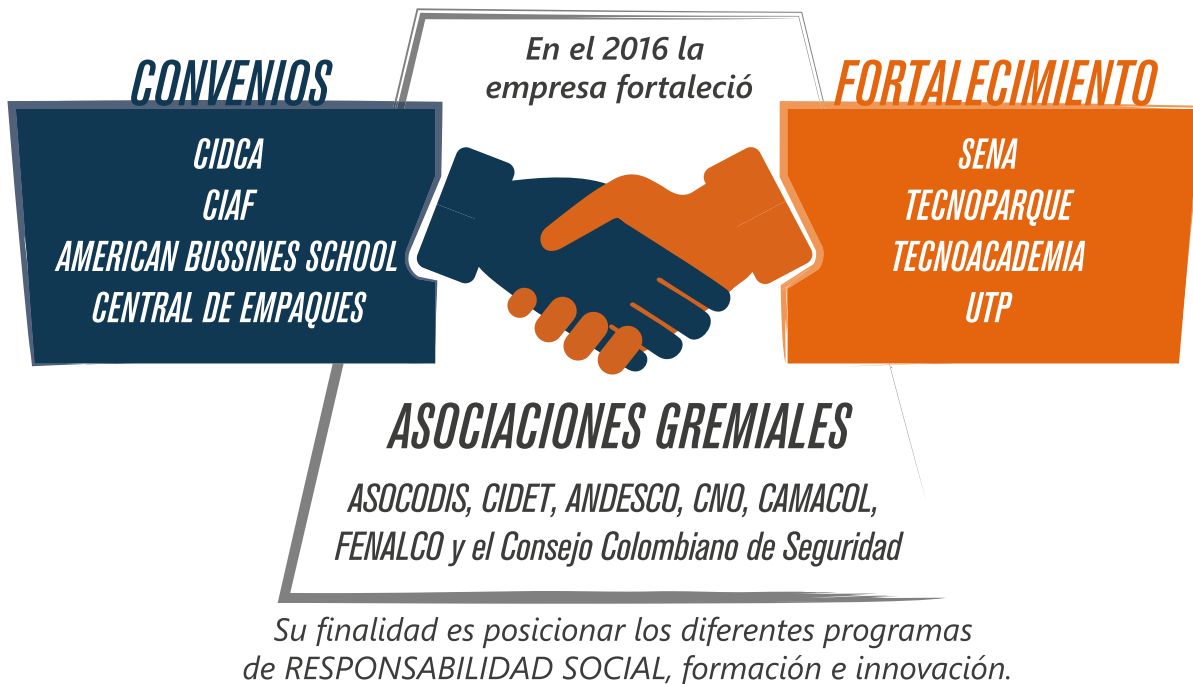
Para el Nivel de Tensión I (< 1kV) el incremento se debe a la entrada de urbanizaciones nuevas como Galatea, Sol de Galicia, Villavento, Cerritos Campestre, Galicia Campestre.



Relaciones corporativas

[G4-15] [G4-16]

ALIANZAS, COOPERACIÓN E INNOVACIÓN



Dentro de los proyectos a resaltar y a los cuales se les dio continuidad durante la vigencia se encuentran:

Pantalla inmersiva construida por la Empresa con el apoyo del SENA, en la cual se brindó un entorno de proyección de un video en 2D alusivo a las fiestas navideñas y el cual albergó más de 5500 visitantes.

Diseño y construcción de
PIXEL 360°

Con el apoyo del



▪ CONVOCATORIA SENNOVA

Participación con proyecto “Fomento a la Innovación y el Desarrollo Tecnológico en las empresas”.

La Empresa participó en esta convocatoria con el proyecto “Solución orientada a la movilidad sostenible en la ciudad de Pereira”, cumpliendo satisfactoriamente con todas las evaluaciones ejecutadas por el SENA, considerándose viable y obteniendo el puntaje más alto en el departamento de Risaralda.

▪ CURSO TÉCNICO

“Técnico en Mantenimiento de Automatismos Industriales”, dirigido a personal técnico y administrativo de la Empresa.

▪ MONTAJE DE PLANTA SOLAR

Montaje planta solar fotovoltaica de 20kW en la Universidad Tecnológica de Pereira. El objetivo de este proyecto es mostrar el desempeño de las configuraciones implementadas y construir una base de datos de acuerdo a parámetros eléctricos y climáticos medidos en sitio, con el fin de mirar su integración en esquemas de generación distribuida (Redes Inteligentes).

Con estos proyectos se busca no solo fortalecer las relaciones con las instituciones educativas y la imagen de la Empresa, también se brindan soluciones a necesidades de la misma con bajos costos e innovación, buscando que estén alineados a la estrategia de crecimiento y expansión, a través de investigación e incursión de nuevas alternativas de negocio.

▪ CURSO TÉCNICO

Curso técnico básico en instalaciones eléctricas de baja tensión.

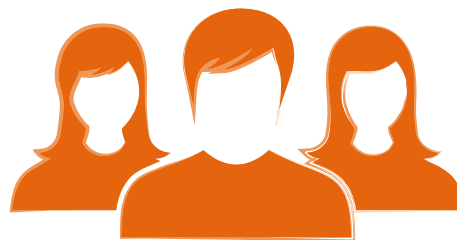
Dando continuidad al acuerdo de voluntades firmado con el SENA en el año 2015, se logra dar inicio al segundo programa técnico en el ciclo de formación iniciado, para este caso, el programa Técnico en instalaciones eléctricas de baja tensión.

▪ MUJERES CON ENERGÍA

Formación Mujeres de la Energía. Cursos básicos de Confección y Emprendimiento, impactando más de 334 personas.



GRUPO DE INVESTIGACIÓN ENERGÍA DE PEREIRA



Gracias a su registro en **COLCIENCIAS**

Aportamos a una cultura de innovación y creatividad, asimismo nos brinda la participación en las diferentes convocatorias que arrojan grandes beneficios tanto económicos como técnicos y académicos.



Materialidad Energía de Pereira

[G4-18] [G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-32] [G4-33]

En este informe de sostenibilidad la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP [G4- 3] definió para el año 2016 la estructura y los contenidos a partir de la metodología internacional Global Reporting Initiative (GRI) versión G4, de conformidad con la opción esencial “de conformidad” con la guía.

Para el año 2016 Energía de Pereira cumplió con los principios establecidos de participación de los grupos de interés, atendiendo los requerimientos de GRI en materia de sostenibilidad tales como: el compromiso voluntario con el Pacto Global de las Naciones Unidas, que al mismo tiempo se convierte en la comunicación de progreso (COP) para el Pacto Mundial. Iniciativa de las Naciones Unidas que presenta la gestión desarrollada para el cumplimiento de los diez principios sobre derechos humanos, medio ambiente, prácticas laborales y lucha contra la corrupción, siguiendo los lineamientos del Informe Esencial y el acuerdo para la sostenibilidad suscrito por las empresas afiliadas a Andesco.

Energía de Pereira dando uso a los diferentes mecanismos de relacionamiento con sus grupos de interés y con la utilización

de instrumentos de recolección de información realizó su primer ejercicio de materialidad. Implementando la estrategia de gestión de los asuntos materiales, establecida a partir de los diálogos realizados en el 2016 con los objetivos de ser más sostenible y competitiva.

En el 2015 Energía de Pereira realiza un ejercicio detallado y riguroso con cada una de las áreas de la compañía frente a los asuntos materiales que presenta la guía GRI G4, analizando las variables del entorno y la relación con los grupos de interés, entre otros aspectos.

Por su parte, en el 2016 se crea la matriz de priorización de los temas materiales a través de la aplicación de encuestas de diagnóstico con una muestra representativa de cada grupo de interés, contando con tres niveles de impacto: alto, medio y bajo. De esta manera, la definición de temas materiales cumplió con los principios establecidos de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad. A continuación las etapas del ejercicio de materialidad:

1. DEFINICIÓN

El objetivo primordial de esta fase se convierte en la caracterización de la planeación estratégica y proyección, análisis interno de riesgos corporativos y principales retos del sector energético, teniendo en cuenta la opinión de los grupos de interés y los compromisos externos de Energía de Pereira.

2. IDENTIFICACIÓN

En el año 2016, luego de haber definido nuestros grupos de interés: socios, comunidad, proveedores, usuarios, medios de comunicación, entes regulatorios y de control y colaboradores, con el objetivo de revisar y ajustar la prioridad del relacionamiento con cada uno de ellos, se define el cumplimiento de las líneas estratégicas de Energía de Pereira para reconocer el nivel de impacto que tienen sobre las decisiones y estrategia así como la necesidad de establecer planes de relacionamiento en el corto, mediano y largo plazo.

Se realizó tomando como punto de partida la identificación de 46 aspectos materiales relevantes en temas de sostenibilidad para los grupos de interés, así como aquellos asuntos asumidos como compromisos en las iniciativas a las cuales se encuentra vinculada la compañía y otros temas estratégicos para Energía de Pereira. Completando así un panorama general del enfoque de sostenibilidad que se constituye como un soporte para su planeación estratégica, de igual manera la definición de herramientas y procesos de relacionamiento con los grupos de interés, alineados con sus intereses, expectativas y compromisos con iniciativas externas.



3. PRIORIZACIÓN

En esta fase se definieron los temas materiales que determinaron el alcance de la información que se reporta en la memoria. Para ello, evaluamos cualitativa y cuantitativamente los temas resultantes en la fase de identificación para definir el nivel de prioridad de cada uno, según su influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés y en los impactos económicos, ambientales y sociales en la empresa. Como resultado obtuvimos 28 temas y los consignamos en la matriz de materialidad.

ASPECTO AMBIENTAL	COBERTURA INTERNA	COBERTURA EXTERNA
Desempeño económico	X	Socios, usuario, comunidad
Consecuencias económicas indirectas	X	Socios, usuario, comunidad
Energía	X	Socios
Agua	X	Entes regulatorios y de control, socios, usuarios, comunidad, proveedores
Efluentes y residuos	X	Entes regulatorios y de control, comunidad
Productos y servicios	X	Usuarios, comunidad, proveedores
Cumplimiento regulatorio	X	Socios, entes regulatorios y de control
General	X	Entes regulatorios y de control, socios, usuarios, comunidad
Evaluación ambiental de los proveedores	X	Proveedores
Mecanismos de reclamación en materia ambiental	X	Entes regulatorios y de control, socios, usuarios
Empleo	X	
Salud y seguridad en el trabajo	X	Proveedores
Capacitación y educación	X	Proveedores
Diversidad e igualdad de oportunidades	X	

4. VALIDACIÓN

Los temas materiales validados se emplean como la principal guía para la elaboración de este informe, lo cual refleja el nivel de prioridad y su relación con los contenidos básicos e indicadores GRI-G4.

5. REVISIÓN

Es importante tener en cuenta que para esta etapa, el equipo directivo de la compañía evaluó y aprobó la materialidad definida, indicando su cobertura interna y externa, estableciendo así los siguientes aspectos materiales:

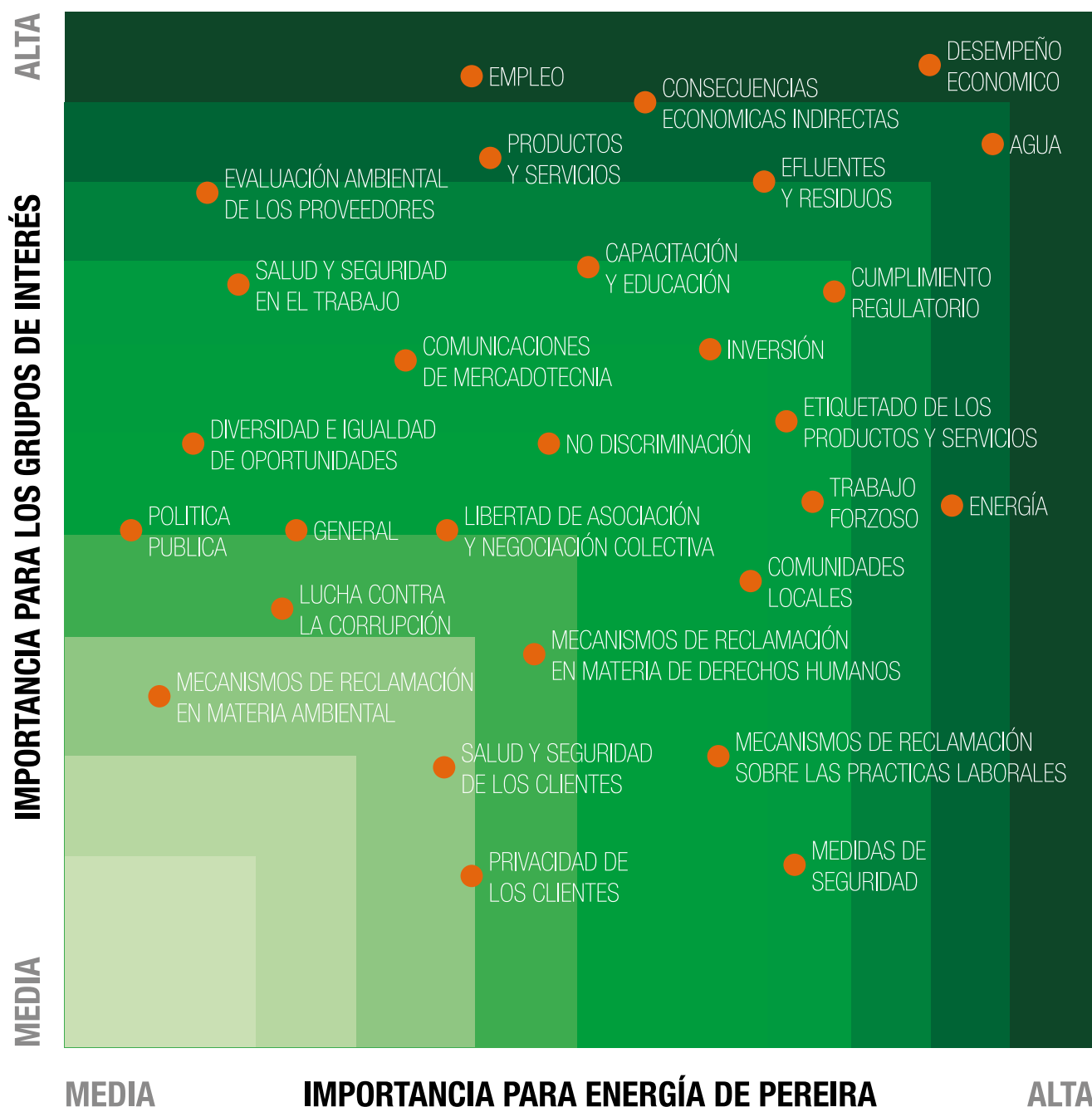
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	X	
Inversión	X	Comunidad, usuarios, socios
No discriminación	X	Proveedores
Libertad de asociación y negociación colectiva	X	Socios
Trabajo forzoso	X	Proveedores, comunidad
Medidas de seguridad	X	Proveedores
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	X	Usuarios, comunidad, medios de comunicación
Comunidades locales	X	Comunidad, usuarios
Lucha contra la corrupción	X	Socios, comunidad
Política pública	X	Socios, comunidad
Salud y seguridad de los clientes	X	Entes regulatorios, y de control, usuarios, comunidad, proveedores
Etiquetado de los productos y servicios	X	Entes regulatorios, y de control, usuarios, comunidad
Comunicaciones de mercadotecnia	X	Entes regulatorios, y de control, usuarios, comunidad, proveedores
Privacidad de los clientes	X	Usuarios

6.

VERIFICACIÓN

Este reporte no cuenta con verificación externa, los temas e información recolectada fueron avalados por representantes de las diferentes gerencias de la compañía. Los estados financieros fueron dictaminados por Revisoría Fiscal, sin salvedades y auditados por la firma Price Waterhouse Cooper.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Articulación Plan Estratégico Corporativo y Gestión de Riesgos

[G4 – 2] [G4 – SO3]

La Empresa en los últimos años ha mantenido una sólida consistencia en todos los procesos, tanto financieros, como administrativos y técnicos; lo que le ha permitido especialmente el logro de sus objetivos estratégicos. Sin embargo, el entorno cambiante, los factores externos e incluso los internos no identificados pueden generar un impacto que conlleve a reprocesos, gastos innecesarios, eventualidades no contempladas que afecten el resultado del ejercicio.

En el 2016 se realizó la articulación adecuada de la gestión del riesgo con la estrategia de la Compañía, con el fin único de prever acciones claras en caso de la posibilidad de materialización de algún riesgo.

Con este panorama se dará continuidad a la Gestión Integral de Riesgo de la siguiente forma:

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

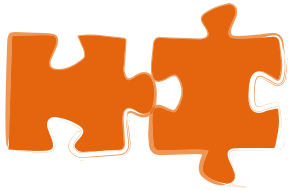


Participación de los grupos de interés

[G4 – 24] [G4-25]

Los grupos de interés a impactar con nuestro Plan Estratégico Corporativo 2016 – 2020 son los siguientes, relacionando además el objetivo estratégico asociado como compromiso por parte de la compañía:

1. SOCIOS



Crear valor económico para los accionistas

2. PROVEEDORES



Aumentar la satisfacción de los usuarios.

3. COMUNIDAD



Aumentar la satisfacción de los usuarios.

4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN



Aumentar la satisfacción de los usuarios.

5. USUARIO



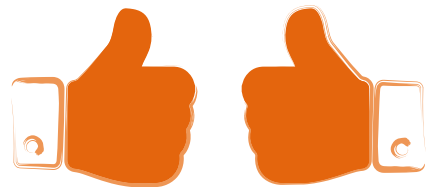
Aumentar la satisfacción y mejorar la calidad del servicio prestado

6. ENTES REGULADORES



Aumentar la satisfacción de los usuarios.

7. COLABORADORES



Aumentar la satisfacción de los usuarios, optimizar la gestión de los procesos y fortalecer el clima organizacional y el desarrollo integral del talento humano.

Energía de Pereira durante en los últimos tres años ha re direccionado su estrategia de posicionamiento de marca propendiendo por el acercamiento con la comunidad, llevando el mensaje de una empresa cercana y confiable. Una empresa que trabaja por el bienestar de sus colaboradores y usuarios. A continuación se presentan los resultados más relevantes de esta gestión:

[G4 – 26] [G4- 27]

RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS			
GRUPO DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES DEL DIÁLOGO	CANALES DE DIÁLOGO UTILIZADOS	TEMAS CLAVES TRATADOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
Socios	Estrategias para maximizar de manera sostenida el Valor de la Empresa y un valor razonable de rentabilidad	Personales, mediante la celebración de reuniones y juntas directivas. Escritos, mediante la entrega de informes de gestión Encuesta de Sostenibilidad	Inversión en fuentes alternativas de generación, Asociación con actores de la región para incrementar la productividad del municipio y el departamento, Apoyo a deportistas de alto rendimiento del municipio
Colaboradores	Derechos, deberes y responsabilidades, programas y actividades para al mejoramiento de su calidad de vida, Socialización de Procedimientos seguros para la realización de actividades, Instrucciones de trabajo, solicitudes y sugerencias, Información general de la empresa. Noticias del sector, actualidad y social	Correo Electrónico, Encuesta de clima organizacional, Carteleros de actualidad, Portal Web Interno, Atención directa con el área de Gestión Humana, Inducciones y capacitaciones, Retroalimentación de la evaluación de desempeño, Memorandos, Carteleros, Boletines Electrónicos, Foros, Capacitaciones, Redes sociales, Correos, Grupos de whatsapp, Encuesta de Sostenibilidad	Valor compartido para los grupos de interés (medición y presentación)
Proveedores	Transparencia y reglas claras dentro del proceso de contratación, seguimiento al cumplimiento de los requisitos contractuales	Encuesta de satisfacción a proveedores, Atención directa del área logística, Encuentros de proveedores, Línea directa de atención a proveedores (correo electrónico y vía telefónica), Página Web, Manual de Proveedores, Redes sociales, Correo Electrónico, Evaluación de Proveedores Oficios, Encuesta de Sostenibilidad	
Comunidad	Planificación, implementación y mejoramiento de programas educativos y sociales enfocados en el desarrollo sostenible, para el mejoramiento de la calidad de vida	Atención directa en el área de Responsabilidad Social, Visitas y diagnósticos en comunidades donde se desarrollan nuestros programas, Capacitaciones, Encuestas, Jornadas de Atención a la comunidad, "Vive la Comunidad", Redes sociales, Página Web, Correo Electrónico Encuesta de Sostenibilidad	Oportunidades de Emprendimiento y generación de recursos para la comunidad, Programas de Educación Infantil, Programas de ocio y recreación para adultos mayores
Entes regulatorios y de control	Cumplimiento de los requisitos legales y rendición de cuentas	Correo Electrónico, Página Web Auditorías e informes de gestión para los principales entes de control, Redes sociales Atención directa con la Gerencia Jurídica y la gerencia de Auditoría, Oficios, Informes, Encuesta de Sostenibilidad	Innovación social Aportes al crecimiento de la región Calidad del servicio, Desarrollo de la industria local y regional y nacional
Usuarios	Noticias del sector, actualidad y social	Centros de servicio al cliente ubicados en diferentes puntos de la ciudad, Buzón de sugerencias en todos los puntos de pago, Boletines informativos y líneas telefónicas de atención al cliente, Encuesta de Sostenibilidad	Calidad del servicio y tarifas asequibles, Capacitación en procedimientos de facturación (suspensión y reconexión), Tiempos de respuesta y procedimientos en los PQRS Atención al Cliente
Medios de comunicación	Acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la compañía, Dar a conocer los diferentes programas y estrategias publicitarias de la empresa hacia el medio externo	Atención directa con Gerencia, Página web, Redes sociales, Ruedas de prensa, Comunicados de prensa, Medios, Encuesta de Sostenibilidad	

COMUNICAMOS PARA CONSTRUIR LAZOS DE CONFIANZA



1600
IMPACTOS

Dar a conocer a los colaboradores el plan estratégico de la compañía (su misión, visión, valores, principios y objetivos). Después de culminado el proceso interno se inicia con la difusión masiva logrando un gran picnic en la Plaza Cívica Ciudad Victoria.



6000
IMPACTOS

Promover en la ciudad la importancia de la cultura y el deporte en espacios públicos, como lo es la Plaza Cívica Ciudad Victoria, un sitio emblemático en Pereira.



1000
IMPACTOS

A través de las tradiciones navideñas unir las familias pereiranas entorno a la primera novena realizada en la Plaza Cívica Ciudad Victoria. La actividad se hizo en conjunto con la alcaldía de Pereira.

CAPTURE un Sueño de Ciudad

Los colaboradores de la empresa captaron a través de la fotografía y la crónica los sueños de 13 pereiranos de diferentes profesiones y pasiones por la vida.

13 HISTORIAS
19500 POSTALES

300 CAJAS Contadoras de sueños
distribuidas hacia grupos de interés

Agricultor - Docente - Trabajador social - Animalista - Artista - Empresario - Deportista

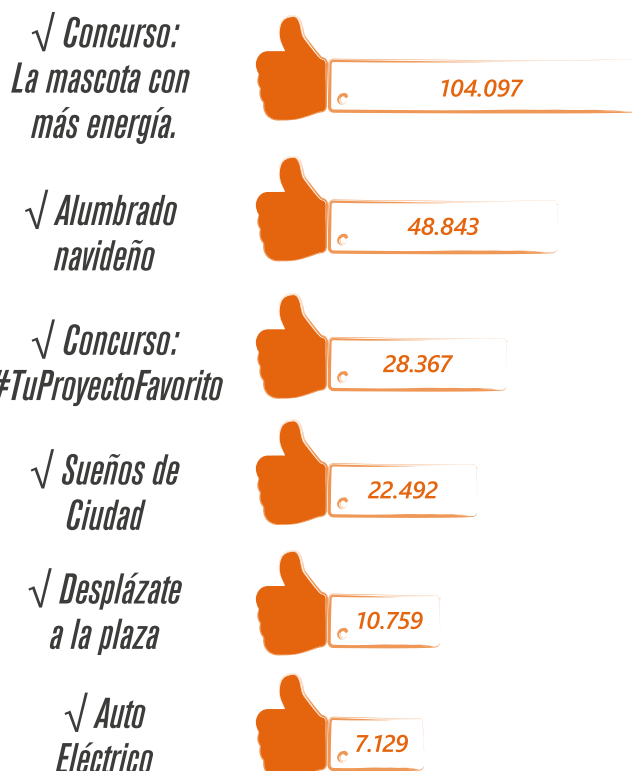


IMPACTO EN REDES

La estrategia de comunicación digital inicia a partir de 2015 con la incursión en redes sociales, durante el 2016 se fortalece conforme a los siguientes resultados:



PUBLICACIONES CON MAYOR ALCANCE (PERSONAS)



▪ UNA COMUNICACIÓN INCLUYENTE

Se fortalece el acceso a los diferentes servicios en las instalaciones físicas para personas en condición de vulnerabilidad (discapacitados, tercera edad, mujeres en estado de embarazo, niños, personas con obesidad, que presenten talla baja o deficiencia motriz).

▪ ESTRATEGIAS INTERNAS

Las estrategias de comunicación a nivel interno han sido de gran relevancia, así lo evalúan los colaboradores de la Empresa, quienes en la última encuesta de satisfacción realizada al personal administrativo y operativo presentan un nivel de satisfacción superior al 60%.

PRINCIPALES PROGRAMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Esta es una iniciativa que pretende mejorar la calidad en la interacción y la comunicación al interior de la compañía. *Tómate un café con...* permite transversalizar los encuentros entre gerentes, subgerentes, líderes y auxiliares. Es un encuentro presencial de 30 minutos donde se comparten temas de interés, diferentes a la vida laboral.

Se contacta de manera personal al invitado para asistir al evento

*Tómate un
Café con...*

*Noticias de
actualidad*

Se envían a los grupos de WhatsApp, correos electrónicos o chat interno

De manera constante se comunican todas las actividades tendientes a mejorar el clima organizacional y el flujo de información en la compañía.

Boletín interno semanal: Los viernes de cada semana, se envía a los correos de los colaboradores un boletín que contiene: personaje de la semana, logros académicos a destacar, información general desarrollada en la semana, sección de cumpleaños.

Se publica en carteleras y se envía a los correos y a las diferentes sedes de la empresa para que el personal de terreno esté debidamente informado

*Boletín
Informativo*

*Si fuera
gerente*

Se envían a los grupos de WhatsApp

Esta acción consiste en que un colaborador indique qué haría si fuere el gerente. A través de un video de 40 segundos se indica qué gestiones o proyectos desarrollarían.

Ponte en los zapatos en una estrategia que permite a los colaboradores conocer las funciones que tanto el personal operativo como administrativo realizan y reconocer que cada una es tan importante como la otra.

Se publica en redes sociales y el link se envía a los grupos de WhatsApp

*Ponte en los
zapatos de*



**BALANCE DE LAS ESTRATEGIAS INTERNAS REALIZADAS
POR COMUNICACIONES EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2016**



Tómate un café

**/ 1% malo / 7% bueno /
21% muy bueno / 46% excelente**



Ponte en los zapatos

**/ 0% malo / 8% bueno /
20% muy bueno / 46% excelente**



Boletín informativo

**/ 1% malo / 4% bueno /
27% muy bueno / 41% excelente**



Si fueras gerente

**/ 1% malo / 16% bueno /
29% muy bueno / 28% excelente**



Lanzamiento campaña Sueños de Ciudad

MISIÓN



Somos una empresa de y para los pereiranos, que presta el servicio de energía eléctrica en forma continua y eficiente, generando desarrollo económico, social y ambiental para todos sus grupos de interés.

VISIÓN



Ser la mejor empresa pereirana para el año 2020.

PROPÓSITO



Generar valor para nuestros diferentes grupos de interés.

MARCO ESTRATÉGICO



3 Principios estratégicos

1. EXCELENCIA EMPRESARIAL

El fin de la Empresa de Energía de Pereira S.A ESP es brindar un servicio que satisfaga las necesidades de sus diferentes grupos de interés, generando valor para cada uno de ellos y promoviendo un óptimo desempeño individual y empresarial, apoyada en la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos, fomentando un aprendizaje permanente y actitud positiva frente a los cambios.

2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El fin de la Empresa de Energía de Pereira S.A ESP, es brindar un servicio que satisfaga las necesidades de sus diferentes grupos de interés, generando valor para cada uno de ellos y promoviendo un óptimo desempeño individual y empresarial, apoyada en la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos, fomentando un aprendizaje permanente y actitud positiva frente a los cambios.

3. LEGALIDAD

La empresa rechaza cada acto de corrupción e inmoralidad en su quehacer, comunicando asertivamente sus políticas y procedimientos y fortaleciendo así la confianza de la organización y por la organización.

4 Valores corporativos

1. HONESTIDAD

Identidad de la empresa a través de la manera de actuar de sus colaboradores, comportándose y expresándose con coherencia y sinceridad.

2. RESPETO

Valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad, aplicando estas buenas conductas con los diferentes grupos de interés.

3. COMPROMISO

Hace referencia al sentido de pertenencia que los colaboradores tienen por la compañía. Es el vínculo de lealtad mediante el cual el colaborador desea permanecer en la organización debido a su motivación implícita.

4. COLABORACIÓN

Coordinar e integrar esfuerzos entre las diferentes áreas, colaboradores y procesos tercerizados que se necesitan entre sí para lograr los objetivos propuestos.





**Jhon Jader
Pineda**

**Auxiliar de
cárcamos (EEP)**

"Pereira es una ciudad pujante y productiva donde se puede emprender. Mi sueño es que nunca cierre sus puertas para que siga creciendo y cada vez más personas puedan desarrollarse profesionalmente en ella".

Categoría Económica



Gestión del negocio

[G4- EC 1]

PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO (PEC)

Para el 2016 el Plan Estratégico Corporativo presentó un desempeño del 105%, superando las expectativas del periodo y presentando uno de los mejores resultados de la historia de la Empresa. Las perspectivas Clientes y Procesos superan los resultados del año 2015, gracias a la estrategia de Valor Compartido y Desarrollo Sostenible que ha permitido fortalecer los vínculos con los diferentes grupos de interés y al fortalecimiento de los procesos internos de la Empresa, siempre en busca de brindar un mejor servicio.

Respecto a las perspectivas Aprendizaje y Crecimiento y Financiera, mantienen un comportamiento estable, más allá de no llegar al 100%, en particular el índice de pérdidas y el clima organizacional impactaron el resultado final. No obstante, el Clima organizacional alcanzó un resultado superior al 94% que demuestra el alto nivel de satisfacción de los colaboradores con las prácticas organizacionales y a nivel de pérdidas el desempeño llegó al 11.43%, inferior a los niveles nacionales.

DESEMPEÑO PEC 2015 y 2016

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



CLIENTES



FINANCIERA



PROCESOS



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

A través del ente certificador



lograron la **CERTIFICACIÓN**
de las normas





▪ ISO 9001:2008 ▪ ISO 14001:2004 ▪ OHSAS 18001:2007

Este logro se da gracias al trabajo realizado por todas las áreas, evidenciando un alto compromiso con la mejora continua.

RESULTADOS FINANCIEROS

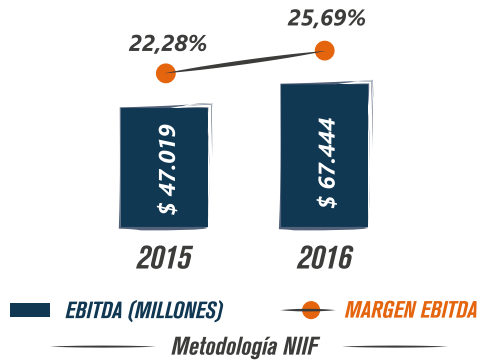
A continuación se presentan los resultados y en general las cifras empresariales de acuerdo con la Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, donde se puede verificar el desempeño económico favorable de la compañía.

NUESTRO EBITDA AUMENTÓ UN 43%

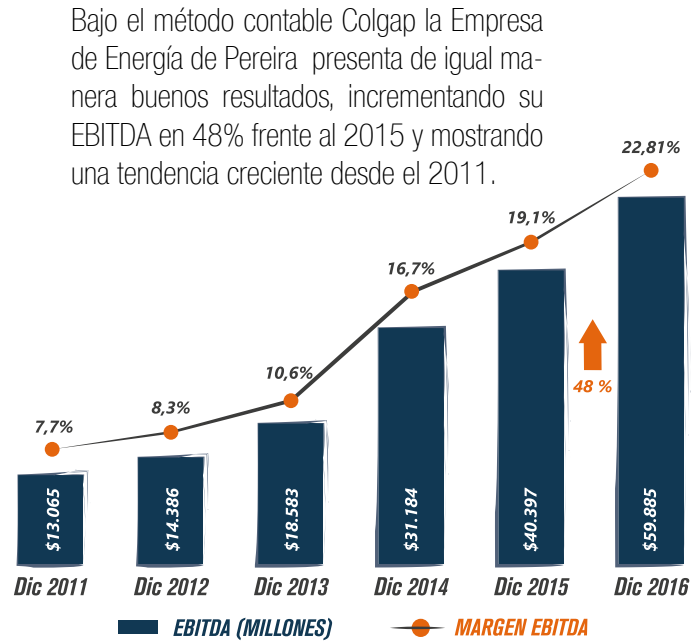
2015		2016
INGRESOS OPERACIONALES \$ 211.032 Millones	 24,4%	INGRESOS OPERACIONALES \$ 262.563 Millones
COSTOS Y GASTOS \$ 171.633 Millones	 18,01%	COSTOS Y GASTOS \$ 202.548 Millones
EBITDA \$ 47.019 Millones	 43,44%	EBITDA \$ 67.444 Millones
UTILIDAD OPERACIONAL \$ 39.511 Millones	 46,31%	UTILIDAD OPERACIONAL \$ 57.808 Millones
MARGEN OPERACIONAL 18,72%	 17,59%	MARGEN OPERACIONAL 22,02%
MARGEN EBITDA 22,28%	 15,29%	MARGEN EBITDA 25,69%

Utilidades nunca antes vistas en la historia de la compañía,
donde el municipio se ve gratamente beneficiado con el 51%

EVOLUCIÓN EBITDA VS. MARGEN EBITDA



Se presentó un EBITDA de \$67.444 millones, el cual representa un incremento del 43,44% con relación al año 2015. Del mismo modo el margen EBITDA pasó del 22,28% en el 2015 al 25,69% en el 2016.



El margen de utilidad neta incrementó el 116,63% en comparación con el año 2015. Además de la buena gestión presentada en los ingresos, costos y gastos, también se debe a que en el año 2015 se presentó un evento extraordinario como la finalización de los procesos ante la Administración de Impuestos Nacionales por la revisión de las declaraciones de renta de los años 2010 y 2011, lo cual implicó un mayor pago de impuestos correspondiente a estos años.

MARGEN DE UTILIDAD NETA

2016
Incrementó
116,63%
- Metodología NIIF -

UTILIDAD NETA

Subió **169,5%**

En lo referente a la utilidad neta también se denota una tendencia creciente, la caída que se distingue en el 2015 se debe al mayor pago de impuestos a la DIAN correspondiente a la vigencia 2011 y 2012. De no haberse presentado este episodio, el margen neto hubiera sido de 10,23%.



El patrimonio generó para el año 2016 una rentabilidad del 18,95%, lo cual indica que la compañía tiene la capacidad de generar utilidades con el uso del capital invertido en la misma. Además, este está rentando por encima del WACC de la Empresa que es del 16,13%.



INDICADORES FINANCIEROS



** Cifras en millones*

▪ Endeudamiento

La participación de los acreedores dentro de la financiación de la Empresa es baja, tanto a corto como a largo plazo, es decir, que los pasivos totales (\$104.136 millones) representan un 33,98% del total de los activos (\$306.473 millones).

▪ Razón Corriente

La compañía goza de una excelente liquidez, dado que por cada peso (\$1) que adeuda en el corto plazo, cuenta con \$2,45 pesos en su activo corriente para cubrirlo.

GESTIÓN TESORERÍA

Se decretaron y pagaron los dividendos generados por los resultados del año 2015, quedando pendiente el pago los dividendos a ENINSA por valor de \$54 millones. Se canceló el saldo de la deuda de \$3.8 mil millones que se tenía con INFIPEREIRA sin incurrir en algún costo adicional.

La calificación del riesgo crediticio pasó de AA- con proyección estable a AA- con proyección positiva. La calificación fue realizada por Fitch Ratings.

DIVIDENDOS Y DISTRIBUCIÓN PRIMA EN COLOCACIÓN DE ACCIONES

Los dividendos decretados se han pagado en su totalidad de acuerdo con las decisiones de los accionistas y según acta de asamblea 056 de marzo de 2016.

DIVIDENDOS DECRETADOS Y PAGADOS AÑO 2015

Según Acta de Asamblea 056 de marzo de 2016

Instituto de Fomento y
Desarrollo de Pereira / **VALOR DECRETADO** / **VALOR PAGADO 2016**
\$ 2.329.889.230 / \$ 2.329.889.230

Enertolima Inversiones Sociedad por
Acciones Empresa de Servicios Públicos / **VALOR DECRETADO** / **VALOR PAGADO 2016**
\$ 2.299.208.796 / \$ 2.245.088.230

Compañía Energética del Tolima Sociedad
por Acciones Empresa de Servicios públicos / **VALOR DECRETADO** / **VALOR PAGADO 2016**
\$ 16.892 / \$ 16.892

Municipio de Pereira / **VALOR DECRETADO** / **VALOR PAGADO 2016**
\$ 15.795.776 / \$ 15.795.776

Instituto Municipal de
Tránsito de Pereira / **VALOR DECRETADO** / **VALOR PAGADO 2016**
\$ 15.795.177 / \$ 15.795.177

Aeropuerto Matecaña / **VALOR DECRETADO** / **VALOR PAGADO 2016**
\$ 15.795.776 / \$ 15.795.776

Instituto Municipal de Cultura
y Fomento al Turismo / **VALOR DECRETADO** / **VALOR PAGADO 2016**
\$ 15.795.177 / \$ 15.795.177

VALOR DECRETADO — **TOTAL** — **VALOR PAGADO 2016**
\$4.692.297.303 — **\$4.638.177.391**



Contribuciones e impuestos

A continuación se detalla los pagos que ha realizado la compañía por concepto de impuestos

Durante la vigencia 2016 se realizaron los siguientes pagos por concepto de Industria y Comercio, así como sus complementarios de Avisos y Tableros y Sobretasa Bomberil.

IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO PAGADO EN 2016 (MUNICIPIO)

TOTAL / \$ 3.148.183.500



IMPUESTO PREDIAL PAGADO EN 2016

Pereira	\$ 66.353.499
Dosquebradas	\$ 26.116.362
TOTAL \$ 92.469.861	

VALOR TRASLADO ESTAMPILLAS

Instituto Municipal de Cultura	Estampilla Procultura \$ 66.353.499
Hospital San Jorge	Estampilla Prohospital \$ 229.448.102
Hospital Mental	Estampilla Prohospital \$ 40.490.841
TOTAL \$ 607.569.103	

En cuanto a Estampillas Municipales y Departamentales se trasladaron los siguientes recursos procedentes de las respectivas retenciones practicadas a los contratistas sujetos pasivos del gravamen.

ASPECTOS CONTABLES Y PRESUPUESTALES

A partir de 2016, inicia la contabilidad bajo los estándares internacionales. La Empresa de Energía de Pereira, ha cumplido con lo establecido en el Decreto 2496 de 2015 que compila todos los reglamentos de las NIIF, donde según su clasificación, la compañía pertenece al grupo 2 de convergencia. Así entonces, a partir del año 2016 está puso en firme su contabilidad de acuerdo con los parámetros establecidos por las

Normas Internacionales, presentando sus estados financieros conforme lo dicta la reglamentación.

De igual manera el presupuesto para el año 2017 fue elaborado observando las normas Internacionales de Información Financiera.

Gestión técnica

Concesión de Agua y Desempeño de Generación

Resultados de las gestiones realizadas con

**Concesión de
7.200 l/s**

*Caudal máximo
para la generación
de energía en la
planta NUEVO LIBARÉ*



*Respetando y
garantizando el caudal
concesionado para*

**Consumo humano
(2.350 l/s).**

*Según la última Resolución permite a
esta planta percibir un mayor caudal,
disminuyendo la restricción de caudal
ecológico que se encontraba en 3020 l/s.*

GENERACIÓN

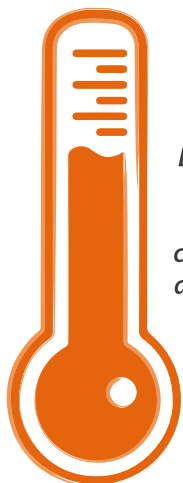


2016 / 7,3 GWh
2015 / 6,4 GWh
2014/ 16,0 GWh



2016/ 17,6 GWh
2015/ 19,2 GWh
2014/ 20,6 GWh

Respecto a la planta Belmonte, sus condiciones permanecen intactas. Pese a que haya un mayor caudal disponible que en la planta Nuevo Libaré, impide enviar más agua para la generación, debido al límite técnico impuesto por la capacidad de conducción del canal.



2016

Fenómeno del Niño

La temporada de sequías impactó en la restricción por caudal ecológico que se tiene para la captación de agua sobre la cuenca del río Otún hasta el mes de mayo



Dado a los efectos del clima se ve afectada la generación de la Planta Nuevo Libaré ya que capta el agua en el mismo punto que lo hace Aguas y Aguas de Pereira y Serviciudad, limitando en gran manera el agua para generación. Por prioridad en el consumo humano.

Otro factor que influyó fueron los trabajos que adelantó la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en la reconstrucción de la pantalla del azud en la bocatoma, lo que implicó desviar parte del cauce del río Otún a partir del mes de agosto de 2016.

Debido a lo anterior, la generación total del año 2016 respecto del año inmediatamente anterior se vio disminuida en un 2,6% es decir 676 MWh/año menos.

Atención solicitudes reubicación infraestructura eléctrica y otros



Dimos continuidad al contrato de atención de PQRs que tuvo inicio en el 2015 y con el cual se siguen atendiendo los procesos pendientes por ejecutar.

En total se atendieron 790 solicitudes correspondientes a los años 2012, 2014, 2015 y 2016 con lo cual se minimizan los riesgos eléctricos y se propende a la mejora en la calidad del servicio.

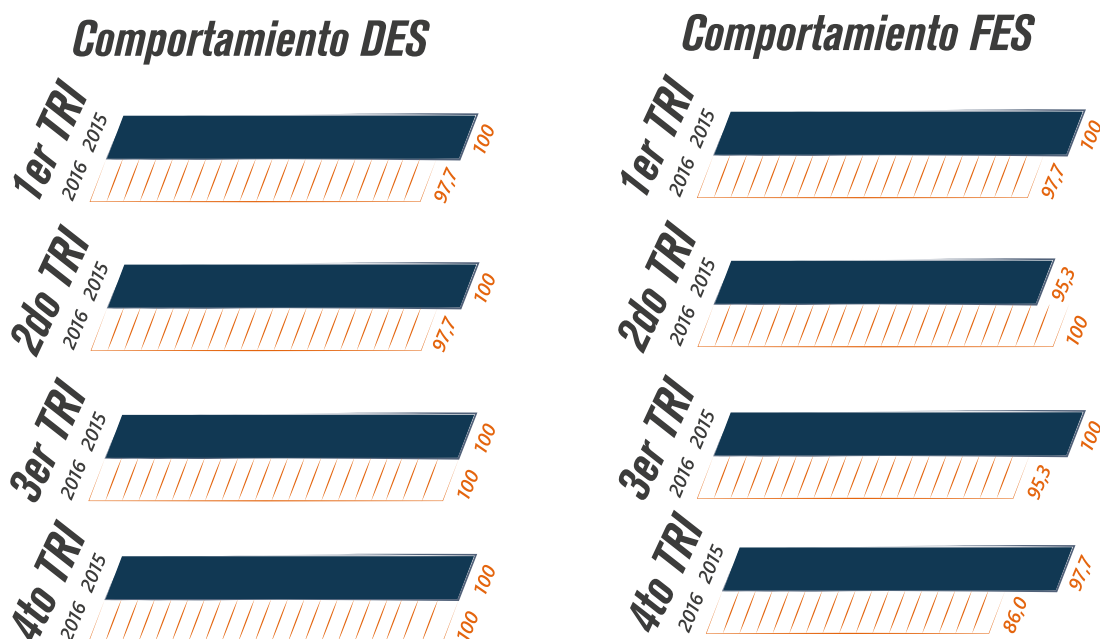
Para el 2017 el área Técnica tiene la meta de culminar con la ejecución de 265 PQR que aún se encuentran represados del año 2016 y continuar con la ejecución de los que ingresan en el año 2017.

Con relación al indicador de tiempo promedio de respuesta se observa un cumplimiento de meta del 100%.



CALIDAD DEL SERVICIO

RESULTADOS DES y FES



La Empresa presentó una leve disminución en los indicadores DES y FES. Pese a que el comportamiento del primer semestre del año fue aceptable, las condiciones no fueron favorables para los dos trimestres restantes, esto debido principalmente a los agentes naturales y daños ocasionados en la red por efectos de terceros.

Otras de las causas fueron los tiempos asociados a las actividades programadas del plan anual de mantenimiento en las subestaciones. Aunque no se genera demanda no atendida

por las suplencias, finalmente si implica la apertura del interruptor del circuito al que se le va a hacer mantenimiento o es sujeto para el cálculo del DES y FES.

Cabe destacar que la compañía sigue realizando importantes inversiones tanto en subestaciones como en la infraestructura eléctrica, buscando minimizar las indisponibilidades del servicio y garantizando confiabilidad y continuidad para sus usuarios.

INCENTIVOS Y COMPENSACIONES NUEVO ESQUEMA CALIDAD DEL SERVICIO - ITAD

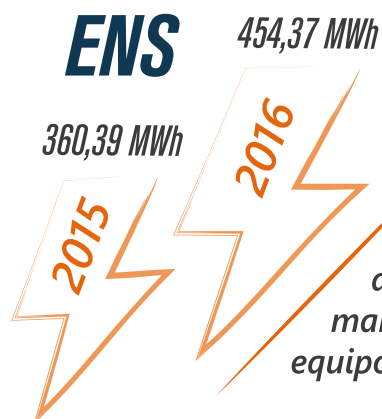
El comportamiento del ITAD (Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad) evidenció un leve incremento con respecto al 2015, debido a eventos presentados en el sistema de distribución local que llevaron al aumento de las indisponibilidades de la prestación del servicio.

Sin embargo, al comparar con el promedio histórico de los últimos cinco años, éste es menor; lo cual es reflejo de una buena estrategia corporativa, enfocada en hacer inversiones de consideración que buscan aumentar la

satisfacción en la prestación del servicio a nuestros usuarios de manera permanente.

		ITAD PROMEDIO ANUAL				
		2012	2013	2014	2015	2016
NIVEL DE TENSIÓN	NIVEL I	0,0038836	0,0033807	0,0032529	0,0024891	0,0030662
	NIVEL II	0,0025313	0,0021457	0,0017940	0,0011758	0,0013599





ENERGÍA NO SUMINISTRADA

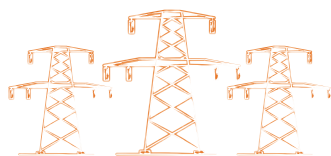
En el 2016 tuvo un incremento del 26% debido a agentes naturales, daños ocasionados en la red y mantenimientos generales a los equipos de las subestaciones.

Para este caso los esfuerzos que la compañía realiza para mejorar la prestación del servicio a sus usuarios son : interconexión entre subestaciones, implementación de nuevos frentes de trabajo que refuerzan la parte operativa, remode-

lación de las redes obsoletas, actualización de estudios de protecciones, cambio de redes abiertas por cable ecológico, montaje e implementación de reconectores, detectores de fallo, seccionadores de repetición y seccionalizadores.

PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO (PAM)

SUBESTACIONES



Para el 2016 presentó una disminución del 1 % del 97 % que tuvimos en el 2015, esto debido por ejemplo a la cancelación de consignaciones nacionales por mantenimientos mayores.

PLANTAS



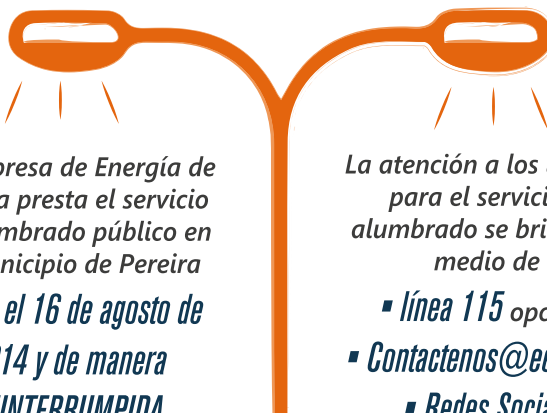
El PAM en las Pequeñas Centrales Hidroelectricas PCH 2016, presentó un cumplimiento del 98%, 1% más que el año anterior

PLAN DE MANTENIMIENTO

El plan de mantenimiento anual del sistema tiene como objetivo mantener en condiciones óptimas de operación el Sistema de Distribución Local, con el fin de garantizar una buena calidad y continuidad del servicio prestado a todos los usuarios.

Las metas establecidas por la compañía para estos indicadores correspondieron a: mantenimiento ejecutado 100%, preventivo mínimo 75% y correctivo máximo del 25%. Para el 2016 se obtuvo un cumplimiento del 100% y una mayor participación de los mantenimientos preventivos (81,25%) frente a los Correctivos (18,75%).

ALUMBRADO PÚBLICO



La Empresa de Energía de Pereira presta el servicio de alumbrado público en el municipio de Pereira desde el 16 de agosto de 2014 y de manera ININTERRUMPIDA

La atención a los usuarios para el servicio de alumbrado se brinda por medio de :

- línea 115 opción 4
- Contactenos@eep.com.co
- Redes Sociales



Equipos lumínicos

El aumento de 657 unidades surgió por el crecimiento de la ciudad y la reubicación de algunos equipos por solicitud de la administración municipal.



Solicitudes de reparación

18.547 órdenes

31.63%
Vía telefónica

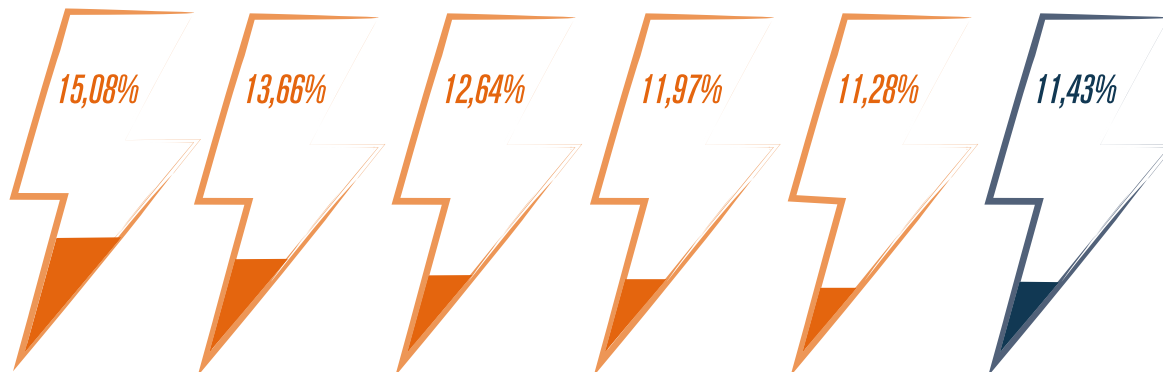
53.98%
Funcionarios

Todas las órdenes recibidas obedecen a mantenimientos preventivos. Se atendían cerca de 480 solicitudes mensuales

TIPO DE PETICIONES

Se presentaron un total de 861 procesos relacionados con la prestación del servicio de alumbrado público, de estos 66.09% corresponde a reportes de daño de luminarias, el cual fue el reclamo con mayor frecuencia entre los usuarios de alumbrado público, seguido por las solicitudes de expansión con un 30.43% del total de los procesos, de estos últimos se realizaron 111 visitas técnicas para verificar viabilidad y plantear posible solución al requerimiento presentado por el usuario. Para este tema puntual de la empresa dio traslado de las mismas al municipio, por cuanto el convenio suscrito con Energía de Pereira no incluía la expansión o inversión dentro del servicio.

INDICADOR DE PÉRDIDAS 11,43%



ACTIVIDADES PROYECTO REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

Centro de Gestión
de medida (CGM)

1.

Reporta diariamente **120**
fronteras comerciales al ASIC

2.

92 medidores principales
28 de respaldo

3.

Se factura un promedio
de **10 GWh**

Macromedición

1.

Macromedición del **47.4%**
de los transformadores
existentes en el mercado
(93% de los usuarios)

2.

Instalación de 4 macromedidores
telegestionables (Magnetron) para
análisis de pérdidas y consumo de
energía en tiempo real

3.

Proyecto con ELSTER HONEYWELL
para disminuir pérdidas y
costos operativos de lectura

4.

Usuarios macromedidos / **155.683**
Usuarios sin macromedir / **155.683**
Para un total de **cobertura del 92.9%**

Revisión de
instalaciones

1.

43,023 revisiones a usuarios
1,056 a macromedidores
Una efectividad **del 22.6%**

2.

9,723 revisiones se debieron a
cambios de medidor, irregularidades
en la medida y/o acometidas del
servicio de los usuarios

3.

La cobertura de usuarios
intervenidos con las
revisiones fue **del 20.4 %**

Normalizaciones

1.

Se cumplió el 96% de actividades
propuestas para ejecución
de normalizaciones

2.

Actividades programadas / **6024**
Normalizaciones realizadas / **5782**
Cobertura de usuarios / **3.5%**

Inversiones Energía de Pereira

[G4 – EC 7]

TURBINA DE CANGILONES DESMONTABLES

Para la unidad dos de la PCH Belmonte

\$334 MILLONES



LUMINARIAS DE EMERGENCIA

Para instalación en plantas de generación, tanques y bocatoma

\$19 MILLONES



TRASLADO DE RAMALES

Cadena Tigre en el circuito 2 Pavas

\$167 MILLONES



TRASLADO DE RAMALES

Cerritos Caimalito en el circuito 1 Pavas

\$244 MILLONES



REMODELACIÓN RAMAL

Quimbayita circuito 2 Pavas

\$401 MILLONES



CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS CIVILES

Expansión de la red subterránea en el centro

\$53.7 MILLONES



ADQUISICIÓN DE ACTIVOS

Prestación del servicio para 2079 viviendas

\$640.5 MILLONES



INSTALACIÓN DE ACTIVOS ELÉCTRICOS

Proyectos urbanísticos en Dosquebradas

\$30 MILLONES



Inversión en subestaciones

ADQUISICIÓN DE 4 IED'S

Reposición en subestaciones

\$170 MILLONES



CARGADORES RECTIFICADORES

Cambio de cargadores

\$53.7 MILLONES



DISEÑO DE APANTALLAMIENTOS DE PLANTAS Y SUBESTACIONES



INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE CALIDAD DE LA POTENCIA

Suministro, calibración, configuración, e ION7650 en la Subestación de Centro y Ventorrillo





**Juliana López
Marulanda**
Arquitecta

...“Lo primero es crear cultura ciudadana, conocimiento sobre nuestra ciudad y la diversidad que la compone. Hay que reconocer estos elementos que nos dan identidad, que nos hacen ser pereiranos y así contribuir en su crecimiento y desarrollo colectivo. Allí está la clave para alcanzar los grandes sueños”.

Categoría Ambiental



Sistema de gestión ambiental

Energía de Pereira

[G4-EN27] [G4-EN32] [G4-EN33]

La Gestión Ambiental de la Compañía busca contribuir al bienestar ambiental de la región, bajo el aseguramiento de ecosistemas saludables y la protección del ambiente de la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P dentro del contexto de la pres-

tación de sus servicios, en los territorios donde la organización hace presencia, permitiendo generar mejores condiciones en ellos, de conformidad con lo establecido en el Plan Estratégico Corporativo, la Política Integral HSEQ - RSE de la Compañía.



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL **ISO 14001:2004**



Uso Eficiente y Ahorro de Agua
PUEAA ESTCOROT05



Poda, Tala y Rocería - Manejo
Paisajístico de la Infraestructura
ESTCOROT10



Uso Eficiente y Ahorro de Energía
URE ESTCOROT11



Uso Eficiente y Ahorro del Papel
ESTCOROT12



Gestión Integral de Residuos
Sólidos
PGIRS ESTCOROT13



Control de Emisiones Atmosféricas
ESTCOROT14

La articulación con los proveedores ha permitido aunar esfuerzos por la protección ambiental para que brinden un servicio ambientalmente responsable, alineado a los principios del Pacto Global al cual pertenece la Empresa.



PROVEEDORES

Servicio ambientalmente responsable

EDEC, DELTEC, Pentadina, Bioservicios, Seguridad Nacional, Gestión Renovadora, SOCILUZ, Analiza Recaudos, Entesco.

Reconocemos como Impactos Significativos los que se ubicaron dentro de los rangos severos y críticos, de acuerdo a la metodología para la evaluación de los impactos ambientales, se basa en la "Guía Metodológica para la Evaluación del Impacto Ambiental" (CO-

NESA, 1993) con adecuaciones frente a los aspectos a evaluar en la compañía. Lo anterior se plasma en la matriz de identificación y valoración de dichos aspectos, EST.COR.F09 y para su gestión se documentan e implementan los Programas de Gestión Ambiental.

ASPECTO	IMPACTO	PROGRAMA
Derivación del caudal del río	Disminución del caudal del río	Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua - PUEAA EST.COR.OT05
Generación de residuos peligrosos RESPEL	Contaminación de Suelo y del Agua	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS EST.COR.OT08
Dispersión PCB		
Generación de RAEE		
Atrapamiento de fauna silvestre y doméstica en canal y tanque	Agotamiento de la fauna silvestre y perjuicios a la vida de los animales	Inversiones del Área Técnica para Tapar el canal
Generación de Residuos Vegetales, alteración de la vegetación con podas anti técnicas y desplazamiento de la fauna local	Contaminación de Suelo Afectación de la vegetación Alteración de la fauna y los ecosistemas locales	Programa de Poda, Tala y Rocería - Manejo Paisajístico EST.COR.OT10
Consumo de Agua	Agotamiento de fuentes hídricas	Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua - PUEA EST.COR.OT05



Nuestras inversiones en materia ambiental

[G4-EN31]

RESPONSABILIDAD SOCIAL AMBIENTAL

\$53.451.341

Pago comprometido

Compra de materiales para el desarrollo de proyectos ambientales en los programas de RSE Ambiental. Servicio de mantenimiento y adecuación de la Plaza Cívica Ciudad Victoria y Parque los Cristales. Proyecto de Tenencia Responsable de Animales de Compañía, TRAC. Mantenimiento áreas reforestadas en la cuenca del Otún y San Juan para regeneración de hábitats y preservación del recurso hídrico.



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS PGIRS

\$116.518.385

Pago comprometido

Toma de muestras de aceites y análisis por cromatografía para detección de bifenilos policlorados PCB y etiquetado de transformadores. Servicio de recolección de residuos peligrosos RESPEL. Compra de elementos para atención de derrames. Compra de elementos para la gestión ambiental de los residuos ordinarios y reciclables.

PODA Y MANEJO PAISAJÍSTICO

\$170.612.685

Pago comprometido

Inventario Foresta, compra de cicatrizante biológico.

GESTIÓN AMBIENTAL AGUA PUEAA

\$ 61.472.699

Pago comprometido

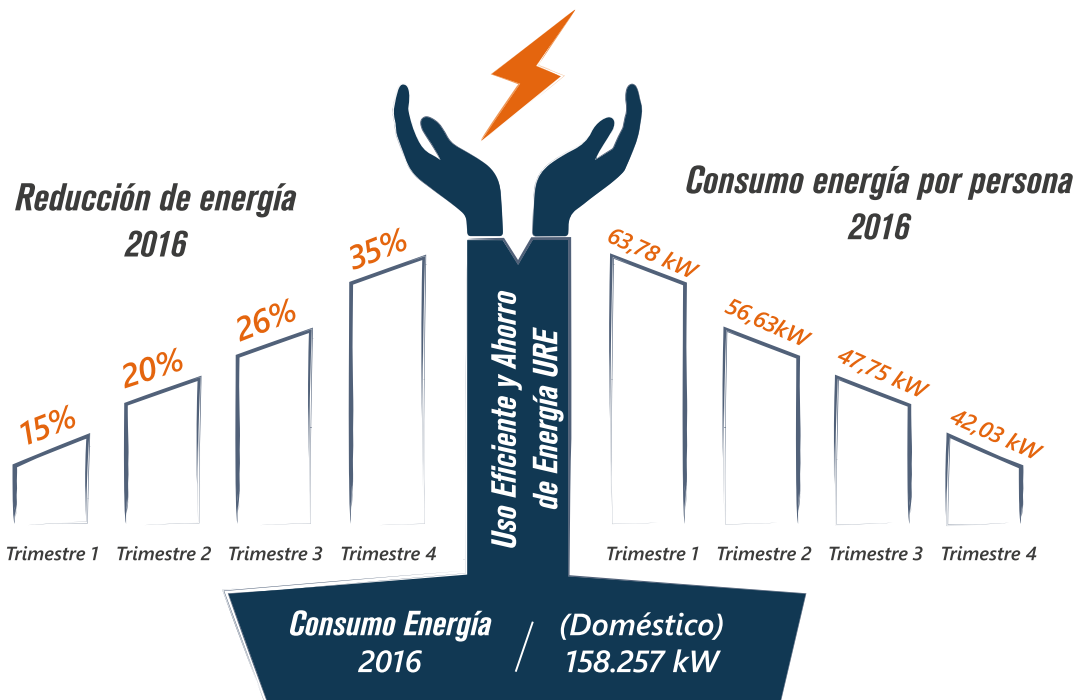
Operación y mantenimiento de estaciones de seguimiento de caudales. Adquisición de sistemas de comunicación para controles operacionales y cuidados del caudal del río.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Energía URE

[G4 – EN 3] [G4- EN 6]

Frente al consumo de energía, en el marco de la crisis energética que vivió el país en el primer semestre del año 2016, se realizaron diferentes capacitaciones con personal administrativo y operativo, enfocadas a la reducción y uso eficiente de ésta.

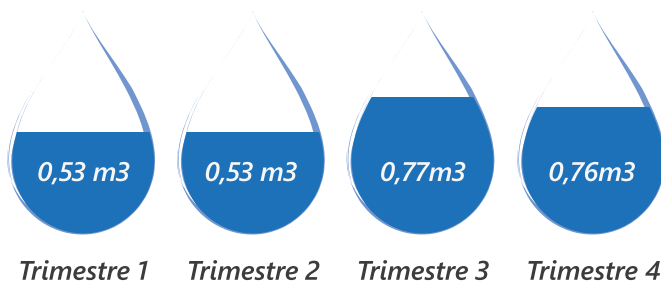




[G4- EN8] [G4-EN9]



Consumo trimestral de agua por persona / 2016



Consumo agua uso doméstico

2015 - 2835 m3
2016 - 1924 m3

La gestión ambiental del elemento hídrico se contempla desde las prácticas culturales; hasta los aspectos técnicos de funcionamiento de la compañía, en esta primera se han efectuado capacitaciones al personal administrativo y operativo de redes, frente al uso eficiente del agua, vinculando el significado de la huella hídrica.

90% DE REDUCCIÓN

En el cobro de la tasa por uso de agua gracias a la gestión y cuidado de la cuenca del Otún.

AHORRO \$228 MILLONES

Realizamos el reporte anual de caudales captados y caudal ambiental de toda la vigencia 2014 a la CARDER (Corporación Autónoma Regional de Risaralda), obteniéndose como respuesta la conformidad de la información reportada. Obtuvimos la ampliación de concesión y caudales ambientales para la Planta Nuevo Libaré, otorgada por la CARDER.

Calidad del agua

[G4-EN22]

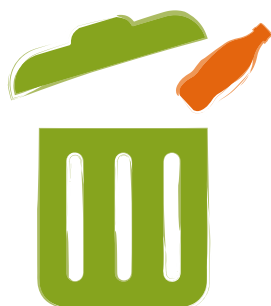
En nuestro proceso de generación hidroeléctrica tomamos agua del río Otún a través de las Bocatomas Nuevo Libaré y Belmonte, esta agua pasa por los sistemas de generación y al evaluar las características fisicoquímicas y microbiológicas del elemento hídrico empleado en el proceso se determina

que se mejora la calidad del mismo, debido a que se retienen algunos contaminantes, entre ellos, sólidos suspendidos, los microorganismos y patógenos no proliferan. Adicionalmente se oxigena el agua.

Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS

[G4-EN23]

Se recupera el 51% más que el año anterior, gracias a capacitaciones y seguimiento.



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS

1861 Kg
Residuos
reciclables
2015

3618,5 Kg
Residuos
reciclables
2016



RAEE

Residuo de los aparatos
eléctricos y electrónicos

Fueron entregados 3654 kg

GESTIÓN RESIDUOS PELIGROSOS RESPEL



*Residuos Peligrosos
(RESPEL) Reportados*

62.183 Kg
2014

48.481 Kg
2015

*Capacitación en
emergencias por derrames
y manejo de **RESPEL** a*



*Colaboradores operativos
de redes, personal de OYM
plantas y subestaciones*

87%

*Residuos
Chatarra*

7%

RAEE

4%

*Residuos
peligrosos*

2%

*Residuos
PCB*

Fueron entregadas luminarias en desuso con un peso de 503.3 kg, lo cual representó un ahorro de \$ 2.012.000 por su disposición, así mismo, se entregaron 7,68 kg de pilas con un ahorro de \$11.520 y 304,57 kg de luminarias para un ahorro de \$1.218.280, resultando en un ahorro total de \$3.441.800.

Dimos inicio al curso transporte de sustancias y mercancías peligrosas con el SENA de acuerdo a lo exigido por la Resolución 1223 de 2014 del Ministerio de Transporte, dirigido a 25 conductores de la empresa y contratistas, certificándose 13.



Programa de manejo integral de residuos peligrosos RESPEL – PCB

[G4-EN25]

Se realizó la socialización del procedimiento RESPEL EST. COR.PR15 para manejo de transformadores y el formato obligatorio EST.COR.F50 para movilización de equipos con el personal operativo de redes y el personal de Seguridad Nacional.

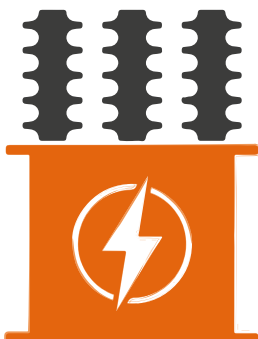
La Empresa con el fin de efectuar el avance en la caracterización y marcación de los equipos en cumplimiento de la Resolución 1741 de 2016 MINAMBIENTE que modifica la resolución 222 de 2011, viene trabajando a través de la metodología de Muestreo Aleatorio Estratificado con Afijación por Proporciones, la cual permite la consolidación de estratos muestrales a raíz de la fecha de fabricación y fabricante de los equipos.



Equipos etiquetados
como libres de PCB dados los resultados de lacromatografía

Urbanos / 872

Rurales / 946



Diseño de etiqueta de acuerdo al manual de marcado de equipos eléctricos que contienen o pueden contener PCB y desechos contaminados del mismo.

CUMPLIMIENTO DEL 113%

Frente a la meta del Ministerio

PROCESOS EVALUADOS

Requisitos legales / 100 % Resultado

Admin. y gestión de riesgo / 72% Resultado

Recepción y almacenamiento / 100 % Resultado



Comunicación con las partes interesadas externas, incluidas las quejas

[G4 –EN 34]

La comunicación con los grupos de interés a nivel ambiental se realiza principalmente con entes de control, entes académicos y comunidad. Se atendieron visitas de universidades como la UNAD y la UTP a los sistemas de generación hidroeléctrica.

En relación a los entes de control, se efectuó el reporte anual como generadores de residuos peligrosos ante la CARDER,

Ministerio de Ambiente y el IDEAM, del mismo modo se reportó ante estos entes el inventario PCB. Se reportó ante la Contraloría del FORMATO F 16A y el Informe de la Gestión Ambiental desarrollado durante la vigencia 2015.

Se reporta trimestral y anualmente a CARDER los caudales ambientales y caudales captados para la generación hidroeléctrica.

Vehículo 100% Eléctrico / Cero emisiones





**Jessica
Jaramillo**

Bachiller

Su sueño de ciudad que tiene en mente, es ver una Pereira donde se implementen las energías renovables posibles, como la eólica o la solar y así ayudar a muchas personas de escasos recursos.

Categoría Social



Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

OHSAS 18001:2007

Se identifica peligros, controla e interviene los riesgos prioritarios para sus trabajadores por medio de diversos programas



Riesgo eléctrico



Seguridad vial



Prevención y preparación ante emergencias



Trabajo seguro en alturas

Las actividades del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la Empresa muestran el compromiso que tiene la organización con la integridad de sus colaboradores, a través de la implementación de los requerimientos normativos y acciones que permiten el mejoramiento continuo en materia de salud y seguridad en el trabajo.

OTROS PROGRAMAS

- Trabajo en espacios confinados
- Aplicación de las baterías de riesgo psicosocial diseñadas por el gobierno nacional

Ausentismo laboral

[G4- LA3]

AT Reportados



2015/8

2016/9

Fatalidades



2015/0

2016/0

Días/ausentismo



2015/180

2016/166

Enfermedades labores



2015/0

2016/0

Licencia maternidad



2015/186

2016/156

Licencia paternidad



2015/18

2016/9

Días/enfermedad general



2015/864

2016/1076

*Cifras en días

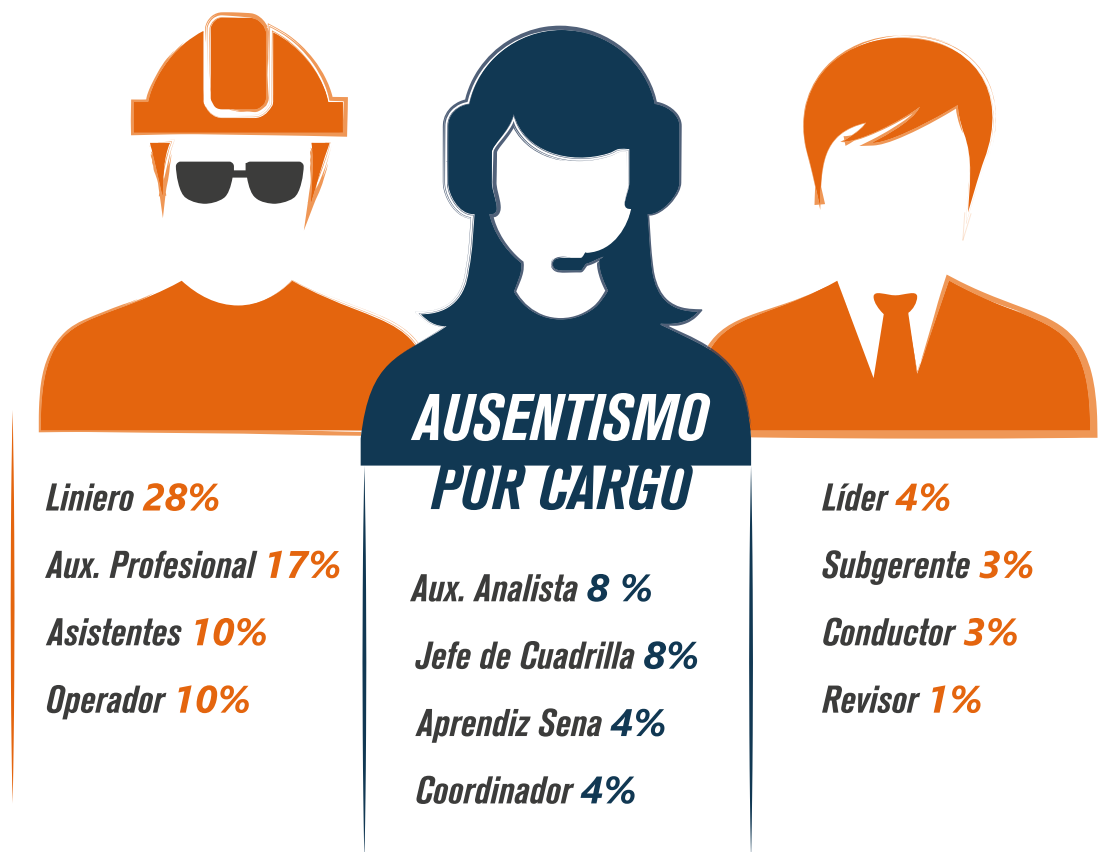
En el año 2016 se presentaron 1407 días perdidos por ausentismo laboral. Dentro de las incapacidades más representativas se encuentra una incapacidad generada por un paro cardíaco ocurrido en el mes de agosto de 2015, que suma 350 días de ausentismo en el año 2016.

AUSENTISMO / CENTRO DE TRABAJO

49%
Edificio
Torre Central

41%
Sede la 21

10%
Generación



TOTAL COSTO AUSENTISMO 2015

\$ 58.214.486

TOTAL COSTO AUSENTISMO 2016

\$ 82.035.692

Se han venido desarrollando programas para la prevención y control de las enfermedades crónicas no transmisibles con el fin de disminuir el número de días perdidos por ausentismo laboral y mejorar las condiciones de salud de los colaboradores, éste programa se realiza con el acompañamiento del médico de salud ocupacional.

- Valoraciones médicas ocupacionales de ingreso al programa de enfermedades crónicas
- Valoraciones nutricionales
- Clubes deportivos para mejorar condiciones de salud
- Seguimiento a las condiciones individuales de los colaboradores

PROGRAMA DE REINTEGRO LABORAL

Es un programa que crea condiciones favorables en el entorno laboral para el oportuno regreso del empleado a la empresa, después de una incapacidad por accidente de trabajo, enfermedad laboral o enfermedad general, mediante la detección y atención oportuna de las necesidades de salud. Así como la identificación y adecuación de las condiciones laborales a la situación funcional del trabajador, con gestión oportuna de la incapacidad temporal y de acuerdo con la legislación actualmente vigente.

2 REINTEGROS LABORALES

Por accidente de trabajo con conceptos aptos para el cargo

Se ejecuta el acompañamiento y seguimiento a las recomendaciones respectivas para cada caso.

Comités formales

[G4- LA5] [G4- LA 16] [G4-HR3]

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL Y COPASST

Contribuye a la participación activa y promueve acciones para la prevención de conductas que constituyen acoso laboral, apoyan las actividades de sensibilización a través de videos y estrategias para mejorar las relaciones internas y verifican que al interior de la organización no existan quejas que constituyan acoso laboral.

Se promueve el respeto como una herramienta fundamental para mantener la armonía en la organización.

Se dio continuidad al trabajo de difusión de objetivos, funciones y reglamentación del Comité de Convivencia, socialización de medidas preventivas de acoso laboral e identificación de factores de riesgo psicosociales en el trabajo.

Se realizó la convocatoria entre todos los colaboradores de la empresa para la postulación como miembro del Comité, eligiendo cuatro representantes por los trabajadores y los miembros del empleador, asignados por la gerencia general.

COMITÉ DE CONVIVENCIA

De diciembre 2016 a noviembre 2018

Representantes por parte de la empresa



LISET AGUDELO
CASTAÑO



WILSON ANTONIO
MARÍN MUÑOZ



GLADYS
CARDONA ESCOBAR



JUAN DAVID
CAICEDO ARISTIZABAL

Representantes por parte de los trabajadores



RUBEN DARÍO
BETANCOURT MARTÍNEZ



CHRISTIAN
CAÑAVERAL OSORIO



CATHERINE
BETANCUR BARRIOS



DANIEL
SÁNCHEZ GARCÍA

2016

**NO SE
RECIBIERON
QUEJAS
DE ACOSO
LABORAL**

COPASST

De diciembre 2016 a noviembre 2018

Representantes por parte de la empresa



JOHN WILSON
VELÁSQUEZ BOHÓRQUEZ
(Presidente)



LISET AGUDELO
CASTAÑO



WILSON ANTONIO
MARÍN MUÑOZ



JOSE DAVID
SALDARRIAGA OSORIO
(Secretario)

Representantes por parte de los trabajadores



JOSE ALIRIO
CARDONA PATIÑO



JOSE
COLORADO MEJIA



MARIA JULIANA
MARULANDA RAMIREZ



EDWIN ALFONSO
LONDOÑO BARRETO

Este comité es un grupo de vigilancia, control y promotor de actividades de salud y seguridad en el trabajo que contribuyen a la gestión de los peligros y riesgos detectados dentro de la organización.

COPASST

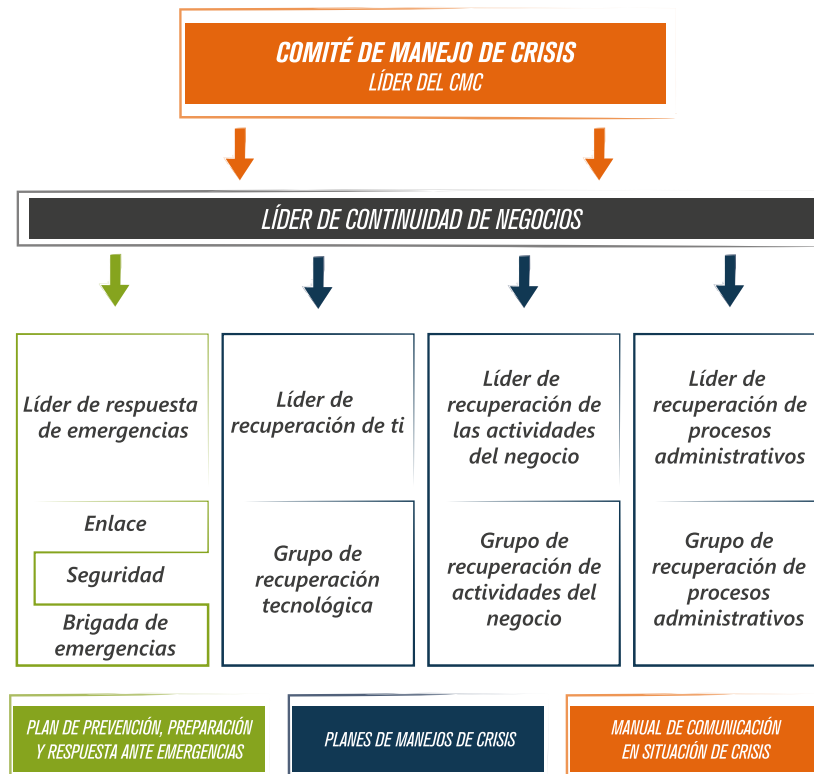
LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ

Tienen actividades de:

**Inspección
Investigación
Seguimiento**

Revisan las acciones implementadas para mejorar las condiciones de trabajo de la organización, garantizando el más alto bienestar de las personas al interior de la esta.

Para el funcionamiento del plan se estableció un comité de manejo de crisis que funciona como un comité asesor de la Junta Directiva y en el caso particular de la Empresa hace las veces de comité de recuperación de las unidades de negocio y tecnológica, así mismo, de la restauración y vuelta a la normalidad en caso de presentarse una emergencia.



Accidentalidad general

Energía de Pereira

[G4- LA6]

Se presentaron nueve accidentes de trabajo, un evento más que en los años 2014 y 2015 evidenciando un aumento en la frecuencia de los accidentes de trabajo. El origen de estos se ha presentado por causa de lesiones de origen osteomuscular por falsos movimientos, caídas al mismo nivel y comportamientos sub estándares por el no uso de los elementos de protección personal.

Se evidencia que el 89% de la población que sufrió accidentes de trabajo durante el año 2016 corresponden a cargos operativos. De los nueve accidentes de trabajo presentados, cuatro no generaron incapacidad, uno generó 157 días de ausentismo por ruptura de manguito rotador y los otros cuatro restantes con incapacidad de dos a tres días.

2016

**NO HUBO ACCIDENTES
MORTALES NI DE
IMPACTO GRAVE PARA
LOS COLABORADORES**



Biomecánico / 45% Mecánico / 33% Físico / 22%

Bienestar social

[G4- LA8] [G4- LA9] [G4- LA10]

El Plan de Desarrollo Humano y Organizacional continuó su articulación con las líneas de trabajo del Plan de RSE y Comunicaciones, con el objetivo de consolidar y mejorar las condiciones favorables del ambiente de trabajo y la calidad de vida de los empleados y sus familiares.



ACTIVIDADES PARA EL BIENESTAR de los colaboradores EN EL 2016



LINEA EDUCACIÓN

Fortalecer competencias y habilidades
de los colaboradores

58

BECAS
EDUCATIVAS

\$167 millones

Auxilios educativos de
postgrados para
13 colaboradores

\$45 millones

CAPACITACIONES POR GÉNERO



92

HOMBRES

69,2 %
PARTICIPACIÓN

1861
HORAS



41

MUJERES

30,8 %
PARTICIPACIÓN

1333
HORAS

Promedio
24 h por
persona

Se implementa un cronograma de capacitaciones dirigidas al desarrollo de competencias tanto técnicas como blandas, apostándole al cierre de brechas identificadas en la evalua-

ción de empeño. De igual forma, también se realizó una gran inversión en capacitaciones, \$54 millones para curso de Innovación y \$26 millones en capacitaciones a grandes clientes.



CAPACITACIONES

Innovación
\$54 millones

Grandes clientes
\$26 millones

HORAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL DEL CARGO

NIVEL DE CARGO	Nº DE PERSONAS	HORAS	PROMEDIO HORAS POR PERSONA	% PARTICIPACIÓN
GERENTE	7	412,5	59,9	5,3%
SUBGERENTE	11	468	42,5	8,3%
LÍDER	20	856	42,8	15%
AUXILIARES ASISTENTES	95	1457	15,3	71,47



Generamos espacios de práctica deportiva y cuidado de la salud mediante actividades que propendan por el sano esparcimiento y adecuada utilización del tiempo libre.

Mejorar la calidad de vida de los colaboradores e incentivar el sentido de pertenencia mediante la vinculación de actividades que permitan conciliar la vida laboral, familiar y personal.



- Convenios GYM: Spinning Center y Santé Bleu



- Beneficios para la compra de bicicletas y sus accesorios
- Uso para el desplazamiento al trabajo y salidas entre colaboradores



- Actividades como clases de baile y yoga

Prácticas deportivas y lúdicas que permiten un sano esparcimiento y en los tiempos libres



ACTIVIDADES Y CELEBRACIONES

- Día del niño (celebración con los hijos de los colaboradores)
- Día de la madre, padre y la mujer y profesiones de los colaboradores
- Asesorías psicológicas (colaboradores y familiares)
- Visitas de proveedores ofreciendo sus productos y/o servicios a los empleados
- Reconocimientos al personal jubilado, operativo
- Cumpleaños de los empleados y años de antigüedad
- Halloween y novenas navideñas
- Regalos de navidad para los hijos de los empleados
- Bonos Big Pass para el personal operativo por laboral los fines de semana (364 bonos por \$20 mil c/u)

Modelo de gestión por competencias

[G4- LA 11]

La empresa implementó el Modelo de Gestión por Competencias el cual se articuló con el Marco Estratégico Corporativo, con el fin de alinear las competencias establecidas dentro de la organización en pos del desempeño eficiente de los colaboradores, que permita el logro de los objetivos organizacionales y el alcance de la visión y la misión.

Para apoyar este modelo se crearon los tres diccionarios alusivos a las competencias tanto transversales como específicas por cargo, diccionarios de competencias, comportamientos y preguntas. Estos son el insumo para determinar los comportamientos que permitirán conocer el desarrollo de cada competencia en los diferentes roles y niveles.



Permite valorar el desempeño desde un enfoque de autoevaluación, del par, jefe inmediato y subalternos

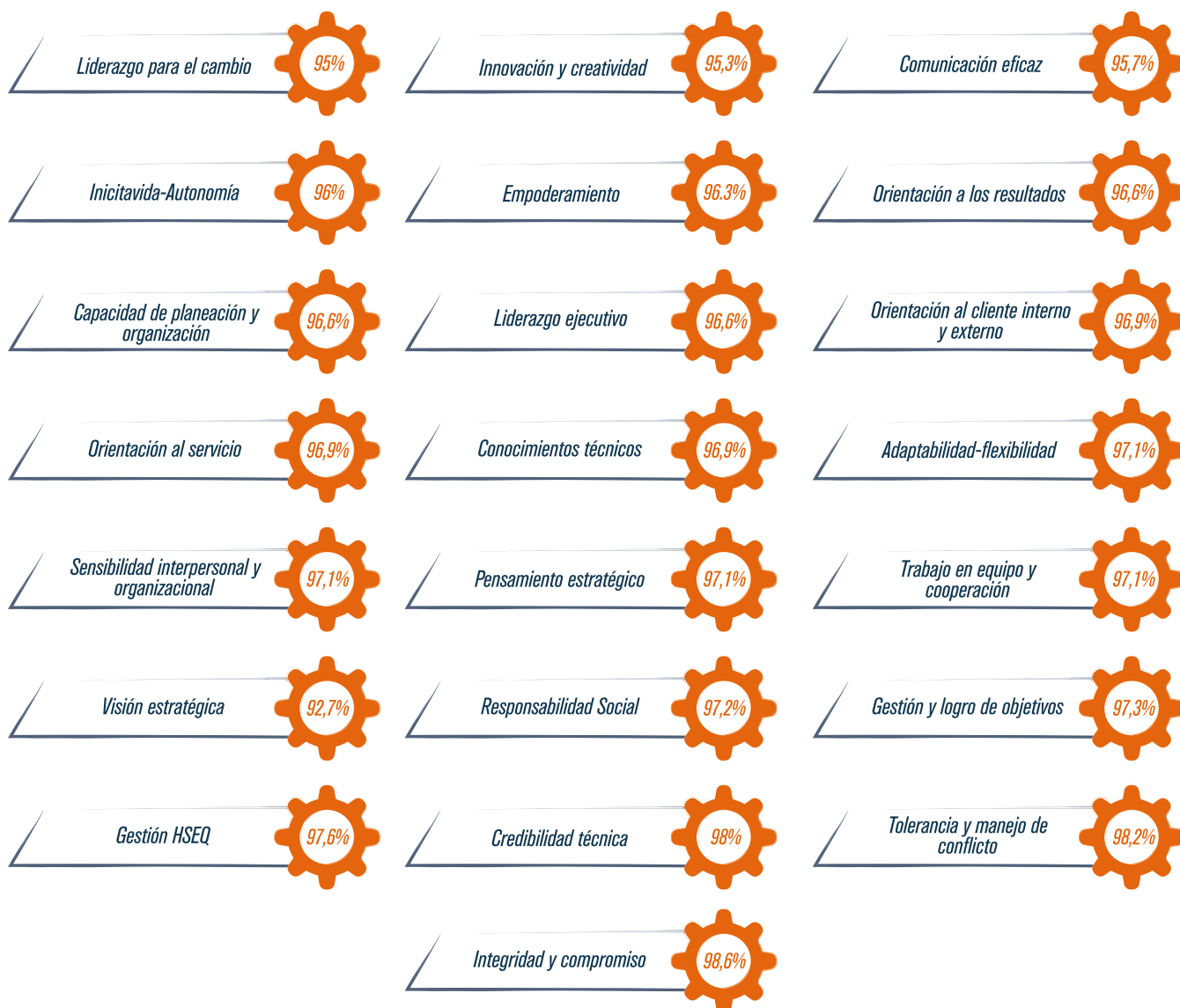


Sufre un cambio frente al año 2015, donde se calificó en escala de 1 a 5, para el 2016 los niveles establecidos fueron por rol y cargo, de 1 a 4

Se habilitaron los usuarios para 144 personas, de las cuales 17 presentaron brechas en por lo menos una competencia

Los colaboradores presentaron un nivel de calificación del 97%, que comparado con lo obtenido durante la vigencia 2015 representa un 4,8

PROMEDIO POR COMPETENCIAS



Dentro de la Evaluación de Desempeño se evidencia que la competencia más baja fue Liderazgo para el cambio, sin embargo se encuentra en un 95% lo que representa un adecuado desarrollo en la movilización y motivación de los grupos de trabajo dentro del Rol Ejecutivo.

La competencia que se evidenció con un mayor porcentaje fue Integridad y Compromiso con un 98,6%, lo que da cuenta de una gran apropiación de los valores y principios de la organización bajo la ética profesional.



Libertad de asociación y Convención colectiva

[G4-HR4]

A partir del primero de enero de 1998, Energía de Pereira reconoce y acepta a Sintraemsdes Subdirectiva Pereira, o quien en el futuro lo sustituya, como único representante legal de sus trabajadores. Igualmente, todos los derechos individuales

y colectivos pactados en convenciones colectivas, acuerdos anteriores y/o laudos arbitrales entre SINTRAEMSDDES y la Empresa, continuarán siendo reconocidos a los trabajadores y/o el sindicato.

Seguridad

[G4-HR7]

En el año 2016 se celebró el contrato CTO 09-2016 con el proveedor Seguridad Nacional Ltda. "Prestación del servicio de seguridad privada integral para preservar la seguridad de personas, los bienes muebles e inmuebles de todas las dependencias de la Empresa" por un valor de \$711.032.760.



La Empresa realizó inversión en los cárcamos donde existen redes propias, instalando dispositivos de seguridad a 165 tapas y clausurando 91 tapas que servían de acceso a cárcamos y no se consideran necesarias para la operación. Para el 2017 se tiene proyectado ejecutar 324 puntos más, para así evitar el hurto de infraestructura en cárcamos.

Nuestra gestión social

[G4-SO1]

Fortalecimos el compromiso con los grupos de interés, haciendo énfasis en la dimensión social, ambiental y económica, adelantando actividades con el fin de brindar un desarrollo sostenible y mejoramiento de la calidad de vida de colaboradores, líderes, madres cabeza de hogar, niños y comunidad en general. Las actividades fueron implementadas dentro de las líneas de intervención del Plan Estratégico: Educación, Bienestar, Emprendimiento, Salud y Seguridad e Innovación, teniendo como eje central el Ambiente.



ENERGITÓN

800 regalos donados

Niños y niñas de las comunidades beneficiadas de los programas RSE en Navidad

IMPACTOS RSE

(Responsabilidad Social Empresarial)

2008-2009

5 proyectos y 1.558 personas beneficiadas

2016

8 proyectos y 12.450 personas beneficiadas

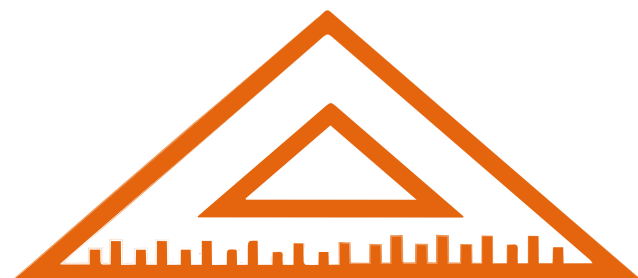


140 % Alcance

En comparación al 2015 se impactaron más personas

Gigantes de la energía

El programa de Gigantes de la Energía está orientado a impulsar en los niños y jóvenes de la ciudad la educación, cultura e innovación desde diferentes estrategias motivacionales. A continuación se presentan los resultados generales de cada uno de los proyectos que lo conforman.



KITS ESCOLARES

1000 NIÑOS Beneficiados

INSTITUCIONES

Betulia Baja, El Manzano, Amoladora Baja, San Marino, EsperanzaGalia (30 de Agosto), Manuelita Saenz, Byron Gaviria, Nubiola Estrada, San Luis y Combia.



Feria de la Ciencia Energética 2016

Promovemos proyectos motivadores para que los estudiantes exploren desde la creatividad y la ciencia.

Participación de 21 Instituciones educativas: Carlota Sanchez, San Fernando, Iném Felipe Pérez, Combia, Lestonac, Deogra-

cias Cardona, San Nicolás, Comunitario Cerritos, José Antonio Galán, Alfonso Jaramillo, Sur Oriental Byron Gaviria, Hernando Vélez, La Villa, Jaime Salazar Robledo, El Dorado, Aquilino Bedoya, Centenario, Rodrigo Arenas Betancur, Kennedy y Compartir la Brisas.



21 instituciones
educativas inscritas



4.533 estudiantes
participantes



▪ **417 proyectos** presentados
▪ **150 proyectos** finalistas
▪ **5 proyectos** ganadores



Premios:
▪ **Becas del 100%** en institutos
▪ **Computadores, tablets**
▪ **Morrales con paneles solares**

GANADORES	COLEGIO	PREMIO
1ero	Instituto La Villa	Beca del 100% para estudios universitarios y PC portatil
2do	Alfonso Jaramillo Gutierrez	Beca del 100% para estudios complementarios y PC portatil
3ro	Lestonac	Morrales con sistemas de recarga solar y PC portatil



Feria de la Ciencia Energética 2016

Programa prevención de Accidentes eléctricos

Le apostamos a la creatividad, la innovación y el compromiso de los estudiantes con la generación de energías renovables.

En el año 2016 dejamos volar la imaginación y la transformamos en palabras descubriendo nuevas energías y maravillosas formas de movilizarnos a través de la profe Cleo un cuento creado para aprender sobre la prevención del riesgo eléctrico y en su materialización a través de la obra de títeres: LA PROFE CLEO Y LAS ENERGIAS ALTERNATIVAS.



35 escuelas
Impactadas



Betulia Baja, El Manzano Amoladora Baja, San Marino, Esperanza Baja, San Marino, Esperanza Galicia, 30 de Agosto, Manuelita Sáenz, Byron Gaviria, Manuela Estrada, San Luis –Combia, Mundo Nuevo, Liceo Alexander, Liceo Francés, Travesuras y Centenario entre otras.

Energía de Pereira vive la comunidad

Energía de Pereira se traslada a diferentes puntos de la ciudad para atender inquietudes de los usuarios. Zonas rurales y urbanas

Guayabal, Parque Industrial sector B, Salamanca, Perla del sur, Samaria, Altagracia, Las Brisas, 20 de Julio y los Cristales entre otros entre otros.

EN EL 2016
ATENDIMOS

692 USUARIOS



SEMILLERO ENERGÉTICO



FORMA Y CAPACITA

a estudiantes de instituciones
educativas públicas urbanas y rurales
de la ciudad.

*Una apuesta a la educación,
innovación y desarrollo sostenible
del servicio de energía eléctrica.*

Los estudiantes de grados novenos a once de la Institución Educativa RODRIGO ARENAS BETANCUR fueron apoyados y vinculados por la empresa a TecnoAcademia, proyecto coordinado por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y donde pueden desarrollar capacidades técnicas, de innovación y ciencia para la empresa y beneficios propios de ellos. La empresa les subsidia con el transporte del colegio al sitio y viceversa.

CAPACITACIONES

*Lectura de la factura, formulación,
ejecución y puesta en marcha de
proyectos sociales en las
comunidades aledañas a sus
instituciones educativas.*

*Comunidades atendidas: Galicia,
Plumón, 20 de Julio, Alfonso
Lopez, Las Brisas, y Málaga.*

**20 ESTUDIANTES
BENEFICIADOS**

**VALOR:
\$2.800.000**



LÍDERES CON ENERGÍA

361 Líderes capacitados

(Vocales de control y presidentes de juntas de acción comunal)

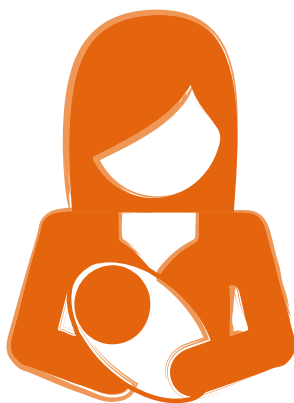
*Sobre el sistema eléctrico nacional,
los usuarios se vuelven replicadores de la
información.*





EMPRENDIMIENTO

Formación a mujeres en talleres de manualidades



18 Madres cabeza de hogar con empleos directos en casas de arte de la ciudad

45 Madres venden sus productos a manera independiente

EMPRENDIMIENTO PARA LA VIDA – FASE I EN EL 2016 SE ORGANIZARON 21 GRUPOS LOGRANDOSE CAPACITAR CERCA DE 600 MUJERES

Formamos a mujeres en talleres enfocados a las manualidades para luego trascender a la creación de empresa o empleadoras, repartidas en 21 grupos.

EMPRENDIMIENTO PARA LA VIDA – FASE II

Apoyamos a la formación de empresa con el acompañamiento del SENA con cursos como:

- Básico de confecciones
- Confección industrial de ropa exterior
- Mecanizado de maquinas de confección
- Trazo y corte de blusa

COMUNAS Y # PERSONAS BENEFICIADAS			
El oso	44	San Joaquín	45
Corregimiento Combia	14	Consota	30
Universidad	28	Río Otún	22
Del Café	28	Ferrocarril	53
Oriente	27	El Poblado	24
Villa Santana		19	

Empresas empleadoras
CO & TEX
GINO PASSCALLI
INCOCO

Personas
Formación / 226
Certificadas / 57
Vinculadas a empresas / 51

4 ASOCIACIONES CONFORMADAS
1 LEGALMENTE CONSTITUIDA:
MUJERES UNIDAD CAIMALITEÑAS “CAIMOR”

OBJETIVOS **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Producido en colaboración con TROLLBACK + COMPANY | TheGlobalUnit@trollback.com | +1212 628 1010
Para cualquier duda sobre la información, por favor comuníquese con: dptcampesin@grafico.org

Nuestros programas de responsabilidad social empresarial promueven el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

AMBIENTE



**Con el reciclaje
PAGAS TU FACTURA**

**KG DE RESIDUOS RECICLADOS
(Comunidades capacitadas)**



Contribuimos al reciclaje de residuos sólidos en comunidades, apoyando a la generación de recursos económicos para las mismas.

Formamos y capacitamos comunidades principalmente subnormales en separación de residuos sólidos y temas ambientales, protección del medio ambiente entre otros temas, dirigiéndolos en la separación y clasificación de los residuos generados por la comunidad.

3 COMUNIDADES

Jose Hilario López, Conquistadores

- 1 convenio con Central de Empaques Pereira (Recuperadora de Residuos Solidos Reciclables)
- Dotación de puntos ecológicos para la separación de los residuos por comunidad



PROYECTO AMBIENTAL Y ESCOLAR

Formamos a estudiantes, docentes y padres de familia de la ciudad en el uso, cuidado y la protección de los recursos naturales y la energía eléctrica. Durante el proceso de formación y capacitación los integrantes del comité adquirieron conocimientos en varios temas.

Luego de recibir las capacitaciones se inició el proceso de reciclaje con el cual obtuvieron los recursos para actividades ambientales en las instituciones educativas.



PRINCIPALES LOGROS



**Prevención
Riesgos eléctricos**

**Uso eficiente
de la energía**

La Profe Cleo I y II

Hábitos saludables

**Cuidado y protección
del medio ambiente**

**Separación de residuos
sólidos y reciclables**

**464 personas en 6
instituciones educativas**

\$648.521 = 507 Kg de reciclaje

PROYECTO TRAC

**Tenencia responsable
de animales de compañía**

**Promueve la protección animal
en comunidades de PEREIRA**



El proyecto TRAC tiene como objeto promover el bienestar ambiental vinculando la protección animal en las comunidades donde la Empresa de Energía de Pereira presta su servicio. Este se desarrolla de la mano de la Federación de organizaciones Animalistas de Risaralda – FOA, a través de:

- La capacitación y la sensibilización a comunidades
- La realización de campañas de esterilización
- La realización de jornadas de adopción
- La creación de un fondo de atención prioritaria para animales en condición de maltrato

ÍTEM	2015	2016
Comunidades	4	5
Esterilizaciones	190	212
Atención animales en condición de maltrato	2	7
Adopciones	60	23
Personal sensibilizado	388	445



APADRINAMIENTO DE PARQUES Y PLAZAS

La Empresa apadrinó la Plaza Cívica Ciudad Victoria y el Parque los Cristales del barrio Cuba, brindando espacios más cálido a sus visitantes y mejorando las condiciones técnicas de estas zonas, realizando jornadas permanentes de mantenimiento, tales como, siembra y riego de plantas ornamentales, recolección de residuos en andenes y jardines, desmalezamiento manual de jardines, limpieza de la fuente y pintura y mantenimiento locativo.



REFORESTACIÓN LÚDICA

Se reforestó la cuenca abastecedora del acueducto La Florida, la cual atiende más de 4.000 personas entre habitantes y visitantes, tributaria del río Otún con especies nativas para regeneración de hábitats. Se contó con la asistencia de personas del Semillero Energético, el Acueducto La Florida y la Empresa de Energía.

RECONOCIMIENTOS

Empresa luego de participar en un proceso de selección con más de 180 empresas de todo el país del sector Servicios Públicos, Comunicaciones TIC y TV dentro de la categoría Empresa Mediana se clasifica como finalista.

Dicho reconocimiento fue posible al trabajo disciplinar que se forja en la compañía.



Transparencia

[G4-SO4] [G4-SO8]

Dentro de sus políticas y procedimientos, Energía de Pereira adoptó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que promulga el ejercicio de buenas prácticas de administración en todos sus procesos, la promoción de estándares de transparencia y la estrategia institucional de lucha contra la corrupción. Este plan se integró a la política e instrumentos de control diseñados e implementados para garantizar el buen desempeño de la gestión empresarial.



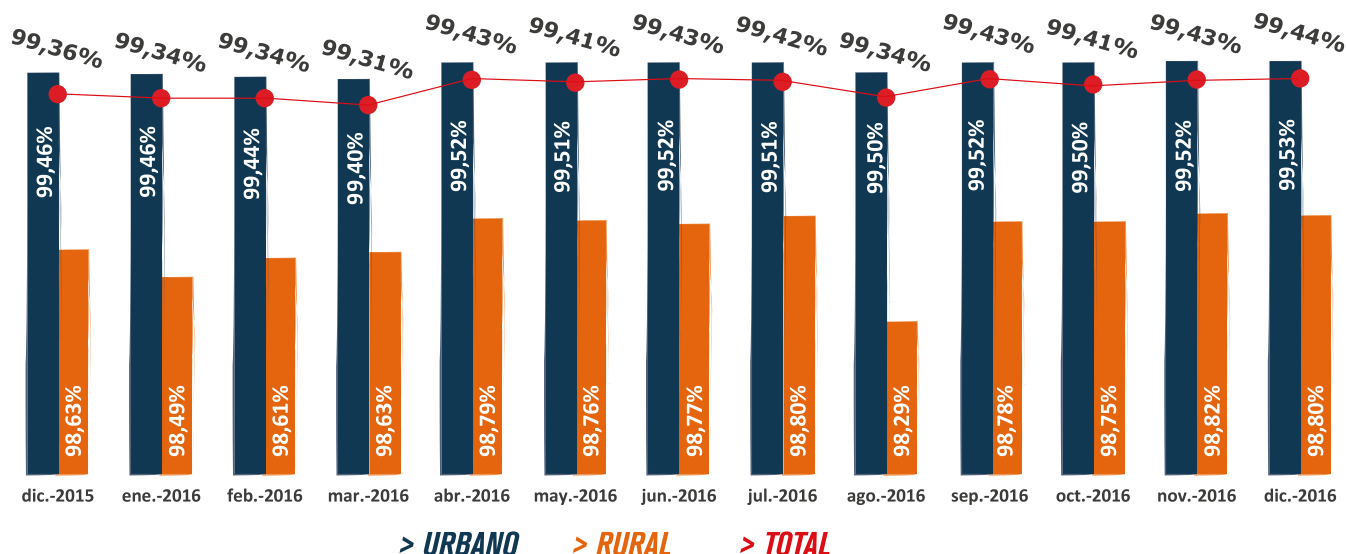
PREVENCIÓN Y CONTROL

Sistema de prevención para el control del lavado activos y financiación del terrorismo: en cumplimiento de lo dispuesto por la Directiva de Gerencia 223 de 2014 por medio del cual se adopta la política de prevención para el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, se realizó la verificación del cumplimiento de la misma emitiéndose de manera general un concepto positivo, sin que a cierre de 2016 se hubiese realizado reporte alguno por operación sospechosa a los entes de control o se hubiese generado situación riesgosa que ameritara la implementación de controles especiales.

Operación Comercial

[G4-PR3]

Efectividad en la lectura



La efectividad de la lectura es un indicador que permite medir la gestión que la Empresa realiza para garantizar el correcto registro de los consumos de los usuarios. En tal sentido, conforme se muestra en el gráfico para el año 2016 el indicador de efectividad en la lectura, registra un crecimiento represen-

tativo y sostenido, ubicándose 0,075 puntos porcentuales por encima de lo registrado al cierre del año 2015, lo que indica que se viene garantizando la efectividad de la toma de la lectura a cada uno de los usuarios de la empresa.

FACTURA DIGITAL

El interés por prestar el mejor servicio, contribuir con la conservación del medio ambiente y optimizar el uso de la tecnología, impulsamos la implementación de una plataforma que permite por solicitud del usuario el envío de la factura digital.



AVISO DE DESVIACIÓN DE CONSUMO

Actualmente se continúa entregando un aviso escrito junto a la factura a los usuarios que presenten incremento del consumo y se determine desviación significativa, obteniendo una gran aceptabilidad por parte de los mismos.

INSERTOS Y PUBLICIDAD EN LA FACTURA

A través de la factura, la empresa pone a disposición de los usuarios y/o empresas el servicio de insertos y publicidad, garantizando la entrega de forma segura y puntual a cada uno de los 167 mil usuarios, actualmente registrados.

para esta vigencia se realizó la entrega de aproximadamente tres millones de insertos en la factura, siendo los sectores del Poblado, Villa Verde, Álamos, Pinares, Providencia y Belmonte, los más solicitados para el envío de insertos.

**SE REGISTRARON
\$ 91.8 MILLONES**

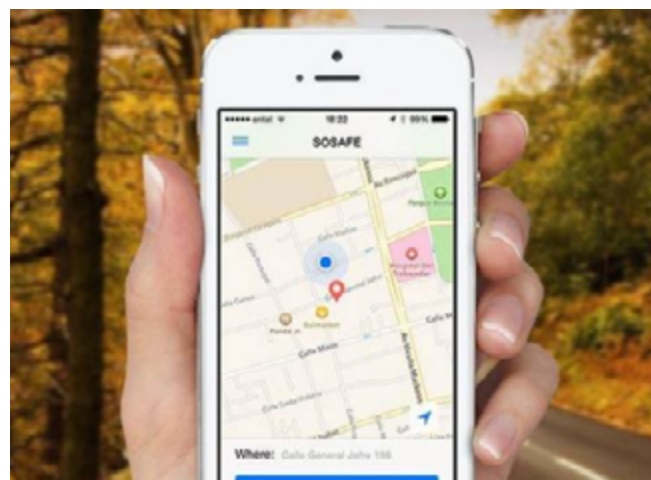
**POR CONCEPTO DEL
SERVICIO VÍA FACTURA**



ACTUALIZACIÓN GEOREFERENCIACIÓN DE MATRÍCULAS



A través de las Terminales Portátiles TPL'S, se georeferencian las matrículas quedando registradas las coordenadas de latitud y longitud, facilitando la localización de los predios. Esta herramienta es utilizada por varias áreas de la empresa.

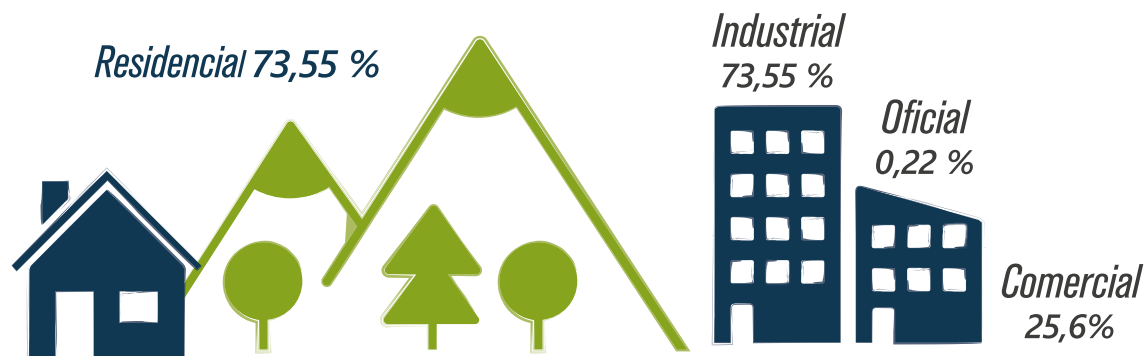


ACTUALIZACIÓN CLASE DE SERVICIO

Con el objetivo de mantener actualizado nuestro sistema de administración comercial, se realizó la campaña de "Actualización de Clase de Servicio", garantizando una correcta facturación de acuerdo al uso del predio, permitiendo un mayor control y seguimiento a los consumos y aportando al recaudo

de acuerdo a las políticas de cartera de la empresa. De igual manera, si realizada la revisión técnica a un predio se determina el cambio de uso, de acuerdo con lo establecido en la regulación los técnicos y/o revisores deben proceder a dejar el comunicado al usuario y/o predio.

915 REVISIONES EJECUTADAS



Satisfacción al cliente

[G4-PR5]

Se evidencia por parte de los clientes que existe un mejor desempeño con un 103% de cumplimiento de meta, dado los buenos resultados del indicador de servicio al cliente con un 114%. Sin embargo, el indicador de satisfacción al cliente presentó un resultado desfavorable frente a la meta planteada debido a la crisis energética del 2016, lo que derivó en la

campaña del Gobierno Nacional "Apagar Paga" y cuyos efectos se vieron sobre los resultados de la encuesta general de satisfacción del servicio, afectando las compañías de energía del país; este resultado se presentará en el análisis de satisfacción del cliente.

PERSPECTIVA DE PROCESOS

112% 2015  117% 2016

CUMPLIMIENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

113%

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

120%

←

Éste último evidencia los resultados de los indicadores estratégicos de cada una de las gerencias y áreas de la empresa, lo que evidencia el excelente trabajo del equipo humano que los conforma.

NUESTRO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FUE 76,9%

Medición de la satisfacción del cliente a través de la **Comisión de Integración Energética Regional (CIER)** en empresas de hasta **500.000 consumidores**



Nacional



Latinoamericano



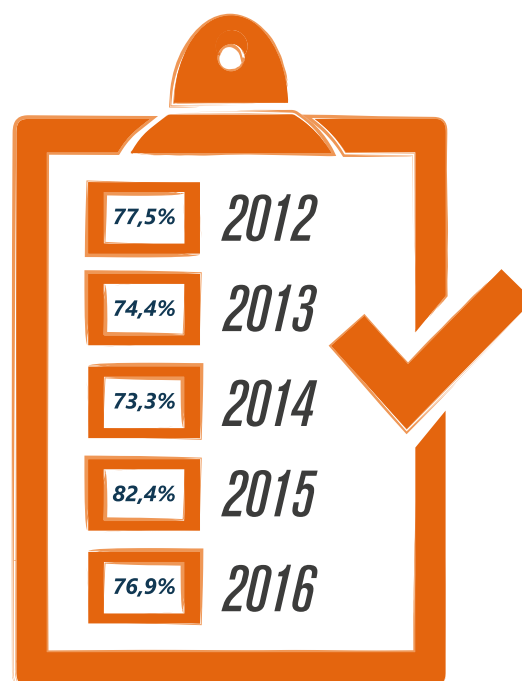
Latinoamericano

En el índice de alumbrado público

RESULTADOS ENCUESTA CIER

Como en años anteriores, en el 2016 Energía de Pereira realizó la medición de la satisfacción del cliente a través de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), y cuyos resultados se vieron impactados negativamente a nivel nacional por la crisis energética causada por factores climáticos.

Es importante mencionar que en el estudio se observó un comportamiento generalizado de variación negativa en el ISCAL entre las distribuidoras colombianas, ejemplo de ello empresas como CHEC, CENS, ENERTOLIMA, ELECTROHUILA, EEC, EPM, ESSA, CODENSA presentaron disminuciones respecto el año 2015. Dicha variación negativa como ya se ha mencionado se sustenta principalmente en la crisis energética vivida en el primer trimestre del año 2016 a causa del Fenómeno de El Niño.



NIVEL DE SATISFACCIÓN GRANDES CLIENTES

	ISCAL_GC		ÍNDICE RSE_GC	
2016	90,82%	3%	90%	13%
2015	88,35%		80%	

Con el objetivo de identificar la percepción de los grandes clientes respecto a la calidad de los servicios y los niveles de atención brindados por la empresa, se aplica anualmente una encuesta a través de la gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico, que busca además identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora entorno a este proceso.

En cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial, es posible evidenciar un porcentaje de mejora equivalente al 13%, atribuyendo dicha percepción positiva a las actividades impulsadas y realizadas por la Gerencia Comercial como los programas de capacitación, salidas de campo, entre otras, que permiten la participación activa de estos clientes en los programas de RSE de la Empresa.

Manejo de información

[G4-PR7] [G4-PR8]

Entregamos a nuestros grupos de interés, información veraz y oportuna sobre los servicios que proporcionamos, el estado del servicio, los cambios en la regulación y sobre otros temas normativos de interés y su forma de aplicarlos. En el 2016, de acuerdo con la calidad de los Datos Personales que recau-

damos y de conformidad con la normatividad jurídica vigente, aplicamos el Aviso de Privacidad a todas aquellas bases de datos implementadas en relación con los colaboradores, usuarios, proveedores y demás grupos de interés.

LEER POLÍTICA: http://eep.com.co/images/stories/Politica_de_tratamiento_de_datos_personales.pdf

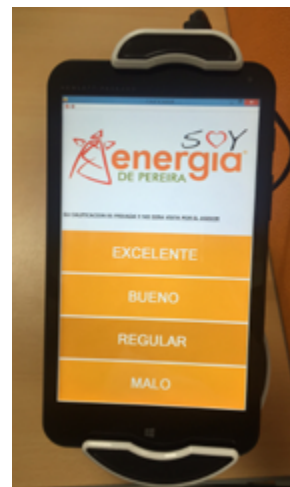
Atención al cliente y PQRS

[G4-PR9]

Se presentó un desempeño satisfactorio en materia de tiempos de atención en sala, a pesar de los diferentes factores que incidieron directamente en el sector eléctrico como la crisis energética.

A pesar de esto y a las medidas preventivas realizadas por la empresa para evitar una afectación significativa, la variación del tiempo de atención en sala frente al año 2015 fue de 1,64 minutos, logrando un promedio total de atención de 12,82 minutos en el año 2016.

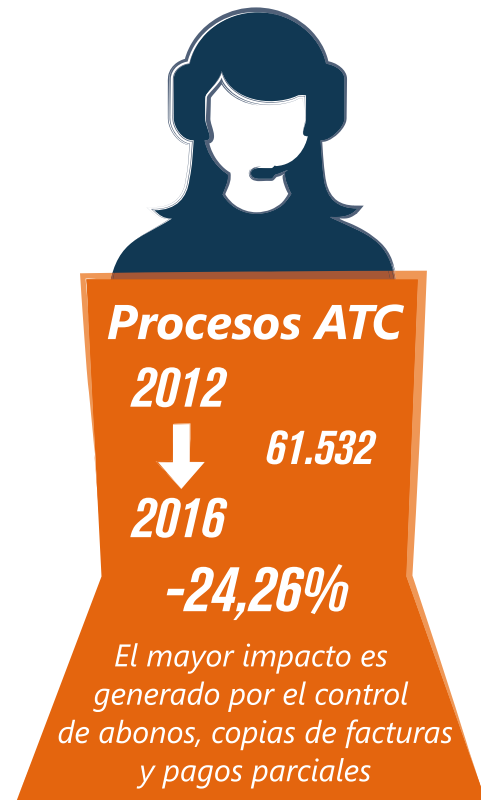
PROMEDIO / TIEMPO DE ATENCIÓN EN SALA



Asimismo, el equipo de trabajo de atención al cliente, en aras de prestar un excelente servicio y de brindar la mejor calidad a todos aquellos usuarios que tuvieron contacto con la compañía, logró para el 2016 obtener una calificación satisfactoria de la atención percibida. La calificación promedio obtenida durante los últimos tres años por parte de nuestros usuarios, se ha sostenido en 3,6 puntos donde:



PROCESOS GENERADOS



Las solicitudes continúan siendo el tipo de proceso más representativo en nuestros puntos, las más significativas a nivel general son:

ABONOS Y PAGOS PARCIALES	APERTURAS DE FACTURAS
28.39%	12.75%
COPIAS O DUPLICADOS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
11.18%	12.11%

PROCESOS POR DEPENDENCIA 2012-2016

AÑO	FRONT	LÍNEA 115	P. DE PAGO
2012	77.019	50.066	126.581
2013	78.820	52.415	177.974
2014	73.373	52.059	63.756
2015	64.563	64.008	80.424
2016	65.660	49.068	77.406
	359.435 30,4%	267.616 22,6%	556.141 47%

Se evidencia que en los Puntos de Pago Energía de Pereira se generan el 47% de los procesos, siendo estos principalmente: generación de duplicados de facturas, abonos y pagos parciales, aperturas de factura y en menor proporción las solicitudes de reconexión del servicio una vez se realiza el pago del mismo.

El control de los abonos y pagos parciales presentan la mayor disminución a partir del año 2014, cuando Energía de Pereira asume el control de la generación de los mismos en los puntos de pago.

LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE 115 - OPCIÓN 2

A través de este medio se realizan todo tipo de solicitudes, consultas de facturas, reconexiones, reclamos, quejas y peticiones que quedan radicadas a través de nuestro sistema comercial.

El desempeño obtenido es producto del esfuerzo y trabajo en conjunto con el proveedor prestador del servicio, así como el control y seguimiento de las llamadas y de los agentes que puede hacerse mediante el software IKONO, el cual permite en tiempo real hacer verificaciones y validaciones en línea.



LÍNEA 115 OPCIÓN 2

Llamadas / 48.945

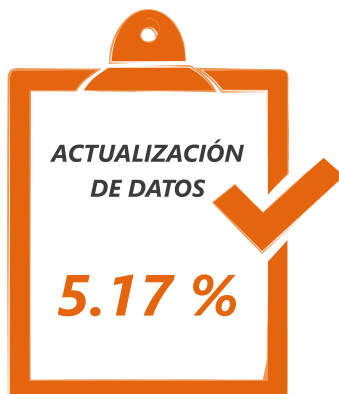
Desempeño satisfactorio

86,34%	91,31%
2015	2016



PROCESOS EN SALA DE ATENCIÓN AL CLIENTE “FRONT”

Los procesos representativos que se gestionaron durante el año 2016 en sala de atención al cliente corresponden principalmente a:



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
G4 - 1	Mensaje de la Junta Directiva y la Gerente General	Pag. 2
G4 - 2	Principales efectos, riesgos y oportunidades	Pag. 23

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4 - 3	Nombre de la organización	Pag. 20
G4 - 4	Marcas, productos y servicios más importantes	Pag. 12
G4 - 5	Sede de la organización	Pag. 12
G4 - 6	País de operación	Pag. 12
G4 - 7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	Pag. 13 Empresa de Servicio Públicos Mixta (Ley 142 de 1994 artículo 14 numeral 6), organizada en forma de sociedad por acciones (Ley 142 de 1994 artículo 17), la cual tiene por objeto la Prestación del Servicio Público domiciliario de Energía Eléctrica (Ley 142 de 1994, artículo 14 numeral 6 y artículo 18), sociedad constituida mediante Escritura Pública N° 0001327 otorgada por la Notaría Cuarta del Círculo de Pereira fechada 16 de mayo de 1997, representada legalmente por la Doctora Yulieth Porras Osorio
G4 - 8	Mercados atendidos	Pag. 12
G4 - 9	Escala de la organización	Pag. 14
G4 - 10	Indicadores laborales	Pag. 14
G4 - 11	Convenios colectivos	Pag. 14
G4 - 12	Cadena de suministro	Pag. 15
G4 - 14	Principio de precaución	Acogemos el principio de precaución, es decir, orientamos nuestra conducta a prevenir o evitar daños, graves e irreversibles, al medio ambiente. Enfocamos nuestra gestión en el cuidado del agua y el uso racional de los recursos, realizando las acciones necesarias para sensibilizar nuestros grupos de interés
G4 - 15	Suscripción a iniciativas externas	Pag. 18
G4 - 16	Asociaciones y organizaciones de promoción a las que pertenece la organización	Pag. 18



ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4 - 17	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes, y cuáles no están incluidas dentro del alcance del informe actual	Nombre de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP
G4 - 18	Contendio de la memoria	Pag. 20
G4 - 19	Aspecto materiales	Pag. 20
G4 - 20	Cobertura interna de los aspectos materiales	Pag. 20
G4 - 21	Cobertura externa de los aspectos materiales	Pag. 20
G4 - 22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	Durante el año 2016, Energía de Pereira no reformulo información perteneciente a la memoria anterior (2015)
G4 - 23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	No se presentaron cambios significativos en el Alcance, ni en la cobertura de cada aspecto con respecto al año anterior

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4 - 24	Grupos de interés	Pag. 24
G4 - 25	Elección de los grupos de interés	Pag. 24
G4 - 26	Participación de los grupos de interés	Pag. 25
G4 - 27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	Pag. 25

PERFIL DE LA MEMORIA

G4 - 28	Periodo objeto de la memoria	Pag. 10
G4 - 29	Fecha de la última memoria	1 de enero a 31 de diciembre de 2015
G4 - 30	Ciclo de presentación	Pag. 10
G4 - 31	Punto de contacto	Pag. 10
G4 - 32	Índice GRI	Pag. 88
G4 - 33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	Pag. 20

GOBIERNO

G4 - 34	Estructura de gobierno de la organización	Pag. 8
----------------	---	--------

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4 - 56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Pag. 9
----------------	---	--------



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	ASPECTO MATERIAL	COBERTURA INTERNA	COBERTURA EXTERNA	PACTO GLOBAL
CATEGORÍA ECONÓMICA						
G4 - EC1	Desempeño económico directo, generado y distribuido	Pag. 34	Desempeño económico	X	Socios Usuarios Comunidad	
G4 - EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicio	Pag. 46	Consecuencias económicas indirectas	X	Socios Usuarios Comunidad	
CATEGORÍA AMBIENTAL						
G4 - EN3	Consumo energético interno	Pag. 54	Energía	X	Socios	
G4 - EN6	Reducción del consumo energético	Pag. 54	Energía	X		
G4 - EN8	Captación total de agua según la fuente	Pag. 55	Agua	X	Entes regulatorios y de control Usuarios Comunidad Proveedores Socios	
G4 - EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Pag. 55	Agua	X		
G4 - EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Pag. 56	Efluentes y residuos	X	Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente	
G4 - EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Pag. 56	Efluentes y residuos	X		
G4 - EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	No se han presentado derrames significativos, la Empresa cuenta con toda la contingencia en caso de que se presente	Efluentes y residuos	X		
G4 - EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Pag. 58	Efluentes y residuos			



G4 - EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Pag. 52	Productos y servicios	X	Usuarios Comunidad
G4 - EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	La empresa de energía de Pereira durante la vigencia 2016 no fue sujeta de investigaciones administrativas ni sanciones por incumplimiento de la normatividad ambiental	Cumplimiento regulatorio	X	Socios Entes regulatorios y de control
G4 - EN31	Gastos e inversiones ambientales	Pag. 54	General	X	Usuarios Comunidad Socios Entes regulatorios y de control
G4 - EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Pag. 52	Evaluación ambiental de los proveedores	X	Proveedores
G4 - EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Pag. 52	Evaluación ambiental de los proveedores	X	
G4 - EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Pag. 59	Mecanismos de reclamación en materia ambiental	X	Usuarios Comunidad Entes regulatorios y de control

Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente

CATEGORÍA SOCIAL

Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno

G4 - LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, sexo y región		Empleo	X	Proveedores	Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente
G4 - LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo		Empleo	X		
G4 - LA5	Comités formales de seguridad y salud		Salud y seguridad en el trabajo	X		
G4 - LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo		Salud y seguridad en el trabajo	X		
G4 - LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	En el año 2014 se suscribió Convención Colectiva de Trabajo - CCT, y hasta el año en vigencia, la Empresa ha respetado las condiciones pactadas. No se ha tenido ninguna denuncia en reclamación por parte de la organización sindical o colaboradores sindicalizados con respecto	Salud y seguridad en el trabajo	X		
G4 - LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		Capacitación y educación	X		

G4 - LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales	Pag. 66	Capacitación y educación	
G4 - LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Pag. 69	Capacitación y educación	X
G4 - LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Pag. 8	Diversidad e igualdad de oportunidades	X
G4 - LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaros en función de criterios relativos a las prácticas laborales	La empresa realiza el control sobre el cumplimiento de la normatividad laboral por parte de los proveedores, a través de lo dispuesto en el manual de interventoría, el cual señala que el interventor designado para cada contrato debe verificar previo al pago el cumplimiento de las obligaciones laborales inclusive las relacionadas con el pago de seguridad social; sin que se hubiese presentado para la vigencia 2016 reclamaciones que ameritaran una intervención directa por parte de la compañía		X
G4 - LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Pag. 64	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	

Proveedores

Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente

Subcategoría: Derechos humanos

G4 - HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	La Compañía, en el periodo objeto de la memoria no ha recibido quejas por violación por parte de los contratistas que ejecutan inversión, frente a la violación de DDHH	Inversión	X	Proveedores	Principio 1 y 2: Derechos humanos
G4 - HR3	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Pag. 64	No discriminación	X	Proveedores	Principio 1 y 2: Derechos humanos
G4 - HR4	Libertad de asociación y negociación colectiva	Pag. 71	Libertad de asociación y negociación colectiva	X	Socios	Principio 3: Normas laborales
G4 - HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	La Compañía, en el periodo objeto de la memoria no ha recibido quejas por trabajo forzoso por parte de los proveedores; en el 2017 se revisará la pertinencia de incluir una cláusula de finalización por prácticas de trabajo forzoso comprobadas	Trabajo forzoso	X	Proveedores	Principio 4: Normas Laborales
G4 - HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre los políticas o procedimientos de la organización en materia de Derechos Humanos relevantes para las operaciones	Pag. 71	Medidas de Seguridad	X		Principio 3: Normas laborales
G4 - HR12	Número de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	La compañía no recibió durante el periodo objeto de la memoria queja o reclamo formal a través de los canales de comunicación de la empresa relacionados con prácticas violatorias de los derechos humanos	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	X	Usuarios Comunidad Medios de comunicación	Principio 3: Normas laborales

Subcategoría: Sociedad

G4 - SO1	Programas de desarrollo y participación de la comunidad local	Pag. 72	Comunidades locales	X	Comunidad Usuarios	Principio 1: Derechos humanos
G4 - SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Pag. 23	Lucha contra la corrupción	X	Usuarios Comunidad Proveedores Entes regulatorios y de control Medios de Comunicación	Principio 10: Anticorrupción
G4 - SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Pag. 79	Lucha contra la corrupción	X	Socios Usuarios Comunidad Proveedores Entes regulatorios y de control	
G4 - SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se han presentado ni confirmado casos de corrupción en la compañía	Lucha contra la corrupción	X		
G4 - SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	La Empresa de Energía de Pereira durante el periodo objeto de la memoria, no fue sujeta de investigaciones por competencia desleal, ni tampoco objeto de sanción por practicas restrictivas de libre competencia	Política Pública	X		
G4 - SO8	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Pag. 79	Cumplimiento regulatorio	X		

Subcategoría: Responsabilidad sobre productos

G4 - PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	El 100% de los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes en 2016 fueron evaluados en materia de salud y seguridad para promover sus mejoras	Salud y seguridad de los clientes	X	Entes regulatorios Clientes Comunidad Proveedores
G4 - PR2	Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	La Empresa de Energía de Pereira no ha sido investigada, amonestada, sancionada, ni investigada por las entidades administrativas locales y nacionales	Salud y seguridad de los clientes	X	
G4 - PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus servicios	Pag. 80	Etiquetado de los productos y servicios	X	Principio 10: Anticorrupción
G4 - PR5	Satisfacción de los clientes	Pag. 82	Etiquetado de los productos y servicios	X	
G4 - PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio	Pag. 84	Comunicaciones de mercadotecnia		
G4 - PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Pag. 84	Privacidad de los clientes		
G4 - PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	Pag. 84	Privacidad de los clientes	X	

Sueños DE CIUDAD



Una empresa de y para los pereiranos