

INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN 2020







CONTENIDO

CAPÍTULO 01 - PERFIL DE LA EMPRESA

- 1.1. Presentación de los miembros de Junta Directiva y Equipo Directivo 2020
- 1.2. Composición accionaria
- 1.3. Aspectos económicos
- 1.4. Aspectos regulatorios

CAPÍTULO 02 - GESTIÓN DEL NEGOCIO

- 2.1 Gestión Financiera
 - 2.1.1 Resultados financieros
 - 2.1.2 Gestión de tesorería
 - 2.1.3 Detalle completo de las cuentas de pérdidas y ganancias, con especificación de las apropiaciones hechas por concepto de depreciación de activos fijos y de amortización de intangibles
 - 2.1.4 Dividendos y distribución de prima en colocación de acciones
 - 2.1.5 Contribuciones e impuestos
- 2.2 Gestión Comercial
 - 2.2.1 Composición del mercado
 - 2.2.2 Gestión mercado
 - 2.2.2.1 Comportamiento de la demanda de energía
 - 2.2.2.2 Transacciones en el mercado mayorista de energía
 - 2.2.2.3 Balance de contratos de intermediación de energía
 - 2.2.2.4 Costo unitario y tarifas de energía del mercado regulado
 - 2.2.2.5 Gestión de contratación a largo plazo
 - 2.2.2.6 Variables del Mercado de Energía Mayorista
 - 2.2.3 Operación comercial
 - 2.2.3.1 Atención al cliente y peticiones, quejas y reclamos
 - 2.2.3.2 Facturación
 - 2.2.3.3 Cartera y recaudo
 - 2.2.4 Gestión de grandes clientes
- 2.3 Gestión Técnica
 - 2.3.1 Generación
 - 2.3.2 Distribución
 - 2.3.2.1 Sistema de Distribución Local



- 2.3.2.2 Atención de solicitudes de reubicación de infraestructura eléctrica y otros
- 2.3.2.3 Calidad del servicio
- 2.3.2.4 Energía no suministrada
- 2.3.2.5 Hurto de conductores eléctricos
- 2.3.2.6 Control de acceso y alquiler de infraestructura eléctrica
- 2.3.2.7 Flujos de energía activa y reactiva desde otros operadores de red

- 2.4 Gestión Soluciones Energéticas
 - 2.4.1 Gestión de pérdidas
 - 2.4.2 Actividades del proyecto de reducción de pérdidas
 - 2.4.2.1 Centro de gestión de medida
 - 2.4.2.2 Macromedición
 - 2.4.2.3 Revisión de instalaciones
 - 2.4.2.4 Normalizaciones
 - 2.4.2.5 Evolución de la medida
 - 2.4.2.6 Procedimientos administrativos de recuperación de energía
 - 2.4.3 Obras de servicios asociados
 - 2.4.4 Soluciones Energéticas Sostenibles
 - 2.4.5 Ejecución del plan de inversión
 - 2.4.6 Alumbrado público 2020

- 2.5 Resultados Operación Cartago
 - 2.5.1 Gestión Comercial
 - 2.5.1.1 Composición del mercado
 - 2.5.1.2 Comportamiento de la demanda de energía
 - 2.5.1.3 Costo unitario y tarifas de energía del mercado regulado
 - 2.5.2 Operación comercial
 - 2.5.2.1 Atención al cliente y peticiones, quejas y reclamos.
 - 2.5.2.2 Cartera y recaudo
 - 2.5.3 Gestión de grandes clientes
 - 2.5.4 Gestión técnica
 - 2.5.4.1 Calidad del servicio
 - 2.5.4.2 Atención Solicitudes Reubicación Infraestructura eléctrica y otros
 - 2.5.4.3 Plan Anual de Mantenimiento de Redes (PAM)
 - 2.5.4.4 Aspectos relevantes de Operación y Mantenimiento de Redes año 2020.
 - 2.5.5 Gestión Soluciones Energéticas
 - 2.5.5.1 Indicadores de Pérdidas Operador de Red y Comercial.
 - 2.5.5.2 Actividades Proyecto Reducción de Pérdidas



2.5.5.2.1 Revisión de instalaciones

2.5.5.2.2 Evolución de la medida

CAPÍTULO 03 - DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

3.1 Gestión Logística

3.1.1 Inventarios

3.1.2 Compras

3.1.3 Total activos

3.1.3.1 Proyecto gestión de activos

3.1.4 Gestión documental

3.1.5 Programas seguros

3.1.6 Mantenimiento locativo

3.1.7 Flota de transporte

3.1.8 Aspectos relevantes del periodo

3.2 Gestión Tecnológica

3.2.1 Infraestructura TI

3.2.2 Inversión infraestructura tecnológica

3.2.3 Aspectos relevantes del periodo

3.3 Gestión Jurídica

3.3.1 Gestión contractual

3.3.2 Gestión de procesos judiciales y tutelas

3.3.3 Registros en el Sistema Único de Información Mercantil

3.3.4 Secretaría General Asamblea General de Accionistas

3.3.5 Secretaría General Junta Directiva

3.3.6 Responsabilidad con el estado y la sociedad

3.3.7 Estado de cumplimiento de las normas de derechos de autor

3.3.8 Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

3.3.9 Operaciones celebradas con los socios y con los administradores

3.3.10 Información complementaria Junta Directiva

3.3.11 Aspectos relevantes del periodo

3.4 Gestión Auditoría Interna

3.5 Gestión Desarrollo Humano y Organizacional

3.5.1 Estructura organizacional

3.5.2 Clima organizacional

3.5.3 Modelo de gestión por competencias



3.5.4 Plan de desarrollo humano y organizacional

3.5.5 Cesantías

3.6 Gestión Direcciónamiento y Control Estratégico

3.6.1 Plan estratégico corporativo

3.6.1.1 Satisfacción del cliente

3.6.1.2 Gestión integral de riesgos

3.6.1.3 Gestión de la investigación, desarrollo e innovación

3.6.2 Relación con grupos de interés

3.6.3 Movilidad eléctrica Energía de Pereira – MEEP

3.7 Gestión Corporativa

3.7.1 Sistema de gestión de la calidad

3.7.2 Sistema de gestión ambiental

3.7.3 Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional

3.7.4 Responsabilidad social empresarial

4.1 Proyectos de inversión 2021

4.2 Desempeño nuevos negocios

4.3 Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+ i)

4.4 Innovación Social y Responsabilidad Social Empresarial

- Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 e Informe Revisor Fiscal
- Certificado de licencia de uso de software.







**APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL**



Mensaje de la Junta Directiva y la Gerente General (102-14)



En representación de la Junta Directiva de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP., es nuestro deseo compartir con entera satisfacción la excelente gestión y resultados de nuestra Compañía para el año 2020.

En un año tan complejo y de mucha incertidumbre, marcado por la crisis económica mundial, donde los diferentes sectores de la economía presentaron tendencias de decrecimiento a causa del SARS CoV-2 (COVID-19), nos mantuvimos firmes con el único interés de ser la mejor empresa pereirana al cierre del año, para lo cual continuamos ejecutando acciones enfocadas a crecer, contribuir y cuidar el entorno, bajo la estrategia de desarrollo sostenible; brindando un servicio de calidad y con continuidad, en especial en una época marcada por las mayores exigencias de los usuarios y la sociedad en general.

El 2020 no fue el mejor año para la mayoría de las economías del mundo, sin embargo, de toda crisis se resaltan aspectos positivos y nuestro caso no es la excepción. Finalizados los cinco (5) años de nuestro plan estratégico 'Sueños de Ciudad' 2016 – 2020, obtuvimos grandes resultados en todos los procesos, incluyendo nuevos modelos de negocio y un portafolio más amplio de nuevos productos y servicios que dejarán huella en la región y nos convierten hoy en referente a nivel nacional.

Entre lo que más destacamos, está la construcción y puesta en funcionamiento de la primera y única electrolinera del país, la construcción de siete (7) sistemas solares fotovoltaicos en techo con una capacidad instalada de 1.857 kWp, el inicio de la construcción de la Granja solar sobre ladera de montaña más grande del país a orillas del Río Otún, la creación y puesta en marcha de los modelos de negocio meep (Movilidad Eléctrica Energía de Pereira) y Soluciones Energéticas Sostenibles, el inicio de la operación de las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica en

el municipio de Cartago, y la participación como socio en la nueva firma Aire S.A.S. ESP., para atender toda la operación de energía de los departamentos de Magdalena, Guajira y Atlántico. **Todos estos, sueños cumplidos que nos permiten consolidarnos como la mejor empresa pereirana al año 2020.**

Desde el 2016 hasta el año 2020 obtuvimos un comportamiento creciente de usuarios, del orden de 66.000 usuarios nuevos facturados, para un crecimiento de más del 38%, resultado que se explica por la dinámica del crecimiento vegetativo de la ciudad, por la dinámica permanente del sector construcción y el ingreso del mercado del Municipio de Cartago atendido por nuestra Empresa, que nos permitió cerrar el año con **233.492 usuarios totales.**

Nuestras inversiones durante el último año, superaron los **\$150 mil millones.** Estas incluyen la participación de nuestra Compañía en los nuevos mercados de la Costa Caribe y el Norte del Valle, la construcción de sistemas solares fotovoltaicos y Granja Solar, proyectos de inversión en infraestructura eléctrica en el marco de la Resolución CREG 015 de 2018, tecnología e innovación, entre otros; permitiendo la expansión de la Empresa a través de nuevos mercados y el mejoramiento continuo de nuestro servicio, que redundó en el fortalecimiento de los indicadores de cobertura del servicio que para el cierre del año se mantiene en el **100% en nuestras zonas de influencia.**

Nuestra participación en varios departamentos del país evidenció la excelente estrategia que se ha venido ejecutando en cabeza de los socios, junta directiva y colaboradores, gracias a una correcta planificación, comunicación y transparencia vemos crecimiento y resultados positivos en todos los procesos del negocio.



En nuestros resultados financieros observamos incrementos importantes y muy positivos, como lo son los ingresos operacionales que presentaron un crecimiento del 17,15% con relación al año 2019, ascendiendo a \$330.197 millones,. Nuestro EBITDA cerró el año 2020 en \$76.096 millones, incrementando el 16,33% frente al año inmediatamente anterior, lo que representan un Margen EBITDA del 23,05%,

Con relación al nivel de satisfacción de los clientes, en el 2020 presentamos el mejor resultado de los últimos 5 años, pasando de un 76,9% de satisfacción en el 2016 al **82,4%** en el último estudio realizado por la Universidad Tecnológica de Pereira en 2020. Esta cifra es coherente con los resultados de los Como Vamos del País, que ubicó la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por nuestra Empresa en Pereira, como el de mejor satisfacción en el país entre las 14 ciudades capitales participantes, con un 79% de satisfacción en un año tan atípico como el 2020.

Estos resultados van acompañados de acciones contundentes para brindar el mejor servicio, calidad y continuidad, tales como el fortalecimiento de los canales de atención en época de pandemia, virtualización de la atención al cliente, la no suspensión del servicio, la ampliación del pago de facturas de energía, la flexibilización de las políticas de cartera, la creación de estrategias solidarias como Comparto mi Energía, entre otras, que para el último año representaron un apoyo fundamental a toda la ciudadanía y demostraron que Energía de Pereira es una empresa de y para los Pereiranos.

Gracias a estos resultados en el último periodo recibimos reconocimientos por parte de diferentes entidades a nivel nacional, tal es el caso del reconocimiento que otorgó la Comisión de Integración Energética Regional – CIER- a nuestra Empresa, por el **muy buen desempeño** logrado en la encuesta Regional CIER de Salud y Seguridad en el Trabajo 2020 donde nos ubicamos en los primeros puestos



Fotógrafo: Laura Ríos Flores

entre 83 empresas distribuidoras de energía participantes de 15 países de centro y América Latina. De igual forma, La Cámara Colombiana de la Construcción "CAMACOL" nos otorgó reconocimiento por las **buenas prácticas de gestión con la comunidad** por medio del proyecto ambiental, escolar y social "con Reciclaje Pagas tu Factura". Además, fuimos reconocidos por el Ministerio de Minas y Energía por la participación en la tercera versión de las experiencias significativas en gestión ambiental y social del sector minero energético, demostrando con ello nuestro compromiso con el desarrollo de la región.

Dicho lo anterior, y conscientes de la importancia del trabajo arduo de nuestros colaboradores para la consecución de los resultados mencionados, desarrollamos iniciativas de trabajo interno, enfocadas en mantener nuestra cultura y clima organizacional con los mejores niveles de satisfacción, así mismo buscando el desarrollo de competencias para nuestro personal. Fruto de este trabajo es un clima organizacional con un 91% de satisfacción, y un nivel de competencias promedio del 98,3%, lo que refleja el alto nivel de nuestros colaboradores y la apropiación de nuestra cultura organizacional soportada en el respeto, honestidad, compromiso y colaboración como principales valores del ser.

Ahora podemos decir, que esta integralidad de buenos resultados se presenta en un momento de transformación radical en todos los frentes de la economía y de los cuales el sector energético en el país ha supuesto grandes retos en busca del mejoramiento continuo que permita un mejor servicio, oportunidades para las empresas y los usuarios.

Es así como, en este transitar nos hemos vuelto un actor clave, al incursionar en nuevos mercados y elevar el nombre de Energía de Pereira en todo el territorio nacional. Hoy brindamos soluciones a grandes problemáticas del país, en apoyo al Gobierno Nacional, ejemplo de ello es la prestación



del servicio de energía eléctrica en los departamentos de Atlántico, Guajira y Magdalena, del cual fuimos partícipes de la solución al conformar la empresa que daría vida a lo que hoy conocemos como Air-e S.A.S. ESP., una empresa que busca la reivindicación del servicio de energía eléctrica en los departamentos de Atlántico, Magdalena y la Guajira, departamentos que hoy cuentan con los peores indicadores de pérdidas y calidad del servicio del país, es una tarea ardua pero con nuestras capacidades técnicas, financieras y especialmente gracias a la trasmisión del ADN de nuestra organización lograremos que estos departamentos en un plazo no mayor a 5 años cuenten con niveles adecuados de prestación del servicio de energía como los que cuentan hoy en día los Pereiranos, siempre buscando mejorar poco a poco la calidad de vida de mas de 5 millones de habitantes que viven en estos departamentos,

Así mismo, extendimos nuestro servicio al más grande municipio del Norte del Valle del Cauca, Cartago, donde como operadores del servicio de energía aportamos toda nuestra experiencia y conocimiento con el único fin de brindar un excelente servicio.

Somos conscientes de que el futuro no da espera, que los desarrollos tecnológicos del sector son cada día más fuertes y que estar a la vanguardia de ellos nos hace más competitivos y sostenibles en el tiempo. Es por ello que durante el último año le dimos continuidad a la gestión de innovación y la consolidación de alianzas que nos permitieran fortalecer nuestras capacidades, generar soluciones a mayores necesidades del entorno y apalancar nuestros recursos financieros y logísticos. Muestra de esto es **la categorización C de nuestro grupo de investigación por parte del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación – Minciencias**, quienes a través de esta categorización reconocen el esfuerzo y los aportes que realizamos con los desarrollos de nuestro Grupo de Investigación Energía de Pereira.



En este sentido, durante el 2020 le dimos continuidad al análisis estratégico y al desarrollo de nuevos proyectos como plataforma de crecimiento y competitividad, los cuales se enmarcan en eficiencia energética, internet de las cosas y movilidad autosostenible.

Es así como, a través de nuestra unidad de negocio MEEP – Movilidad Eléctrica Energía de Pereira se han dejado de emitir cerca de **137 toneladas de CO2 a la atmósfera**, gracias a la tendencia creciente en materia de adquisición de vehículos eléctricos en la ciudad, observándose un crecimiento en el uso de esta tecnología para el último año del 69%, lo que lleva a que 325 vehículos entre motocicletas, bicicletas y patinetas eléctricas estén movilizándose en Pereira.

Hoy contamos con siete estaciones públicas de carga con 22 puntos disponibles para nuestros usuarios en Pereira y Dosquebradas. Y seguimos estamos trabajando en importantes avances para instalar en el Municipio de Cartago y lograr consolidar nuestro proyecto “corredor de movilidad eléctrica en el eje cafetero y Norte del Valle “ condiciones que están haciendo de Pereira la ciudad insignia de la movilidad eléctrica.

Por otra parte, desde nuestra unidad de negocio Soluciones Energéticas Sostenibles – SES, continuamos avanzando en el posicionamiento de las fuentes renovales no convencionales de energía en nuestra región y buscando extendernos en la prestación de servicios energéticos a otros lugares del país como la Costa Atlántica y el Tolima.

En el 2020 instalamos 5 proyectos solares fotovoltaicos nuevos: Aeropuerto Internacional Matecaña (545 kWp.), Viva Cerritos (210 kWp.), Victoria Centro Comercial (205 kWp.), Alcides Arévalo (42 kWp.) y Bioparque Ukumari (225 kWp). Esto sumado a los sistemas solares fotovoltaicos de la Universidad Tecnológica de Pereira y el Liceo Pino Verde para un total de 1.857 kWp instalados en la ciudad y una generación anual promedio de 1,2 GWh/año. También tuvimos un avance en un 90% de construcción de la Granja Solar Energía de Pereira, proyecto que inauguramos en el primer semestre del 2021 , lo que aporta a nuestra consolidación como un referente en el país en materia de energías renovables no convencionales.

Estos proyectos junto con los de movilidad eléctrica, nos permiten suplir parte de nuestra demanda de energía e impactar positivamente el ambiente, con la reducción de gases de efecto invernadero, al dejar de emitir cerca de 1.093 toneladas anuales de CO2 a la atmósfera, lo que equivale a sembrar 5.783 árboles de roble.

Estos proyectos aunados a la gestión en materia de investigación, desarrollo e innovación y nuestra gestión social, han contribuido permanentemente al cumplimiento de metas globales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos en los acuerdos de interés internacional y que buscan hacer del planeta un espacio sostenible y con mejores condiciones para las generaciones futuras.

Es así como seguimos adheridos al Pacto Global, comprometidos año a año con el aporte al cumplimiento de los diez principios direccionadores y realizando oportunamente nuestro reporte de sostenibilidad a través del GRI (Global Reporting Initiative) y con base en las directrices del Consejo



Internacional de los Reportes Integrados (IIRC).

Así las cosas, y en el interés de generar valor compartido para nuestros grupos de interés, en el 2020 nos enfocamos en generar acciones para mantener nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial a pesar de la situación de emergencia mundial por la pandemia. En ese periodo logramos impactar a más de 11.500 personas de Pereira y Cartago, en su mayoría con encuentros de forma virtual y bajo las líneas de educación, emprendimiento, ambiente, innovación, bienestar, salud y seguridad.

Sin lugar a duda, el 2020 fue un año de muchos retos y adversidades, pero gracias al esfuerzo de los socios, equipo directivo, colaboradores y diferentes actores de nuestros grupos de interés, pudimos garantizar la continuidad de nuestro servicio y continuar generando desarrollo y bienestar para la región.

El año 2021 será para nosotros el comienzo de nuevos retos, el inicio de nuestro nuevo plan estratégico 2021-2025, con el cual inspiraremos confianza, credibilidad, desarrollo, creatividad, empuje, y seguiremos trabajando por el desarrollo de la región y del país, brindando un servicio de calidad.

Cerramos este mensaje extendiendo nuestro más sincero agradecimiento a todos nuestros grupos de interés, socios, comunidad, colaboradores, proveedores, usuarios, medios de comunicación, entes regulatorios y de control, por el apoyo y compromiso en el cumplimiento de las metas alcanzadas en el año 2020, año de incertidumbre y crisis mundial donde demostramos que somos los más grandes de la región.

Los invitamos a que continuemos cumpliendo nuestros sueños y que el 2021 sea el comienzo de un nuevo rumbo, en donde inspiremos y entreguemos lo mejor de nosotros, para juntos superar los desafíos que nos representa el futuro.



Yulieth Porras Osorio
Gerente General

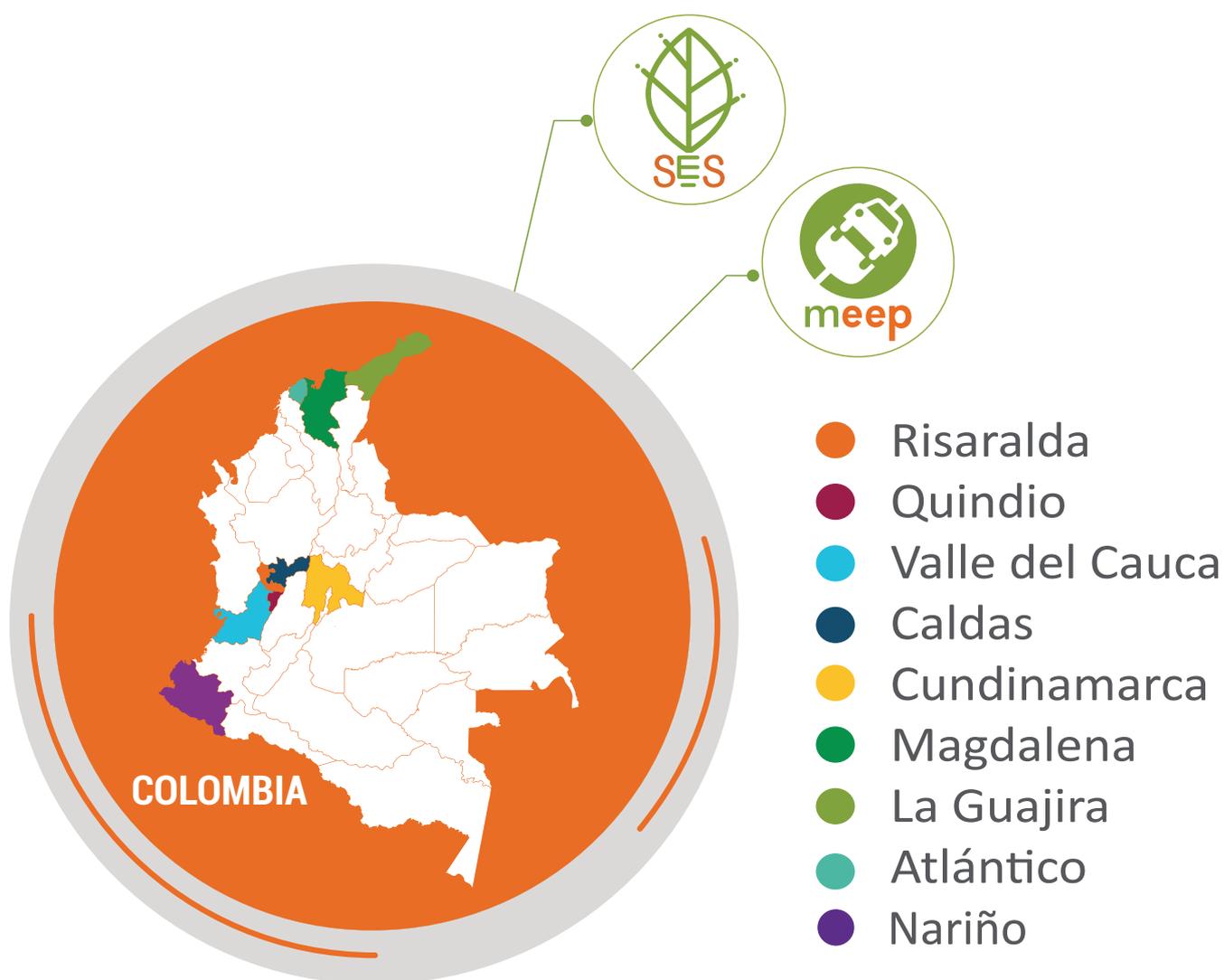


Carlos Alberto Maya López
Presidente Junta Directiva

Nuestra Empresa

¿Quiénes somos? (102-2) (102-3) (102-4) (102-7) (102-53)

Somos la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP, una empresa de servicios públicos domiciliarios mixta, cuyo régimen jurídico se rige exclusivamente por el derecho privado, con cerca de 230.000 usuarios, dedicada a las actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica. Tenemos presencia en los departamentos de Risaralda, Quindío, Valle del Cauca, Caldas, Cundinamarca, así como en Magdalena, Guajira y Atlántico.



- Risaralda
- Quindío
- Valle del Cauca
- Caldas
- Cundinamarca
- Magdalena
- La Guajira
- Atlántico
- Nariño



LÍNEA DE ATENCIÓN **115**

PBX: 315 15 16

FAX: 315 15 25

Reporta los daños en la infraestructura de alumbrado público en la línea de 115 opción 4.



HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Jueves

8:00 am a 4:30 pm

Viernes

8:00 am a 4:00 pm

Cra. 10 # 17 -35

Edificio Torre Central
Pereira - Risaralda
Colombia



www.eep.com.co

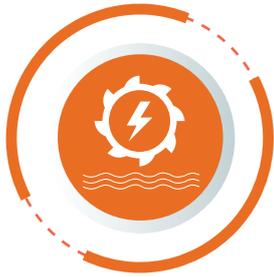
Ingresa a nuestra web



contactenos@eep.com.co

Esríbenos a nuestro correo y envía las inquietudes frente al servicio, hojas de vida u ofertas comerciales

Nuestra cadena de suministro (102-9)



GENERACIÓN

Contamos con dos pequeñas centrales hidroeléctricas de generación: Libaré y Belmonte, donde usamos 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 por el cual hacemos el pago respectivo. Igualmente generamos energía a través del Ingenio Risaralda como acuerdo comercial después de ser seleccionados en una licitación privada en el 2015.



DISTRIBUCIÓN

En nuestros centros de distribución se transforma la energía procedente del Sistema de Transmisión Nacional (STN) y se distribuye a los clientes 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.



COMERCIALIZACIÓN

Mercado Regulado: compuesto por usuarios regulados (Persona natural o jurídica) cuyas compras de electricidad están sujetas a la metodología tarifaria establecida por la CREG. Las tarifas que son aplicadas a los usuarios se publican mensualmente en un periódico de amplia circulación y en esta web, allí detallamos el costo de la prestación del servicio que es aplicado en cada uno de los mercados de comercialización donde la empresa hace presencia. Esta información se encuentra disponible para los últimos doce (12) meses.

Mercado No Regulado: lo conforman usuarios (Persona natural o jurídica) que tienen una demanda máxima superior a un valor en 0.1 MW o a un consumo mensual mínimo de energía en 55 MWh, definidos por la CREG, donde sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor.

Nuestra cadena de suministro parte de satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios que utilizan el servicio, destinando recursos que garanticen el flujo óptimo y con calidad de energía desde los procesos de generación, distribución, comercialización y actividades complementarias del servicio público domiciliario que presta Energía de Pereira.

NOTA: Estas actividades de la cadena de suministro siguen los procedimientos establecidos regulatoriamente para tal fin.



Suscripción a iniciativas externas y afiliación a asociaciones

(102 - 12), (102 - 13)

● ● ● INICIATIVAS EXTERNAS Y AFILIACIÓN A ASOCIACIONES ● ● ●

Durante la vigencia 2020 fortalecimos nuestras alianzas corporativas con el fin de aunar esfuerzos con diferentes instituciones e iniciativas regionales, nacionales e internacionales en busca de articular nuestra estrategia con los lineamientos mundiales del desarrollo sostenible, así como fomentar la participación en los diferentes escenarios del sector, en busca del crecimiento responsable en nuestras zonas de influencia.

Alianzas

- CIAF
- American Bussiness School
- SENA
- Universidad Tecnológica de Pereira
- Secretaría de Educación Municipal
- Fundación Universitaria del Área Andina
- Comfamiliar Risaralda
- Recuperadora "La 35"
- Pilas con el ambiente
- Lito (puntos verdes)
- Asojal Pereira
- Asocomunal Cartago
- Tecnoparque

Afiliación a asociaciones

- ANDI
- ANDESCO
- ASOCODIS
- Noticiero Oficial
- CAMACOL
- CIDET
- COCIER
- Consejo Colombiano de Seguridad
- FENALCO
- ICONTEC

Iniciativas externas

- Pacto Global de las Naciones Unidas Red Colombia
- Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS
- Acuerdo por la sostenibilidad ANDESCO
- Grupo de Investigación Energía de Pereira en Categoría C de Minciencias

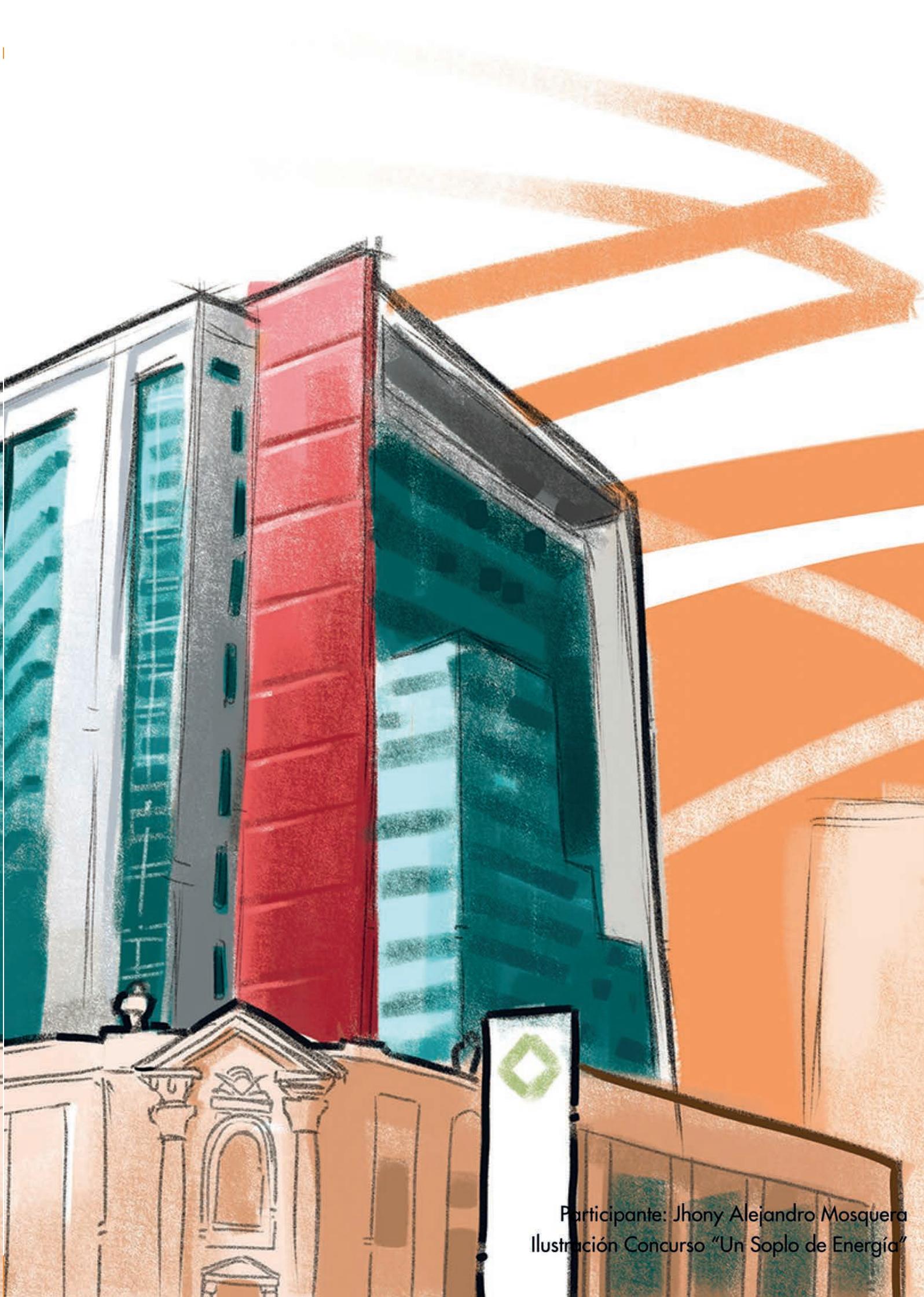
ANDI: Asociación de Industriales de Colombia, **ASOCODIS:** Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía de Eléctrica, **ANDESCO:** Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones, **CAMACOL:** Cámara Colombiana de la Construcción, **CIDET:** Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico de Sector Eléctrico, **COCIER:** Comité Colombiano de la CIER, **FENALCO:** Federación Nacional de Comerciantes, **ICONTEC:** Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **CIAF:** Corporación Instituto de Administración y Finanzas, **SENA:** Servicio Nacional de Aprendizaje.

Tabla 1. Relaciones corporativas e iniciativas



01 PERFIL DE LA EMPRESA





Participante: Jhony Alejandro Mosquera
Ilustración Concurso "Un Soplo de Energía"

NUESTRO INFORME INTEGRADO 2020

(102-46) (102-50) (102-52) (102-53) (102-54) (102-56)

Como en años anteriores hemos preparado con total satisfacción y entrega nuestro tercer (3) informe integrado de gestión vigencia 2020 y séptimo (7) informe de sostenibilidad; documento en el que presentamos a ustedes nuestro desempeño social, ambiental y económico. Resaltando los aspectos más relevantes de la gestión corporativa en la búsqueda de generación de valor para nuestros grupos de interés.

En este orden de ideas, presentamos nuestros resultados dando cuenta de los asuntos materiales que se identificaron en el año 2016 y los cuales se han revisado año tras año con nuestros stakeholders, dando cumplimiento a nuestro plan estratégico corporativo trazado en un horizonte de tiempo de cinco (5) años, finalizando en el año 2020. Destacamos los principales logros de la vigencia, el cumplimiento de los objetivos propuestos, las oportunidades de mejora gestionadas y la prospectiva para las próximas vigencias.

Hemos elaborado este reporte de conformidad con la opción “Esencial” de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y las directrices del Marco de Reporte Integrado del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC, por sus siglas en inglés). Así mismo, evidenciamos nuestra contribución en nuestra zona de influencia y en general en el país, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales hemos ido priorizando para enfocar nuestra gestión al cumplimiento de los diez (10) principios establecidos por el Pacto Mundial (Global Compact) de la organización de las Naciones Unidas (ONU) que han sido incluidos en el ADN de nuestra Compañía a través de los principios, valores y la cultura organizacional.

La información que reposa en este informe corresponde al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020. La periodicidad de este reporte es anual y su última versión fue la correspondiente al año 2019.

Este informe integrado de gestión ha sido estructurado y revisado por el grupo de profesionales pertenecientes a la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico, el área de Comunicaciones y los líderes a cargo de la gestión de cada uno de los temas materiales para la Compañía y sus grupos de interés, y finalmente aprobado por la Alta Dirección, en cabeza de la Gerencia General.

En caso de cualquier inquietud, comentario o sugerencia a nuestro informe por favor contáctenos a través de nuestros canales de comunicación.



GOBIERNO CORPORATIVO (102-18)

Presentación de los miembros de Junta Directiva y Equipo Directivo 2020

1.1. Presentación de los miembros de Junta Directiva y Equipo Directivo 2020

Conformación Junta Directiva 2020

PRINCIPAL	SUPLENTE
SERGIO MAURICIO VEGA LEMUS	DORA PATRICIA OSPINA PARRA
CARLOS ALBERTO MAYA LÓPEZ	JORGE IVÁN RAMÍREZ CADAVID
DIEGO RODRÍGUEZ PIEDRAHITA	GABRIEL GÓMEZ GUTIÉRREZ
LUIS ALBERTO RÍOS VELILLA	HEYDY TATIANA CALDERÓN PRADO
JAIME ARISTIZABAL ARANGO	JENNY DEL PILAR HINCAPIÉ GUTIÉRREZ

Tabla 2. Junta Directiva 2020

Conformación Equipo Directivo de Primer Nivel 2020

NOMBRE	GERENCIA
YULIETH PORRAS OSORIO	GERENTE GENERAL
LISSET AGUDELO CASTAÑO	GERENTE JURÍDICA
JUAN GUILLERMO GUTIÉRREZ CALVO	GERENTE TÉCNICO
NILTON CÉSAR TANGARIFE RAMÍREZ	GERENTE DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL ESTRATÉGICO
FELIPE MUÑOZ ÁNGEL	GERENTE COMERCIAL
JOHN WILSON VELÁSQUEZ BOHORQUEZ	GERENTE SOLUCIONES ENERGÉTICAS
JOHN FREDY RAMÍREZ SALCEDO	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Tabla 3. Equipo Directivo de Primer Nivel 2020

1.2. Composición accionaria (102-10)

COMPOSICIÓN ACCIONARIA						
Accionistas	Tipo de Capital	Número de Identificación Tributaria	Tipo de Acción	Número de Acciones	Total Valor Nominal en Pesos	% Participación en Valor Nominal de las Acciones
SOCIO PÚBLICO						
MUNICIPIO DE PEREIRA	Público	891.480.030-2	Ordinaria	3.470.523.250	34.705.232.500	37,7883%
MUNICIPIO DE PEREIRA	Público	891.480.030-3	Preferenciales	1.151.540.361	11.515.403.610	12,5384%
INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA	Público	816.000.558-8	Ordinaria	30.915.481	309.154.810	0,34%
AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA	Público	891.480.014-4	Ordinaria	30.916.654	309.166.540	0,34%
TOTAL CAPITAL PÚBLICO				4.683.895.746	46.838.957.460	51,00%
SOCIO PRIVADO						
ENERTOLIMA INVERSIONES S.A E.S.P ENISA S.A E.S.P	Privado	900.230.314-9	Ordinaria	4.500.179.639	45.001.796.390	49,00%
LATIN AMERICAN CAPITAL CORP S.A E.S.P	Privado	809.011.444-9	Ordinaria	33.921	339.210	0,0003693%
TOTAL CAPITAL PRIVADO				4.500.213.560	45.002.135.600	49,00%
TOTAL CAPITAL ACCIONARIO				9.184.109.306	91.841.093.060	100,00%

*Las acciones del Municipio de Pereira, están representadas de la siguiente manera: 3.470.523.250 acciones Ordinarias (37,7883%) y 1.151.540.361,00 Preferenciales (12,53840%)

Tabla 4. Composición accionaria



GRUPOS DE INTERÉS (102-40) (102-42) (102-43) (102-44)



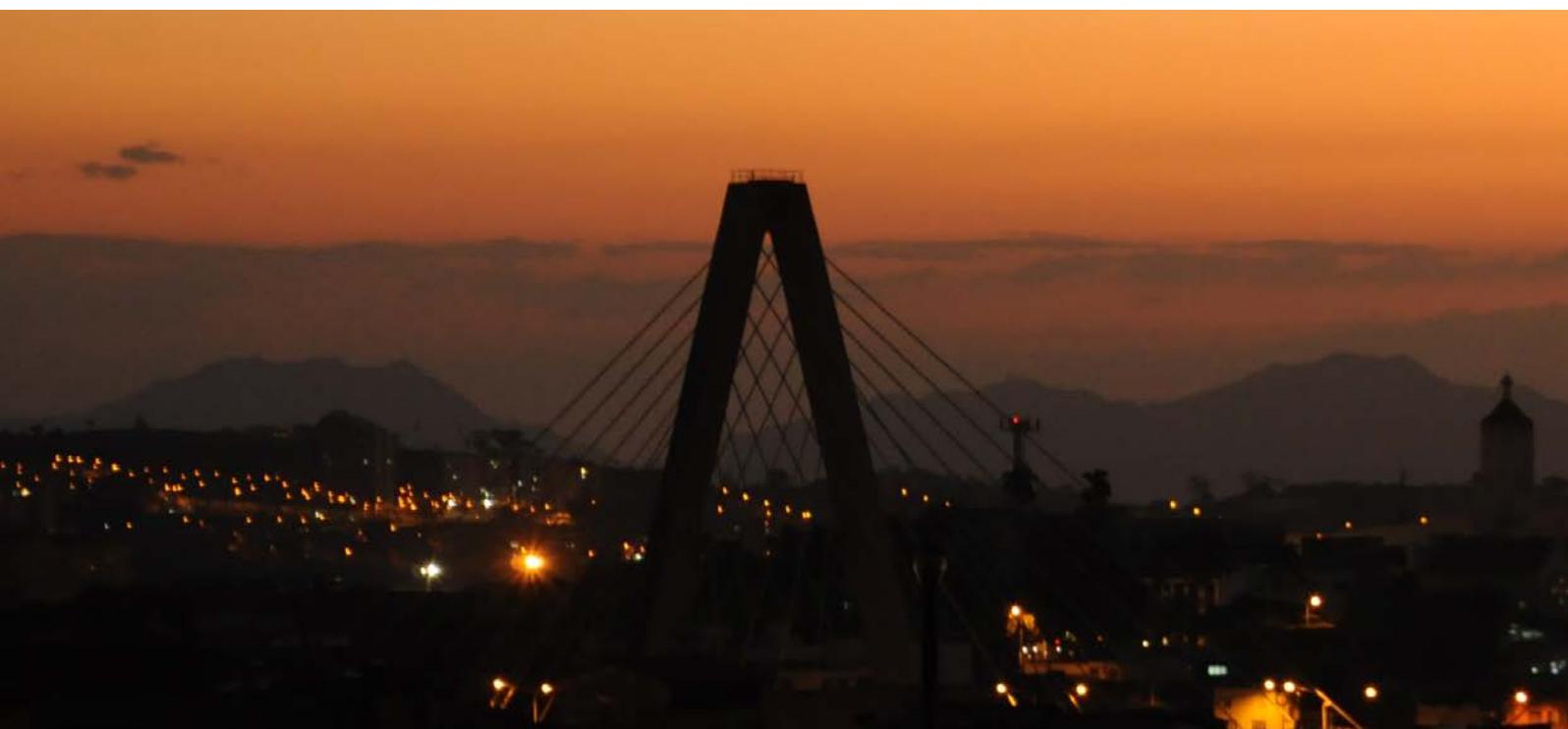
¿CÓMO ENERGÍA DE PEREIRA GENERA VALOR COMPARTIDO CON ESTE GRUPO DE INTERÉS?

SOCIOS	COMUNIDAD	PROVEEDORES	USUARIOS	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	ENTES REGULATORIOS Y DE CONTROL	COLABORADORES
<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Opciones para el pago de la factura. - Opciones de Empleo. - Disfrute de recursos naturales no afectados por la operación de la compañía. - Opciones de educación. - Vinculación de este grupo de interés en los proyectos de I+D+I de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buenas prácticas laborales (pagos oportunos, claridad en las cláusulas de contratación, trámites ágiles y cortos) etc. - Procesos de formación y capacitación en atención al usuario. - Calificaciones pertinentes y contundentes. - Satisfacción en el relacionamiento comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Información y capacitación constante en temas relacionados con la prestación del servicio eléctrico. - Calidad del Servicio - Mecanismos que proyecten el sentido de pertenencia por la compañía y el servicio prestado. - Prácticas de eficiencia energética. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización continua de las noticias más relevantes de la compañía. - Facilidad de acceso a la información que la ciudad necesita conocer respecto a la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad de la información brindada por la compañía. - Transparencia de la información. - Facilidad de acceso a la información. - Información veraz y oportuna. - Entes informados por iniciativa de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estándares de felicidad, salud, capacitación, remuneración salarial en una escala competitiva. - Procesos de selección transparentes y con facilidades de acceso. - Buenas prácticas laborales (reconocimiento de derechos y deberes). - Igualdad de oportunidades, sin distinción de sexo. - Enfoque en la I+D+I del sector.

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE ASOCIADOS

<ul style="list-style-type: none"> - 8: Trabajo decente y crecimiento económico. - 16: Paz, Justicia e Instituciones sólidas. 	<ul style="list-style-type: none"> - 3: Salud y Bienestar. - 4: Educación de Calidad. - 5: Igualdad de género. - 7: Energía Asequible y no contaminante. - 8: Trabajo decente y crecimiento económico. - 9: Industria, Innovación e Infraestructura. - 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles. - 12: Producción y consumo responsable. - 15: Vida de Ecosistemas Terrestres. 	<ul style="list-style-type: none"> - 4: Educación de Calidad. - 5: Igualdad de género. - 10: Reducción de las Desigualdades. - 12: Producción y consumo responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> - 4: Educación de Calidad. - 7: Energía Asequible y no contaminante. - 9: Industria, Innovación e Infraestructura. - 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles. - 12: Producción y consumo responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> - 12: Producción y consumo responsable. - 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. 	<ul style="list-style-type: none"> - 12: Producción y consumo responsable. - 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. - 17: Alianzas para lograr los objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> - 3: Salud y Bienestar. - 4: Educación de Calidad. - 5: Igualdad de género. - 7: Energía Asequible y no contaminante. - 8: Trabajo decente y crecimiento económico. - 9: Industria, Innovación e Infraestructura. - 10: Reducción de las desigualdades. - 12: Producción y consumo responsable. - 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.
---	---	--	--	---	---	--

Tabla 5. Participación de los grupos de interés.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



MATERIALIDAD ENERGÍA DE PEREIRA (102-46) (102-47) (103-1)

Realizamos la identificación de los asuntos materiales en el año 2016, articulado con el inicio del plan estratégico 2016-2020; este ejercicio tuvo como propósito identificar los temas que para nuestra compañía y nuestros grupos de interés contribuyeran a la generación de valor en el corto, mediano y largo plazo.

Cada vigencia realizamos una revisión minuciosa de cada uno de los asuntos que se han identificado, analizando las variaciones que estos han podido tener en el transcurso de la gestión organizacional.

Para la última vigencia 2020 se mantuvo este análisis ya que se consideraron las opiniones, las prioridades más relevantes y las tendencias emergentes del sector eléctrico que impactaron nuestros stakeholders desde la gestión que realizamos.

En este sentido, presentamos los quince (15) asuntos materiales que dentro del marco de sostenibilidad de nuestra organización se identifican relevantes.



Tabla 6. Asuntos Materiales



1.3. Aspectos económicos (201-1)

Producto Interno Bruto

El crecimiento de la economía colombiana en el año 2020 sufrió una fuerte contracción a causa de las medidas de aislamiento adoptadas para contener el avance del COVID – 19, esto ocasionó un freno a la economía tanto global como nacional. Los principales efectos de la pandemia en el ámbito económico fueron: choques de oferta y de demanda, reducción de los ingresos de las empresas y los hogares, aumento del desempleo, baja en la dinámica de ciertos sectores como minería, comercio, transporte, hoteles y entretenimiento; contracción en las exportaciones e importaciones, devaluación del peso, desaceleración de la inflación y disminución de la tasa de política monetaria.

Estos impactos se reflejaron en una significativa desaceleración de la producción nacional donde el PIB cayó -15,7% en el segundo trimestre del año, respecto al mismo periodo del 2019, configurándose como el peor trimestre, en términos de crecimiento, en la historia del país.

Para el tercer trimestre del año, el Producto Interno Bruto decreció 9%, frente al tercer trimestre del 2019, las actividades económicas que más contribuyeron a la dinámica del valor agregado fueron: comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida decrece 20,1% y contribuye -3,9 puntos porcentuales a la variación anual; construcción decrece 26,2% y contribuye -1,8 puntos porcentuales a la variación anual; explotación de minas y canteras decrece 19,1% y contribuye -1,2 puntos porcentuales a la variación anual.

En la otra orilla, tres actividades de la producción reflejaron crecimiento positivo de julio a septiembre: agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca y actividades financieras y de seguros que crecieron 1,5% y actividades inmobiliarias en 1,8%.

Pese a que el comportamiento continúa en terreno negativo, el PIB mostró una expansión de 8,7% con respecto a lo observado entre abril y junio, dando signos de reactivación hasta septiembre, el crecimiento económico registró una contracción de 8,1%, según cifras del DANE.

Producto Interno Bruto - Tasa de crecimiento anual

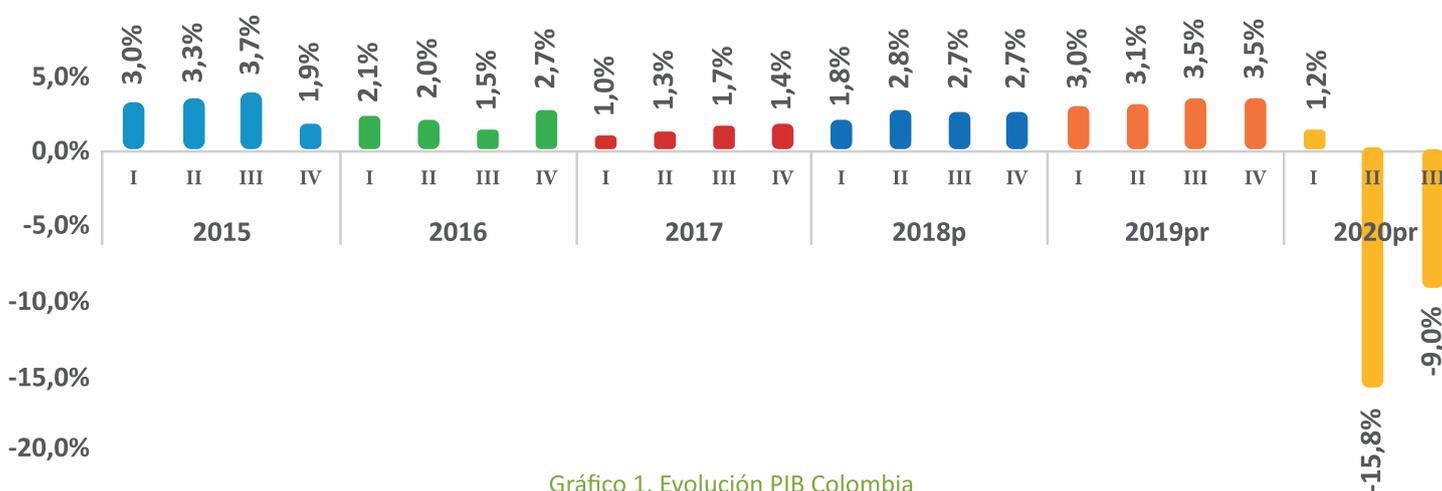


Gráfico 1. Evolución PIB Colombia

Inflación

En cuanto a la inflación para el año 2020, se evidenció una disminución progresiva en el índice de precios al consumidor que arrancó el año en 3,62% y a partir del mes de abril (con una variación anual de 3,51%) comenzó su desaceleración y cayó hasta 1,61% a diciembre, con respecto al mismo periodo del año 2019, con excepción de los meses de septiembre y diciembre donde registró incremento mensual de 0,32% y 0,38%, respectivamente.

IPC Variación anual

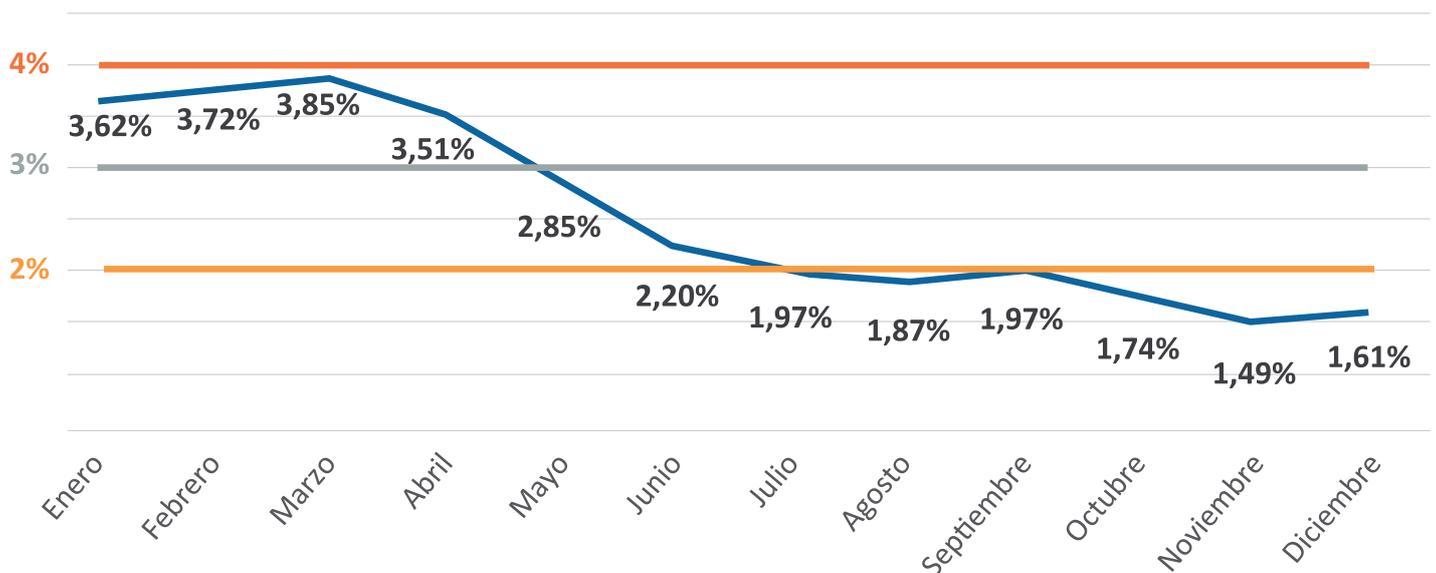


Gráfico 2. Evolución IPC Colombia¹

Las bajas presiones inflacionarias a causa de la debilidad, tanto en la demanda, como en la oferta causada por la pandemia del coronavirus, mantuvieron la inflación por debajo del rango-meta del Banco de la República (entre 2% y 4%), a partir del mes de julio y hasta el cierre de año.

La baja inflación provocó que el Banco de la República rebajara la tasa de interés de intervención en 250 puntos básicos de forma gradual en lo corrido del año, de 4,25% a un mínimo histórico de 1,75%, con el fin de dar impulso a la economía al disminuir el costo del endeudamiento y posibilitar un mayor consumo.

El comportamiento del IPC total en el año 2020 se explicó principalmente por la variación anual de las divisiones: alimentos y bebidas no alcohólicas con una variación de 4,80%; alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles con 1,81%; restaurantes y hoteles con 3,43%, las cuales tuvieron una contribución de 0,74%, 0,6% y 0,32% respectivamente sobre la inflación total. Las menores contribuciones se presentaron en las divisiones prendas de vestir y calzado con -0,15% y educación con -0,32% con variaciones anuales de -3,94% y -7,02%, respectivamente.

¹ Fuente: Construcción propia. Datos del DANE



De acuerdo con cifras del DANE, en el último año, además de las anteriores, las siguientes divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (1,61%): salud (4,96%), bebidas alcohólicas y tabaco (2,61%), bienes y servicios diversos (2,52%); por su parte, transporte (1,35%), recreación y cultura (0,68%), Información y comunicación (-0,10%), muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (-0,96%), se ubicaron por debajo del promedio nacional.

La contribución negativa de la actividad prendas de vestir y calzado, responden al efecto de los descuentos en artículos de vestuario y en especial en los tres días sin IVA decretados por el Gobierno Nacional.

En cuanto a educación, se presentó disminución en las tarifas de las matrículas de educación superior (técnica, tecnológica y pregrado), jalonando el índice de precios a la baja.

Por su parte, alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, explican su variación y contribución positivas debido a la normalización de los cánones de arrendamiento, la finalización de los alivios dispuestos por el Gobierno Nacional para el pago de los servicios públicos, además del incremento en el consumo de los hogares.

Respecto a restaurantes y hoteles su comportamiento responde a la reapertura de establecimientos comerciales y de alojamiento en diferentes municipios del país.



Fotógrafo: Nicolás Restrepo

Tasa Representativa del Mercado

Indiscutiblemente, el año 2020 estuvo determinado por la pandemia generada por el COVID – 19, y los impactos y efectos que produjo a nivel global influyeron en la economía nacional, como la devaluación del peso frente al dólar que fue de 4,74%, arrancando el año en \$ 3.277,14 y cerrando en \$ 3.432,5 pesos por dólar, con un máximo de \$ 4.128,38 el 19 de marzo.

Entre los factores que explican el comportamiento de la tasa de cambio se encuentra la incertidumbre en los mercados debido al avance del coronavirus y las medidas adoptadas a nivel mundial, que provocaron que en el corto plazo los flujos de capitales se refugien en activos que brinden cobertura y aseguren utilidades, lo que fortalece la divisa estadounidense y desvaloriza las monedas de las economías emergentes.

En el mes de abril el petróleo WTI sufrió una caída histórica alcanzando un precio por barril de -37,63 dólares, como resultado de la reducción en la demanda y la dificultad para almacenar el exceso de producción.

Sin embargo, a finales del año y especialmente luego de las elecciones presidenciales en Estados Unidos (3 de noviembre), el dólar cayó -11,04%, como muestra del retorno a la estabilidad del mercado, alejándose de la incertidumbre generada por los cambios políticos en dicho país. Otro factor que generó la caída en el precio del dólar a finales de 2020 fue el avance y aprobación de las vacunas contra el COVID-19.



Eje Cafetero

Durante el primer semestre del 2020, la actividad económica en el Eje Cafetero presentó crecimiento en la industria de los alimentos; en el sector agrícola se destacó la cosecha cafetera y el abastecimiento de productos alimenticios a diversas partes del país; y en el sistema financiero, se presentó el ascenso de las remesas, beneficiadas por una alta tasa de cambio.

No obstante, frente al mismo periodo, se presentó descenso en la dinámica productiva de la construcción, la producción minera, el comercio y su volumen de ventas, el transporte lo que incluyó cierre de aeropuertos y terminales y baja actividad hotelera. Esto afectó el consumo de energía regulada y no regulada, así como el comercio exterior de materias primas y bienes de capital, por cuenta de las medidas de confinamiento para hacer frente a la propagación del COVID – 19, generando aumento del desempleo a niveles históricos en Armenia, Pereira y Manizales.

De acuerdo con el Boletín Económico Regional del Banco de la República, para el tercer trimestre del año mejoró el panorama económico de la región con un aumento en la actividad industrial, el transporte de carga y se mantuvo el comportamiento del sector agrícola, de alimentos y el sistema financiero, debido a la apertura progresiva de diversos sectores y el desmonte gradual de ciertas medidas restrictivas ante la pandemia.

Las cifras que arroja la Gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE, respecto al mercado laboral de la región son desalentadoras: la capital del Eje Cafetero con la tasa más alta de desempleo en el 2020 fue Armenia con 22,7%, seguida por Manizales con 20,0% y Pereira con 17,2%, dado que la caída de la

demanda laboral fue mayor frente a la oferta laboral. Cabe mencionar que el aumento del desempleo se vivió también en el resto del país que para el año 2020 alcanzó el 15,9% cifra superior al 10,5% registrado en el 2019.

La inflación anual en Pereira fue de 2,17% ubicándose por encima del promedio nacional (1,61%) ocupando el puesto 8 de 24, entre las ciudades con mayor variación en los precios, con respecto al mismo periodo del 2019.

Como datos atípicos, en el mes de abril, la capital de Risaralda registró una inflación mensual negativa de -3,55%, debido al subsidio en el pago de los servicios públicos a los estratos 1, 2 y 3 por decisión de la Administración Municipal. En contraste, en el mes de julio, la ciudad tuvo una variación mensual de la inflación de 4,23%, explicada por la finalización de las medidas de gratuidad en los servicios públicos.

Si bien es cierto que la pandemia deja grandes retos, Risaralda cuenta con condiciones diferenciales que permitirán impulsar la reactivación económica para el año 2021, como su ubicación estratégica en el centro de las tres economías más grandes del país con mayor posibilidad de acceder a más consumidores, inversiones en infraestructura vial que mejoran la conectividad del departamento, así como la puesta en marcha de la nueva terminal aérea y la Plataforma Logística del Eje Cafetero en el municipio de La Virginia, que dará respuesta a las necesidades logísticas y de negocios internacionales.



Sector energético



En cuanto al sector energético y el mercado eléctrico del país, el año 2020 estuvo marcado por la disminución de la demanda de energía como el mayor impacto del COVID frente al sector, en especial al inicio de la pandemia.

A diciembre de 2020 la demanda de energía del Sistema Interconectado Nacional sufrió una reducción de -2,26%, frente al 2019, alcanzando los 70.422 GWh, frente a 71.925 GWh del año anterior. Esta disminución se presentó principalmente por cuenta de los usuarios industriales y comerciales no regulados, mientras los usuarios residenciales jalonaron el consumo al alza. La mayor reducción de la demanda en el año 2020 se presentó en el segundo trimestre del año con una caída de -7,87%.

Si se revisa la demanda de energía por regiones, de enero a diciembre la región con la mayor reducción de la demanda fue el Centro con una baja de -3,49%; respecto a la región CQR que se compone por los operadores de red de los departamentos de Risaralda, Caldas, Quindío y Cartago, la demanda se redujo en -1,80%.

Las empresas del sector y en especial las empresas donde su actividad principal es distribución vieron golpeadas sus finanzas debido a la caída de la demanda, pero en especial por la disminución en el recaudo como consecuencia de los planes de alivio y las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional respecto al congelamiento y diferimiento de los pagos de los servicios públicos durante la cuarentena. Esto afectó la caja de las empresas pues además de garantizar el servicio, no se realizó suspensión a clientes residenciales que presentaran mora en su factura y se realizaron reconexiones sin costo a usuarios del servicio de energía de los estratos 1, 2 y 3 que se encontraban suspendidos por no pago al momento de la emergencia sanitaria.

Para concluir, se considera que uno de los principales retos que el sector eléctrico deberá afrontar pospandemia, es el acercamiento con el usuario final brindándole la posibilidad de conocer su consumo y los mecanismos para su gestión y optimización, apuntándole a la eficiencia energética y a la transformación digital.

1.4 Aspectos Regulatorios

La pandemia conllevó a que el Gobierno Nacional, ministerios, entidades centralizadas y descentralizadas tomaran medidas de política pública con objetivos de conservar el orden público; mitigar impactos negativos a la economía; garantizar la protección a la vida, la integridad física y la salud de los habitantes en todo el territorio nacional, impactando así la normalidad de toda la sociedad y la operación de las empresas en todos los sectores de la economía.

Ahora bien, pese a todo este panorama mundial, nuestra operación continuó y los aspectos regulatorios se mantuvieron. Ejemplo de esto, es que en marzo la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), mediante la Resolución 026-20, resolvió recurso de reposición interpuesto por Energía de Pereira contra la Resolución 178 de 2019 “por la cual se aprueban las variables necesarias para calcular los ingresos y cargos asociados con la actividad de distribución de energía eléctrica para el mercado de comercialización atendido por la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.”, así las cosas, en la Empresa empezamos a aplicar el esquema establecido en la Resolución CREG 015 de 2018 y dejamos atrás la metodología definida hace 10 años a través de la Resolución CREG 097 de 2008.

Así mismo, la aprobación de ingresos y cargos por la actividad de distribución para Energía de Pereira implicó, que empezáramos a reportar al Sistema Único de Información (SUI) los nuevos formatos y formularios definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en la Resolución 20192200020155 (complementada y modificada por las Resoluciones 20192000034975 y 20192200059905).

Adicionalmente, en el mes de abril de 2020 iniciamos operación en el mercado de Cartago, y dos meses después, la CREG mediante la Resolución 123 de 2020, resolvió el recurso de reposición que Energía de Pereira interpuso contra la Resolución 019 de 2020 “Por la cual se aprueban las variables necesarias para calcular los ingresos y cargos asociados a la actividad de distribución de energía eléctrica para el mercado de comercialización atendido por Empresas Municipales de Cartago E.S.P”.

Finalmente, durante el 2020 se adelantaron estudios y discusión sobre el despliegue de Infraestructura de Medición Avanzada (AMI), tasa de descuento aplicable a la metodología de remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica, implementación de Soluciones Individuales de Sistemas Solares Fotovoltaicos en Zonas no Interconectadas (ZNI), entre otros temas de interés para el sector y que se espera sea profundizado y desarrollado en el 2021.



Normatividad alrededor del SARS-CoV2



A raíz de la pandemia del Covid-19, en el país se declaró estado de emergencia sanitaria mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social (prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020); se ordenó aislamiento preventivo obligatorio mediante el Decreto Presidencial 457 del 22 de marzo de 2020 (prorrogado por los Decretos 531, 593, 636, 749, 990 y 1076), posteriormente, se ordenó aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable, mediante Decreto Presidencial 1168 del 25 de agosto de 2020 (prorrogado por los Decretos 1297 y 1408 de 2020), también, mediante el Decreto 417-20 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por el término de 30 días y se anunciaron medidas que adoptaría el Gobierno Nacional mediante Decretos Legislativos. Dichas medidas fueron:

- Garantizar la prestación continua y efectiva de los servicios públicos. Se supone posibilidad de flexibilizar criterios de calidad, continuidad y eficiencia de los servicios, establecer el orden de atención prioritaria, flexibilizar el régimen laboral en cuanto a los requisitos de los trabajadores a contratar.
- Suspensión de términos legales para flexibilizar la obligación de atención personalizada al usuario.
- Creación del fondo de mitigación de emergencias. (Decreto 444-20 del Ministerio de Hacienda).
- Creación de patrimonio autónomo o fondo cuenta especial para invertir y financiar proyectos para superar la pandemia. (Decreto 468-20 del Ministerio de Hacienda).

- Activación del Fondo de Ahorro y Estabilización del Sistema y el Fondo de Pensiones Territoriales.

- Autorización al Gobierno Nacional para realizar entrega de transferencias monetarias a los beneficiarios de programas sociales.

- Autorización para realizar las operaciones presupuestales necesarias para adoptar las medidas.

El Ministerio de Minas y Energía (MME), mediante el Decreto 798-20, adoptó medidas para el sector minero-energético en el marco del Estado de Emergencia. Así mismo, el Ministerio de Salud y Protección Social determinó el protocolo general de bioseguridad mediante la Resolución 066 de 2020, y protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de la enfermedad COVID-19 en el sector de Minas y Energía mediante Resolución 797 de 2020. Por otro lado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), mediante la Circular 084 de 2020 estableció medidas temporales para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, de dichas medidas se destacan:

- **Cancelar los eventos presenciales.**
- **Adoptar trabajo en casa.**
- **Evitar concentración de personas reorganizando grupos y turnos.**
- **Preferencia por video llamadas y conferencias telefónicas.**
- **Instruir al personal y filiales en mantener mínimo un metro de distancia y evitar saludos con contacto.**

- **Reforzar sistemas de información.**

- **Promover desinfección de espacios de trabajo.**

- **Suministrar elementos de protección, instalar dispensadores de desinfectantes y promover lavado frecuente de manos.**

- **Reforzar acciones informativas sobre comunicaciones oficiales del Gobierno Nacional.**

- **Adoptar medidas sanitarias dadas por las autoridades.**

La SSPD también solicitó a las empresas vigiladas, reportar información financiera (flujo de caja) y comercial (recaudo, reconexiones, energía en mora, entre otros) mediante la Resolución 20201000009825 modificada por las Resoluciones 20201000010215 y 20201000057265, lo anterior, con el objetivo de dar seguimiento financiero y operativo, y así como a las medidas en el marco de la emergencia.

Con el objetivo de amortiguar los efectos negativos que trajo la pandemia, se crearon medidas tales como:

- Pago diferido de las facturas (Resolución CREG 058-20 modificado por la Resolución CREG 064-20 y 152-20 y ampliado por la Resolución CREG 108 de 2020) con las siguientes características:

- Activación automática de pago diferido al no pago de los usuarios de estratos del 1 al 4.
- Aplicó para los periodos de facturación de abril, mayo y junio de 2020
- Información mínima con factura y página web.



- Ofrecer periodo de gracia con opción de aplicar intereses.
 - Aplicar Opción Tarifaria hasta julio de 2020 en caso de que el CU aumentará más del 3% en cualquiera de sus componentes.
 - Dejar la posibilidad de realizar transitoriamente una medición por Consumos Promedios.
- “Comparto mi Energía” (Resolución MME 40130-20), mecanismo que consiste en el recaudo de aportes monetarios voluntarios provenientes de usuarios de estrato 4, 5, 6, comerciales e industriales; para posteriormente, aplicar distribución de los recursos recaudados a los ciclos de facturación y consumos no subsidiados correspondientes a usuarios de estrato 1 y 2.

Cabe mencionar que la normatividad anteriormente expuesta relacionada con reporte de información y adopción de medidas, fue analizada e implementada exitosamente por la Compañía.

Esquema Resolución CREG 015 de 2018

El Liquidador y Administrador de Cuentas LAC (XM) publicó en mayo de 2020, por primera vez, el cargo CPROG (el cual nos remunera el plan de mantenimiento de pérdidas), y publicó también, el cálculo de los cargos por uso del Sistema de Distribución Local (SDL) que opera y administra Energía de Pereira. Lo anterior, con base en la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018. Por su parte, lo correspondiente al SDL de Cartago, el LAC publicó los cargos por primera vez en julio de 2020.

A raíz de la aprobación de cargos, se habilitaron una serie de obligaciones en materia de reporte, cálculos y posibilidades de solicitud de ajustes al plan de inversiones aprobado. En seguida se relaciona un resumen de las acciones que hemos realizado en cumplimiento a la nueva metodología de remuneración de la actividad de distribución:

- Reportamos las variables anuales, especificadas en la Circular CREG 012 de 2020 y conforme a lo dispuesto en el numeral 1.3.4 del Anexo General de la Resolución CREG 015-18.

- Enviamos comunicado a la CREG en el que se ratificó el interés de iniciar la ejecución del plan y se envió copia de publicación del resumen del plan. Adicionalmente, se informó a la SSPD, el LAC y a los comercializadores presentes en el mercado, el inicio de la ejecución del plan de reducción de pérdidas aprobado para el sistema. Lo anterior, de acuerdo con el literal “b” del numeral 7.3.4 de la Resolución CREG 015 de 2018.

- Desde aprobación de cargos, aplicamos el esquema de compensaciones que trata el numeral 5.2.4.3 del Anexo General de la Resolución CREG 015-18, así mismo, se está calculando y aplicando las compensaciones pendientes de los meses transcurridos desde enero de 2019 incluyendo una a una en las facturas emitidas, esto último, conforme a lo establecido en el literal “e” del numeral 5.2.16 de la misma Resolución.

- En trabajo conjunto con diferentes áreas de la Compañía, realizamos validaciones de lo publicado por el LAC sobre información insumo, flujos de energía y de cálculo de cargos por uso del SDL, para identificar errores



y enviar observaciones al LAC, conforme a lo establecido en el literal "f" del numeral 1.3.2 del Anexo General de la Resolución en mención.

- Mensualmente reportamos vía correo electrónico a la SSPD la información asociada a los trabajos de reposición o modernización en subestaciones, tanto de lo realizado en el mes pasado, como lo que se realizaría en el mes siguiente, lo anterior, dentro de los plazos establecidos respectivamente en el literal "n" del numeral 5.2.2 del Anexo General de la Resolución CREG 015-18.

- Conforme a la Circular CREG 024-20 y a lo dispuesto en el numeral 6.5 del Anexo General de la Resolución CREG 015-18, presentamos a la CREG y a la SSPD un informe sobre la ejecución de los planes de inversión, así como las metas de mejora de calidad del servicio y de reducción de pérdidas de energía.

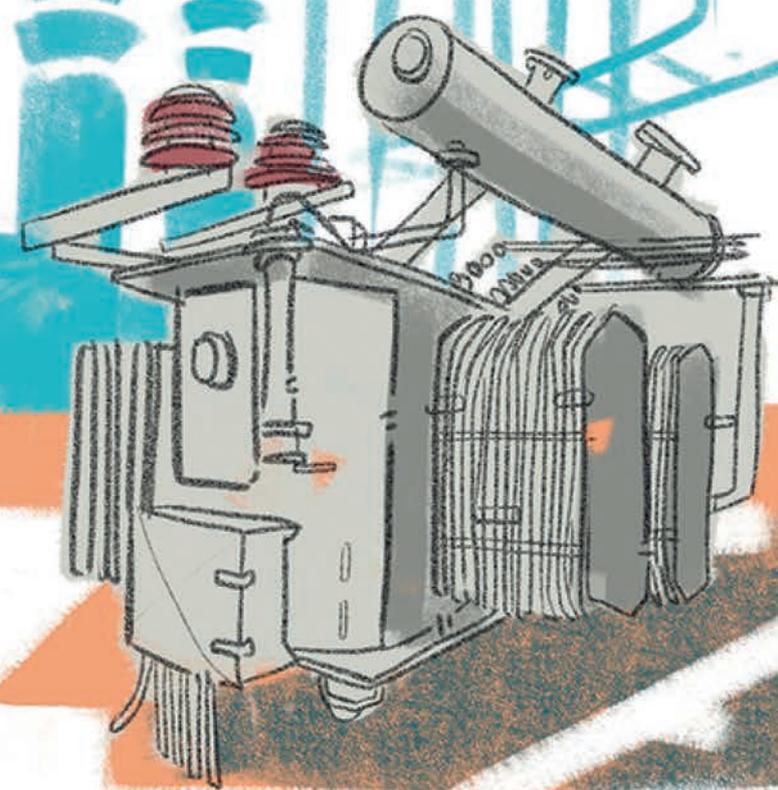
- Conforme a la Circular CREG 024-20 y a lo dispuesto en el numeral 6.7 del Anexo General de la Resolución CREG 015-18, adelantamos estrategia de comunicación, publicamos en la página WEB un informe en lenguaje sencillo con las metas, inversiones e indicadores de ejecución del plan de inversión. Adicionalmente, publicamos en un diario de amplia circulación un resumen con las metas propuestas y el avance en la ejecución de los proyectos de inversión.

- Presentamos a la CREG en el mes de agosto de 2020, solicitud de aprobación de ajuste al plan de inversiones para los años 2021-2025, siguiendo lo dispuesto en el numeral 6.6 del Anexo General de la Resolución CREG 015 de 2018.

- Reportamos por medio del portal que dispone XM, el valor de la variable $OI_{j,1,t-1}$ (Ingresos por la explotación de activos de uso en todos los niveles de tensión en actividades distintas a la distribución de energía eléctrica en el año $t-1$) asociado al año 2020.

- Cabe mencionar que, participamos en espacios con personal de XM para revisar de manera detallada las primeras publicaciones de cargos SDL asociados a la Res. CREG 015-18 de Ecartago. Finalmente, llevamos a cabo reuniones con personal de la SSPD, XM y Ecartago para establecer las acciones a seguir en materia de reportes al SUI.

02 GESTIÓN DEL NEGOCIO





Participante: Jhony Alejandro Mosquera
Ilustración Concurso "Un Sople de Energía"

2.1. Gestión Financiera (201-1)

2.1.1. Resultados financieros

Las siguientes cifras se encuentran bajo las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF y muestran el desempeño de la compañía para los años 2019 y 2020.



Cifras en millones de pesos (\$)

Concepto	AÑO		VARIACIÓN
	2019	2020	2020 - 2019
Ingresos OP	\$281.862	\$330.197	\$48.336
Costos y gastos OP	\$216.445	\$254.101	\$37.656
EBITDA	\$65.416	\$76.096	\$10.680
Deprec. y provisiones	\$8.577	\$11.480	\$2.903
Utilidad Operacional	\$56.839	\$64.616	\$7.778
Ingresos No.OP	\$8.117	\$2.472	-\$5.645
Gastos No. OP	\$829	\$5.243	\$4.415
Utilidad Neta	\$48.534	\$41.546	-\$6.988
Margen EBITDA	23,21%	23,05%	-0,16%
Margen operacional	20,17%	19,57%	-0,60%
Margen neto	17,22%	12,58%	-4,64%

Gráfico 3. Resultados financieros.



- Ingresos operacionales

Nuestros ingresos operacionales presentaron un incremento de \$48.336 millones de pesos en 2020 con respecto al 2019, equivalente a 17%. Lo anterior se dio como resultado de los siguientes acontecimientos que marcaron el año:

i) Los ingresos por consumo de energía incrementaron como resultado de una combinación entre demanda y tarifa. El componente que tuvo la mayor contribución fue la cantidad de energía consumida en el año 2020, que creció 59,53 GWh.

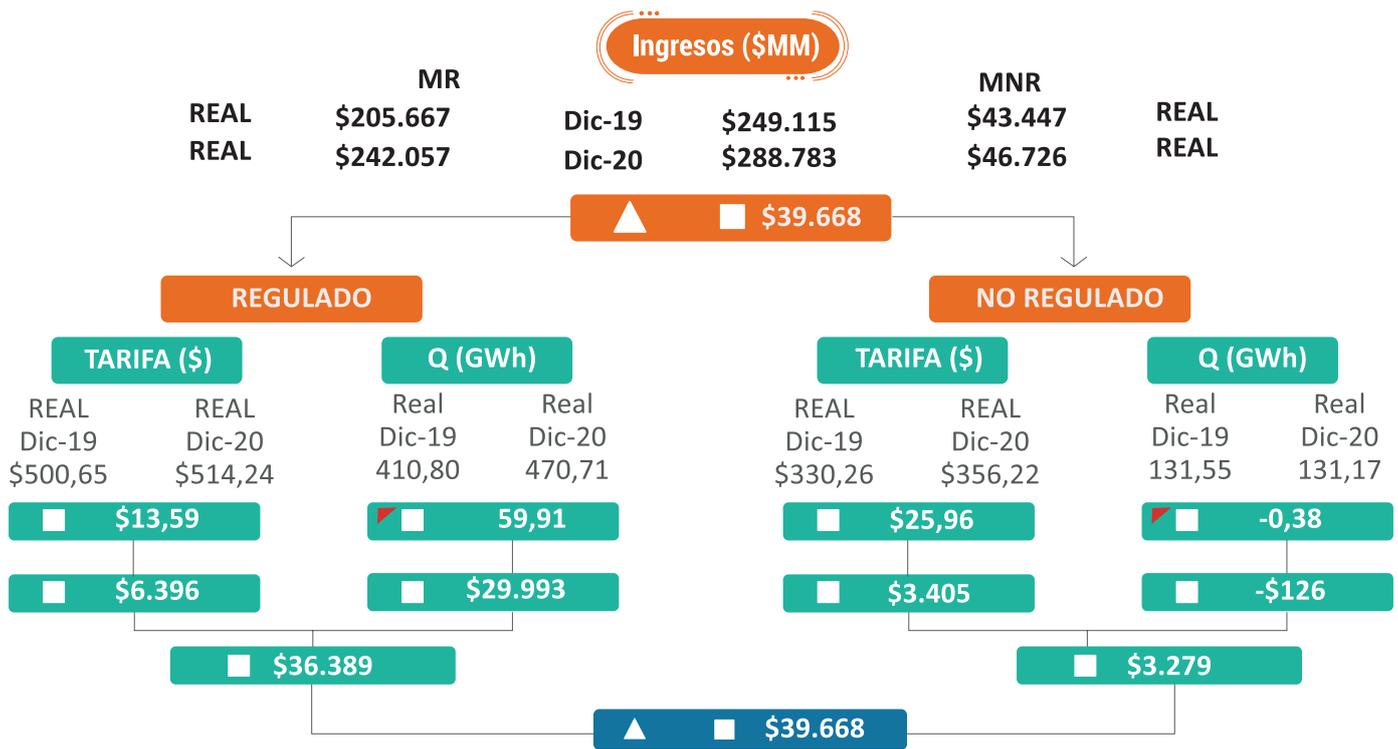
Es de resaltar que, en este último año, iniciamos como operador del servicio de energía eléctrica en el municipio de Cartago, donde atendemos a más de 45 mil usuarios.

Haciendo un análisis por mercado, se tiene que el Mercado Regulado (MR) aumentó el consumo en 59,91 GWh, mientras el Mercado No Regulado (MNR) redujo la demanda en -0,38 GWh.

A pesar de que en las ventas no hubo una diferencia considerable en el Mercado No Regulado (MNR), el aumento en el ingreso por venta de energía radica en el incremento de las componentes D (Distribución) y (PR) Pérdidas de las tarifas de los usuarios, las cuales tuvieron un incremento de 10.11% y 10.33% con respecto al año pasado, esto debido a la aprobación de cargos de acuerdo con la resolución CREG 015 de 2018.

La variación positiva en los ingresos del Mercado Regulado (MR) del 17.69% respecto al año anterior equivalentes a \$36.389 millones de pesos, es explicado principalmente por un aumento en el consumo de energía de 59.91 GWh, generando un mayor ingreso de \$29.993 millones. Seguido a esto se presenta una variación positiva en la tarifa ponderada de \$13.59 pesos, presentando un mayor ingreso por valor de \$6.396 millones de pesos. El mayor ingreso generado durante el año 2020 en contraste con el año 2019 es explicado por la entrada en operación de los negocios de comercialización en el mercado Cartago, que inició a partir del 13 de abril del 2020 a través de la convocatoria EMC002-2019 realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la empresa EMCARTAGO E.S.P. En consecuencia, se presentó un aumento en los usuarios comercializados por Energía de Pereira, adicionando a diciembre del 2020, 46,917 usuarios del mercado Cartago y aportando ingresos del orden de 37.067 millones de pesos equivalente a un consumo de 74.2 GWh.





*Cifras en millones de pesos

Gráfico 4. Comportamiento consumos MR y MNR.

ii) El aumento en los ingresos por ventas en bolsa se debe principalmente a un incremento en los excedentes de energía de la empresa, al pasar de 0.57 GWh-año en el 2019 a 8.43 GWh-año en el año 2020, sin embargo, el precio ponderado de precio en bolsa aumentó entre 2019 y 2020 ubicándose en 125.28 \$/kWh y 207.38 \$/kWh respectivamente.

iii) Respecto a los ingresos de servicios asociados, durante el 2020 debido a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para poder mitigar la propagación de la pandemia del Covid-19 se vio afectado el cumplimiento del cronograma, lo que se reflejó en menores ingresos. No obstante, se logró finalizar con las obras de remodelación de las salidas de la Subestación San Jorge 13,2 kV el cual fue liquidado en su totalidad y se terminó la obra del segundo circuito Tuluní-Castilla a 34,5 kV, que se espera culminar en el primer trimestre del año 2021. En el 2020 también se continuó con la obra del segundo circuito a 34,5 kV Tuluní-Planadas-Rioblanco que continuará durante el 2021.

iv) Desde el mes de junio hasta diciembre, desarrollamos las actividades de administración, operación y mantenimiento del alumbrado público de la ciudad, a diferencia del año 2019 en el que sólo se contó con este contrato por dos meses.



• Costos y gastos operacionales

En el año 2020 los costos y gastos operacionales crecieron 18% con respecto al 2019, que corresponde a \$40.558 millones de pesos.

Los costos de energía presentaron el incremento más representativo en el año 2020, explicado principalmente por:



Gráfico 5. Ingresos operacionales vs Total Costos y Gastos

El incremento por compra de energía en contratos se debe principalmente a una mayor energía respaldada en contratos al pasar de 360 GWh-año en 2019 a 572 GWh-mes en 2020, sin embargo, se presenta una disminución en el precio ponderado de compra entre 2019 y 2020 ubicándose en 225.77 \$/kWh y 217.86 \$/kWh respectivamente.

De igual forma, los costos por cargos del STN (Sistema de Transmisión Nacional) y del STR (Sistema de Transmisión Regional) presentaron un crecimiento con respecto al año anterior, debido al aumento en los ingresos totales que se reconocen en el SIN.

Además, emprendimos nuevos proyectos para expandirnos en el mercado de comercialización de energía eléctrica como es el caso en el Municipio de Cartago, Valle del Cauca, lo que aumentó la demanda real de la empresa al integrar esta nueva operación

Con la operación del servicio de energía eléctrica en Cartago, registramos dos conceptos como remuneración a Ecartago: la contraprestación anual que representa el 2% de los ingresos generados por dicho mercado y la amortización correspondiente al valor de entrada.

Por el contrario, los costos de energía en bolsa presentaron un decremento explicado por la menor exposición en bolsa debido principalmente a la mayor contratación a través de contratos bilaterales y a la disminución de la demanda a causa del COVID 19.

Los costos por restricciones presentaron también una reducción con respecto al 2019 debido a una disminución en la generación de seguridad de plantas térmicas en el país, lo cual tiene un impacto

directo sobre este rubro, así como a la ejecución de una garantía a Hidroituango por incumplimiento de Obligaciones de Energía en Firme, lo cual alivió este concepto los primeros meses del año.

Los costos correspondientes a los proyectos de servicios asociados presentaron una reducción en 2020, dadas las condiciones de pandemia que generaron que se suspendieran las obras por un tiempo prolongado.

Cabe mencionar que, en el 2020, contribuimos positivamente a la economía de la región mediante la vinculación de personal a la Compañía, en un momento crítico a nivel mundial golpeado por la contingencia del COVID 19, donde alcanzamos uno de los indicadores más altos de contratación.

También, en el año 2020 se adjudicó el mercado de energía de Caribe Sol al Consorcio Energético de la Costa donde participamos con Latin American Capital Corporation, proceso que terminó con la constitución de la nueva empresa que ahora lleva el nombre de Aire, en la cual quedamos con una participación accionaria del 25%. Esta nueva compañía tiene a cargo la operación en los departamentos de Atlántico, Magdalena y La Guajira, atendiendo aproximadamente a 1.2 millones de usuarios. De igual manera nos presentamos en consorcio para llevar a cabo el aseguramiento de red en la Costa Caribe, con una participación del 99%.

En el marco del desarrollo sostenible, hemos instalado más de 7 proyectos de energía solar fotovoltaica en Pereira bajo modalidad de PPA: en el Aeropuerto Internacional Matecaña, Victoria Centro Comercial, Centro Comercial Alcides Arévalo, Viva Cerritos, Bioparque Ukumarí, Liceo Pino Verde y la Universidad Tecnológica de Pereira; lo que representa una disminución de 671 toneladas de CO₂ cada año en la ciudad.

Así mismo, llevamos a cabo la instalación de la granja solar sobre montaña más grande de Colombia, que cuenta con más de 16 mil paneles solares, con la que se dejarán de emitir al ambiente alrededor de 3.816 toneladas de CO₂ en el primer año, su entrega se realizará en el 2021.



• EBITDA

En el marco de lo propuesto en nuestro plan estratégico, hemos logrado alcanzar nuestros objetivos a través del control y seguimiento a indicadores estratégicos, permitiendo de esta manera gestionar eficientemente los recursos para conseguir mejores resultados.



*Cifras en millones de pesos

Gráfico 6. Evolución EBITDA.

En el 2020 se registró un EBITDA de \$76.096 millones de pesos, que representa un incremento de \$10.680 millones con respecto al 2019, equivalente al 16,33%.

A pesar de la contingencia que atravesó el mundo a causa de la pandemia por el COVID 19, en la Empresa nos reinventamos y renovamos para seguir prestando el servicio de energía eléctrica con calidad, por el que nos hemos caracterizado, mostrando una tendencia creciente en nuestros resultados.

Se evidencia entonces que el EBITDA ha presentado un incremento a lo largo de los años, excepto en el año 2016, donde se presentó una atipicidad por el acontecimiento del fenómeno del niño y de conformidad a lo establecido en las Resoluciones CREG 171 de 2015, 197 de 2015 y 026 de 2016, por lo que dicho año no sería comparable en el histórico.

Lo anterior refleja que nuestra operación se ha gestionado eficientemente, los ingresos han incrementado por la ampliación del mercado, y los costos y gastos continúan siendo monitoreados y controlados, de acuerdo con las buenas prácticas establecidas por la Compañía.

• Utilidad Neta

El último año, fue un periodo de muchos retos y nuevos proyectos, en el que logramos una utilidad neta de \$41.546 millones de pesos. Sin embargo, respecto al 2019 se ve una reducción de este margen del 4,64%, dado que durante ese año se presentaron mayores ingresos no operacionales principalmente por el ajuste a la provisión del impuesto de renta, y a los mayores intereses financieros por la mayor concentración de recursos en las cuentas y una mayor tasa.

Por otra parte, la utilidad neta se vio impactada por el ajuste al gasto por impuesto diferido, que refleja la disminución de las diferencias contables y fiscales de las bases de medición de los activos y pasivos de la empresa, y que fue recalculada y ajustada con la tasa de impuesto de renta estimada que se aplicará en periodos posteriores de acuerdo con la normatividad vigente.

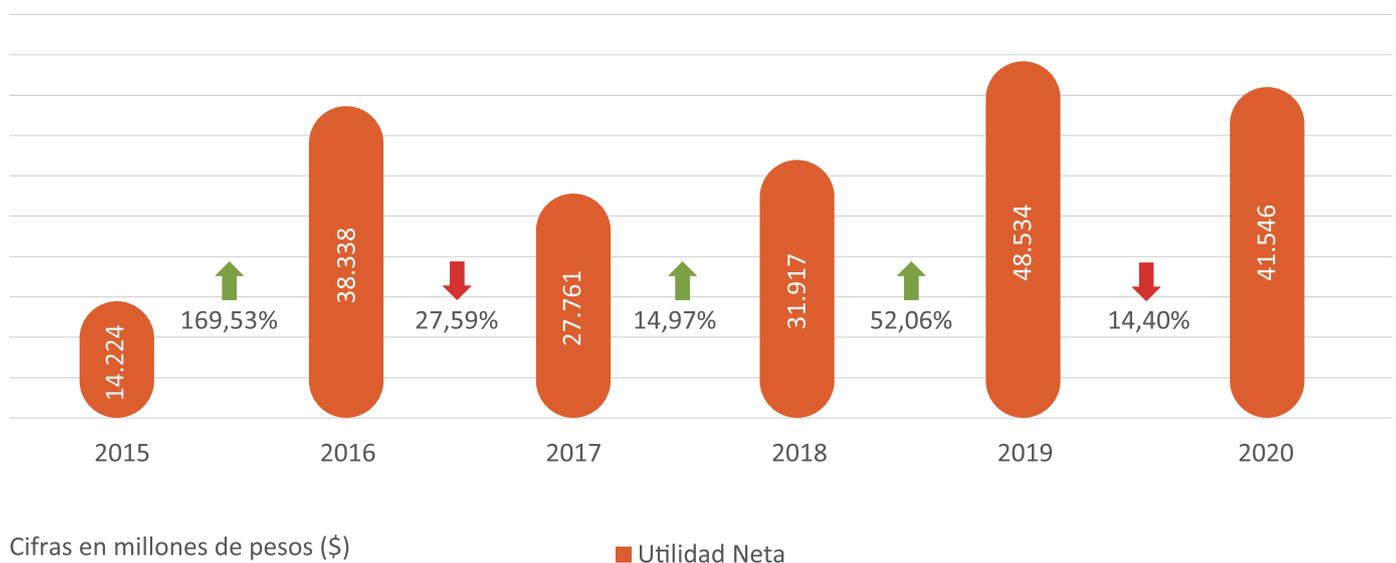
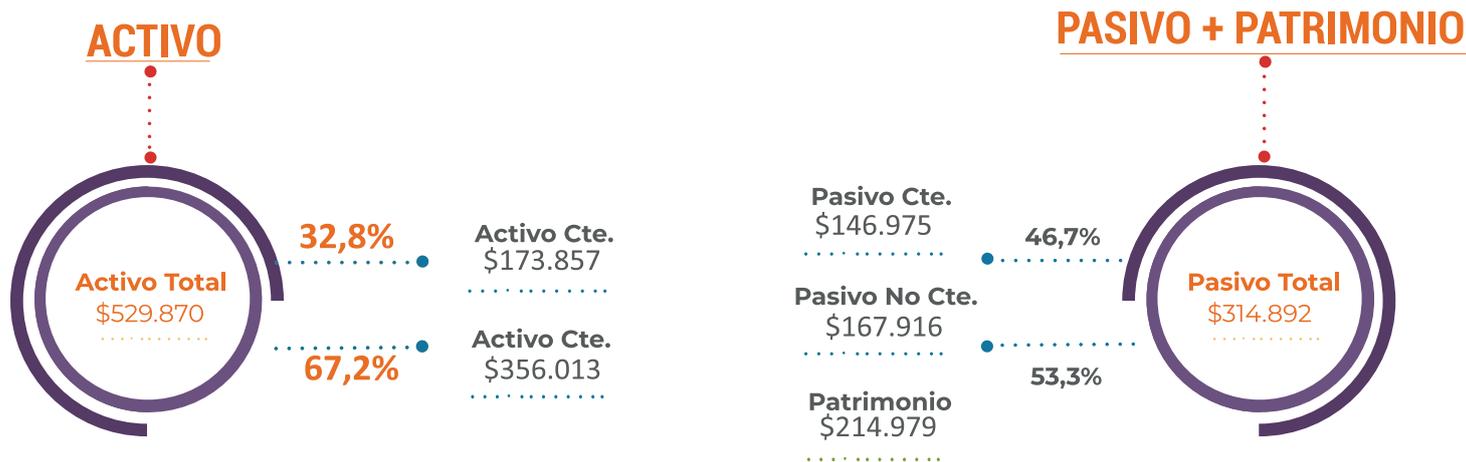


Gráfico 7. Evolución Utilidad Neta

Es importante precisar que un porcentaje de las inversiones necesarias para incursionar en el mercado de Cartago, así como en la empresa Aire y la instalación de la granja solar, se realizaron mediante apalancamiento financiero, lo que incrementó los gastos no operacionales en intereses por obligaciones financieras. Los beneficios totales de estas inversiones no se vieron reflejados en el 2020, sino que se verán en los resultados de los próximos años.

• Indicadores Financieros

Nuestra estructura financiera, muestra que seguimos siendo una Empresa sólida, nos encontramos dentro de los estándares adecuados para generar liquidez mediante el desarrollo de nuestra operación, además contamos con un nivel de endeudamiento apropiado de acuerdo con las inversiones y nuevos proyectos en los que incursionamos.



Cifras en millones de pesos (\$)



Gráfico 8. Estructura Financiera

Indicadores Financieros

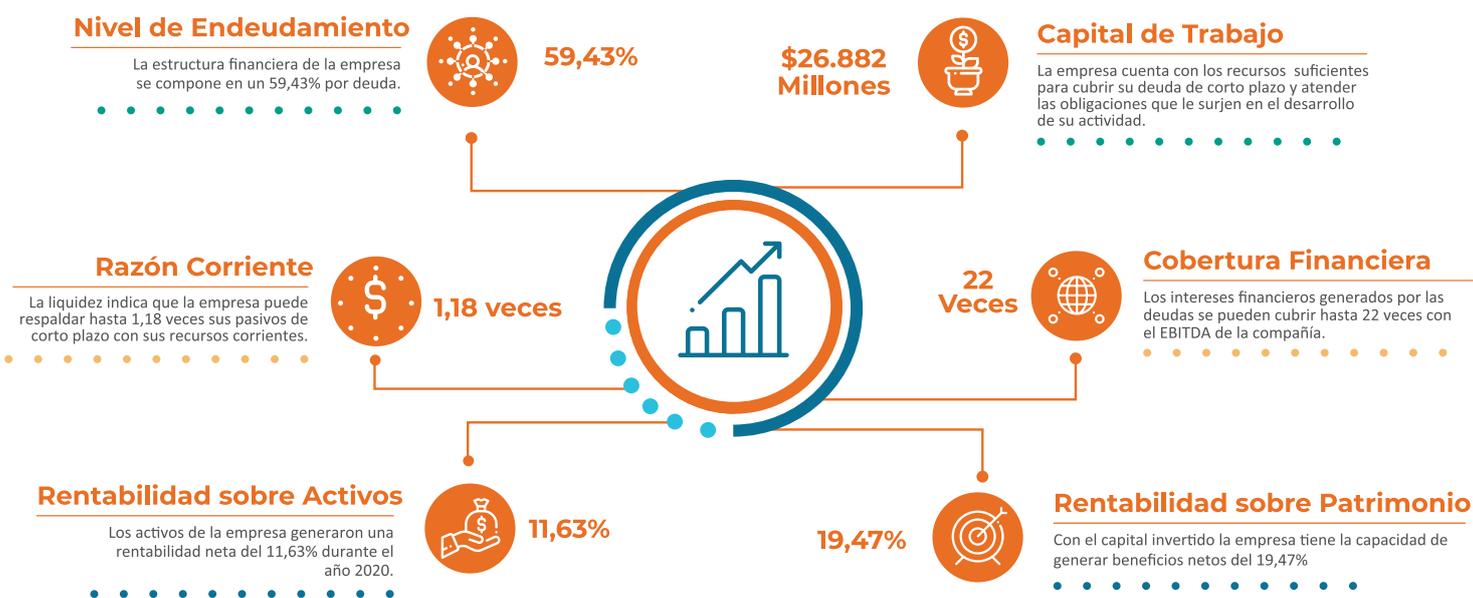


Gráfico 9. Comportamiento Indicadores Financieros

El capital de trabajo del 2020 cubrió \$20 mil millones de deuda registrada en el corto plazo, pero realmente corresponde a contratos de largo plazo, debido a que se encuentra en trámite ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y por los tiempos manejados no alcanzó a reflejarse como no corriente al cierre del periodo.

• Resultados Operación Cartago



Gráfico 10. Resultados Financieros Cartago

• Expectativas financieras 2021

Una mirada al futuro genera expectativas y nuevos enfoques que exigen a las empresas renovarse y reinventarse para afrontar los nuevos retos, por eso en Energía de Pereira siempre propendemos por conseguir mejores resultados en un mercado cambiante y con tantos desafíos como los presentados en el año 2020.

En este sentido, nos trazamos metas exigentes para el 2021 con unos ingresos operacionales de \$534.491 millones, esperando un EBITDA de \$103.645 millones que representa un margen EBITDA de 19,3% y finalmente obtener una utilidad neta de \$56.787 millones equivalente a un margen neto de 10,6%.

Las inversiones por realizar en 2021 son de aproximadamente \$64 mil millones, donde \$50 mil se ejecutarán en el mercado de Pereira y \$14 mil en el mercado de Cartago. Con estas, pretendemos garantizar la calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica para dar respuesta a las necesidades de los usuarios, bajo el principio de desarrollo sostenible, donde la operación sea socialmente responsable y equilibrada ecológicamente.



Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de generar valor a nuestros grupos de interés, las inversiones más representativas son:

- Proyectos para la remodelación de la infraestructura eléctrica en las diferentes zonas de cobertura.
- Obras para garantizar la puesta en servicio de la Granja Solar Fotovoltaica Belmonte de 6,25 MWp para suministrar energía al Mercado No Regulado de Energía de Pereira, con la que se espera una generación anual de 10.077 MWh/año para el primer año y dejar de emitir gases de efecto invernadero alrededor de 3.697 CO₂ equivalente, contribuyendo así con el cuidado del medio ambiente.
- Instalación de 240 kWp en sistemas solares fotovoltaicos en Pereira, donde se maneja la venta de energía en la modalidad de PPA.
- Impulso a la movilidad eléctrica como una solución amigable con el medio ambiente, a través de la construcción de un corredor de movilidad eléctrica denominado "Corredor de Movilidad Eléctrica del Eje Cafetero" en alianza con operadoras de la Red del Eje Cafetero y Autopistas del Café construirá. Este contará con estaciones de carga tanto para vehículos eléctricos como para motocicletas y bicicletas eléctricas. En 2021 se espera contar con la estructuración del proyecto y continuar con la formulación y construcción de este, dado que ya se cuenta con las autorizaciones por parte de la Agencia Nacional de Infraestructura - ANI para la construcción en los tambos operados por Autopistas del Café.

¡Muévete por el ambiente!

PUNTO DE CARGA
Vehículos eléctricos

RECARGA TÚ MOTOCICLO Eléctrico

Las credenciales de acceso serán enviadas a tu correo electrónico

Diligencia el formulario

Con tus credenciales, carga tu motociclo en todas nuestras estaciones Meep

meep

energía DE PEREIRA

UTP Universidad Tecnológica de Pereira

2.1.2 Gestión de Tesorería

• Deuda Pública

Con base en los objetivos estratégicos de la Compañía, al 31 de diciembre de 2020 se registraron las siguientes obligaciones financieras a largo plazo, que buscan la financiación de inversiones que fomenten la generación de energías renovables, optimización del servicio, infraestructura y operación:

Recurso del Crédito	Monto Aprobado	Plazo Otorgado	Período de Gracia
BANCOLOMBIA	14.000.000.000,00	120 Meses	24 Meses
BANCOLOMBIA	36.000.000.000,00	120 Meses	24 Meses
BANCO DAVIVIENDA	25.000.000.000,00	120 Meses	24 Meses
FINDETER	911.934.225,00	36 Meses	3 Meses
BANCO DE BOGOTÁ	20.000.000.000,00	120 Meses	24 Meses
TOTAL	95.911.934.225,00		

Tabla 7. Obligaciones.

En el cuadro anterior se muestra el estado de los créditos aprobados en el largo plazo por la Empresa de Energía de Pereira con corte al 31 de diciembre de 2020, por entidad financiera, monto aprobado, plazo y periodo de gracia, que ascienden a la suma de \$95.911.934.225,00.

También se cuenta con una tarjeta de crédito exclusivamente para el pago de impuestos municipales, que permite:

- Pagar cuarenta y cuatro días después, lo que representa para la Empresa un ingreso adicional por el rendimiento financiero que genera el pago posterior.
- Adicionalmente, el banco nos reconoce un beneficio del 0.3% sobre el valor facturado.

Además, pensando en el bienestar de nuestros proveedores, se brindan los siguientes beneficios:

- Pagos de forma justa y oportuna de los bienes y/o servicios comercializados.
- Atención a sus solicitudes mediante el portal de proveedores, donde pueden observar fecha del pago realizado, descuentos efectuados a las facturas y fechas de futuros pagos, con el fin de reducir los tiempos de respuesta.

Nuestra tesorería vela constantemente por atender aspectos fundamentales, como:

- La administración eficiente de los recursos con los que cuenta la Compañía, buscando alternativas de inversión de excedentes permitidos por la normatividad vigente.
- El cumplimiento de las condiciones pactadas con cada una de las entidades financieras con las que tenemos convenios.



- Conseguir las coberturas requeridas para las transacciones relacionadas específicamente con el sector energético.
- Negociar condiciones de crédito con las entidades financieras para cuando la Compañía requiera financiar sus operaciones, nuevos negocios u otras inversiones.
- Garantizar diariamente la liquidez, con el fin de atender de forma oportuna los compromisos adquiridos.
- Acceder a la negociabilidad de las facturas que los proveedores realizan mediante la modalidad de endoso, pues son consideradas como un título valor. Acatando lo contemplado en el artículo 658 del Código de Comercio.

2.1.3 Detalle completo de las cuentas de pérdidas y ganancias, con especificación de las apropiaciones hechas por concepto de depreciación de activos fijos y de amortización de intangibles

Se refleja detalladamente en el estado de resultado de la Compañía adjunto a este informe (Anexo ESTADO FINANCIEROS A DICIEMBRE 31 DE 2020).

• Operaciones realizadas con socios o accionistas y administradores

Contamos con una Junta Directiva compuesta por cinco (5) miembros principales con sus correspondientes suplentes, quienes se remuneran mediante honorarios, los cuales en el 2020 fueron en total \$224 millones.

Así mismo, contamos con siete (7) gerencias, con una asignación de salario integral mensual con reconocimientos de viáticos.

• Honorarios y gastos de publicidad y relaciones públicas

Los honorarios a favor de asesores o gestores, vinculados o no a la sociedad mediante contrato de trabajo, cuando la principal función consistió en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas, o, aconsejar o preparar estudios para adelantar dichos trámites, presentó un valor acumulado de \$4.054 millones a diciembre 2020.

Por su parte, los gastos de propaganda y de relaciones públicas en los que incurrió la Compañía durante el 2020, ascendieron a la suma de \$1.234 millones.

2.1.4 Dividendos

Mediante acta de Asamblea Ordinaria de accionistas No. 063 realizada el día 07 de mayo de 2020 se decretó un valor total de dividendos a distribuir por un monto de \$37.945.810.813, distribuidos así:

Dividendos y Distribución de Prima en Colocación de Acciones

Socio Público

ENTIDAD	DECRETADOS	PAGADOS
Municipio de Pereira	19.096.893.343,00	19.096.893.343,00
Aeropuerto Matecaña	127.736.983,00	127.736.983,00
Instituto de Movilidad	127.733.188,00	127.733.188,00

Socio Privado

ENTIDAD	DECRETADOS	PAGADOS	PENDIENTE X PAGAR
Enertolima Inversiones	18.593.306.899	11.233.215.338	7.360.091.561
Latin American Corp	140.400	-	140.400

Gráfico 11. Distribución Dividendos



2.1.5 Contribuciones e Impuestos

• Industria y Comercio

Durante la vigencia 2020 realizamos los siguientes pagos por concepto de impuesto de industria y comercio, así como sus complementarios de avisos y tableros y sobretasa bomberil, manteniéndonos como el principal contribuyente del impuesto de industria y comercio en el municipio de Pereira.

INDUSTRIA Y COMERCIO	MONTO A 31 DE DIC DE 2020
ALCALÁ	680.700
ATACO	736.000
BALBOA	4.988.000
BARRANQUILLA	3.930.000
BOGOTÁ	12.377.000
BUENAVENTURA	1.139.000
CALARCÁ	20.532.000
CARTAGO	210.032.000
CHAPARRAL	1.195.000
COYAIMA	2.671.000
DOSQUEBRADAS	180.909.000
FILANDIA	2.515.000
GÉNOVA	629.000
IBAGUÉ	4.653.000
LA VIRGINIA	3.179.000
MANIZALES	52.735.000
MARSELLA	2.250.000
MELGAR	69.000
ORTEGA	5.613.000
PEREIRA	2.983.094.000
PLANADAS	464.000
RIOBLANCO	943.000
SANTA MARTA	8.299.000
SANTA ROSA DE CABAL	10.223.000
SANTIAGO DE CALI	580.000
TUMACO	2.927.000
TOTAL	3.517.362.700

Tabla 8. Industria y Comercio.

• Predial

Mediante acta de Asamblea Ordinaria de accionistas No. 063 realizada el día 07 de mayo de 2020 se decretó un valor total de dividendos a distribuir por un monto de \$37.945.810.813, distribuidos así:

PREDIAL	MONTO A 31 DE DIC DE 2020
MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	25.822.200
MUNICIPIO DE PEREIRA	74.253.939
TOTAL	100.076.139

Tabla 9. Impuesto Predial.

• Estampillas

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.

ESTAMPILLAS	MONTO A 31 DE DIC DE 2020
ESTAMPILLA PROCULTURA - MUNICIPIO DE PEREIRA	3.191.665.971
ESTAMPILLA PROHOSPITAL - DPTO DE RISARALDA	1.557.248.250
TOTAL	4.748.914.221

Tabla 10. Estampillas.

Conforme a lo anterior, el municipio de Pereira recibió por concepto de impuesto predial, Industria y Comercio y Estampillas, la suma de \$6.249 millones.

Carga total Tributaria	
Utilidad Antes de Impuestos	71.138
Contribuciones	647
Predial	100
Vehículos	10
Tasa por utilización de recursos naturales	26
Peajes de carreteras	5
Impuesto Industria y comercio	3.577
Impuesto de alumbrado público	20
Estampillas	625
Gravamen a los movimientos financieros	1.572
Notariales	1
Impuesto al valor agregado	2.711
Impuesto de renta	20.300
Total Impuesto causado 2020	29.593
Utilidad Neta	41.546

Tabla 10 B. Carga Total Tributaria
(Cifras en millones de pesos)



2.2 Gestión Comercial (102-6) (302-2)

2.2.1 Composición del mercado

Evolución usuarios año 2016 a 2020²

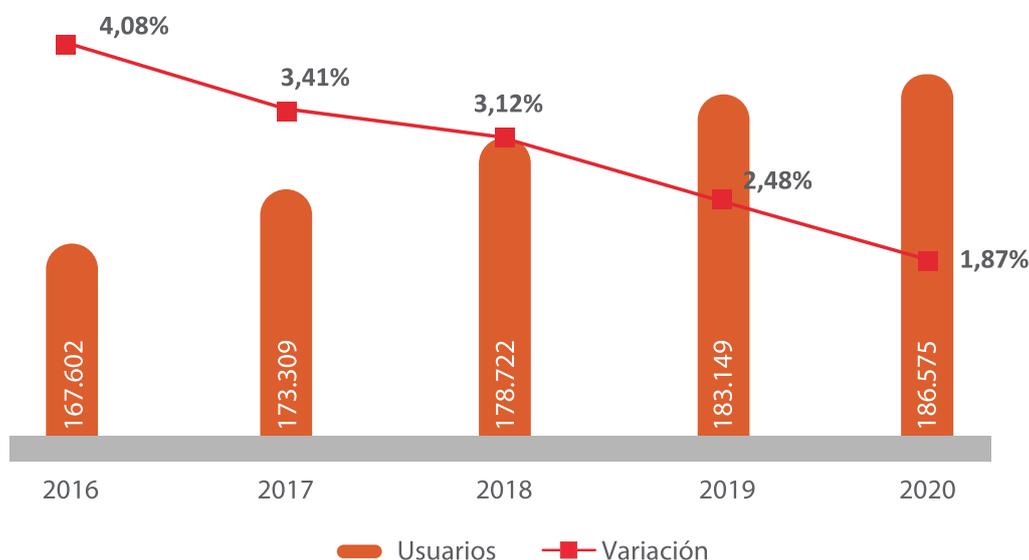


Gráfico 12. Evolución Usuarios.

En relación a la cantidad de usuarios y en comparación con el año 2016, el comportamiento es creciente al registrarse 18.973 usuarios más facturados, resultado que se explica por la dinámica de la construcción en la ciudad, por los proyectos de vivienda de los programas VIS y VIP y el crecimiento sub-urbano.

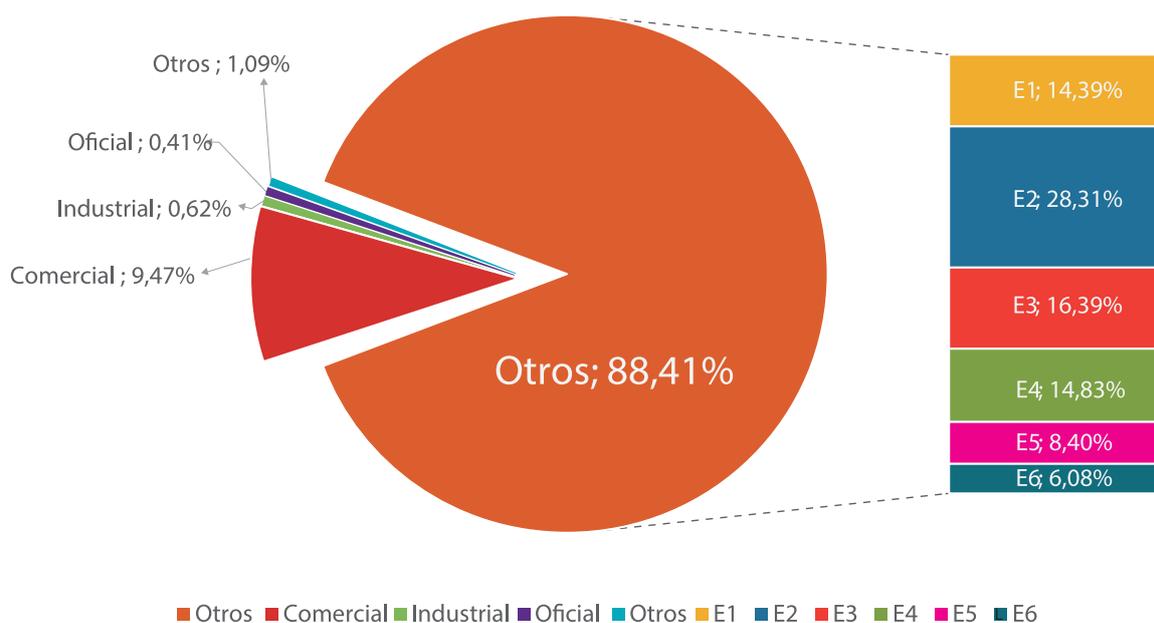


Gráfico 13. Participación total de usuarios facturados año 2020

Para el año 2020, la participación de los usuarios del sector residencial fue del 88,4% del total de los usuarios del mercado; los estratos 2,3 y 4 registraron la mayor variación de nuevos usuarios facturados, localizados principalmente en los ciclos 7, 10, 16, 62 y 63 correspondiente a las zonas norte, oriente y sur occidente de la ciudad; allí donde se han construido nuevas etapas de proyectos urbanísticos en estrato 3, 4 y 5, zonas de la ciudad donde se aplican en mayor medida los programas del Gobierno para incentivar la compra de vivienda y en estrato 6 como respuesta a los planes de expansión de la ciudad.

Los proyectos de vivienda en los sectores suburbanos y que se han constituido como sitios de asentamiento de los estratos altos con la construcción de condominios y casas campestres, han constituido el principal crecimiento en los ciclos 16, 62 y 63 perteneciente a los sectores de Altagracia, Cerritos y Condina.

• Consumo medio facturado

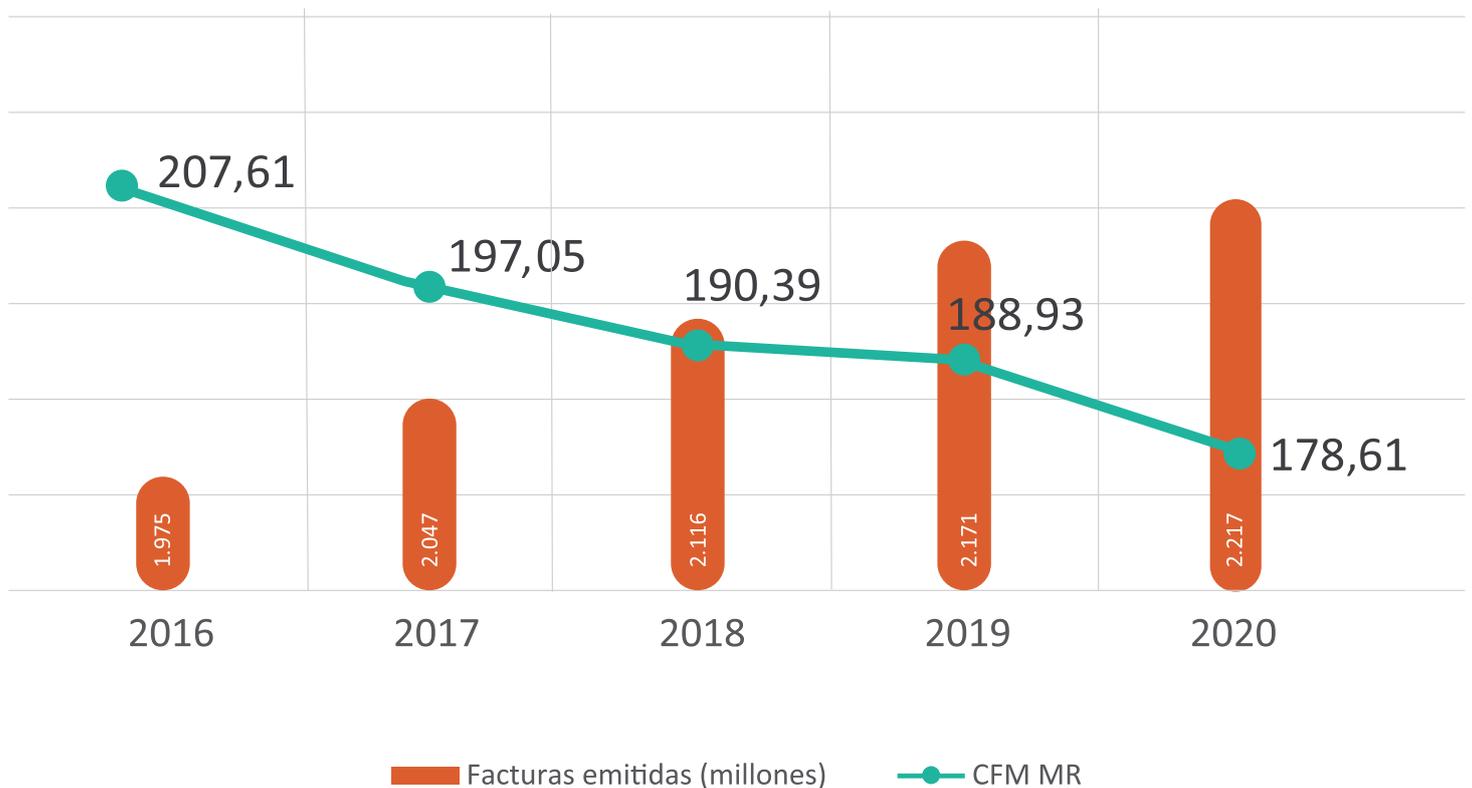


Gráfico 14. Consumos facturado medio Mercado Regulado.

Fuente: Sistema de Administración Comercial. Empresa de Energía De Pereira S.A. E.S.P.



El consumo facturado medio de energía por usuario mostró una disminución anual en promedio del 3.71% del año 2016 al 2020, propiciado por un menor consumo de energía por tendencias de eficiencia en el uso de la energía, cambios de usuarios del Mercado Regulado al Mercado No Regulado y cambios de comercializador de algunos usuarios, producto de negociaciones realizadas a nivel nacional con otros proveedores.⁴

Adicionalmente, la afectación por la pandemia de la COVID 19 y las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, tuvieron un impacto significativo en los usuarios no residenciales (comerciales, industriales y oficiales), los cuales se vieron obligados a cerrar los establecimientos, teniendo como consecuencia una baja en sus actividades y operaciones diarias, que conllevó a una disminución del consumo en un 16,2% respecto al año 2019. Teniendo en cuenta que estas tres clases de servicio tuvieron una participación del 36,9% aproximadamente en el consumo total facturado durante el año 2020 y el número de facturas emitidas aumentó, se presentó un efecto de disminución en el consumo medio facturado para el año 2020, ubicándolo en 178,61 kWh.

• Consumos facturados

Comparativo de las ventas del año 2016 a 2020⁵ GWh-año



Gráfico 15. Comparativo ventas año 2016 a 2020.

Para el año de análisis se evidenció una disminución en las ventas de energía del Mercado Regulado del 3,4% con relación al 2016, lo que representa a 13.9 GWh-año, por el contrario, el Mercado No Regulado mostró un incremento del 11,78% en comparación con el 2016, equivalente a 13.8 GWh-año.

4 Fuente: Sistema de Administración Comercial. Empresa de Energía De Pereira S.A. E.S.P.

5 Fuente: Sistema de Administración Comercial. Empresa de Energía De Pereira S.A. E.S.P.

También cabe señalar que se presentó una disminución del 3,50% con respecto al año 2019, debido las medidas del Gobierno Nacional dentro del marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado mediante la Resolución 385 de 2020 emitida por el Ministerio de Salud, a causa de la pandemia por el COVID 19.

La clase de servicio residencial registró en el 2020 un incremento importante del 6,6% en el consumo, comparado con el año 2019, influenciado principalmente por el aislamiento preventivo obligatorio y selectivo que obligó a las personas a permanecer mayor tiempo en casa, haciendo mayor uso de los electrodomésticos, así como de equipos para ejecutar labores de estudio o trabajo en casa.

Dentro de esta clase de servicio los usuarios de estrato 6 presentaron el mayor incremento con un 7,5%, seguido del estrato 4 con el 6,8%, el estrato 2 con un 6,7%, el estrato 1 con el 6,6%, estrato 3 con el 6,3% y el estrato 5 con el 5,7%.

Para los usuarios no residenciales, solo la clase de servicio provisional presentó un aumento en el consumo del 18,6%, los demás usuarios no residenciales, presentaron una disminución en el consumo. La mayor variación negativa se registró en los usuarios comerciales con un 19,4% y oficiales con un 18,4%, los primeros por los cierres temporales de sus negocios producto de una disminución de ventas, que en algunos casos se convirtieron en cierres definitivos, el segundo caso relacionado con las instituciones oficiales que fueron las primeras en cerrar la atención presencial y enviar a sus empleados a trabajo en casa.

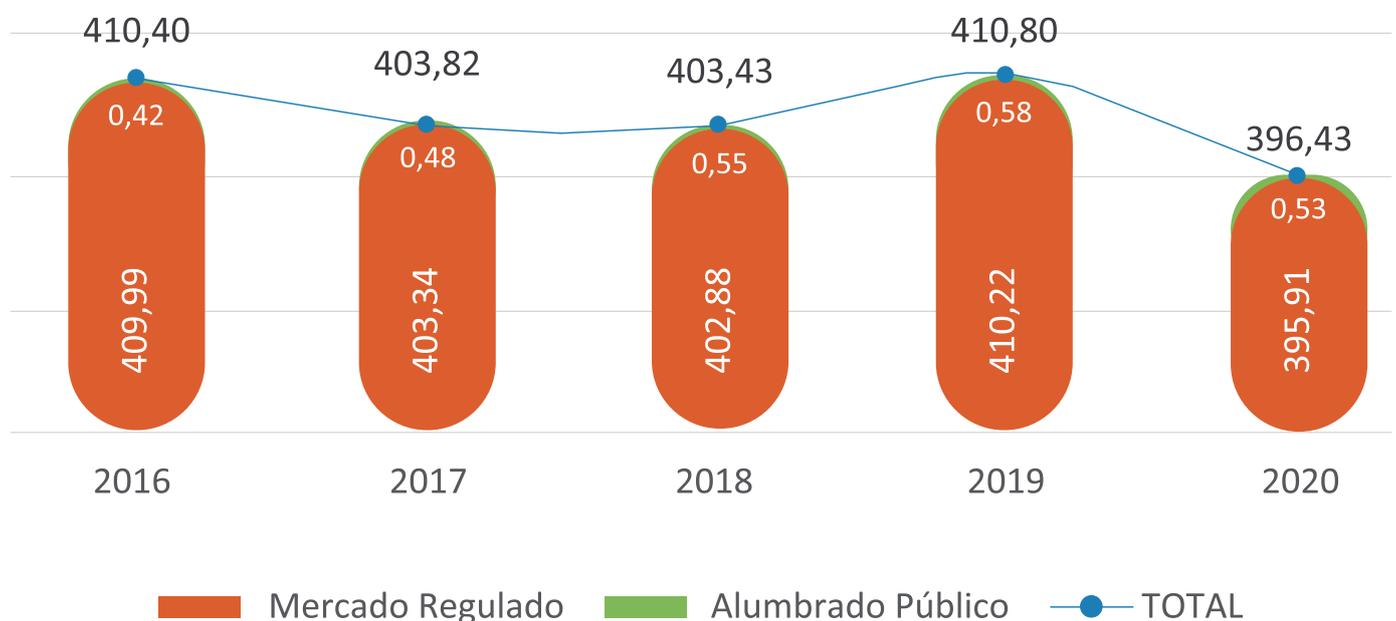


Gráfico 16. GWh-año Mercado Regulado.

Fuente: Sistema de Administración Comercial. Empresa de Energía De Pereira S.A. E.S.P.

Durante último periodo, algunos usuarios del Mercado Regulado que cumplieron con las condiciones de consumo mensual o demanda pico de energía eléctrica para pertenecer al Mercado No regulado realizaron la respectiva transición, entre ellos tenemos a usuarios como el CEDI del ARA, La fábrica de la felicidad (Juancamole), Corrugados de Risaralda, Indubolsas y Colflex.

En este mismo sentido, hay que mencionar que a pesar de que el Mercado No Regulado creció en 13 nuevos usuarios al pasar de 79 en el año 2019 a un total de 92 para el año 2020, la emergencia sanitaria a nivel mundial producto del COVID-19 ocasionó que los sectores comerciales e industriales del país redujeran sus operaciones hasta en un 50%, es decir, se generó una contracción en la demanda no regulada para todas las empresas comercializadoras del país.

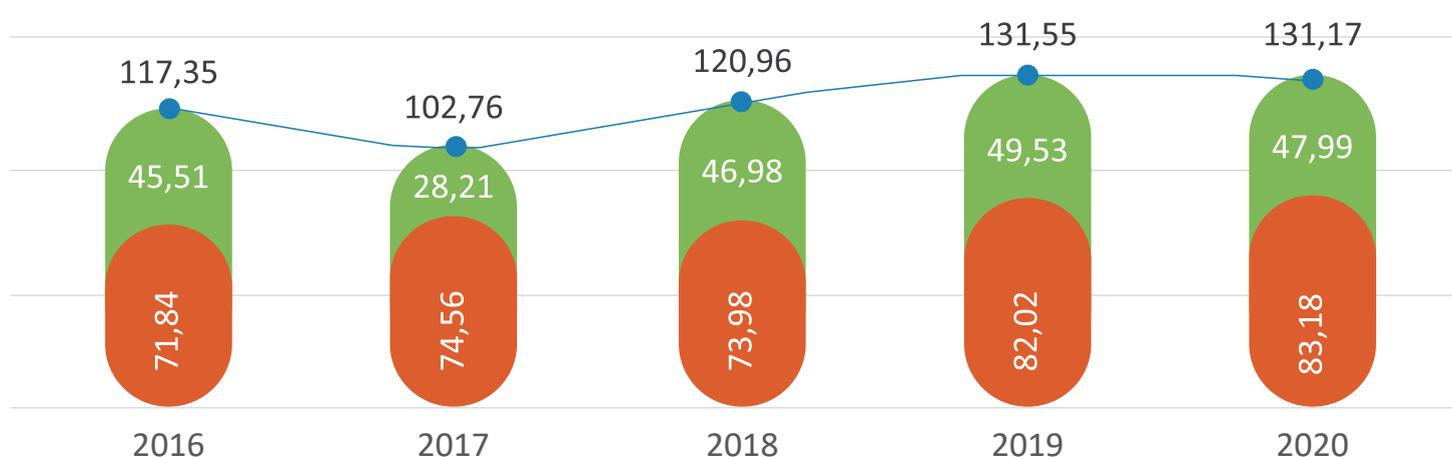


Gráfico 17. GWh-año Mercado No Regulado

Es importante resaltar que a partir del mes de junio de 2020 se viene presentando una recuperación de las ventas debido a la reactivación económica y que a diciembre de 2020 cerramos a niveles más cercanos a lo esperado, sin decir que la recuperación se haya dado en su totalidad.

En relación con el comportamiento de los últimos cinco años, cabe resaltar eventos que han generado variaciones en los consumos: en el año 2016 ingresan Frigoper, Jotagallos, Itacol, Sutex, Trilladora Altamira, Oncólogos de Occidente, Audifarma y Liga Contra el Cáncer; en el año 2017 ingresa Alumbrado Público de Génova y Alumbrado Público de Calarcá. Desde el 31 de diciembre de 2016 se tenía el contrato para el suministro de energía del Alumbrado Público de Manizales, el cual finalizó por un periodo de un año. Durante el 2018 ingresan Hotel Tequendama (3 sedes), ABB (2 sedes), Alumbrado Público de Manizales, Palmeiras de Colombia y Agroinsumos. En el 2019 los ingresos fueron Sucafé, Arcillas, Robledo, Bellavista, Ladrillar, Atento Parque Olaya, Atento San Jorge, Comando Policía, Frigotún, Comestibles Integrales, Atento Telares Bogotá, Empaques Plásticos S.A.S., Triturados y Concretos, EDS Econogas.

Finalmente, en el último periodo 2020 se presentaron ingresos como: Aeropuerto Internacional Matecaña; se inició la comercialización de usuarios en la costa Caribe, como: Globenet cabos submarinos colombia S.A y Tiendas RAPIMERCAR (4 sucursales) e ingresa el CEDI-ARA del municipio de Gachancipa (Cundinamarca).

• Facturación⁸

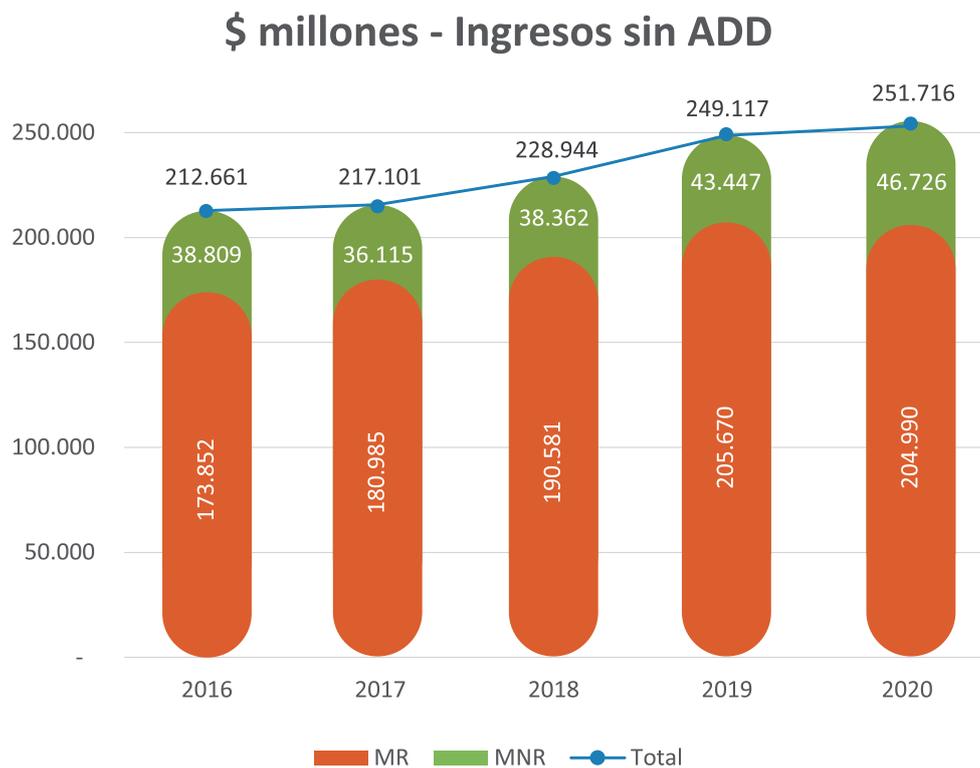


Gráfico 18. Total Facturación 2016 - 2020. Ingresos son ADD

Para comprender mejor el análisis de facturación total, es fundamental tener presente que el Mercado No Regulado para el último año presentó una participación del 18,56%, y el 81,43% pertenece al Mercado Regulado que atendemos en nuestra zona de influencia.

Hecha esta salvedad, podemos mencionar que para el 2020 el crecimiento de los ingresos en el Mercado Regulado fue del 17,9% equivalente a \$31.137 millones, frente a lo registrado en el año 2016.

7 Fuente: Sistema de Administración Comercial. Empresa de Energía De Pereira S.A. E.S.P.

8 Fuente: Sistema de Administración Comercial. Empresa de Energía De Pereira S.A. E.S.P.

\$ millones - Mercado Regulado

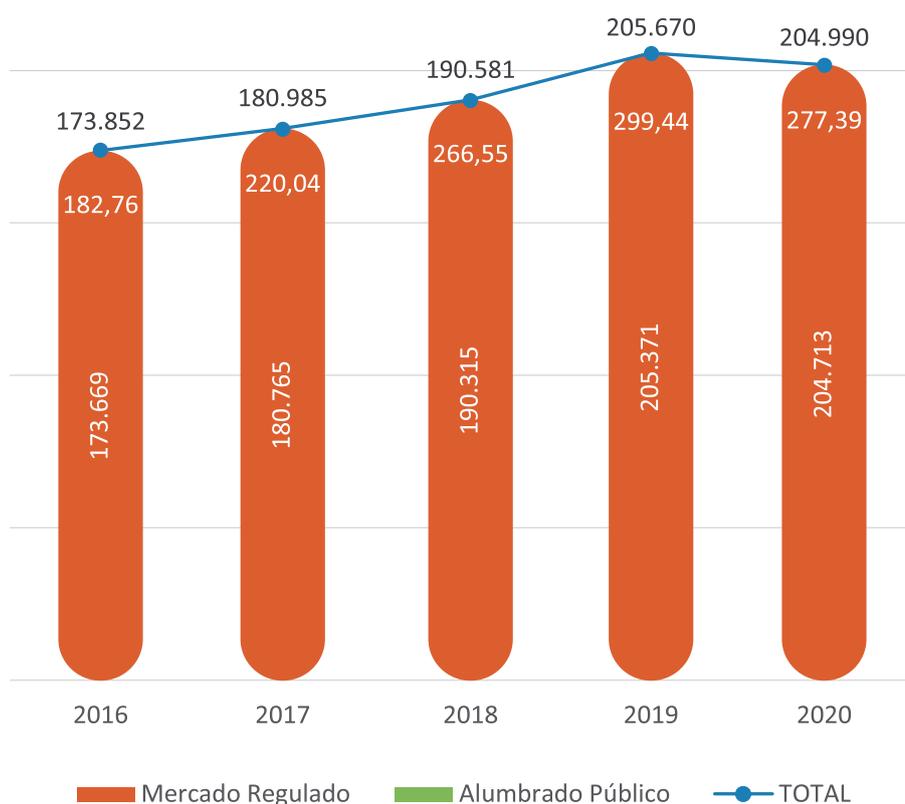


Gráfico 19. Facturación Mercado Regulado

Con respecto al año 2019, en el 2020 se presentó una disminución del 0,3% equivalente a \$679 millones de pesos. Esta disminución se explica principalmente por la disminución en el consumo de energía en 14,36 GWh, ocasionando una menor facturación por consumo por valor de \$7.429 millones, contrario a esto se presentó una variación positiva en la tarifa ponderada de \$16,43 pesos, lo que permitió un mayor ingreso por \$6.749 millones.

La clase de servicio residencial presentó un crecimiento del 9,7% en los ingresos con relación al año 2019, equivalente a \$10.778 millones, siendo esta clase de servicio la de mayor participación (59,6%) sobre los ingresos totales del mercado regulado. Es importante resaltar el aumento del 1,8% en el número de usuarios residenciales facturados durante el 2020, respecto a diciembre del 2019 equivalente a 2.954 usuarios.

La clase de servicio que mejor comportamiento presentó en el mercado regulado fue la provisional con un crecimiento del 23,5%, pero teniendo una baja participación en los ingresos del mercado regulado (1,2%). Las demás clases de servicio como la comercial, industrial y oficial se vieron fuertemente impactadas, por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para la contención de la emergencia sanitaria causada por el virus de la COVID-19, ocasionando una disminución del orden de los \$679 millones, en los ingresos del año 2020 con respecto al año anterior.

\$ millones - Mercado No Regulado

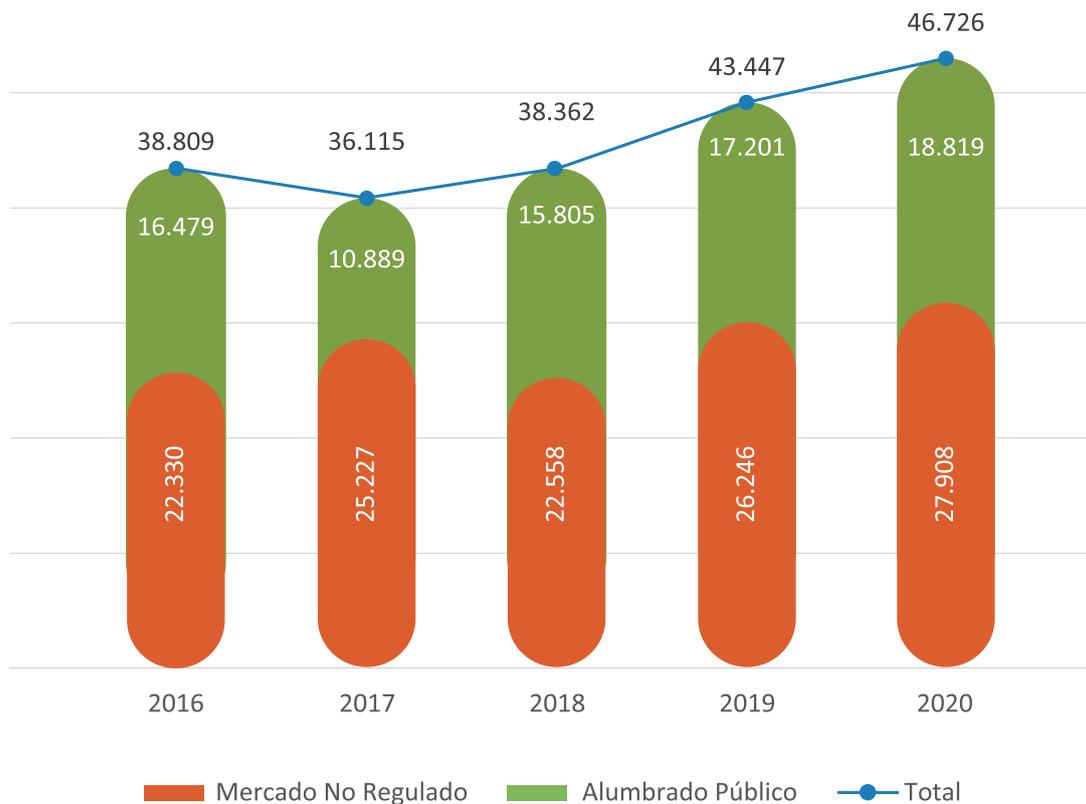


Gráfico 20. Facturación Mercado No Regulado

Dicho lo anterior, en el Mercado No Regulado se presentó un aumento de 7,5%, equivalente a \$3.279 millones, explicado principalmente por la variación positiva en la tarifa ponderada de 25.96 pesos, lo que permitió un mayor ingreso por \$3.405 millones, contrario a lo sucedido con el consumo el cual presentó una disminución de energía en 0.38 GWh, generando un menor ingreso por valor de \$126 millones.

Las clases de servicio que mejor comportamiento presentaron fueron la comercial y la industrial con un crecimiento del 10,01% y 9,7% respectivamente, equivalente a \$2.253 millones.

2.2.2 Gestión mercado

En Colombia, la cadena de la prestación del servicio de energía eléctrica consta principalmente de cuatro procesos que son, Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización, de los que desde Energía de Pereira participamos de manera activa en tres de ellas correspondientes a Generación, Distribución y Comercialización, realizando una gestión continua para entregar la energía a los centros de consumo a través de costos eficientes, con mejor calidad en el servicio prestado, garantizando una adecuada prestación del servicio en las diferentes regiones en las que atendemos usuarios.

Teniendo en cuenta que el Mercado de Energía Mayorista Colombiano (MEM) es un mercado de libre competencia, con participación de agentes públicos y privados, y es un mercado en continuo cambio, es de suma importancia para la Empresa realizar análisis y seguimiento constante a diferentes variables del MEM y a los cambios regulatorios. De esta manera nos mantenemos a la vanguardia del sector, contamos con la capacidad para determinar el momento indicado para realizar procesos de contratación de energía y garantizamos eficiencia en los precios a través de contratos bilaterales (largo plazo) y la bolsa de energía (corto plazo o spot), permitiendo de este modo contar con el respaldo tanto para usuarios como para las obligaciones de energía que se tengan con otros agentes del mercado, resultado de las intermediaciones (venta de energía).

2.2.2.1 Comportamiento de la demanda de energía

• Demanda operativa

La Demanda Operativa corresponde a la demanda de energía eléctrica, que requiere un Operador de Red (mercado de comercialización) para suplir el consumo de cada uno de los usuarios conectados en sus redes y las pérdidas de energía. Luego de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios nos seleccionara para la operación del servicio de energía eléctrica en Cartago, se tienen a cargo las actividades de comercialización y distribución del servicio en este Municipio, es decir ya tenemos **dos mercados de comercialización (Pereira y Cartago)**, para los cuales realizamos el cálculo y análisis de la Demanda Operativa de manera independiente.

Para el caso de Pereira, se importa y/o exporta energía con los Operadores de Red Central Hidroeléctrica de Caldas y Celsia Colombia; por su parte, en Cartago únicamente se importa energía con el Operador de Red Celsia Colombia.

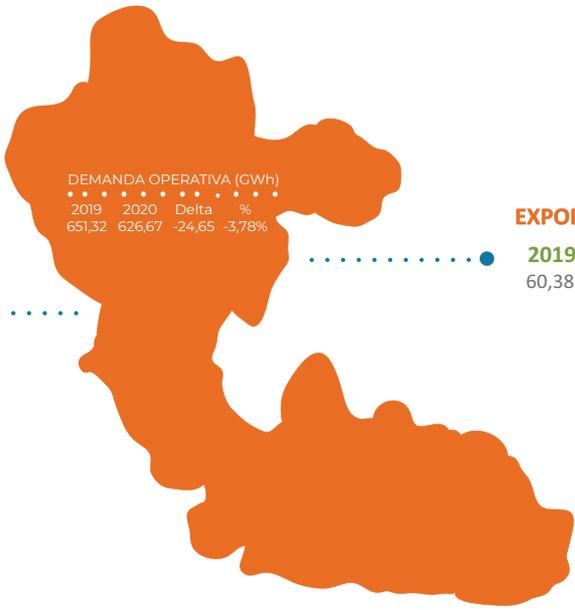
Totales (GWh-año)	2018	2019	2020
Importaciones	709,24	711,71	700,51
Exportaciones	69,24	60,38	73,84
Demanda operativa Pereira	640,00	651,32	626,67
Variación (GWh-año)	2018	2019	2020
Importaciones	-5,58	2,46	-11,20
Exportaciones	-8,96	-8,86	13,46
Demanda operativa Pereira	3,38	11,32	-24,65
Variación (%)	2018	2019	2020
Importaciones	-0,78%	0,35%	-1,57%
Exportaciones	-11,45%	-12,80%	22,28%
Demanda operativa Pereira	0,53%	1,77%	-3,78%

Tabla 11. Demanda Operativa 2018-2020.



COLOMBIA

DEMANDA REAL EEP (GWh)				DEMANDA REAL R (GWh)				DEMANDA REAL NR (GWh)			
2019	2020	Delta	%	2019	2020	Delta	%	2019	2020	Delta	%
605,58	590,59	-14,98	-2,47	469,03	454,28	-14,75	-3,14	136,55	136,32	-0,23	-0,17%



IMPOTACIONES OR's (GWh) GENERACIÓN (GWh) TOTAL (GWh)

2019	2020	Delta	%
687,9	668,0	-20,0	-2,9%
23,8	32,6	8,8	36,8%
711,7	700,5	-11,2	-1,57%

DEMANDA R OTROS OR's (GWh) DEMANDA NR OTROS OR's (GWh)

2019	2020	Delta	%
6,3	4,94	-1,44	-22,6%
38,57	44,52	5,95	15,4%

EXPORTACIONES (GWh)

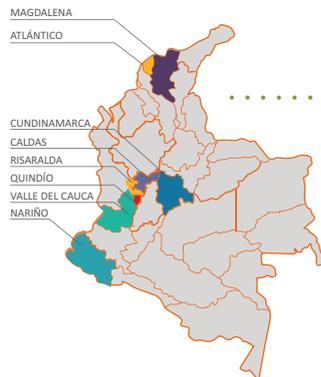
2019	2020	Delta	%
60,38	73,84	13,46	22,3%

DEMANDA REAL PROPIA R

2019	2020	Delta	%
462,64	449,33	-13,30	-2,88

DEMANDA REAL PROPIA NR

2019	2020	Delta	%
97,98	91,80	-6,18	-6,31



Demanda Acumulada 2019 vs 2020

Demanda Operativa Mercado Pereira

En Pereira, para el último año se presentó una disminución de 3,78% equivalentes a 24,65 GWh por debajo del año 2019, esta disminución se debe principalmente a la reducción en la demanda de usuarios en su mayoría clase de servicio comercial e industrial, consecuencia de los cambios en la rutina diaria de este tipo de establecimientos por causa de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Gobierno Nacional.

Dentro de los eventos relevantes en el mediano plazo referentes a variaciones en la demanda de energía en el país, se tiene la contracción en la demanda en los años (2016-2017) consecuencia de



la campaña Apagar Paga encabezada por el Gobierno Nacional, que se basó en otorgar incentivos a usuarios residenciales y comerciales que disminuyeran su consumo de energía y penalizar a los usuarios que aumentaran su consumo respecto a un mes de referencia. En consecuencia, se presentó una disminución de la demanda a nivel nacional, la campaña finalizó en el año 2017, sin embargo, en el año 2018 si bien se presentó un crecimiento del 0,53%, se mantenía una cultura de ahorro en el comercio y en los hogares de Pereira. En el año 2019 se presentó un aumento del 1,77% en la demanda de la ciudad, equivalente a 11,32 GWh-año respecto al año anterior.

• Demanda comercial regulada

Con la entrada en operación de Cartago, se tiene un gran impacto en el cálculo de nuestra demanda comercial, puesto que para efectos de liquidación en el Mercado de Energía Colombiano (MEM), se contempla un único comercializador, independientemente de que se representen dos mercados de comercialización.

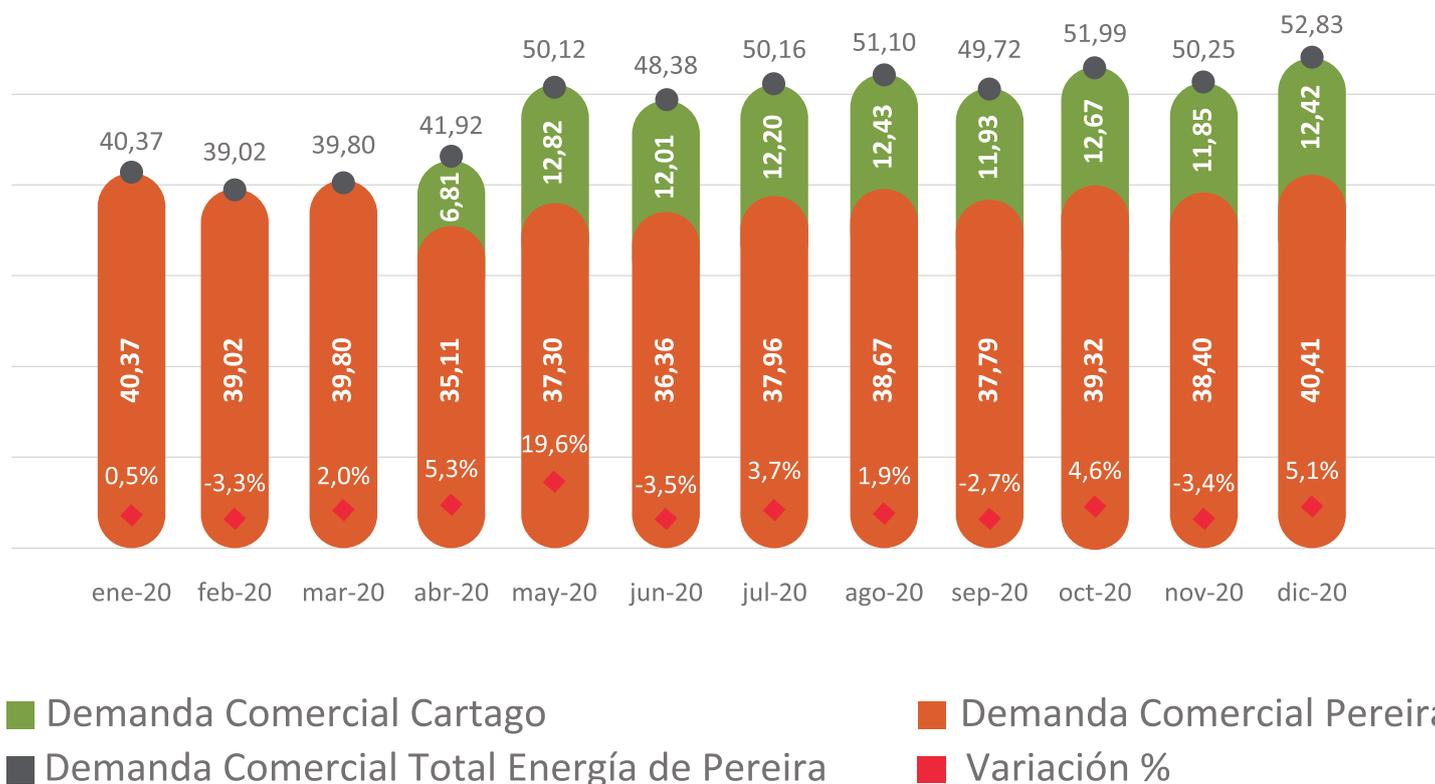


Gráfico 21. Demanda Comercial Regulada Pereira + Cartago (GWh-mes)

Con este escenario, como comercializadores tuvimos un incremento del 19.08%, equivalente a 90,62 GWh-año por encima del año inmediatamente anterior.

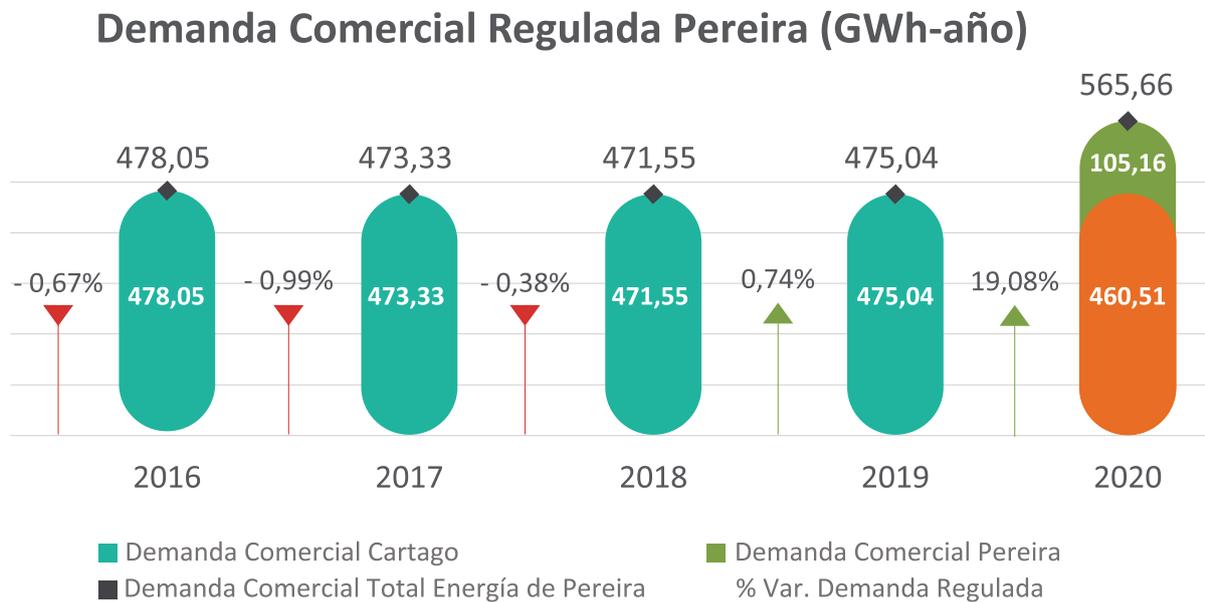


Gráfico 22. Demanda Comercial Regulada Pereira + Cartago (GWh-año)

• Demanda Comercial Regulada Mercado Pereira

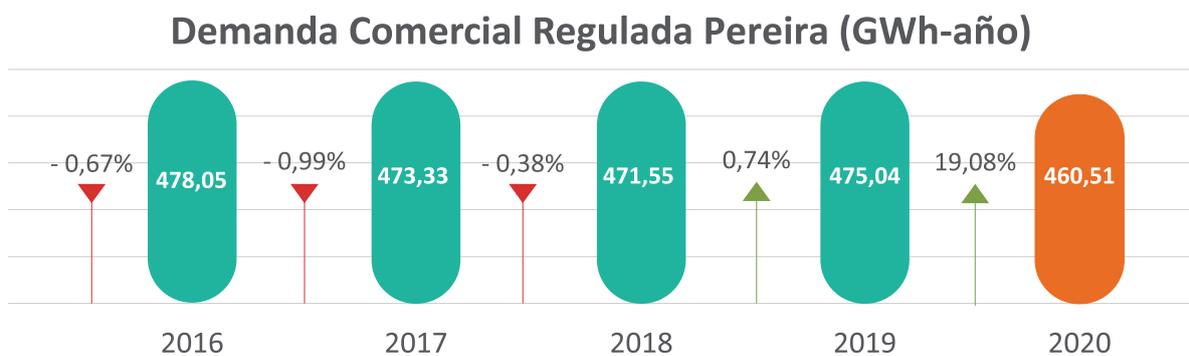


Gráfico 23. Demanda Comercial Regulada Mercado Pereira (GWh-año) Mercado Pereira (GWh-año)

Para el mercado Pereira, la demanda comercial regulada presentó una disminución de 3,06%, es decir 14,54 GWh menos, respecto al año 2019, generado por la contracción de la demanda desde el mes de abril por razón del aislamiento obligatorio; si bien en la demanda de uso residencial se tuvo un crecimiento de hasta el 13% en algunos periodos del año, éste no compensó la caída en las demás clases de servicio. Adicionalmente, se realizó cambio del Mercado Regulado al Mercado No Regulado, de los usuarios Colflex (0,33 GWh-año); Industrias Tommy (0,48 GWh-año, CEDI Jerónimo Martins Cerritos (1,53 GWh-año) e Indubolsas (0,10 GWh-año), lo que contribuyó a la reducción en la demanda regulada.



- Demanda comercial no regulada

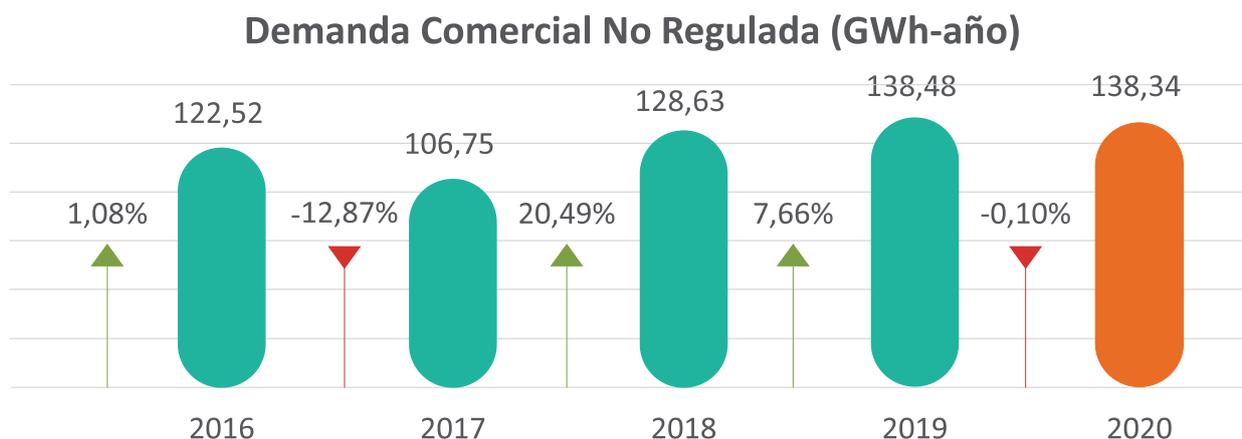


Gráfico 24. Demanda Comercial No Regulada (GWh-mes).

La Demanda Comercial No Regulada presentó un decrecimiento con respecto al año inmediatamente anterior de 0,1 GWh-año (-0,1%) debido principalmente a la disminución en consumo a causa de la emergencia sanitaria establecida en el país, ocasionando que los niveles de producción de las empresas se vieran afectados y por ende la disminución de los consumos. Sin embargo, esto no fue mayor, gracias a la gestión de ingresos de usuarios No Regulados de otros mercados como: alumbrado público de Circasia (0,22 GWh-año), CEDI Jerónimo Martins Gachancipa (0,55 GWh-año) y usuarios en la costa caribe como Globenet (1,13 GWh-año), Rapimercar Terminal (0,66 GWh-año), Rapimercar Calle 12 (0,79 GWh-año), Rapimercar Cra 4 (0,72 GWh-año) y Agrotienda San Jose (0,38 GWh-año).

Es de anotar que en el mercado de comercialización Cartago no se atienden usuarios en el mercado No Regulado, en ese orden la demanda No regulada no se ve afectada por la toma de este mercado.

2.2.2.2 Transacciones en el mercado mayorista de energía

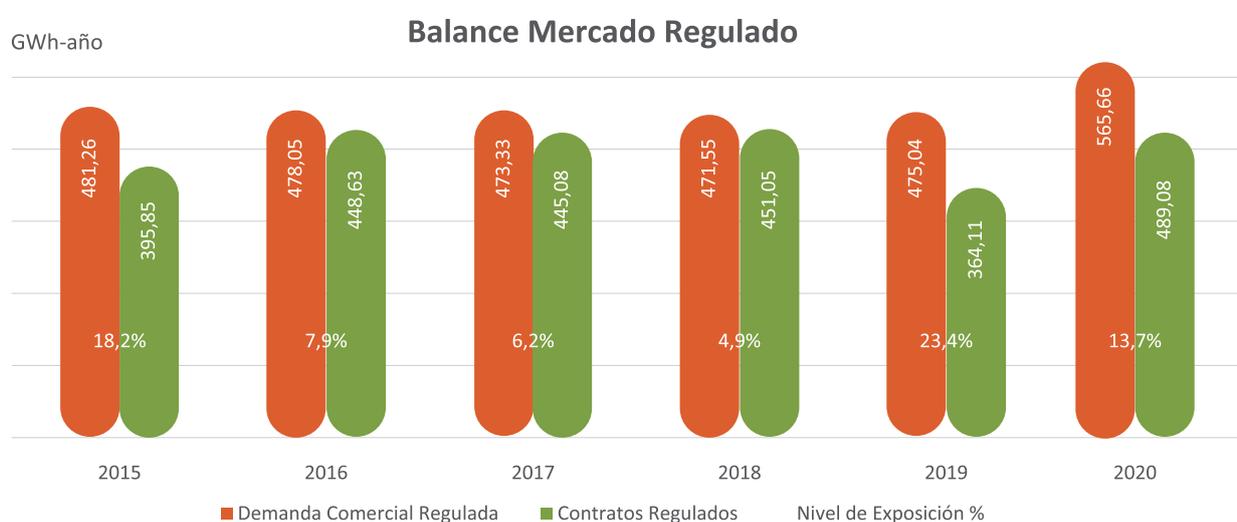


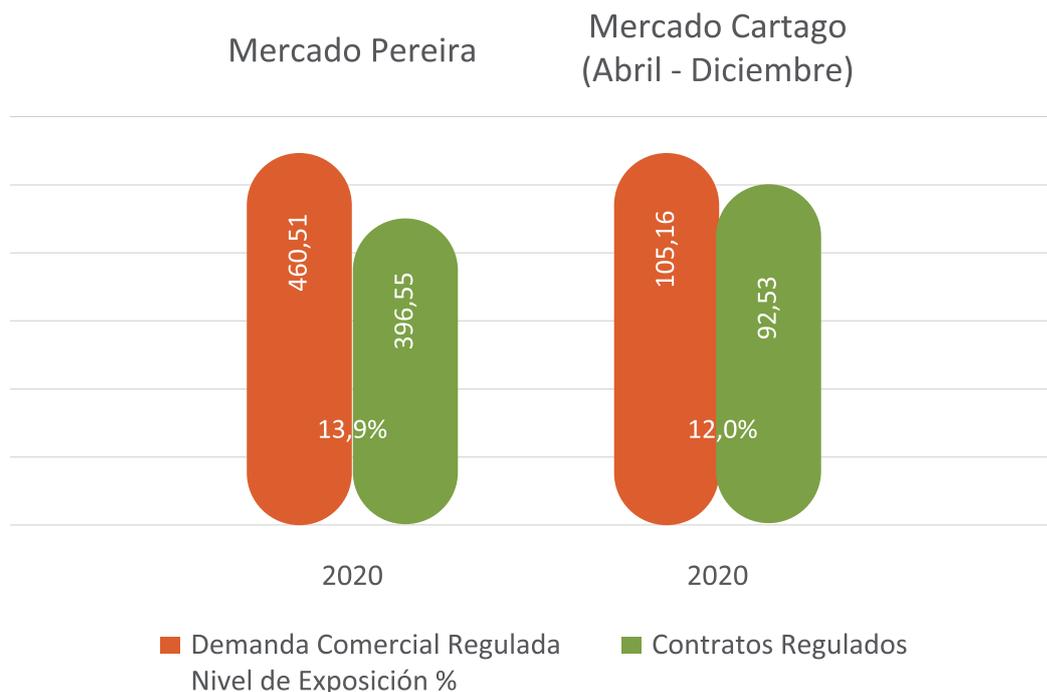
Gráfico 25. Balance Mercado Regulado (GWh-año).

Para atender la demanda comercial regulada de los mercados Pereira y Cartago compramos 489,08 GWh-año en contratos bilaterales con agentes generadores como, AES Chivor, Enel Emgesa, Isagen, Celsia Colombia y Esprod, y 77,28 GWh-año en la bolsa de energía, para un total de 566,38 GWh.

Transacciones de Energía (GWh-año)	2016	2017	2018	2019	2020
Compra total de Energía	486,19	474,62	474,30	475,05	566,38
Contratos	448,63	445,08	451,05	364,11	489,08
% Contratos	92,27%	93,78%	95,10%	76,65%	86,35%
Bolsa	37,56	29,54	23,25	110,93	77,30
% Bolsa	7,73%	6,22%	4,90%	23,35%	13,65%
Venta Total de Energía	8,14	1,29	2,76	0,01	0,72
Contratos	0	0	0	0	0
% Contratos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bolsa	8,14	1,29	2,76	0,01	0,72
% Bolsa	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 12. Transacciones de energía (GWh - año) MR.

Cabe mencionar que la demanda regulada atendida para el año 2020 corresponde a los mercados de Pereira y Cartago tal como se observa en el gráfico 26, donde se tiene la misma exposición presentada en el cuadro anterior.



• Balance mercado no regulado

Por otra parte, para atender la demanda comercial No Regulada en el año 2020, la que fue 138,34 GWh-año, y las obligaciones de venta de energía en bloque con otros agentes de 104,13 GWh-año para un total de 142,47 GWh-año, tuvimos un cubrimiento del 96,5% de estas obligaciones, donde se contó con 82,74 GWh-año provenientes de contratos bilaterales con el agente Enel Emgesa, la energía entregada por el Cogenerador Ingenio Risaralda, la cual entregó 121,58 GWh-año, la energía de las plantas propias de la empresa PCH Belmonte y PCH Libaré, la cuales generaron un total 32,55 GWh-año. De igual forma, en diciembre tuvimos la representación de la planta de cogeneración Bioenergy con una cantidad de energía de 13,57 GWh-año.

Respecto a la venta de energía a otros agentes, realizamos intermediación a nuestro mercado regulado (52,18 GWh-año), y tres contratos bilaterales de venta de energía, con los agentes Ruitoque (30.17 GWh-año), Dicel (8,42 GWh-año) y Caribesol de la costa o AIRE (4,42 GWh-año).

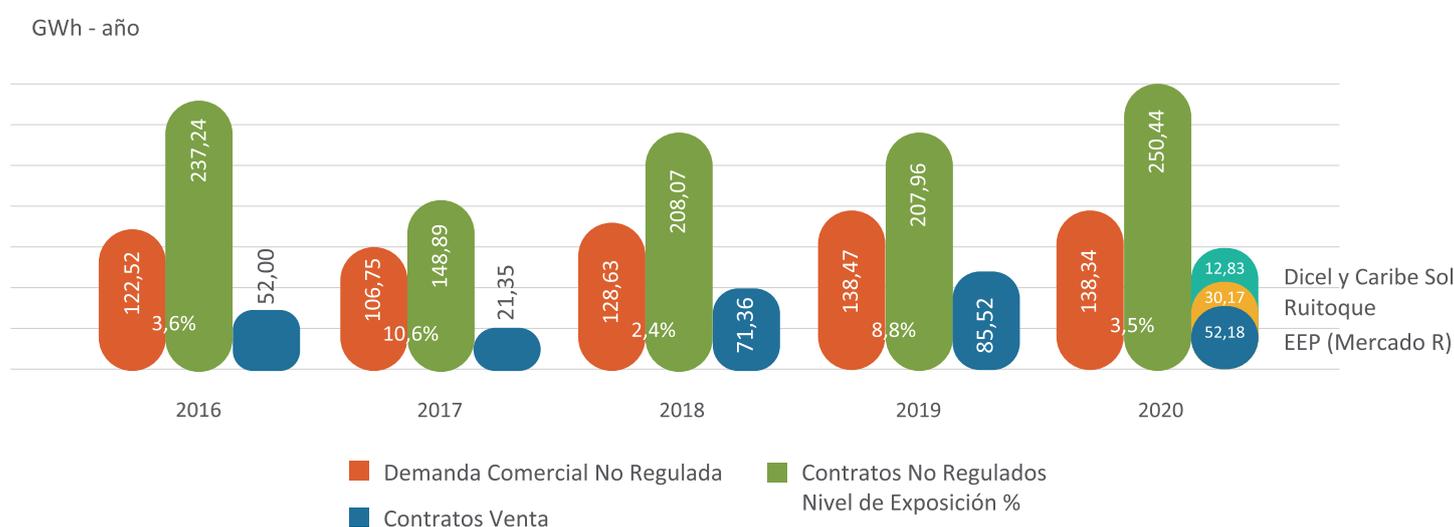


Gráfico 27. Balance Mercado No Regulado (GWh - año)

El 3.5% equivalente a 8,49 GWh-año de las compras de energía realizadas para atender las obligaciones de la empresa en el mercado No regulado, se realizaron a través de la bolsa de energía y el restante (96,5%) correspondió a contratos bilaterales 250,44 GWh-año.

Transacciones de Energía (GWh-año)	2016	2017	2018	2019	2020
Compra total de Energía	243,57	162,44	212,78	227,68	258,93
Contratos	237,24	148,89	208,07	207,96	250,44
Bolsa	6,33	13,56	4,70	19,72	8,49
Venta Total de Energía	121,05	55,69	84,14	89,21	120,59
Contratos	52,00	21,35	71,36	85,52	104,13
Bolsa	69,05	34,34	12,78	3,69	16,47

Tabla 13. Transacciones de energía (GWh-año) MNR.

Ventas Energía Mercado No Regulado

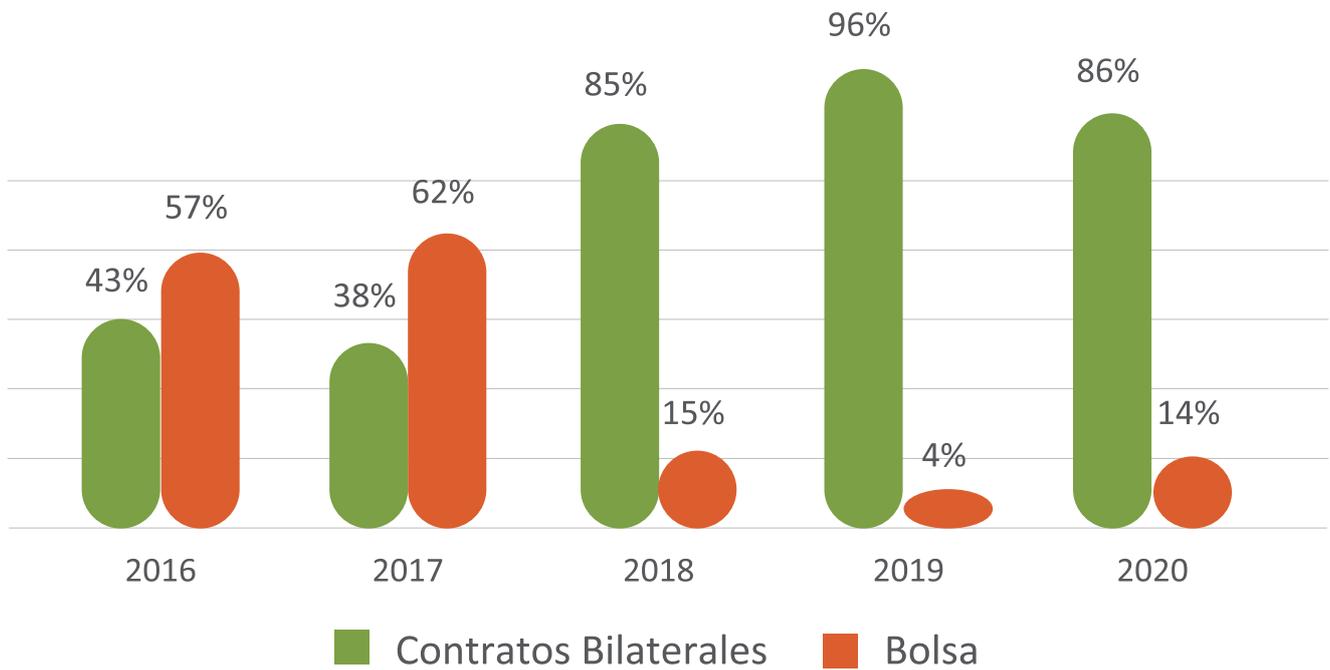


Gráfico 28. Ventas Energía Mercado No Regulado.

Compras Energía Mercado No Regulado

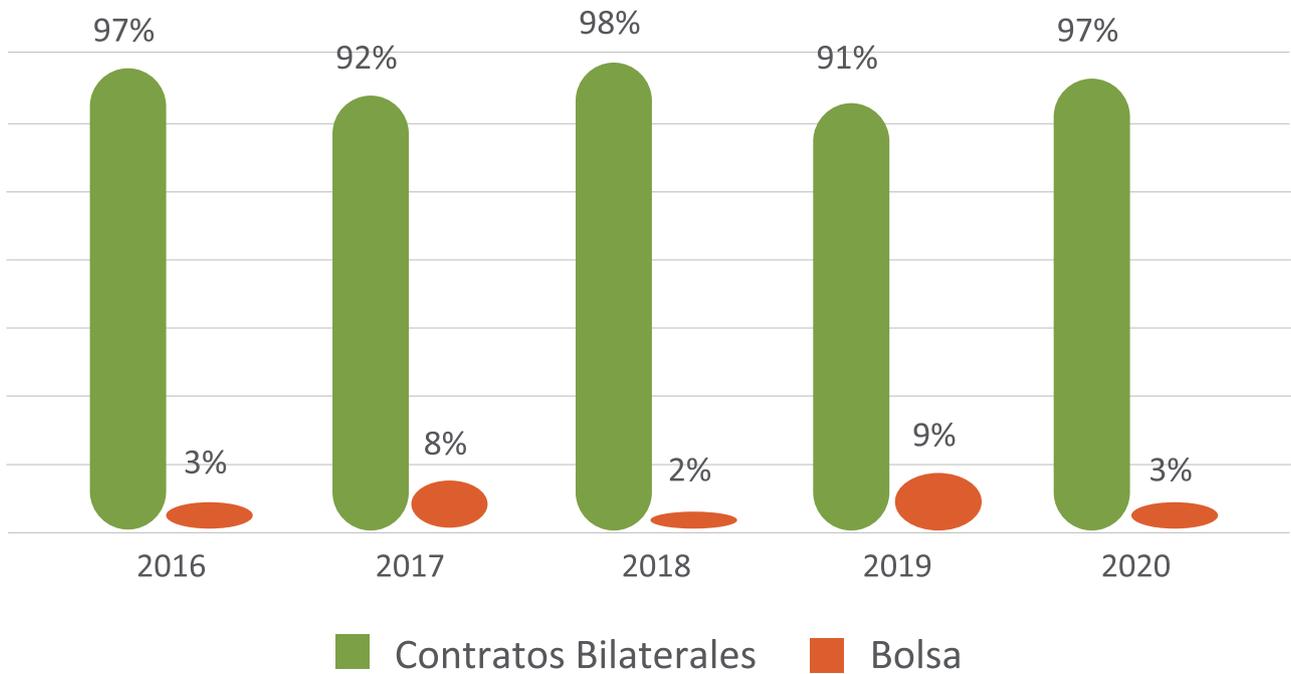


Gráfico 29. Compras Energía Mercado No Regulado.



2.2.2.3 Balance contratos intermediación energía

• Ingenio Risaralda

La representación de la Frontera de Generación IRG1 (Planta de Cogeneración de propiedad de Ingenio Risaralda) se extendió durante el año 2020, toda vez que fue posible realizar otrosi al contrato de representación que se tenía para el periodo comprendido entre enero de 2018 y diciembre de 2019.

Margen Negocio Ingenio Risaralda en el MNR (\$ millones)

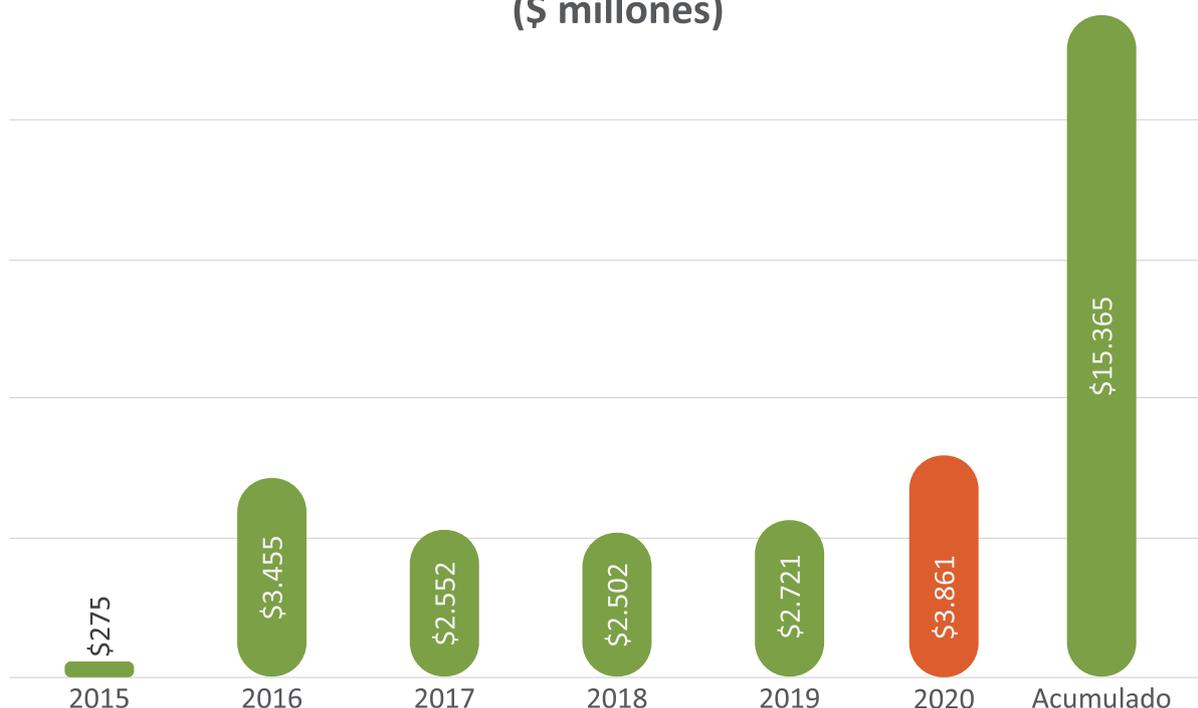


Gráfico 30. Margen del negocio Ingenio Risaralda.

Se despacharon 121,58 GWh-año, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera, atender la demanda de nuestros usuarios en el mercado no regulado (30,29 GWh-año), e intermediación (venta de energía) a otros agentes comercializadores del MEM (91,29 GWh-año), logramos una utilidad por valor de \$3.861 millones, para un acumulado de \$15.365 millones desde que se representa la frontera (2015).

• Intermediación Ruitoque

De la energía entregada por el Ingenio Risaralda se intermedió el 32,17%, equivalentes a 39,12GWh-año, al agente Ruitoque S.A. ESP en la modalidad pague lo contratado, condicionado a un porcentaje de la generación real del Cogeneración Ingenio Risaralda, negocio que dejó como utilidad \$1.171,8 millones.

- **Bioenergy Zona Franca S.A.S.**

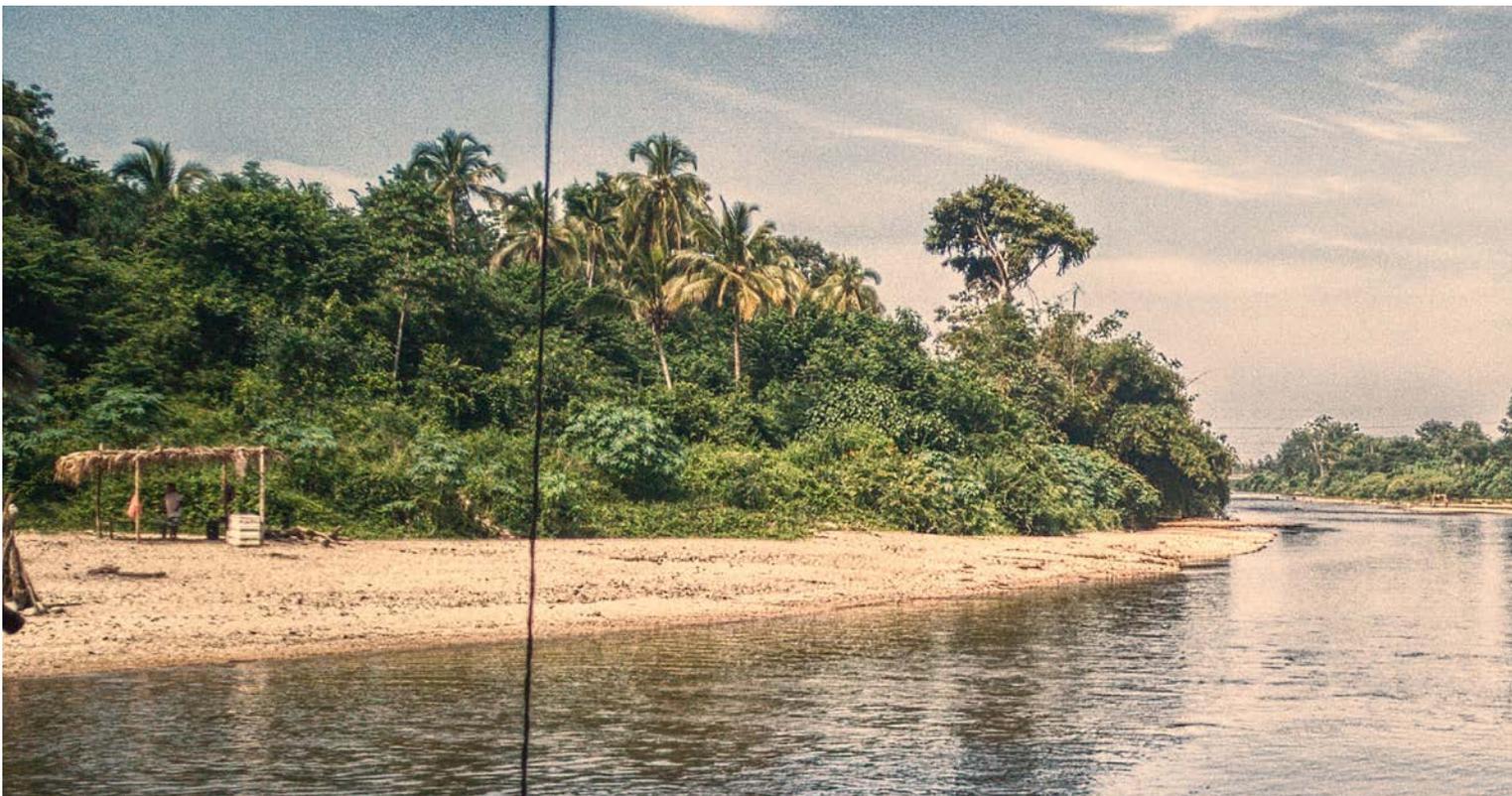
Desde diciembre de 2020 se inició con la representación de la frontera de generación del Cogenerador 2SXQ, propiedad de Bioenergy Zona Franca S.A.S. en liquidación, para el periodo comprendido entre diciembre de 2020 y diciembre de 2022. En diciembre de 2020, se despacharon 13,58GWh-mes, que se usaron para atender la demanda de usuarios operados por nosotros en el mercado no regulado (0,73 GWh-año) e intermediación (venta de energía) a otros agentes comercializadores del MEM (12,83GWh-año). Tuvimos una utilidad de \$285,69 millones.

- **Intermediación Caribesol de La Costa (AIR-E)**

De la energía entregada por el cogenerador Bioenergy, se intermedió el 32,58% equivalentes a 4,42GWh-mes, al agente AIR-E S.A. ESP en la modalidad pague lo contratado, condicionado a un porcentaje de la generación real de la planta 2SXQ (Bioenergy), negocio que dejó como utilidad \$24,59 millones.

- **Intermediación DICEL**

Así mismo, el 62,02% de la energía entregada por el cogenerador Bioenergy, se intermedió al agente DICEL S.A. ESP en la modalidad pague lo contratado, condicionado a un porcentaje de la generación real de la planta 2SXQ (Bioenergy), negocio que dejó como utilidad \$80,73 millones.

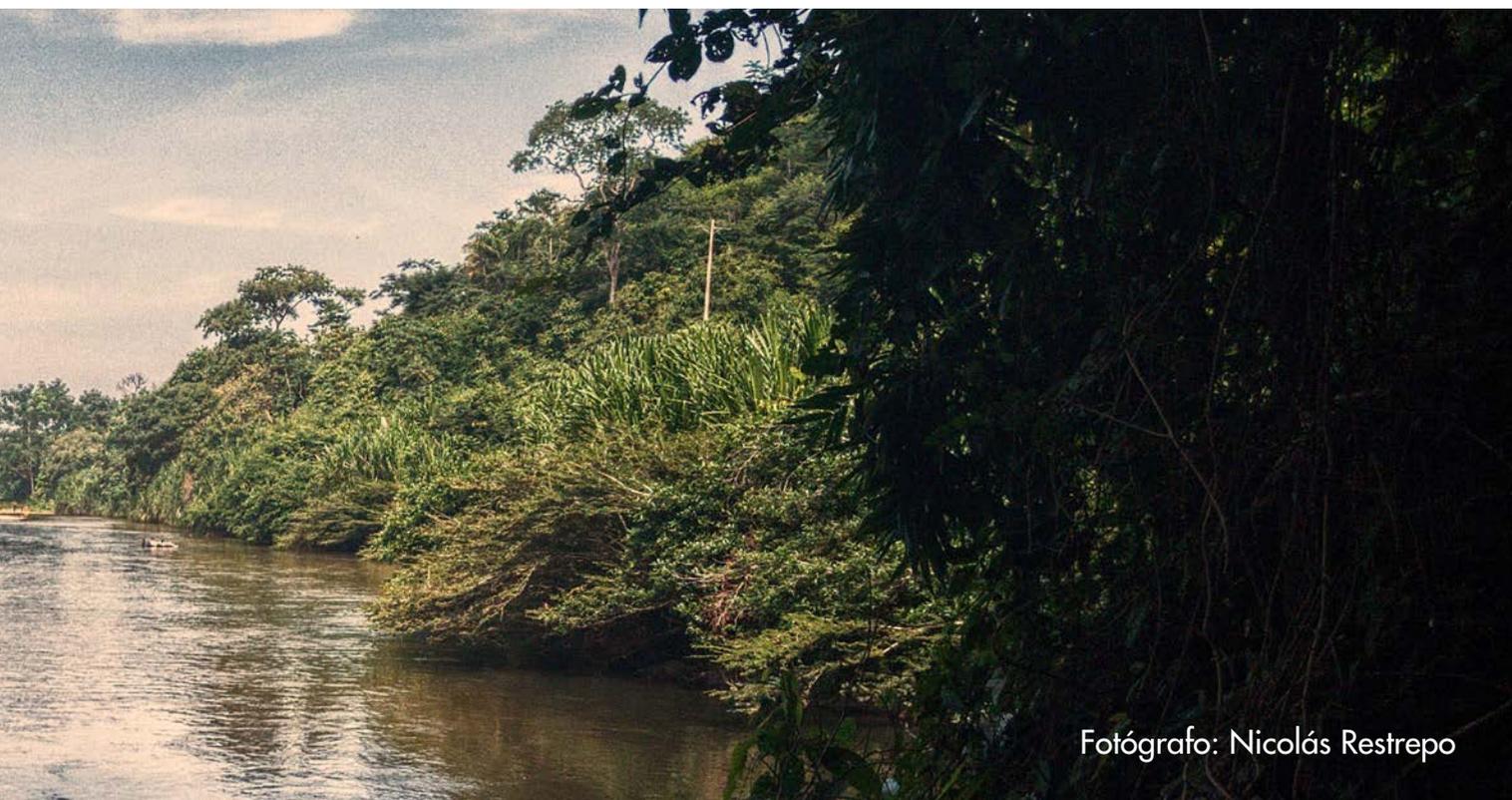


La tarifa de energía eléctrica corresponde al precio por unidad (kilovatio hora) de la prestación del servicio de energía eléctrica cobrado a los usuarios, la cual es calculada a partir del Costo Unitario de prestación del servicio (CU) después de ser afectado por el porcentaje de subsidios o contribuciones dependiendo de la clase de usuario (residencial, comercial, industrial, oficial, alumbrado público) o estrato socioeconómico.

El Costo Unitario, es el costo necesario para la remuneración de cada una de las actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica, el mismo se calcula de manera mensual a partir de la siguiente ecuación:

$$\text{Costo Unitario} = \text{Generación} + \text{Transmisión} + \text{Distribución} + \text{Pérdidas} + \text{Comercialización} + \text{Restricciones}$$

La metodología está establecida por el Gobierno Nacional a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, mediante la Resolución CREG 119 de 2007. Es de anotar que por parte de la CREG se han publicado resoluciones que modifican la Resolución CREG 119 de 2007, las cuales tienen impacto considerable en las componentes del CU; como la Resolución CREG 180 de 2014, en la cual se modificó la metodología para remunerar la actividad de comercialización (Cm); Resolución CREG 015 de 2018, por medio de la cual se reglamenta la remuneración de la actividad de Distribución (Dnm) y se afecta el cálculo de la componente de Pérdidas (PRnm).



Fotógrafo: Nicolás Restrepo

Tarifa calculada mercado Pereira

El valor promedio del Costo Unitario de la Prestación del Servicio (CU) calculado tuvo un incremento de 6,01% respecto al valor promedio del año 2019. Sin embargo, desde el mes de mayo se viene aplicando la metodología de opción tarifaria, explicación que se desarrollará más adelante.

contempla un valor de ajuste en la componente (Dnm), sobre el primer año de aplicación.

Es decir, que para Energía de Pereira se aplicará un ajuste para los 12 meses comprendidos entre mayo de 2020 y abril de 2021, producto de la diferencia entre lo calculado con la anterior metodología Resolución CREG 097 de 2008 (antigua metodología) y lo que la empresa debió percibir de ingresos si se hubiera aplicado el esquema de la Resolución CREG 015 de 2018, toda vez que la aprobación de cargos de la Empresa se dio en el mes de abril de 2019. Lo anterior, acorde al numeral 1.3.4.1 del anexo general de la CREG 015 de 2018, modificado por la CREG 036 de 2018.

Así mismo, dicha resolución conlleva un aumento de 10,33% en la componente de Pérdidas (PRnm) teniendo en cuenta que esta lleva inmerso el cargo CPROG el cual tuvo un costo promedio de 11 \$/kWh.

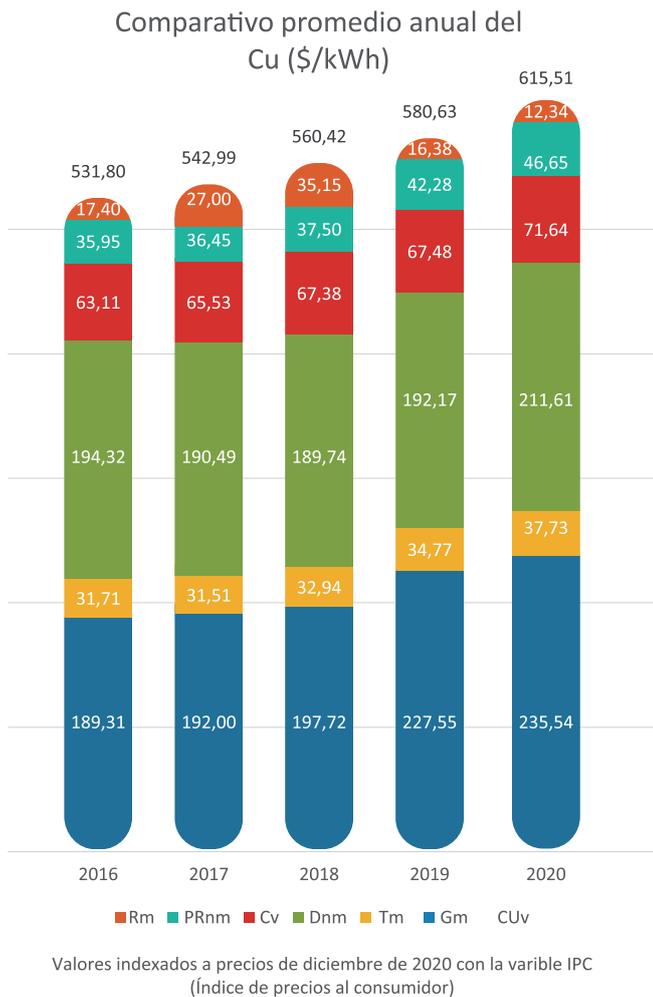
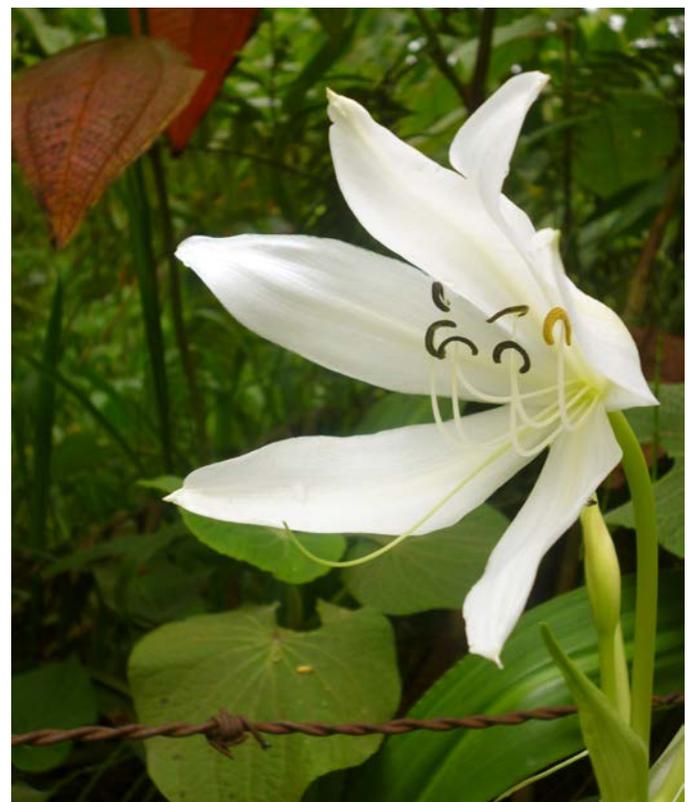


Gráfico 31. Comparativo promedio anual CU (\$/kWh).

El incremento presentado en el valor promedio del CU durante el año 2020 se debe principalmente a la componente Distribución (Dnm), la cual tuvo un aumento del 10,11% respecto al valor promedio del año 2019, debido al incremento de los cargos de distribución por la aprobación de cargos, de acuerdo con la Resolución CREG 015 de 2018. Es de anotar que en esta resolución se



	Gm	Tm	Dnm	Cv	PRnm	Rm	CUv
2016	-4,73%	14,49%	2,70%	90,65%	-1,74%	162,24%	8,10%
2017	1,42%	-0,63%	-1,97%	3,84%	1,40%	55,13%	2,10%
2018	2,98%	4,54%	-0,39%	2,81%	2,87%	30,19%	3,21%
2019	15,09%	5,54%	1,28%	0,15%	12,74%	-53,40%	3,61%
2020	3,51%	8,51%	10,11%	6,17%	10,33%	-24,64%	6,01%

Tabla 14. Variación por componentes del CU%

Por su parte las componentes de Transmisión (Tm), Generación (Gm) y Comercialización (Cv) presentaron leves incrementos respecto al año anterior, entretanto la componente de Restricciones (Rm) presentó una disminución considerable del 24,64%, debido a la disminución de Generación de Seguridad en el Sistema Interconectado Nacional SIN, por despacho en mérito de plantas térmicas en la zona norte del país. Además, para los primeros meses del año se aplicó una garantía que alivió las restricciones a nivel nacional debido a la no entrada en operación del proyecto hidroituango, compensando así, el incremento de las demás componentes. En consecuencia, se tuvo una tarifa competitiva para nuestros usuarios.

• Opción tarifaria

Desde el mes de abril de 2020, de acuerdo con la directriz del Gobierno Nacional a través de la Resolución CREG 058 de 2020 modificada por la 152 de 2020, los comercializadores debieron acogerse a la aplicación de la opción tarifaria que detalla la Resolución CREG 012 de 2020. Esto con el fin de que en el periodo de emergencia por COVID 19, los usuarios tuviesen el menor impacto frente a incrementos en el cobro por el servicio de energía eléctrica, lo que conllevó a que la tarifa aplicada a los usuarios fuese inferior a la calculada.

Cabe destacar que desde Energía de Pereira realizamos la aplicación a partir del mes de mayo, toda vez que la publicación de la tarifa del mes de abril se realizó previo a la ordenanza de la Presidencia de la República. Dicha metodología de cálculo contempla la recuperación paulatina a través del tiempo, de los valores no cobrados a los usuarios en los periodos en que la tarifa aplicada es menor a la calculada, llevando a la Compañía a realizar un esfuerzo de caja para asegurar el suministro de energía a los usuarios. A continuación, se presentan los saldos pendientes por cobrar en cada uno de los mercados donde prestamos el servicio:

Acumulación de saldos a diciembre \$		
	Pereira	Cartago
NT1	\$ 3.290.585.248	\$ 1.861.303.844
NT2	\$ 107.364.200	\$ 334.043.553
NT3	\$ 97.470.278	\$ 0

Tabla 15. Acumulación de saldo a diciembre.



Es de anotar que en el nivel de tensión 3 del mercado Cartago no se tienen saldos, toda vez que no se atienden usuarios nivel 3.

Ahora de forma gráfica, se realiza comparativo del comportamiento entre la tarifa calculada y la opción tarifaria (tarifa aplicada) para los mercados de Pereira y Cartago a lo largo del año.

Se aclara que el cálculo de subsidios para los usuarios de estratos 1 y 2 se modificó de acuerdo con la resolución CREG 104 de 2020 durante el periodo de emergencia, con el fin de disminuir los impactos a los usuarios.

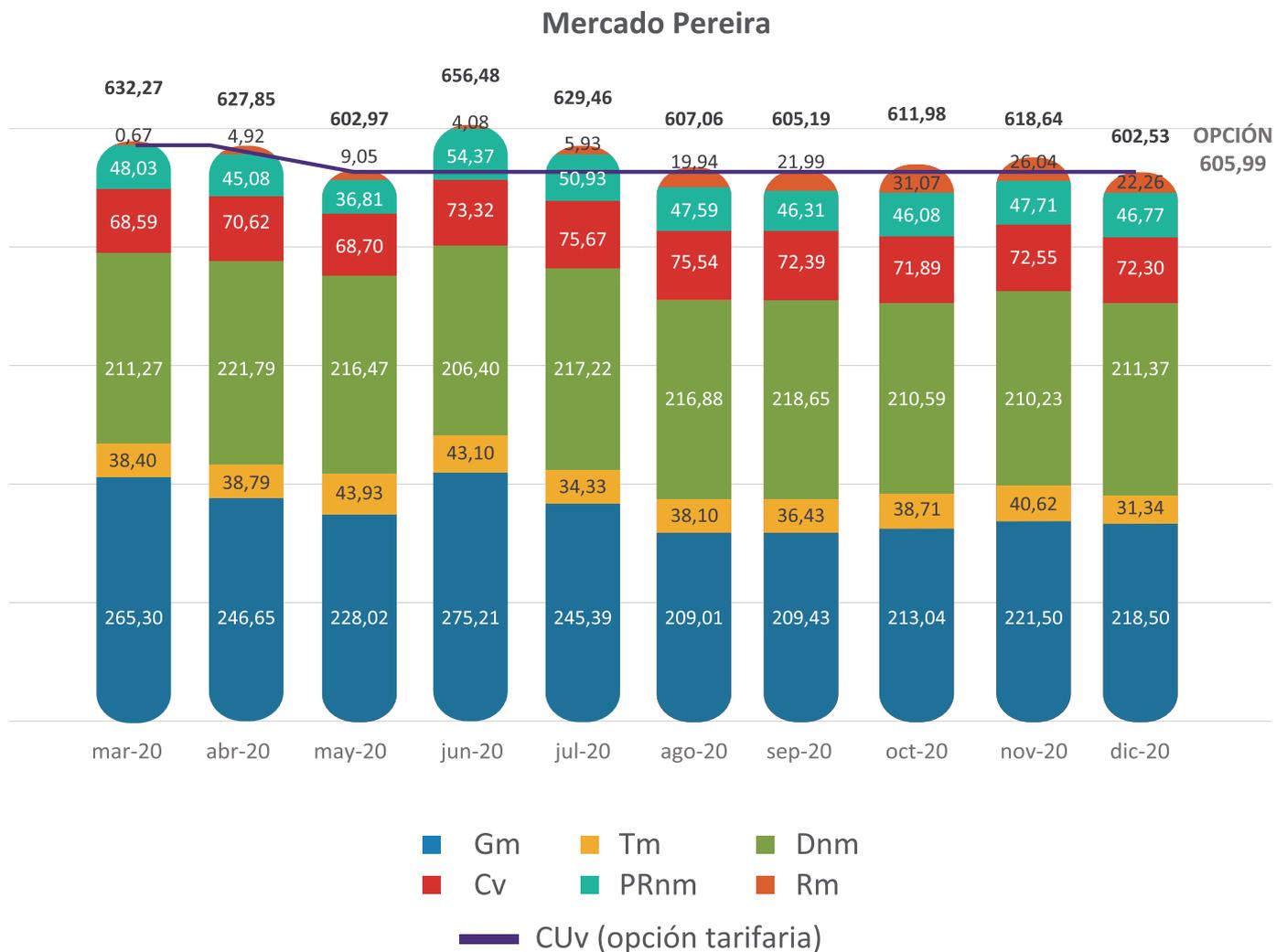


Gráfico 32. Opción tarifaria mercado Pereira - CU (\$/kWh).



Mercado Cartago

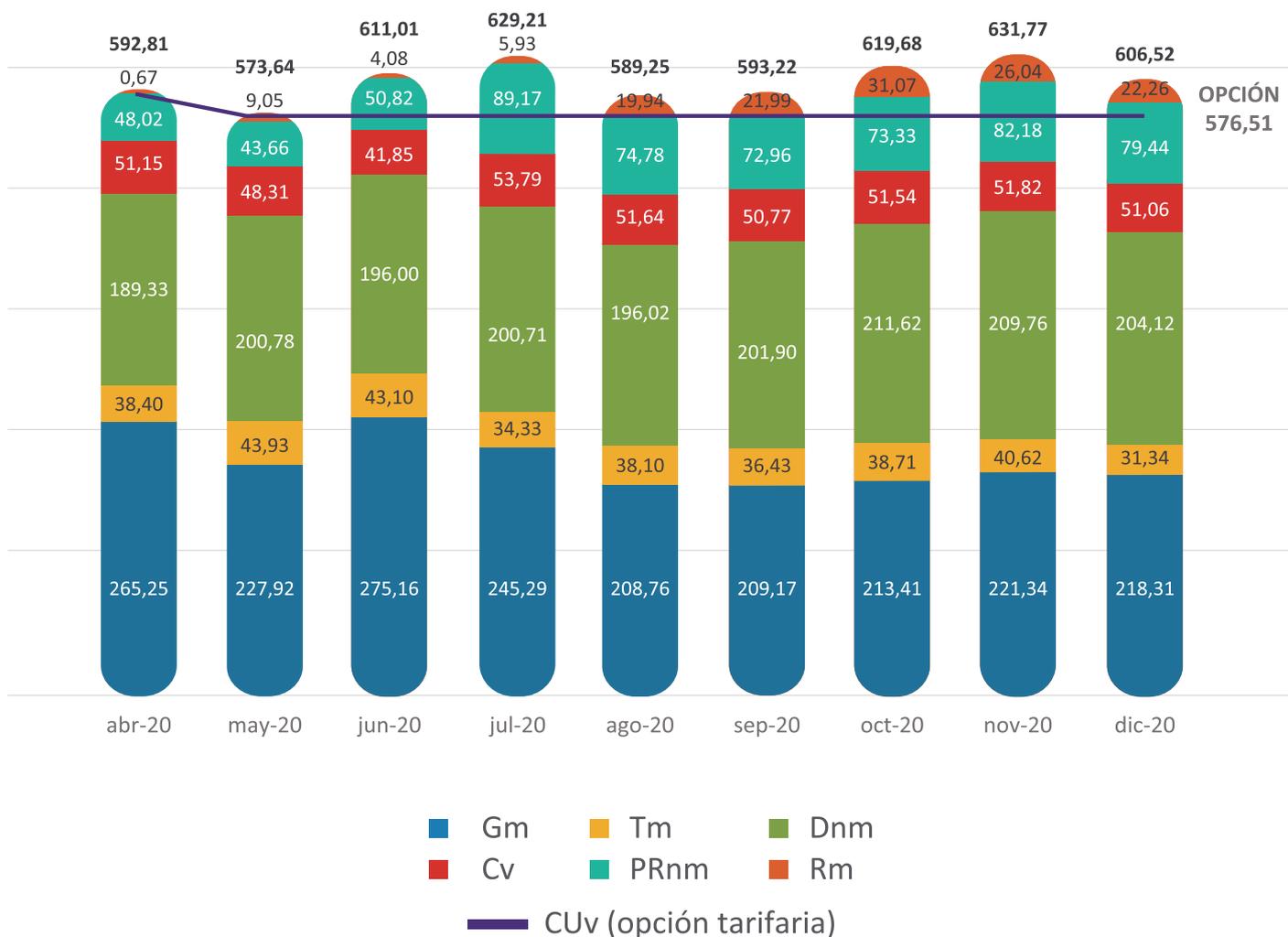


Gráfico 33. Opción tarifaria mercado Cartago - CU (\$/kWh).

2.2.2.5 Gestión de contratación a largo plazo

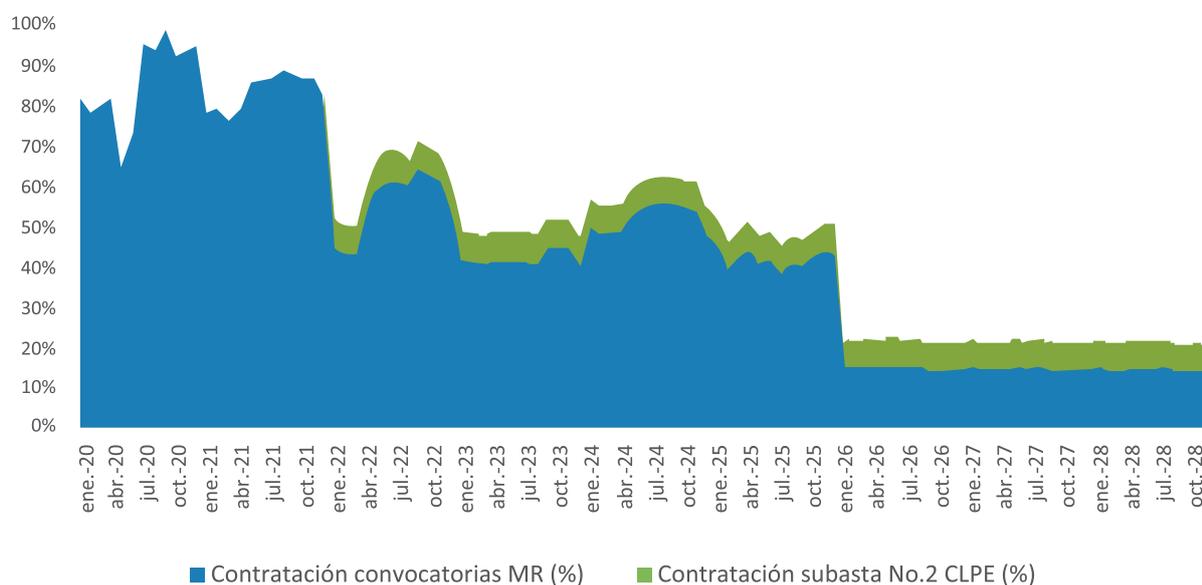


Gráfico 34. Cubrimiento Demanda Comercial Regulada.

• Mercado regulado

La gestión de compra de energía para el año 2020 inició desde el 2015 con la invitación CE 002-2015 y finalizó en el mismo año 2020 con la invitación CE 004-2020, siempre en pro de la eficiencia en la compra de energía, con el objetivo de trasladar un costo competente a nuestros usuarios. Con estas convocatorias se adjudicó un total de 489,10 GWh-año, es decir 124.99GWh-año por encima respecto al año anterior, toda vez que fue necesario mayor contratación de energía para garantizar el cubrimiento de la demanda del mercado de comercialización Cartago. Con la gestión realizada, para el año 2020 se logró tener un cubrimiento del 86,46% de la demanda comercial regulada (Pereira + Cartago), un 9,81% por encima del año 2019.

Durante el 2020 abrimos cuatro convocatorias para recibir ofertas de suministro de energía con destino al Mercado Regulado, en las cuales se logró adjudicar energía para los años 2020 al 2025, siempre buscando mantener niveles de contratación superiores a los que se tengan en el mercado de energía del país. En el gráfico 34, se puede observar el cubrimiento de la demanda comercial regulada para un horizonte de nueve (9) años.

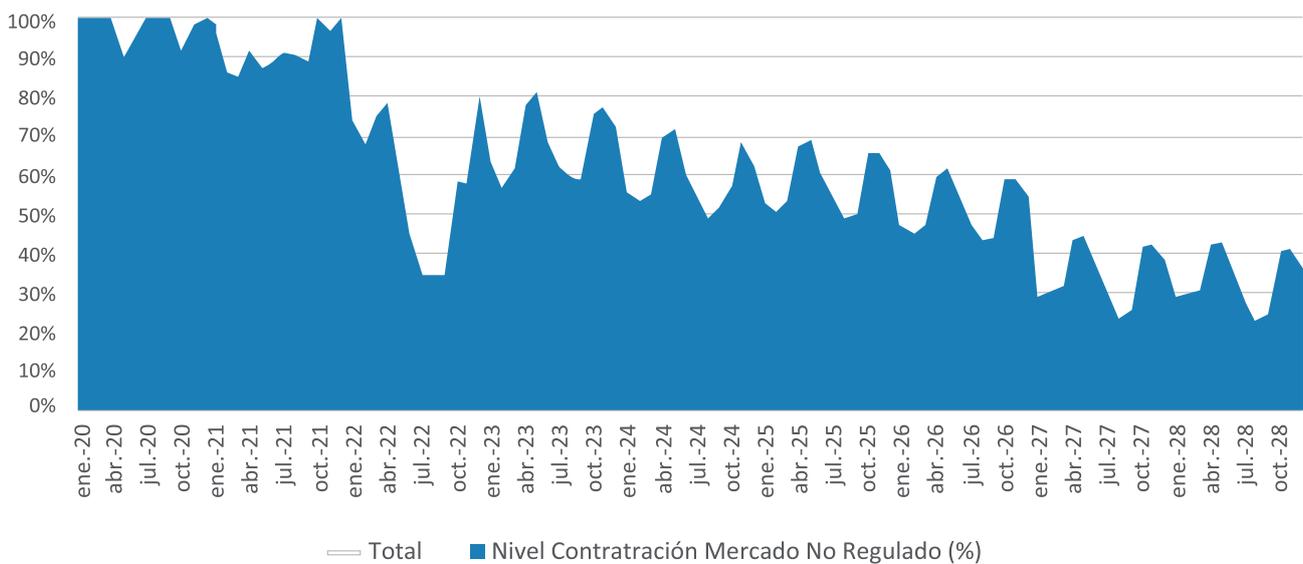


Gráfico 35. Cubrimiento Demanda Comercial No Regulada.

Para el cubrimiento de la demanda comercial no regulada y las obligaciones de energía con otros agentes en el 2020, se inició la gestión de compra desde el 2016 cuando se realizó la adjudicación de un contrato de suministro para el año 2020 por 30,03GWh y se logró cerrar una contratación de largo plazo (11 años) con un importante generador del MEM por una cantidad de 578,59 GWh. Adicionalmente con la gestión realizada se pudo firmar un otrosí al contrato de representación de la generación de la planta IRG1 (Planta de Cogeneración de propiedad de Ingenio Risaralda) para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2020.

Así mismo se contó con la generación de las plantas propias Belmonte y Libaré, las cuales entregaron 32,55GWh en el año, lo que permitió garantizar el respaldo de la energía del mercado No regulado en el 2020.



También en el 2020 se realizó una (1) convocatoria de compra de energía con destino al mercado No Regulado, con código CE002-2020, en donde se adjudicó un contrato de largo plazo (2023-2028) con una adjudicación de energía 169,48 GWh.

2.2.2.6 Variables del mercado de energía mayorista

- Precio en bolsa

Comportamiento del Precio bolsa 2016-2020 (\$/kWh)



Gráfico 36. Comportamiento del precio en bolsa 2016-2020 (\$ KWh).

El precio de bolsa nacional (PBNA) en \$/kWh correspondiente al mayor valor con el cual se remunerarán los recursos de generación, por la cada kWh que se entregan al sistema interconectado nacional (SIN); es de anotar que esta variable tiene relación directa con la componente compra de energía Gm del Costo de la prestación del servicio, y tiene un mayor impacto entre mayor sea la exposición a la bolsa que tenga un comercializador de energía.

Durante el primer semestre del 2020, el PBNA mantuvo precios con tendencia al alza; principalmente en el mes de febrero y abril, debido a que la temporada seca o de menos lluvias fue de mayor intensidad a lo esperado, trayendo como consecuencia aportes hídricos con niveles de hasta 40% por debajo de la media histórica. Sin embargo, el segundo semestre del año con la llegada de la temporada de lluvias en el país, y la contracción en la demanda nacional del SIN, consecuencia del aislamiento preventivo, se tuvo un valor de PBNA más estable y en promedio un 50% por debajo respecto al primer semestre.

En el 2020, se presentó un precio promedio de bolsa de 251,72 \$/kWh, con un precio máximo 646.02 \$/kWh en la hora 22 del día 23 de febrero y un precio mínimo de 71,34 \$/kWh, en las primeras 4 horas del día 2 de enero de 2020. Febrero por su parte, fue el mes con el mayor valor en el promedio del PBNA alcanzando un precio de 430,52 \$/kWh.

Revisando con detalle el comportamiento del precio de bolsa nacional, se evidencian eventos importantes como los del año 2016, en donde el PBNA presentó altas volatilidades, debido a la ocurrencia de un Fenómeno del Niño fuerte, esto sumado al daño ocurrido en la Central Hidroeléctrica de Guatapé que limitó en su totalidad a una de la cadenas hídricas más grandes del país, de la cual se alimenta la planta hidroeléctrica con mayor capacidad de generación, San Carlos con 1250 MW de energía disponible. Lo anterior conllevó a que para la atención de la demanda nacional se requiriera por parte del Centro Nacional de Despacho (CND) la puesta en marcha de recursos de generación térmicos que utilizan fuentes de combustible líquidos, el recurso más costoso que tiene el Sistema Interconectado Nacional (SIN).

El PBNA en Colombia es fijado por los precios ofertados diariamente por los generadores hídricos y térmicos del país, este corresponde, en orden de mérito, al precio de oferta del último generador en ser despachado para atender la demanda; para este año la participación del recurso hídrico en el cubrimiento de la demanda del país estuvo por debajo 4 puntos porcentuales. Esto debido principalmente a un crecimiento de la demanda del Sistema Interconectado Nacional, sin la entrada de proyectos hidráulicos importantes.

Precio de Bolsa Nacional (\$/kWh) 2020

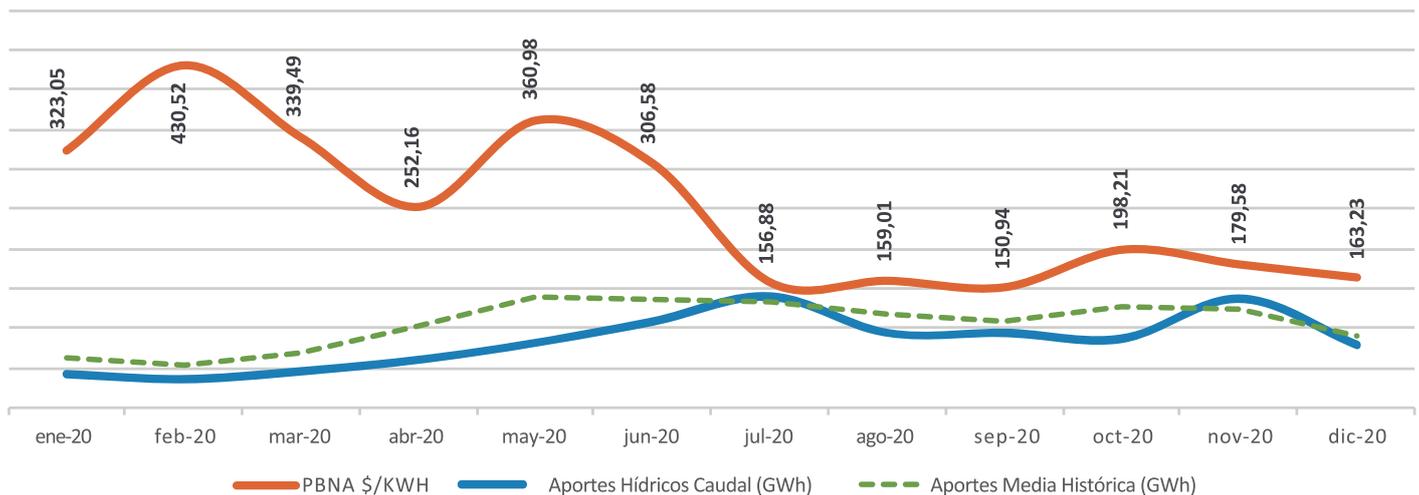


Gráfico 37. Precio en Bolsa Nacional 2020



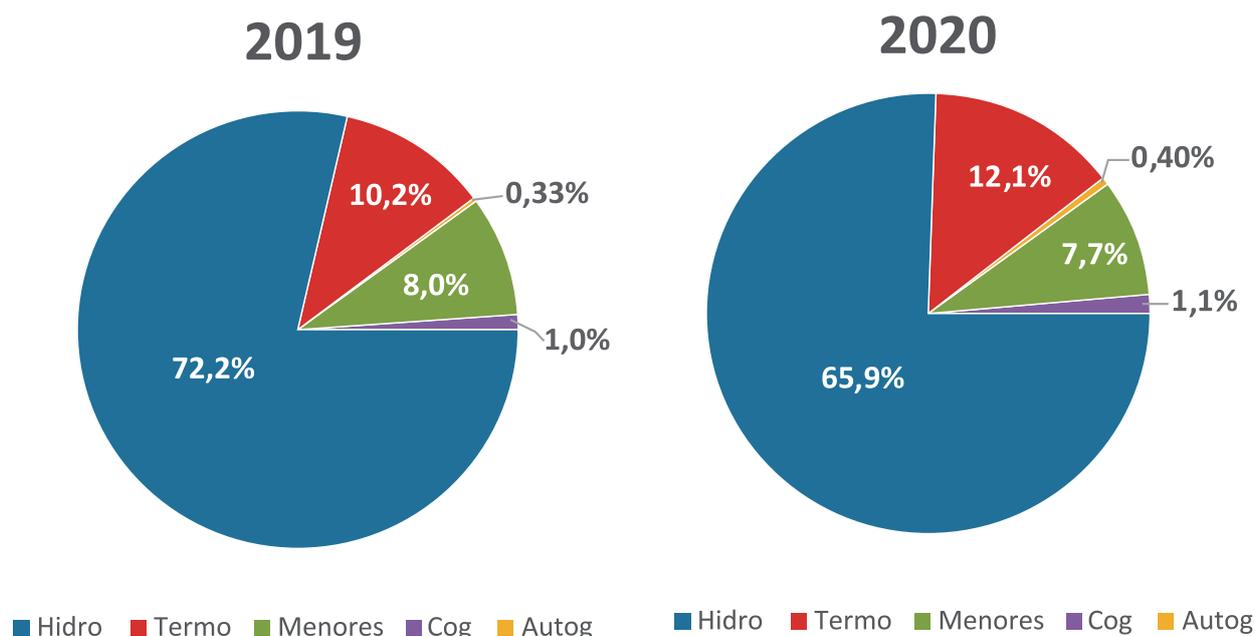


Gráfico 38. Distribución por recurso que determinaron el PBNA 2019-2020

• Evolución embalse agregado del SIN

Reservas Hídricas

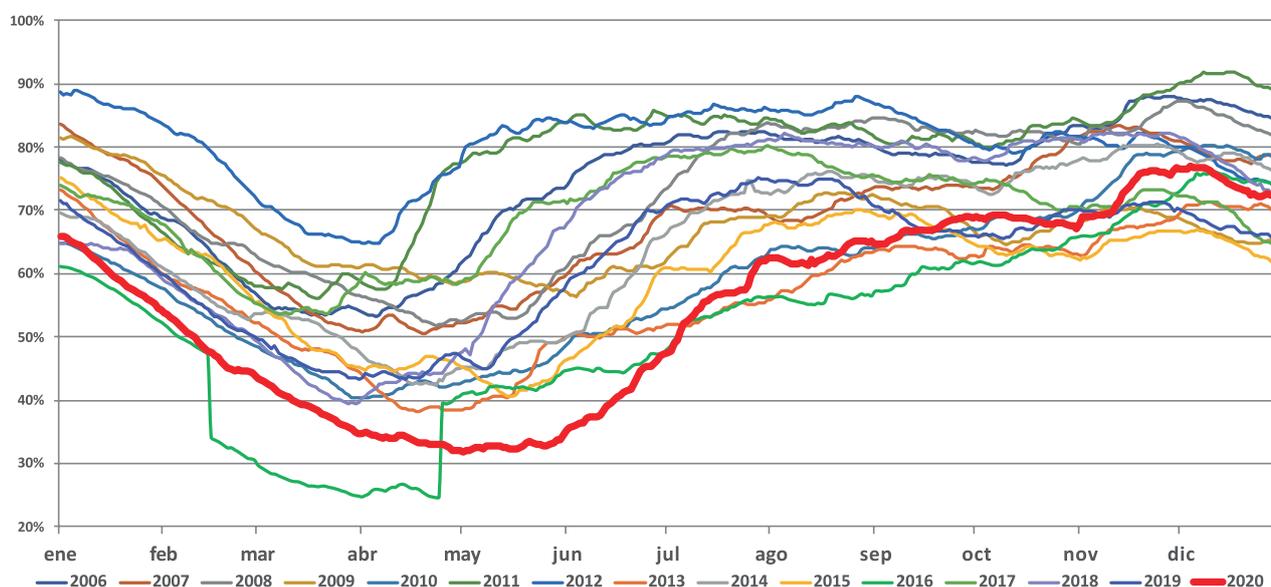


Gráfico 39. Evolución embalses

El nivel agregado de los embalses del Sistema Interconectado Nacional (SIN) mantuvo un comportamiento estacional típico para el año 2020; sin embargo, con niveles muy inferiores a la media histórica, consecuencia de la intensificación de la temporada seca durante el primer semestre del año, alcanzando niveles de alerta durante los meses abril y mayo. Para final de año, con la llegada de la temporada de lluvias especialmente en los meses de octubre y noviembre se presentó un aumento considerable en los niveles de los principales embalses del país, lo que permitió finalizar el año con un 72% de la capacidad útil, 7% por encima del cierre del año 2019.

- Autogeneradores (CREG 030 DE 2018)

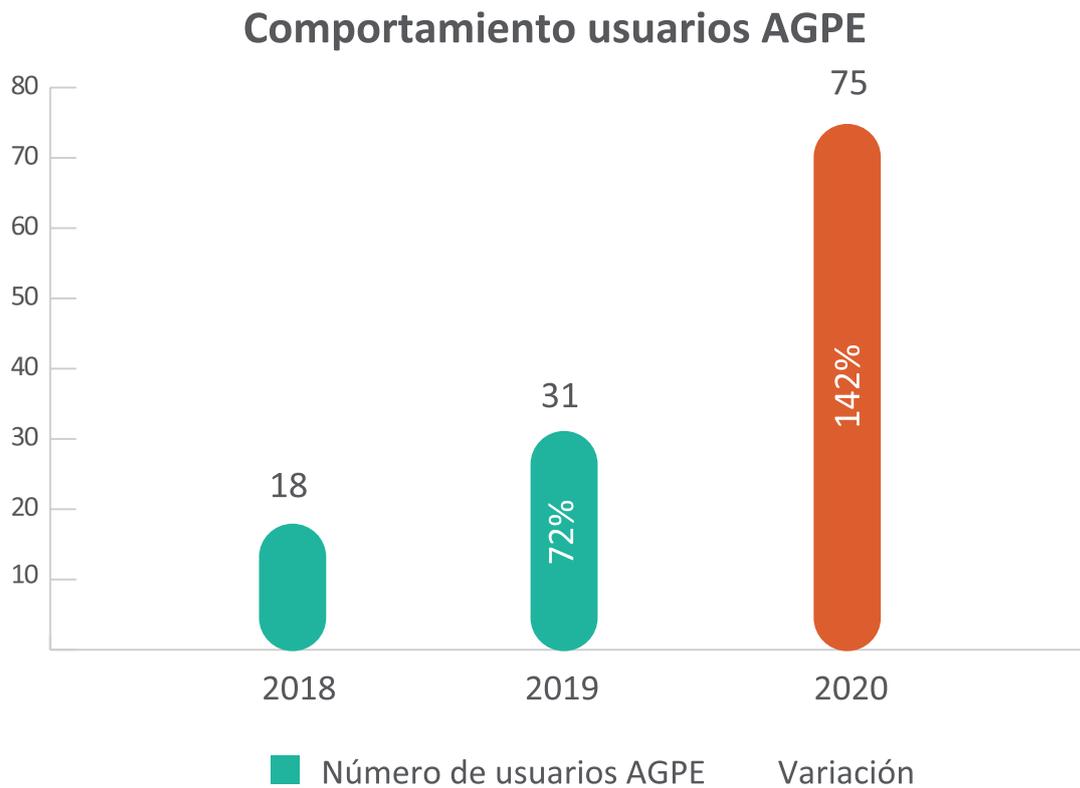
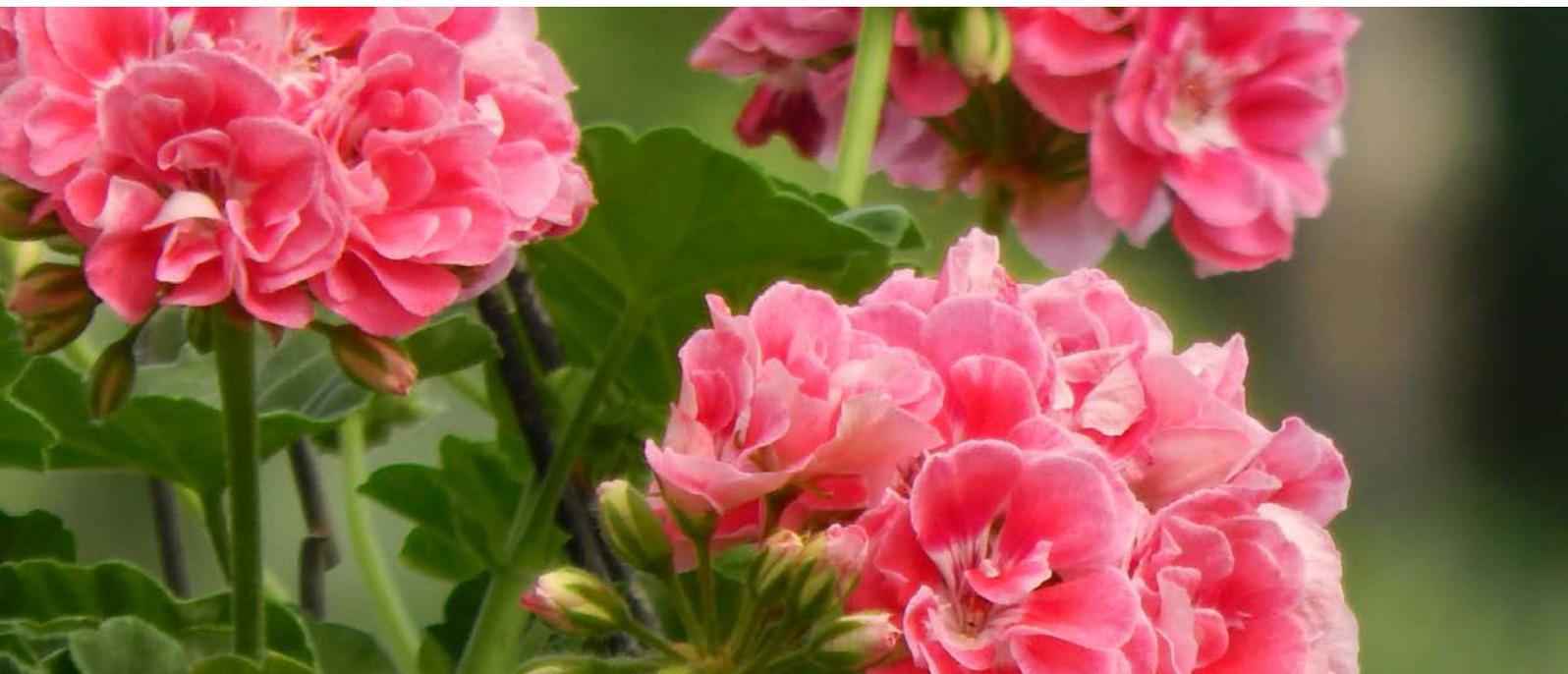


Gráfico 40. Usuarios AGPE

Se define como un Autogenerador a un usuario que produce energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades. En Colombia la actividad de autogeneración se reguló por la CREG mediante la Resolución 030 de 2018, en esta se catalogan este tipo de usuarios en dos tipos, Autogenerador a Pequeña Escala -AGPE (usuarios con capacidad instalada menor o igual a 0,1 MW) y Generadores Distribuidos-DG (usuarios con potencia instalada mayor a 0,1 MW y menor o igual 1 MW). A cierre del año tuvimos 75 usuarios registrados como AGPE, todos con instalación de sistemas fotovoltaicos menores a 0,1 MW, 44 usuarios más que el año 2019.



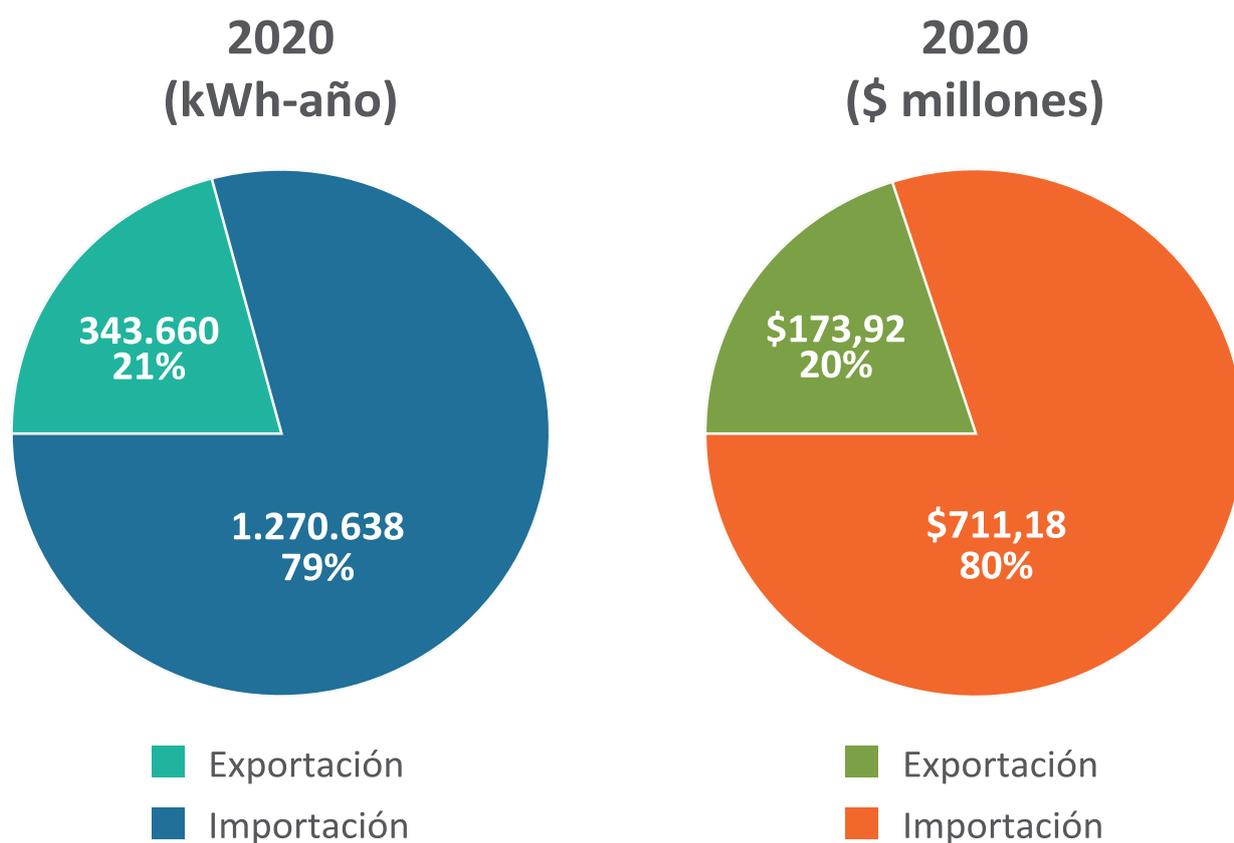
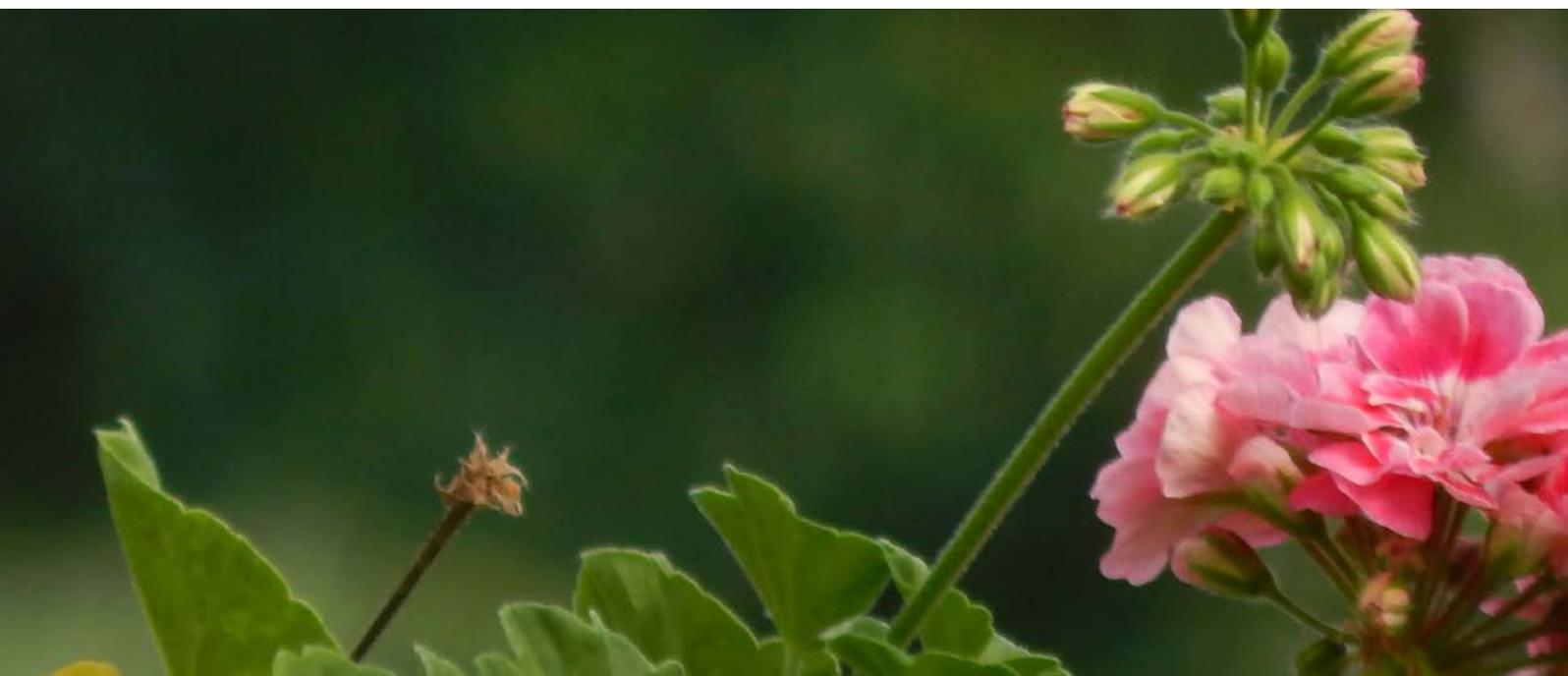


Gráfico 41. Energía exportada por los AGPE vs Consumo de Energía importado en el SDL

El proceso de registro de los usuarios AGPE, se puede realizar directamente desde la página oficial de la Compañía www.eep.com.co, en la pestaña Autogeneración y Generación Distribuida.

En este gráfico se muestra el total de energía importada (consumo) vs la cantidad de exportación (energía entregada a la red) por los AGPE, durante el año 2020.



2.2.3 Operación comercial

2.2.3.1 Atención al cliente y peticiones, quejas y reclamos.

- Emergencia sanitaria covid 19

El año 2020 fue un año atípico para todos, la pandemia producto del virus COVID 19 cambió de manera drástica la forma de trabajar y los procesos a nivel mundial, nuestro proceso de Atención al Cliente y PQRS no fue la excepción, tuvimos que reinventarnos con el fin de dar cumplimiento a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional.

Desde la Declaratoria del Estado de Emergencia Sanitaria a través de la Resolución 385 de 2020 emitida por el Ministerio de Salud, fortalecimos los canales de atención no presenciales para evitar el desplazamiento de los usuarios a la sala de atención al cliente; habilitamos mayores recursos telefónicos a través del call center garantizando que todos los usuarios pudieran comunicarse desde sus hogares y realizar cualquier trámite, además destinamos líneas WhatsApp exclusivas para atención, habilitamos agentes adicionales para la comunicación a través del chat en línea de la página web www.eep.com.co, así mismo fortalecimos el formulario web de PQRS para todos los usuarios que requieren radicar sus peticiones, quejas o reclamos desde su hogar.

Expedición del Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo 2020 y Circular Externa SSPD No. 20201000000124 del 27 de marzo de 2020

En virtud de lo establecido en el Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y



los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"

Procede la Empresa a expedir la circular externa No 1535 del 01 de abril de 2020 "Por medio de la cual se suspende la atención presencial en centros de Servicio al Cliente, se suspenden parcialmente los términos de PQRS y de los Procedimientos Administrativos de Recuperación de Energía adelantados por la Empresa de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo de 2020 y Circular Externa SSPD No. 20201000000124 del 27 de marzo de 2020"

Circular externa debidamente publicada en el portal web de la Empresa y difundida por los canales de comunicación, la cual en su numeral primero resuelve:

“PRIMERO: Suspendir la atención al público de manera presencial en el Centro de Atención al Cliente de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. para lo cual se fortalecerán, ampliarán y comunicarán todos los canales virtuales y telefónicos dispuestos por la entidad para atender integralmente a los usuarios y radicar todas las peticiones, quejas, reclamos, o recursos, que a continuación se relacionan:



- Desde un teléfono fijo marcar a la línea 115 o desde un celular al 036 3151515, opción 2 en horarios de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. Sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Líneas de Whatsapp 3228655670 - 3228655668 exclusivas para chat, no están habilitadas para llamadas. lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- Formulario virtual para la radicación de PQRS en la página web www.eep.com.co clic en el botón PQRS parte superior. Disponible 24 horas.

- Chat en línea en la página web www.eep.com.co ubicada en la esquina inferior derecha con el nombre de: ¡Contacta con nosotros! En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.”

Realizamos todo el esfuerzo para migrar a los canales de atención no presenciales y prestar un servicio de cara al usuario de calidad y oportuno.

Desde el 01 de abril de 2020 al 31 de agosto de 2020 la atención se realizó 100% no presencial a través de los diferentes canales de atención destinados para ello.

El personal de atención al cliente presencial migró en su totalidad a realizar trabajo en casa atendiendo a los usuarios de manera telefónica, virtual o vía WhatsApp gracias a nuestra oportuna respuesta en medio de la emergencia, pues de manera rápida, tanto el departamento de Logística, como de Tecnologías de la Información, adecuaron puestos de trabajo y destinaron los recursos respectivos para brindar al usuario una experiencia de atención oportuna y ágil durante un momento tan difícil como el aislamiento obligatorio.



• Otras medidas tomadas en medio de la contingencia

En el marco de la Emergencia Sanitaria establecimos diferentes medidas referentes al cobro de la factura, financiación, determinación de consumos, atención a usuarios con anterioridad a la expedición del Decreto legislativo 517 del 4 de abril de 2020 y la Resolución CREG 058 de 2020, medidas que procedemos a explicar así:



#QuédateEnCasa
PEREIRA
#JuntosSomosMásFuentes

Reconexión

Hemos reconectado sin costo a **315 usuarios residenciales** de estratos 1, 2 y 3, que estaban suspendidos por el no pago de su factura y seguimos trabajando en estas **reconexiones**, para garantizar el servicio a los pereiranos.

Plan 3, 2, 1, 0

La **Alcaldía de Pereira** pagará el consumo de los servicios públicos: agua, energía, aseo y alumbrado público de los estratos 3, 2 y 1 que correspondan a las facturas entregadas en los meses de **abril y mayo** de 2020. Así mismo, los usuarios residenciales de los estratos 4, 5 y 6 podrán **financiar** sus facturas hasta por 12 meses con una tasa de interés del 0%.

Estamos a la espera de que se formalice el convenio para aclarar más dudas de nuestros usuarios.

Esto **no aplica** para deudas anteriores, créditos activos u otros conceptos diferentes al consumo del mes.

No suspensión por no pago

No estamos suspendiendo el servicio de energía a ningún usuario **residencial** de ningún estrato.

Matrículas no residenciales

(Comercial, industrial) Pagos parciales inferiores al 60% y planes de **financiación** para las facturas que lleguen en **abril y mayo**. Comuníquense con nosotros antes del vencimiento de la factura. Línea **115** opción 2 o **Whatsapp** 3228655670 - 3228655668.

Suspensiones programadas

No se realizarán suspensiones programadas por mantenimiento o proyectos de inversión, **sólo se realizarán los trabajos y reparaciones** que responden a contingencias para garantizar un servicio continuo durante esta época de Aislamiento Obligatorio.

Suspensión usuarios no residenciales

Las medidas del **Gobierno Nacional y Municipal** cubren únicamente a los usuarios residenciales, sin embargo entendemos que los usuarios no residenciales (comerciales e industriales) pueden presentar **dificultades de pago**, por eso flexibilizamos el pago de la factura: se **amplió el plazo para pago** de la factura a 10 días hábiles, facilidades para **pagos parciales** y abonos y facilidades para **financiamientos y acuerdos de pago**.

La invitación es a que se **comuniquen** a través de nuestros canales de atención **antes del 13 de abril**, para establecer los acuerdos de pago sin ser suspendidos. A partir del **14 de abril** la empresa **reiniciará suspensiones** a aquellas matrículas que no tengan procesos de financiación.

Pagos parciales

Flexibilizamos los pagos parciales, reduciendo el porcentaje del 60% hasta el 40% para usuarios de estratos 4, 5 y 6 y matrículas comerciales. A través de la **página web** se pueden realizar los pagos parciales para que no tengas que salir de casa.

Desde Energía de Pereira realizaremos todo lo que esté a nuestro alcance para colaborar con esta difícil situación pero esto es un compromiso de todos

Comunícate con nosotros

115 Op.2 3228655670 / 3228655668 www.eep.com.co

Pagos

Hacemos un llamado para que las personas que puedan pagar sus servicios públicos sin inconvenientes, realicen su pago normal.

Puedes realizar tus pagos completos y parciales por PSE en www.eep.com.co, en los puntos de pago de Energía y Apostar S.A.



- Cobro de la Factura: Una vez decretado el Estado de Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica ampliamos las fechas de vencimiento de las facturas a 10 días hábiles, otorgando mayor plazo para el pago de las facturas.

- Financiación o flexibilización en las políticas de cartera de la Empresa: De acuerdo con la contingencia, activamos la flexibilización de las políticas de cartera para todos los usuarios, reduciendo el porcentaje de pagos parciales, pasando de un 60% hasta mínimo un 30%, retirando las restricciones de 2 pagos parciales al año, ampliando los plazos en los créditos y financiaciones, disminuyendo la tasa de interés de financiación de los usuarios. Así mismo, fortalecimos los canales de recaudo virtual buscando disminuir la circulación en puntos de pago presenciales, garantizando el servicio de recaudo de manera virtual, las 24 horas, a través de la aplicación móvil y de la página web www.eep.com.co. Además aumentamos la capacidad de recepción de pagos en puntos de pagos con terceros más cercanos a sus hogares para evitar desplazamientos y movilizaciones.

Posteriormente una vez fue publicado el Decreto 517 de 2020 del Ministerio de Minas y Energía, así como la Resolución CREG 058 de 2020, iniciamos con la implementación en el sistema comercial de los pagos diferidos automáticos sin ningún cobro de intereses para los usuarios de estrato 1 a 4 que no presentaran capacidad de pago para cubrir

sus obligaciones con relación a la facturación de los meses de abril y mayo. De igual manera pusimos a disposición flexibilidades de financiación para usuarios de estrato 5, 6 sin ningún cobro de intereses, y flexibilidades de pago para usuarios no residenciales.

Adicionalmente, siguiendo las directrices de las Resoluciones CREG 064 y 108 de 2020, extendimos las medidas de diferidos automáticos para los ciclos de facturación de los meses de junio y julio de 2020.

- Suspensión y Reconexión del Servicio: Una vez declarada la emergencia, de manera oficiosa y sin ningún cobro para el usuario se ordenó la reconexión de los predios que se encontraban suspendidos por falta de pago de los estratos 1, 2, y 3. Se efectuaron en total 403 reconexiones sin ningún costo al usuario.

Durante el asilamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional se detuvieron las suspensiones del servicio de energía eléctrica para todos los usuarios residenciales que se encontraban en mora en el pago de su factura, garantizando que no tuvieran inconvenientes de permanencia en casa por ausencia del servicio, dejándose de suspender más de 3.000 predios en mora. Adicionalmente y según lo expresado en la Resolución CREG 058 de 2020, realizamos notificación previa presencial a usuarios no residenciales para llegar a acuerdos de pago antes de ejecutar las actividades de suspensión.



- 01 de septiembre de 2020 _Reapertura parcial Sala de Atención al Cliente, Implementación Protocolos de Bioseguridad:

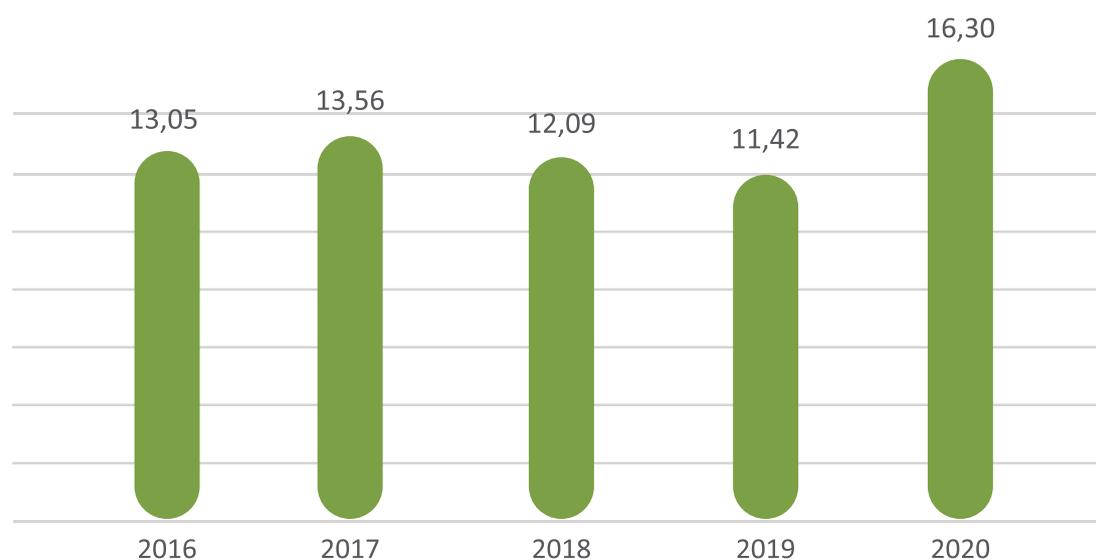


Una vez culminado el aislamiento obligatorio y decretado aislamiento selectivo por parte del Gobierno Nacional, realizamos re-apertura parcial de la Sala de Atención al Cliente. Desde el 01 de septiembre de 2020 al 31 de diciembre de 2020 se brindó atención presencial en los horarios de 8:00 a.m. a 12:00 m, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad, uso obligatorio de los elementos de protección personal como tapabocas, guantes y adecuación de la sala con elementos de prevención y aislamiento para garantizar el distanciamiento mínimo permitido, así como con todos los procedimientos de desinfección periódica, toma de temperatura, control de ingreso, bloqueo de sillas y distanciamiento social.

El nivel de satisfacción al cliente en 2020 presentó un desempeño promedio del 88,21% afectado por la contingencia mundial a causa del Covid 19, debido a que las cuarentenas obligatorias y la ejecución de las actividades diarias y cotidianas como estudio y trabajo desde casa, incrementaron la utilización de los electrodomésticos en el hogar, lo que generó reclamaciones a nivel nacional por los incrementos de consumos de energía en los hogares.

Sin embargo, a través del proceso de Atención al Cliente efectuamos todas las actividades encaminadas a la optimización, mejora y atención integral a través de los diferentes canales de contacto o comunicación dispuestos durante esta contingencia.

- Sala de atención al cliente



■ Tiempo promedio de atención presencial mm/ss

Gráfico 42. Tiempo promedio atención en sala 2016-2020 (mm:ss)

En el último año se atendieron un total de **20.569** usuarios en nuestro centro de atención presencial, obteniendo una variación del **-65,78%** frente al año anterior, producto del cierre de la sala de atención presencial por el asilamiento preventivo obligatorio entre abril y agosto.

En el centro de atención al cliente oficina presencial, donde se gestionan todo tipo de trámites, peticiones, quejas, reclamos y recursos, tuvimos **20.569** turnos atendidos con un tiempo promedio de **16:30** minutos entre la espera y la atención.

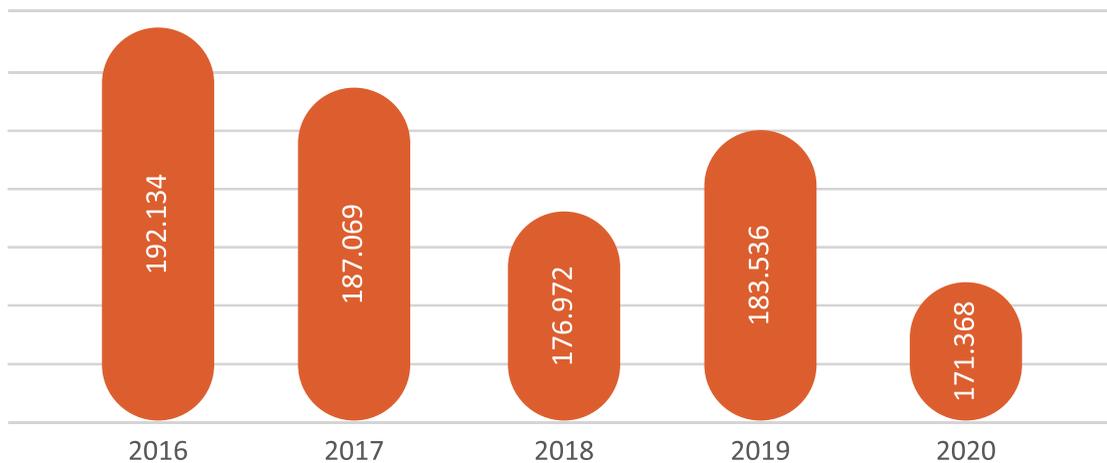
- Calificación de la atención percibida en sala de atención al cliente

En aras de prestar un excelente servicio y de la mejor calidad a todos aquellos usuarios que tuvieran contacto con la Compañía, se logró para el año 2020 obtener una **Satisfactoria calificación de la atención percibida de 3,90 puntos en la sala de Pereira** siendo la escala de 1 (Malo) a 4 (Excelente).

Actividades ejecutadas:

- Cumplimiento en el protocolo de comunicaciones establecido por la empresa garantizando una atención de la mejor calidad.
- Grabación aleatoria de las atenciones por agente, con supervisión en el cumplimiento del protocolo.
- Supervisión en tiempo real a través de aplicativo de información de atención.
- Entrenamiento y capacitaciones periódicas en Servicio al Cliente.
- Control sobre turnos no calificados.
- Dentro de la campaña de calificación, se logró un indicador del 97,59% de turnos calificados, sobre la totalidad de turnos atendidos de manera presencial.

• Análisis procesos



■ Histórico de procesos por año

Gráfico 43. Evolución procesos por año

Al 31 de diciembre de 2020 cerramos con un total de 186.573 usuarios facturados en el mercado de Pereira, y un promedio de 14.280 procesos mensuales, lo que indica que el 7.6% del total de los usuarios de la Compañía tuvo contacto con la Empresa a través de los puntos de contacto o canales de atención. Las solicitudes más representativas fueron de información y trámite, consultas de estado de procesos, horarios y puntos de pago, solicitudes de reconexión del servicio, plazos y pagos parciales.

• Procesos por tipo año 2020

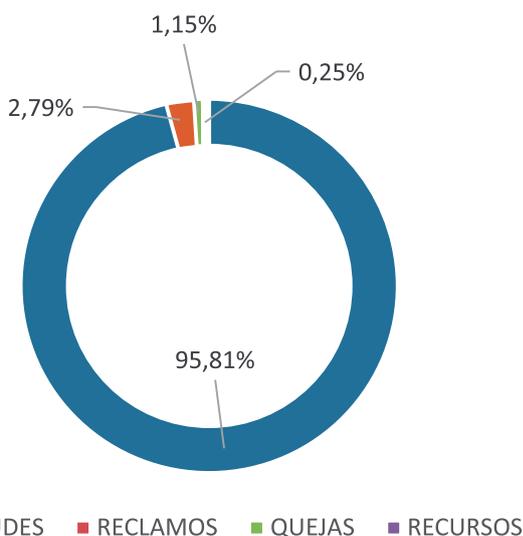


Gráfico 44. Procesos por tipo año 2020

Se gestionaron un total de **171.368** procesos, las solicitudes representan la mayor parte de procesos efectuados por parte de nuestros usuarios, que equivalen al **95,81%** de la totalidad. Entre las solicitudes más representativas se encuentran los abonos y pagos parciales, las solicitudes de créditos, aperturas de factura o parciales dirigidos, solicitudes de información de valores facturados y valores pendientes de pago, así como las solicitudes de financiación o créditos.

En el año 2020:

- Fueron solicitados 1.697 créditos.
- Radicamos 3.668 solicitudes de conexión y nuevos servicios.
- Tramitamos 3.048 procesos de actualizaciones de datos básicos y técnicos.



• Procesos por dependencia 2020

De acuerdo con el comportamiento de los procesos generados por cada una de las dependencias o puntos de contacto con el usuario, se evidencia:

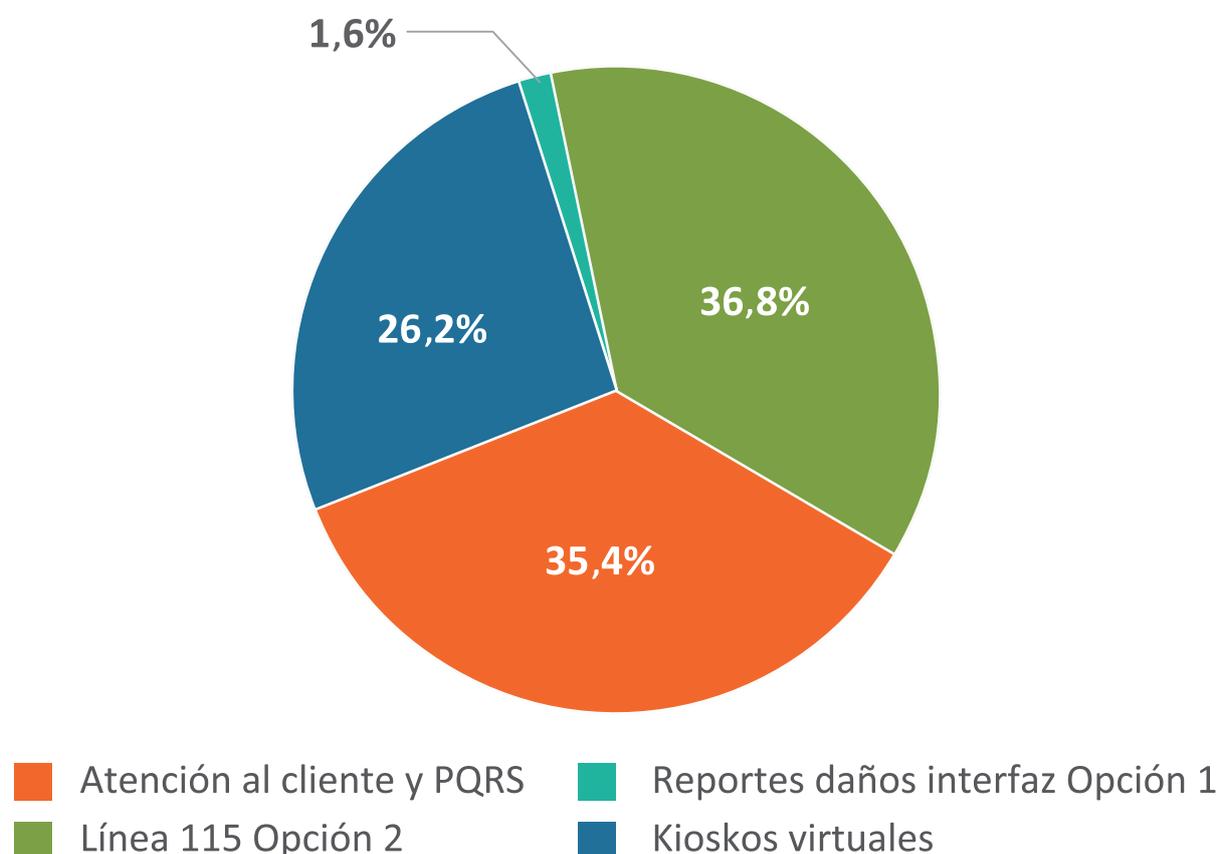


Gráfico 45. Procesos por dependencia año 2020

En la Línea 115 se generaron el 36,8% de los procesos, siendo estos principalmente para solicitudes de créditos, generación de facturas, abonos, solicitudes de información para cada una de las dependencias y de información general de PQRS, así como las actualizaciones de datos, para un total de 63.008 procesos gestionados por este canal. El crecimiento de este canal es debido a la contingencia por aislamiento obligatorio, producto de la Emergencia Sanitaria a causa del COVID 19.

El canal de atención presencial reportó un total de 60.691 procesos y a través de los kioscos virtuales ubicados en nuestros Puntos de Pago se efectuaron 44.975, entre abonos, pagos parciales, aperturas de facturas y generación de copias mediante los desprendibles de pago.

Es así como vemos crecimiento de nuestros canales no presenciales en el 2020.

- Participación de los reclamos radicados en el 2020 sobre la cantidad de usuarios facturados al cierre del año.

Reclamos sobre usuarios facturados Pereira

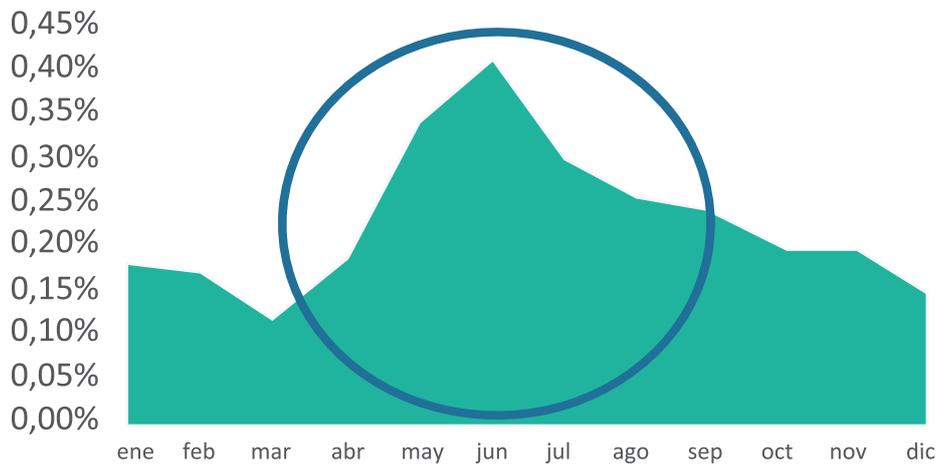


Gráfico 46. Participación PQRS sobre usuarios facturados 2020 dependencia año 2020

El comportamiento de las reclamaciones durante lo corrido del 2020 presentó un incremento representativo al inicio del aislamiento obligatorio a nivel nacional, reclamaciones que se vieron reflejadas a partir del mes de abril de 2020 en Colombia. Sin embargo, en Pereira y por disposición de la Alcaldía se dio aplicación al Plan 3210 el cual tuvo por objetivo el pago de los consumos de energía eléctrica, acueducto y alcantarillado y aseo de los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 durante los meses de abril y mayo. Esta situación aplacó un poco el pico de reclamaciones durante los meses de abril y mayo, las cuales se vieron reflejadas en el mes de junio de 2020 llegando a su máximo pico dada la culminación del PLAN 3210. Pereira fue de las únicas ciudades que pudo dar aplicación a esta medida del pago de servicios públicos domiciliarios durante la contingencia.

A pesar de esta situación y dado el impacto a nivel nacional de los incrementos en las quejas y reclamaciones de los usuarios, podemos evidenciar que dicho pico no superó el 0,45% de reclamaciones sobre la totalidad de usuarios facturados de Pereira, logrando un muy buen indicador de gestión de reclamaciones y evidenciándose menor impacto que en otras ciudades durante el aislamiento obligatorio.

Dada la situación presentada, el Gobierno Nacional tomó diferentes medidas de mitigación



y alivio para los usuarios, una de ellas fue congelar de la tarifa mediante la opción tarifaria y el pago diferido de los consumos para usuarios de estrato 1 a 4 que no se encontraban en la capacidad de pagar el consumo de energía eléctrica durante esta crisis derivada de la pandemia.

• Aplicaciones fallos SSPD

Para el año 2020 se aplicaron 196 fallos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Territorial Occidente, en el trámite de recursos de apelación RAP, de estos fallos el **49%** fue confirmado, el **14,3%** modificado y el **19,4%** revocado, la mayoría de los procesos corresponden a desviaciones significativas del consumo presentadas y reclamos por valores facturados.

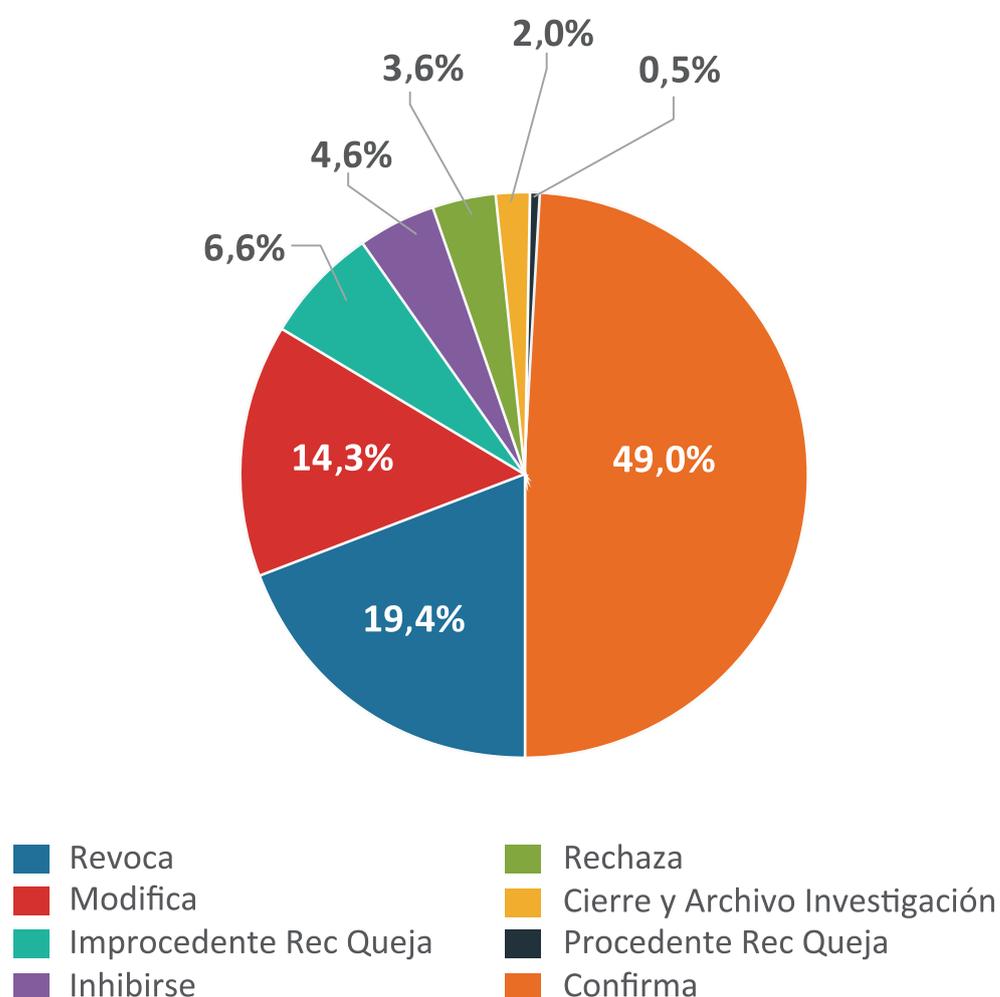


Gráfico 47. Aplicación fallos SSPD año 2020

• Línea de servicio al cliente 115 opción 2

En el 2020 fueron atendidas un total de **82.850** llamadas, presentándose una variación del 59% frente al año anterior, esto, producto del cierre de sala de atención presencial durante los meses de abril hasta agosto de 2020 y por ende el incremento de procesos gestionados a través de los canales no presenciales, entre ellos, el más importante y protagonista durante el año fue nuestro call center, línea 115 opción 2, canal elegido por los usuarios en medios de la contingencia para efectuar sus trámites y resolver sus dudas relacionadas con la prestación del servicio en un momento tan álgido como lo fue el aislamiento obligatorio.

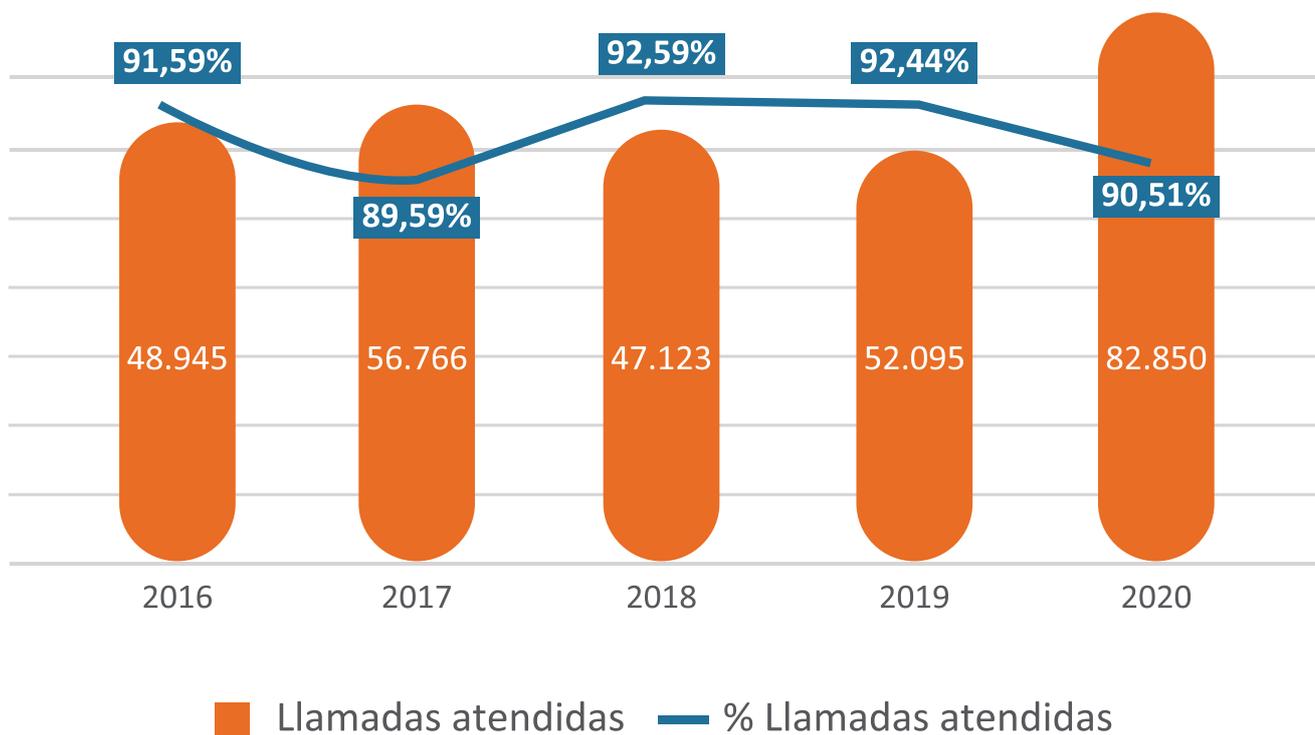


Gráfico 48. Llamadas atendidas oficina telefónica Línea 115 Opción 2

De esta manera podemos ver que los servicios públicos domiciliarios jugaron un papel fundamental dentro de esta contingencia, siendo uno de los sectores que continuó con sus actividades, para garantizar el **100%** de su operación y prestación para todos los usuarios del país en medio de la Emergencia Sanitaria.

El canal telefónico prestó sus servicios en horarios flexibles de lunes a viernes de 7:00 a.m. am a 9:00 p.m. pm y sábados domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua, disponibilidad para que nuestros usuarios se comunicarán desde la comodidad de sus hogares sin salir de casa.



• **Peticiones, quejas y reclamos a través de la página web**

Este canal de Atención No presencial tuvo un protagonismo importante durante el año 2020 a causa de la Emergencia Sanitaria y cierre de atención presencial, a través de la página web, los usuarios, pudieron gestionar sus PQRS y recibir vuelta en su correo electrónico el número de radicado con toda su gestión sin moverse de su casa.

Durante todo el año, nuestros usuarios utilizaron la página web www.eep.com.co para los PQRS. Nuestro principal objetivo en el uso de este punto de contacto, fue permitir que los usuarios desde la comodidad de sus hogares o lugares de trabajo radicarán cualquier tipo de solicitud, petición, queja o reclamo a través de nuestro portal electrónico, sin tener que acercarse a nuestra sala de

atención al cliente, estando a la vanguardia con la tecnología y la normatividad, obteniendo un crecimiento del 32% frente al año 2019.



• **Tiempo medio de respuestas PQRS 2016 a 2020**

Procesos Vs Tiempo medio respuestas (días)

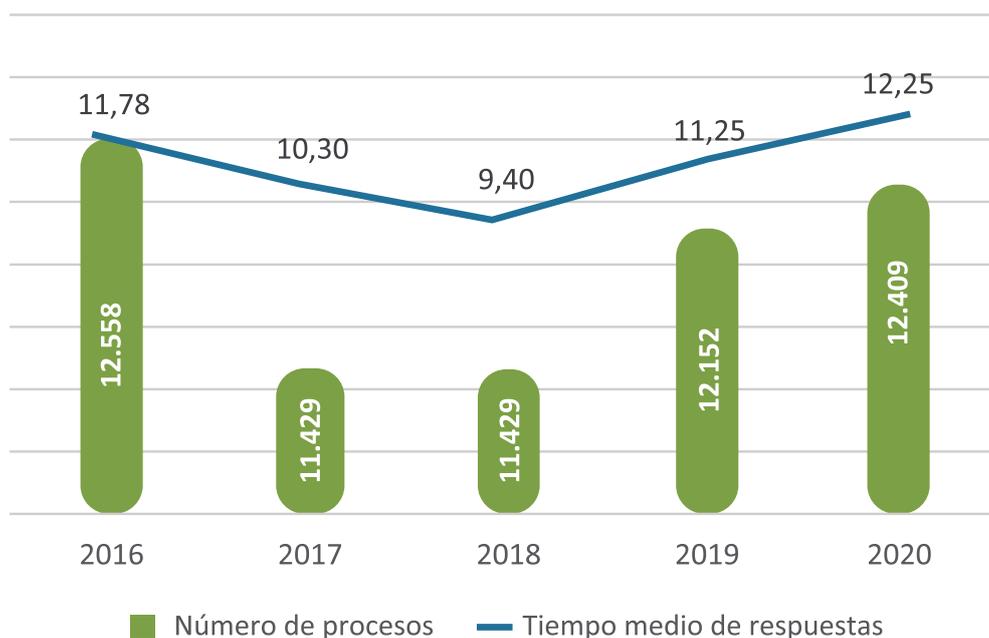


Gráfico 49. Tiempo medio de respuestas PARS vs Número de procesos

El promedio de procesos que se gestionaron en el Back Office mensualmente fue de 1.034 PQRS, los cuales se rigen de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Producto del aislamiento preventivo obligatorio y la contingencia, se incrementaron las reclamaciones y la gestión de procesos en Back aproximándonos a la cantidad de procesos gestionados en 2016 cuando se presentó la aplicación de la medida del Gobierno Apagar Paga que generó un gran número de reclamaciones.

Esta gestión se da en virtud de lo establecido en el art 158 de la ley 142 de 1994, el cual establece un término máximo de respuesta de 15 días hábiles, lo que demuestra el cumplimiento del requisito de ley para evitar configuraciones de SAP.

• Día nacional del usuario y del vocal de control 11 de julio

El 11 de Julio de cada año se conmemora a nivel nacional el Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control por lo que, cada año se celebra en los Puntos de Pago y Sala de Atención al Cliente. En el 2020 en medio de

la Contingencia, no quisimos dejar pasar una fecha tan importante sin reconocer esta ardua labor, por esto en alianza con la Personería de Pereira, como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, realizamos la conmemoración de manera virtual y premiamos a los vocales de control que mayor puntaje obtuvieran en diferentes actividades y retos realizados relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, esto con el apoyo de todas las Empresas de servicios públicos domiciliarios de Pereira.



2.2.3.2 Facturación (417-1)

- Efectividad en la lectura

El indicador de efectividad en la lectura, nos permite garantizar la efectividad y la calidad en la toma de la lectura a cada uno de nuestros usuarios. Desde la Compañía realizamos permanentemente acciones de mejora dentro del proceso de lectura, lo cual permite un mayor control y seguimiento en la ejecución de las actividades. Es así como **durante el año 2020 el promedio de efectividad de lectura fue de 99,47%.**

Es importante resaltar que el software del control y seguimiento a las lecturas, permite que se analice la información en tiempo real por parte del proveedor, logrando verificaciones y la corrección de lecturas durante el proceso. Adicionalmente, al interior de la Empresa se comparte el cronograma de facturación para que las áreas programen sus actividades de mantenimientos o cortes de energía sin afectar el proceso de lectura.

- Contratos de facturación y recaudo con terceros

Ingresos por facturación y recaudo con terceros (Cifras en millones)



Gráfico 50. Ingresos por facturación y recaudo con terceros (millones de pesos)

Para facilitar a nuestros usuarios el acceso a los productos y/o servicios por parte de nuestros aliados, se continuó con los contratos para la facturación y recaudo a través de la factura del servicio domiciliario de energía eléctrica con empresas como: ASISTENCIA UNIVERSAL, ENERGIA Y LUZ DOSQUEBRADAS, EL DIARIO, QHUBO, SBS SEGUROS, SERVIASEO FILANDIA, ATESA DE OCCIDENTE, 933 ASISTENCIA y CREDIVALORES, entre otros, los cuales generaron ingresos por valor de \$2.504 millones, lo que representa una disminución de 4,1% con relación al 2019,

debido a que durante el aislamiento decretado por el Gobierno Nacional para los meses de abril y mayo de 2020, empresas como ASISTENCIA UNIVERSAL, SBS SEGUROS y CREDIVALORES no facturaron sus servicios, ya que su canal de comercialización es puerta a puerta.



• Capacitación continua y mejoras al diligenciamiento de actas de revisión

Con el objetivo de cumplir los requerimientos de la SSPD frente al material probatorio, se capacitó continuamente al personal de revisiones en el correcto diligenciamiento de todas las actas de revisión de PQRS Y REVISIONES PREVIAS, registrando el censo de carga, diagramas unifilares y pruebas al equipo de medida, garantizando a los usuarios un debido proceso ante sus reclamaciones.

• Otras medidas del estado de emergencia económica, social y ecológica

Para apoyar a nuestros usuarios con el pago de sus facturas de energía implementamos:

- Implementación del Decreto 517 de 2020, del Ministerio de Minas y Energía, del programa "COMPARTO MI ENERGÍA", por lo cual realizamos:



- a. Creación de la cuenta contable y bancaria exclusiva para los aportes voluntarios, para Pereira y Cartago.
- b. Parametrización de acceso web aporte voluntario a través de la plataforma de pago PSE en la página www.eep.com.co.
- c. Adecuación del sistema de recaudo para recibir los aportes en los Puntos de Pago Energía de Pereira de manera presencial, de acuerdo con los datos suministrados por el usuario y el monto que a su bien considerarán.
- d. Socialización mediante un inserto en la factura con el programa "Comparto Mi Energía" a los usuarios de los estratos 4,5 y 6, invitando a las personas a realizar el aporte. El inserto contenía toda la información necesaria y los pasos que debían seguir las personas que deseaban aportar.

COMPARTO MI ENERGÍA

1 Puedes aportar desde \$1 en adelante.

2 Elige el canal por donde quieres hacer tu aporte.

- Ingresa a www.eep.com.co a través del botón Pagar factura, elige Aporte Voluntario y paga en línea con PSE.
- Realiza una transferencia bancaria a esta cuenta de ahorros Davivienda: 1272 0013 2711 a través del portal web o la App de tu banco...
- Directamente en nuestros puntos de pago: Torre central Cra 10 N° 17-55 Local 206, La rebeca Cll.3 N° 12-28, Cuba Cra 24 CAM Piso 1.

3 Escribe el monto que deseas aportar y realiza la donación de acuerdo al canal que elegiste.

\$2.000
\$5.000
\$10.000
\$20.000

4 ¡Gracias por tu aporte! Después de seguir estos pasos le llevarás esperanza y tranquilidad a una familia.

Esta medida va dirigida a los estratos 4,5, 6, comercial e industrial que deseen hacer su aporte.

Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos

Peticiones, Quejas y Reclamos

[Clic aquí para descargar la Ayuda](#)

Dirección: Cra 10 No.17-35 Edificio Torre Central
Piso 2 Pereira - Risaralda, Colombia

Teléfono: : Línea de Atención a Peticiones Quejas y Reclamos 115 Opción 2 desde Pereira. Larga Distancia (6)3151515) o desde un celular: (036) 3151515

IMPORTANTE:

Toda PQR que se reciba una vez finalizada la jornada laboral, se entenderá como recibida el día hábil siguiente, día desde el cual se contarán los términos de ley.

Autorizo a Energía de Pereira para realizar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos aquí consignados, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, tendientes a la prestación efectiva del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias, así como para la facturación y comercialización de los demás productos que Energía de Pereira ofrece a sus usuarios, lo anterior conforme a la Política de tratamiento de datos personales publicada en la página web www.eep.com.co y aviso de privacidad que dispone el responsable del tratamiento y los derechos como titular, conforme lo establecido en la ley 1581 de 2012 reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que lo modifiquen y/o adicionen.

Acepto No Acepto

Municipio del Servicio

Pereira

Estrato	Nº de Usuarios	Valor
1	318	\$9.602.528
2	206	\$ 7.683.869
Total	524	\$ 17.286.397

Tabla 16. Valor y beneficiarios del programa “Comparto Mi Energía”

Adicionalmente, durante el año, la Alcaldía de Pereira instauró el Plan 3210, con el objetivo de pagar el consumo de los servicios públicos domiciliarios de energía, acueducto y alcantarillado, y aseo de los meses de abril y mayo a los usuarios residenciales de la ciudad de Pereira de estratos 1,2 y 3.

En el caso de los usuarios del servicio de energía, fueron beneficiados por esta medida los estratos 1,2 y 3 de Pereira y no aplicó para usuarios de otros municipios donde la empresa presta el servicio, tales como: Dosquebradas, Cartago, Zona Rural de la Virginia, Marsella y Santa Rosa de Cabal.

El pago que realizó la Alcaldía correspondía a las facturas que se entregaron en los meses de abril y mayo de 2020, y aplicó para el concepto correspondiente al consumo de energía eléctrica del periodo.

El beneficio no aplicó para deudas anteriores, cuotas de financiaciones activas por otros conceptos, ejemplo: cobro de medidores, normalizaciones, cobros correspondientes a servicios con terceros, entre otros. Por lo tanto, si el usuario tenía cuotas de financiaciones de periodos anteriores o saldos pendientes, estos se vieron reflejados en la factura para el correspondiente pago por parte del usuario.





Con la aplicación de esta medida los usuarios de los estratos residenciales 1,2 y 3 del servicio de energía eléctrica ubicados en la ciudad de Pereira, vieron reflejado en su factura de energía del mes de abril y mayo de 2020 el concepto denominado "Valor Pagado Gobierno de la Ciudad". Valor del Plan 3210 y usuarios beneficiados fueron:

Beneficio Otorgado (\$)	N° Usuarios	
	Abril	Mayo
\$ 9.540.011.657	93.524	95.167

Tabla 17. Beneficio otorgado Plan 3,2,1,0.

2.2.3.3 Recaudo y cartera

Indicador Recaudo

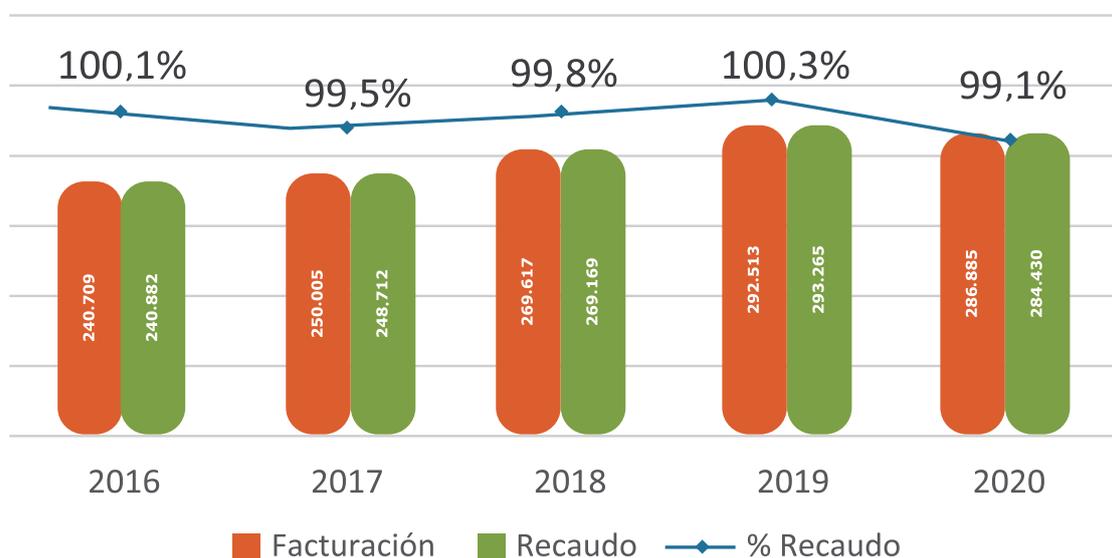


Gráfico 51. Indicador de Recaudo (millones de \$)

Nuestro indicador de recaudo presentó una disminución con relación al año anterior, debido principalmente a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional de diferir automáticamente las facturas de los usuarios residenciales de estratos 1 a 4 que no estaban en condiciones de pagar el servicio, resultado del impacto generado en los ingresos en los pereiranos durante pandemia por el COVID 19.

**Facturación
2020**
100% - \$286.861



Sin embargo, cabe destacar que logramos mantener un buen indicador de recaudo que permitió tener la caja suficiente para continuar prestando un excelente servicio a nuestros usuarios. Todo esto gracias a la gran labor administrativa realizada desde el proceso de recaudo y cartera para



el seguimiento y control de las cuentas corporativas (5,5% del total de recaudo), fortalecimiento de las medidas adoptadas desde el proceso de cobro persuasivo a través de la casa de cobranza (0,4% del total de recaudo), envío de avisos previos y reactivación del proceso de suspensión, corte y reconexión (1,7 % del total de recaudo), cobros y preaprobación de créditos mediante oficios anexos a la factura de energía a usuarios con cartera superior a 90 días (0,3% del total de recaudo), gestión telefónica con las matrículas oficiales asociadas al Municipio (4,9% del total de recaudo), acercamiento y seguimiento con los grandes clientes (30% del total de recaudo), control a los cable operadores (0,7% del total de recaudo) y el aporte del recaudo de la unidad móvil en 0,4%.



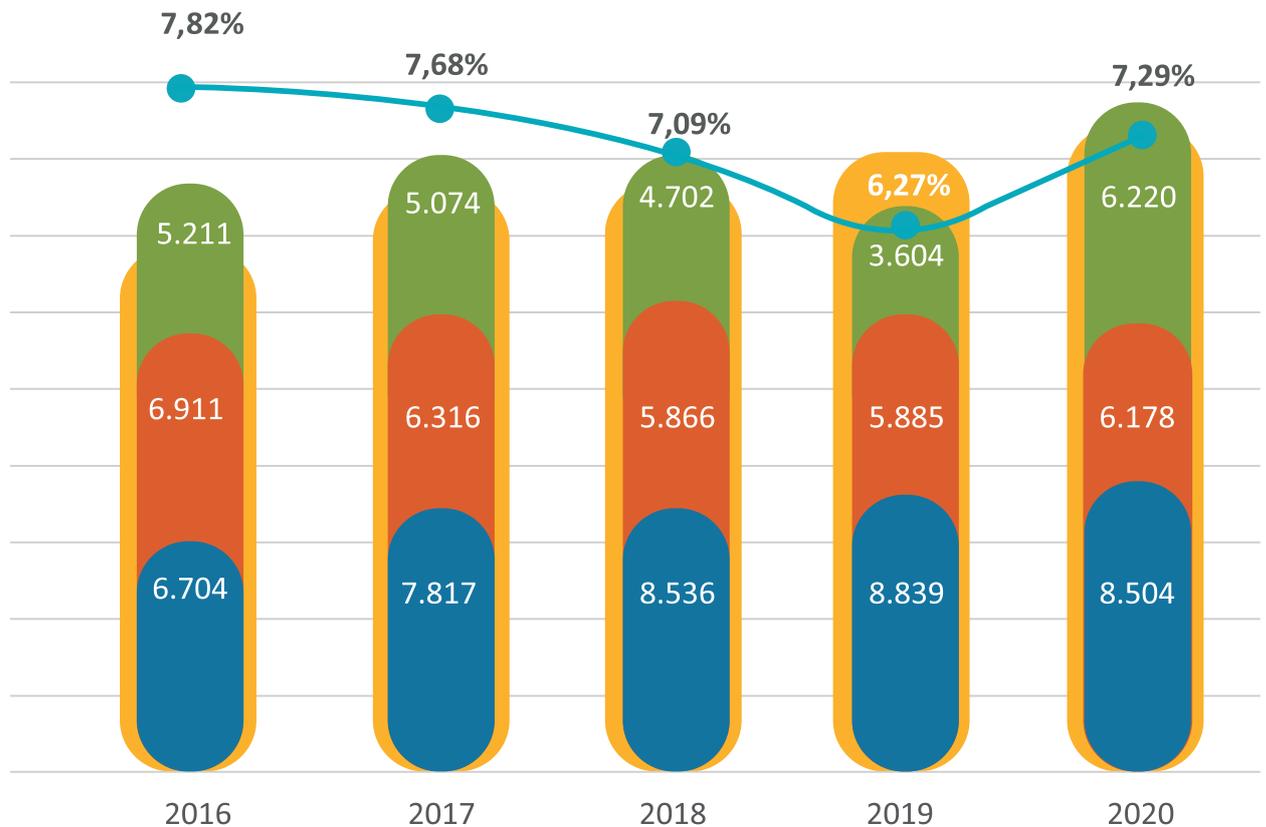
Pago parcial

Ampliamos y flexibilizamos los medios de recaudo para los usuarios, mejorando nuestro portal de pago por PSE permitiendo realizar transacciones adicionales, como: pagos parciales, pago cuota inicial de crédito

Flexibilizamos los abonos parciales, un mecanismo de la Compañía para el usuario que presente un (1) mes de deuda (periodo vigente), y que no cuentan con orden de suspensión del servicio. Por ello, durante el periodo de aislamiento, se retiró la restricción de dos (2) pagos parciales en el año y se realizó la reducción del porcentaje de los pagos parciales, pasando de un 60% mínimo hasta un 30%. Adicionalmente, los usuarios tuvieron la opción de solicitar plazos del pago de su factura dentro del mismo mes.

Ampliación de las fechas de vencimiento de las facturas a 10 días hábiles, otorgando mayor plazo para el pago de la factura durante los meses de abril y mayo 2020.

• Evolución cartera



Fact. Anual	240.709	250.005	269.617	292.513	286.885
Total Cartera	18.826	19.207	19.103	18.328	20.903

■ Cartera Financiada
 ■ Cartera Mora
 ■ Cartera Corriente
 ● % Part.

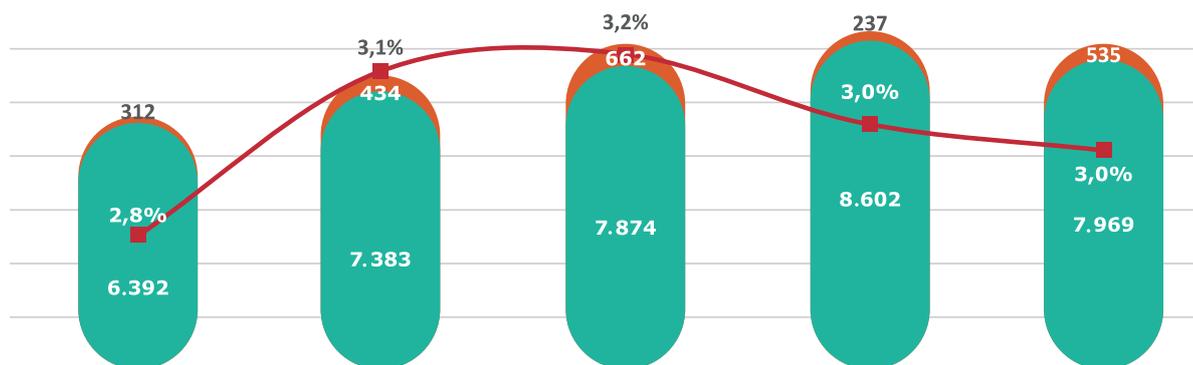
Gráfico 52. Evolución de cartera (Millones de \$)

La participación de la cartera de la Empresa, sobre la facturación anual ha disminuido del 2016 al 2020 al pasar del 7,8% al 7,3% respectivamente. Aunque la facturación ha aumentado un 19,18% durante el mismo periodo, evidenciando la gestión que se realiza sobre la cartera, evitando el deterioro de esta.

Es importante resaltar que se presentó un aumento de la cartera del 14,04% en el año 2020 respecto al 2019, causado principalmente por no alcanzar un recaudo del 100%, así como un crecimiento importante de la cartera financiada, debido a la aplicación de los diferidos automáticos establecidos por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 517 de 2020, y en la Resolución CREG 058 de 2020, y a los demás créditos otorgados a los usuarios que no estaban cobijados por la medida.



• Cartera corriente



	2016	2017	2018	2019	2020
Cartera Corriente	6.704	7.817	8.536	8.839	8.504

■ Otros Gr. Cartera ■ Gr. Cartera Conexos —■ % Part. Fact.

Gráfico 53. Evolución Cartera Corriente (Millones de \$)

Para el año 2020, la participación de la cartera corriente de la Empresa con relación a la facturación presentó un aumento con relación al año 2016, al pasar del 2,8% al 3,0%

Esta cartera en el 2020 presentó una disminución del 3,79% con relación al año 2019, por un valor de \$ 335 millones, una de las razones es que en el mes de diciembre 2020 se pagaron cuentas grandes de la factura, además se debe tener en cuenta que para el 2019 la factura de suministro de energía eléctrica con destino al Alumbrado Público de Manizales por valor de \$713 millones no fue cancelada en la vigencia, y solo quedó registrada durante el año 2020.



• Cartera mora

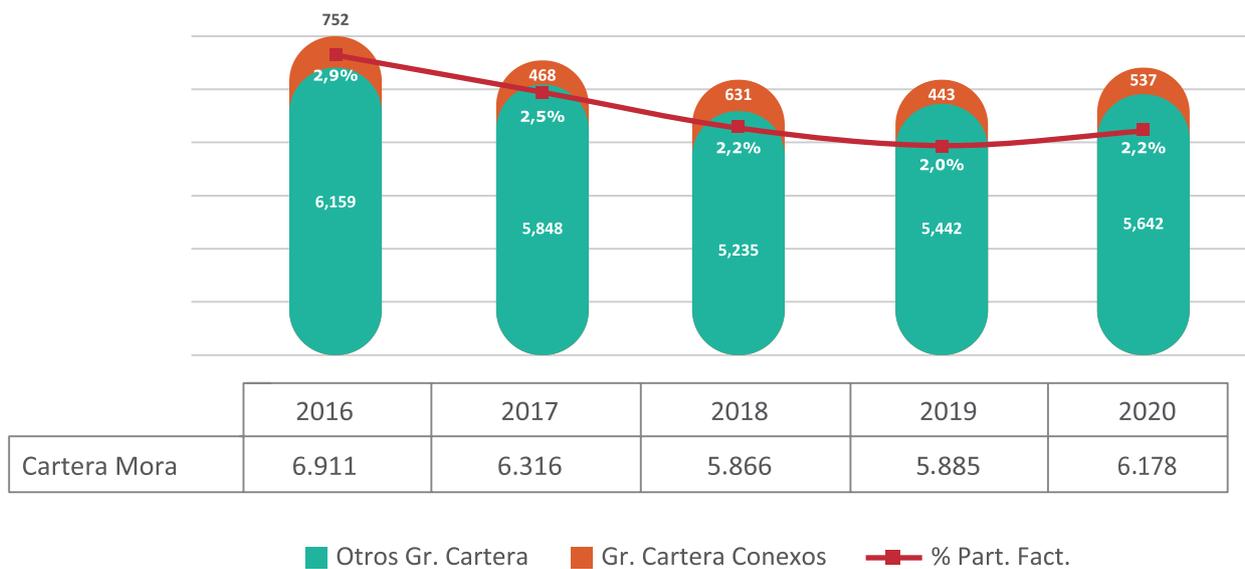
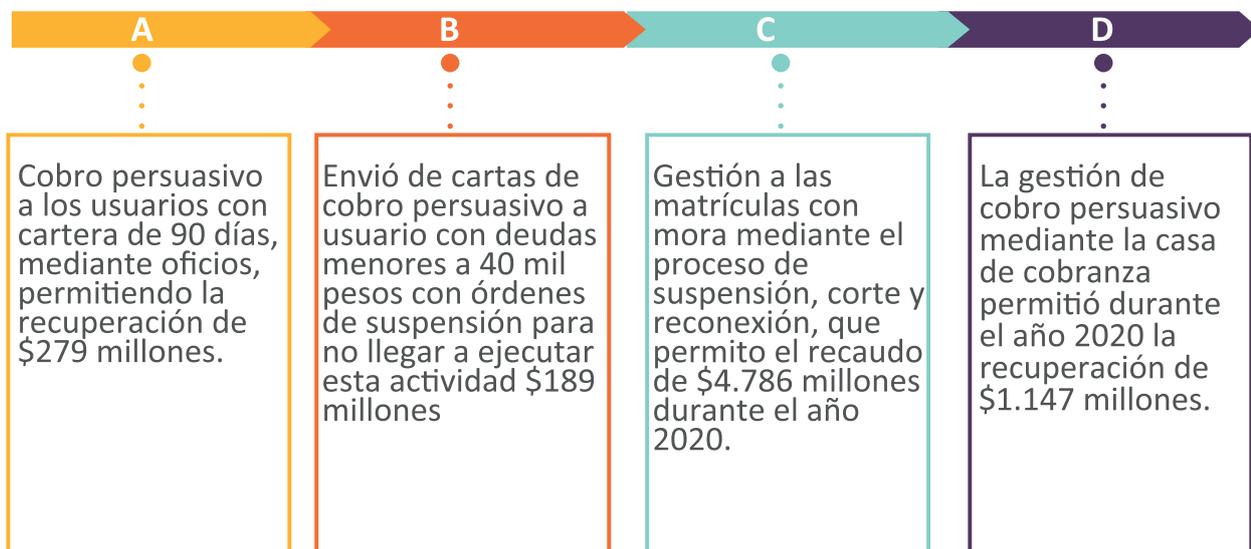


Gráfico 54. Evolución Cartera Mora (Millones de \$)

La cartera en mora disminuyó en el año 2020 un 10,60% con respecto al año 2016, al igual que su participación sobre la facturación de la Empresa, pasando del 2,9% en el 2016 al 2,2% en el 2020. Es decir que se ha realizado una gran labor en la normalización de clientes con deuda, ya que a pesar de haber incrementado la facturación alrededor de \$ 46.000 millones en los últimos 5 años, el valor de mora se ha logrado disminuir \$ 287 millones.

Respecto al año 2019, se presentó un incremento del 4,99%, generado por el gran impacto per cápita ocasionado por pérdidas de empleos, cierre de establecimientos, disminución en la producción y en el dinamismo económico ocasionado por la pandemia.

Durante el año 2020, se realizaron gestiones dentro del proceso de cartera de la empresa como:



• Cartera Financiada

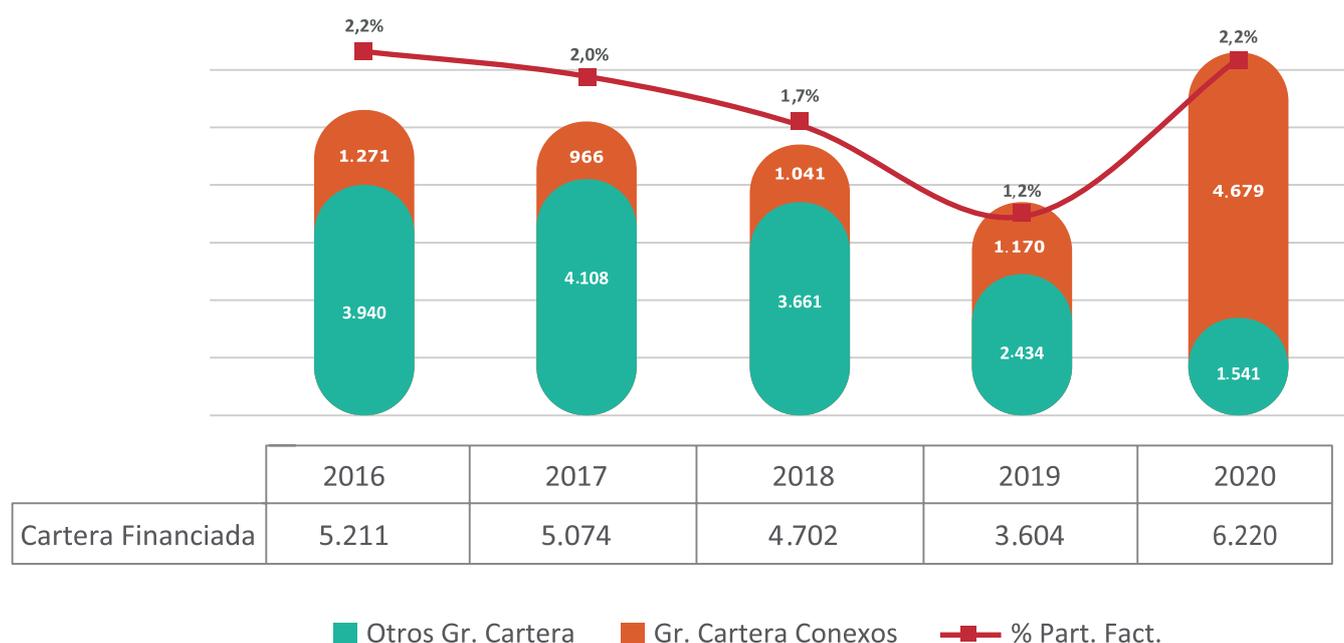


Gráfico 55. Evolución Cartera Financiada (Millones de \$)

Se evidencia un aumento de la cartera financiada para el año 2020 del 72,6% comparada con el año 2019, debido principalmente a las medidas dentro del marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020, y la aplicación del Decreto 517 de 2020, la Resolución CREG 058 de 2020, Resoluciones CREG 064 y 108 de 2020, relacionada los diferidos automáticos para los usuarios de estrato 1 a 4 que no realizaron el pago de sus obligaciones con relación a la facturación del servicio de energía.

Es importante resaltar que desde la Empresa flexibilizamos nuestra política de financiación para usuarios de estrato 5, 6 y usuarios no residenciales, por ello, se presentó un aumento del 114,77% en la cartera de los usuarios industriales y del 14,28%, de los usuarios comerciales.

En el Decreto 517 de 2020 y Resolución CREG058 de 2020, así como sus modificaciones, se definió que por efectos del aislamiento preventivo obligatorio y los impactos negativos en la economía del país producto del Covid-19, los comercializadores de energía eléctrica debían implementar procedimientos para diferir de manera automática las facturas de usuarios que no presentaran pago en los meses de abril a julio de 2020 de la siguiente manera:

- E1 y E2: diferido de consumos no subsidiados a 36 meses.
- E3: diferido de consumos no subsidiados a 24 meses.
- E4: diferido de todo el consumo a 24 meses

En ese sentido registramos un total de \$2.875 millones en diferidos automáticos otorgados a este segmento de usuarios que incrementaron la cartera financiada y que no eran del control de la compañía, ya que tenían definido un plazo y condiciones financieras de mandato regulatorio. Al 31

de diciembre de 2020 el saldo acumulado de estos diferidos cerró con un valor de \$2.346 millones, lo cual correspondiente a 48.850 diferidos activos, que fueron otorgados para los consumos de los meses de abril a 4.928 usuarios, mayo a 6.246 usuarios, junio a 18.156 usuarios y julio a 19.250 usuarios.

• Punto de pago



En nuestros Puntos de Pago ubicados en los barrios Cuba, Circunvalar sector La Rebeca, barrio el Poblado y punto móvil, recaudamos facturas para empresas como: Aguas y Aguas, Telefónica de Pereira, Efigas, Claro-Telmex, Serviciudad, Atesa, Acuacombia, Acuaseo, Alarmas Estatal, Aquasat, Aseoplus, Cestillal, Lotería de Risaralda, Municipio de Pereira (Recaudo Impuestos), Red Médica Vital.

Asimismo, realizamos la apertura de cinco nuevos puntos de pago satélites en Altavista (Cuba), Galicia, Droguería Farmacenter (Calle 21), Distriaccesorios (Lago Uribe) y dos puntos de pago en Cartago (Carera 4 No 15) y en el CC. Nuestro cartago. En estos puntos se instalaron datafonos para dar facilidad a los usuarios en el pago de las facturas con tarjetas débito.

• Evolución recaudo de cupones por convenio 2016 al 2020

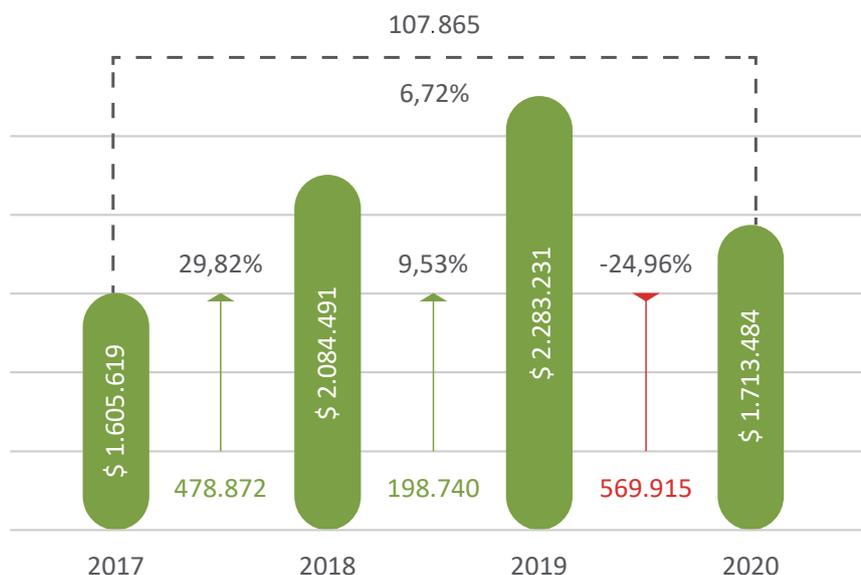


Gráfico 56. Cantidad de transacciones punto móvil 2017-2020

Para el 2020 se presentó una reducción del -24,96% en los cupones recaudados comparados con el año 2019, equivalentes a 569.915 cupones, principalmente porque muchos de los usuarios de la Empresa migraron a canales de pago virtuales a través de la plataforma de pagos PSE. Dicho cambio en el comportamiento de pagos estuvo influenciado por la aplicación de las medidas del Gobierno Nacional dentro del marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado mediante la Resolución 385 de 2020 emitida por el Ministerio de Salud y las medidas de restricción a nivel Municipal.

- **Corresponsal bancario.**



Continuamos prestando el servicio de corresponsal bancario Davivienda mediante el operador PUNTORED CONEXRED, y el corresponsal del banco de Bogotá, ampliando el portafolio de servicios a más de 300 convenios a nivel nacional, siendo así los más importantes: CHEC, CLARO MOVIL, MOVISTAR, AVANTEL, transacciones bancarias de todo el grupo AVAL entre Otros. De esta forma se ofrece a nuestros usuarios la oportunidad de pagar todas sus facturas en un solo lugar.

- Recaudo domicilio

SERVICIO DE RECAUDO A DOMICILIO

energía DE PEREIRA

Recaudo por domicilio de todas las facturas que recaudamos en nuestros puntos de pago y predial

SIN COSTO

Solicita el servicio al **320 890 4969**
(Llamada o Whatsapp)

Puedes cancelar con:

- Daviplata
- Nequi
- Tarjeta débito
- Tarjeta de crédito
- Efectivo

Durante la Pandemia se implementó el servicio de recaudo a domicilio sin costo para los usuarios, para que realizaran el pago de los servicios públicos, sin salir de casa.

El servicio a domicilio cumplió con todo el protocolo de bioseguridad y durante su funcionamiento se recaudaron 5.699 cupones por un valor de \$ 857 millones.

2.2.4 Gestión de grandes clientes

Actualmente contamos con un total de 233.469 usuarios regulados, los cuales se encuentran divididos en los mercados de Pereira con 186.575 usuarios y Cartago con 46.894 usuarios con corte a diciembre de 2020.

Adicionalmente, contamos con un mercado no regulado del cual hacen parte 92 usuarios de diferentes departamentos del país. Para efectos de definir el segmento de usuarios que se clasifican como grandes clientes, se toman aquellos usuarios con consumos superiores a 10,000 kWh-mes, correspondientes a 458 usuarios los cuales se encuentran divididos en:



284 usuarios regulados pertenecientes al mercado regulado de Pereira



60 usuarios regulados pertenecientes al mercado regulado de Cartago



22 usuarios regulados pertenecientes al mercado de la CHEC



92 usuarios no regulados que se distribuyen en ocho (8) departamentos del país.

Mercado Regulado OR Pereira

Clase de servicio	Cantidad	OR
Comercial	207	EEP
Industrial	40	EEP
Oficial	6	EEP
Áreas Comunes	12	EEP
Alumbrado Público	0	EEP
Provisionales	19	EEP

Mercado No Regulado

Clase de servicio	Cantidad
Comercial	29
Industrial	47
Oficial	6
Áreas Comunes	3
Alumbrado Público	7

Mercado Regulado OR CHEC

Clase de servicio	Cantidad	OR
Comercial	7	CHEC
Industrial	13	CHEC
Oficial	2	CHEC

Mercado Regulado Cartago

Clase de servicio	Cantidad	OR
Comercial	28	Cartago
Industrial	26	Cartago
Oficial	6	Cartago

Tabla 18. Grandes clientes MR y MNR.



Estos 458 usuarios facturaron por el suministro de energía en el año 2020 un valor de \$93.127 millones equivalente a 206.52 GWh-año, lo que representa aproximadamente el 34,31% de la energía total facturada por la Compañía. Del total de grandes clientes, el 62% pertenecen al mercado regulado en Pereira, el 4,8% pertenece al mercado regulado en CHEC, el 20,1% pertenece al mercado no regulado y el 13,1% restante se encuentra dentro del mercado Regulado en Cartago.

• Mercado Pereira y Chec

Los grandes clientes del mercado regulado de Pereira y CHEC, presentaron un decrecimiento del -4,7%, pasando de 321 en el año 2019 a 306 usuarios a cierre del año 2020. Lo anterior, debido a la emergencia sanitaria y cuarentena obligatoria decretada a partir del mes de marzo del 2020; donde varios de nuestros clientes dejaron de aplicar con la condición para pertenecer al segmento de grandes clientes (consumo > 10.000 kWh-mes), debido a que por cierres temporales de sus negocios o bajas importantes en su producción, su comportamiento de consumo de energía bajo sustancialmente.

Por su parte, los usuarios no regulados presentaron un crecimiento de 7,08% al pasar de 79 usuarios en 2019 a 92 usuarios en 2020, esto se debe a la gestión realizada sobre usuarios en otros mercados de comercialización y a medidas de fidelización aplicadas para usuarios regulados que empezaron a cumplir con condiciones técnicas para ser comercializados en el mercado no regulado.

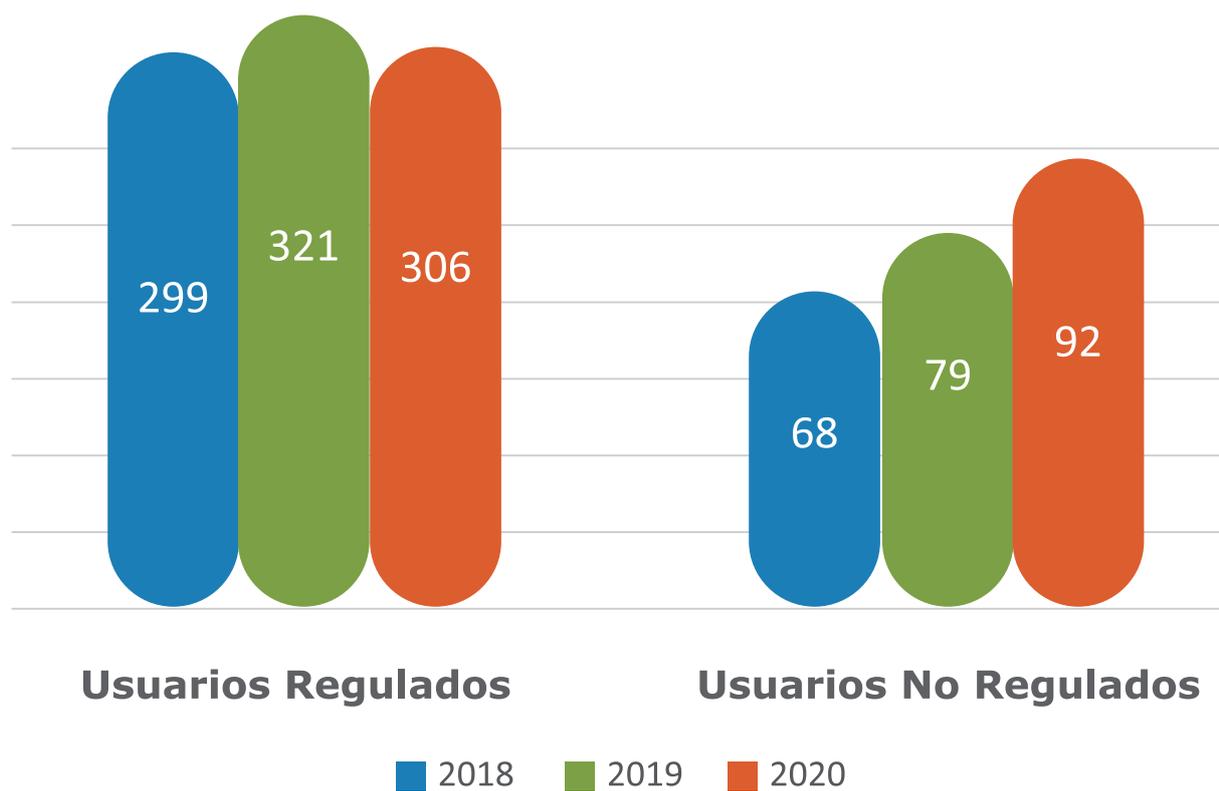


Gráfico 57. Evolución grandes clientes

• Facturación de energía

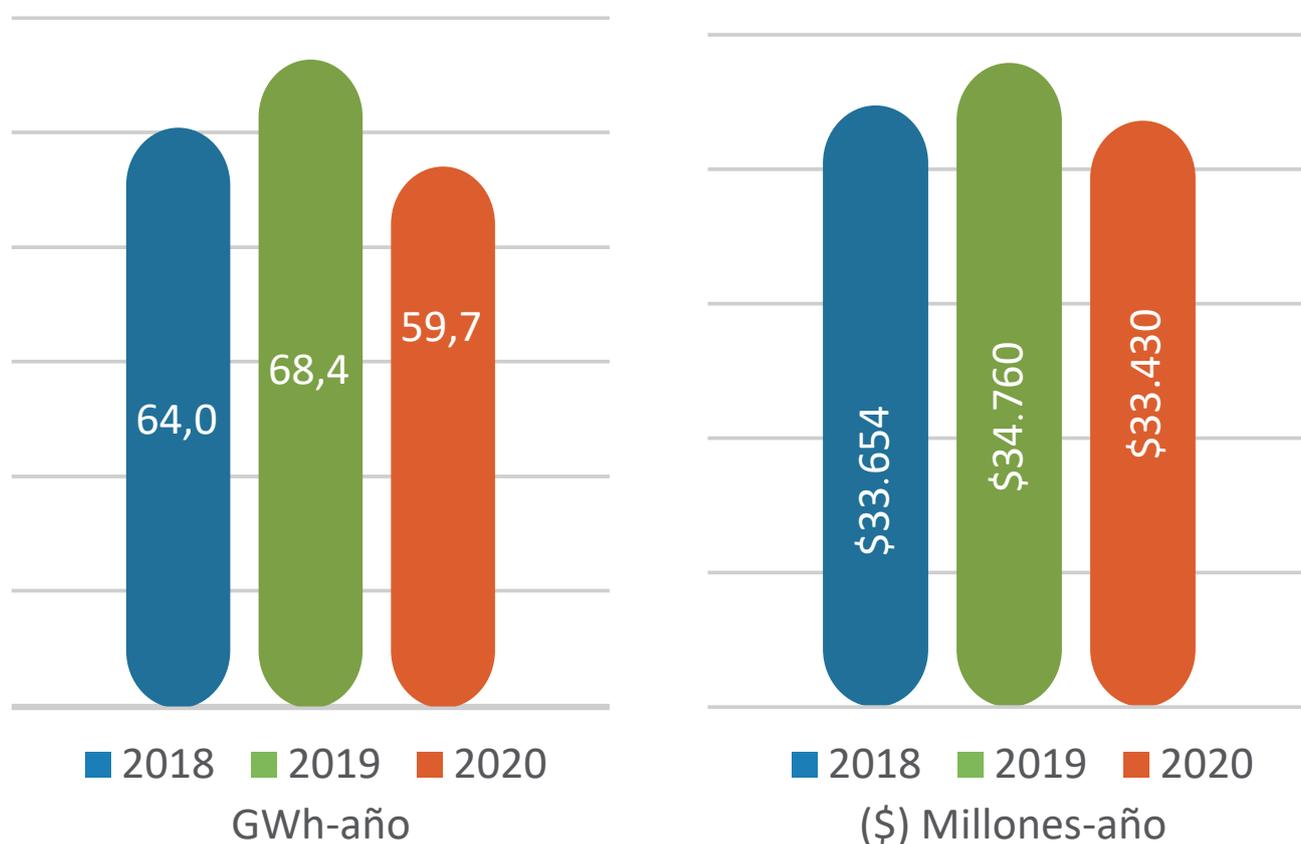


Gráfico 58. Comportamiento Energía e Ingresos MR Grandes Clientes.

El mercado regulado grandes clientes de Pereira y CHEC evidencia un decrecimiento anual en ventas de energía del 12,7%, debido a los consumos promedios de este segmento de usuarios tras la Pandemia, aportando sustancialmente para que los ingresos también presentaran una disminución del 3,8% en comparación al año anterior, justificado también por la aplicación de la Opción Tarifaria decretada por el Gobierno Nacional a través de la Resolución CREG 058 de 2020 y sus modificaciones, la cual congeló la tarifa a partir del mes abril y durante todo 2020, impidiendo que se pudiera trasladar los costos reales de la empresa.

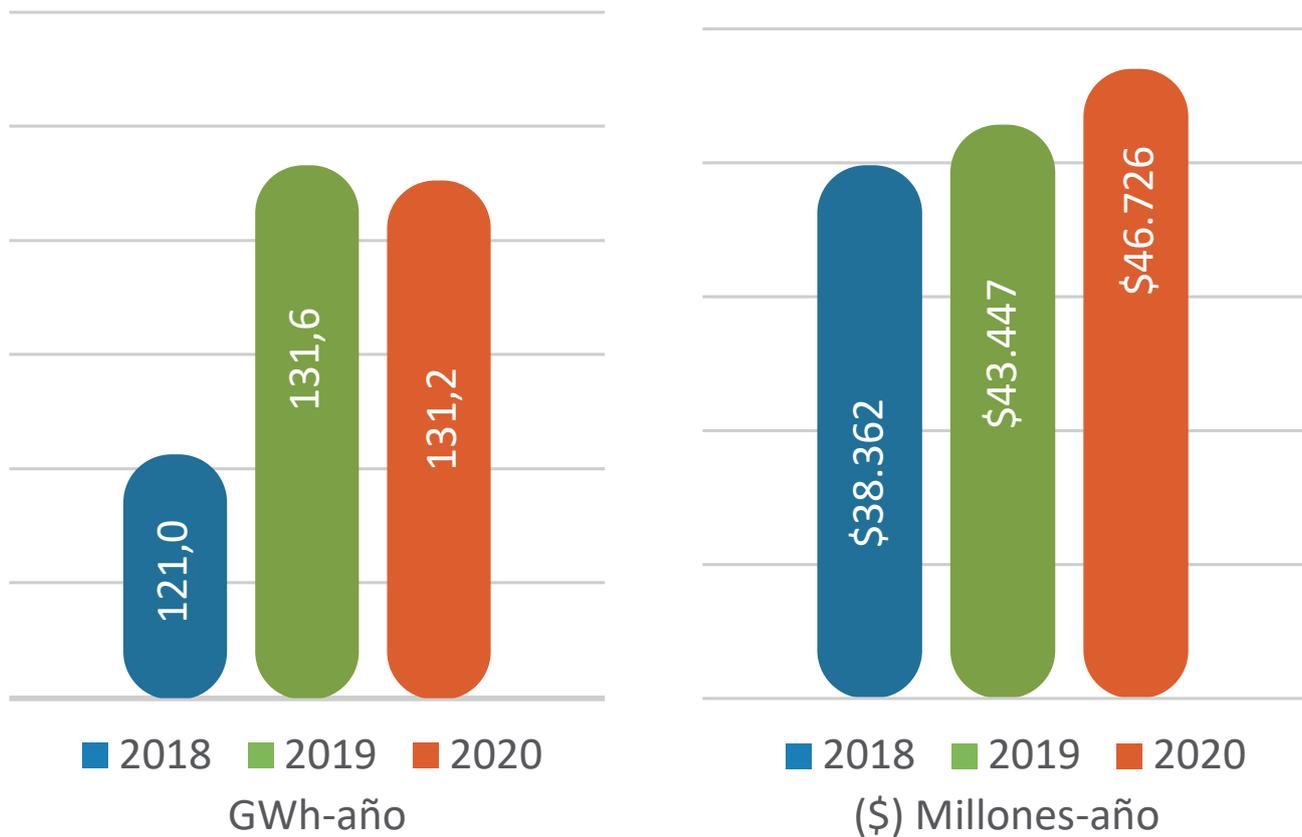


Gráfico 59. Comportamiento Energía e Ingresos MNR.

Los clientes no regulados tuvieron un decrecimiento en ventas de energía del 0,3%, sin embargo, el nivel de ingresos de este mercado aumentó en un 4,2%, principalmente sustentado en un aumento de las componentes reguladas no controlables por la Empresa, que hacen parte del costo unitario de prestación del servicio, entre las cuales se destaca la componente restricciones.

Dentro de las clases de servicio donde se evidencian los mayores ingresos del mercado no regulado, se encuentran los Alumbrados Públicos y la clase de servicio Industrial, quienes participan con actividades económicas como: transformación de materia prima, construcción de carrocerías para vehículos y fabricación de materiales de arcilla para la construcción, entre otros.

No Regulado Clase de Servicio (\$) Millones-año

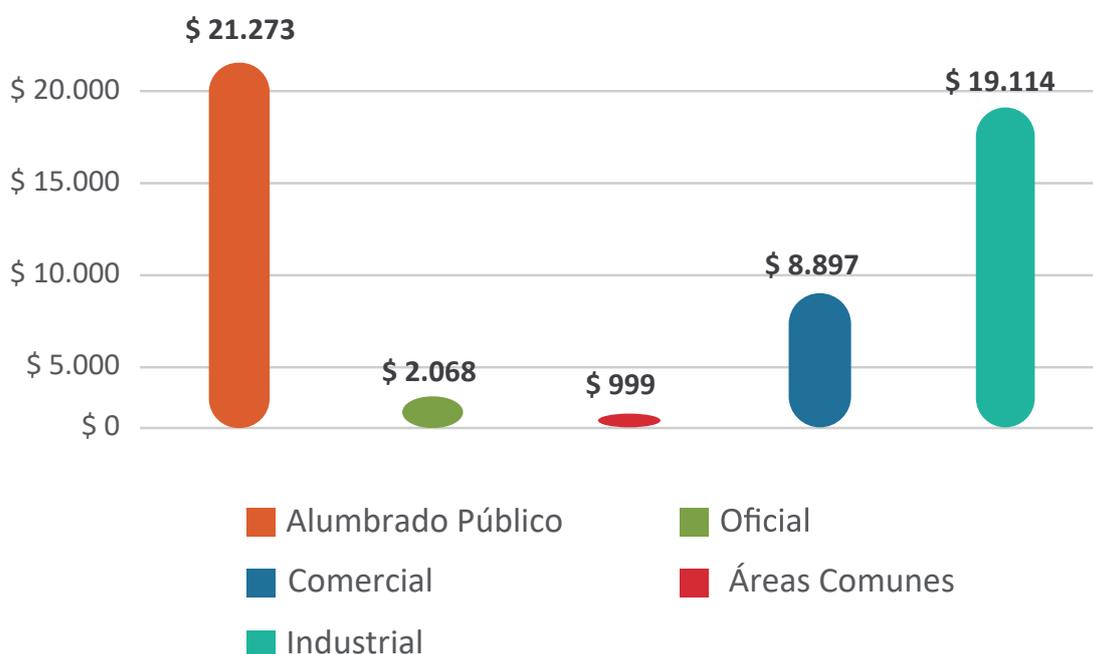


Gráfico 60. Comportamiento Clases de Servicio Mercado No Regulado.

Sobre este último grupo de usuarios, se centran la mayor cantidad de actividades desarrolladas por el área de Grandes Clientes, las cuales tienen como objetivo conocer las necesidades del cliente para ofrecer un valor agregado diferencial como: termografías, mantenimientos, plataforma de gestión de consumos y eficiencia energética, analizador de redes, publicidad en la factura y realización de actividades de fidelización tales como desayunos empresariales, caminatas ecológicas, participación de eventos culturales y de recreación, entre otras.

(\$) Millones-año

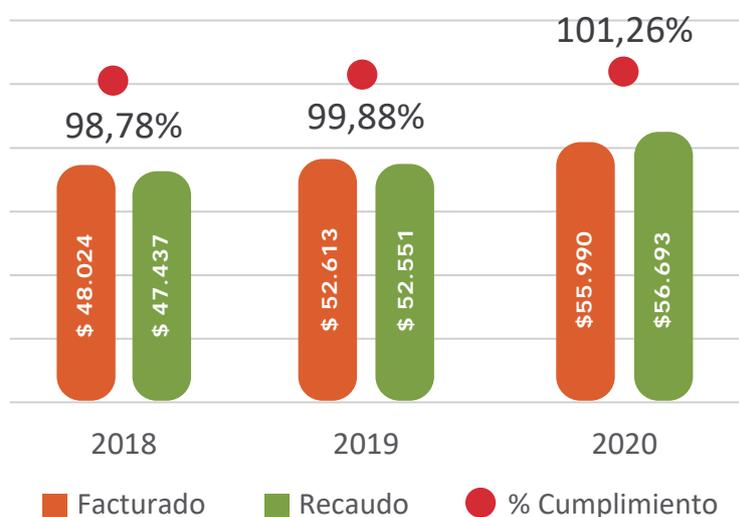


Gráfico 61. Comportamiento Facturación y Recaudo Mercado No Regulado.

En cuanto a la facturación puesta al cobro y recaudo de los usuarios no regulados, se dio un aumento con respecto a los años 2018 y 2019, el porcentaje de cumplimiento del indicador de recaudo fue mayor. Estos resultados se dieron gracias a la gestión de seguimiento, diversificación de canales de recaudo y comunicación asertiva realizada con los clientes.

- **Gestión comercial**

Captura de usuarios Mercado No Regulado

Se logró la captura de 5,11 GWh-año para las clases de servicio comercial y alumbrado público, lo cual representó ingresos anuales adicionales por valor aproximado de \$2.512 millones, representando un 5,05% en total de energía mensual y un 6,34% sobre el ingreso total mensual facturado en el mercado No Regulado.

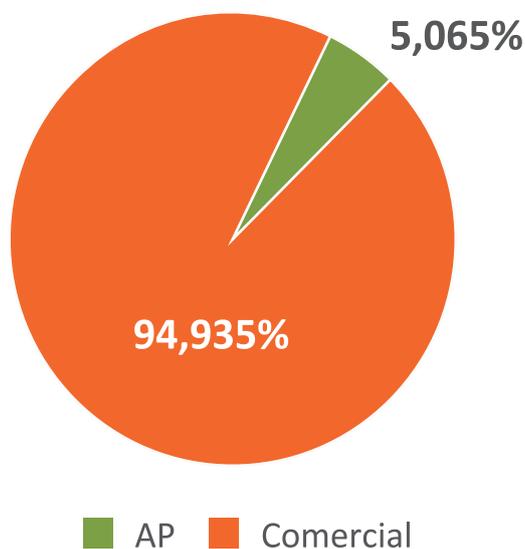


Gráfico 62. % Captura usuarios MNR.

- **Renovación de contratos usuarios no regulados**

Nº Usuarios vs Horizonte de Contratación (Años)

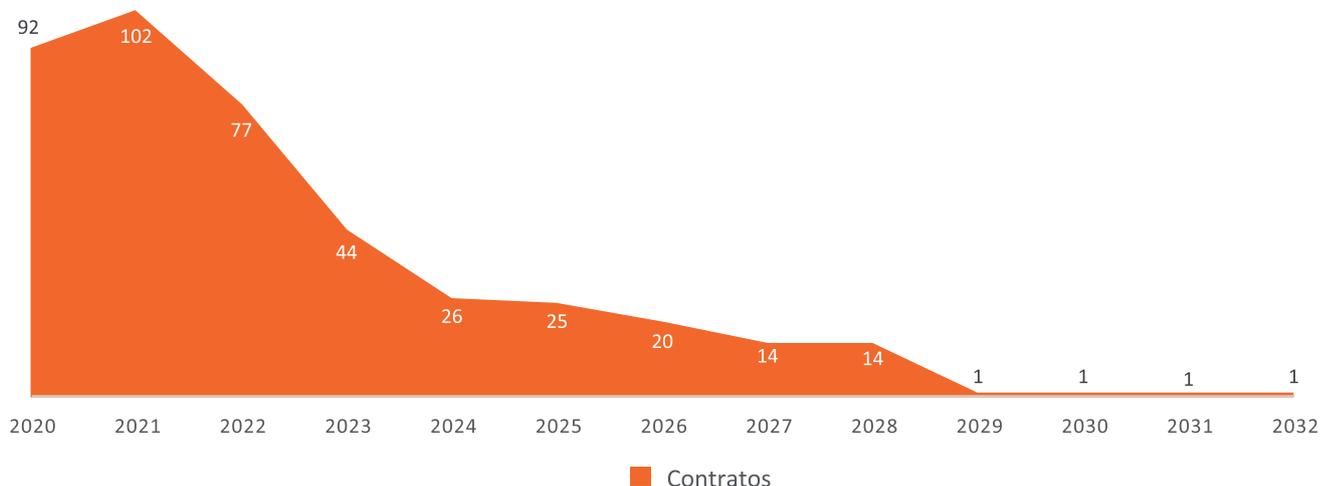


Gráfico 63. Usuarios Vs Horizonte contratación.



Por otro lado, se logró la renovación de 18 contratos que se vencían durante la vigencia, los cuales agrupan 33 fronteras comerciales.

En el gráfico se relaciona la distribución actual de las fronteras comerciales de usuarios no regulados que tienen relación contractual con nosotros por horizonte de contratación.

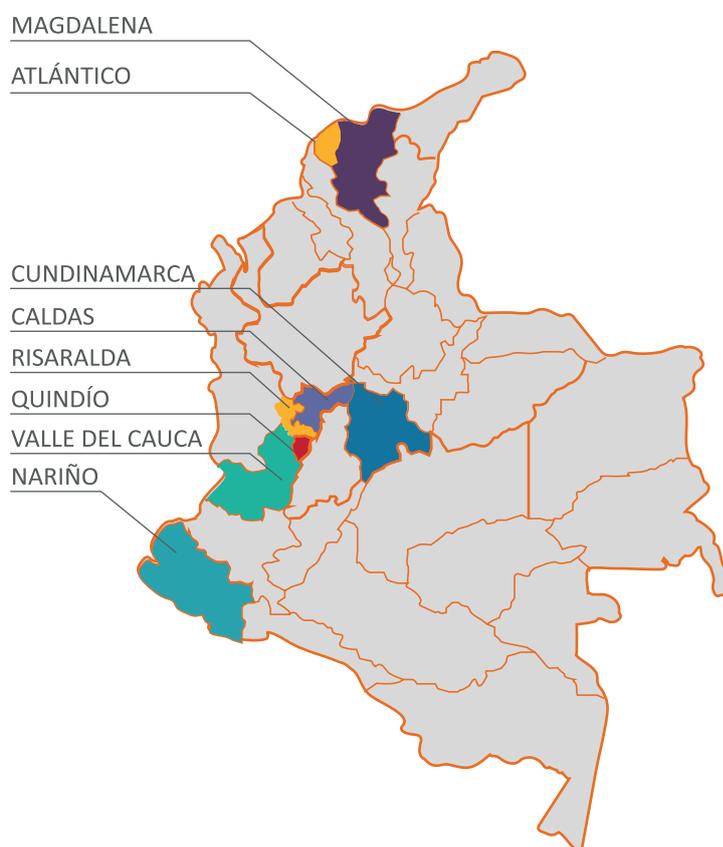
A partir del año 2020, iniciamos la comercialización del servicio de energía eléctrica a usuarios no regulados en dos (2) departamentos adicionales (Atlántico y Magdalena), evidenciando que la gestión de nuestra comercialización ha trascendido los límites departamentales de Risaralda y ha permitido crecer hacia otros lugares del país.

• Cambios de mercado regulado a no regulado

Con la intención de dar mejores condiciones a nuestros usuarios regulados que cumplen con lo establecido en la Resolución CREG 131 de 1998, para pertenecer al mercado no regulado, donde la tarifa es más competitiva y se brinda un servicio más personalizado. En abril del año 2020, para el mercado regulado de Pereira se realizó el cambio de seis usuarios que cumplían como mínimo con una de las dos condiciones:

- Tener una Potencia igual o superior a 0,1 MW
- Tener un consumo promedio mes igual o superior a 55 MWh

De estos seis usuarios, cinco corresponden a clase de servicio industrial y uno a comercial, además presentaron un consumo promedio de 0,68 GWh-mes, representando un ingreso promedio para nuestra compañía de \$ 313 millones mensuales.



• Actividades de fidelización de clientes y servicios de valor agregado

Debido a la emergencia sanitaria presentada durante el año, las actividades realizadas por grandes clientes se vieron impactadas, toda vez que tomamos medidas necesarias de protección y muchas actividades laborales se desarrollaron desde casa. Esta situación afianzó el conocimiento y uso de diferentes herramientas ofimáticas que permitieron suplir actividades como: visitas de fidelización, reuniones, presentación de ofertas y renovación de contratos, actualización de base de datos, entre otros.



Atención al cliente personalizada y preferencial mediante los asesores de grandes clientes



Acceso al portal web de grandes clientes.



Revisión mediante cámara termográfica que permite identificar: puntos calientes en el S/E, fugas de energía, deterioro en los dispositivos, entre otros.



Mantenimientos preventivos a subestaciones eléctrica



Acceso al portafolio de servicios asociados



Perfil de consumo horarios totales de energía activa y reactiva.



Publicidad en la factura.



Instalación de analizador de redes.



Capacitaciones y actualización constante del mercado



Ahora bien, nos referiremos a los servicios de valor agregado, que buscan brindar un servicio más amplio a nuestros clientes, ofreciendo diferentes beneficios sin ningún costo adicional, siendo esto una ventaja competitiva frente a los comercializadores del mercado.

Termografías y mantenimientos usuarios no regulados.



Nuestras actividades para el fortalecimiento de la relación Empresa – Cliente, que se incluyen dentro de los contratos de suministro de energía de los usuarios no regulados, como lo son las de Termografías y Mantenimientos, permiten reforzar el proceso de fidelización y el porcentaje de satisfacción de los clientes más representativos, puesto que la termografía logra controlar el comportamiento térmico de los equipos de medida y prevenir daños irreparables y/o accidentes en los diferentes dispositivos. Detectamos anomalías que suelen ser invisibles a simple vista, la termografía permite realizar correcciones antes de que se produzcan costosos fallos en el sistema.

En cuanto a los mantenimientos, permiten determinar las causas de las fallas repetitivas o

Ejecución Valores Agregados 2020

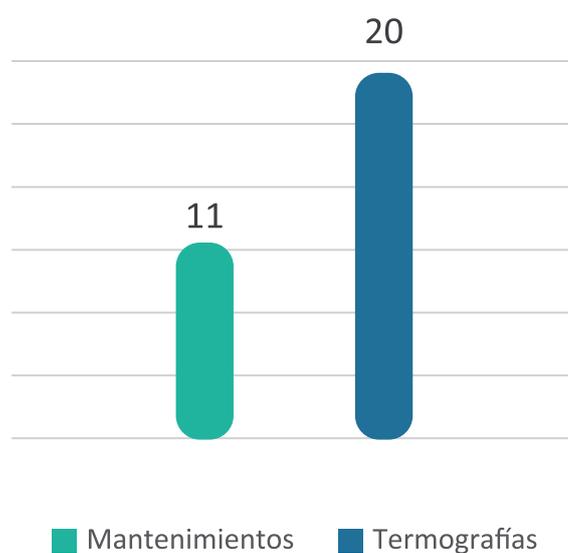


Gráfico 64. Ejecución actividades de fidelización 2020.

del tiempo de operación de un equipo, así como definir puntos débiles de instalaciones, máquinas, entre otros.

Sin embargo, la ejecución de ambas labores se vieron impactadas, puesto que durante el asilamiento preventivo obligatorio, se restringió el desarrollo en la mayoría de las empresas, como medida para evitar la propagación del virus y la protección de sus colaboradores. Solamente durante el último trimestre del año se pudo retomar parcialmente y con una frecuencia más baja.

En ese sentido, se implementará durante el año 2021 un plan de acción, con la finalidad de dar prioridad y cumplimiento a las termografías y mantenimientos no ejecutados durante el año 2020, con el fin de mantener el compromiso y la satisfacción de nuestros clientes no regulados.

Visitas a usuarios

Con el objetivo de fidelizar, socializar alguna novedad y generar acercamiento con las personas que interactúan en los diferentes procesos de las empresas (mantenimiento, operación, producción, contabilidad, tesorería, gerencia y administración, entre otras), atender inquietudes y/o solicitudes de los usuarios y buscar usuarios potenciales; se realizaron de manera presencial un total de 195 visitas. Esta actividad fue la que se vio más comprometida por las medidas de seguridad sanitaria tomadas por la Empresa y el Gobierno Nacional. No obstante, esto no fue impedimento para poder realizar de manera virtual actividades de seguimiento a solicitudes de nuestros grandes clientes, búsqueda de usuarios potenciales, ofrecimiento de nuevos servicios, capacitaciones, entre otros, haciendo uso de diferentes herramientas y medios digitales.

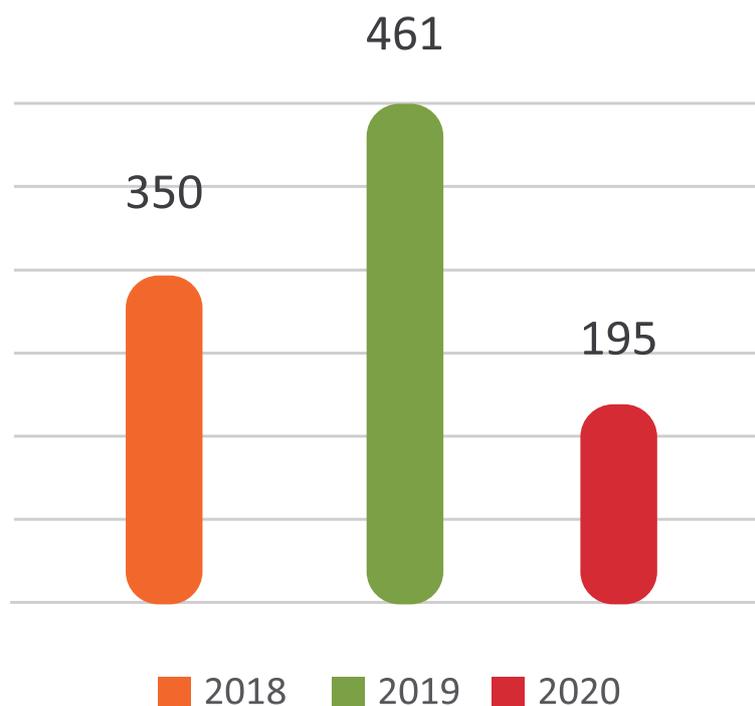


Gráfico 65. Comportamiento visitas fidelización.



Queriendo enaltecer la labor desempeñada por las empresas de nuestro mercado que aportan al crecimiento de la región, desde nuestro proceso de Grandes Clientes se realizó la entrega de un detalle a empresas como Ladrillera Bellavista y Centro Comercial Pereira Plaza, las cuales cumplieron 25 años de aniversario.

Envío de suspensiones programadas

Se aplicaron nuevas metodologías para notificar a los grandes clientes de las suspensiones programadas. Por medio de nuestra área de Tecnología e Informática se creó una aplicación que notifica a través de mensaje de texto las próximas suspensiones programadas. Además, con el ánimo de que la información esté al alcance del usuario, se envían las notificaciones vía WhatsApp, correo electrónico y redes sociales de la empresa.

Planes de alivio para grandes clientes

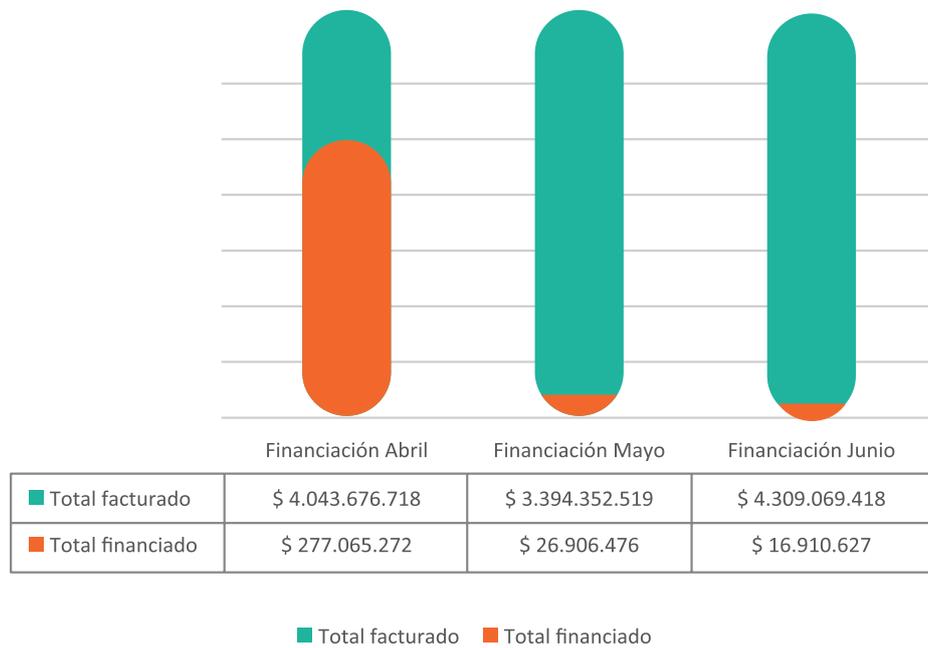


Gráfico 66. Alivio grandes clientes.

Para mitigar los efectos económicos producidos por el Covid-19, definimos varias estrategias para los clientes pertenecientes a grandes clientes como:

- Financiación de la factura con la mínima tasa de interés hasta 12 meses.
- Pagos parciales de las facturas de los meses de abril, mayo y junio.
- No suspensión del servicio por acumulación de dos (2) facturas.

Para el mercado No Regulado y clientes OR CHEC

Debido al fuerte impacto de la pandemia en los procesos productivos de los grandes clientes, se hizo necesario por parte de algunas empresas la solicitud de alternativas de pago de las facturas de los meses de abril, mayo y junio. Conscientes de la situación que se estaba viviendo, se logró financiar alrededor de \$321 millones de pesos de los meses de abril, mayo y junio, que benefició a 10 empresas del mercado No Regulado, sobre un total de 87 y a una empresa perteneciente al mercado de CHEC.

Otro beneficio que se dio por el estado que impactó a 7 grandes clientes pertenecientes al sector hotelero, es el Decreto 799 de 2020,



mediante el cual de manera temporal se decretó la exención del pago de contribución al sector hotelero, parques temáticos y recreativos.

Para esto se creó un aplicativo a través de nuestra página web, con el fin de que nuestros usuarios pudieran hacer directamente la solicitud de manera rápida y sin necesidad de acercarse a las instalaciones de la Empresa, así como la forma de anexar toda la documentación requerida.

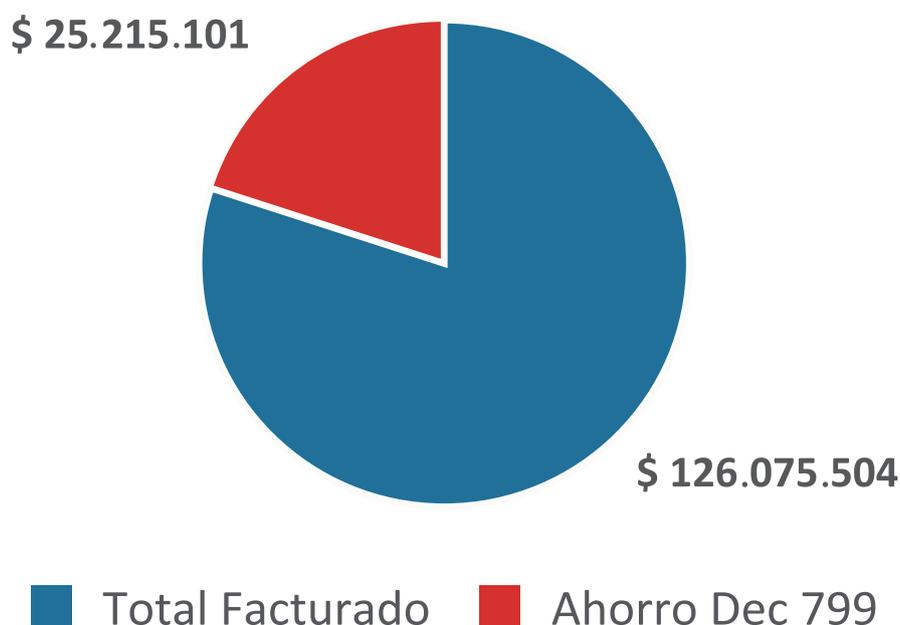


Gráfico 67. Ahorro por Decreto 799.

Entrega de obsequios a grandes clientes

En el mes de diciembre se entregaron los obsequios a cada uno de los grandes clientes; relacionados con los sueños de la Empresa en hacer de nuestra ciudad un referente de innovación y desarrollo de proyectos sostenibles en el país.

Mensaje de texto

Con el fin de mantener informados a nuestros grandes clientes cada mes se realizó el envío de mensajes de texto en los cuales se informó acerca de la fecha de entrega y de vencimiento de la factura, así como felicitaciones en fechas especiales.

Boletín de grandes clientes

Mensualmente se preparó un boletín informativo sobre las noticias más relevantes del sector eléctrico y nuestra empresa, en donde se buscó llevar información puntual y novedosa a cada uno de los grandes clientes. Se destacan noticias de tipo nacional y mundial, dando como prioridad aquellas que tengan un contenido económico, social y ambiental.

Plataforma de grandes clientes (Ekosave)



Se dio continuidad al servicio de la plataforma para los clientes que se encuentran con telemedición, la cual permite que cada cliente pueda acceder a diferentes tipos de información, además de tener un control sobre sus consumos. Lo anterior con el fin de ofrecer facilidades a nuestros clientes para que tengan un rol más activo y que puedan tener la información suficiente que les permita tomar decisiones eficaces y rápidas respecto a la forma como hacen uso del servicio de energía eléctrica.

La plataforma cuenta con actualizaciones que son solicitadas por cada empresa a modo de sugerencia, con la finalidad de adaptarse a la necesidad del cliente. Para el 2020 se realizó un desarrollo para incluir consumos por SSFV de quienes se encuentran como auto generadores a pequeña escala, entre los cuales se destacan: Centro Comercial Victoria, Universidad Tecnológica de Pereira y Aeropuerto Internacional Matecaña. Se incluyeron las nuevas resoluciones como capítulo 12 de la Resolución 015 del 2018, Resolución 199 del 2019, Resolución 195 de 2020 y Resolución CREG 038 del 2014.

La plataforma ha emigrado de manera correcta a través de las necesidades del mercado, tanto así que actualmente se realizan notificaciones en tiempo real sobre lo consumido y penalizado de energía reactiva inductiva y capacitiva, con la finalidad de dar cumplimiento a la resolución CREG 015.

Ventajas de la plataforma

BENEFICIOS EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA

Valor agregado para captura de nuevos clientes.

Fidelización, retención y recuperación de clientes.

Históricos de consumo que sirven para insumo de la proyección de la tarifa.

Reducción de PQR's por notificaciones tempranas de desviaciones significativas de consumos.

Fortalecimiento programa URE y medio ambiente (Reducción de CO2).

Fortalecimiento programa URE y medio ambiente (Reducción de CO2).

Notificaciones por anomalías en las lecturas de los usuarios.

BENEFICIOS GRANDES CLIENTES

Reducción y control de la energía reactiva penalizada.

Eficiencia en los consumos energéticos.

Cambio en los hábitos de consumos energéticos

Aumento en la percepción de satisfacción con el servicio prestado por EEP.

Identificación de áreas y dispositivos de mayor y menor consumo.

Información oportuna para la toma de decisiones que conlleven a la eficiencia energética.

Medios de comunicación alternativos con EEP.

Capacitaciones ahorro de energía

Nuestra Área de Grandes Clientes evidenciando la necesidad de cada empresa, institución y demás clientes, realiza anualmente las capacitaciones de ahorro de energía, con el fin de promover el ahorro en recursos económicos, reducir el impacto ambiental y mejorar la imagen de las empresas con nuevas ideas o metodologías de ahorro. Algunos temas que se desarrollan en estas capacitaciones y charlas son:

CAPACITACIONES AHORRO DE ENERGÍA

Iluminación con Tecnología LED.

Energías Alternativas

Ahorro de Energía

Proceso de la Energía

Tipos de medidores

Manejo de equipos en el hogar, oficina y empresas

Eficiencia energética

Las capacitaciones en las Instituciones Educativas brindan un espacio de conocimiento que sirven para incentivar la creación de nuevas ideas y proyectos que se ponen en curso durante todo el año y que finalizan con la Feria de la Ciencia.

Medición nivel de satisfacción de los grandes clientes

Durante el año 2020 se realizó la encuesta de satisfacción de grandes clientes para usuarios regulados incumbentes (usuarios con consumo superior a 10.000 kWh-mes), usuarios regulados no incumbentes. Para calcular la muestra se trabajó con un modelo estadístico dando como resultado un total de 142 usuarios a encuestar.

Se evaluaron los siguientes aspectos:

- Suministro de energía
- Atención al cliente
- Condiciones del servicio
- Imagen corporativa
- Índice global de satisfacción: servicio prestado e Imagen Corporativa

El índice global de satisfacción se ubicó en 86,4%, donde se tienen en cuenta los clientes del mercado no regulado, el mercado regulado de Pereira y los clientes que se encuentran en OR CHEC, sobre los cinco atributos evaluados.

Como se evidencia en los resultados, el atributo relacionado a los aspectos generales fue el de mejor aprobación entre todos los mercados.

Tipo de cliente	Clientes NR	Clientes R Pereira	Clientes Regulados otros OR (Chec)	Total
Suministro de energía	83,0%	81,4%	86,7%	83,0%
Atención al cliente	91,6%	88,6%	89,2%	90,2%
Condiciones del servicio	92,0%	86,0%	88,3%	89,4%
Imagen corporativa	89,0%	58,8%	87,7%	78,4%
Aspectos generales	92,5%	89,0%	91,7%	91,2%
Índice global de satisfacción del cliente	89,6%	80,7%	88,7%	86,4%

Tabla 19. Resultado atributos calificados encuesta grandes clientes

Los resultados obtenidos son satisfactorios y presentan oportunidades para que desde el Área de Grandes Clientes se establezcan diferentes estrategias en función de alcanzar nuevas metas que permitan brindar un mejor servicio mucho más integral a cada uno de los clientes, y de esta manera mejorar el índice de satisfacción de este segmento de clientes representativos, logrando también un mejor engranaje con las diferentes áreas de apoyo dentro de la empresa que juegan un papel muy importante en los resultados obtenidos.

2.3 Gestión Técnica

2.3.1 Generación - Agua (303 -1) (303 - 2)

- Desempeño de generación

Concesión de agua y desempeño de generación

Contamos con dos pequeñas centrales hidroeléctricas para generación (PCH), Nuevo Libaré y Belmonte, con las siguientes características técnicas:

Características centrales de generación	
CARACTERÍSTICAS GENERALES NUEVO LIBARÉ	
Caudal promedio para energía	7.1 metros cúbicos por s.
Diámetro tubería de carga para energía	1.9 y 1.59 metros
Tubería de carga	550 metros
Altura de la tubería de carga	92 metros
Altura de la almenara	20 metros
Capacidad instalada en la central	6.25 MVA
Generación	13.8 kV
Tecnología de la turbina	Francis de eje vertical
Revoluciones por minuto	720 r.p.m
CARACTERÍSTICAS GENERALES BELMONTE	
Longitud de la conducción	6.500 metros
Caudal promedio	4.4 metros cúbicos por s.
Diámetro medio tubería	1.38 metros
Longitud de tubería de carga	288 metros
Caída bruta	115 metros
Capacidad instalada en la central	4.7 MVA
Numero de grupos	2
Generación a	2.4 kV
Tecnología de la turbina	PELTON de eje horizontal
Velocidad	450 r.p.m.



Capacidad Nominal (82,2 GWh)

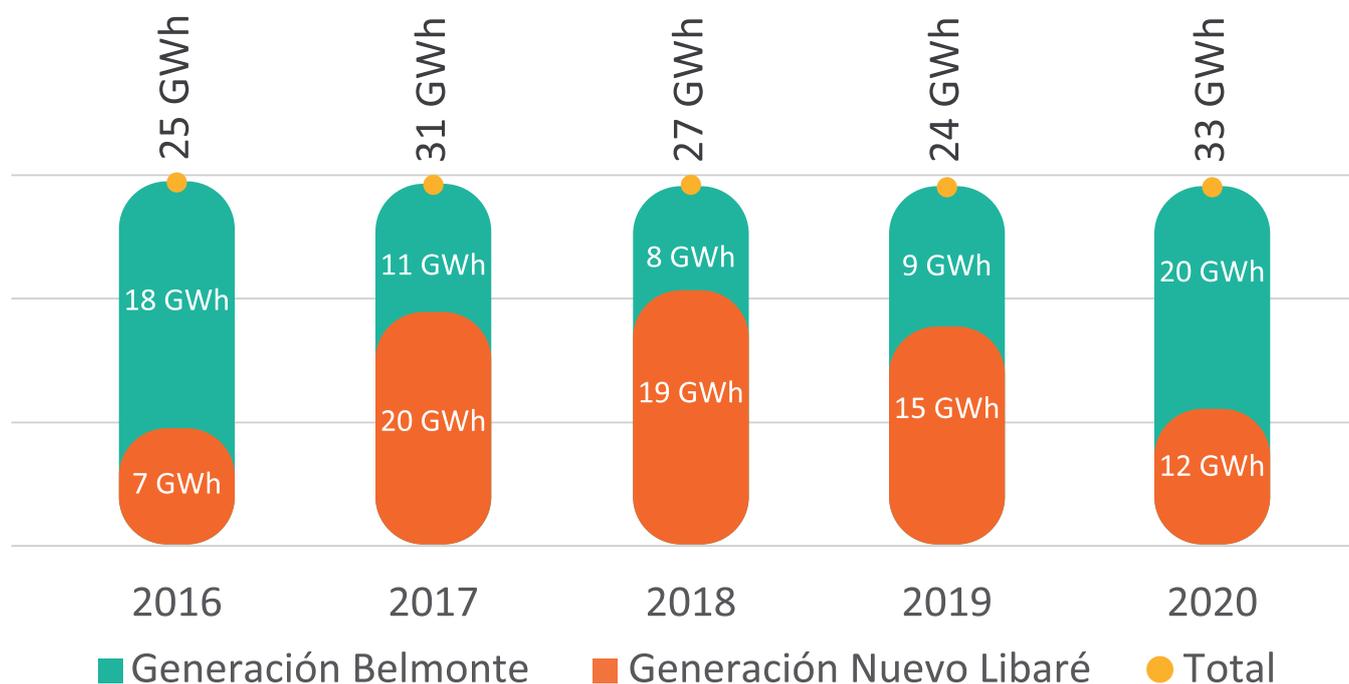


Gráfico 68. Comportamiento de generación anual 2016 – 2020 (GWh)

Cada una de las plantas de generación cuenta con resolución particular respecto a la concesión de aguas superficiales, para la planta Nuevo Libaré fue prorrogada mediante la Resolución 1339 de 2018 emitida por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER, que concluye en permitir 7.200 l/s como caudal máximo para la generación en esta PCH, siempre que se respete y garantice el caudal concesionado para consumo humano, (2.350 l/s). Además, se establece un caudal ecológico de acuerdo con la oferta hídrica presente horaria.

Respecto a la Planta Belmonte, las resoluciones 1234 y 2305 de 2018 aprobaron la prórroga por cinco años más de la concesión de aguas superficiales, la cual permite hasta un máximo de 4.500 l/s y requiere un caudal ambiental 408 l/s.

• Comportamiento de la generación

La generación total respecto del año 2019 aumentó en un 26,8%, es decir; 8,7GWh/año, presentando el siguiente comportamiento para cada una de las PCH:

Desempeño generación vs capacidad nominal PCH Nuevo Libaré

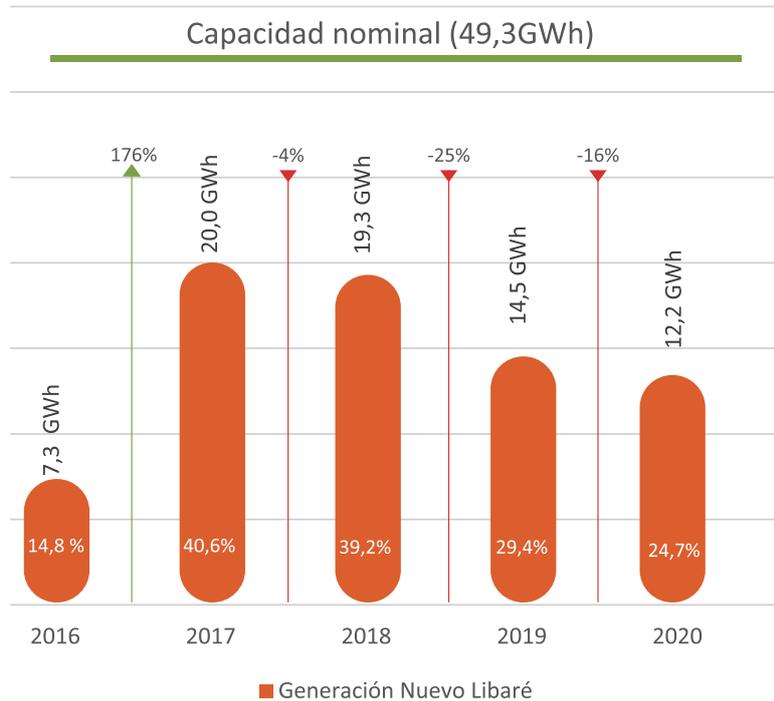


Gráfico 69. Desempeño generación Vs Capacidad nominal PCH Nuevo Libaré.

Desempeño generación vs capacidad nominal PCH Belmonte

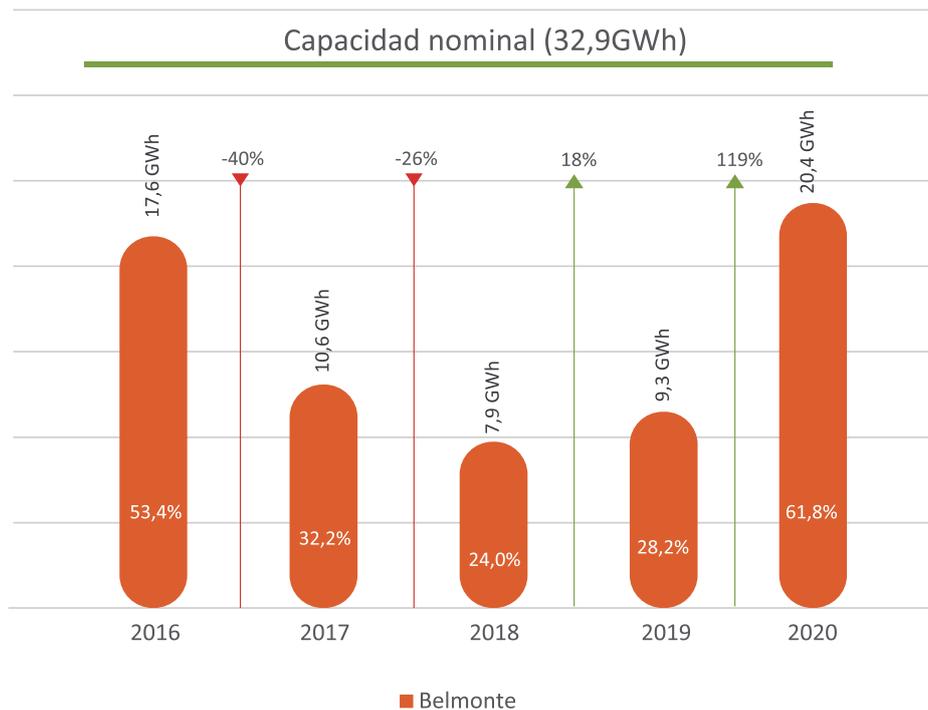
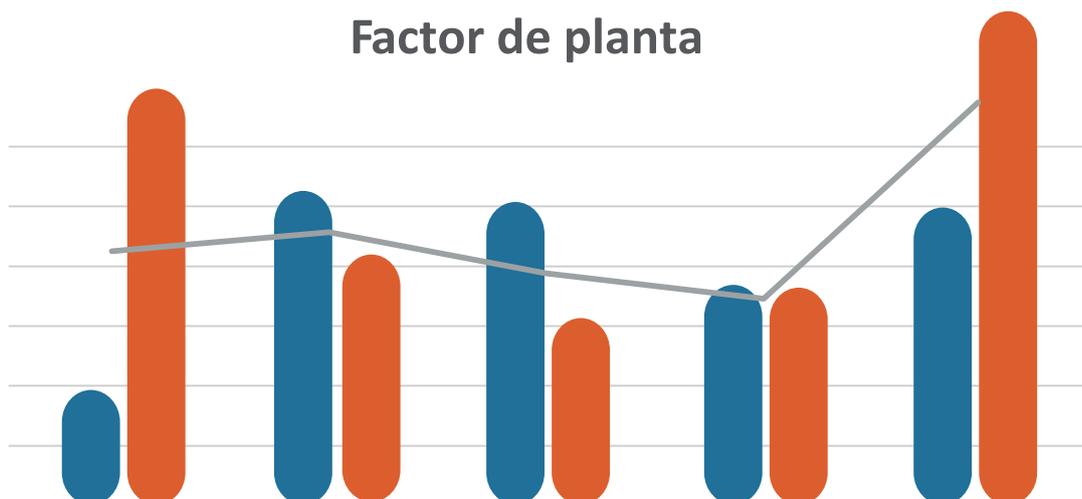


Gráfico 70. Desempeño generación Vs Capacidad nominal PCH Belmonte.

Factor de planta



	2016	2017	2018	2019	2020
■ N. LIBARÉ	14,70%	40,60%	39,20%	29,40%	38,35%
■ BELMONTE	53,50%	32,20%	23,90%	28,30%	64,07%
— TOTAL	34,10%	36,40%	31,55%	28,90%	51,22%

Gráfico 71. Evolución Factor de Planta PCHs

Finalmente, con los niveles de generación presentados en el último año se llegan a tener factores de planta del 38,35% y del 64,07% para las PCHs Nuevo Libaré y Belmonte respectivamente, para un total del 51,22%.

Inversiones en plantas de generación – (203 – 1)

Las inversiones que se iban a destinar en el desarrollo de las actividades de mantenimiento mayor en la componente mecánica de la PCH Nuevo Libaré, fueron redireccionadas hacia la necesidad de llevar a cabo la actualización tecnológica del sistema de excitación de la unidad de generación, a raíz de una serie de situaciones reiterativas en el sistema actualmente utilizado que por su nivel de obsolescencia empezó a presentar fallas, para tal fin se contrató a la firma Andritz quien será responsable de implantar esta tecnología que entrará en operación en el primer semestre del 2021.

• Plan Anual de Mantenimiento (PAM) Plantas de Generación.

En promedio el plan de mantenimiento de las PCH's lo ejecutamos al 94.06%, este comportamiento obedece a las actividades que no se alcanzaron a contratar para el mantenimiento mayor de la PCH Libaré producto de la pandemia por el COVID-19. Por otro lado, esta presentó paradas frecuentes por inconvenientes en la excitatriz, razón por la cual la compañía determinó la necesidad de adelantar un proceso de actualización tecnológica para la excitatriz de la unidad de generación

y reprogramar los mantenimientos a la turbina y generador para el año 2021, considerando que de acuerdo con la inspección realizada a las máquinas, el mantenimiento podría ejecutarse en dicho año.

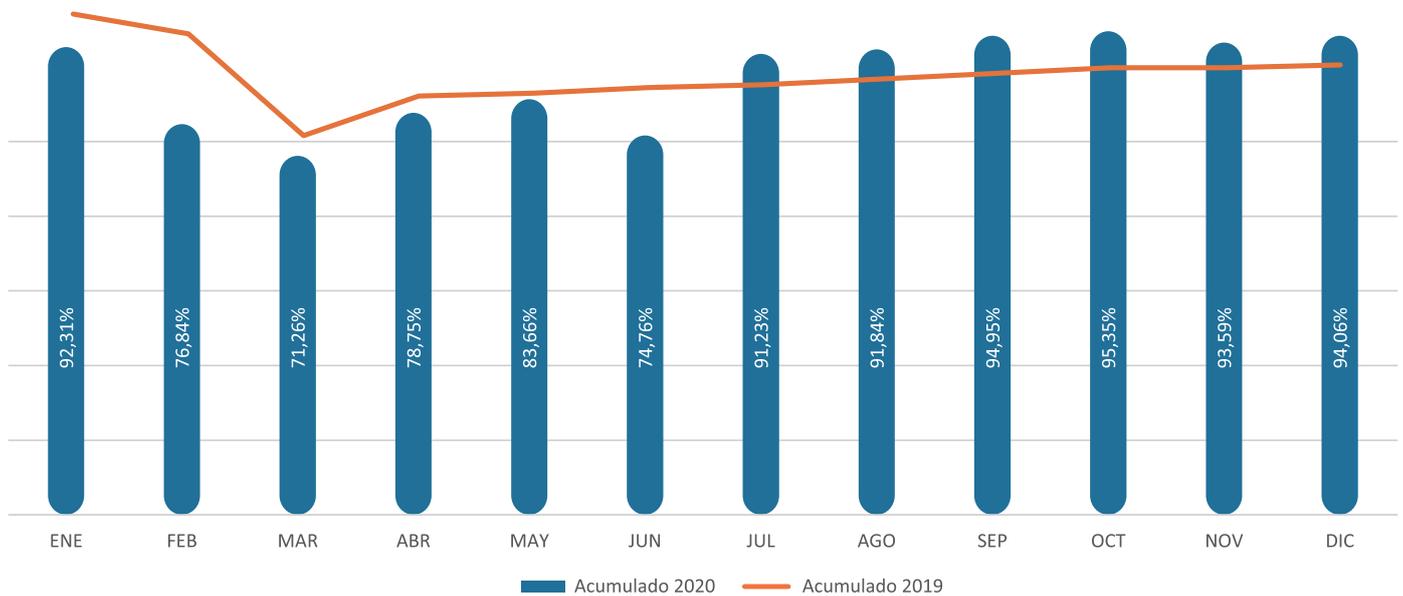


Gráfico 72. Comportamiento PAM PCH's.

2.3.2 Distribución

2.3.2.1 Sistema de Distribución Local Pereira

• Subestaciones

Subestación	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

Tabla 21. Capacidades subestaciones.

Nuestro Sistema de Distribución Local en la zona de influencia en Pereira y municipios aledaños mantiene la topología de los últimos años, compuesta por 9 subestaciones, con capacidad de transformación en 115 kV de 225 MVA y en 33 kV de 183,5 MVA, atendiendo el 100% de la demanda del Municipio de Pereira y parte de municipios vecinos como, Balboa, Filandia (Quindío), Dosquebradas, Belalcázar (Caldas), Marsella, Ulloa (Valle), La Virginia, Cartago (Valle) y Santa Rosa de Cabal.

Es importante reiterar que el sistema presenta una alta confiabilidad, gracias a que se tiene implementada interconexión de las

subestaciones en anillo a 33 kV, con lo que se garantiza que cada subestación tenga, como mínimo, dos puntos de alimentación. Aunado a esto, se ejecutan planes de mantenimiento preventivo, predictivo e inversiones que redundan en el mejoramiento del servicio, la seguridad del personal operativo y la prolongación de la vida de los activos.

- Plan Anual de Mantenimiento (PAM) en subestaciones

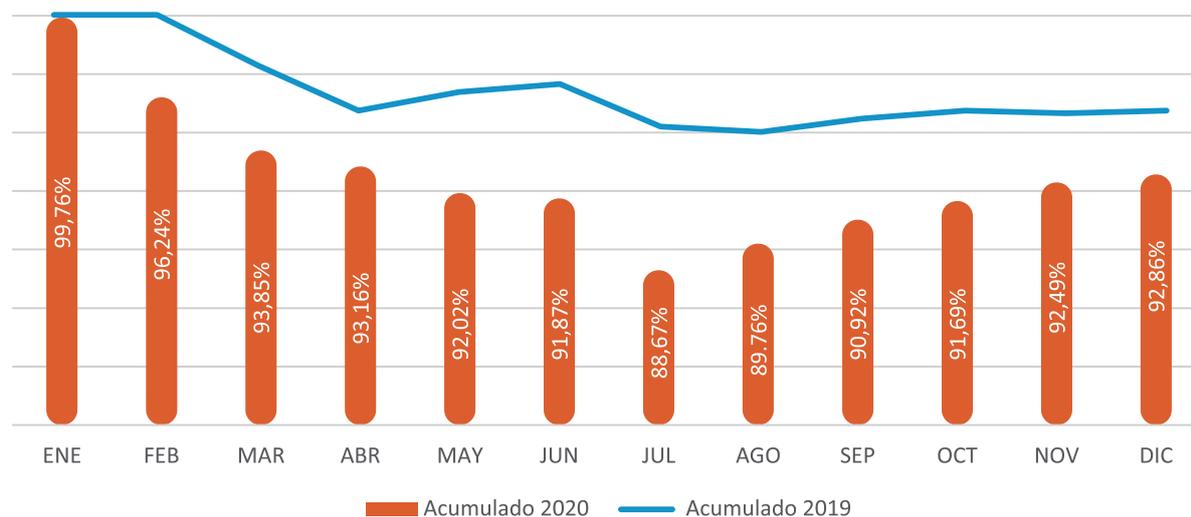


Gráfico 73. Evolución PAM Subestaciones.

El acumulado del plan de mantenimiento para el año 2020 comparado con la ejecución acumulada del año 2019 de 96,43% presentó una disminución del 3,57% de ejecución, influyendo en este valor los recortes presupuestales realizados para hacer frente a los protocolos y restricciones que impuso la pandemia de COVID-19, que impidieron la contratación de algunas actividades.

- Redes del Sistema de Distribución Local SDL

Línea	Longitud (km)		Diferencia
	2019	2020	
Líneas 115 kV	8,88	8,88	0
Líneas 33 kV	133,18	134,22	0 8
Líneas 13,2 kV	1.186,81	1.189,72	0,2
Líneas de Distribución < 1kV	3.689,37	3.745,61	1,5

Tabla 22. Longitudes líneas.

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

• Transformadores de Distribución

Transformadores de distribución	2019	2020	Diferencia
Urbanos	3082	3096	14
Rurales	3159	3169	10
Total	6241	6265	24
Capacidad instalada (MVA)	497	501,4	4,4

Tabla 23. Cantidad de transformadores de distribución.

• Proyectos aprobados (Planos)

Se revisaron y aprobaron 70 proyectos con una capacidad nominal de 7,9 MVA discriminados así:

Proyectos aprobados					
Año	2019		2020		Diferencia
Propiedad	Cantidad	KVA.	Cantidad	kVA.	%
EEP	17	238	3	0	Ind.
Suscriptor	81	11.220	67	7.904	(-29,5)

Tabla 24. Proyectos aprobados.

• Proyectos energizados

En total ingresaron al sistema 44 proyectos nuevos con una capacidad de transformación nominal de 10.60 MVA discriminados así:

Proyectos energizados					
Año	2019		2020		Diferencia
Propiedad	Cantidad	KVA.	Cantidad	kVA.	%
EEP	5	500	7	515	3,0
Suscriptor	47	7.548	37	10.107,5	33,9

Tabla 25. Proyectos energizados.

El área de expansión continuó con la política de simplificación y optimización del sistema de distribución local, eliminando y re potencializando transformadores, para así disminuir las pérdidas técnicas presentadas por la subutilización de los transformadores.

La capacidad de transformación en Distribución de la Empresa presentó un incremento del 0.89%



respecto del año 2019, debido a la entrada de proyectos significativos como Bodegas Ara Palomar vía la Virginia, Aeropuerto Internacional Matecaña, Universidad Tecnológica de Pereira con conexión a 33 kVA, Wenco Zona Franca, como también Corrugados del Risaralda y Comestibles Integrales en el municipio de Dosquebradas.

Ingresos por servicios conexos Operación y Mantenimiento de Redes

La diferencia en los ingresos por arrendamiento de la infraestructura eléctrica de la compañía se debió a la entrada en vigencia de la resolución CRC 5890 de 2020. La cual disminuyó los toques de precios de manera considerable.

Concepto	Valor (\$)		Diferencia (%)
	2019	2020	
Cable Operadores	2.959.612.212	1.548.041.672	(-47,7)
Líneas 33 kV	37.482.275	31.148.751	(-16,9)

Tabla 26. Ingresos por servicios conexos y arrendamiento de infraestructura.

• Proyectos de Inversión 2020

Dando continuidad a la metodología establecida en la Resolución CREG 015-2018 donde se define la metodología para la remuneración de la actividad de Distribución de Energía Eléctrica; la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. presentó a la Comisión el Plan de Inversión bajo un estudio previo realizado de forma muy detallada mediante la identificación de necesidades, evaluación de las diferentes alternativas, valoración y priorización para cada uno de los cuatro tipos de inversión y se ejecutaron las inversiones que se presentarán a continuación.

- 1. Tipo uno:** inversiones orientadas a un aumento de la capacidad en la atención de la demanda. En este sentido, se desmonta un activo y se reemplaza por uno nuevo de mayor capacidad debido al crecimiento de la demanda.
- 2. Tipo dos:** también va orientado a la atención de la demanda, la diferencia es que no se desmonta la infraestructura existente, sino que se instala infraestructura nueva adicional.
- 3. Tipo tres:** proyectos de inversión no motivados en la atención de demanda, sino que reemplazan activos existentes por obsolescencia y/o fin de su vida útil para mejorar la calidad del servicio.
- 4. Tipo cuatro:** proyectos de inversión para la instalación de nuevos activos para mejorar la calidad del servicio.

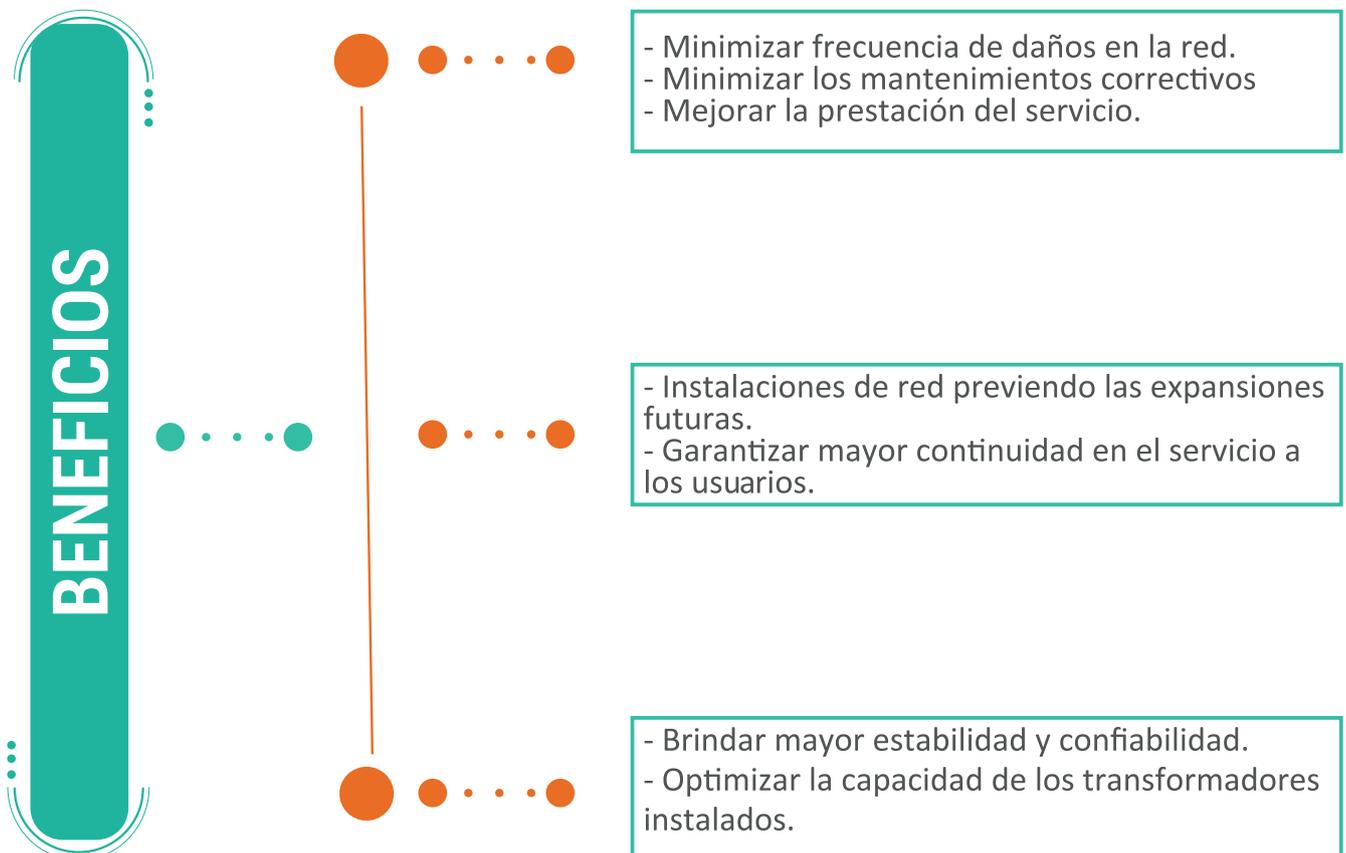
Todo el plan está enfocado en el mejoramiento de la calidad del servicio y atención de la demanda por lo que se encuentran proyectos de remodelación de infraestructura e instalación de nuevos equipos tanto a nivel de redes como de Subestaciones.



Clasificación general por tipo de inversión de acuerdo con alcance para los proyectos de inversión en redes y subestaciones:

TIPO INVERSIÓN	REDES	SUBESTACIONES
I	N/A	Adquisición de transformadores para S/E Popa y S/E Cuba para aumentar la capacidad de los actuales.
II	Construcción de nuevos circuitos por atención de demanda.	Compra e instalación de transformadores para S/E DQ, S/E VE y S/E NA. Construcción de nuevos circuitos en cada una de las S/E's requeridas.
III	Remodelaciones que involucran el cambio de cable, postería, aislamiento y protecciones. Cambio de conductor en tramos más críticos por presencia de vegetación. Remodelaciones que incluyen obras civiles en las redes subterráneas.	Reemplazo de equipos en subestaciones por cumplimiento de vida útil o por condiciones operativas defectuosas.
IV	Construcciones de tramos de red para realizar suplencias entre circuitos. Construcción de dos nuevas subestaciones para mejoramiento de la calidad y prestación del servicio en algunos sectores de los circuitos 8CU, 7CU, 3NA y 1PA a 13,2kV.	Actualización tecnológica y para el mejoramiento en la operación de la salida de algunas líneas. Construcción de bahías para los circuitos e interconexiones de las dos subestaciones nuevas.

Tabla 27. Proyectos de inversión



En general toda la ciudad de Pereira y las zonas de influencia de Energía de Pereira en el 2019 comenzaron a verse beneficiadas con el inicio del Plan de Inversión, el cual para el año 2020 presentó una alta ejecución tanto en el sector urbano como rural.

Las inversiones en las zonas rurales incluyeron cambios en la infraestructura eléctrica: redes de media y baja tensión, instalación de cable ecológico y transformadores.

En este sentido, **178 mil metros de cable ecológico aproximadamente reemplazaron el tendido de cable tradicional de las distintas zonas a intervenir.** Este tipo de cable puede costar tres veces más que el cable comúnmente usado, pero es el único compatible en sectores críticos de vegetación, al ser amigable con el medio ambiente y admitir el contacto con arborización protegiendo la fauna.

En lo correspondiente a obras civiles, las cuales también hacen parte del Plan de Inversión; en el 2020 se **construyeron y se recuperaron aproximadamente 4,83 Km** entre cárcamos y ductos; de igual forma, se instalaron 9,37 Km de red subterránea.

	2018	2019	2020
Cable ecológico (m)	61.000	153.000	178.000
Cable en Red Subterránea (m)		20.700	28.110

Tabla 28. Cantidad de cable renovado.

Entre el 2018 y 2020 se han instalado aproximadamente 76 equipos reconectores y 4 cajas de maniobra, lo cual le brinda al Sistema de Distribución Local mayor flexibilidad operativa logrando mejor respuesta ante cualquier evento, disminución en los tiempos de atención de fallos y al mismo tiempo cumpliendo con el tema regulatorio.

A nivel de subestaciones, en el 2020 se ejecutaron las adecuaciones civiles y se realizó la instalación de las nuevas celdas de salida a 33kV en Subestación Dosquebradas. Se cambió el seccionador de barra de la línea Dosquebradas-Ventorrillo a 33kV en Subestación Dosquebradas. Se instaló el nuevo relé y se completó el retrofit del interruptor a 13.2Kv para el Transformador T2VE y del Cto. 7VE; encontrándose en fabricación el nuevo transformador y se instaló el Transformador de una de las fases de Banco de Transformación a 115Kv en Subestación Dosquebradas.

Se realizó el cambio de comunicaciones y protecciones en las celdas a 13.2kV, 33kV y 115kV en Subestación Pavas y a 13.2kV y 33kV en Subestación Naranjito por actualización tecnológica.

Con respecto a la implementación para el Sistema de Gestión de Activos; en el 2020 se cuenta con el ambiente de software IBM-MÁXIMO y se comenzaron a realizar las respectivas pruebas.



Transformador para el BTF 115KV Subestación Dosquebradas



Glorieta - Corales



Redes Subterráneas



Obras Civiles



Redes compactas



Construcción nuevos circuitos



Cambio por cable Semiaislado



A continuación, se describen las diferentes obras en redes con su respectiva inversión en el 2020:

Cód. Proyecto	Nombre Proyecto	% Ejecución	\$ Inversión
101	Egojá cll 16 a 22 y San Jerónimo cll 22 a 26 (obra civil)	100%	\$ 1.350.348.924
13	Ramal Dinamarca - Damasco	100%	\$ 559.746.904
40	Ramal general San Joaquín - Morelia	100%	\$ 685.844.321
15	Ramal general s/e Cuba - San Joaquín Villa de Leyva - Altagracia	100%	\$ 861.509.008
9	Ramal general Xochimilco - Jordán	100%	\$ 421.622.544
32	Construcción tramo de red 1,5 km. Granja Solar	100%	\$ 140.900.725
36	Cambio de conductor en tramos arborizados cto. 6DQ	100%	\$ 526.302.167
24	Pinares Alto - Lago Los Paraísos	98,10%	\$ 654.372.633
69	Obra civil. Remodelación cto. 2ce etapa III. calles 21 a 27	96,10%	\$ 550.421.261
39	La Rebeca Av Juan B. Gutiérrez Club Comercio - Lindaraja	93,50%	\$ 175.554.354
20	Cra. 27 cll.14, Ciudad Jardín, Glorieta Favi Canaan, bloque I, Facultad Medicina	90,23%	\$ 308.178.385
51	Construcción circuito 4na a 13,2kv	88,57%	\$ 456.185.498
97	Expansión conexión nuevos clientes redes NT I	87,52%	\$ 767.791.586
38	Ramal cll 12 cra 12 Cedicafe, Cruz Roja Club Comercio, Los Alpes, cra 15b Mama Flor, Los Rosales. En 1/0	68,50%	\$ 397.944.439
3	Ramal general La Bananera, La Florida y Bananera La Bella	84,07%	\$ 181.777.517
106	Remodelación m.o eléctrica etapa II cto.2CE	72,58%	\$ 1.012.213.860
61	Obra civil y obra eléctrica para subterranizar el tramo desde el nodo 424921 hasta el 424639	55,17%	\$ 974.788.050
45	Cambio conductor en tramos arborizados del ramal general 1CU	42,09%	\$ 143.451.743
72	Obra civil. Remodelación cto. 3CE etapa II. Cr 5 a 7 entre cll 11 y 18	8,95%	\$ 75.368.166

Tabla 29. Obras en redes – Proyectos de inversión 2020.

• Otras Inversiones en Subestaciones

Adquirimos bancos de baterías para las subestaciones Naranjito y Ventorrillo por un valor de \$56.966.762. El propósito principal es la reposición de activos eléctricos que se encuentran al final de su vida útil y que impactan significativamente la continuidad del servicio por cuanto es el principal respaldo que se tiene en los servicios auxiliares DC de una subestación.



• Plan Anual de Mantenimiento de Redes (PAM)

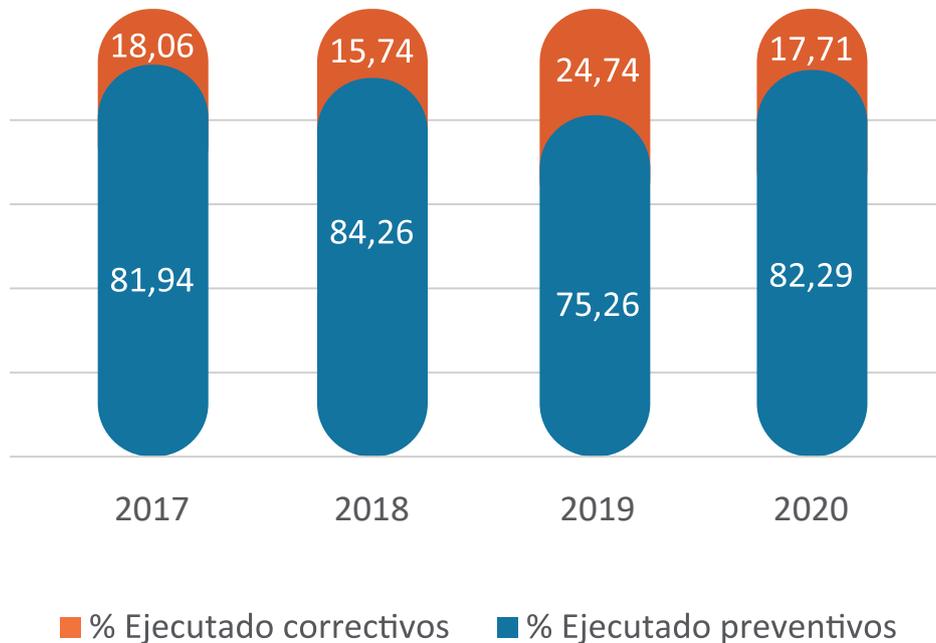


Gráfico 74. Mantenimientos preventivos Vs correctivos.

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 sus usuarios.

Las metas determinadas por la compañía para estos indicadores se establecen así: porcentaje mantenimiento ejecutado 100%, mantenimiento preventivo mínimo 75% y correctivo, máximo del 25%.

Del total de actividades ejecutadas en el año 2020 se tiene una mayor participación de mantenimientos

preventivos (82,29%) frente a los correctivos (17,71%), lo que evidencia que el esfuerzo se está centrando en prevenir los fallos del sistema, antes que se presenten inconvenientes en el mismo. Para tener un mejor control sobre este proceso, se hizo una desagregación de los mantenimientos al realizar el seguimiento y programación tanto para las redes aéreas como las subterráneas, lo que permite una mejor operación y direccionamiento del plan de mantenimiento.

Así mismo, la adecuada selectividad en las actividades a realizar, haciendo focalización en forma efectiva y estratégica con el fin de optimizar la operación, y la dedicación exclusiva de las cuadrillas de mantenimiento, ha permitido el cumplimiento de estos indicadores que impactan directamente la calidad del servicio brindado a nuestros usuarios.

Adicionalmente a la ejecución de actividades del Plan Anual de Mantenimiento de redes, la cual tuvo un cumplimiento del 96.78%, se registraron dos indicadores, que no miden la cantidad de actividades realizadas, sino el porcentaje de intervención en mantenimiento realizado a las redes aéreas y subterráneas a través de la ejecución de las actividades programadas. Se definieron para el año 2020 una meta mínima de intervención del 85% para las redes aéreas y del 85% para las redes subterráneas, con un desempeño promedio de 92,3% y 89,9% respectivamente, resultados muy satisfactorios a pesar de verse afectados por la pandemia, las restricciones, los daños generados por las temporadas invernales o eventos de hurto de cable, atendidos por los móviles encargados del Mantenimiento Preventivo.

2.3.2.2 Atención de solicitudes de reubicación de infraestructura eléctrica y otros

Seguimos contando con una cuadrilla propia del área técnica para la ejecución de las actividades de PQR's, el cual es el móvil 16 y el encargado de atender los procesos pendientes previamente programados para ejecutar.

En total se han atendido 1911 solicitudes correspondientes a los años 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020 minimizando los riesgos eléctricos y mejorando la calidad del servicio. Correspondiente al año 2020 se ejecutaron 322 actividades, en algunas actividades relevantes se recibió apoyo del personal de Mantenimiento de Redes y del personal de Proyectos de Inversiones.

El Área Técnica cumplió con la meta establecida de no superar más de 8 días hábiles las respuestas de los PQR's.

Año	Solicitudes Ejecutadas
2016	376
2017	402
2018	364
2019	447
2020	322
TOTAL	1911

Tabla 30. Solicitudes ejecutadas 2016-2020



Indicador tiempo promedio de respuesta	
Meta ideal de respuesta	Menor a 8 días
Promedio 2020	7,27 días

Tabla 31. Tiempo promedio de respuesta.

2.3.2.3 Calidad del servicio

- Indicadores de calidad del servicio

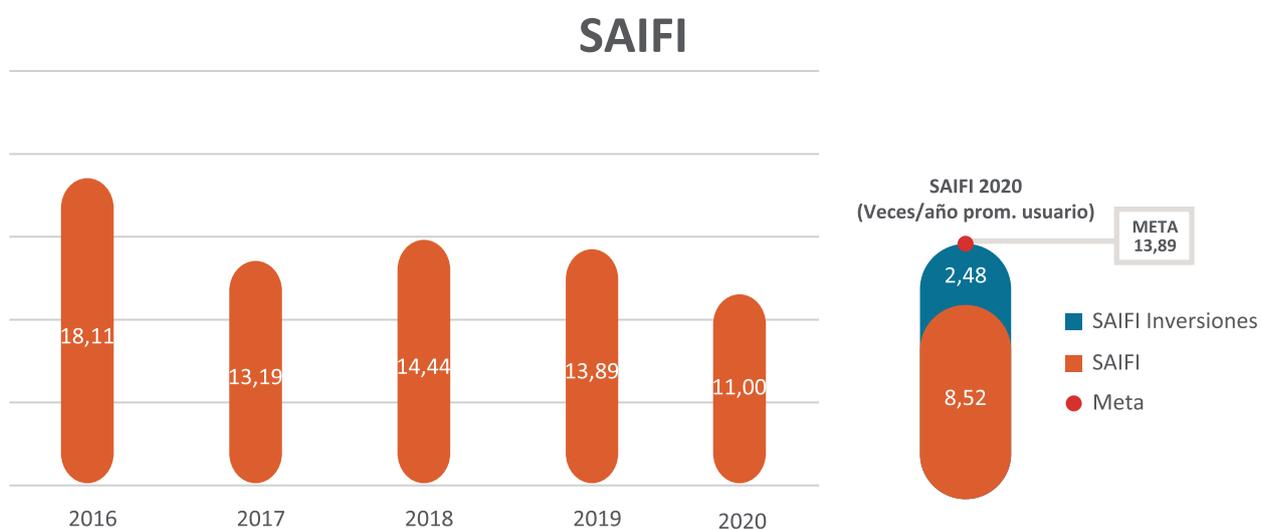


Gráfico 75. Comportamiento SAIFI e impacto inversiones 2020.

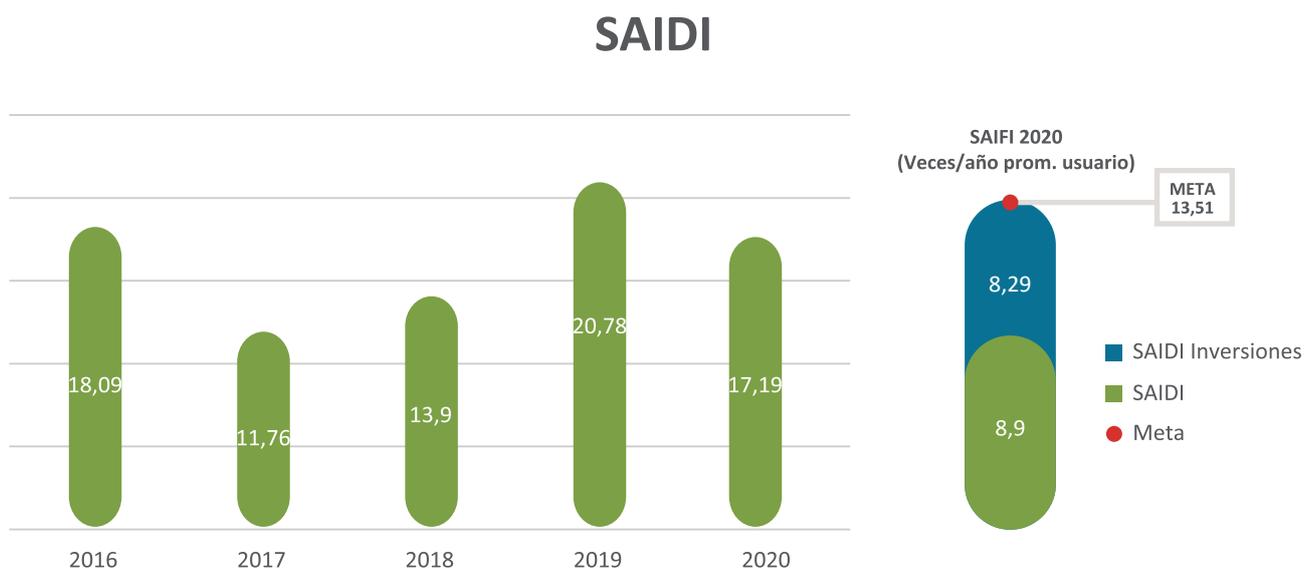


Gráfico 76. Comportamiento SAIDI e impacto inversiones 2020.



Respecto a los indicadores internacionales SAIDI y SAIFI, los cuales tienen por objetivo representar las horas de indisponibilidad y frecuencia al año que percibe cada usuario en promedio en nuestro Sistema de Distribución Local; el indicador SAIFI (promedio anual de la frecuencia de las interrupciones del servicio) presentó un desempeño de 11 puntos cumpliendo la meta del período, que obedeció en parte a las inversiones realizadas en años anteriores en equipos de reconexión automática y a la ejecución eficiente de los planes de mantenimiento en redes y subestaciones.

El indicador SAIDI (promedio de horas anuales de indisponibilidad del servicio) presentó una disminución de 3,59 horas respecto del año 2019; no obstante, el plan de inversiones de acuerdo con la metodología establecida por la Resolución CREG 015 de 2018, trae consigo un número considerable de horas y veces al año en promedio de interrupciones del servicio, que regulatoriamente no son excluibles del cálculo de los indicadores de calidad actualmente. En este contexto se observa que por inversiones en el marco de la Resolución CREG 015 se presentó 8,29 horas de indisponibilidad y 2,48 veces de salida promedio a los usuarios.

Finalmente, los eventos producto de la ejecución del plan de inversiones las comunicamos a los usuarios afectados con previa anticipación, dichas suspensiones solo se dan en aquellos sectores donde es indispensable suspender el servicio para poder ubicar los nuevos equipos instalados.

2.3.2.4 Energía no suministrada

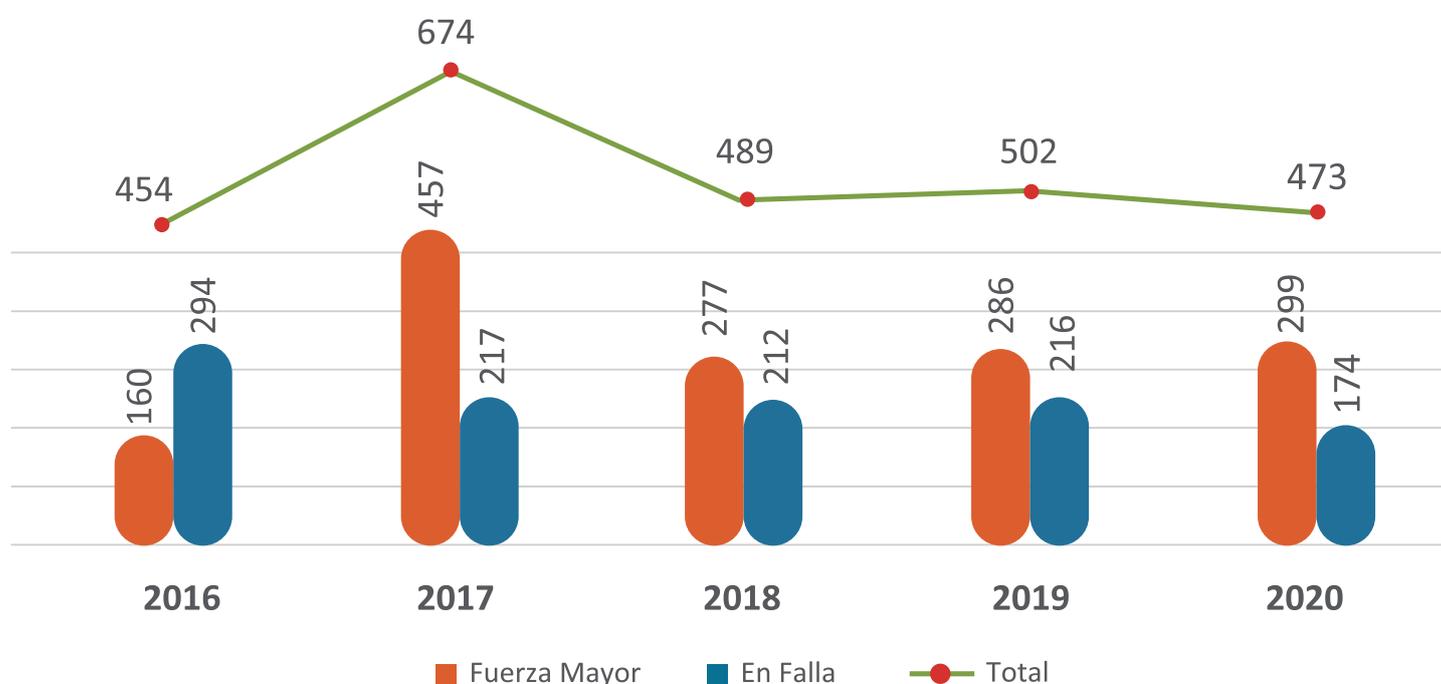


Gráfico 77. Comportamiento Energía No Suministrada MWh.

Con relación a la energía no suministrada se presentó una disminución del 6,2%, con respecto al año anterior, representada en 29 MWh/año. Una parte importante de esta disminución corresponde a los eventos en falla.

Realizamos acciones enfocadas a mejorar la calidad y confiabilidad del servicio; entre ellas, mantenimientos generales y especializados a los equipos de las subestaciones, como corrección de puntos calientes, retrofit a interruptores, e incluso actualización en el esquema de las protecciones. De igual forma continuamos con la remodelación de la red de media tensión, así como la instalación de más elementos de interrupción remota en circuito, reduciendo los tiempos de indisponibilidad del servicio.

2.3.2.5 Hurto Conductores Eléctricos

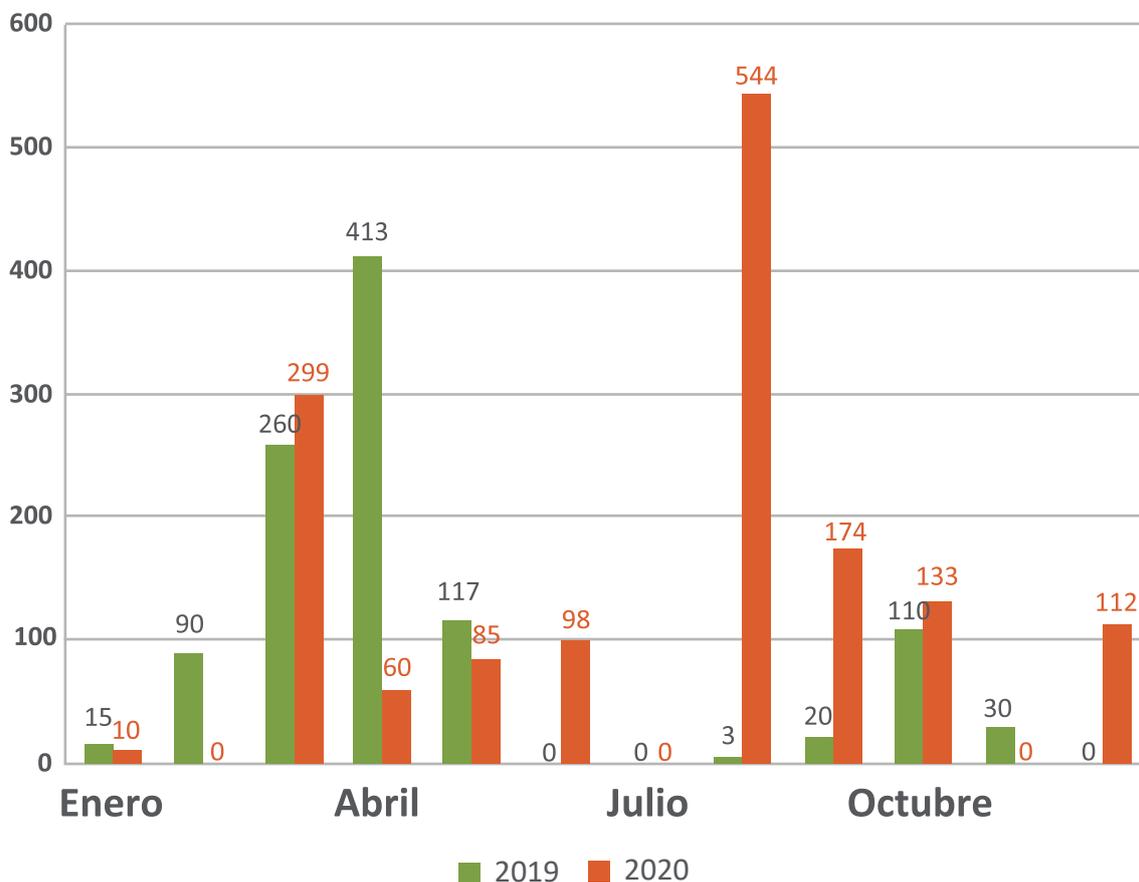


Gráfico 78. Cantidad de cable robado (metros)

El hurto de cable presentó un incremento del 43% con respecto al año 2019, para un total 1.515 m para el año 2020, siendo el mes de agosto donde se realizó el hurto más significativo de todos los meses.

Ahora bien, durante el año 2020 se continuó con la modalidad de hurto de transformadores representados en \$33,79 millones. La Empresa realizó las respectivas denuncias de los transformadores hurtados, adicional, realizó un acercamiento con Policía Nacional de Colombia a la cual le fue

entregado un informe poniendo en conocimiento al Comandante de la Policía Metropolitana de Pereira. El mes más significativo fue el de febrero tanto por cantidad como por valor de transformadores.

Debido al cambio de tapas con puntos de soldadura a tapas de seguridad en los cárcamos de la red subterránea en el centro de Pereira, así mismo, el cambio de material de los conductores de cobre por aluminio, hemos reducido el número de hurtos en dicha zona.

2.3.2.6 Control de acceso y alquiler de infraestructura eléctrica

• Ingresos por alquiler de infraestructura

El comportamiento de los ingresos por servicios conexos fue sobresaliente, principalmente por servicios ejecutados en obras de infraestructura municipal, como la Avenida San Mateo, Puente elevado sector Postobón, el Megacable y servicios de línea viva para las distintas instalaciones del SDL de la Empresa. Así mismo, solicitamos maniobras por parte de particulares para la ejecución y energización de obras o mantenimiento en redes existentes.

El valor total recaudado por servicios conexos de Operación y Mantenimiento de Redes para el año 2020 fue de \$211.328.403 IVA incluido.

2.3.2.7 Flujos de energía activa y reactiva desde otros operadores de red



Gráfico 79. Costo por conexión a 33kV.

Los costos por conexión a 33kV son los generadores por la conexión de las subestaciones Centro 33kV, Ventorrillo 33kV y la línea industrial ANDI 33kV a la barra de la Subestación La Rosa, propiedad de la CHEC.

Presentamos una disminución del 18,82% en estos costos debido a el consumo de energía por interconexiones, contingencias en la conexión a 115kV.

Respecto a los costos que se generaban año a año referentes a consumos de energía reactiva en las fronteras a 115kV con otros operadores, no deberían ser cobrados desde el 01 de febrero de 2018, lo anterior debido a la entrada en vigencia de la Resolución CREG 015-2018.

2.4 Gestión Soluciones Energéticas

2.4.1 Gestión de pérdidas

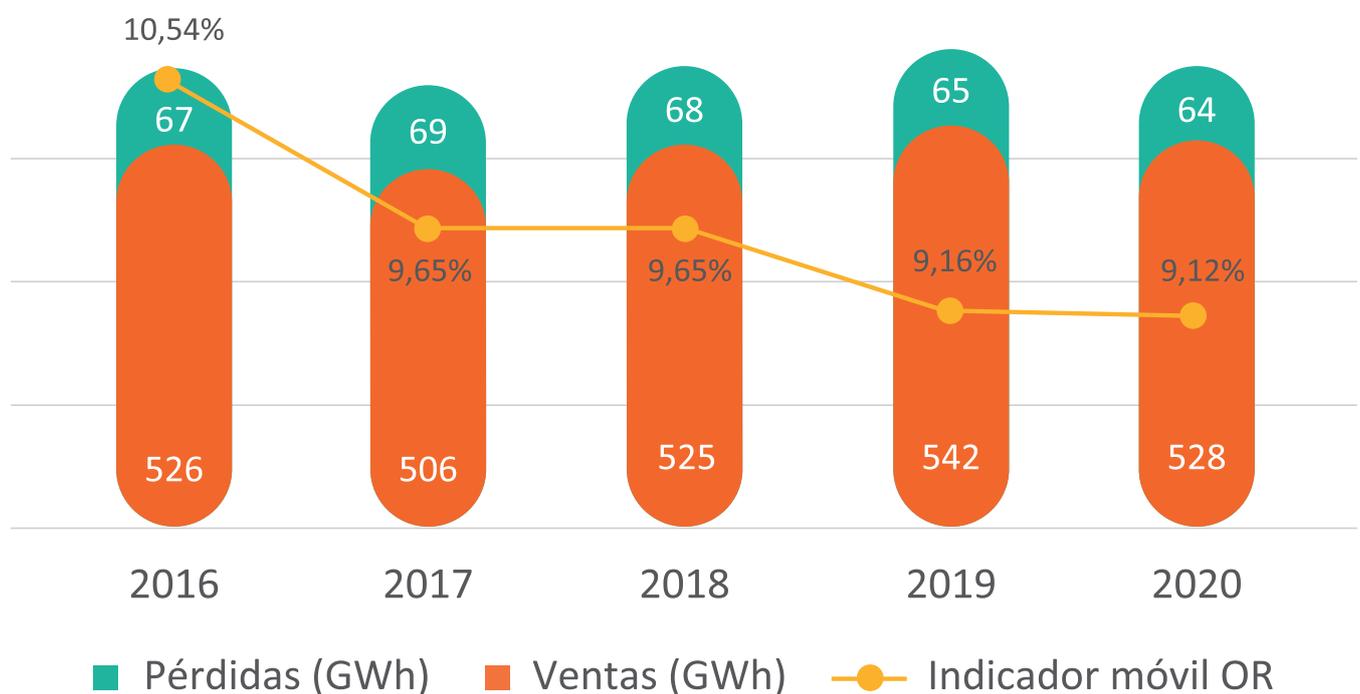


Gráfico 80. Histórico de pérdidas de energía 2016 -2020.

El comportamiento del indicador de pérdidas presentó valores totalmente atípicos y es apenas entendible, debido a que los sectores industriales y comerciales se vieron fuertemente afectados y aún no retoman sus niveles de producción al 100%; toda vez que no se supera la emergencia sanitaria nacional producida por el COVID-19. De esta forma, se observa un indicador de pérdidas móvil Operador de Red de 9.12% con cierre a diciembre del 2020. Con la implementación de tecnología, crítica detallada y análisis en los usuarios regulados destacados hemos podido impactar de manera positiva este objetivo estratégico.

Con relación al indicador de pérdidas comercial, el 2020 cerró en 10,71%, 0,15 puntos porcentuales por encima de lo registrado en el año inmediatamente anterior.



El Comportamiento del indicador de pérdidas tanto comercial como del OR se vio impactado por la gestión del Área de Soluciones Energéticas, desde donde ejecutamos acciones coordinadas entre el Centro de Gestión de Medida (usuarios teledados, fronteras entre agentes y monitoreo a SDL), Revisiones y Normalizaciones, logrando resultados positivos en el afloramiento de energía registrado durante el 2020 producto de la implementación de nuevas estrategias y tecnología de monitoreo a usuarios regulados destacados, haciendo uso de las ventajas de la teledada y equipos compactos.

Periodo	Usuarios	Consumo Anterior kWhm	Consumo Periodo kWhm	Afloramiento kWhm	Afloramiento \$\$\$
Total	110	6.925.971	10.061.828	3.133.072	\$ 1.739.707.531

Tabla 32. Afloramiento 2020.

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se puede evidenciar que las acciones realizadas desde el área han tenido un fuerte impacto en la disminución del indicador móvil comercial y OR históricamente. Para el 2020 evidenciamos una leve disminución en el indicador de pérdidas del operador de red (OR), así como disminución en las ventas a raíz de la emergencia sanitaria nacional producida por el COVID-19. A pesar de esto, logramos disminuir las pérdidas en 1.31 GWh con respecto al año anterior.

2.4.2 Actividades proyecto reducción de pérdidas

2.4.2.1 Centro de Gestión de Medida, CGM

C.G.M EPP 2020 - Fronteras entre agentes/usuarios

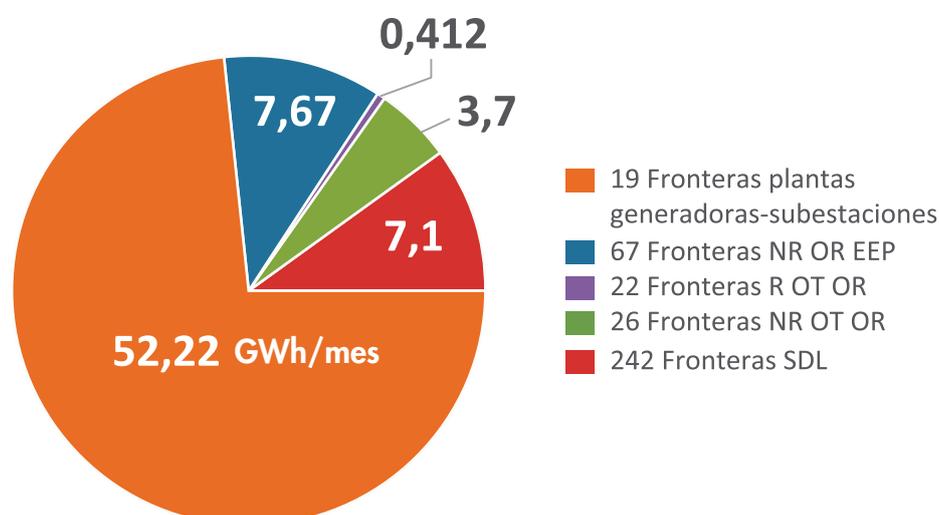


Gráfico 81. Gestión de medida - Fronteras Agente Usuario.

Al cierre del 2020, nuestro C.G.M (Centro de Gestión de la Medida) reportaba diariamente 129 fronteras al ASIC lo que representó un incremento del 8.52% con respecto al año anterior y estas se distribuyeron de la siguiente manera: 67 No Reguladas en OR EEP, 22 Regulados y 26 No Regulados en otros OR; 80 sistemas solares, 19 entre plantas de generación y subestaciones.

Finalmente se monitorearon 242 fronteras de otros comercializadores dentro de nuestro OR, representando un incremento del 34.44% con respecto al cierre del año 2019, para un total de monitoreo de 451 fronteras.

Actualmente estamos trabajando con la última versión 10.0.9.4 del software multilector PrimeStone, MDC (Manager Data Collector) que nos ha permitido la interrogación del 100% de las fronteras representadas por la compañía ante el ASIC, y el monitoreo de los consumos de usuarios comercializados por otros agentes dentro del OR EEP.

2.4.2.2 Macromedición

Detalle macromedición usuarios	
Total suscriptores	186.573
Suscriptores macromedidos	167.250
Suscriptores sin macromedir	19.323
Cobertura suscriptores	89,6%

Tabla 33. Detalle macromedición usuarios.

Logramos macromedir el 51,3% de los transformadores existentes en el mercado, equivalente al 89,6% de los usuarios de la compañía. Es de resaltar que 2520 transformadores equivalentes al 41.43% del total de los transformadores sin macromedir, corresponden a transformadores con menos de 5 suscriptores.

Cobertura transformadores macromedición

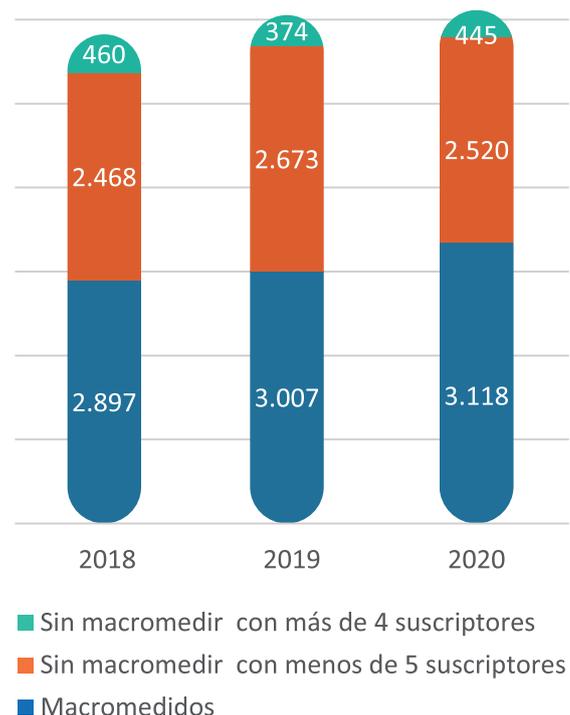


Gráfico 82. Cobertura de transformadores de macromedición.

2.4.2.3 Revisión de instalaciones

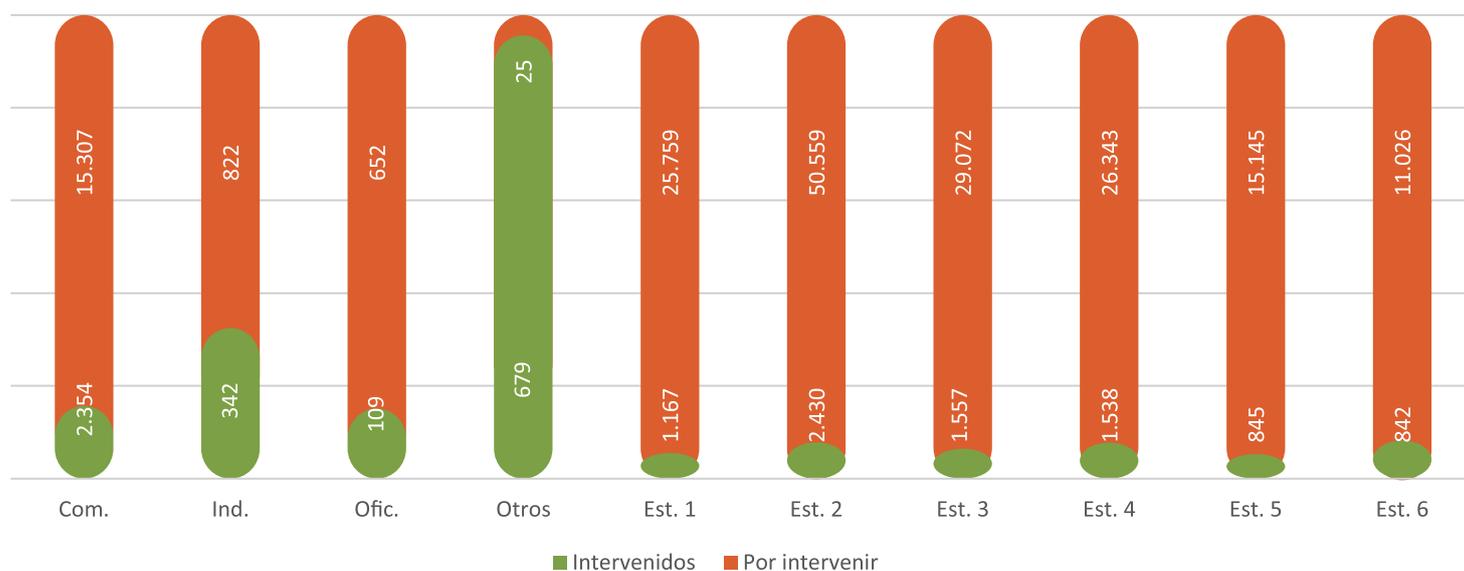


Gráfico 83. Revisión de la medida.

Ejecutamos 15.533 revisiones a usuarios y 497 a macromedidores, con una efectividad promedio del 16,24%. Del total de revisiones, 2522 arrojaron novedades representativas tales como cambios de medidor, irregularidades en la medida y/o acometidas del servicio de los usuarios, adicional se legalizaron 3455 predios entre residenciales, comerciales, industriales, áreas comunes y provisionales. La cobertura de usuarios intervenidos con las revisiones fue del 6.4 %.

Resumen Revisiones	
Actividades programadas	42.219
Revisiones realizadas	15.533
Ejecución	36,8%
Cobertura suscriptores	6,4%
Efectividad	17,3%

Tabla 34. Resumen revisiones.

Realizamos el 36.8% de las revisiones presupuestadas. Se puede evidenciar que las acciones realizadas desde el área han tenido un fuerte impacto en la disminución del indicador móvil comercial histórico. Se evidencia que continúa la tendencia de disminución del indicador de pérdidas del OR, así como la disminución en las ventas a raíz de la emergencia sanitaria nacional. No obstante, logramos disminuir las pérdidas del operador de red en 1.31 GWh respecto al año inmediatamente anterior, las labores las enfocamos en visitas en las zonas industriales y comerciales, variaciones de consumos evidenciados en el Sistema de Administración Comercial y análisis a la crítica de lectura; de igual forma utilizamos la crítica de comportamiento de macromedición, entre otras herramientas.

2.4.2.4 Normalizaciones

De las 5501 actividades que teníamos propuestas para ejecución de normalizaciones en el 2020 cumplimos con el 83.1% respecto a lo presupuestado.

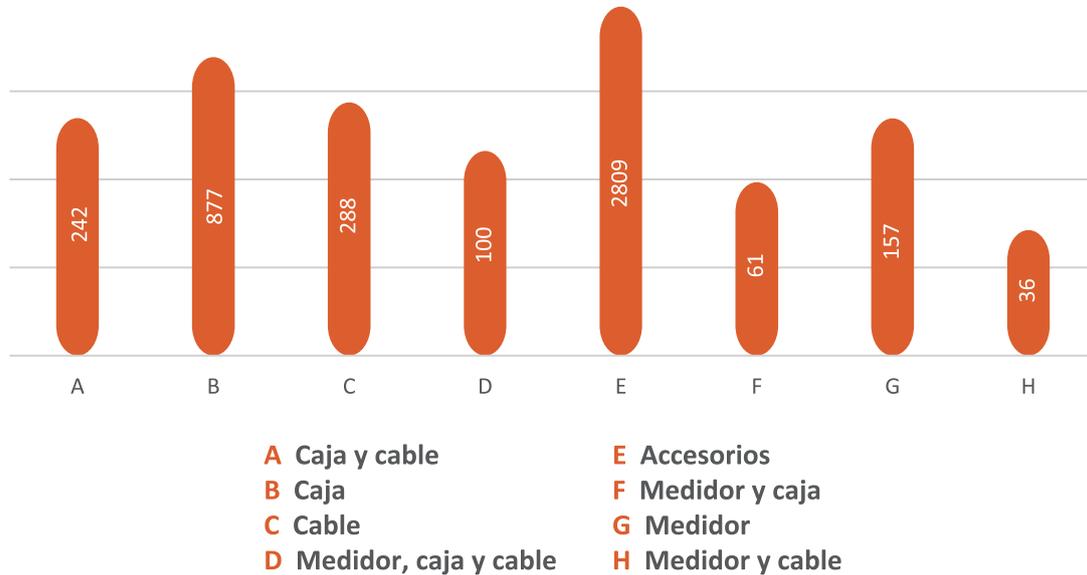


Gráfico 84. Normalizaciones ejecutadas por tipo.

De estas actividades de normalización el 2.19% requirieron adecuación completa, mientras que el 92.25% fueron complementarias a la instalación previa de un medidor. El resto de las actividades realizadas por normalización tuvieron que ver con el cambio o instalación de alguno de sus componentes, para conseguir el cumplimiento de la norma técnica en la medición y su correspondiente acometida. En consecuencia, el 61.47% de las actividades realizadas, corresponden a la instalación de accesorios, buscando de esta manera blindar la medida.

Resumen Normalizaciones	
Actividades programadas	5.501
Normalizaciones realizadas	4.570
Ejecución	83,1%
Cobertura suscriptores	2,4%

Tabla 35. Resumen normalizaciones.

2.4.2.5 Evolución de la medida

Al cierre del 2020 llegamos al indicador de perfil de no medida del 0.072%, equivalente a 134 suscriptores que tienen cartera pendiente al cierre de la vigencia, por lo cual no podíamos gestionar o solicitar inactivación.





Gráfico 85. Evolución perfil de no medida.

El indicador de No Medida evolucionó del 0.29% para el 2012 al 0.072% para el 2020, donde se evidencia la efectividad de las campañas de revisiones y normalizaciones, tendientes a garantizar y blindar la medida.

Es así como en el 2020 realizamos cambios de 2571 medidores, los cuales están discriminados a continuación:

Resumen por motivo de cambio			
ítem	Descripción	Cantidad	%
A	Innovación tecnológica	136	5,3%
B	Normalización	1.396	54,3%
C	Cambio con envío a laboratorio	685	26,6%
D	Incorporación (cliente nuevo)	354	13,8%

Tabla 36. Resumen por motivo de cambio.



Instalación o cambio de medidores

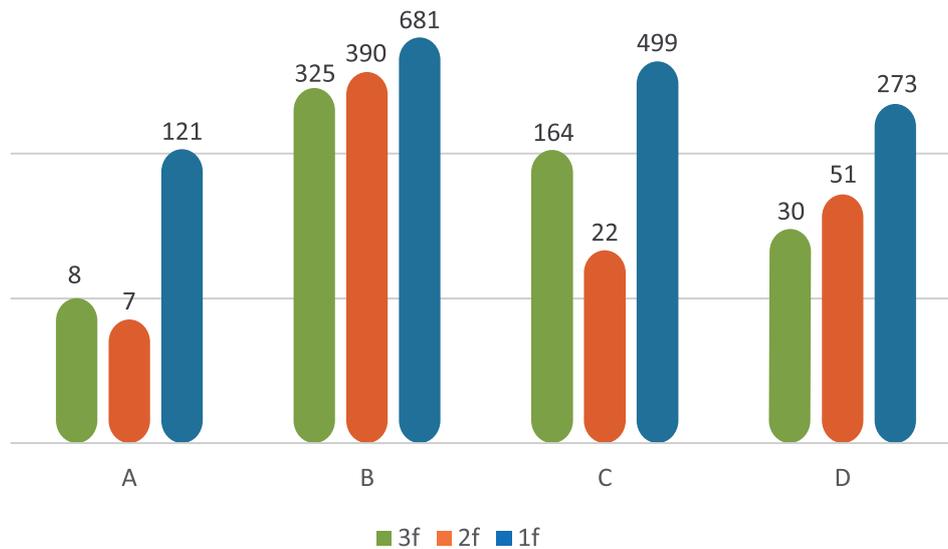


Gráfico 86. Instalación o cambio de medidores.

La mayor proporción de los medidores instalados está representada en los cambios por normalización y cambio con envío a laboratorio.

Cambios de medidores 2016 a 2020

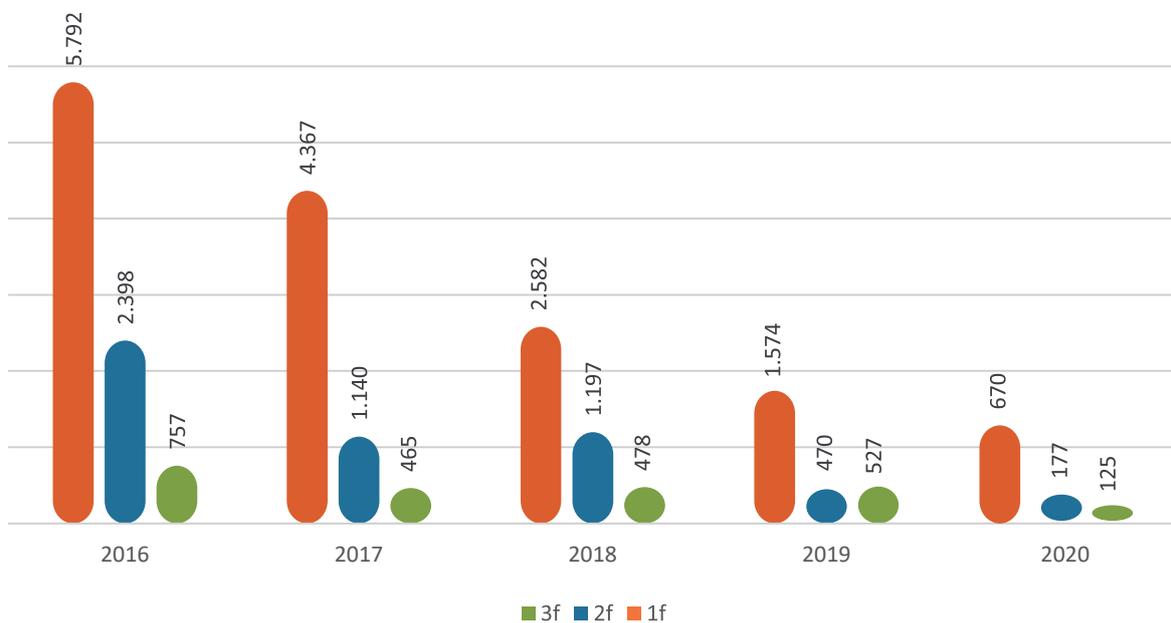


Gráfico 87. Cambios de medidores 2016 a 2020.

Resumen por tipo de medidor

Tipo	Cantidad	%
1φ	1.574	61,2%
2φ	470	18,3%
3φ	527	20,5%

Tabla 37. Resumen por tipo de medidor.

2.4.2.6 Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía

El Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía tiene como finalidad la facturación de energía que, en virtud de anomalías en el sistema de medida de los usuarios no fue cobradas. Esto bajo el cumplimiento del debido proceso, como garantes de los derechos de los usuarios.

- **Sustento jurídico**

Frente al cobro de consumos dejados de facturar mediante procedimiento administrativo de recuperación de energía, debe tenerse en cuenta que no corresponde a una sanción pecuniaria impuesta por parte de las Empresas de Servicios Públicos, por cuanto así lo señala el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, que actúa como fundamento legal y del cual se desprende el siguiente texto:

“Artículo 150. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.”

Facturación PARE		
Energía	Revisiones	Meta
\$ 416.862.817	\$ 90.905.955	\$ 1.200.203.937.00
	\$ 507.768.772	

Tabla 38. Facturación PARE

Energía puesta al cobro PARE		
Energía	Meta	Casos
720,21 MWh	1457 MWh	545

Tabla 39. Energía puesta al cobro PARE.

Para el 2020 cumplimos en un 42.30% notándose un fuerte impacto en la meta propuesta, lo anterior a raíz de los efectos generados por la emergencia sanitaria y la disminución en la cantidad de revisiones efectuadas y trasladadas al PARE para su correspondiente análisis y liquidación.

En el 2020 pusimos al cobro 780.21 MWh que corresponden al 53,54% de la meta propuesta, este incumplimiento en la meta obedece a la disminución considerable en actas viables para PARE a causa de los efectos generados por el COVID -19 y el apoyo a Cartago.

Facturamos \$537.812.957 por conceptos de energía no facturada y revisión en terreno.

Del total de procedimientos administrativos iniciados durante el 2020, se revocó por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (1) un proceso por valor de \$ 1.662.054 que equivale al 0.25 %, siendo apropiado indicar que en lo corrido del 2020 solo realizamos el envío de 5 procesos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que conociera en sede de apelación, lo anterior gracias a la gestión realizada, en la cual se lograron la conciliación de la mayoría de los recursos presentados.

Comportamiento procesos iniciados 2020

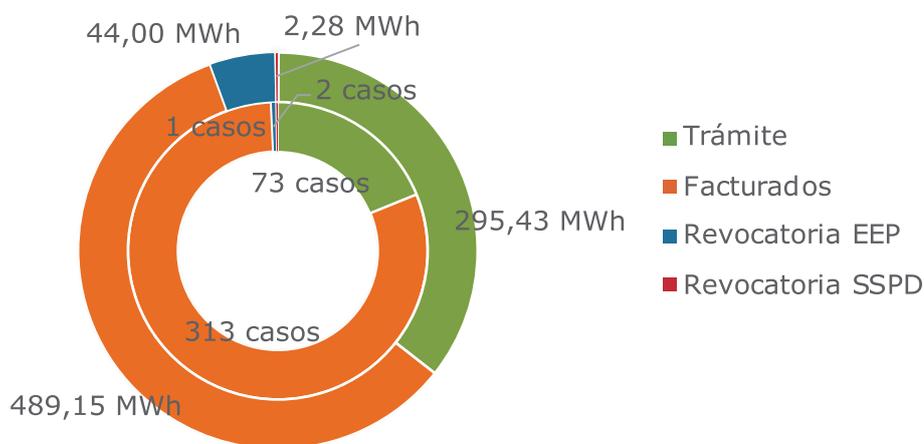


Gráfico 88. Comportamiento de procesos iniciados.

2.4.3 Obras de servicios asociados

• Obras por Licitaciones

A través de un proceso público fuimos seleccionados por parte de Electricaribe para ejecutar para ejecutar los trabajos de levantamiento, diseño, construcción de proyectos de aseguramiento en la red MT/BT, suministro de materiales para redes eléctricas e instalación de medida, montaje de gabinetes y medidores, instalación y conexión de acometidas, instalación de macromedidores y desmonte de redes existentes en el sistema eléctrico operado por ELECTRICARIBE S.A por un valor \$149.166 millones. Este contrato se adjudicó al Consorcio Energético del Caribe el cual está conformado por Energía de Pereira y AENCO.

El contrato se firmó en marzo por un plazo de 18 meses iniciando con la realización de los diseños y la constitución de los contratos de compra de materiales y mano de obra.

Los tres contratos de obra que veníamos ejecutando desde el 2019 sufrieron retrasos debido a las

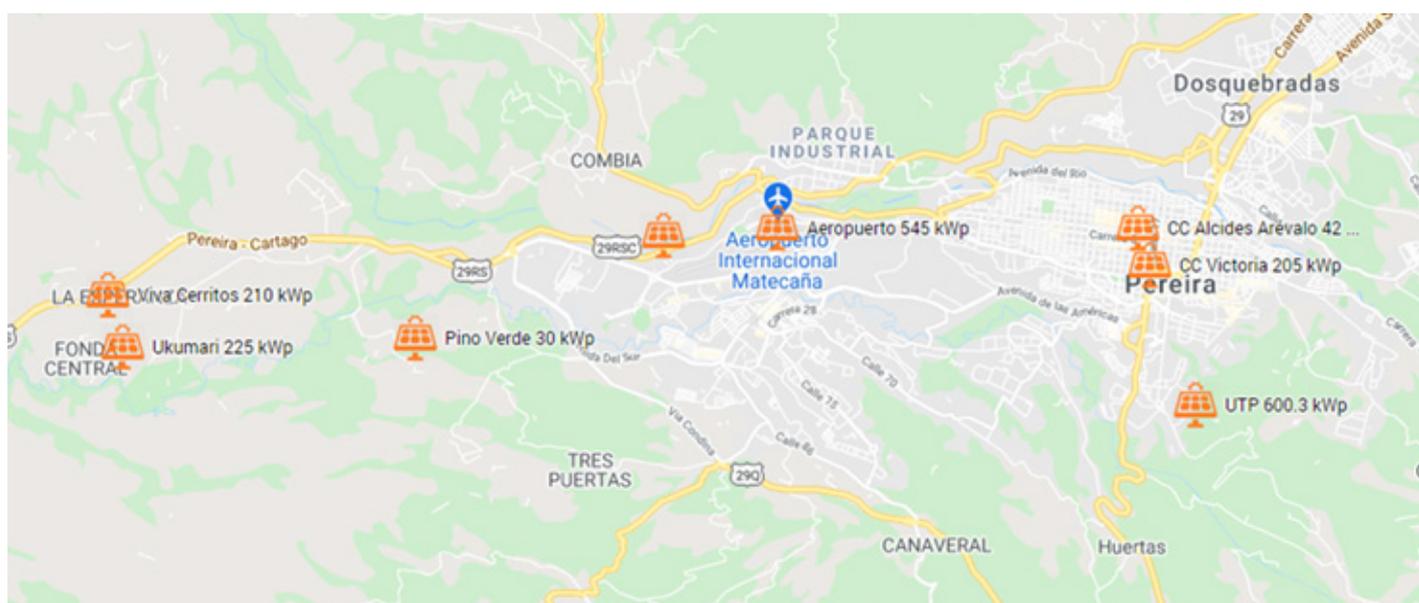


medidas tomadas frente a la pandemia del Covid-19 realizándose las respectivas suspensiones. Realizamos la liquidación del contrato GPI-112-2019 con CELSIA Tolima, por \$717 MCop, cuyo objeto era la ejecución de las obras necesarias para la remodelación de las salidas de la Subestación San Jorge 13,2 kV.

También realizamos la ejecución del contrato GD-14-2018 con CELSIA Tolima, por \$5.209 MCop y cuyo objeto era la realización de las obras necesarias para la repotenciación del circuito Tuluní-Castilla a 34,5 kV, y la construcción de 9 km de red a 13,2 kV entre la Subestación Coyaima y la Subestación Balsillas, sobre el mismo corredor de la red a 34,5 kV del cual se encuentra pendiente la liquidación, esperamos realizarla el primer trimestre del 2021.

Continuamos con el contrato GD-255-2018 con Latin American Capital Corp., por \$6.086 MCop cuyo objeto es la construcción del segundo circuito a 34,5 kV Tuluní-Planadas-Rioblanco, de la bahía de línea en Subestación Tuluní, del pórtico de línea vereda las Señoritas a 34,5 kV, pruebas y puesta en servicio. Este contrato ha sufrido retrasos, unos por la pandemia y otros por los permisos de los terrenos privados por donde pasará la línea.

2.4.4 Soluciones Energéticas Sostenibles



El 2020 fue el año de las energías renovables para nosotros. Instalamos cinco proyectos solares fotovoltaicos nuevos: Aeropuerto Internacional Matecaña (545 kWp.), Viva Cerritos (210 kWp.), Victoria Centro Comercial (205 kWp.), Alcides Arévalo (42 kWp.) y Bioparque Ukumarí (225 kWp). Esto sumado a los sistemas solares fotovoltaicos de la Universidad Tecnológica de Pereira y el Liceo Pino Verde para un total de 1.857 kWp instalados en la ciudad.

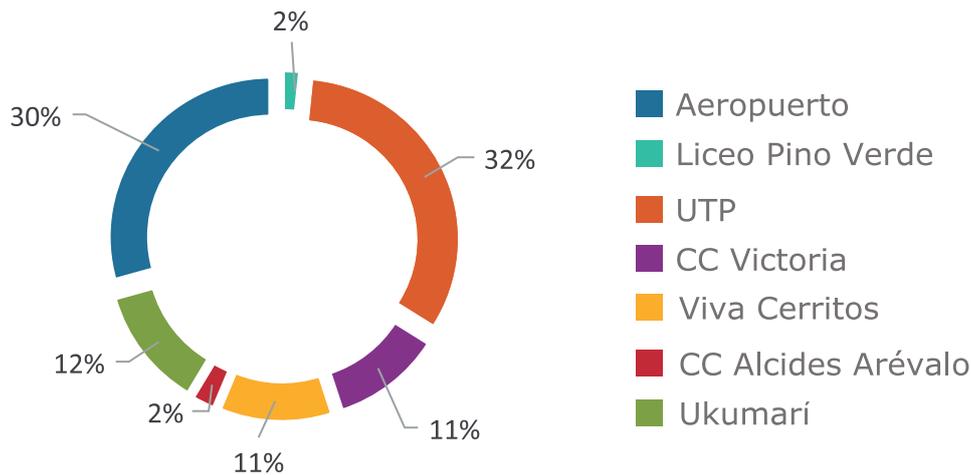


Gráfico 89. Comportamiento proyectos solares fotovoltaicos.

La generación total en el año fue de aproximadamente 1,2 GWh/año por parte de los sistemas solares instalados. Esto nos ayuda a la conservación del medio ambiente al dejar de emitir 493 tCO₂ a la atmósfera y es el equivalente a la siembra de 2.611 árboles de roble.

Generación mensual SSFV Energía de Pereira

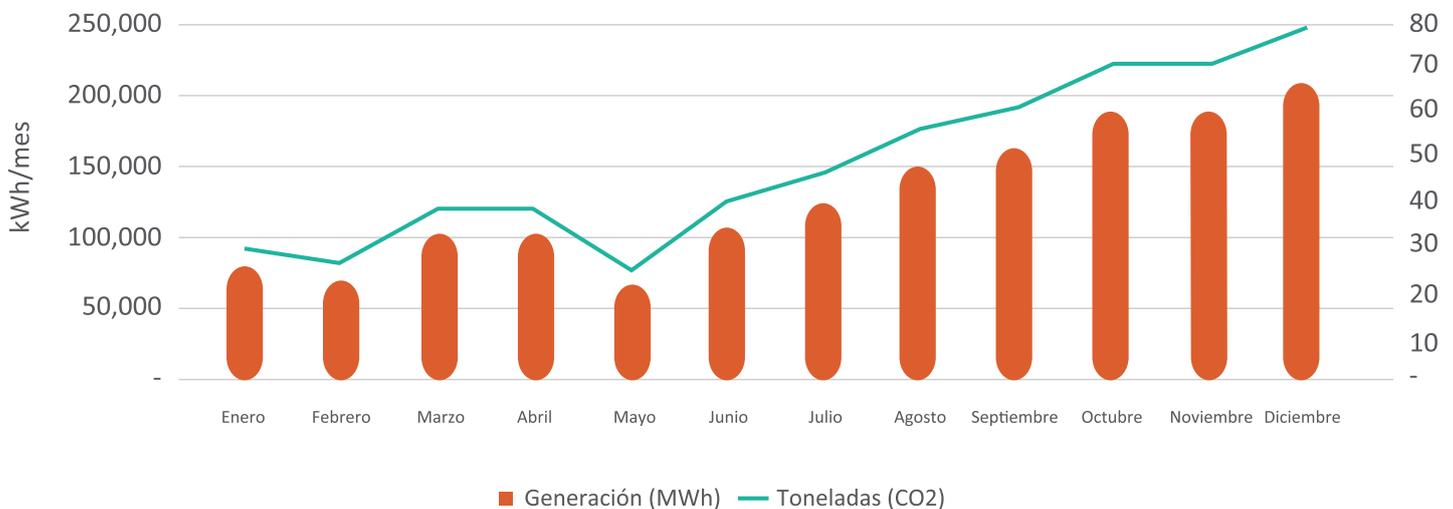


Gráfico 90. Generación SSFV mes.

• Construcción Granja Solar Belmonte

En lo corrido de este año, iniciamos la construcción de la Granja Solar Belmonte, la granja solar más grande sobre montaña.





Granja Solar Belmonte 17 de marzo 2020.



Granja Solar Belmonte 31 de diciembre de 2020.

Con más de 15 mil paneles solares instalados, la Granja Solar Belmonte tiene una potencia instalada de 6,25 MWp y generará 10 GWh/año donde aportará el 5% de la demanda de los usuarios residenciales que atendemos. Este proyecto busca incorporar fuentes no convencionales de energía renovable a la matriz energética de la empresa y del país.

• Gestión electrodomésticos – Calentadores

En el 2020 dimos lanzamiento a la unidad de negocio de venta de calentadores de agua a gas, a través de una campaña interna para comercializar los productos a los colaboradores de la compañía y aprender de los posibles obstáculos que se encontrarían en el proceso. El negocio estuvo suspendido algunos meses debido a la pandemia, sin embargo se volvió a lanzar en los últimos meses del mismo año, donde se pudo realizar un lanzamiento externo, dando a conocer la unidad de negocio a través de nuestras redes sociales.

Para el lanzamiento interno adquirimos diez calentadores que vendimos con un descuento de 15% sobre el valor del equipo. BOSCH como apoyo a esta campaña otorgó un descuento adicional en el segundo paquete de calentadores adquiridos. Adicionalmente promocionamos equipos en el día sin IVA y Black Friday.



	Compra	Venta	Utilidad
Calentadores	\$ 5.581.388	\$ 6.189.723	9,83%
Instalación	\$ 1.575.630	\$ 1.969.538	20,00%
TOTAL	\$ 7.157.018	\$ 8.159.261	12,28%

Tabla 40. Compra, venta y utilidad calentadores e instalación.

2.4.5 Ejecución Plan de Inversión Energía de Pereira

Para el año 2020 nuestro grupo de inversión, perteneciente a la Gerencia de Soluciones Energéticas, ejecutó un total de 11 proyectos de expansión y remodelación de redes eléctricas de baja y media tensión. En ellos, se realizó el cambio y/o instalación de herrajería, aislamiento, protecciones, postes y/o cable ecológico semiaislado, lo que ha traído consigo el mejoramiento a gran escala en eficiencia, calidad y confiabilidad del servicio de energía eléctrica a todos nuestros usuarios, tanto en los sectores urbanos como en los sectores rurales de la ciudad.

Es importante resaltar que con este equipo de trabajo realizamos labores de apoyo a diferentes áreas de la Empresa, tales como, al Área de Operación y Mantenimiento de Redes, Gerencia Técnica y al Área de Alumbrado Público, donde el personal de inversión ha aportado su talento humano para acudir al llamado de los usuarios ante la ocurrencia de daños, atención de PQR's y mejoramiento del servicio de Alumbrado Público.

Proyectos 2020	Total Instalado (m)	% Instalado (m)
Proyecto 15, CTO 8CU, Ramal General Subestación Cuba San Joaquín - Villa de Leyva - Altagracia	24.042	100%
Proyecto 40, CTO 7CU, Ramal General Subestación Cuba San Joaquín - Morelia	22.042	100%
Proyecto 24, 6VE, Remodelación - Pinares Alto Lagos Los Paraísos	25.272	85%
Proyecto 20, Ciudad Jardín, Álamos, UTP, CTO 5VE	12.354	100%
Proyecto 36, 6DQ, Av. 30 de Agosto, Parque Olaya, Gino Pascalli, Cárcel de Varones La 40	13.777	100%
Proyecto 03, 4VE, La Florida - La Bananera	8.005	100%
Proyecto 38, Sector Corocito, Parque La Rebeca Circunvalar, CTO 1VE	15.532	88%
Proyecto 39, Av. Juan B. Gutiérrez CTO 1VE	6.704	100%
Proyecto 45, 1CU, Sector Av. 30 de Agosto Villa Olímpica, Café Mariscal, Chevrolet Caminos, Cancha de Gamma	3.862	58%
Proyecto Subterráneo glorieta bomba de Corales (tres circuitos)	3.207	100%
Proyecto El Remanso	333	100%
TOTAL	135.130	

Tabla 41. Plan de inversión.

En resumen, por parte del grupo de inversión hemos logrado un gran avance en cuanto a las obras ejecutadas, a pesar de las adversidades presentadas producto de la emergencia sanitaria, llevándonos a plantear nuevas formas de realizar las remodelaciones, minimizando las molestias a los usuarios por los cortes realizados.

2.4.6 Alumbrado público 2020

- Luminarias atendidas

Durante el periodo contratado impactamos positivamente a 19.468 usuarios, quienes se beneficiaron durante siete meses de la atención oportuna y eficaz de nuestros colaboradores, quienes a través de su profesionalismo solucionaron las solicitudes de reparación de luminarias, estas correspondieron al 63% de la infraestructura del sistema de alumbrado público.



Solicitudes Atendidas Alumbrado Público Pereira 2020

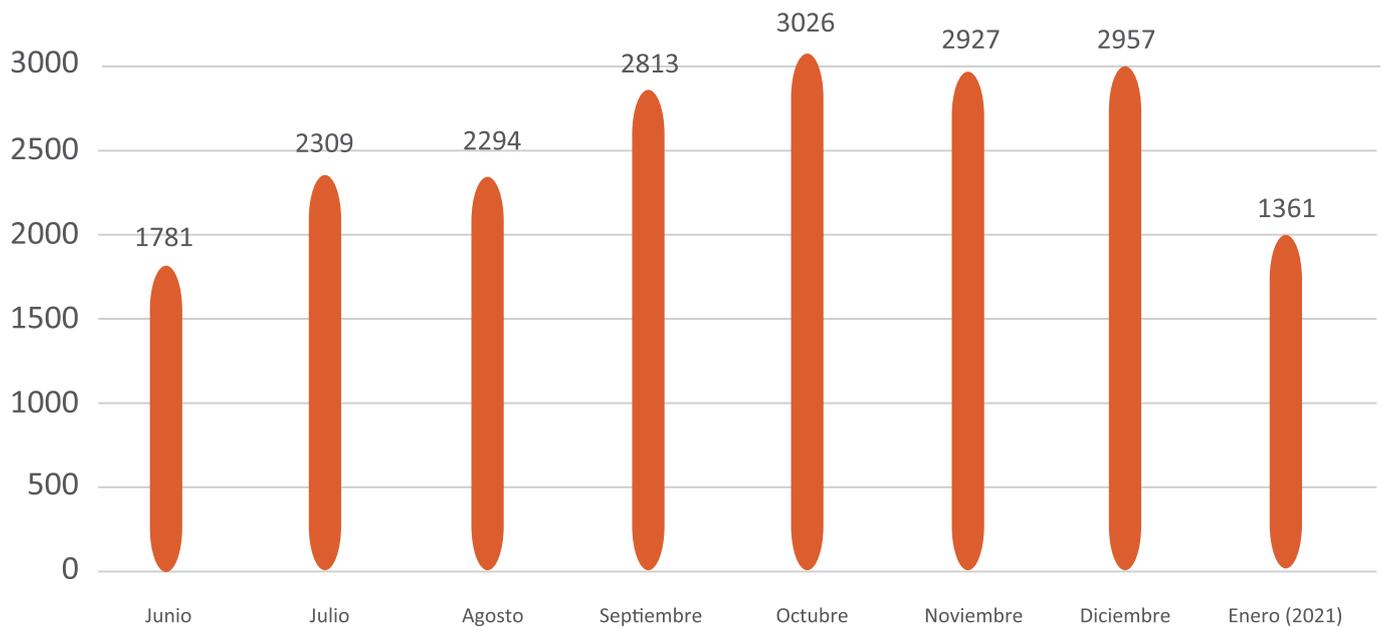


Gráfico 91. Solicitudes AP atendidas 2020.

Acta # 54 del 4 de enero de 2021

Inventario actual SALP	30.982
Intervención del SALP	19.468
% cobertura del sistema	63%

Tabla 42. % cobertura del sistema.

• Material utilizado

En la operación del sistema de alumbrado público del municipio, instalamos desde junio hasta diciembre de 2020, material de calidad con certificación RETIE y RETILAP.

Material Instalado AOM Alumbrado Público Pereira

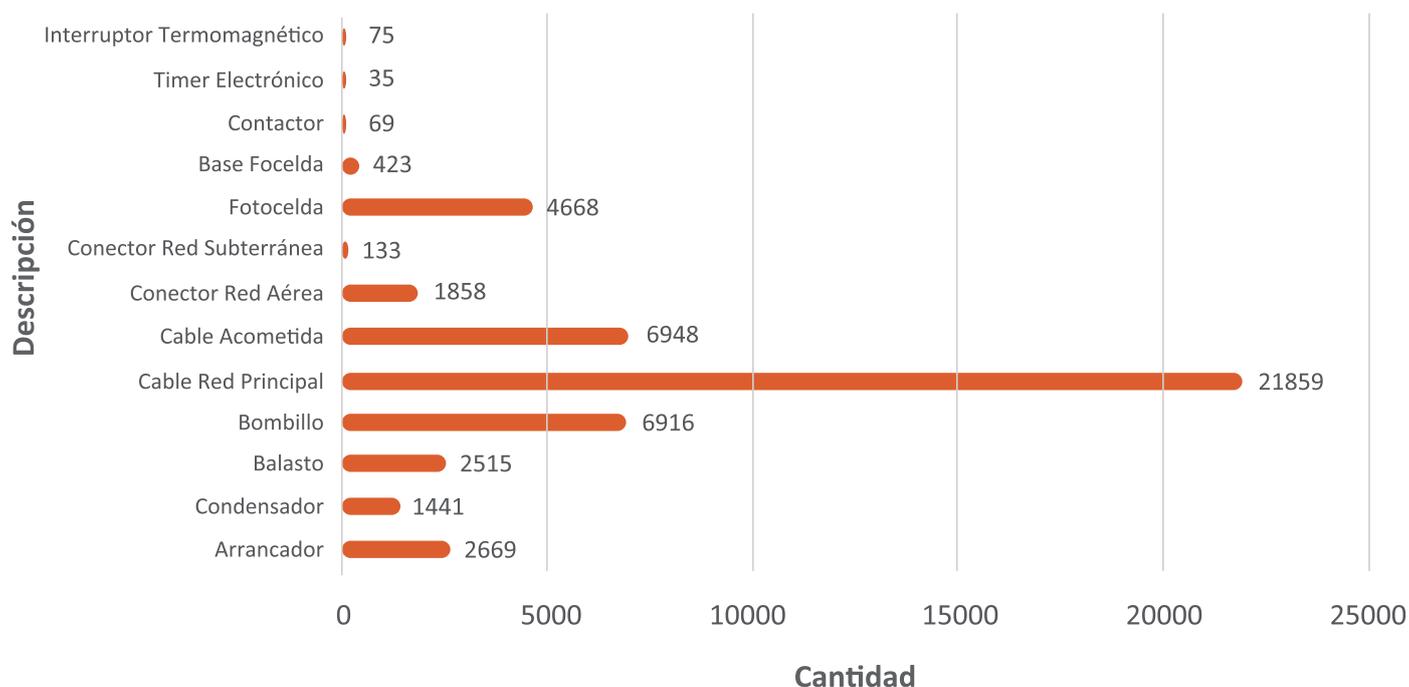


Gráfico 92. Material utilizado AOM AP 2020.

• Recursos empleados

Superamos las exigencias del pliego de condiciones y el contrato para la administración, operación y mantenimiento del alumbrado público de Pereira No. 2692-2020, implementamos la siguiente estructura organizacional, para las diferentes actividades de operación.

Ejecutamos un plan de choque que pusimos en marcha con la incorporación de las cuadrillas extracontractuales C11, iniciando el 28 de septiembre y la C12 ingresó el 15 de octubre de 2020, con el objetivo de disminuir el alto volumen de daños que se generaron durante el primer semestre, cuando no se tuvo operador de la infraestructura de alumbrado público.

Para la ejecución de las labores operativas en la zona urbana y rural durante la realización del contrato, dispusimos de la siguiente relación de vehículos:

Operativo	
Cargo	Cantidad
Director de Proyecto	1
Delegado Dirección del Proyecto	1
Ingeniero de SIG	1
Asesor jurídico	1
Asesor Administrativo y financiero	1
Asesor Ambiental	1
Asesor SISO	1
Coordinador Técnico Operativo	1
Supervisor	1
Auxiliar Línea 115	1
Auxiliar Oficina Atención al Cliente	2
Almacenista	1
Programador	1
Auxiliar SISO	1
Técnico Electricista	13
Ayudante	12
Conductores	14
TOTAL	54

Tabla 44. Personal contratado Alumbrado Público

Vehículos	
Cargo	Cantidad
Camioneta	9
Carros Canasta	3
Grúa	1
Vehículo Coordinación y Supervisión	1

Tabla 43. Vehículos empleados Alumbrado Público.



2.5 Resultados Operación Cartago

2.5.1 Gestión Comercial

2.5.1.1 Composición del mercado (102-6)

En relación con la cantidad de usuarios y en comparación con el mes de abril contra el cierre de diciembre, se tiene un comportamiento creciente al registrarse una variación de 1%, esto a pesar de que la economía con ocasión de la pandemia no tuvo su mayor desempeño.

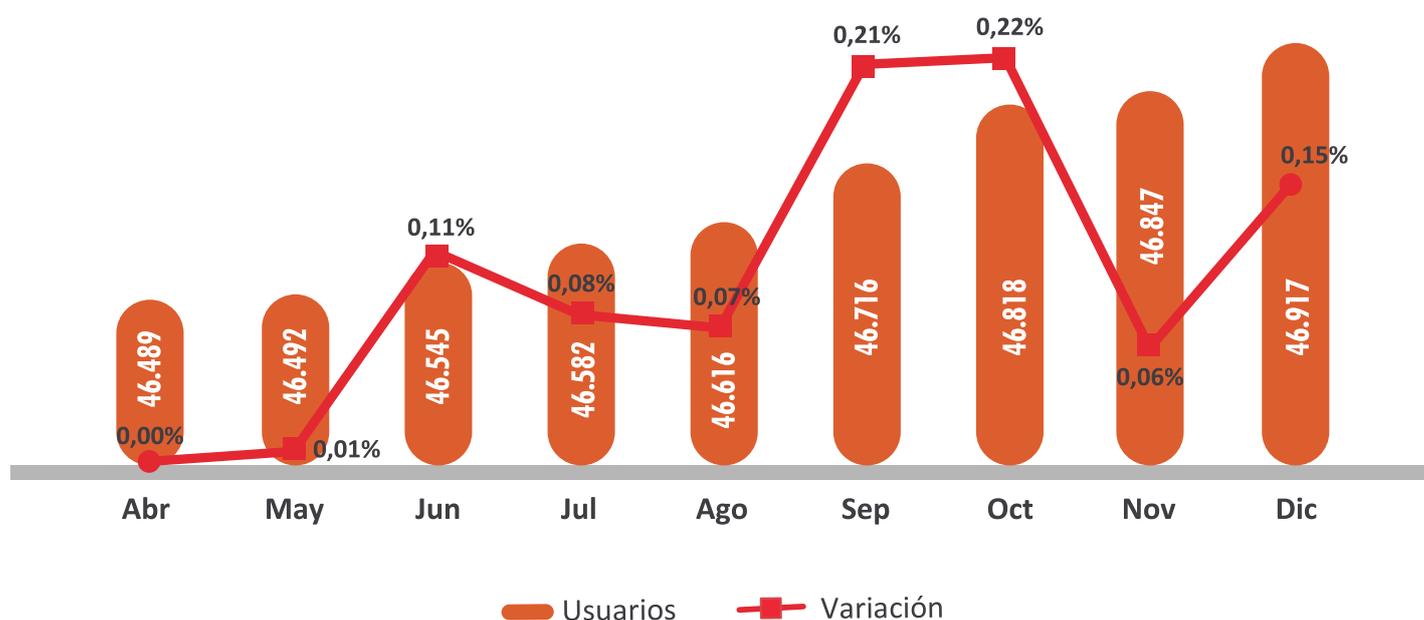


Gráfico 93. Evolución usuarios abril- diciembre 2020 Cartago.

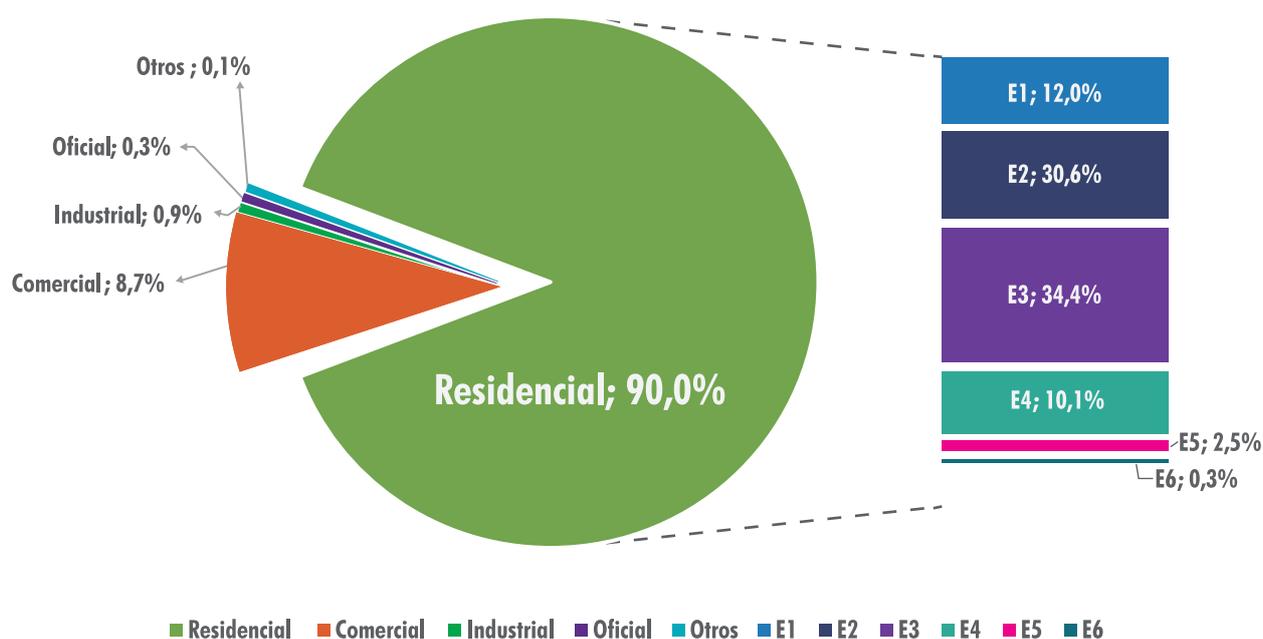


Gráfico 94. Participación usuarios facturados 2020 Cartago.

Los usuarios residenciales como bien se pueden identificar en la gráfica anterior son los que mayor peso con un 90%, seguido del sector comercial e industrial 9,9%, los usuarios con mayor variación son los estratos 2 y 3.

Analizados los ciclos de mayor crecimiento en usuarios de abril a diciembre del 2020 identificamos los ciclos 110 y 111 comuna 7 y el sector de la salida al sur del departamento del valle del cauca, producto de la construcción de nuevas etapas de proyectos urbanísticos en estrato 2,3,4 debido a programas del gobierno para incentivar la compra de vivienda.

Por otra parte, los proyectos en los sectores suburbanos de la ciudad, en estratos altos con la construcción de condominios y casas campestres en la vía Cartago Cali y en la vía Pereira Cartago Ecofincas el Cortijo.

En cuanto al comportamiento de los usos no residenciales, es de resaltar el uso industrial con un incremento del 5,69% frente al mes de abril 2020, crecimiento que obedeció a las brigadas de revisiones con lo que logramos actualizar la clase de servicio, por otro lado, el uso comercial presentó un crecimiento del 1,3%.

• Consumo medio facturado

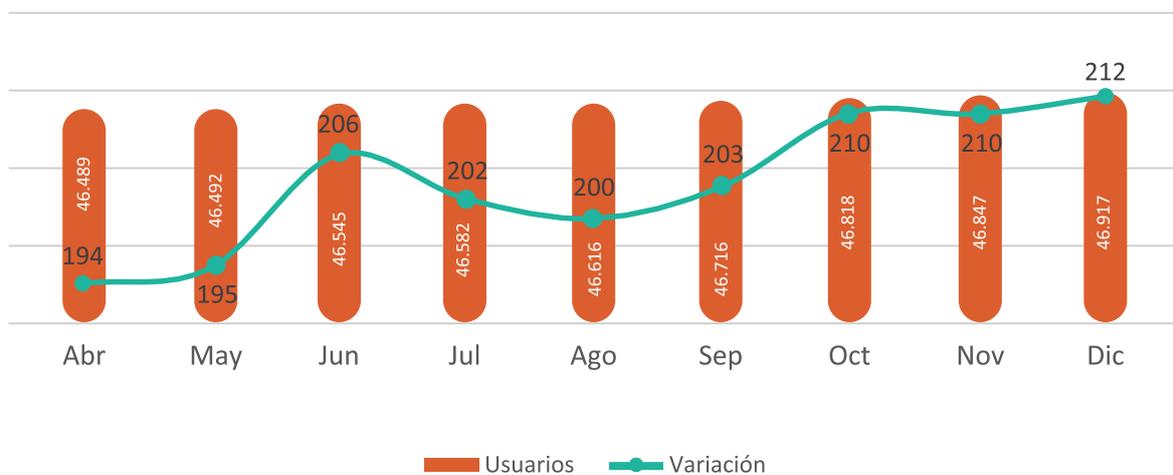


Gráfico 95. Consumo medio facturado Cartago.

La tendencia de este indicador es a la baja por la aplicación del uso eficiente de energía, reducción de la demanda, especialmente en el sector comercial y oficial por ocasión de la pandemia Covid-19 y las medidas adoptadas por el gobierno nacional para el cuidado de la salud. De igual manera por la migración de grandes clientes a otros comercializadores, principalmente por las negociaciones corporativas para el mercado de Cartago. El consumo facturado medio de energía por usuario mostró un aumento sostenido durante los últimos tres meses del año del periodo evaluado, debido al afloramiento de consumos de usuarios no residenciales, por cambios de medidores que realizamos, por equipos que presentaban problemas y que por cumplimiento de su vida útil.

- Consumos facturados

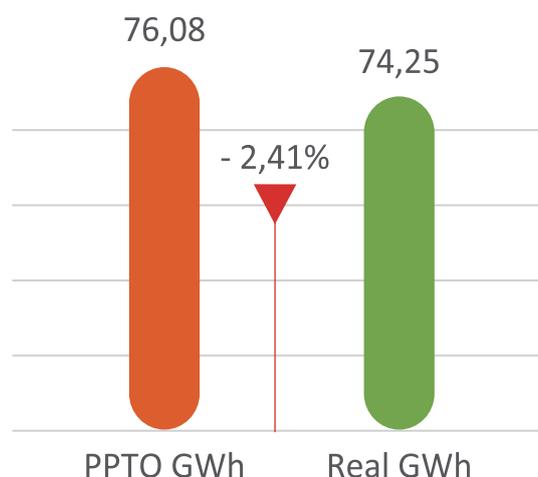


Gráfico 96. Consumos facturados Cartago.

En lo que respecta al presupuesto, los consumos de energía presentaron una disminución del 2,41%, sustentado principalmente por las medidas del gobierno nacional dentro del marco de emergencia sanitaria. Esto se ve reflejado principalmente en los meses donde hubo aislamiento preventivo obligatorio y selectivo. A partir de noviembre se observa una normalización en los crecimientos esperados.

Para los meses de abril y mayo presentamos una etapa de transición de facturación "ciclos compartidos" según lo estipulado en el contrato de

operación con EMCARTAGO, por lo cual solo se nos asoció la energía correspondiente a periodos facturados superiores al 12 de abril de 2020, fecha en la cual iniciamos la comercialización en el mercado de Cartago.

La facturación del mercado en GWh está constituida con mayor representación en un 54% por el sector residencial, seguida de comercial e industrial con el 21% y 18%, respectivamente.

Mes	PPTO GWh	Real GWh	Variación GWh	Variación %
Abril	0,20	0,21	0,00	2,22%
Mayo	7,13	6,64	-0,49	-6,92
Junio	9,72	9,59	-0,13	-1,30%
Julio	9,79	9,40	-0,39	-3,95%
Agosto	9,83	9,32	-0,51	-5,21%
Septiembre	10,19	9,48	-0,71	-6,95%
Octubre	9,98	9,84	-0,14	-1,43%
Noviembre	9,54	9,84	0,30	3,13%
Diciembre	9,70	9,93	0,23	2,40%
TOTAL	76,08	74,25	-1,83	-2,41%

Tabla 45. Consumos facturados Cartago.

El sector residencial de mayor facturación en GW, correspondió a los estratos 2 y 3 donde se presentó una considerable concentración de usuarios. Los sectores de mayor variación en el periodo evaluado fueron el comercial e industrial con un 17% y 14%.

Dentro de las ventas por niveles de tensión 1 propiedad del activo de OR, fue la de mayor participación con un equivalente al 53% y la de mayor variación entre el mes de junio y diciembre con el 9.3% fue NT 1 propiedad, del usuario que tuvo una representación del 19% y la NT2 equivalente en la facturación del 20%.

• Facturación

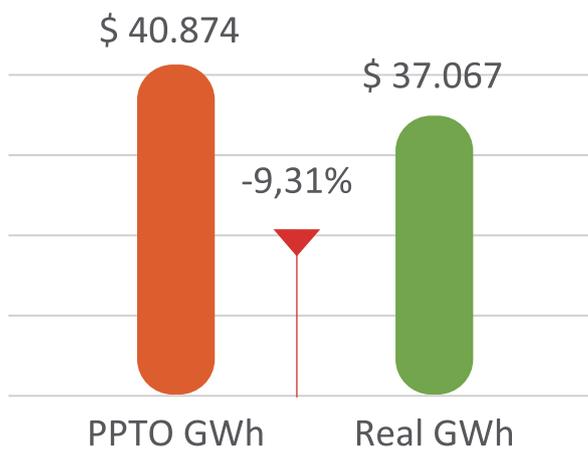


Gráfico 97. Facturación Cartago.

Respecto al presupuesto la facturación presentó una disminución del -9.31%, sustentado por dos razones:

- a. Menor consumo facturado de 1,83 GWh.
- b. Congelamiento de tarifa por mandato de la CREG a través de la Resolución CREG 058 de 2020. Esto a partir de la tarifa de mayo, mes en el cual no se contaba con la aprobación de ingresos de la Resolución CREG 015 de 2018 para el mercado de Cartago, presentando un impacto importante en las componentes de Distribución y Pérdidas, que instalaremos al usuario final una vez se inicie la recuperación de saldos de la opción tarifaria.

Mes	PPTO GWh	Real GWh	Variación GWh	Variación %
Abril	\$ 109	\$ 83	\$ 26	-24,17%
Mayo	\$ 3.850	\$ 3.001	\$ 849	-22,05%
Junio	\$ 5.191	\$ 4.421	\$ 770	-14,84%
Julio	\$ 5.228	\$ 4.292	\$ 936	-17,90%
Agosto	\$ 5.260	\$ 5.101	\$ 159	-3,02%
Septiembre	\$ 5.431	\$ 4.857	\$ 574	-10,58%
Octubre	\$ 5.363	\$ 5.315	\$ 48	-0,90%
Noviembre	\$ 5.175	\$ 5.001	\$ 174	-3,37%
Diciembre	\$ 5.266	\$ 4.996	\$ 270	-5,12%
TOTAL	\$ 40.874	\$ 37.067	3807	-9,31%

Tabla 46. Facturación Cartago.

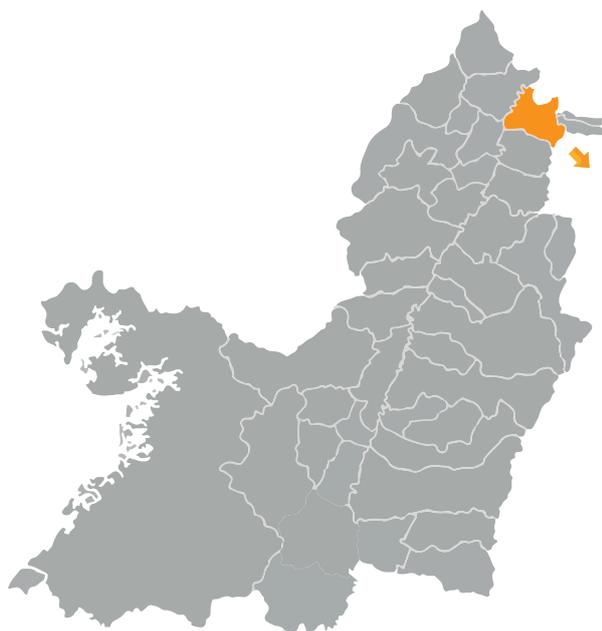
• Comportamiento Línea de Atención al cliente.

Atendimos un total de 9.776 llamadas de junio a diciembre, las cuales fueron disminuyendo a partir del mes de septiembre, momento en el que se inició con la reapertura parcial de la sala de atención presencial.

El indicador a nivel general de las llamadas recibidas a través de nuestra oficina telefónica presentó un buen desempeño del 92% al cierre del año, lo cual logramos al trasladar a los asesores de atención al cliente que realizaban la actividad de forma presencial al Call Center, para atender el aumento en las llamadas durante el aislamiento preventivo y el cierre de la sala de atención presencial desde abril a agosto de 2020. A partir del mes de septiembre hasta el mes de diciembre del 2020, el promedio de llamadas recibidas en la oficina telefónica disminuyó a los niveles que se presentaban antes del inicio de la pandemia y en concordancia a los resultados que tenía Emcartago.

2.5.1.2 Comportamiento de la demanda de energía

• Demanda Operativa Mercado Cartago



Demanda Real Regula
ENERO A DICIEMBRE 2020

2019	2020	Delta	%
150,60	148,07	-2,53	-1,68%

Demanda Operativa

2019	2020	Delta	%
197,88	197,40	-0,48	-0,24

	2019	2020	Delta	%
Importaciones OR's (GWh)	197,88	197,40	-0,48	-0,24%
Exportaciones (GWh)	0,0	0,0	0,0	0,0%
Demanda Operativa (GWh)	197,88	197,40	-0,48	0,24%



Totales (GWh-año)	2018	2019	2020
Importaciones	190,32	19,88	197,40
Exportaciones	-	-	-
Demanda Operativa	190,32	197,88	197,40
Variación (GWh-año)			
Demanda Operativa	5,34	7,56	-0,48
Variación (%)			
Demanda Operativa	2,89%	3,97%	-0,24%

Tabla 47. Demanda operativa Cartago.

Por su parte, en el mercado de comercialización Cartago también presentamos disminución en la demanda Operativa, en un 0,24% por debajo del año 2019, que equivalen a 0,48 GWh en el año. Si bien en el municipio de Cartago tuvimos gran afectación en la clase de servicio comercial e industrial por cuenta del Covid – 19, en los tres primeros meses del año se presentó un incremento considerable en la de manda del municipio, debido a la entrada en operación de establecimientos importantes como el Centro Comercial Nuestro Cartgo, por lo que la disminución en la demanda operativa se presenta en menor proporción, comparada con el mercado de comercialización de Pereira.

• Demanda Comercial Regulada Mercado Cartago.



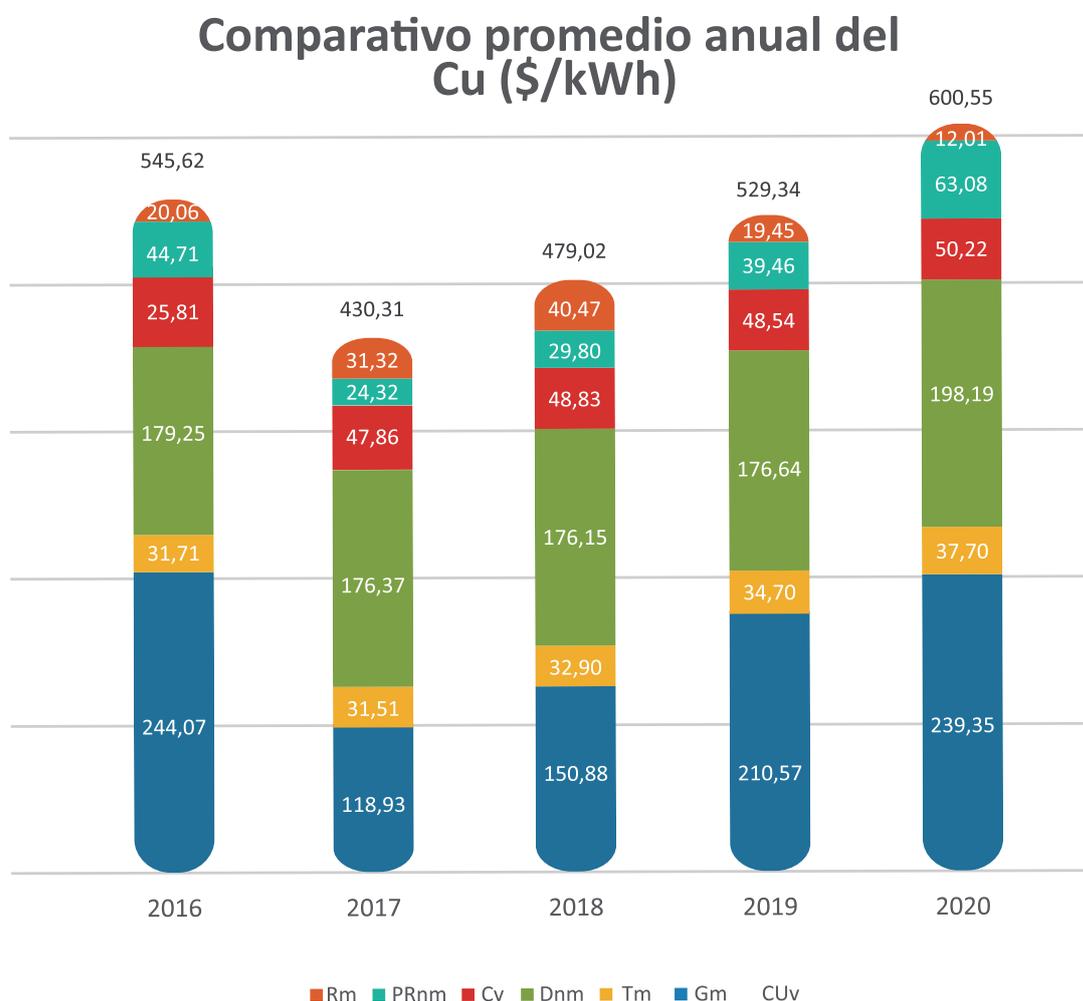
Gráfico 98. Demanda comercial Regulada Cartago.

En el mercado de comercialización Cartago tuvimos una disminución de 1,62% respecto al año 2019, es de anotar que la operación en este mercado se tiene desde el 13 de abril, periodo en el que se tuvo una demanda de 105,11 GWh-año. Como se mencionó anteriormente la demanda año de este mercado no tiene tanta afectación comparada con el mercado Pereira, debido a que el primer trimestre del año se tuvo un crecimiento considerable por el ingreso de grandes usuarios comerciales.



2.5.1.3 Costo unitario y tarifas de energía del mercado regulado

- Tarifa calculada mercado Cartago



Valores indexados a precios de diciembre de 2020 con la variable IPC
(Índice de precios al consumidor)

Gráfico 99. Comparativo promedio anual CU Cartago.

El valor promedio del Costo Unitario de la Prestación del Servicio (CU) calculado tuvo un incremento 13,45% respecto al valor promedio del año 2019. Sin embargo, desde mayo venimos aplicando la metodología de opción tarifaria la cual se amplía más adelante. Cabe mencionar que EEP comenzó con el cálculo de la tarifa de Cartago desde el mes de abril de 2020.

El incremento presentado del CU para el año 2020 se debe principalmente al aumento de la componente de Generación (Gm) en un 13,67% respecto al 2019, además por la componente de Distribución (Dnm) la cual tuvo una elevación del 12,20% respecto al valor promedio del año 2019 debido al incremento de los cargos de distribución por la aprobación de cargos, de acuerdo con la resolución CREG 015 de 2018, así mismo dicha resolución conlleva un aumento de 59,87% en la componente de pérdidas (PRnm).

Variación por Componentes del CU (%)							
	Gm	Tm	Dnm	Cv	PRnm	Rm	CUv
2017	-51,27%	-0,63%	-1,60%	85,43%	-45,61%	56,10%	-21,13%
2018	26,86%	4,40%	-0,13%	2,02%	22,53%	29,22%	11,32%
2019	39,56%	5,46%	0,28%	-0,59%	32,42%	-51,94%	10,51%
2020	13,67%	8,65%	12,20%	3,47%	59,87%	-38,24%	13,45%

Tabla 48. Variación por componentes del CU (%) Cartago.

Por su parte, las componentes de Transmisión (Tm), y Comercialización (Cv) presentaron leves incrementos respecto al año anterior, entretanto la componente de Restricciones (Rm) presentó una disminución considerable del 38,24%, debido a la disminución de Generación de Seguridad en el Sistema Interconectado Nacional SIN, por despacho en mérito de plantas térmicas en la zona norte del país, compensando así, el incremento de las demás componentes.

2.5.2 Operación comercial

2.5.2.1 Atención al cliente y peticiones, quejas y reclamos.

- **Sala de atención al cliente**

En la vigencia de análisis atendimos un total de 5.065 usuarios en nuestro centro de atención al cliente, oficina presencial, con una atención promedio al mes del 1.266 usuarios. Octubre fue el de mayor afluencia con 1.374 usuarios atendidos. Por último la variación de septiembre a diciembre fue del -12,25%, producto de las medidas de pico y cedula que fueron tomadas gradualmente por la administración departamental. Se brindó atención integral a los usuarios en el menor tiempo posible, con un total de 5.065 turnos en un tiempo promedio de 19:32 minutos entre la espera y la atención.

- **Análisis procesos**

Al 31 de diciembre de 2020 cerramos con un total de 46.917 usuarios facturados en el mercado de Cartago, y un promedio de 2542 procesos mensuales, lo que indica que aproximadamente el 5,4 % del total de los usuarios tuvo contacto con nosotros a través de los puntos de contacto o canales de atención, con el fin de efectuar algún trámite.

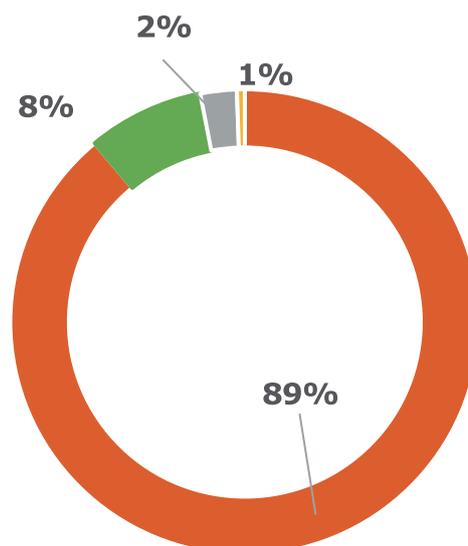
- **Calificación de la atención percibida en sala de atención al cliente**

En aras de prestar un excelente servicio y de la mejor calidad a todos aquellos usuarios que tuvieran contacto con la Compañía, logramos obtener para el año 2020 una Satisfactoria calificación de la atención percibida, la calificación promedio obtenida al cierre del presente año por parte de nuestros usuarios fue de 3,95 puntos en Cartago siendo la escala de 1 (Malo) a 4 (Excelente).



• **Procesos por tipo año 2020**

Gestionamos un total de 13.748 procesos durante el 2020, las solicitudes representaron la mayor parte de procesos efectuados, que equivalen al 89% de la totalidad de los procesos, entre las solicitudes más representativas se encuentran las solicitudes de información de la factura, información cartera y recaudo, cancelación de créditos e información de soluciones energéticas.



■ Solicitudes ■ Reclamos ■ Quejas ■ Recursos

Gráfico 100. Procesos por tipo año 2020.

En el año 2020:

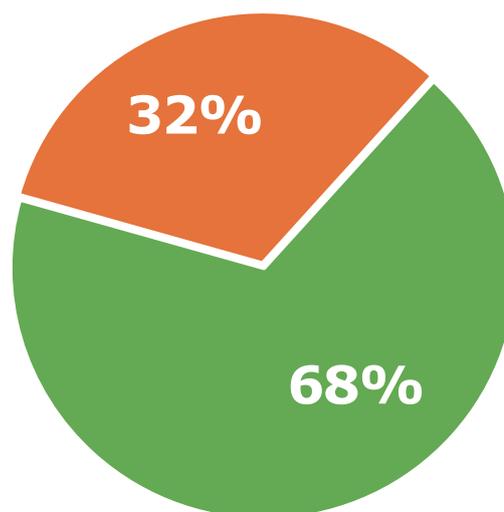
- Fueron solicitados 417 créditos
- Radicamos 440 solicitudes de conexión y nuevos servicios
- Tramitamos 411 procesos de actualizaciones de datos básicos y técnicos

• **Tiempo promedio de atención en sala**

Para el caso de Cartago, de septiembre a diciembre presentamos una variación en el tiempo de atención de -37.31%, este indicador viene con tendencia a la baja, producto de la eficiencia y comunicación efectiva de parte de nuestros asesores comerciales de cara al cliente, pasando de 24 minutos en octubre a 12 minutos en diciembre, entre la espera y la respectiva atención.

• **Procesos por dependencia 2020**

Línea 115 o canal telefónico Cartago: Representa el 32 % de los procesos, dados principalmente por información general de la factura, información revisiones, procesos en trámite, para un total de 4.007 procesos, **es importante mencionar que la empresa que prestaba el servicio anteriormente en el municipio de Cartago, no contaba con una línea de atención, por tanto, dicha implementación fue vital para la atención de los usuarios durante asilamiento preventivo obligatorio por causa del COVID 19.**



■ Atención al cliente y PQR ■ Línea 115

Gráfico 101. Procesos por dependencia.

El canal de atención presencial: Reportó un total de 9.300 de procesos gestionados, lo más representativo correspondió a las solicitudes de información general de la factura (10%), seguido de la variación en el consumo con el (9,2%).



- Participación de los reclamos radicados en el 2020 sobre la cantidad de usuarios facturados al cierre del año:

El comportamiento de las reclamaciones durante lo corrido del año 2020 presentó un incremento representativo al inicio del Aislamiento Obligatorio a nivel nacional, reclamaciones que se vieron reflejadas a partir del mes de abril de 2020 en Colombia.

A pesar de esta situación y dado el impacto a nivel nacional por los incrementos en las quejas y reclamaciones de los usuarios, podemos evidenciar que dicho pico no superó el 0,45% para Pereira y el 0,57% para Cartago de reclamaciones sobre la totalidad de usuarios facturados, logrando un buen indicador de gestión de reclamaciones y evidenciándose un menor impacto que en otras ciudades durante la Emergencia Sanitaria y Aislamiento Obligatorio.

Reclamos sobre usuarios facturados

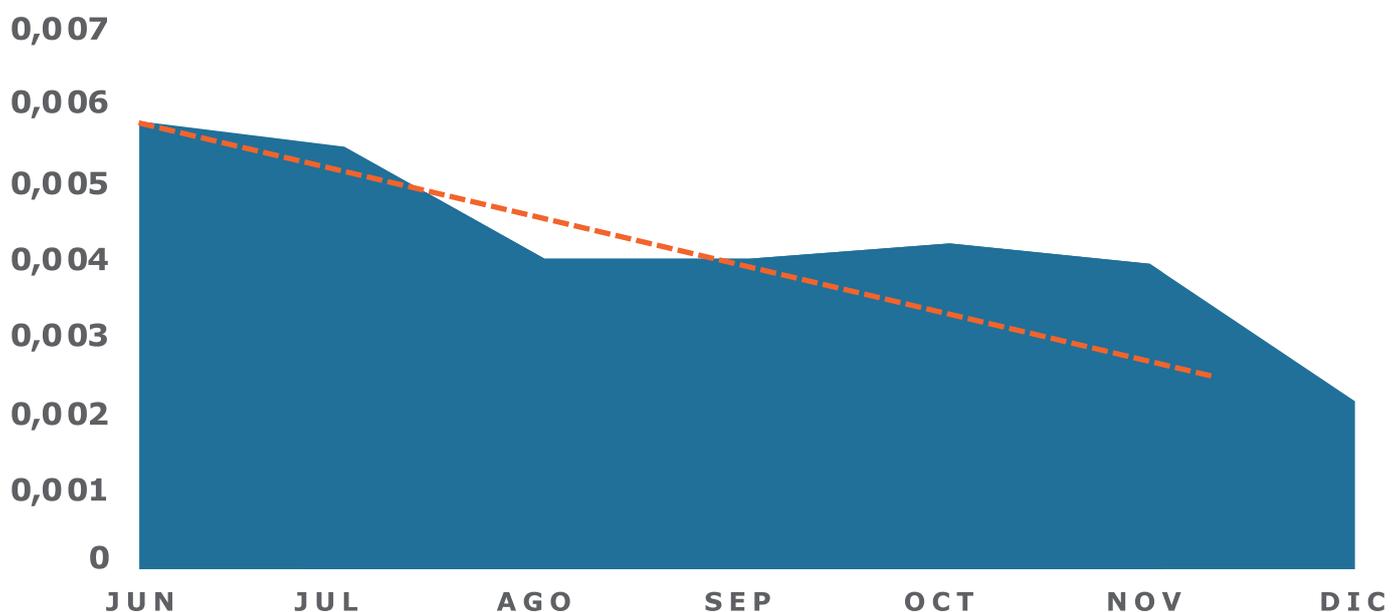


Gráfico 102. Reclamos sobre usuarios facturados Cartago.

- Aplicaciones fallos SSPD-Cartago

Desde abril y al cierre de diciembre hemos enviado 39 expedientes a la SSPD, 35 de ellos por consumo, tres por normalización y uno por suspensión. Enviamos una resolución confirmando la decisión empresarial, sin lugar a ajuste y sin valores en reclamación.



2.5.2.2 Cartera y recaudo

Indicador Recaudo (Cifras en millones de pesos)

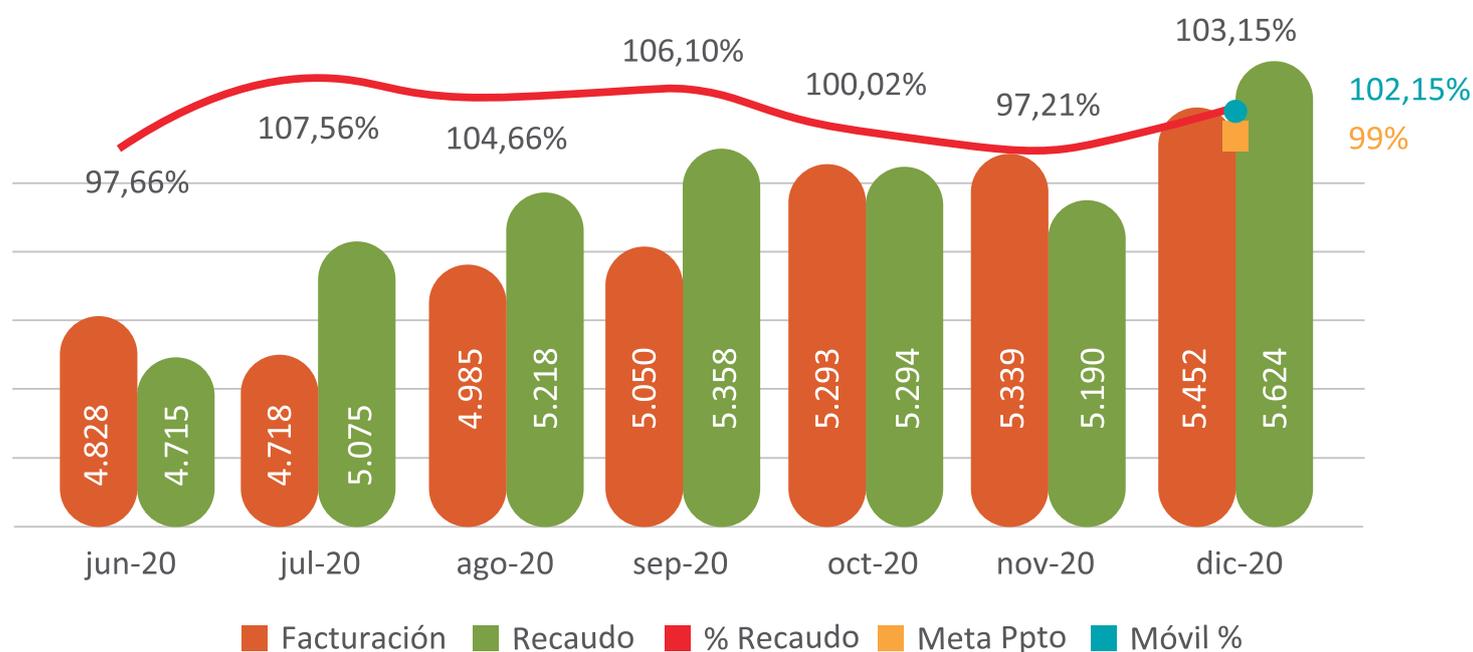


Gráfico 103. Indicador de Recaudo 2020 - Cartago.

El indicador de recaudo móvil al cierre del 2020 fue del 102,15%, el cual presenta una ejecución del 103,18% respecto a la meta presupuestada (99%), es importante destacar el buen desempeño que tuvo el indicador móvil de recaudo desde el inicio de operaciones en el mercado de Cartago; el cumplimiento de la política de cartera sujeta a la directiva 176 del 2014, cuya directriz es de suma importancia en el proceso de adaptación de los buenos hábitos de pago de los usuarios.

También fue de gran importancia el acompañamiento realizado a las cuentas corporativas, la gestión comercial con los grandes clientes, el proceso telefónico a los usuarios que presentaban Cartera en mora, la mejora continua de la efectividad del proceso de suspensión, corte y reconexión con envío de las notificaciones a los usuarios (Acuerdos de Pago), la gestión realizada a las cuentas del Municipio y cable operadores, el cobro persuasivo de la cartera, la apertura de los puntos de recaudo propios en sede administrativa Cartago y el Centro Comercial Nuestro Cartago.

Adicionalmente, la mejora del portafolio de servicio de los convenios de recaudo con terceros permitió ampliar la cobertura en la ciudad al ofrecer más de 140 puntos, incluyendo zonas como Zaragoza, Puerto Caldas y gran parte del área rural, evidenciándose que este tipo de convenios fueron positivos para el recaudo de los usuarios y determinantes para la diversificación de los canales de pago para los usuarios del municipio de Cartago. Es importante resaltar que estos convenios de recaudo se encuentran sincronizados en línea con nuestro sistema comercial.

Por otro lado, para facilitar el pago de las empresas y particulares que cuentan con bancarización, migramos más de 10 convenios con bancos y corresponsales con el fin de darles facilidad en el pago mediante transferencias bancarias o consignaciones, así mismo se habilitó el pago por PSE con nuestro aliado Davivienda.

Otras situaciones que contribuyeron al buen comportamiento del indicador de recaudo fueron: Establecer políticas transitorias con pagos parciales y créditos con tasas preferenciales durante el periodo de la contingencia sanitaria y la aplicación de la Resolución CREG 058 2020, para diferir los valores no pagados sin interés y que son un gran aporte garantizando la continuidad con la prestación del servicio.

Retirar la restricción de dos pagos parciales en el año y reducir el porcentaje mínimo de estos, pasando de un 60% mínimo hasta un 30%, logrando que los usuarios pagaran saldos más acordes al difícil contexto económico.

Aplicación del PLAN 3,2,1,0, desarrollado por la administración municipio de Pereira para el pago los servicios públicos a los estratos 1,2,3 de los usuarios.

• Evolución cartera

Evolución Cartera (Cifras en millones de pesos)

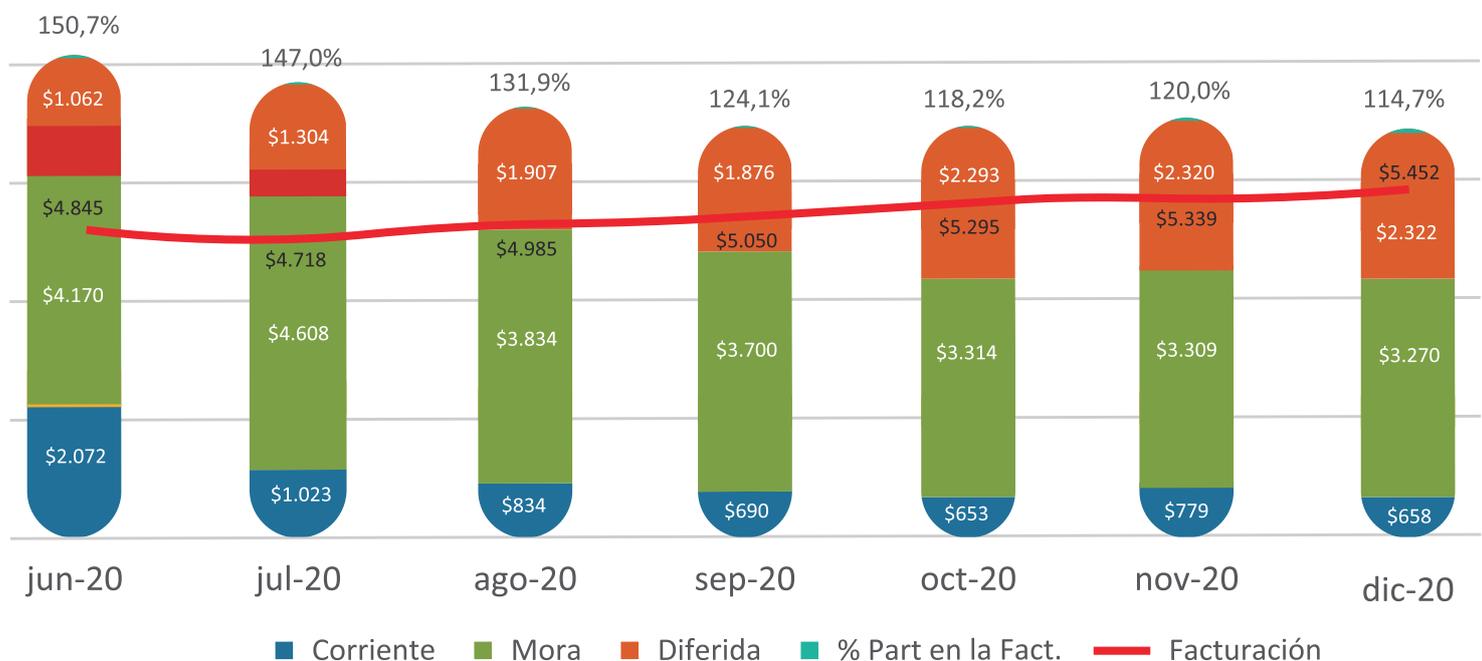


Gráfico 104. Evolución Cartera - Cartago.

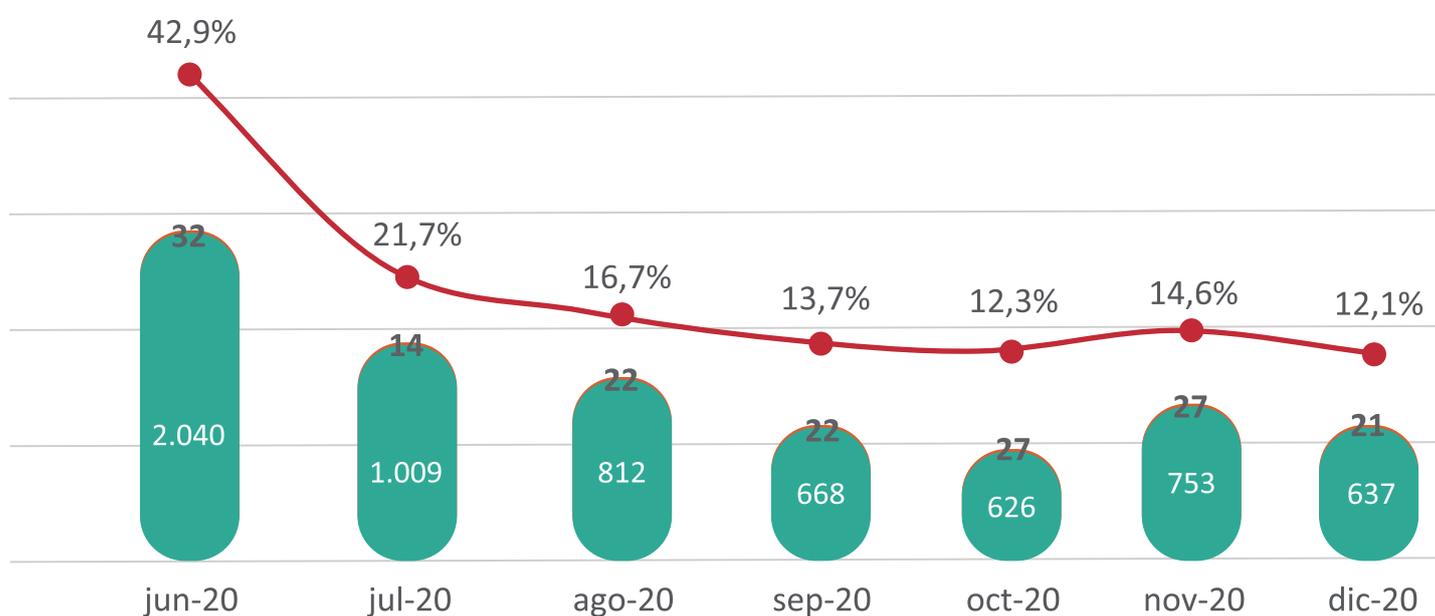
La evolución de la cartera total en el municipio de Cartago presentó una disminución entre junio 2020 y diciembre 2020 de un 14,42% pasando de \$7.304 millones a \$6.250.



La disminución de cartera se vio reflejada por aspectos importantes como la pedagogía implementada y socializada desde la sede Cartago. Usamos herramientas como páginas web, atención personalizada vía WhatsApp, redes sociales y líneas de atención. Por su parte, la apertura de la sala se dio en septiembre 2020, la tiempo que integramos a los líderes de las juntas de acción comunal JAC, estos mecanismos fueron efectivos dado que reflejaron buenos índices de recaudo mes a mes.

Importante señalar que durante el periodo no realizamos suspensión del servicio y a la fecha aún no estamos aplicando suspensión con el vencimiento de una factura a los usuarios con clase de servicio Comercial, Industrial, Oficial y Residencial estratos 5 y 6.

• Cartera corriente



	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Cartera Corriente	2072	1023	834	690	653	779	658
Facturación	4.828	4.718	4.985	5.050	5.293	5.339	5.452

■ Cartera Corriente ■ Gr. Cartera Conexos ● % Part. Fact.

Gráfico 105. Evolución Cartera corriente - Cartago.

Cartera Corriente: Pasó de \$2.072 millones a \$658 millones con una variación del 68,24%, equivalentes a \$1.414 millones, principalmente por los ajustes que realizamos en la agenda de facturación, estandarización de los días de vencimiento de la factura a siete días hábiles.

Cabe aclarar que durante el proceso de migración de la información de EMCARTAGO a nuestra empresa algunos diferidos automáticos pasaron como cartera corriente y no como financiada, situación que fue normalizada en el mes de julio.

Durante junio 2020, facturamos el consumo del periodo entre el 13 de abril y el 31 de mayo del suministro de energía eléctrica con destino al alumbrado público por lo que la facturación de estos periodos se ven reflejados como cartera corriente.

Gestionamos acuerdos con usuarios con problemas de cartera representativa, como el Aeropuerto, Hospital San Juan de Dios, Teléfonos de Cartago, Batallón Vencedores, que representaron un recaudo de \$1.683 millones.

Creamos cuentas corporativas para facilitar la gestión de las cuentas hijas asignadas, donde el cliente efectuara un solo pago asociado a la cuenta principal, y que, a pesar de estar en ciclos diferentes, tuvieran una misma fecha de vencimiento. En total de junio a diciembre 2020 logramos tener recaudo a través de esta modalidad por valor de \$2.640 millones.

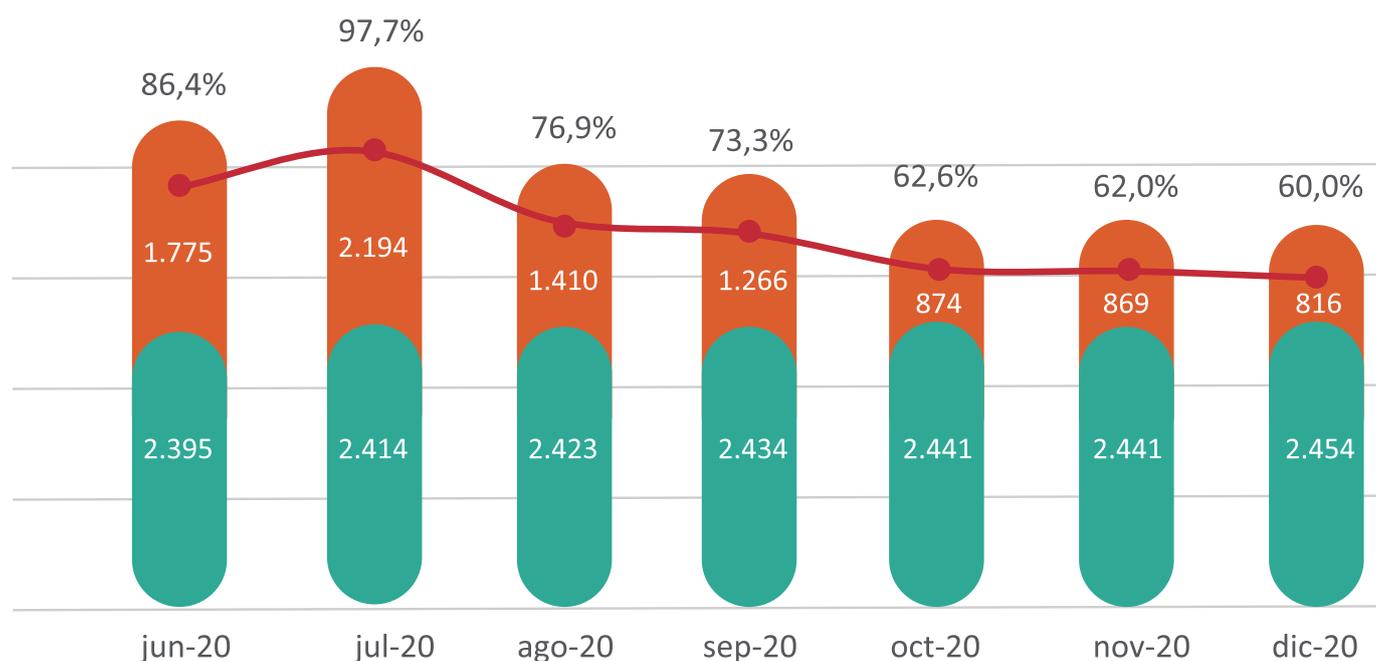
• Cartera mora

El comportamiento de junio a diciembre 2020 de la cartera morosa presentó una variación del -21,58%, el cliente más representativo correspondió al usuario ERT cable operador con un valor de \$ 2.557 millones equivalente al 78% de la cartera morosa, cliente con proceso jurídico en la actualidad.

La implementación y homologación de los procesos disciplinados del mercado de Pereira, de cobranza y buenas prácticas empresariales nos ayudaron a mejorar las prácticas administrativas induciendo a una reducción en la cartera vencida y en los niveles de morosidad, así como la segmentación de clientes, teniendo en cuenta que no todos los clientes son iguales, ni la situación particular que los conllevó a la mora. Para una buena segmentación resulta fundamental la identificación de la causa del atraso y la clasificación del cliente basados en su capacidad de pago, solvencia, riesgo y el deterioro de la Cartera, cabe mencionar hasta ahora el caso exitoso de Teléfonos de Cartago.

Es de resaltar, las actividades de cobro persuasivo adelantadas, como el envío de cartas con avisos de suspensión y corte del servicio, gestión de cobro telefónico, a través de mensajes de texto, acercamiento con clientes especiales con deudas antiguas para normalización de cartera mediante pagos parciales o financiaciones flexibles y conciliación de cartera entregada por EMCARTAGO, de los cables operadores. De igual manera el seguimiento y control de las actividades de suspensión, corte y reconexión fueron importantes frente a la modificación del comportamiento y SCORING de pago de algunos usuarios.





	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Cartera Mora	4.170	4.608	3.834	3.700	3.314	3.309	3.270
Facturación	4.828	4.718	4.985	5.050	5.293	5.339	5.452

■ Gr. Cartera Conexos ■ Otros Gr. Cartera ● % Part. Fact.

Gráfico 105. Evolución Cartera corriente - Cartago.

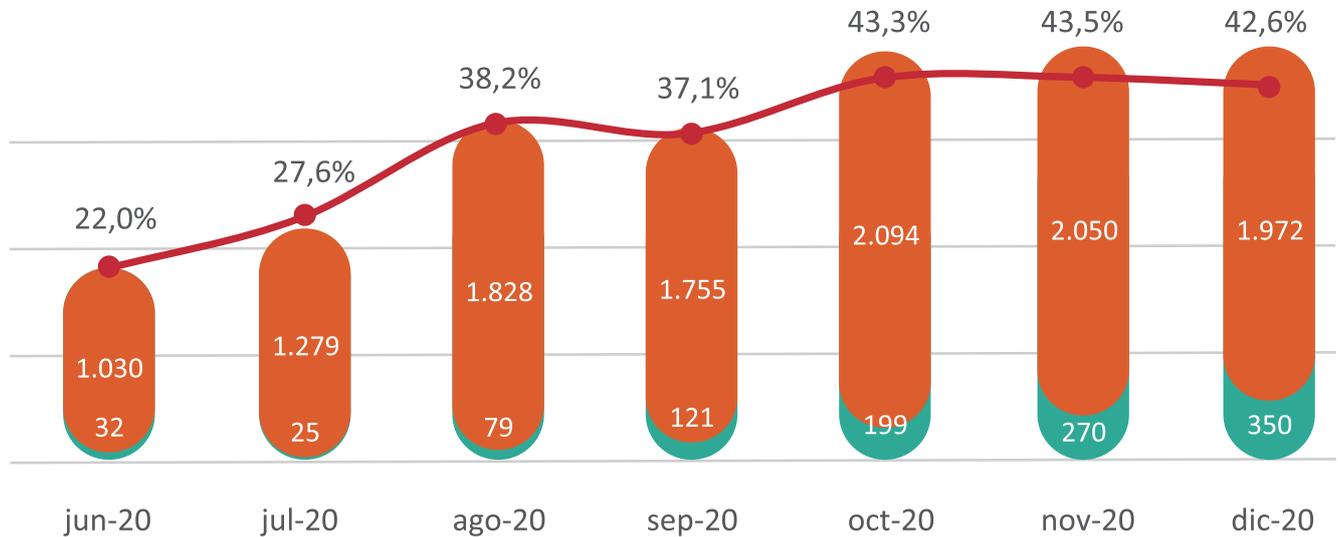
• Cartera Financiada

Presentamos una variación del 118,6% entre el mes de junio y diciembre de 2020, debió principalmente al cumplimiento de la aplicación de diferidos automáticos para estratos 1 al 4, según Decreto 517 de 2020, Resoluciones CREG 058-2020, CREG 064 y 108 de 2020, relacionada con los diferidos automáticos para los usuarios de estrato 1 a 4 que no efectuaran el pago de sus obligaciones con relación a la facturación del servicio de energía, adicionalmente logramos normalizar cartera a través de financiaciones y acuerdos de pago. Con corte a diciembre 2020, se tenía un saldo de \$850 millones del total de la cartera diferida la cual representa un 36,65% del total de la cartera financiada.

Es importante resaltar que la también flexibilizamos nuestra política de financiación para usuarios de estrato 5, 6 y usuarios no residenciales para el mercado de Cartago.

Finalmente, registramos un total de \$1.129 millones en diferidos automáticos otorgados a este segmento, de acuerdo con el Decreto 517 de 2020 y resolución CREG058 de 2020, así como

sus modificaciones, al 31 de diciembre de 2020 el saldo acumulado de estos diferidos fue de \$851 millones, para un total de 18.741 diferidos activos, los cuales fueron otorgado para los consumos de los meses de abril a 6.602 usuarios, en mayo a 4.493 usuarios, en junio a 4.079 usuarios y en julio a 3.567 usuarios.



	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Cartera Financiada	1.062	1.304	1.907	1.876	2.293	2.320	2.322
Facturación	4.828	4.718	4.985	5.050	5.293	5.339	5,452

■ Gr. Cartera Conexos ■ Otros Gr. Cartera —●— % Part. Fact.

Gráfico 107. Evolución financiada - Cartago.

• Punto de pago

Desde el inicio de operación habilitamos un punto de recaudo en la Carrera 4 con calle 16, facilitando que los usuarios pudieran hacer todos sus trámites en un mismo sitio. Así mismo, realizamos apertura del punto de recaudo en el Centro Comercial Nuestro Cartago, este sector se considera estratégico debido que el POT muestra el área de mayor crecimiento en construcción en la ciudad y en la actualidad se ubican aproximadamente un 20% de nuestros usuarios, lugar donde convergen varias vías haciéndose un paso obligado.

Con el fin de facilitar y ampliar el portafolio de opciones donde nuestros usuarios pueden pagar, se crece la probabilidad de recaudo, con la ampliación de convenios existentes en Pereira y Cartago, en puntos estratégicos de la ciudad, como los Gane, con más de 141 puntos incluyendo Zaragoza y Multipagas que es el recaudador de mayor reconocimiento en la ciudad para servicios públicos.

Mas de 141 puntos de pago

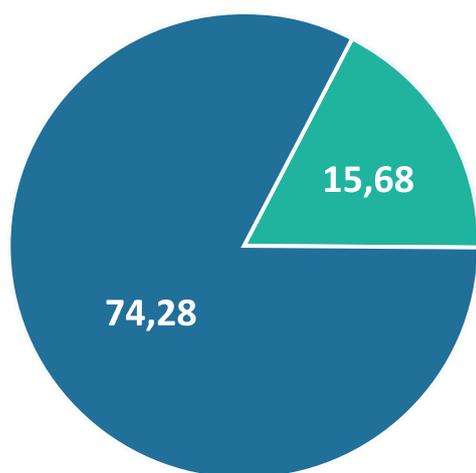
PUNTO DE PAGO

Calle 12 No 4- 42
 Calle 12 No 3-25
 CC. Santiago Plazo
 CC. Nuestro Cartago



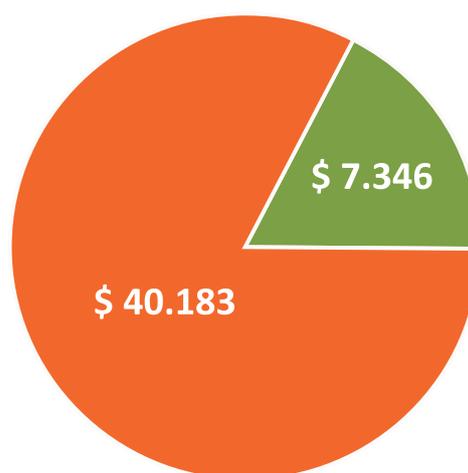
2.5.3 Gestión de grandes clientes

2020
(GWh-año)



Regulado Cartago GC
 Regulado Cartago Total

2020
(\$ millones)



Regulado Cartago GC
 Regulado Cartago Total

Gráfico 108. Comportamiento Grandes Clientes - Cartago.

Cabe destacar que, con la entrada en operación en el mercado de comercialización de Cartago a partir del 13 de abril, se sumaron un total de 60 nuevas empresas al grupo de grandes clientes con consumos promedios mayores o iguales a 10 MWh-mes,

Los grandes clientes pertenecientes al mercado de Cartago representaron aproximadamente un 21,11% sobre el total de energía facturada y un 18,28% sobre el nivel de ingresos facturados en este mercado.

Como medida de fidelización realizamos acercamiento a 16 usuarios regulados que cumplieran con condiciones técnicas para pertenecer al mercado No regulado, para lo cual realizamos visita inicial de socialización y explicación de las ventajas de pertenecer al mercado no regulado, acompañado de una propuesta más favorable en precio. De esta manera con corte a diciembre 2020, obtuvimos la aceptación de seis usuarios que decidieron pertenecer a nuestro mercado No regulado, los cuales representarán mensualmente un ingreso para el mercado no regulado de aproximado de 0,50 GWh-mes y \$284.17 millones.

2.5.4 Gestión técnica

- Resumen indicadores contractuales

Cuadro Resumen Período Reporte de Indicadores Contractuales		
Indicador	Meta	Periodo medición (Anexo técnico)
Indicador duración media de interrupciones SAIDI	12,61	El cumplimiento del indicador se medirá anualmente en los dos (2) primeros meses del año calendario
Indicador frecuencia media de interrupciones SAIFI	10,74	
DIUG	N-A	
FIUG	N-A	
Pérdidas de energía del sistema de distribución (IPT)	17,45%	La evaluación del indicador se hará cada año dentro de los tres (3) primeros meses del siguiente año calendario, es decir, antes del último día de marzo del año siguiente.
Pérdidas comerciales (IPTC)	22,49%	
Usuarios sin medida (IUSM)	22,00%	La evaluación del indicador se hará semestralmente, dentro del mes siguiente después de finalizar cada semestre del año calendario, es decir antes del 31 de julio y del 31 de enero de cada año.
Indicador de recaudo (ICRT)	91%	
IUR	99%	

Tabla 49. Resumen periodo reporte indicadores contractuales.

Nota: El resultado de algunos indicadores por el periodo de medición se encuentran en versión preliminar.

Nuestro interés es obtener los mejores resultados en la operación del negocio, para lo cual se aúnan los esfuerzos necesarios y se realizan las inversiones a las que haya lugar con el objetivo de lograr los objetivos propuestos para cada vigencia.



Estos esfuerzos se han visto reflejados positivamente en los principales indicadores de gestión que tenemos, ello producto del relacionamiento con nuestros grupos de interés, la gestión administrativa, comercial y técnica.

Como resultados principales de estos casi nueve (9) meses de gestión en Cartago y en comparación con el cierre del año 2019, podemos encontrar que el indicador de pérdidas de distribución pasó de 18.23% al 16.21%, el indicador comercial cerró el año 2020 en 21.33%, mejorando lo obtenido el año anterior en 2.87 puntos porcentuales, todo gracias a la gestión realizada con las revisiones, innovación tecnológica, fortalecimiento de la crítica en facturación, instalación de nuevos medidores, entre otras actividades.

Por otro lado, la gestión con los usuarios sin medida (IUSM) presentó un excelente desempeño al obtener un cumplimiento de la meta del 161% aproximadamente. Respecto al recaudo, el año cerró en 102.15% y con el indicador de usuarios regulados el desempeño fue del 99.99%, ambos superando las expectativas para el periodo.

En otro escenario más técnico, desde el punto de vista de calidad del servicio el indicador SAIDI presentó un comportamiento muy positivo al cerrar en 10.43 horas, de los cuales 9.14 gestionamos en el periodo comprendido entre el 13 de abril al 31 de diciembre de 2020, muy por debajo de las 12.61 propuestas para el periodo. Por el contrario, y producto de los mantenimientos correctivos de emergencia realizados sobre la subestación Santa María al inicio de la operación y algunos eventos no controlables por la empresa, el SAIFI estuvo por debajo de las expectativas al cerrar el total del año en 15.16 veces, de los cuales 13,12 corresponden a nuestra gestión. En cuanto a las inversiones que se vienen adelantando, para el año 2021 los resultados estarán por debajo de lo proyectado.

Con relación a los indicadores de calidad media DIU y FIU, estos presentaron comportamientos muy positivos al mes de octubre en el grupo de calidad 12 NT1 para el DIU, al igual que en grupo de calidad 32 NT1 y NT 2y3, el FIU presentó desempeños superiores en el grupo de calidad 32 en NT1 como se podrá observar más adelante. Debemos aclarar que las metas se ajustaran de acuerdo con los diferentes niveles de tensión. (Los datos a diciembre se conocerán finalizando el mes de febrero)

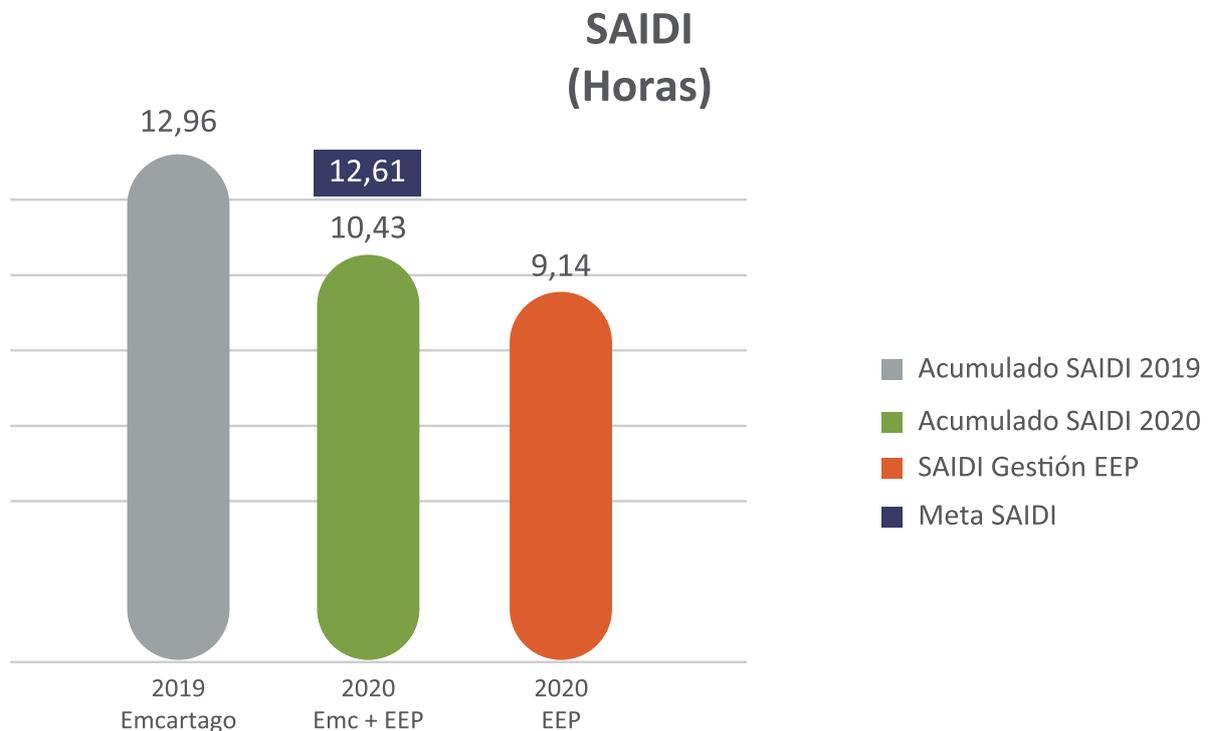
Así las cosas, nuestros usuarios continúan siendo uno de los principales focos de interés y por ello se apuesta a una ejecución óptima del plan de inversiones, el fortalecimiento de la calidad del servicio de energía, mejoramiento continuo de los niveles de pérdidas y el mantenimiento de los excelentes indicadores comerciales.

Finalmente, es importante mencionar que la gestión de los indicadores que se presentan se toman desde el inicio de nuestra operación, los cuales se presentan en los numerales siguientes.



2.5.4.1 Calidad del servicio

- SAIDI y SAIFI



Grafica 109. Acumulado SAIDI

Se presentan los indicadores SAIDI y SAIFI con sus respectivas metas, valores mes a mes y acumulados al 31 de diciembre del año 2020.

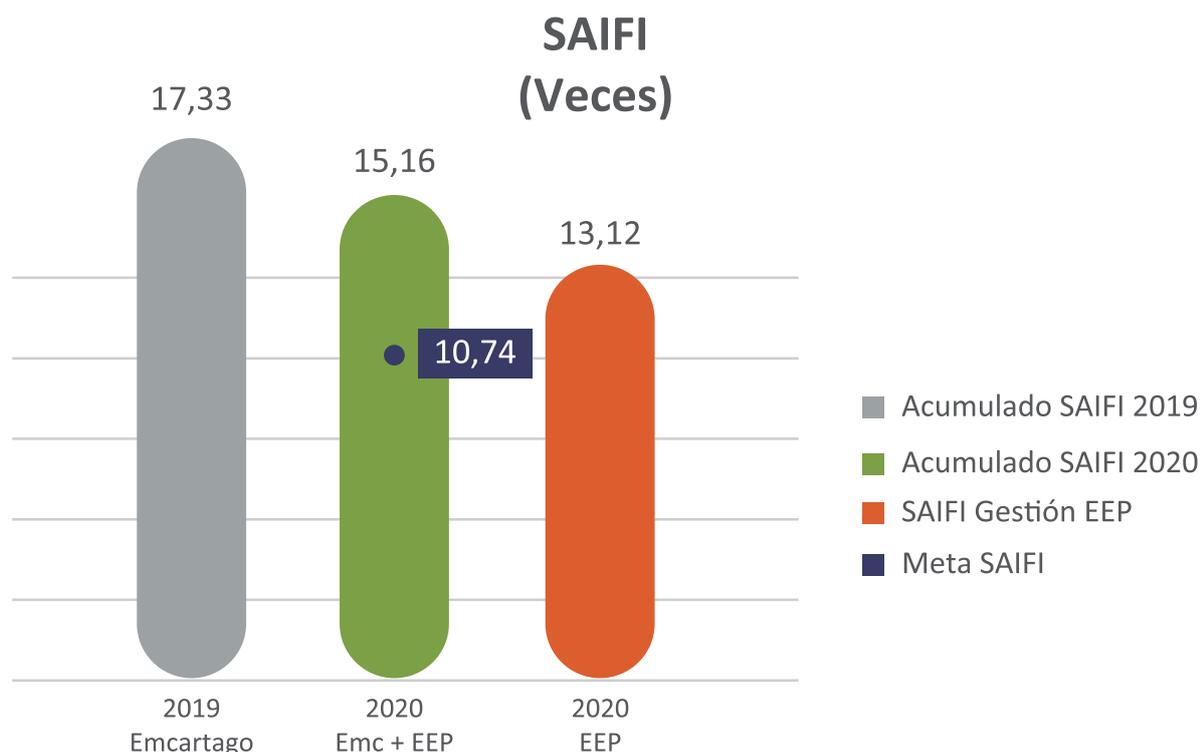
En la gráfica se puede observar el resultado final del indicador SAIDI para el año 2019*, 2020 y el valor gestionado por la Empresa desde el mes de abril donde inició la gestión del aliado estratégico.

Durante el 2020, se logró disminuir el indicador SAIDI en 2,53 horas comparado con el 2019, lo que equivale al -19,52%. Así mismo, tomando como referencia el número de horas de interrupción del servicio desde abril de 2020 (mes de entrada en operación), hasta el mes de diciembre el indicador se situó en 9,14 horas, cumpliendo así en un 100% la meta.

En el mismo sentido, logramos disminuir el indicador SAIFI en 2,17 veces respecto al año anterior, lo que equivale al -12,52%. Tomando como referencia el número de veces de interrupción del servicio desde el mes de abril de 2020 (mes de entrada en operación), hasta el mes de diciembre el indicador se situó en 13,12 veces, cumpliendo en un 50% conforme la metodología señalada en el contrato.

Nota: *el valor reportado en el año 2019 corresponde al valor calculado por la Empresa por solicitud del SSPD para reporte SUI 2019, este cálculo se realiza con la información registrada en el OMS del centro de control.

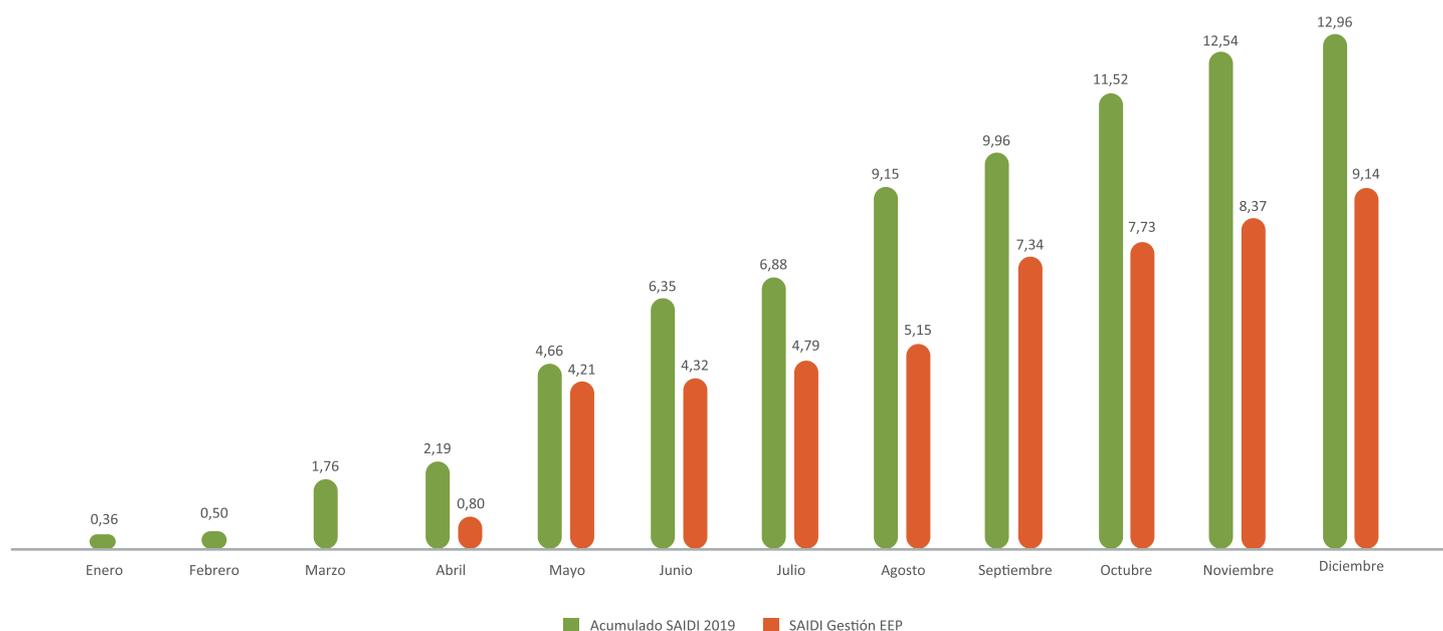




Grafica 110. Indicador SAIFI

A continuación, se observan las gráficas mensuales del comportamiento de los indicadores de calidad del servicio SAIDI y SAIFI del año 2020 desde inicio de operación nuestro en el municipio de Cartago:

• **Indicador Duración media de interrupciones (SAIDI)**



Meta CREG	SAIDI 2020 Gestión EEP	<1,00 Meta aprobada	% Cumplimiento
12,61	9,14	12,61	100%

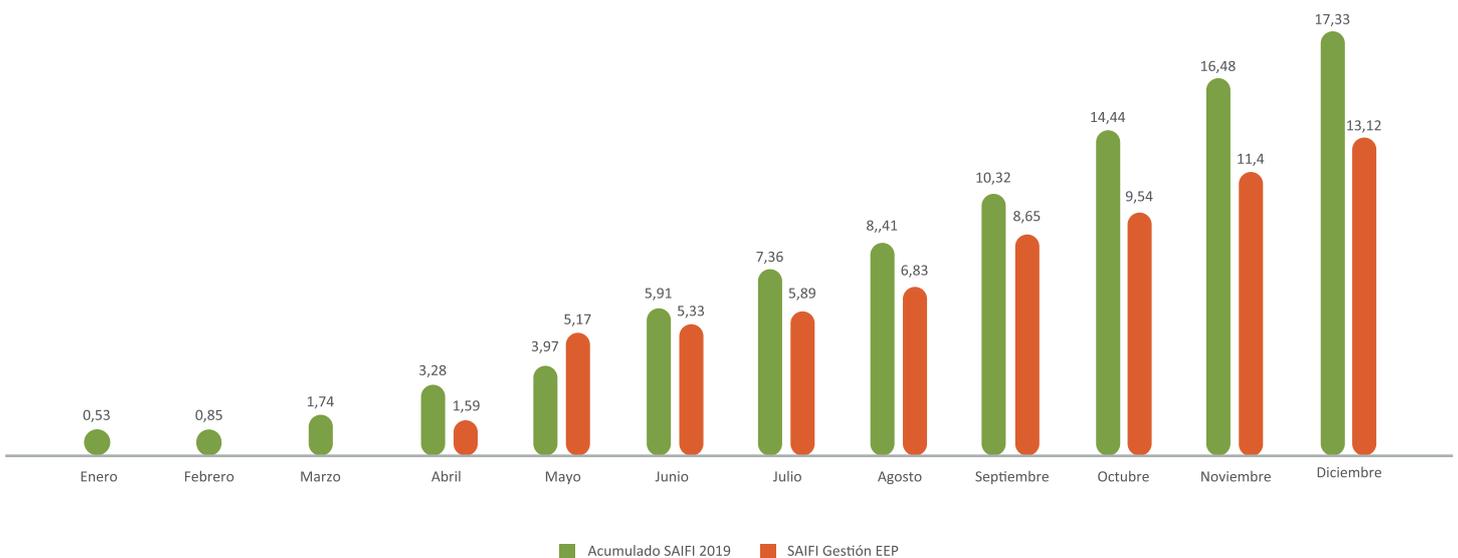
Grafica 111. Indicador SAIDI 2019 y 2020 Gestion EEP.



Se puede observar el comportamiento del indicador de calidad SAIDI 2019 y 2020 acumulado mensual con una tendencia estable e inferior al acumulado mensual del año 2019. Realizando el acumulado del indicador de SAIDI sin tener en cuenta los meses de enero a marzo, encontramos que nuestro desempeño acumulado al año 2020 es de 9.14 horas.

Cabe resaltar que los valores mostrados para el año 2019 y los meses de enero a marzo del año 2020 fueron recalculados según la información almacenada en el OMS del centro de control Cartago.

• Indicador Frecuencia media de interrupciones (SAIFI)



Meta CREG	SAIFI 2020 Gestión EEP	<1,15 y <1,25 Meta aprobada	% Cumplimiento
10,74	13,12	13,42	50%

Gráfica 112. Indicador SAIFI 2019 y 2020 Gestión EEP.

Para el indicador SAIFI encontramos una gran variación en el mes de mayo, esto se debe a fallas de poca duración pero que son difíciles de identificar generando varios intentos de cierre de los circuitos, aumentando la cantidad de frecuencia que el cliente percibe la afectación, al igual la salida de alimentadores principales como el L3, el cual genera afectación en más del 60% de los clientes del municipio. Para contrarrestar esto estamos realizando proyectos de inversión como la remodelación del L3 y la instalación de equipos telecontrolados y equipos de maniobra para disminuir la frecuencia de fallas que perciben los clientes.

Presentamos el mismo acumulado del indicador de SAIFI sin tener en cuenta los meses de enero a marzo, observamos que nuestro acumulado al año 2020 fue de 13.12 en frecuencia de interrupciones.

Realizados los cálculos, encontramos que el valor de SAIFI obtenido para el año 2020 está por debajo del indicador de cumplimiento establecido lo que otorga al aliado estratégico un cumplimiento del 50% en el indicador SAIFI.

A nivel de circuitos, el circuito C2L1 tiene una participación del 34 % sobre el valor de SAIDI 2020, para lo cual estamos realizando mantenimientos permanentes y se iniciará con un plan de inversión el cual nos permita disminuir las afectaciones generadas en esta zona del municipio.

• DIUG y FIUG

Presentamos los indicadores de calidad individual DIU y FIU para los diferentes grupos de calidad y niveles de tensión, esta información se presenta desde el mes de abril donde se empezó a realizar operación en el municipio de Cartago y hasta el mes de octubre debido a que la información procesada para realizar los calculo es tomada del área comercial de las compensaciones que se les realizan a los usuarios y se tiene esta información 2 meses vencida.

Grupo Calidad 12				
Mes	Nivel de Tensión 1			
	DIU	DIUG	FIU	FIUG
Abril	18,78	27,14	24	19
Mayo	24,46	27,14	26	19
Junio	23,57	27,14	26	19
Julio	24,70	27,14	33	19
Agosto	15,20	27,14	33	19
Septiembre	19,84	27,14	29	19
Octubre	17,80	27,14	23	19

Tabla 50. DIU y FIU grupo calidad 12 nivel de tensión

Grupo Calidad 12				
Mes	Nivel de Tensión 2 y 3			
	DIU	DIUG	FIU	FIUG
Abril	26,61	14,42	25,75	15
Mayo	26,67	14,42	27,75	15
Junio	26,94	14,42	31,9	15
Julio	26,37	14,42	39,95	15
Agosto	22,12	14,42	41	15
Septiembre	23,42	14,42	40	15
Octubre	21,93	14,42	32,15	15

Tabla 51. DIU y FIU grupo calidad 12 nivel de tensión 2 y 3

Grupo Calidad 32				
Mes	Nivel de Tensión 1			
	DIU	DIUG	FIU	FIUG
Abril	12,48	68,23	23	35
Mayo	17,33	68,23	25	35
Junio	17,96	68,23	27	35
Julio	17,62	68,23	34	35
Agosto	16,75	68,23	31	35
Septiembre	19,07	68,23	27	35
Octubre	17,77	68,23	22	35

Tabla 52. DIU y FIU grupo calidad 32 nivel de tensión 1

Grupo Calidad 32				
Mes	Nivel de Tensión 2 y 3			
	DIU	DIUG	FIU	FIUG
Abril	35,63	35,71	45,85	19
Mayo	40,50	35,71	47,85	19
Junio	7,11	35,71	23,4	19
Julio	7,53	35,71	30,85	19
Agosto	26,06	35,71	44,6	19
Septiembre	24,82	35,71	38,4	19
Octubre	20,70	35,71	27,6	19

Tabla 53. DIU y FIU grupo calidad 32 nivel de tensión 2 y 3.

El cálculo para el cumplimiento de los indicadores no ha sido concertado entre las partes, se tiene una propuesta enviada por Ecartago la cual será objeto de evaluación en una reunión. El cálculo se realizó con el último mes de información que para este caso es octubre, de igual manera como esta especificado en el anexo se cuenta con los dos primeros meses del año para realizar los cálculos, tiempo suficiente para contar con la información del mes de diciembre la cual sería la acumulada para todo el año 2020.



Indicador	Meta	Desempeño	Cumplimiento
DIU Grupo Calidad 12 Nivel de Tensión 1	27,14	17,77	153%
DIU Grupo Calidad 12 Nivel de Tensión 2 Y 3	14,42	21,93	66%
DIU Grupo Calidad 32 Nivel de Tensión 1	68,23	17,77	384%
DIU Grupo Calidad 32 Nivel de Tensión 2 y 3	35,71	20,70	173%
FIU Grupo Calidad 12 Nivel de Tensión 1	19	23	83%
FIU Grupo Calidad 12 Nivel de Tensión 2 Y 3	15	32,15	47%
FIU Grupo Calidad 32 Nivel de Tensión 1	35	22	159%
FIU Grupo Calidad 32 Nivel de Tensión 2 Y 3	19	27,6	69%

Tabla 54. Cumplimiento Indicadores.

2.5.4.2 Atención Solicitudes Reubicación Infraestructura eléctrica y otros

Clasificación	Total	%
Podas	71	23,59%
Fallas en el servicio	46	15,28%
Traslado de poste	34	11,30%
Solicitud información	36	11,96%
Electrodomésticos quemados	24	7,97%
Acometidas	21	6,98%
Reubicación de redes	16	5,32%
Otros	53	17,61%
Total general	301	100%

Tabla 55. Atención solicitudes.

En el 2020 se generamos un promedio de 43 PQR'S por mes, gestionado con un móvil de revisión y un grupo de seis cuadrillas propias del área técnica, quienes ejecutaron las actividades y procesos generando una respuesta oportuna.

En septiembre presentamos una variación atípica con un 60% adicional de PQR'S, comparado con el promedio del trimestre anterior debido a una falla en el circuito 2 local 1 de la subestación planta Diesel.

En total se atendieron 301 solicitudes el periodo comprendido entre los meses de junio a diciembre de 2020, con la gestión realizada se minimizan los riesgos eléctricos y se mejora la calidad del servicio, en algunas actividades relevantes se recibió apoyo del personal de mantenimiento de redes y del personal de proyectos de inversiones.

A continuación, se muestra el comportamiento de las solicitudes PQR'S según su clasificación:

Indicador tiempo promedio de respuesta	
Meta ideal de respuesta	Menor a 8 días
Promedio 2020	7,6 días

Tabla 56. Tiempo promedio de respuesta.

Durante el 2020, nuestra área técnica cumplió con la meta establecida de no superar más de 8 días hábiles las respuestas de los PQR'S

2.5.4.3 Plan Anual de Mantenimiento de Redes (PAM)

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 sus usuarios.

Las metas que nos determinamos para estos indicadores se establecen así, porcentaje mantenimiento ejecutado 100%, mantenimiento preventivo mínimo 75% y correctivo, máximo del 25%.

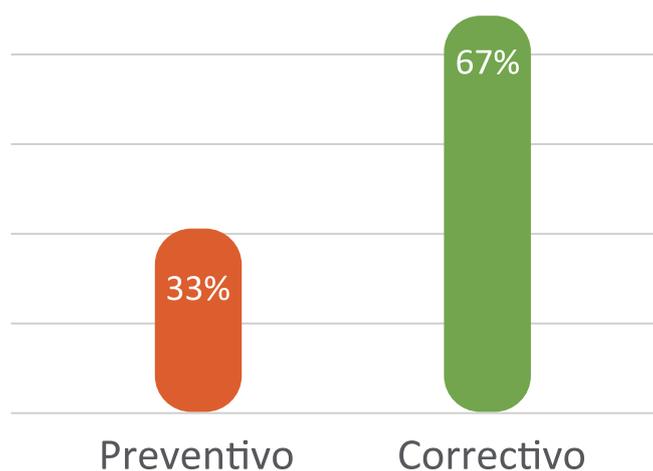
Del total de actividades ejecutadas en el año 2020 se tiene una mayor participación de mantenimientos correctivos (67.5%) frente a los preventivos (32.5,71%) debido a que la red es muy antigua, presenta muchos elementos deteriorados y gran cantidad de conjuntos por fuera de las normas técnicas, como ejemplo se puede citar: cruceteria en madera totalmente podrida, aisladores o pin quebrados, uso de aisladores tipo pin en estructuras de retención (por fuera de la norma), base de apoyos deteriorados, entre otros.

Adicional a esto, en Cartago no se utilizan las cajas de abonados por lo cual todos los usuarios se encuentran conectados a la red de forma directa y en cualquier parte de la línea e incluso utilizando conectores de perforación. Gran porcentaje de las llamadas de mantenimiento correctivo que se reciben se deben a acometidas sulfatadas o en mal estado.



Por lo anterior, el esfuerzo se centró en corregir los fallos del sistema que presentaron inconvenientes y que afectaron el mismo.

Mantenimientos preventivos vs correctivos



Grafica 113. Mantenimientos preventivos Vs Correctivo 2020.

2.5.4.4 Aspectos relevantes de Operación y Mantenimiento de Redes año 2020.

A lo largo del 2020 empezamos ofrecer en la sede del municipio de Cartago servicios conexos con el personal de Operación y Mantenimiento de Redes, tales como trabajos en línea energizada, grúa, termografía en SMA, cambio de cuchillas y todos los puentes del reconector del circuito C3L3. Adicionalmente en SMA durante el segundo semestre del año cambiamos 12 cuchillas que estaban generando puntos calientes y podían ser causantes de daños, es de resaltar que esta labor se realizó en línea energizada para no afectar ningún usuario.

Asimismo, durante los primeros meses realizamos labores de podas sobre todo en circuitos rurales y después de septiembre se inició con las labores de normalización de estructuras (conjuntos de MT y transformadores). Se resalta que en el mes de octubre se presentó el PMA (Plan de Mantenimiento Anual) que pretende ser meticuloso en la revisión de todos los puntos de la red.

- Se encontraron puntos calientes en la S/E, por lo que se realizó un mantenimiento que permitió la intervención de algunos equipos.

• Subestación Santa María

Adicionalmente, los puentes y conexiones del reconectador que pertenece al circuito 3 fueron cambiados por CU 4/0. Por otro lado, retiramos lámparas existentes que estaban sobre los barrajes, representando un riesgo para la operación.

Trabajos de mantenimiento

- Realizamos cambios de crucetas de concreto (crucetas antiguas) por crucetas metálicas en línea viva sin generar interrupciones de energía a los usuarios.

- Realizamos cambio de cruceta de madera por cruceta metálica. También Vamos a hacer el cambio de los aisladores que se encontraban en mal estado, garantizando de esta manera una mejora continua en la prestación del servicio.

- Para el Local 3, realizaremos cambio del aislador que se encontraba en malas condiciones en el sector industrial Comfenalco. Cabe resaltar, que, por a las inspecciones realizadas en el circuito, pudimos identificar el elemento que generaba continuas fallas al sistema, después de cambiarlo no se volvieron a presentar fallas.

- Cambiamos los dispositivos de protección que se encontraban en mal estado, tales como cortacircuitos y Dispositivos de Protección contra Sobretensiones Transitorias (DPS). Se implementó el sistema de puesta a tierra para aquellos elementos inspeccionados que en el momento no los tenían.

- Retiramos el transformador que presentaba fuga de aceite, dicho transformador fue sustituido por uno en perfectas condiciones, garantizando de esta manera la seguridad de nuestros clientes.

- Adicional a lo anterior, realizamos el retiro de postes (apoyos) que se encontraban en mal estado.

- Reubicamos conductores (líneas) que pasaban por encima de una vivienda, dando cumplimiento a la norma de la Compañía.

- Ejecutamos podas en diferentes sectores del municipio de Cartago y sectores aledaños, con el propósito de mitigar las fallas por contacto de ramas y animales con las líneas.

- Normalizamos la suplencia que da servicio al circuito C1L1 a través del circuito C2L2 con la adecuación de un terminal en una de las cuchillas sobre la carrera 4 y con la instalación de una nueva frente a la panadería LA ROXY.

- Realizamos varios acompañamientos al grupo de medida especial para abrir y/o reemplazar cortacircuitos en varios puntos como son: Hacienda Calabazas, La Bagatela, El estadio, Hotel Mariscal, Ladrillera Arcillas, panadería La Inglesa, entre otros.

- Entre otras labores hicimos cambios de aisladores en Montejarca ya que estos probablemente eran la causa de disparos continuos del reconectador de Santa Ana. Cambiamos apoyos en la Hda Anacaro, parque La Castellana y barrio Bellavista.





Trabajos de mantenimiento en reconectores

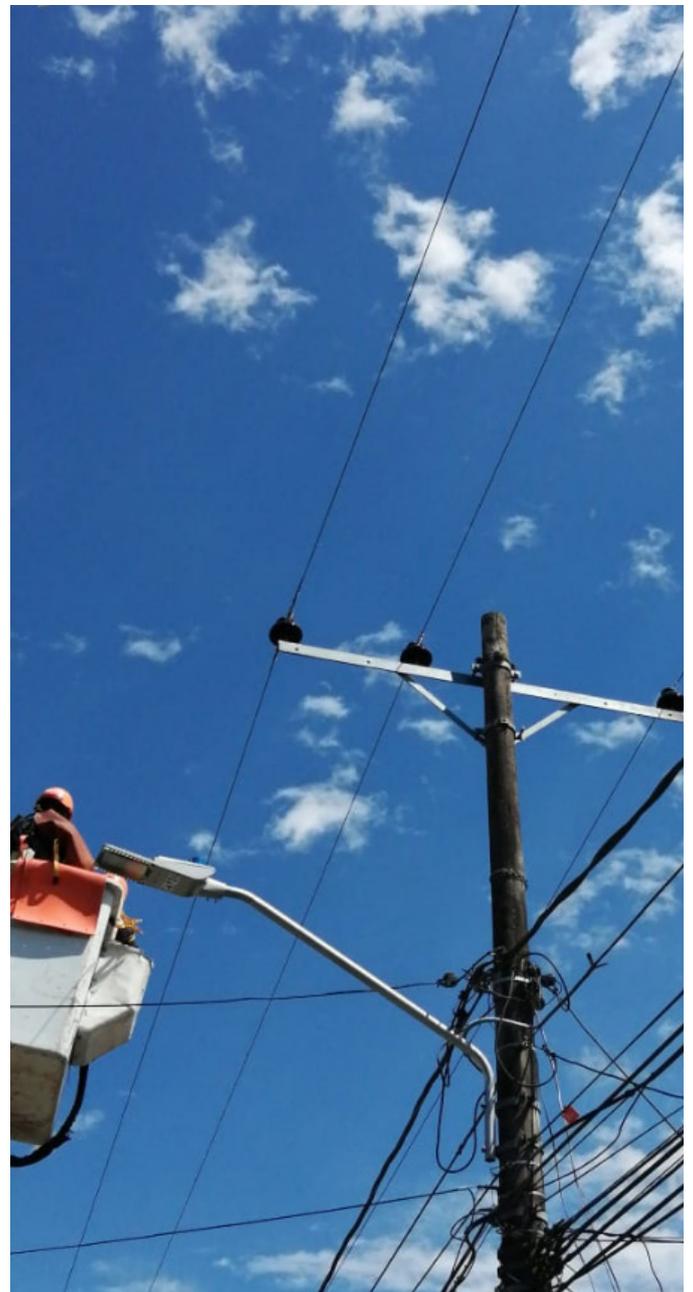
Realizamos actividades de mantenimiento en los reconectores

- Corregimos el sistema de seguro de los controladores de los reconectores (algunos estaban abiertos).
- Hicimos limpieza a todos los gabinetes y se capacitaron los siete móviles en el manejo básico del reconnector, en modo de: encendido, local/remoto, reset, ello cuando no hay comunicación. Con esto último vimos una notable mejora en la comunicación de dichos equipos con el centro de control que constantemente falla.

Trabajos de mantenimiento en redes

Movimos 13 postes así: Hincado de siete postes nuevos (cuatro de inversiones) y se retiraron seis de apoyo, que estaban en mal estado.

- Hicimos normalización de transformadores que estaban sin protección en Cartago.
- Instalamos DPS, kit de tierra, cortacircuitos y bajantes primarios en cable de la serie 8000.
- Iniciamos el cambio en LV de crucetería en mal estado tanto de concreto como de madera.
- También procedimos a hacer mantenimiento a los FR de Montejicar, los FR de Cauca y los FR La Primavera, por fusibles de repetición que no estaban accionando.
- Retiramos cortacircuitos obsoletos que no estaban en uso, pero seguían conectados a la red.
- Realizamos 80 órdenes de poda, recorriendo casi 5 km de red.



Pruebas de rigidez eléctrica

Hicimos pruebas de rigidez dieléctrica a escaleras, guantes y pértigas de todos los móviles. Así mismo a todos los elementos de la cuadrilla de línea viva (mantas, cubridores de pin, mangueras, etc.). Se evidenció la necesidad de realizar cambio de algunas pértigas, solicitud que ya se encuentra en proceso de compra.

Realizamos apoyo a la cuadrilla Sky, especialmente al equipo de medida especial para la instalación de medidores en el punto donde se hace suplencia desde Pereira hacia Cartago en emergencias. Circuito C2L1



Esquema de Calidad Cartago

En diciembre, procedimos a instalar cuatro reconectores en diferentes circuitos pertenecientes al sistema eléctrico del municipio de Cartago para mejorar la calidad del servicio, lo anterior con el propósito de dar cumplimiento a los requisitos del esquema de incentivos y compensaciones mencionados en el capítulo cinco de la resolución CREG 015 del 2018.

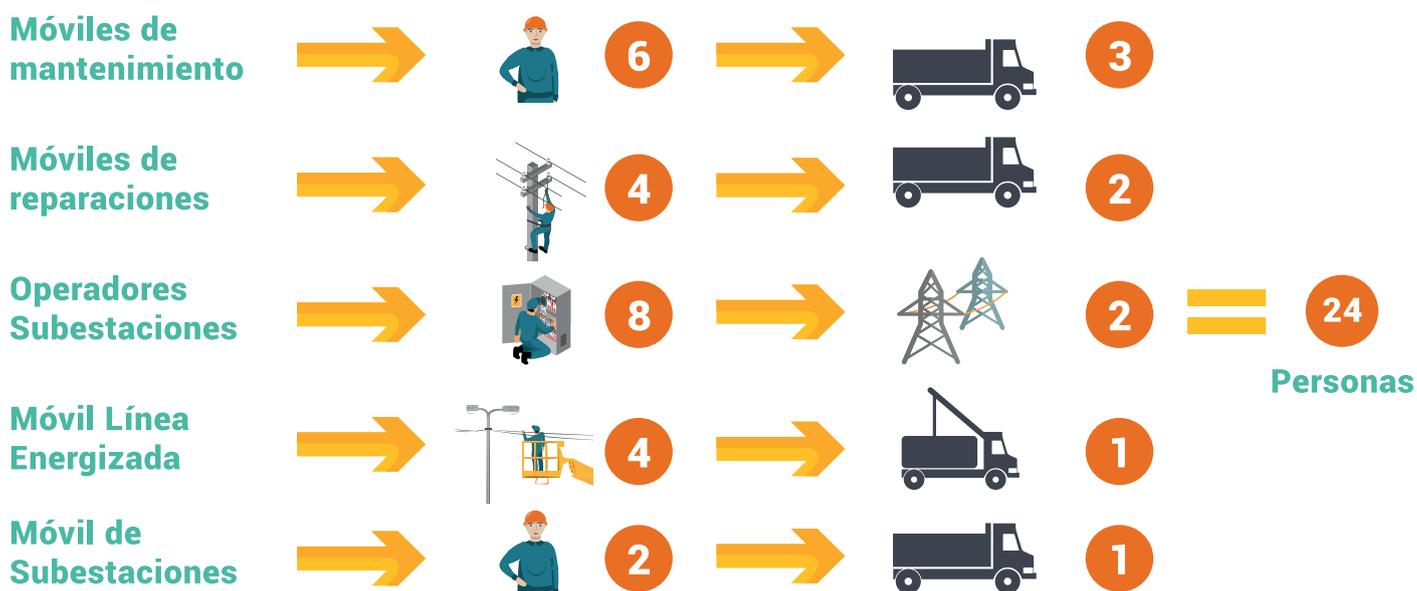


También realizamos adecuaciones en la red, es decir, se adecuaron las redes en tipo terminal (retención) y sus respectivas estructuras, con el propósito de agilizar el proceso al momento de realizar el montaje para los macro medidores.

Instalación de Reconectores				
Dirección	Código de Circuito	Coordenadas		Fecha de instalación de reconector
San Jerónimo Calle 4 entre cras 20 y 21	C2L2	4,73336096	-75,90580659	18/12/2020
Frente a la cra 3G-N. Al lado de la iglesia de San Gabriel	C1L3	4,75785	-75,92218	19/12/2020
Calle 8 entre carreras 5 y 6	C1L1	4,74916115	-75,90928712	19/12/2020
Calle 17 con carrera 4 bis	C3L3	4,7496	-75,91956	21/12/2020

Tabla 57. Instalación de reconectores.

- Capacidad operativa Cartago



Adicional tuvimos otras actividades como trabajos en subestaciones, termografías y servicios especializados brindados por la Empresa.

Dentro de las mejoras que se tienen para el plan de mantenimiento a desarrollar en el 2021 se contemplan las siguientes actividades:

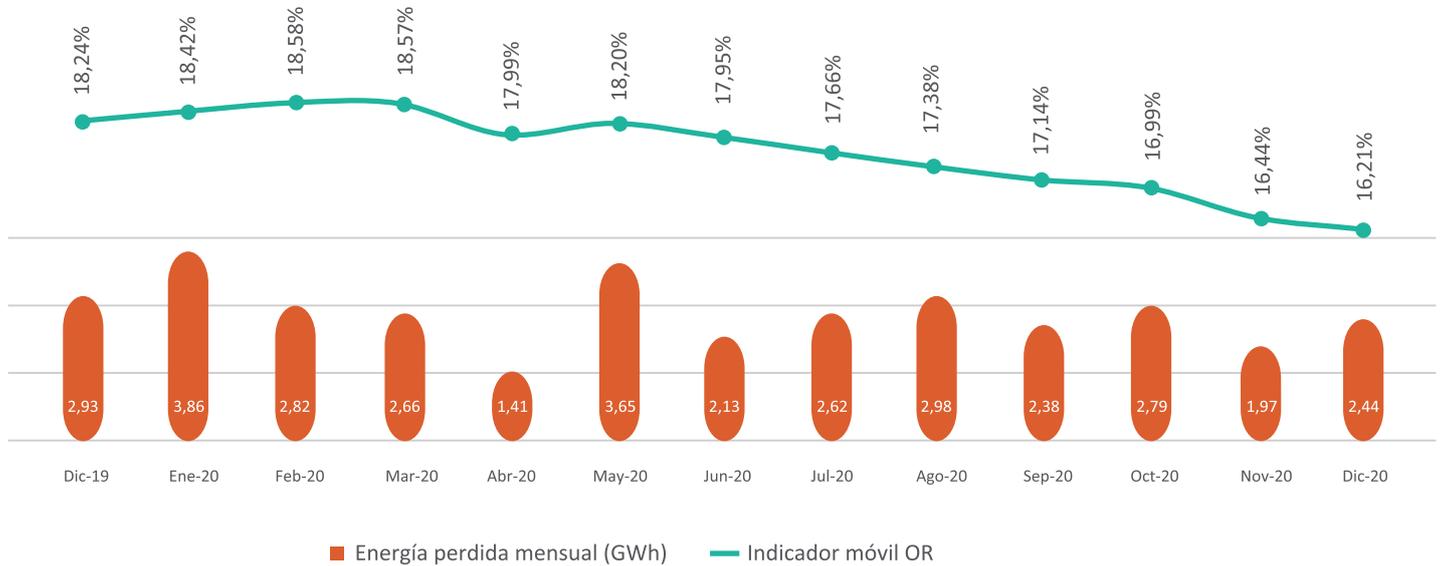
- Aumentar con móviles el mantenimiento motorizado
- Realizar ajuste de protecciones e instalación de nuevos partidores
- Realizar ultrasonido y termografía a los circuitos de Cartago
- Incluir chipper y grúa a la operación
- Realizar cambio de baterías y mantenimiento a los reconectores existentes

- Avance en el levantamiento de activo

A la fecha ya contamos con contrato establecido para adelantar estas funciones en el municipio de Cartago, para estas labores fue escogido ROR INGENIERIA SAS, el cual ya se encuentra realizando todo el proceso logístico como contratación de personal, arrendamiento de bodega, entre otros aspectos necesarios para desarrollar el levantamiento de la red en un plazo de cuatro meses.

2.5.5 Gestión Soluciones Energéticas

2.5.5.1 Indicadores de Pérdidas Operador de Red y Comercial.



Grafica 114. Indicador OR Cartago 2020.

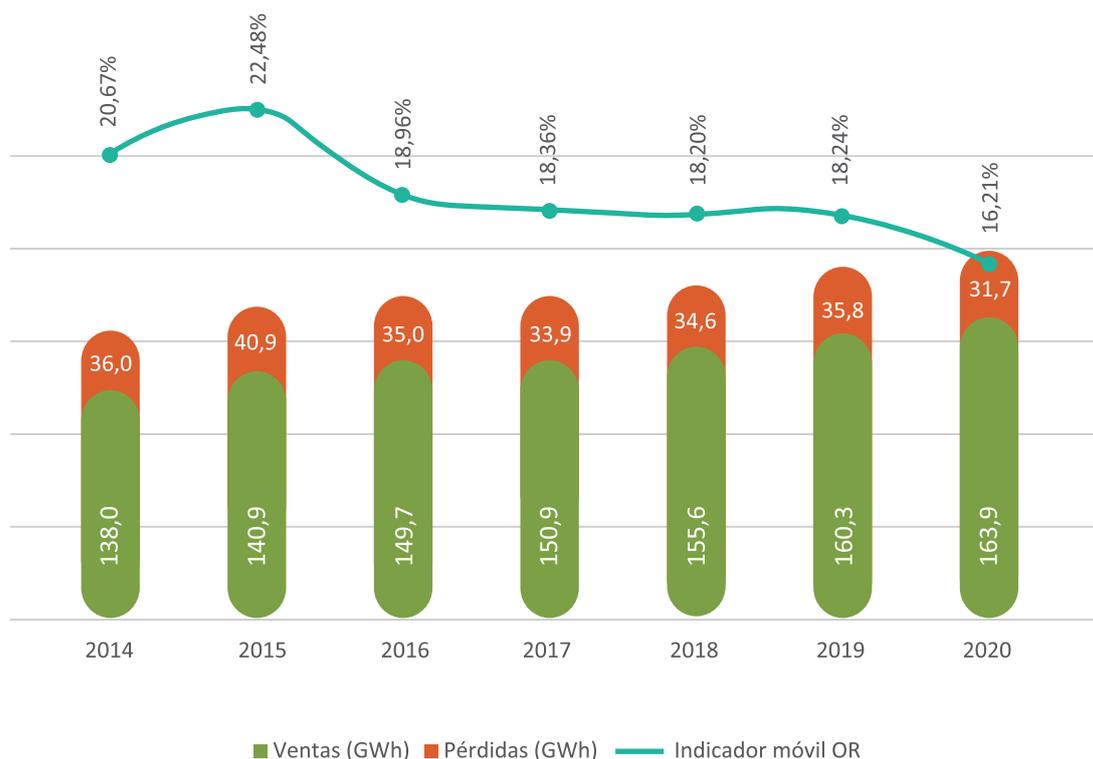
Teniendo en cuenta la entrada en operación de la Compañía a Cartago, se observa un móvil inicial de 18.57% para el mes de marzo de 2020 y con una disminución del 0.58% en abril, esto debido a la causación en la facturación ya que finalizando el mes de marzo e inicio de abril 2020 por orden del gobierno nacional, se decreta cuarenta total en todo el país, conllevando a que la compra de energía para el mes de abril fuera inferior a lo normal, contrastado con la venta que contiene días de operación (sin cuarentena) del mes de marzo de 2020.

Por tal motivo la venta incrementó con respecto a la compra, a su vez, con la reapertura de varios sectores productivos en la tercer semana de mayo de 2020, el efecto de venta cambió dado a que la factura contiene días de cuarentena total y la compra aumentó ocasionando un leve incremento en el índice de pérdidas para el mes de mayo de 0.21%.

Se evidencia que a partir de junio de 2020 y hasta diciembre de 2020, el índice de pérdidas presenta un comportamiento favorable ya que entre el índice recibido y el preliminar de diciembre de 2020 se obtiene una disminución de 2.36 puntos porcentuales.



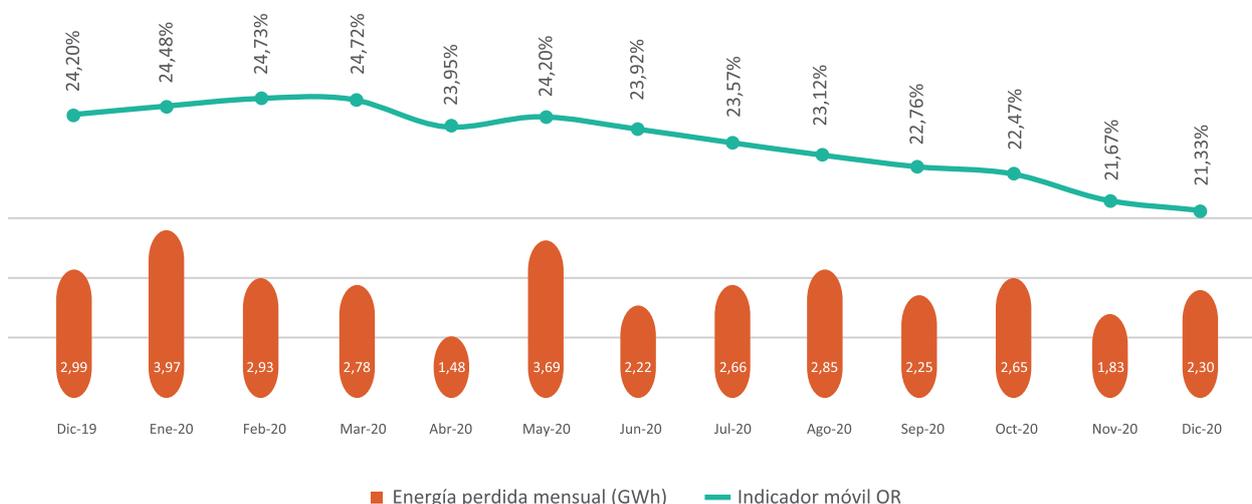
Histórico de pérdidas de energía OR 2014 - 2020 Cartago



Gráfica 115. Histórico Indicador OR Cartago.

Como se observa en el histórico de pérdidas del OR, el 2020 presentó el índice de pérdidas más bajo de los últimos siete años, donde para el 2014 se tenía un móvil de 20.67% y en 2020 el 16.21% representado una diferencia de 4.46% y de 2.03 puntos porcentuales con respecto al cierre del año 2019.

Cabe mencionar que, al tener aprobación particular de cargos y plan de pérdidas aprobado por la CREG mediante Resolución 019 de 2020, la meta que se tenía aprobada para el 2020 fue del 17.45%, cumpliendo dicha senda en un 107,6% con 1.24 puntos porcentuales adicionales.



Gráfica 116. Indicador Comercial Cartago

Como se puede observar en la gráfica el indicador de pérdida comercial llegó a 21,33% superando la meta contractual de 22,49%, es decir, el desempeño de este indicador fue del 105.4%.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2020, ejecutamos actividades de PQRs con personal propio, lo anterior debido a la no atención de estos por el estado de cuarentena en meses anteriores.

De igual manera, se tuvo el apoyo de grupos de medida directa y medida especial por parte del proveedor de revisiones y normalizaciones en Pereira, dando oportunidad de inicio la focalización de actividades encaminadas al cumplimiento tanto de los indicadores de pérdidas como el perfil de no medida en lo que respecta a instalación de medidores testigo en clientes industriales y comerciales al igual que cambio de medidor por obsolescencia.

En julio de 2020 inició labores de medida directa y medida especial el proveedor de revisiones y normalizaciones.

Como actividades relevantes, realizamos la instalación de equipos de medida testigo en conexión semi-indirecta con especial prioridad a los usuarios industriales y comerciales de consumo alto, a su vez la ejecución de instalación de medidor en predios que se encontraban en servicio directo residenciales y no residenciales al igual que el cambio de medidores obsoletos de acuerdo con lo establecido en el contrato de operación.

Histórico de pérdidas de energía comercial 2014 - 2020



Grafica 117. Histórico Indicador Comercial Cartago.

2.5.5.2 Actividades Proyecto Reducción de Pérdidas

2.5.5.2.1 Revisión de instalaciones

Ejecutamos 11.797 revisiones a usuarios, con una efectividad promedio del 20.95%. Del total de revisiones, 5.737 arrojaron novedades representativas tales como cambios e instalaciones de medidor, irregularidades en la medida y/o acometidas del servicio de los usuarios, adicional se legalizaron 520 predios entre residenciales, comerciales, industriales, áreas comunes y provisionales. La cobertura de usuarios intervenidos con las revisiones fue del 25%.

Revisión de la medida



Gráfica 118. Revisión de la medida Cartago.

Resumen revisiones	
Actividades programadas	11.797
Revisiones realizadas	10.711
Ejecución	90,8%
Cobertura suscriptores	22,7%
Efectividad	25,0%

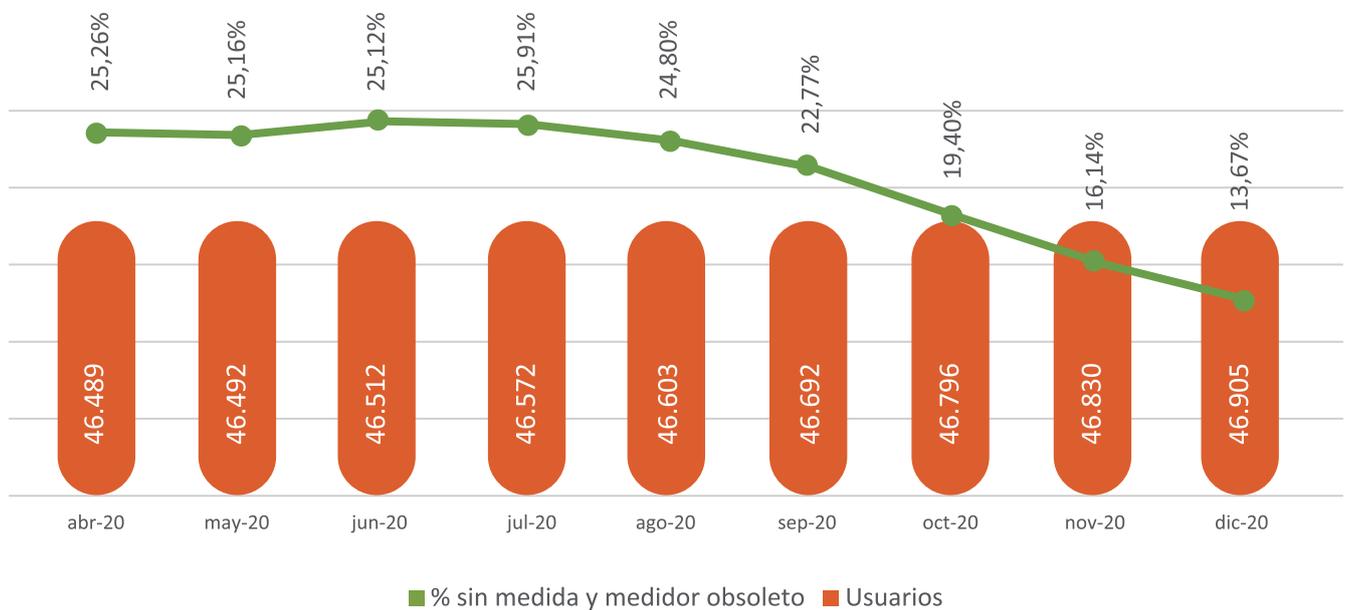
Tabla 58. Resumen revisiones.

Ejecutamos el 90.8% de las revisiones o actividades programadas, se puede evidenciar que las acciones realizadas desde el área han tenido un fuerte impacto en la disminución de los indicadores a nivel comercial y de Operador de Red - OR.

Las labores las enfocamos en visitas en las zonas industriales y comerciales para la instalación de medidor testigo y, variaciones de consumos evidenciados en el Sistema de Administración Comercial, análisis a la crítica de lectura, de igual forma se utilizamos crítica de comportamiento de macromedición, entre otras herramientas.

2.5.5.2.2 Evolución de la medida

Cartago - Evolución perfil de no medida



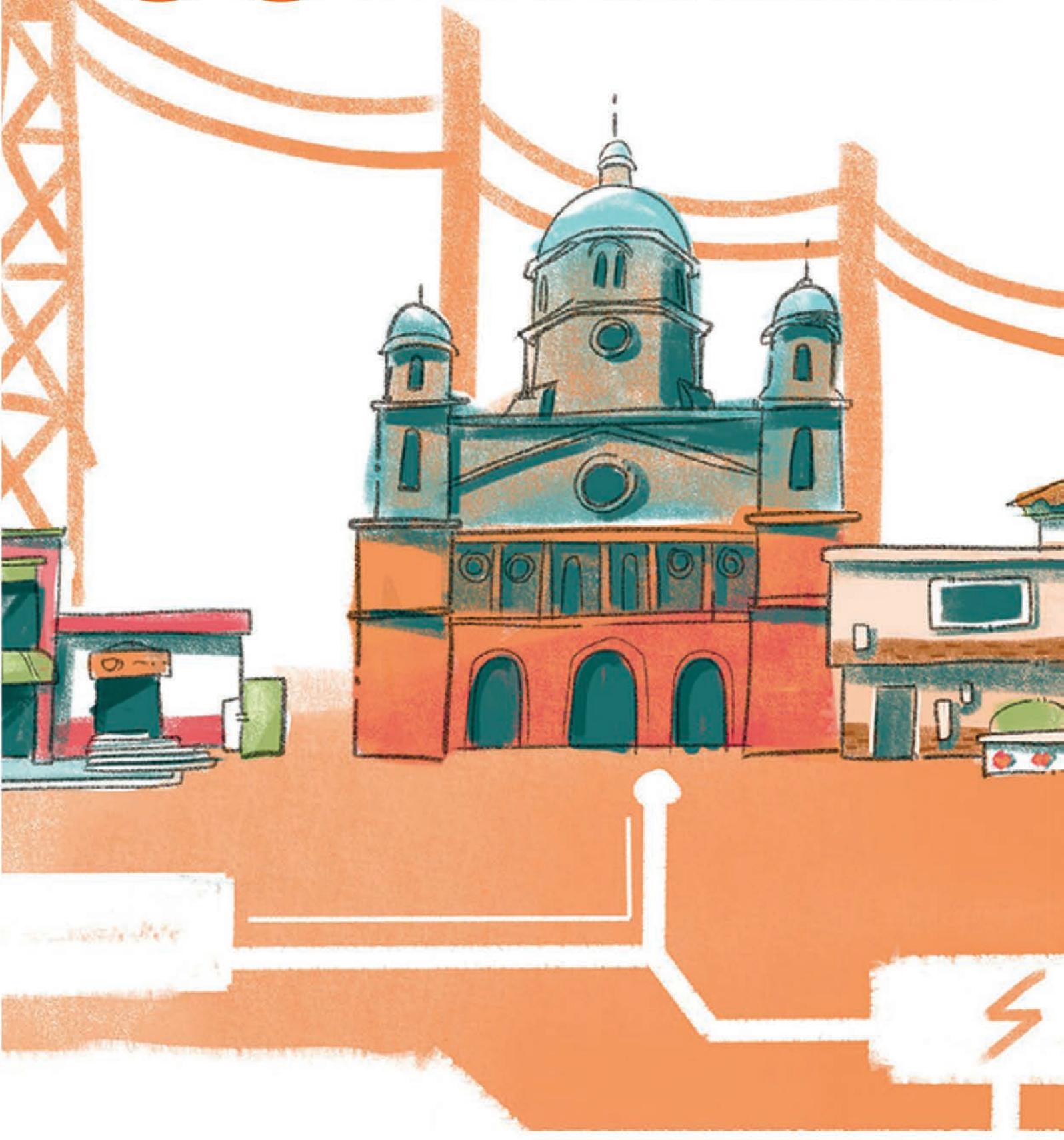
Gráfica 119. Evolución perfil de No Medida Cartago

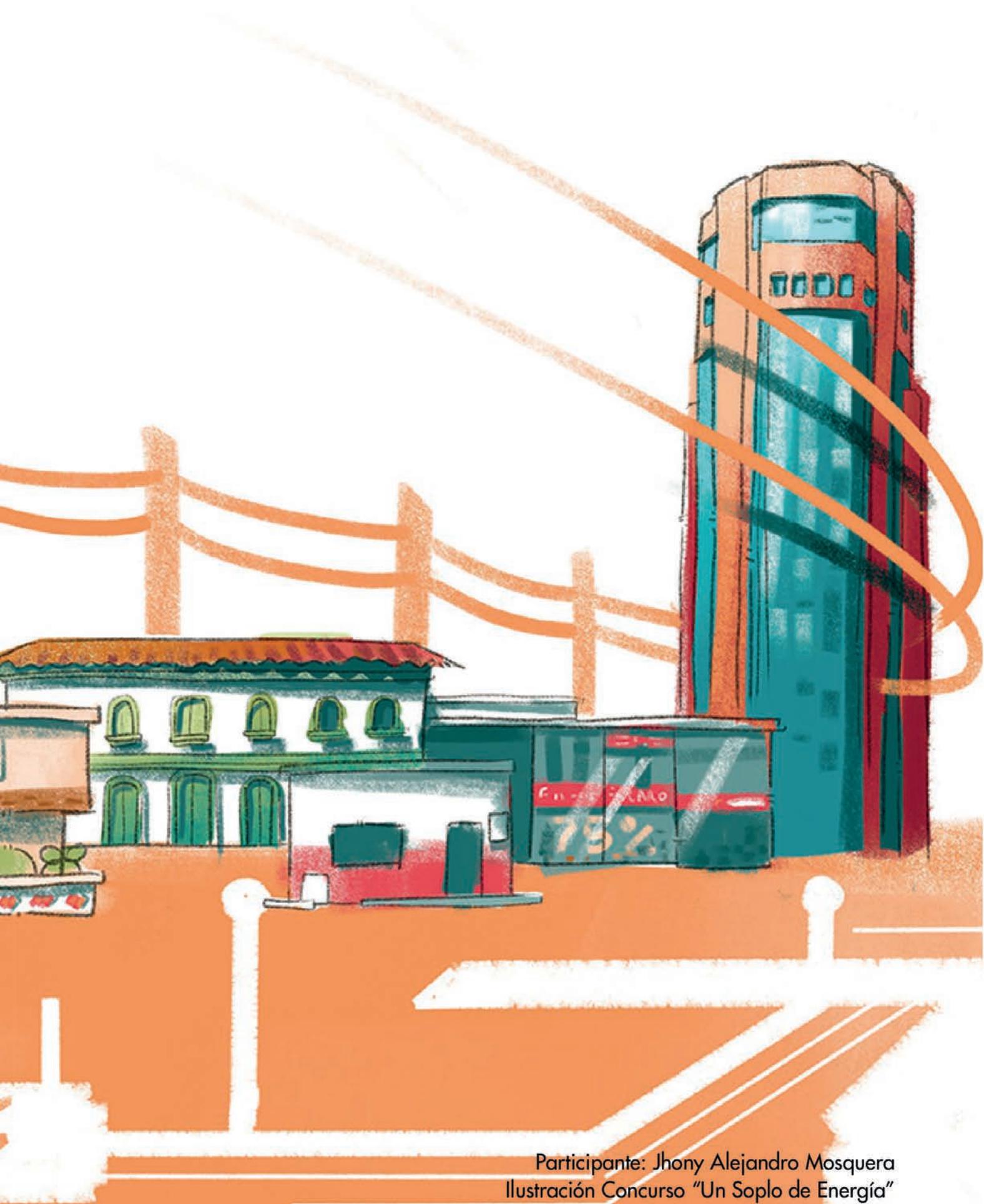
Como compromiso contractual dentro del contrato de operación en Cartago establecimos una meta inicial para el segundo semestre de 2020 del 22%, se tiene el indicador de usuarios sin medida, el cual agrupa no solo los predios en servicio directo sino también aquellos predios donde el sistema registró que tienen medidor instalado hace más de 20 años y estos se contrastan con el total de usuarios que se tienen en la facturación.

Durante esa vigencia 2020 y para el primer mes de operación se registró un indicador del 25.26% y a cierre de diciembre 2020 se llega a un indicador de perfil de no medida 13.67% representando un cumplimiento con respecto a la meta del 160% con 8.33 puntos porcentuales por debajo de la meta.



03 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL





Participante: Jhony Alejandro Mosquera
Ilustración Concurso "Un Soplo de Energía"

3.1 Gestión Logística

3.1.1 Inventarios.

Valor del inventario por año



Gráfica 120. Valor inventario por año.

El valor del inventario al cierre del año obtuvo un crecimiento con respecto al año anterior del 159.2% representados en \$4.769 millones; esta variación se debe al aprovisionamiento para cumplir con el cronograma que desarrollan los proyectos de inversión que adelanta la compañía y expandir sus redes para atender la demanda de nuevos usuarios y o proyectos que adelantan los inversionistas en la ciudad de Pereira, sumándole a ello la operación y mantenimiento de Cartago, Implantación Software EAM – IBM Máximo con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, e inclusive el proyecto para la implementación del sistema de Gestion de Activos desde el punto de vista tecnológico.

Valor del Inventario por Almacén

Bodega	2019	2020
Inversión CREG 015	\$ 4.419.339.540	\$ 7.244.514.163
Técnica	\$ 947.879.052	\$ 1.090.281.312
Soluciones Normalización	\$ 938.234.321	\$ 864.869.057
Soluciones Terceros	\$ 865.819.854	\$ 365.081.945
Plantas y Subestaciones	\$ 236.725.868	\$ 141.863.047
Herramientas	\$ 182.765.467	\$ 138.840.019
Alumbrado	\$ 136.556.688	\$ 160.479.509
MEEP	\$ 131.897.818	\$ 272.116.637
SISO	\$ 112.590.470	\$ 192.884.190
Tecnología	\$ 56.468.837	\$ 876.516.501
Papelería	\$ 14.304.476	\$ 11.483.299
Expansión	\$ 9.667.299	-
EmCartago	-	\$ 1.461.915.516
Total general	\$ 8.052.249.690	\$ 12.820.845.196

Tabla 59. Valor de inventario por almacén.

Rotación del Inventario

Rotación de Inventario Tipo A y B	
(=) Inventario Inicial	\$ 3.477.175.856
(+) Entradas	\$ 16.196.206.174
(-) Valor Final	\$ 6.119.670.139
(=) TOTAL Salidas	\$ 13.719.646.680
(/) Promedio Entradas	\$ 4.967.771.215
(=) ROTACIÓN DE INVENTARIO	2,76
META DÍAS INVENTARIO	130,4

Tabla 60. Rotación del inventario.

3.2.1 Compras

Para el último año gestionamos registros de contratos de mínima, menor y mayor cuantía mediante el aplicativo SAR por valor de \$ 173.302.101.548 representados en 530 registros, donde pudimos evidenciar las nuevas solicitudes para los proyectos que se desarrollan en EMCARTAGO, con 98 solicitudes valoradas en \$ 11.529.862.716.

• Portal de Proveedores

Desde la implantación del portal de proveedores solo se tramitaban solicitudes de mínima y en algunas ocasiones de menor o mayor cuantía para la compra especialmente de materiales, las demás publicaciones se gestionaban mediante términos formales de invitación pública a cotizar mediante la página Web de nuestra Empresa y presentación de ofertas físicas, dada la contingencia que se presentó por el COVID-19, el portal fue de gran ayuda para recibir de forma virtual las ofertas de todas las cuantías, dando paso a la consecución de bienes y servicios para el desarrollo de los proyectos en la zona de influencia en Pereira y Cartago.

Dadas las estadísticas identificamos que en promedio se publicaron 83 solicitudes de bienes y 61 de servicios en total 144 publicaciones para el año 2020, donde al menos 3 proveedores participaron por cada invitación, es importante resaltar que es común realizar de una invitación diferentes contratos, es especial de compra en donde se seleccionan dados los criterios de calidad, tiempo de entrega, cumplimiento a requisitos técnicos, valor cotizado, respaldo o servicio postventa y demás requisitos documentales y financieros exigidos de acuerdo a los requisitos definidos en cada invitación pública a cotizar.

• Gestión de las compras.

El área de compras y el comité conformado para gestionar las necesidades de compras de bienes y servicios de nuestra Compañía, durante la vigencia 2020 gestionó necesidades presupuestadas por valor de \$ 41.657.595.385, en donde se obtuvo un ahorro en el presupuesto por valor de \$4.464.878.209 representado en un 10,72%.

Esta Gestión del presupuesto en compras está influenciado en gran parte por los proyectos estimados para EMCARTAGO, dada la magnitud del proyecto y de los servicios a contratar presentaron un impacto significativo positivo en el ahorro sumado claro está a la gestión del presupuesto de compras destinado para Energía de Pereira

Estadística Trimestral Gestión de las Compras 2020

Trimestres 2020	Presupuesto Oficial	Valor Adjudicado	Ahorro Presupuesto (Valor Presupuestado & Valor Adjudicado Final)	
Trim.1	\$14.419.649.178	\$12.799.448.241	-11,24%	-\$1.620.200.937
Trim.2	\$6.796.508.111	\$6.294.945.175	-7,38%	-\$501.562.936
Trim.3	\$6.070.402.050	\$5.420.636.400	-10,70%	-\$649.765.650
Trim.4	\$14.371.036.046	\$12.677.687.360	-11,78%	-\$1.693.348.686
Total	\$41.657.595.385	\$37.192.717.176	-10,72%	-\$4.464.878.209

Tabla 61. Estadística trimestral gestión de las compras 2020.



3.1.3 Activos

Año	Valor Activos	Variación	
2016	\$ 187.404.136.993	3,08%	\$ 5.596.325.511
2017	\$ 192.847.927.314	2,90%	\$ 5.443.790.321
2018	\$ 197.885.372.185	2,61%	\$ 5.037.444.871
2019	\$ 208.396.180.846	5,31%	\$ 10.510.808.661
2020	\$ 214.819.788.112	3,08%	\$ 6.423.607.266

Tabla 62. Valor del activo 2016-2020.

El valor del activo para el 2020 cerró en \$ 214.819.788.112 con un crecimiento neto de 3,08%. En la actualidad se encuentran en la cuenta contable por concepto de Construcciones en Curso pendientes de intervenir, los proyectos en desarrollo del plan de inversiones CREG 015 y la Granja Solar. Con estos proyectos se espera una tendencia de crecimiento muy significativa en el valor del activo, reflejando nuestro compromiso con la renovación de la infraestructura y el desarrollo de nuevas tendencias del mercado energético en la búsqueda de nuevas fuentes de energías renovables y amigables con el medio ambiente.

En el 2020 los activos más representativos que ingresaron a operación fueron los siguientes:

CONCEPTO	VALOR
Sistema Solar Fotovoltaico Victoria Centro Comercial Regional.	\$ 685.097.507
Sistema Solar Fotovoltaico Aeropuerto Internacional Matecaña.	\$ 1.579.553.603
Sistema Solar Fotovoltaico Bio-parque Ukumarí.	\$ 695.270.250
Medidores electrónicos de energía activa y reactiva (proyecto de telemedida).	\$ 417.141.502
3 servidores SR530 XEON Silver 4216 16CORE 2.1GHZ 192GB	\$ 102.204.451
Medidores monofásicos y trifilares de energía para el control de usuario regulados Emcartago	\$ 884.832.176

Tabla 63. Activos más representativos 2020.

El valor restante está representado en ingreso de nuevos transformadores a operación y equipos de tecnología como computadores y tabletas electrónicas para las cuadrillas.

3.1.3.1 Proyecto gestión de activos

El proyecto para la implementación del sistema de gestión de activos se viene desarrollando desde dos perspectivas en paralelo; la implementación de un Software EAM y el desarrollo del Plan Estratégico de Gestión de Activos conforme a los requerimientos de la norma ISO – 55001.

Durante el 2020 logramos un avance significativo en los planes de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico de Gestión de Activos, enmarcados en: alcance, conocimiento de la organización y su contexto, objetivo y política de gestión de activos. Igualmente, capacitamos el equipo de implantación del EAM para la revisión de información histórica de los activos y el desarrollo del modelo del EAM IBM MAXIMO adecuado para la gestión de activos.

- **Desarrollo implementación Sistema de Gestión de Activos**

En cumplimiento a los lineamientos dados por la consultoría del Sistema de Gestión de Activos – PMM, para la implementación de la norma ISO-50001 se desarrollaron actividades y documentación para los niveles estratégico, táctico y operativo, estimando su finalización en el año 2021.



Proyecto gestión de activos	Nivel de Cumplimiento
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
1. Definición del modelo de GA (ajuste de los procesos relacionados al modelo de gestión de activos)	100%
2. Sistema de Gestión de Activos	100%
3. PEGA	100%
LIDERAZGO	100%
4. Política de Gestión de Activos	100%
5. Asignación de los roles del sistema de GA	100%
PLANIFICACIÓN	78%
6. Criticidad de activos y estructura de activos	100%
7. Objetivos de gestión de activos	100%
8. Modelo de ciclo de vida	100%
9. Planes de Gestión de Activos	74%
9.a Planes de Mantenimiento	78%
9.b Optimización de Inventarios	67%
SOPORTE	90%
10.a Toma de conciencia acerca de la gestión de activos de EEP AMP (Formación) - Foro Cierre - 25 personas (grupo 1 de 25)	100%
10.b Desarrollo de competencias AMP Asset Management Profesional (Implementadores) y Certificación 15 personas	0%
10.c Formación de competencias de Auditores Líderes en Gestión de Activos ISO 55001	100%
10.d Master en gestión de activos orientado al líder del proyecto	80%
GOBIERNO DEL DATO Y REGISTROS	9%
11. Gobierno del dato (Modelo de Manejo de información)	25%
12. Registros y procedimientos relacionado al modelo de gestión de activos	5%
OPERACIÓN	27%
13. Modelo de control operacional	52%
14. Proceso de manejo del cambio	0%
15. Optimización de la tercerización	0%
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0%
16. Auditoría -2021 (Auditoría Interna)	0%
17. Acompañamiento a la certificación (Valor agregados, programación con el cliente)	0%
18. Definición del esquema de evaluación del desempeño (revisión por la dirección incluyendo el sistema de gestión de activos)	0%
MEJORA	0%
19. Seguimiento a las NC del sistema - Auditorías	0%
20. Introducción del análisis causa raíz	0%
21. Definición de los objetivos de mejora	0%

Tabla 64. Proyecto gestión de activos.

- **Implantación Software EAM – IBM Máximo.**

En el 2020 iniciamos con la implantación del software de gestión de activos IBM MAXIMO, para lo cual seleccionamos personas de las áreas de Técnica, Tecnología y Gestión de Activos para formar el equipo encargado de establecer la configuración del modelo de MAXIMO más adecuada a las necesidades de la Empresa y que fuera integrado con el demás software y aplicativos ya existentes. Este equipo estuvo acompañado de los consultores de SOLEX COLOMBIA quienes han brindaron capacitaciones y directrices para lograr con éxito la implantación de MAXIMO en nuestra organización.

Estimamos que para el 2021 iniciemos con la puesta en marcha del software con todas sus funcionalidades y las integraciones necesarias.



Gobierno del Proyecto Implantación del EAM- IBM
Máximo en Energía de Pereira



Sponsors



Carlos Chica

Nilton Tangarife

Lilian Gómez

Jose Colorado

Fernando Valencia

Juan Gutiérrez

Raúl Hernández

Natalia García
Account
Manager

GERENTES DE PROYECTO



Paula Osorio

Jose Colorado

Francy Araya

Carlos Gómez

GESTIÓN DEL CAMBIO



Marcela Hurtado



Luz A. Zapata



Laura Campiño
Documentadora

LOTE DE TI



Mauricio Frye



Juan Villate



Mauricio Frye



Juan Correa



Víctor Aucañir



Jorge Ávalos



Héctor Herrera

ESPECIALISTAS TI:



Luis González



Juan Villate

LOTE FUNCIONAL



Mateo Espinosa
OyM. Plantas y Sub.



Andrés Gutiérrez
OyM.



Dayana Tinedo
Inventario, Compras
y Activos



Felipe Ramírez



Leonel Bedoya
OyM.
Plantas y Sub.



Carlos Barrera



Juan Pablo Silva
OyM. Plantas y Sub.



Javier García
Arquitecto de Solución



Felipe Ramírez



Carlos Barrera

ESPECIALISTAS COMPRAS E INVENTARIOS



Marco Vargas



Otmar Londoño



Proyecto implantación EAM Máximo	Cumplimiento
Firma Contrato e inicio de Proyecto	100%
Inicio, Organización y Planificación del Proyecto	100%
Acta de Constitución del Proyecto	100%
Identificación de los Interesados	100%
Planificación del Proyecto	100%
Orientación del proyecto (Kick Off)	100%
FASE 1: Socialización de la Solución	100%
Instalación de Plataforma MAXIMO	100%
Socialización de la Solución	100%
Capacitación Equipo de Proyectos	100%
Socialización del modelo Activos a Energía Pereira	100%
Socialización del modelo Inventario y Compras a Energía Pereira	100%
Conversión de Datos	100%
Conversión de Datos	100%
Carga de Pruebas 1	100%
Carga de Pruebas 2	100%
Carga Final de Producción	100%
FASE 2: Despliegue y Pruebas	76%
Capacitación Técnica Equipo de Proyectos	100%
Despliegue y Pruebas	75%
Despliegue y Configuración	77%
Entrega Plan de Pruebas	100%
Pruebas del Sistemas	70%
FASE 3: Puesta en Marcha	0%
Puesta en Marcha	0%
Capacitación Usuarios Finales	0%
Traspaso a Ambiente Producción	0%
Puesta en Marcha	0%
Cierre verificación, actualizar archivos y lecciones aprendidas	0%

Tabla 65. Proyecto implantación EAM Máximo.

En asesoría con SOLEX COLOMBIA hemos desarrollado actividades de gestión del cambio con el fin de comunicar y sensibilizar a todo el personal que será impactado con la transición al nuevo software. Adicional realizamos la capacitación de agentes de cambio que serán los encargados de liderar las capacitaciones para los usuarios finales.



3.1.4 Gestión documental

Durante el 2020 llevamos a cabo la aplicación del cronograma de transferencia documental, pasando del archivo de gestión, al archivo central toda la información que hasta el 2018 ya había cumplido con el tiempo de retención establecido en las tablas de retención documental (TRD), realizando la transferencia de 303 cajas para su custodia en las instalaciones certificadas del aliado de servicios Iron Mountain.

Dando cumplimiento al Plan Institucional de Archivos PINAR, entregamos a nuestro proveedor el 100% de los planos físicos de la empresa con el fin de garantizar una adecuada conservación de la totalidad de la información y dar cumplimiento a la normatividad del Archivo General de la Nación.

Así mismo, realizamos la actualización de listados maestros de documentos, plan institucional de archivos, manual de gestión documental, programa de gestión documental y procedimientos, con la inclusión de la operación en Cartago, los cuales fueron aprobados por el Comité Interno de Archivo.

Debido a la emergencia sanitaria y al protocolo general de bioseguridad para el control del coronavirus que adoptamos frente a la gestión de documentos, el proceso de gestión documental se fortaleció en la generación y el trámite de la documentación electrónica disminuyendo el uso de papel y permitiendo la continuidad de los procesos.

3.1.5 Programa de seguros

Seguimos trabajando en el cubrimiento de los principales factores de riesgo y su cubrimiento mediante la correcta adquisición de los programas de seguro para respaldar la operación a fin de garantizar la continuidad del servicio. Para esto, se consideró el incremento de algunos de los valores asegurables de acuerdo con los niveles de riesgo a los que está expuesta la compañía, así como el valor de reposición de los activos evitando la aplicación de infraseguro en caso de siniestros.

Póliza	Valores Asegurables 2019-2020	Valores Asegurables 2020-2021	Variación Valores Asegurables	
Todo riesgo daño material	\$ 96.881.167.500	\$ 102.911.143.693	6,22%	\$ 6.029.976.193
Sabotaje y terrorismo	\$ 96.881.167.500	\$ 102.911.143.693	6,22%	\$ 6.029.976.193
Responsabilidad civil extracontractual	\$ 5.000.000.000	\$ 5.000.000.000	0,00%	\$ 0
Directores & administradores	\$ 1.000.000.000	\$ 5.000.000.000	400,0%	\$ 4.000.000.000
Infidelidad y riesgos financieros	\$ 6.000.000.000	\$ 6.000.000.000	0,00%	\$ 0

Tabla 66. Programa seguros 2020-2021.

Para la vigencia 2020-2021, gestionamos adecuadamente la renovación del programa de seguros mediante el análisis de las mejores condiciones de aseguramiento y optimización de coberturas, mejorando condiciones con obteniendo un correcto balance costo- beneficio con dos compañías de gran solidez, en el mercado mundial como lo son Axa Colpatría y Allianz Seguros.

3.1.6 Mantenimientos locativos

Cumplimos con las actividades programadas en el plan de mantenimiento anual, y adicionalmente ejecutamos otras no programadas pero necesarias para el adecuado funcionamiento de las diferentes sedes de la Empresa.

Logramos la conformación de una cuadrilla de mantenimientos locativos, integrada por personal con conocimientos técnicos en diferentes áreas como soldadura, pintura y electricidad. Es así como asumimos labores que normalmente contratábamos con proveedores externos, lo que nos permitió una mayor ejecución en número de actividades y un ahorro aproximado de un 40% en recursos. Así mismo logramos mayor velocidad en ejecución y menor tiempo de respuesta frente a los requerimientos internos, consolidando un proceso eficiente y eficaz y que brindó mayor nivel de satisfacción.

Algunas de las actividades llevadas a cabo durante el último año fueron:

- Mantenimiento pintura subestación Centro
- Corrección humedades y adecuaciones en Electrolinera
- Adecuaciones como medida preventiva y cumplimiento de protocolo general de bioseguridad para el control del Coronavirus
- Adecuación puerta de ingreso rack subestación Pavas
- Pintura oficinas edificio Torre Central
- Desinfección de ambientes semanal como medida de control frente al coronavirus
- Mantenimiento y pintura interna Planta Libaré
- Construcción de baño en subestación Dosquebradas 33
- Ampliación cuarto de baterías subestación Ventorrillo
- Construcción mesa para taladro de árbol en subestación Dosquebradas 33
- Ampliación puerta de ingreso cuarto cuadrillas inversion subestación Dosquebradas 33
- Adecuación cielo raso y aires acondicionados terrazas cuarto piso
- Mantenimiento garita subestación Naranjito
- Mantenimiento pintura externa Tanque Villa Santana
- Mantenimiento eléctrico y pintura de aviso electrolinera
- Corrección humedades subestación Macarena
- Pintura externa subestación Ventorrillo
- Mantenimiento y pintura subestación Badea
- Mantenimiento y pintura subestación Macarena
- Mantenimiento y pintura subestación la Popa
- Demarcación patio de transformadores subestaciones Cuba y Naranjito



- Mantenimiento pintura mega bici parque Olaya
- Corrección de humedades en subestación Centro
- Instalación reja externa en punto de recaudo Cuba
- Mantenimiento vía de acceso subestación Naranjito
- Adecuación almacén Cartago
- Adecuación oficinas administrativas Cartago
- Instalación airea acondicionados oficinas y sala ATC Cartago
- Construcción bodega de RESPEL y reciclaje subestación Diesel Cartago

3.1.7 Flota de transporte

Nuestra flota de transporte se incrementó debido al inicio de operación en la ciudad en Cartago y la adjudicación del contrato de Alumbrado Público en Pereira, pasando de 48 a 69 vehículos, de los cuales el 28% son propios, 71% tercerizados y el 1% está bajo la modalidad de renting.

Dando continuidad a la actualización de nuestra flota de transporte, en el 2020 se realizó la venta de dos vehículos retirados de la operación por su antigüedad, los cuales fueron subastados a través del portal de proveedores, garantizando transparencia en el proceso de venta, del cual se obtuvo un ingreso de \$ 26.600.000.



3.1.8 Aspectos relevantes del periodo

- **Venta de material desmontado y dado de baja**

Nos encontramos totalmente comprometidos con el medio ambiente, es por esto que garantizamos una adecuada disposición y aprovechamiento de los materiales desmontados en la operación, realizando su clasificación y venta a un gestor externo avalado para el reciclaje y disposición final de los residuos propios de nuestra operación.

Con esta buena práctica no solo obtenemos ingresos para la compañía, sino que se fomenta la cultura de reciclaje y compromiso ambiental en todos los colaboradores.

Registramos entrega de 144.489 kilos de material, equivalentes a \$146.956.155 distribuidos de la siguiente manera:

Venta de material desmontado y dado de baja

AÑO 2020		
MATERIAL	KILOS	VALOR
Cable de cobre	1.838	12.882.350
ACSR	33.918	33.918.200
Chatarra varia	49.927	19.970.640
Transformadores	45.850	64.190.000
Aceite (Canecas)	-	-
Aluminio encauchetado	7.321	3.660.675
Bronce	-	-
Cable de cobre encauchetado	941	6.583.500
Cable seco	1.073	1.073.100
Balastras	3.621	4.707.690
Breakers	-	-
TOTAL	144.489	\$ 146.986.155

Tabla 67. Venta material desmontado y dado de baja.

- **Hurto de infraestructura**

En el primer semestre se registró un incremento en los hurtos de infraestructura específicamente en el apoderamiento del cobre que poseen los transformadores, este aumento fue del 67 % solo en los hurtos de transformadores, con una cuantía muy cercana a los hurtos registrados en el año inmediatamente anterior.



Tomamos acciones para debilitar o minimizar los hurtos de transformadores en las diferentes veredas, pero se dificultó el accionar debido a que los transformadores estaban ubicados en sitios despoblados donde terminan las redes y no existe por ahora un sistema de alarmas que nos permita monitorear en tiempo real cuando el transformador es desconectado de las redes. Observamos que los transformadores más codiciados para hurto, son los de mayor antigüedad, porque en su interior poseen mucho cobre.

Con el apoyo de la Policía Nacional y el direccionamiento de la Fiscalía General de la Nación se han articulado las diferentes investigaciones para la identificación plena de los autores de los hurtos sistemáticos de transformadores, sin embargo no se han obtenido los resultados esperados.

A pesar de ello, reconocemos el esfuerzo mancomunado de los entes mencionados, para la disuasión de los hurtos de transformadores a través de patrullajes y presencia en los sitios georreferenciados mediante denuncias y entrevistas.

Todas las acciones para minimizar los hurtos de infraestructura en el segundo semestre del 2020 dieron resultados positivos, generando una disminución notable frente al primer semestre.

3.2 Gestión Tecnológica

La gestión tecnológica siempre ha sido una actividad primordial para las empresas y para nuestro negocio no es la excepción. Es por lo que desde la Subgerencia de Tecnología e Informática nos preocupamos

por la identificación, obtención, investigación, desarrollo y adaptación de las nuevas tecnologías, su aplicación en los procesos y proyectos de la Empresa.

A raíz del reto que nos supuso la pandemia asociada al COVID-19 fortalecimos nuestra posición de aliado estratégico para la compañía, gracias a los desarrollos y tecnologías implementadas que permitieron garantizar la continuidad, disponibilidad y eficiencia de los recursos en línea para la atención integral de nuestros grupos de interés.

3.2.1 Infraestructura TI

Debido a la situación de pandemia que se vivió en el 2020, desde el área de infraestructura tecnológica se adoptaron nuevas tecnologías de trabajo de acuerdo con las necesidades de nuestros grupos de interés para mantener la continuidad del negocio y ofrecer el 100% de disponibilidad del servicio.

- **Gestión de servicios de tecnologías de la información.**

Gestión de servicios de tecnologías de la información

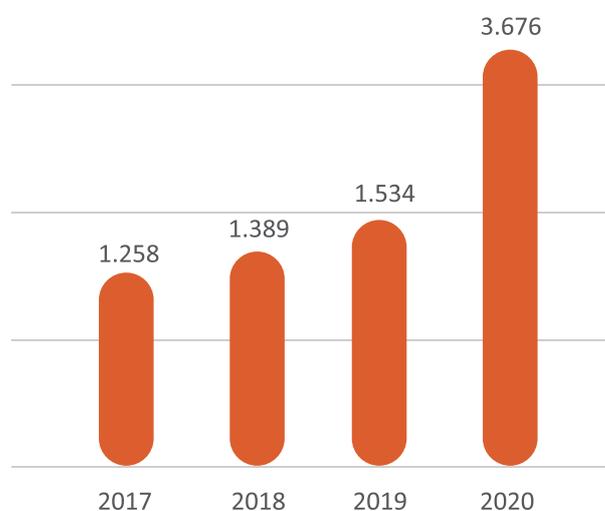


Gráfico 121. Evolución requerimientos de infraestructura informática



La cantidad de solicitudes y requerimientos de infraestructura, redes y soporte tuvo un crecimiento del 139% versus el año 2019.

Este crecimiento significativo se debió a la implementación y soporte de herramientas para el trabajo en casa, el apoyo tecnológico hacia los proyectos de inversión, fortalecimiento y ampliación de canales virtuales y telefónicos para la atención al cliente.

Para la nueva sede administrativa en Cartago, adecuamos nuevos enlaces de fibra óptica e implementamos nueva infraestructura de servidores y almacenamiento; además, fortalecimos los puntos de atención al cliente y recaudo. Para el contrato de alumbrado público en Pereira, cumplimos con las solicitudes tecnológicas requeridas. A nivel interno, apoyamos el aumento en el uso de herramientas digitales por parte de nuestros colaboradores, brindando soporte y soluciones con el fin de mejorar los procesos de la compañía.

A pesar de tener un crecimiento exponencial en la cantidad de solicitudes y requerimientos, logramos cumplir con los tiempos promedio de atención y respuesta designados para cada uno de los indicadores.

3.2.2 Inversión infraestructura tecnológica

Es fundamental la inversión en tecnología para el funcionamiento y el desarrollo de una compañía, tanto para el mantenimiento de los recursos existentes como para la exploración de nuevas soluciones, optimización de procesos y seguridad de la información. De acuerdo con esto para la vigencia 2020 se realizaron las siguientes inversiones:

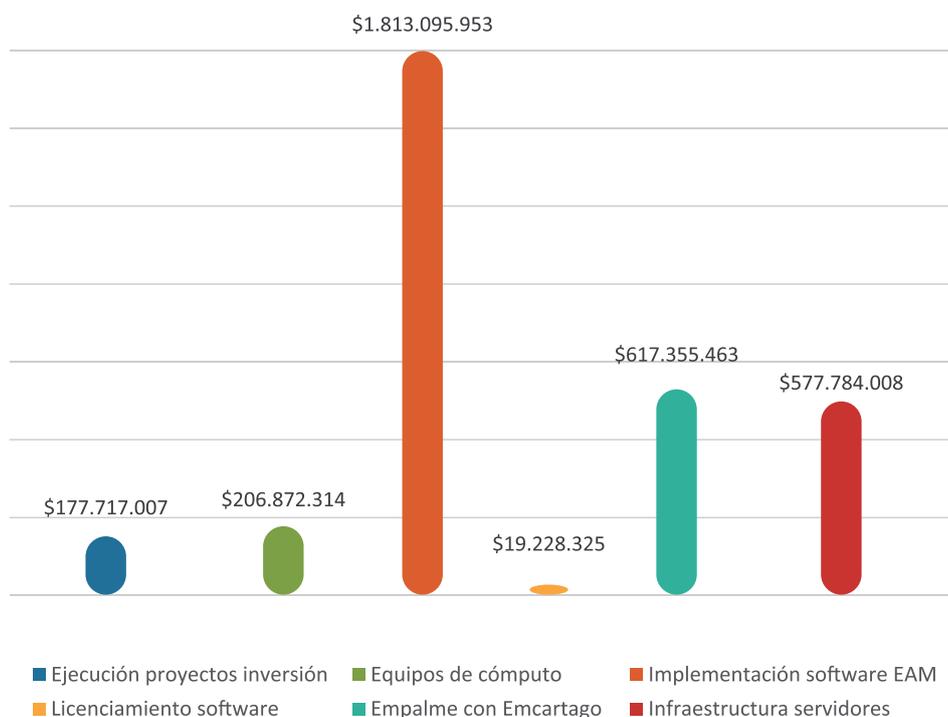


Gráfico 122. Inversiones infraestructura tecnológica por tipo.

3.2.3 Aspectos relevantes del periodo

• Plan de renovación servidores y almacenamiento

Gracias a la inversión de \$577.784.008 realizada, gestionamos la actualización tecnológica de los servidores y almacenamiento dedicados a mantener en línea las aplicaciones críticas de la empresa.

El proceso de actualización tecnológica se llevó a cabo sin afectar la continuidad del servicio. Y con él, expandimos nuestra capacidad, obteniendo mayor velocidad, mejora de rendimiento, capacidad de actualización y alta disponibilidad en todas las aplicaciones ofrecidas a nuestros grupos de interés.

Lo anterior, lo realizamos en conjunto con el área de compras, lo que garantizó la selección de los proveedores bajo criterios de calidad, tiempo de entrega, cumplimiento de los requisitos técnicos, valor cotizado y servicio postventa.

• Interconexión enlace fibra óptica EEP-EMCARTAGO

Realizamos una inversión de \$354.492.460 para la interconexión de fibra óptica entre las sedes de Pereira y Cartago permitiendo una rápida conexión con el centro de control y las subestaciones, así en caso de presentarse alguna falla se atenderá con mayor rapidez y se garantizará mayor continuidad del fluido eléctrico a todos nuestros usuarios.

Actividades en cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía
Ejecución del plan de mantenimiento de los equipos de cómputo, redes y servidores.
Ejecución de tareas de backup para garantizar la disponibilidad de los recursos informáticos.
Mantenimiento preventivo y correctivo de los enlaces de fibra óptica.
Monitoreo continuo para el cumplimiento de la disponibilidad de las aplicaciones y recursos informáticos.
Disponibilidad del personal para realizar acompañamiento a los proyectos asumidos por la compañía
Ejecución del plan de renovación de equipos tecnológicos acorde a las necesidades de la compañía

Tabla 68. Actividades en cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía.

• Desarrollo de software

Como parte de nuestra metodología de trabajo en el 2020, llevamos a cabo reuniones con los líderes de procesos para identificar necesidades en los equipos.

Con este sondeo, materializamos algunas ideas y otras fueron cubiertas adaptando aplicativos ya funcionales, logrando así que gran parte de las necesidades y nuevos proyectos sean satisfechos de la mejor manera.

Nuevos proyectos desarrollados y puestos en marcha en el periodo

Como parte de la innovación y creación de nuevos proyectos en nuestra área de tecnología e informática en cuanto a desarrollo de software, podemos realizar varias agrupaciones de aplicaciones teniendo en cuenta su uso y enfoque dentro de la compañía:



Aplicaciones para la gestión de la compañía

- Gestor Usuarios Aplicaciones
- Página web sistemas solares fotovoltaicos
- Página de inducción empleados, Empresa de Energía de Pereira.
- Página informativa convocatorias SICEP
- Migración software puntos de información (kioscos)
- Gestor de Redes de Datos
- Procedimiento almacenado Temporal Llamadas
- Conversión de archivos de Asobancaria para uso de Coordinador de recaudo
- Aplicativo de control de PQRS área Técnica.
- Control estadístico de Generación solar
- Inclusión de la variable CPROC dentro del seguimiento presupuestal
- Puesta a punto aplicativo de Planeación presupuestal 2021.
- Aplicativo de Videotutoriales



Aplicaciones para la interacción con los usuarios

- Feria de la ciencia
- Envío de facturas Clientes Corporativo
- Modificación página registro datos suspensiones
- Gestor de solicitudes
- Bicicletas Transito



Aplicaciones para la gestión en pandemia

- Aportes Voluntarios
- Registro Temperatura



Aplicaciones para la gestión del recaudo

- Scanner Cupones de Recaudo
- Lista Pagos (3 últimos pagos)
- Control de Pagos PSE
- Control Pagos Claro



Aplicaciones para la integración Ecartago

- Calculadora Cartago (ajustes)
- Webservice Municipio P/C
- Aplicativo para consultar los reportes de pagos realizados por PSE y los pagos duplicados en el SAC
- Implantación recaudo en punto de pago Cartago
- Puesta en funcionamiento recaudo Multipagas
- Ajustes, mejoras y soporte constante al software Recaudador

Mejoramiento continuo

Buscando innovar, durante el 2020 implementamos aplicativos cada vez más parametrizables y adaptables a diferentes necesidades, para satisfacer la mayor cantidad de solicitudes en el menor tiempo posible y con menor tiempo de desarrollo invertido.

Aspectos relevantes del periodo

Proporcionamos herramientas para el trabajo en casa y el completo desempeño de nuestras labores como colaboradores. Así mismo continuamos transformándonos para que nuestros usuarios puedan realizar solicitudes desde sus hogares y así minimizar el tiempo de los tramites y el contacto directo, previniendo el contagio del Covid 19.

3.3 Gestión Jurídica

3.3.1 Gestión contractual

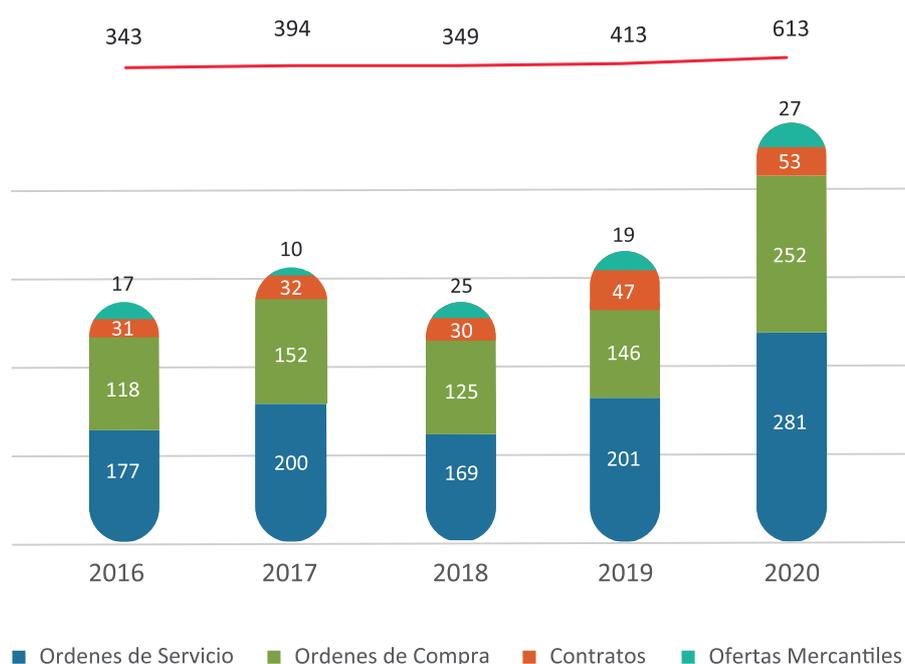


Gráfico 123. Histórico de número total de contratos por vigencias.



En el mercado Pereira celebramos un total de seiscientos trece (613) contratos actuando en calidad de contratante y clasificados de acuerdo con su cuantía y clase: órdenes de servicio, órdenes de compra, ofertas mercantiles y contratos.

Igualmente, suscribimos siete (7) contratos en calidad de contratista, entre los cuales se encuentra la administración, operación y mantenimiento del Sistema de Alumbrado Público del Municipio de Pereira.

El valor total de los contratos suscritos en calidad de contratante en el año 2020, ascienden a la suma de \$ 358.383.881.405 M/cte., el 43% de este valor pertenece a las ofertas mercantiles, las cuales en su mayoría corresponden a la compra de energía para atender la demanda comercial de energía eléctrica para el Mercado Regulado que atendemos. Otro porcentaje representativo lo ocupan las órdenes de servicio con un 43%.

CLASE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Órdenes de Servicio	\$ 4.598	\$ 5.291	\$ 5.818	\$ 4.966	\$ 7.501	\$ 155.106
Órdenes de Compra	\$ 2.227	\$ 3.476	\$ 3.563	\$ 2.862	\$ 6.317	\$ 12.674
Contratos	\$ 11.206	\$ 12.611	\$ 27.717	\$ 18.992	\$ 29.484	\$ 35.924
Ofertas Mercantiles	\$ 90.998	\$ 94.085	\$ 124.787	\$ 251.755	\$ 146.531	\$ 154.680
TOTAL	\$ 109.030	\$ 115.463	\$ 161.885	\$ 278.576	\$ 189.832	\$ 358.384

*Cifras en millones de pesos

Tabla 69. Contratos suscritos

• Mercado Cartago

CLASE	2020
Contratos	\$ 4.749
Ofertas Mercantiles	\$ 462
TOTAL	\$ 5.211

*Cifras en millones de pesos

Tabla 70. Contratos y Ofertas Mercantiles Cartago.

Ahora bien, para el mercado de Cartago celebramos un total de siete (7) contratos actuando en calidad de contratante para la operación del mercado de Cartago y clasificados de acuerdo con su cuantía y clase: 2 contratos y 5 ofertas mercantiles.

El valor total de los contratos suscritos en calidad de contratante en el año 2020, ascienden a la suma de \$ 5.210.856.606 M/cte., partida con destinación principal a contrato de revisión a los sistemas de medición y cambio de equipos de medida a usuarios con medida directa, semidirecta e indirecta en el mercado de comercialización cartago.

En calidad de contratista se suscribió un (1) contrato.

3.3.2 Gestión de procesos judiciales y tutelas

• Acciones de tutela Pereira

El número de acciones constitucionales de tutela con fallo favorable para la Empresa representó el 96.67%, se evidencia que, de las 30 acciones interpuestas en contra de la Compañía, 29 de ellas fueron resueltas por parte Jueces Constituciones de Tutela con sentencias absolutorias para la compañía.

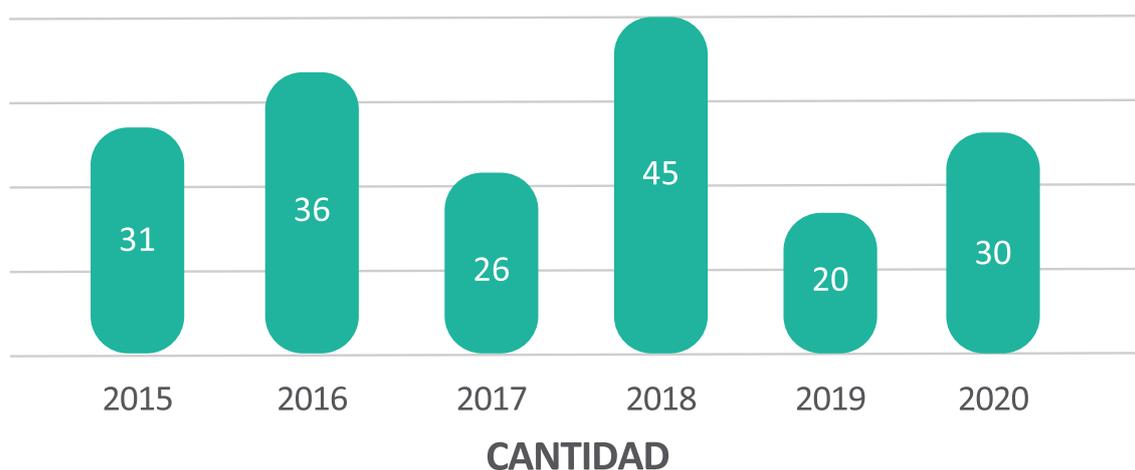


Gráfico 124. Histórico de acciones constitucionales de tutela.

El Derecho Constitucional Fundamental que más fue invocado por los accionantes como presuntamente vulnerado o amenazado fue Debido proceso, y la gerencia contra el cual se interpusieron más tutelas fue la Gerencia Comercial.

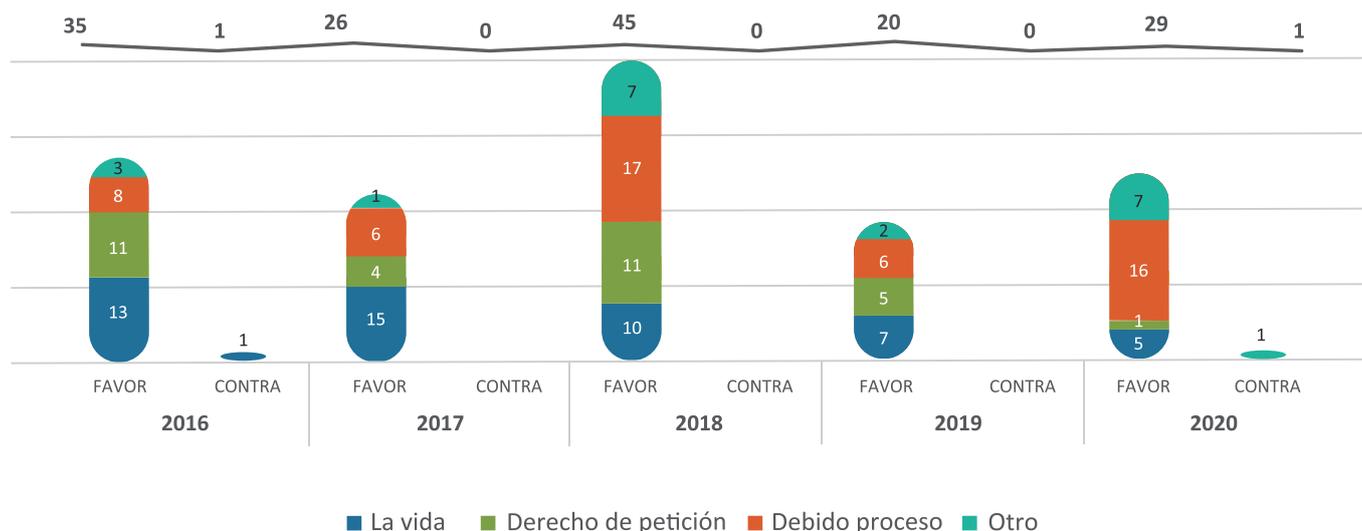


Gráfico 125. Derechos constitucionales invocados.

No obstante, en el trámite de defensa quedó plenamente demostrado que las actuaciones desplegadas por la Empresa en la ejecución de nuestro objeto social salvaguardan y garantizan los Derechos Fundamentales de los usuarios y ciudadanos en general, evidenciado ello en la ausencia de sentencias adversas que desestiman o niegan las acciones interpuestas por ser las mismas improcedentes o en donde no se demuestra afectaciones a derecho fundamental alguno.

GERENCIA	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	FAVOR	CONTRA	FAVOR	CONTRA	FAVOR	CONTRA	FAVOR	CONTRA	FAVOR	CONTRA	FAVOR	CONTRA
SOLUCIONES ENERGÉTICAS	6		15	1	4		19		5		2	
TÉCNICA	6		3		5		5		2		2	
COMERCIAL	9		11		14		12		10		22	1
JURÍDICA	3		5		3						2	
OTRO	7		1				9		3		1	
TOTAL	31		35	1	26		45		20		29	1

Tabla 71. Derechos constitucionales invocados.

• Acciones de tutela Cartago

El número de acciones constitucionales de tutela con fallo favorable para la Empresa en el año 2020 representó el 100%, las cuatro acciones interpuestas en contra de la Compañía fueron resueltas por parte Jueces Constituciones de Tutela con sentencias absolutarias.

Las cuatro acciones vinculan a la Gerencia Comercial, siendo todas ellas interpuestas por la presunta vulneración al debido proceso.

DERECHO	2020	
	FAVOR	CONTRA
LA VIDA		
DCHO DE PETICIÓN		
DEBIDO PROCESO	4	
OTRO		
TOTAL	4	

Tabla 72. Acciones constitucionales.



• Procesos judiciales

Finalizado el 2020 se encontraban en trámite 47 procesos contra la Empresa, así: veinte (20) de ellos son Ordinarios Laborales, veinticuatro (24) se tramitan en la Jurisdicción Contenciosa Administrativa y tres (3) en la Jurisdicción Civil.

Del total de los procesos vigentes en el año 2020, el 53% cursan en la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, el 41% ante la Jurisdicción Ordinaria Laboral y el 6% en la Jurisdicción Ordinaria Civil.

De las demandas tramitadas, las principales acciones corresponden al Medio de Control de Reparación Directa en un 36% y el 30% en Demandas Laborales.



Gráfico 123. Histórico de número total de contratos por vigencias.

Principales causas de los procesos en contra de la empresa

HECHOS	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Reparación directa	15	18	18	19	19	17
Acciones populares administrativas	5	4	4	3	2	2
Acciones populares civiles	6	3	1			
Acciones de grupo	3	2	1	1	2	2
Contractual	1	2	2	2	2	2
Nulidad/Nulidad y restablecimiento			1	1	1	1
Contrato realidad	12	15	12	13	10	14
Reconocimiento, pago y nivelación pensión vejez	4	4	1	3		2
Derechos convencionales	1				8	4
Otros laborales	1		1	6	3	
Otros civiles	2	2	2	2	2	3
TOTAL	50	50	43	50	49	47

Tabla 73. Principales causas de los procesos en contra de la empresa.

Se finalizaron y archivaron seis procesos, de los cuales tres fueron favorables a los intereses de la Empresa y tres procesos fallados en contra:

PROCESOS TERMINADOS Y ARCHIVADOS 2020

TIPO DE PROCESO	FECHA DE FALLO	DEMANDANTE	SENTIDO DEL FALLO		
			A favor	En Contra	
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	09/03/20	Jaime Hernán Rey Montenegro	X		
REPARACIÓN DIRECTA	13/05/20	Beatriz Elena Bedoya		X	
ORDINARIO LABORAL	17/06/20	Martha Lucía Gil García		X	
REPARACIÓN DIRECTA	18/08/20	Gloria Amparo Rebellon	X		Conciliación por parte de la aseguradora
ORDINARIO LABORAL	17/09/20	María Clemencia Ramírez Mutis	X		
ORDINARIO LABORAL	01/10/20	Orlando Antonio Hincapié Caviedes		X	

Tabla 74. Procesos terminados y archivados 2020.

En cuanto al valor de las condenas impuestas en contra de la Compañía, la suma asciende a un total de \$395.148.397 Mcte, de los cuales cancelamos la suma de \$ 62.863.148; el saldo restante fue asumido por las aseguradoras en virtud de los contratos de seguros suscritos con Energía de Pereira.

El 94% del valor total de las condenas que fueron pagadas corresponde a procesos de Reparación Directa.

HISTÓRICO FALLOS CANCELADOS Y ACUERDOS EXTRAJUDICIALES					
PROCESOS POR TIPO	2016	2017	2018	2019	2020
REPARACIÓN DIRECTA	\$ 838.612.539	\$ 333.034.380	\$ 5.000.000		\$ 372.952.093
ORDINARIO LABORAL	\$ 373.656.370	\$ 46.635.965	\$ 4.227.314	\$ 33.588.900	\$ 22.196.304
TOTAL	\$ 1.212.268.909	\$379.670.345	\$ 9.227.314	\$ 33.588.900	\$ 395.148.397

Tabla 75. Histórico de fallos cancelados y acuerdos extrajudiciales.

3.3.3 Registros en el Sistema Único de Información Mercantil

En el Sistema Único de Información Mercantil de la Cámara de Comercio de Pereira, la sociedad EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP. efectuó los siguientes registros durante el año 2020:

FECHA	REGISTRO
06-feb-20	Inscripción de miembros de Junta Directiva elegidos en Asamblea Extraordinaria de Accionistas No. 61 del 14 de enero de 2020
16-mar-20	Inscripción de situación de control grupo empresarial controlante UTILITIES subordinada ENERGÍA DE PEREIRA.
07-abr-20	Registro de la matrícula mercantil del establecimiento ENERGÍA DE CARTAGO.
17-jun-20	Inscripción de Revisores Fiscales
04-sep-20	Inscripción de miembros de Junta Directiva elegidos en Asamblea Extraordinaria de Accionistas No. 64 del 27 de julio 2020
04-sep-20	Inscripción de miembros de Junta Directiva elegidos en Asamblea Extraordinaria de Accionistas No. 63 del 07 de mayo de 2020

Tabla 76. Registro en el Sistema Único de Información Mercantil.

3.3.4 Secretaría General Asamblea General de Accionistas



La Asamblea General de Accionistas de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP., se reunió de forma Ordinaria el día 07 de mayo de 2020, los temas tratados constan en el Acta No. 063 de la siguiente forma:

- Presentación y aprobación Informe de Gestión del año 2019
- Presentación del dictamen de la Revisoría Fiscal
- Presentación del dictamen de la Revisoría Fiscal
- Presentación y aprobación de los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2019.
- Presentación y Aprobación de los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2019. Presentados en forma comparativa con la vigencia 2018.
- Proposiciones y varios

La convocatoria a los Accionistas en general y de los minoritarios en particular, se realizó en los términos señalados en los Estatutos Sociales vigentes y se garantizó la participación de todos los accionistas.

Durante la vigencia 2020 no se presentaron decisiones que hayan reformado el Contrato Social, de igual manera, la Asamblea General de Accionistas se reunió en forma extraordinaria en sesión No. 062 del 07 de febrero y No. 064 de 28 de julio de 2020.

3.3.5 Secretaría General Junta Directiva

Previa convocatoria por parte de la Gerencia General de la Empresa, los miembros de la Junta Directiva se reunieron para la vigencia 2020 en los días y bajo las actas que se relacionan en la tabla.

JUNTA	FECHA	JUNTA	FECHA
192	14/01/2020	199	30/06/2020
193	3/03/2020	200	28/07/2020
194	11/03/2020	201	25/08/2020
195	6/04/2020	202	1/10/2020
196	15/04/2020	203	29/10/2020
197	28/04/2020	204	1/12/2020
198	26/05/2020	205	22/12/2020

Tabla 77. Actas Juntas Directivas 2020.

3.3.6 Responsabilidad con el Estado y la sociedad

Dentro de nuestro compromiso con el Estado y la Sociedad, damos cumplimiento a las disposiciones Constituciones, Legales, Normativas, Regulatorias y demás que debido a nuestra naturaleza jurídica debemos cumplir, con el propósito de garantizar la preservación de los derechos de sus usuarios, clientes, colaboradores, directivos y ciudadanía en general. Así mismo, aquellas directrices emanadas por los organismos competentes que vigilan y controlan por mandato legal; por ello contamos con herramientas de control que facilitan el seguimiento y la verificación de los compromisos trazados.

Para Energía de Pereira es inaceptable cualquier tipo de vulneración de la Constitución, la Ley o demás disposiciones normativas, que vayan en contra de la ética, ya sea por parte de nuestros colaboradores directos o indirectos, siendo garantes de que aquellos comportamientos inadecuados se investiguen y sean tomadas las decisiones oportunas frente a hechos que van en contravía de los principios.

3.3.7 Estado de cumplimiento de las normas de derechos de autor

En materia de derecho de autor, fijados por la Ley 222 de 1.995 modificado por la Ley 603 de 27 de julio de 2000, la Compañía cuenta con licenciamiento legal de todo el software que es utilizado. Asegurándose de esto mediante la inspección continua del contenido del hardware y software



de su propiedad, garantizando entonces que los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual estén siendo utilizados en la forma en que legalmente es permitido.

En los anexos se encuentra la certificación del estado de cumplimiento de la Ley 603 de 2000, sobre las normas de derechos de autor.

3.3.8 Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

Finalizado el año 2020, no se presentaron acontecimientos importantes que impacten el ejercicio.

3.3.9 Operaciones celebradas con los socios y con los administradores

Suscribimos con el socio accionista Municipio de Pereira, los siguientes contratos o convenios en el periodo 2020:

- Contrato No 2692 de 2020 para la prestación del servicio de administración, operación y mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público del municipio de Pereira en sus áreas urbana y rural, el cual tuvo una duración de 7 meses.
- Contrato No 1915 de 2020 que tenía por objeto el suministro de energía eléctrica con destino al servicio de alumbrado público en el municipio de Pereira con una duración de 9 meses.
- Convenio interadministrativo suscrito entre el municipio de Pereira – Secretaria de Infraestructura que tenía por objeto aunar esfuerzos financieros, técnicos y administrativos para brindar a la comunidad pereirana el alumbrado público de ornato para la temporada navideña Pereira 2020

Con el Instituto de Movilidad se celebró Contrato Interadministrativo No 193-2020, el cual tuvo por objeto la compra de bicicletas eléctricas asistidas para el fortalecimiento de los modos alternativos de movilidad en Pereira.

3.3.10 Información complementaria Junta Directiva

No se presentaron aspectos de relevancia que deba ser objeto de complementación.

3.3.11 Aspectos relevantes del periodo

- Contrato de operación municipio de Cartago

Mediante Resolución No. SSPD 201413000007195 del 18 de marzo de 2014, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) ordenó la toma de posesión con fines liquidatarios - etapa administración temporal de la empresa Empresas Municipales de Cartago E.S.P. – EMCARTAGO E.S.P. en atención a la difícil situación financiera, operativa y técnica, y especialmente por la ejecución de un programa de limitación del suministro de energía y la desatención de sus compromisos de inversión en infraestructura de agua y saneamiento, que ponían en alto riesgo la continuidad en la prestación de los servicios a cargo de la empresa.

En ese sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos, por medio del Fondo Empresarial contrató a una Consultoría con el objeto de que realizara un diagnóstico sobre la situación técnica-operativa, financiera, administrativa, institucional y jurídica de EMCARTAGO E.S.P.; y estructurara una oferta de solución empresarial a la prestación de los servicios de energía eléctrica, acueducto y alcantarillado atendidos por la empresa intervenida.





El 05 de febrero del año 2020, en audiencia pública de adjudicación, se resolvió que EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. ESP. sería el proponente favorecido en la adjudicación del proceso.

Como resultado de la citada consultoría, se presentaron tres escenarios de solución empresarial tendientes a salvaguardar, en el mediano y largo plazo, la prestación de los servicios a cargo de EMCARTAGO E.S.P, a saber: i) capitalización, ii) escisión y iii) la vinculación de un operador especializado a través de Solicitud Pública de Ofertas.

En virtud de lo anterior, EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S.P. adelantó el proceso de selección de mayor cuantía, solicitud pública de ofertas EMC002/2019, cuyo objeto es "seleccionar un proponente que como aliado estratégico de EMCARTAGO E.S.P, asuma por su cuenta y riesgo la operación del servicio de energía eléctrica como operador de red en las actividades de comercialización y distribución en el área de prestación del servicio de EMCARTAGO E.S.P., por el termino de duración del contrato"

El 05 de febrero del año 2020, en audiencia pública de adjudicación, se resolvió que EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. ESP. sería el proponente favorecido en la adjudicación del proceso.

El 12 de febrero de 2020 se suscribió entre EMCARTAGO ESP. y ENERGIA DE PEREIRA, el contrato para la operación de las actividades de distribución y comercialización de energía en el Municipio de Cartago y demás zonas aledañas de prestación, el cual tiene por el OBJETO:

“Cláusula 2. *El objeto del presente contrato es que una empresa de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, como Aliado Estratégico de EMCARTAGO E.S.P. y Operador de Red, asuma por su cuenta y riesgo, la operación del servicio de energía eléctrica en las actividades de comercialización y distribución en el área de prestación de EMCARTAGO E.S.P., por el término de duración del contrato, con la entrega temporal de la tenencia de la infraestructura de distribución y comercialización dedicada a este servicio para su uso y con los fines descritos en los documentos del proceso, y realizando las inversiones a que haya lugar, conforme al anexo técnico, y las demás que se requieran por la normatividad vigente y futura. (...)*”

Así las cosas, en Energía de Pereira estaremos a cargo de este servicio por un periodo de 20 años, tiempo en el cual deberá mejorar la calidad del servicio de Cartago y zonas aledañas, ejecutar inversiones superiores a los 86 mil millones de pesos, disminuir el índice de pérdidas, que en este momento es superior al 25% y atender a los 45 mil usuarios que hoy se benefician del servicio de energía eléctrica.

Participación en empresa AIR-E S.A.S. ESP.

El 14 de noviembre de 2016, luego de obtener concepto favorable de la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ordenó la toma de posesión de Electricaribe S.A. E.S.P., por encontrar configuradas las causales de los numerales 1 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994. De acuerdo con el análisis realizado por la SSPD respecto de la situación de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., concluyó que esta no se encontraba en condiciones de superar las causales de toma de posesión contempladas en los numerales 1 y 7 del artículo 59 de ley 142 de 1994, ni cumplir con su objeto social conforme a las leyes que lo rigen.

Por tal motivo, el día 3 de agosto del año 2018, ELECTRICARIBE S.A. ESP., intervenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, publicó el borrador para comentarios del Reglamento de Presentación de Ofertas No Vinculantes (primera Fase) para el proceso de búsqueda de un inversionista- operador para el Sistema de Distribución Local y de Trasmisión Regional atendido por ELECTRICARIBE en los departamentos del Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena y Sucre y la actividad de comercialización de energía eléctrica que desarrolla ELECTRICARIBE.

En fecha 28 de septiembre de 2018 dio apertura al proceso de búsqueda de un inversionista- operador para el sistema de distribución local y de transmisión regional atendido por Electricaribe en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena y Sucre y la actividad de comercialización de energía eléctrica que desarrolla Electricaribe.

Posteriormente, dicho proceso fue declarado desierto, dada las condiciones del reglamento de vinculación y al no existir concurrencia de oferentes.

Ante la falta de pluralidad de oferentes, El Agente Especial de Electricaribe decidió dar apertura a un nuevo proceso dividiendo el mercado Caribe en dos sociedades (CaribeSol y CaribeMar), reglamento de vinculación que fue publicado el día 03 de abril de los corrientes:



CaribeSol será la sociedad constituida para operar el sistema de Distribución Local y de Transmisión Regional, así como el Negocio de Comercialización SOL atendido por Electricaribe en los departamentos de Atlántico, Guajira y Magdalena.

CaribeMar será la sociedad constituida para operar el sistema de Distribución Local y de Transmisión Regional, así como el Negocio de Comercialización MAR atendido por Electricaribe en los departamentos de Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar.

El proceso básicamente consistía en que los inversionistas interesados presentaban ofertas para compra de acciones ordinarias de las nuevas sociedades CaribeSol y/o CaribeMar de forma individual o conjunta, negocio que se perfeccionaría con el contrato de adquisición de acciones suscrito por el inversionista (s) adjudicatario de las acciones de CaribeSol y/o las acciones de CaribeMar.



Conforme a lo anterior, en la fecha establecida en el cronograma, SERVICIOS GENERALES S.A. ESP. se presentó como Grupo Empresarial a la solicitud de convocatoria, al ser la matriz controlante de ENINSA S.A. ESP., LATIN AMERICAN CAPITAL CORP. S.A. ESP. (ANTES ENERTOLIMA S.A. ESP.), CAPITALIZADORA DEL TOLIMA S.A. ESP. y EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP., acreditando los requisitos con sus propios méritos y los méritos de sus controladas, así las cosas, presentó solicitud de Precalificación para ser declarado Inversionista Precalificado y tener la posibilidad de adquirir las acciones de CaribeSol y/o CaribeMar.

Mediante oficio calendado 07 de junio de 2019, la Agente Especial de Electricaribe S.A. ESP. notificó a SERVIGENERALES S.A. ESP., que, una vez revisado el contenido del sobre digital de precalificación con lo establecido en el Reglamento de Presentación de Ofertas Vinculantes, SERVIGENERALES S.A. ESP. cumplía con los requisitos y en consecuencia fue declarado Inversionista Precalificado.

Durante el trámite del proceso, SERVIGENERALES S.A. ESP. mediante contrato de cesión, cedió sus derechos de Inversionista Precalificado a la empresa LATIN AMERICAN CAPITAL CORP. S.A. ESP., ya que cumplía con los requisitos técnicos y financieros establecidos en el Reglamento de Vinculación.

De otra parte, el reglamento de la presentación de ofertas vinculantes y enajenación de acciones establecía que un Inversionista Precalificado que no es un consorcio, podía convertirse en consorcio mediante la vinculación de personas, y hasta 3 días hábiles antes de la expiración del Plazo de Recepción de Sobres Digitales de Documentos de la Oferta.

Por lo que, el día 19 de febrero de 2020 se constituyó el consorcio ENERGIA DE LA COSTA, integrado por LATIN AMERICAN CAPITAL CORP. S.A. E.S.P., EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. ESP. y EMPRESA CAPITALIZADORA DEL TOLIMA S.A. ESP.; posteriormente en fecha 09 de marzo las partes deciden modificar la participación, aportes administrativos y técnicos, quedando como participantes del CONSORCIO ENERGÍA DE LA COSTA: LATIN AMERICAN CAPITAL CORP S.A. ESP. con una participación del 75% y EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. ESP. con una participación del 25%.

Mediante oficio fechado el día 17 de marzo de 2020, la Agente Especial de ELECTRICARIBE, comunicó los resultados respecto de la verificación del sobre digital de la oferta, informando que " Una vez revisado el contenido del Sobre Digital de Documentos de la Oferta presentado el 16 de marzo de 2020, informaba que el CONSORCIO ENERGÍA DE LA COSTA cumplía con los requisitos previstos en el reglamento y por lo tanto, se encontraba habilitado para cargar en la Plataforma Digital el Sobre Digital de Oferta.

El 20 de marzo de 2020, el CONSORCIO ENERGÍA DE LA COSTA presentó en proceso público la oferta económica para el mercado de CARIBESOL, resultando como adjudicatario del mercado que integra los departamentos de Magdalena, Guajira y Atlántico.

Ante la adjudicación del proceso, el 30 de marzo de 2020, se procedió con la suscripción del contrato de compra de acciones entre ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. ESP. (vendedora) y el CONSORCIO ENERGÍA DE LA COSTA (compradora), del 100% de las acciones en el capital de CARIBESOL.

Como el CONSORCIO ENERGÍA DE LA COSTA fue el vehículo jurídico para adquirir la sociedad CARIBESOL, posteriormente se constituyó la sociedad AIR-E S.A.S. ESP, cuyos socios y capital suscrito corresponden a los mismos integrantes del CONSORCIO ENERGÍA DE LA COSTA.

Air-e, llega con un compromiso de inversión de 2,6 billones a cinco años y un total de 4,4 billones que se ejecutarán en obras en los próximos 10 años para sacar adelante la prestación de servicio de energía y mejorar los

indicadores adversos que hoy tiene. Es una tarea titánica, pero con el apoyo del grupo empresarial propietario de Aire la Costa tendrá una mejor atención y servicio.

3.4 Gestión Auditoría Interna

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la Compañía, que es una empresa de servicios públicos domiciliarios, cuyo régimen de Control Interno es el señalado en la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001, y el cual se encuentra desarrollado principalmente en los artículos 45 y siguientes ibidem, aunado a las características societarias de la misma y en virtud a la vinculación con que cuenta la Empresa de capital privado desde el mes de agosto de 2008 convirtiéndose de esta manera en una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios mixta, y con base en concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP en el mes de febrero de 2009 se determinó la no obligatoriedad para Energía de Pereira de la aplicación del Art 1° de la Ley 87 de 1993, en concordancia con el Art. 5° de la misma.

Tal como lo define el artículo 46 del Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios:

“Se entiende por control interno el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan.

El control interno debe disponer de medidas objetivas de resultado, o indicadores de gestión, alrededor de diversos objetivos, para asegurar su mejoramiento y evaluación.”.

Bajo este contexto, en la Empresa contamos con el proceso administrativo de Direccionamiento y Control Estratégico liderado por la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico, donde se realizan las actividades de control y seguimiento a través de los subprocesos de Gestión Estratégica, Gestión Corporativa y Auditoría Interna de Gestión a los diferentes procesos y a los planes de mejoramiento suscritos y que haya lugar con los entes gubernamentales del sector municipal y nacional, fomentando la cultura del control y el autocontrol en todos los procesos y niveles de la organización.

Aparte de ello, el control interno en la compañía hace parte del proceso estratégico, que junto con el sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS:18001:2007 (En transición a ISO 45001:2018) permiten articular todos los procesos en sus diferentes niveles, con el objetivo de lograr la consecución de los objetivos organizacionales establecidos en el Plan Estratégico Corporativo.

Ahora bien, para la vigencia 2020 se presentó un evento de magnitud mundial que alteró la operación normal de todas las economías y para el sector de los servicios públicos esto no fue la



excepción. Si bien, la operación de la Empresa tuvo que continuar, algunos procesos administrativos sufrieron ajustes en su normal desarrollo.

La pandemia del SARS CoV2 (coronavirus Covid-19) generó en el país que se decretara el estado de emergencia sanitaria mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social (prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020); se ordenó aislamiento preventivo obligatorio mediante el Decreto Presidencial 457 del 22 de marzo de 2020 (prorrogado por los Decretos 531, 593, 636, 749, 990 y 1076). Posteriormente, se ordenó aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable, mediante Decreto Presidencial 1168 del 25 de agosto de 2020 (prorrogado por los Decretos 1297 y 1408 de 2020), también, mediante el Decreto 417-20 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por el término de 30 días y se anunciaron medidas que adoptaría el Gobierno Nacional mediante Decreto Legislativo, entre muchas otras medidas adoptadas conllevaron a que el ejercicio de control interno se ajustara a la modalidad virtual y solo presencial en aquellos casos estrictamente necesarios.

Sin embargo, este proceso estratégico que implementamos se soporta en una metodología estructurada, probada y alineada con el CORE del negocio, que permite los ejercicios de planeación, seguimiento, evaluación y retroalimentación bajo cualquier modalidad de una manera eficiente y eficaz, aportando siempre al mejoramiento continuo de los procesos.

9° Artículo 45. Principios rectores del control. El propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios públicos con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados. El control empresarial es paralelo al control de conformidad o control numérico formal y complementario de éste.

El control debe lograr un balance, integrando los instrumentos existentes en materia de vigilancia, y armonizando la participación de las diferentes instancias de control.

Corresponde a las comisiones de regulación, teniendo en cuenta el desarrollo de cada servicio público y los recursos disponibles en cada localidad, promover y regular el balance de los mecanismos de control, y a la Superintendencia supervisar el cumplimiento del balance buscado.

Artículo 46. Control interno. *Se entiende por control interno el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan.*

El control interno debe disponer de medidas objetivas de resultado, o indicadores de gestión, alrededor de diversos objetivos, para asegurar su mejoramiento y evaluación.

Artículo 47. Participación de la Superintendencia. *Es función de la Superintendencia velar por la progresiva incorporación y aplicación del control interno en las empresas de servicios públicos. Para ello vigilará que se cumplan los criterios, evaluaciones, indicadores y modelos que definan las comisiones de regulación, y podrá apoyarse en otras entidades oficiales o particulares.*

Artículo 48. Facultades para asegurar el control interno. *Las empresas de servicios públicos podrán contratar con entidades privadas la definición y diseño de los procedimientos de control interno, así como la evaluación periódica de su cumplimiento, de acuerdo siempre a las reglas que establezcan las Comisiones de Regulación.*

Artículo 49. Responsabilidad por el control interno. *El control interno es responsabilidad de la gerencia de cada empresa de servicios públicos. La auditoría interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia. La organización y funciones de la auditoría interna serán determinadas por cada empresa de servicios públicos”.*

Para el último año de gestión, este proceso estratégico de direccionamiento estratégico y el ambiente de control comprendió entre otros los siguientes elementos:

I. Componente estratégico y ambiente de control

- Plan Estratégico Corporativo 2016-2020, debidamente aprobado por la Junta Directiva. Durante la vigencia 2020 se realiza evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos organizacionales a través de los indicadores de gestión, actualización semestral del contexto interno y externo que inciden en la gestión de la Empresa mediante la metodología cinco Fuerzas de PORTER, análisis PESTAL y Matriz DOFA. Adicionalmente, se inicia la estructuración y consolidación del nuevo plan estratégico 2021-2025 en un trabajo articulado y participativo con los diferentes grupos de interés de la Empresa.
- Seguimiento al cumplimiento de los objetivos organizacionales y de los objetivos por área, con el fin de evaluar su desempeño y el aporte de las estrategias implementadas en el cumplimiento del plan estratégico.
- Cuadro de Mando Integral - CMI, definido y actualizado para el seguimiento y medición de las actividades de la Empresa, tanto a nivel corporativo como por área. Se cuenta con una plataforma para la adecuada gestión de la información y se realiza la actualización periódica (Mensual, bimensual, semestral y/o anual), previa aprobación de la alta dirección.
- Desarrollo de proyectos de investigación, desarrollo e innovación como estrategia corporativa que permite la generación de nuevas unidades de negocio, disminución de costos, optimización de procesos o generación de ingresos adicionales. Para el año 2020 el grupo de investigación Energía de Pereira obtiene un nuevo triunfo al ser categorizado por Minciencias gracias al aporte a la investigación, desarrollo e innovación que se ha realizado para el mejoramiento de los procesos, productos y servicios, y creando solución a necesidades de la sociedad.
- Estructuración del sistema de gestión de innovación como parte del componente estratégico de la Compañía. Se fortalecen las líneas de investigación, innovación y desarrollo, objetivos, estrategia de innovación y la ruta de innovación como estrategia de crecimiento.

De igual forma, y no menos importante, que refiere a la continuidad de la Empresa ha podido lograr en su componente estratégico y de control, ha sido la implementación y el sostenimiento a lo largo del tiempo de herramientas internas que tienen por objetivo principal el desarrollo y aplicación de buenas prácticas de gestión empresarial y corporativa en la búsqueda de consolidar a Energía de Pereira en una organización de clase mundial, con resultados diferenciadores en la región por su aporte al desarrollo de la ciudad, al crecimiento y expansión a nivel nacional.

Entre estas herramientas, se destacan las siguientes:



- Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo
- Formatos de gestión del cambio
- Plan de Responsabilidad Social Empresarial
- Política prevención de riesgos. Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- Política Anticorrupción
- Política integral y manual HSEQ-RSE, Mapa de procesos, procedimientos con definición de
- Reglamento interno de trabajo
- Política de tratamiento y protección de datos
- Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión del plan estratégico corporativo
- Manual de contratación
- Manual de interventoría
- Manual de auditoría interna
- Manual de contabilidad
- Manual Sistema Integrado de Gestión HSEQ
- Manual explicativo para la gestión de riesgos y oportunidades
- Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes
- Manual de Servicio y Atención al Usuario
- Manual Reportes de Información
- Programa de medidas de control interno
- Programa de auditorías internas de segunda y tercer parte

Es importante además resaltar, que como elemento fundamental de control en la Compañía se cuenta con el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo que se soporta en los principios y valores corporativos base fundamental para la cultura y clima organizacional. Adicional a esto, Energía de Pereira cuenta el sistema integrado de gestión de calidad certificado bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, esta última, en transición hacia la norma ISO 45001:2018 que generan las buenas prácticas empresariales como elemento base para el abordaje del control interno.

Del mismo modo, durante la vigencia 2020 en la Empresa continuamos con el proceso de implementación del sistema de gestión de activos, con el fin de obtener la certificación de calidad ISO 55001 en gestión de activos en los próximos tres años, lo que permitirá un mejor control, optimización y desempeño de activos, redundando en mejores resultados operativos y financieros para la Empresa.

II. Evaluación y administración del riesgo

Dando continuidad a nuestro compromiso con la Gestión Integral del Riesgo hemos mantenido las bases de la gestión de riesgos de años anteriores, para ello se tiene el manual explicativo para la Gestión del Riesgo y Oportunidades buscando con ello garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en el plan estratégico, mejorar el desempeño de la organización, aumentar los efectos deseables, asegurando la continuidad y sostenibilidad del negocio frente a los diferentes riesgos y oportunidades a los cuales se ve expuesta y materializar las oportunidades identificadas en nuevos modelos de negocio y/o la solución a problemáticas internas o de sus grupos de interés.

Del mismo modo, realizamos la oportuna de articulación del Plan Estratégico Corporativo con la gestión integral del riesgo y el sistema integrado de gestión de calidad, que permite identificar factores internos y externos que impactan el negocio tanto positiva como negativamente. Es así como, desde la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico y el Comité de Gestión Integral de Riesgos se asegura el cumplimiento de los procedimientos relacionados con la gestión del riesgo que permita la implementación oportuna de controles y tratamientos que conlleven a la eliminación, mitigación o transferencia de un riesgo, sin afectar el cumplimiento de los objetivos corporativos.

Para la vigencia 2020, se actualizó la matriz de riesgos de la Empresa, tanto a nivel estratégico, como de proceso y se continuó con la integración del riesgo de corrupción de acuerdo con lo establecido en la Ley 174 de 2011 y el Decreto 126 de 2016, lo cual se puede evidenciar en la página Web de la Compañía www.eep.com.co botón Transparencia y cuyo informe se encuentra actualizado con corte al 31 de diciembre de 2020 "Informe de seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2020 corte 31 de diciembre". Así mismo, se mantiene la línea ética EEP, la cual se encuentra articulada con el principio 16 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Por otro lado, en la Empresa le damos continuidad a la gestión que se realiza a través del software integrado de gestión Binaps Quality, el cual dispone de un módulo exclusivo para la gestión de



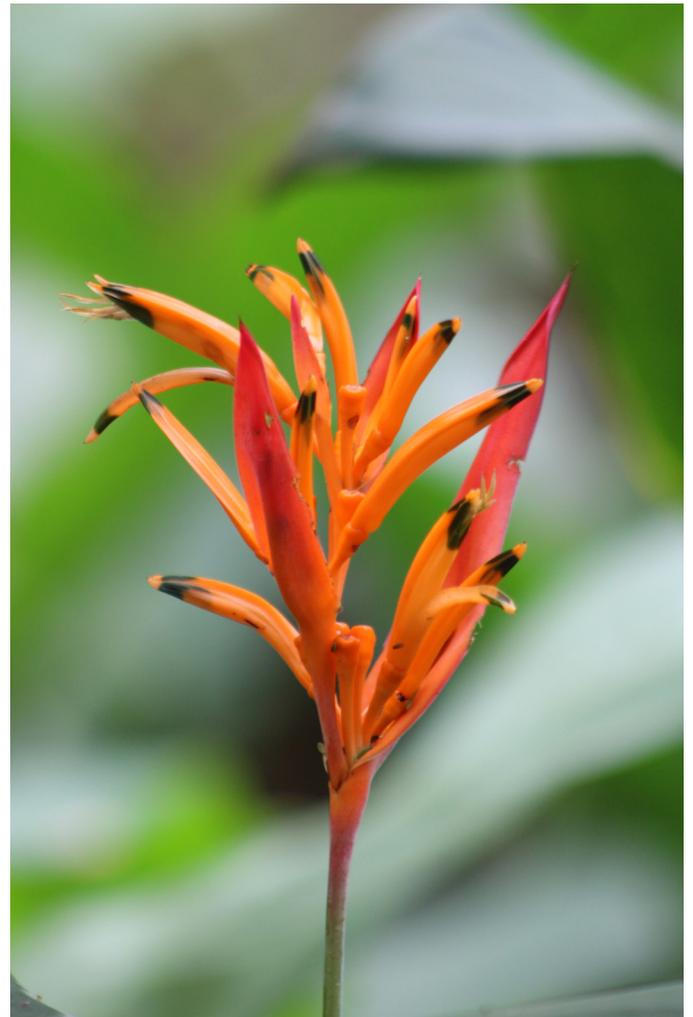
riesgos BRM (Binaps Risk Management), en el que se puede evidenciar el mapa de calor, la valoración y el seguimiento a los controles y tratamientos.

Durante el último año hicimos seguimiento y valoración de los riesgos de la Empresa, actualizando la matriz a 64 riesgos de todas las áreas, de los cuales 14 son transversales a todos los procesos y presentan una incidencia directa en los objetivos organizacionales, identificándose como riesgos corporativos (Estratégicos).

Estos riesgos se tienen gestionados con controles implementados en cada proceso y para la vigencia no se genera ninguna materialidad.

Para la vigencia 2020-2021, logramos gestionar adecuadamente la renovación del programa de seguros el cual incluye las pólizas todo riesgo daño material, responsabilidad civil extracontractual, infidelidad y riesgos financieros, RC directores y administradores, mediante el análisis de las mejores condiciones de aseguramiento y optimización de coberturas, mejorando condiciones con un correcto balance costo beneficio con dos compañías de gran solidez en el mercado mundial, como lo son Axa Colpatria y Allianz Seguros.

De la misma manera, mantuvimos la renovación de la póliza de manejo global comercial que para esta vigencia fue renovada con la compañía de seguros Previsora, en la cual se obtuvieron las mejores condiciones para la renovación.



III. Componente de evaluación y seguimiento

Le dimos continuidad al Plan Estratégico 2016–2020 con el principal objetivo enmarcado en su visión, de ser la mejor empresa pereirana al año 2020, con la estrategia de desarrollo sostenible y generación de valor compartido, que permitiera la obtención de los objetivos organizacionales, soportado en el comportamiento confiable y ético de los colaboradores en el que hacer de sus actividades cotidianas enmarcados en sus principios y valores corporativos.

Con la consolidación de los últimos planes estratégicos, hemos implementado actividades

y herramientas encaminadas a optimizar la gestión de los procesos y a generar nuevas estrategias de crecimiento, asegurando el cumplimiento de la normatividad, las necesidades de nuestros grupos de interés. De igual forma, a través de la alta dirección generamos iniciativas conducentes al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de la lucha contra el fraude, la corrupción y la adecuada rendición de cuentas ante los organismos de vigilancia y control cuando haya lugar a ello y siempre que se requiera.

Por su parte, en la revisión por la dirección realizada en el año 2020, encontramos un sistema de gestión eficaz, conveniente, adecuado, eficiente y efectivo, que permite cumplir con los objetivos estratégicos corporativos, con una oportuna y eficiente gestión de riesgos y oportunidades, manteniendo una estrategia coherente siempre en busca de satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés de la zona de influencia de la Empresa.

En este último año ejecutamos medidas de control interno en las que se verificaron entre otros, el cumplimiento de los criterios de carácter normativo, de procedimientos, de eficiencia y eficacia, en procesos contables y tributarios, gestión de tesorería, gestión de nómina, administración de inventarios y de activos fijos, gestión comercial con terceros, proceso administrativo de recuperación de energía, procesos de suspensión, corte, reconexión, revisión y normalización de usuarios, auditorías de cumplimiento a la política de tratamiento de datos personales, al sistema de gestión de riesgos de lavado de activos, auditorías al sistema comercial, al sistema de reportes de información SUI, entre otros; así como el acompañamiento permanente a la toma de inventarios físicos, baja de activos y venta de chatarra, esta última actividad con la que se generaron recursos no presupuestados para la Compañía superiores a \$143 millones en el periodo.

Como mejora del sistema de control y en busca de una optimización al proceso técnico de inversiones de la Compañía, implementamos un plan de acción que generó la realización de auditorías de control interno a la ejecución de los proyectos de inversión, validando la ejecución contractual de los proyectos, el cumplimiento técnico y normativo, la disposición adecuada del material desmontado y la correcta utilización de los activos eléctricos de la Empresa.

Respecto a las verificaciones realizadas por el grupo de auditores de la Compañía en el proceso de control, implementamos acciones de mejora importantes tanto a nivel administrativo como financiero y operativo, en procesos como la administración y manejo de inventarios, compras, gestión de activos y proyectos de inversión en redes, los cuales deben ser asegurados en términos del control en el proceso de cumplimiento de la Resolución CREG 015 de 2018 emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en lo que refiere al plan de inversión y la gestión de activos, de tal manera que dicho proceso se realice de manera efectiva, con eficiencia de recursos económicos, evitando los sobrecostos y la afectación a los recursos.

A su vez, mantuvimos y fortalecimos controles existentes en materia de elaboración de declaraciones preliminares de impuestos nacionales y municipales, impuestos sobre renta y complementarios, logrando implementar correcciones antes del cumplimiento de la obligación fiscal, con lo que se disminuyó la materialización del riesgo regulatorio por sanciones administrativas fiscales.





De igual forma, las validaciones realizadas por la auditoría interna a los procesos de conciliaciones bancarias, revisión de estampillas municipales, políticas de pagos, rubros del balance, causaciones contables, procesos de tesorería, administración de nómina, reportes de información contable a través del CHIP, entre otros, permiten asegurar la confianza en las cifras presentadas por los resultados de gestión de la Empresa a los diferentes grupos de interés, así como el cumplimiento de la norma contable y de la aplicación de los estándares internacionales, asegurando con ello datos contables confiables y la revelación adecuada del estado del negocio.

En cuanto a la gestión de auditoría realizada a los procesos de suspensión, corte, reconexión, normalizaciones y revisiones nuestros usuarios

y a la gestión de matrículas en el sistema comercial, verificamos el cumplimiento de la legislación en materia de servicios públicos, Ley 142 de 1994 Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, Resolución CREG 108 de 1997 y el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes establecido por la Empresa, el clausulado contractual aplicable al desarrollo de la actividad de suspensión, corte y reconexión suscrito con el contratista externo, así como de la norma técnica y los procedimientos diseñados por Energía de Pereira para el desarrollo de estas actividades, siendo importante destacar el cumplimiento de la normatividad laboral, ambiental y de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Frente a este punto, es importante manifestar

que las acciones tanto de la interventoría como de la auditoría especializada han permitido la mejora de dichos procesos en aspectos tan cruciales como el uso de las tecnologías en las actividades, la mejora en los canales de comunicación, el cumplimiento de los tiempos legales dispuestos para el desarrollo de dichas actividades, la calidad técnica de los servicios, y la medición de la satisfacción del cliente, conllevan a la identificación de oportunidades de mejora en estos procesos y por consiguiente a los incrementos en los niveles de satisfacción de los usuarios.

De igual modo, mantuvimos las auditorías a los procesos de recaudo-puntos de pago, verificando el cumplimiento del contrato, manejo de sobrantes de dinero, adecuado cumplimiento de procesos, como el manejo del efectivo en el recaudo, cumplimiento normativo en materia de salud y seguridad en el trabajo, calidad y gestión ambiental; siendo efectivos en la identificación de los puntos por mejorar que fueron considerados tanto para el desarrollo de las actividades contratadas con el operador, como para nosotros que hacemos la relación contractual.

De otro lado, acatamos lo dispuesto en el Decreto Presidencial 124 de 2016 y la Directiva de Gerencia General 0111 de 2 de marzo de 2016 demostrando nuestro compromiso con la lucha anticorrupción y el fortalecimiento de los valores y principios corporativos, a fin de evitar que el fenómeno de la corrupción se materialice dentro de nuestra organización, los colaboradores y las relaciones contractuales que se crean con nuestros grupos de interés.

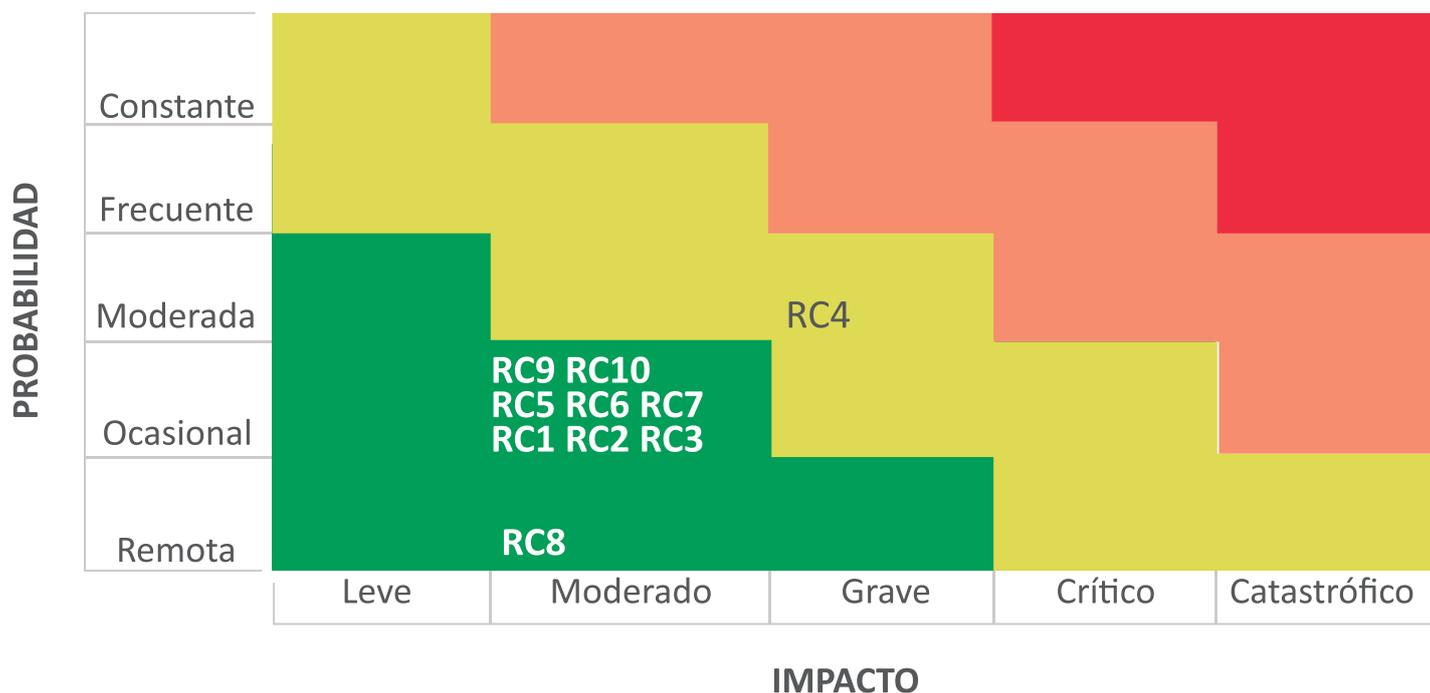
Los riesgos que se tienen identificados en el plan anticorrupción son los siguientes:

RC1	Uso inadecuado de los recursos	RC6	Tráfico de influencias
RC2	Desviación y uso indebido de recursos económicos	RC7	Extorsión
RC3	Alteración de documentos	RC8	Abuso de autoridad
RC4	Uso indebido de la información	RC9	Conflicto de intereses
RC5	Soborno	RC10	Extralimitación de funciones

Tabla 78. Riesgos asociados a corrupción.



Y su ubicación en el mapa de calor se presenta a continuación:



De acuerdo con el mapa, se puede evidenciar que solamente hay un riesgo valorado en zona moderada y el resto en zona baja, sin embargo, es importante aclarar que no hemos presentado registros que evidencien la materialización de eventos asociados a la corrupción, pero se tienen identificados los siguientes controles como medida para mitigar o reducir la posibilidad de materialización de estos riesgos:

Además, cada cuatrimestre realizamos seguimiento a la aplicación de estos controles y se publican los resultados en la página web www.eep.com.co, para que de esta manera cualquier grupo de interés pueda tener acceso a este informe.

De manera clara manifestamos el compromiso que tenemos en contra de la corrupción, expresado en el Código de Ética y de Buen Gobierno Corporativo y los controles y actividades que se desarrollan a diario en la compañía para que este tipo de operaciones no afecten la integridad y compromiso con la administración legal y responsable de los recursos.

Proceso	Actividades
Administración del riesgo	Política de administración del riesgo Comité de compras Política de ética y buen gobierno Comité de Gestión Integral del Riesgo
Mapa de riesgos	Construcción mapa de riesgos de corrupción Socialización y comunicación del mapa de corrupción
Racionalización de trámites	Inventario de trámites
Rendición de cuentas	Informe anual sostenibilidad Informe anual de gestión Informe de la auditoría externa Auditorías órganos de vigilancia y control Comunicados de prensa
Transparencia y acceso a la información	Página web con el botón transparencia Portal de proveedores abierto al público
Controles adicionales	Auditorías internas Denuncia fraudes
Atención al ciudadano	Estructura administrativa Talento Humano Relacionamiento con el ciudadano

Tabla 79. Controles anticorrupción

- **Protección de datos personales**

Damos continuidad a lo establecido en la Directiva de Gerencia N° 55 de 2016, donde se designa a la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico como Oficial de Protección de Datos Personales. A continuación, se señalan las medidas adoptadas y mantenidas durante los últimos años para el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, Decreto 1074 de 2015 y Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con el Registro Nacional de Base de Datos RNBD:

- a)** Elaboración y publicación de la Política de tratamiento de datos personales, inclusive en página web.
 - b)** Elaboración y publicación del aviso de privacidad, inclusive en página web.
 - c)** Elaboración y publicación del manual interno para el cumplimiento de la protección de datos al interior de la compañía.
 - d)** Designación de oficial de protección de tratamiento de datos personales.
 - e)** Registro de base de datos personales al cual estamos obligados por normatividad conforme a la naturaleza de la Compañía.
 - f)** Actualización base de datos de usuario-clientes.
 - g)** Elaboración y suscripción de acuerdos de tratamiento de datos personales con los encargados de datos personales de titulares en bases de datos de la Compañía.
 - h)** Cláusulas de autorización de datos personales en contratos, órdenes de servicio y contratos laborales.
 - i)** Clausulas para el tratamiento de datos de menores utilizados en formatos físicos en actividades de Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Humano y Organizacional y en la gestión de Comunicaciones.
 - j)** Clausulas para autorización de manejo de imágenes y videos utilizados en la gestión de comunicaciones.
 - k)** Auditoría anual de cumplimiento de tratamiento de la política de tratamiento de datos personales.
- Gestión de riesgo LAFT – Oficial de cumplimiento

En cumplimiento de las funciones asignadas en la Directiva de Gerencia General 223 de 29 de diciembre de 2014 y la Directiva N° 019 del 23 de febrero de 2018, y atendiendo a lo dispuesto en el Capítulo X de la Circular Básica de la Superintendencia de Sociedades, la Política del Sistema de autogestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y el Manual adoptado por la Compañía, se han implementado al interior de la Compañía las siguientes acciones:

- a)** Manual explicativo para la gestión del riesgo y las oportunidades, incluyendo como riesgo corporativo el LA/FT.
- b)** Directiva por la cual se adopta el sistema de autogestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- c)** Identificación y control interno de los factores de riesgos que puedan generar situaciones relacionadas con LA/FT.
- d)** Manual del Sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo-EST.EST.MAN11 ajustado a lo dispuesto en el capítulo X de la circular básica jurídica de la Superintendencia de Sociedades, donde se especifican los responsables y actividades necesarias internas para dar cumplimiento a la normatividad y el marco de control del sistema de gestión del riesgo La/FT.
- e)** Auditoría a través del Comité de Gestión Integral de Riesgos para el control interno respecto del cumplimiento de los lineamientos dispuestos en el sistema de gestión de LA/FT.
- f)** Capacitación a través del Comité de Gestión Integral de Riesgo de la Compañía, con los funcionarios que por su labor se encuentran relacionados con el sistema de autogestión de LA/FT.

- g) La inclusión de información general del SARGLAFT dentro del proceso de inducción y reinducción de la Compañía.
- h) Durante el 2020 no se presentaron reportes de situaciones de LA/FT, ni se realizaron reportes de operaciones inusuales, sospechosas e intentadas.
- i) Verificación de proveedores en las listas restrictivas OFAC.

Ética e integridad empresarial (102-16)

En otro contexto, durante la vigencia 2020 no se recibieron quejas o denuncias relacionadas con aspectos de fraude, corrupción, o cualquier tipo de conducta delictiva adelantada por funcionarios internos o personal externo a través del correo lineaetica@eep.com.co. Este elemento de control se encuentra incluido dentro del código de ética y buen gobierno corporativo.

Principios estratégicos



Valores Corporativos



• Proceso de recertificación BUREAU VERITAS CERTIFICATION bajo las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y OHSAS 18001:2007

Por su parte, desde el Sistema Integrado de Gestión de Calidad realizamos auditoría interna con ente externo, que para esta ocasión fue la Universidad Tecnológica de Pereira quien realizó el proceso auditor a los procesos de la Compañía, con el fin de identificar aspectos susceptibles de mejora y evidenciar la conformidad del sistema con el objetivo de lograr la recertificación con el ente BUREAU VERITAS CERTIFICATION bajo las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y la transición a la ISO:45001:2018 en el mes de enero del año 2021. Este proceso se retrasó por la situación mundial generada por el COVID-19, que impactó el normal desarrollo del proceso de auditoría.

No obstante, y como ocurrió en el 2019, dimos continuidad a la adopción de la Norma ISO 45001:2018; donde se tiene como objetivo principal mantener el sistema integrado de gestión certificado con los más altos estándares, sobre todo, adaptado y alineado de manera más orgánica en el quehacer, de tal forma que sea cada vez más una herramienta efectiva, útil e imprescindible para el desarrollo de la estrategia corporativa en pro del valor compartido de los diferentes grupos de interés tanto en el ámbito ambiental como de calidad y salud y seguridad.

Además, se debe mencionar que durante el 2020 continuamos trabajando en los principales ejes del Sistema Integrado de Gestión, enfocados en el mejoramiento continuo y la cultura del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para la mejora continua, alineado con un óptimo proceso de planeación que a través del seguimiento de indicadores de gestión en la plataforma BINAPS permite a cada proceso ante el incumplimiento de un indicador formular las acciones de mejora necesarias para mitigar la ocurrencia de las causas que dieron origen al incumplimiento.

Por otro lado, y más concretamente con los compromisos de carácter normativo y en especial a



lo ordenado en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resoluciones SSPD-2017-58365, 321 de 2002 y 12295 de 2006, Resoluciones CREG 038 de 1196, 072 de 2002 y 034 de 2004, la Empresa de Energía de Pereira decidió continuar para el año 2020 con la firma de auditoría Consultores Profesionales Asociados Consultando Ltda., como auditor externo de gestión y resultados, quienes de manera permanente realizan labores de seguimiento al desempeño empresarial.

Para este último año de análisis, la Auditoría Externa de Gestión y Resultados resalta el compromiso de todas las áreas de la Empresa, logrando el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para el periodo 2019. Se resalta que la gestión realizada presenta una tendencia creciente que impacta de manera positiva a los usuarios y la compañía. Así mismo, reconoce que se cuenta con una correcta metodología para el control de los riesgos y una adecuada articulación con los objetivos estratégicos, se reconoce que se cumple con su Objeto Social acorde a los estatutos y regulaciones de Ley establecidas para empresas de estas características, como son la Ley 142 de 1994 y disposiciones emitidas por el Ministerio de Minas y Energía, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD y la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

También se destaca en el dictamen de la auditoría que la Empresa cuenta con una estructura objetiva, la cual garantiza la independencia y la correcta ejecución de cada una de las actividades asociadas a los procesos y procedimientos adoptados; de igual manera, cada una de las gerencias realiza retroalimentación de los resultados mediante los diferentes comités desarrollados en lo corrido de cada periodo.



Con base en el análisis anterior realizado por la auditoría y en los resultados financieros de la compañía en el año 2019, la AEGR conceptúa que cumplimos a cabalidad con la Hipótesis de Negocio en Marcha, en virtud de lo contemplado en la NIA 570, presentando un comportamiento financiero estable, derivado de la capacidad de cobertura de sus pasivos en el corto, mediano y largo plazo, lo que ofrece un mayor grado de confianza a sus inversionistas, mitigando el riesgo de presentarse causales de disolución o liquidación de la Empresa. En este orden de ideas, el concepto para este

último año de gestión es favorable sobre la gestión adelantada por ENERGÍA DE PEREIRA.

Finalmente, la AEGR continúa con la ejecución de las auditorías periódicas concurrentes a la gestión realizada durante el año 2020 para todos los procesos operativos y administrativos, solicitando información constante y haciendo las validaciones con las diferentes áreas de la organización.

IV. Rendición de cuentas a entes de control

En el ejercicio de planificación estratégica, la identificación de riesgos y oportunidades en el análisis del entorno, se hace fundamental la identificación de las partes interesadas o grupos de interés, que permitan la generación de un dialogo en dos vías con el que se identifiquen las necesidades de las partes, y cuales podrían ser las alternativas de solución y cómo se pueden gestionar por parte de la Empresa con el fin de lograr la satisfacción de los mismos y cumplir con los requisitos adyacentes al cliente, los aspectos legales, reglamentarios y aplicables a la gestión corporativa, en busca de un equilibrio social, ambiental y económico de las partes.

Es así como dando cumplimiento a las necesidades de entes de regulatorios y de control, se encuentra la información solicitada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del Sistema Único de Información – SUI, donde para el 2020 se presentaron muchos cambios regulatorios que impactaron la gestión de la Empresa. Para el año 2020 se reportó información en el marco de las siguientes resoluciones:

- Resolución No. SSPD - 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que expide las obligaciones relativas al reporte de información al Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos RUPS.
- Resolución SSPD 20171300011295 de abril 28 de 2017. “Por la cual se modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, que establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del sistema único de información (SUI)” y que se reporta de manera mensual.
- Resolución 2395 del 14 de febrero de 2005, modificada por la 6465 del 14 abril de 2005, modificada 2885 de 6 febrero de 2007, modificada por la 2485 del 30 de enero de 2008 y la 8055 del 16 de marzo de 2010, modificada por la 3545 del 23 de febrero de 2012 que expide el reporte de información de costos y gastos de energía.
- Resolución SSPD 2016300013475 del 19 de mayo de 2016 que expide los lineamientos frente las disposiciones sobre el marco normativo contable y financiero que los prestadores están obligados a reportar.
- Resolución SSPD20101300047505 7 dic de 2010 que expide los lineamientos del formulario “Nivel de Satisfacción del Cliente”, referente a la información o percepción del prestador respecto a la gestión de la SSPD”.
- Resolución SSPD No. 2010240008055 del 16 de marzo de 2010, modificada por la Resolución No. SSPD 20102400026285 del 30 de julio de 2010, modificada por la Resolución No. SSPD 20121300004345 del 7 de marzo de 2012 por la cual se expide el cargue de información al Sistema Único de Información.
- Resolución No. SSPD - 20192200020155 del 25 de junio de 2019 “Por la cual se expiden los

lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información- SUI aplicable a los prestadores del servicio públicos de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional – SIN”

- Resolución No. SSPD - 20191000059795 del 27 de diciembre de 2019 que expide los lineamientos de reporte de información de la sobretasa nacional de cuatro pesos moneda legal colombiana por kilovatio hora de energía eléctrica consumida como parte de las medidas requeridas para garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica a cargo de las empresas intervenidas por parte de la SSPD.

De acuerdo con esto, el volumen de carga de reportes de información durante el año 2020 para el usuario de Pereira fue de 552 reportes distribuidos entre formatos y formularios a través de la plataforma.

Es por esto, que debido al aumento en el volumen de reportes de información y con el objetivo de cumplir y seguir garantizando oportunidad y calidad en los mismos, se fortaleció el equipo de la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico, con profesionales que apoyen exclusivamente esta rendición de cuenta a este ente externo.

Consecuentemente con esta obligación, la Empresa frente a las actuaciones de control fiscal, continuamos en la posesión adoptada desde el 2012, de precisar el alcance en los términos constitucionales y legales del ejercicio del mencionado control. En términos expresados por el artículo 27.4 y 50 de la Ley 142 de 1994 modificado por la ley 689 de 2001 que advierten que el control recae sobre los actos, contratos, derechos y dividendos que el aporte estatal confiere, aspecto que fue aclarado por la Corte Constitucional al declarar la inexecutable de apartes de los artículos arriba señalados en la Sentencia



C-290 de 2002.

De manera semejante y de conformidad con la Resolución CMP 435 de 2019 y dada la naturaleza jurídica de Empresa Energía de Pereira, empresa de Servicios Públicos de naturaleza mixta, se rindió la cuenta fiscal correspondiente a la vigencia 2019, obteniendo en la revisión formal una calificación del 90% al mes de junio de 2020, rendición considerada aceptada en el pronunciamiento formal de la Contraloría Municipal de Pereira.

En lo referente a la rendición de cuentas ante la comunidad, medios de comunicación, colaboradores y otras partes interesadas, se realizan informes para conocimiento público, los cuales son divulgados a través de la página

web (www.eep.com.co), como lo es, el informe integrado de gestión, que brindan información de calidad y con la suficiencia adecuada para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Así mismo, a través de los programas de responsabilidad social empresarial, gestión ambiental y salud y seguridad en el trabajo se realizan actividades, y diálogos con la comunidad, que permiten la atención oportuna de necesidades frente a estos aspectos y otros relacionados con la gestión comercial y técnica de la Empresa.

En consonancia con este actuar, en la Empresa apoyamos la iniciativa de Pacto Global, por eso desde el 2016 hemos realizado la rendición de cuentas a través del Global Reporting Initiative (GRI) promoviendo así la sostenibilidad económica, ambiental y social, y mostrando abiertamente la gestión en todo el contexto empresarial del sector al que se pertenece. Los reportes de sostenibilidad pueden ubicarse en el siguiente link: <https://database.globalreporting.org/>

Siguiendo con este actuar, se hace la publicación en un medio de comunicación masivo regional y en la página web de la Empresa de la opinión de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para cada vigencia. Para el último año se ha la divulgación en Entérate Pereira el día 22 de octubre de 2020.

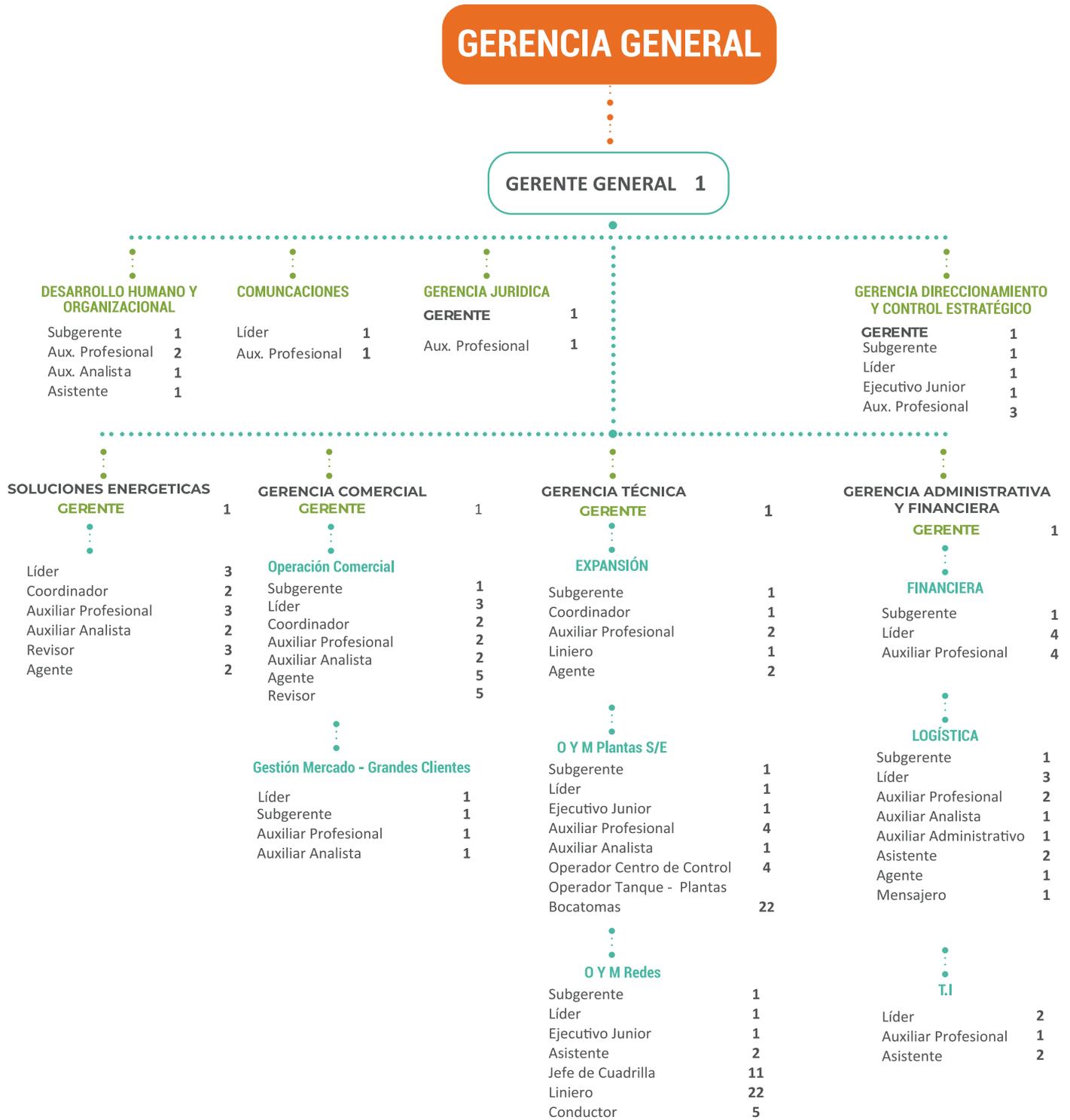
<https://www.facebook.com/enteratepereira/posts/1050198522118835>

De igual forma, damos cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información poniendo a disposición de la ciudadanía y de la opinión en particular los datos públicos, conforme lo señala la mencionada Ley y su decreto reglamentario, esta información se puede localizar en el botón Transparencia de la página web www.eep.com.co.

Para finalizar, respecto a la gestión interna y el desempeño organizacional, informamos periódicamente el comportamiento de las estrategias empresariales y los resultados del plan estratégico a través de los comités directivos donde se hace seguimiento permanente a la ejecución de las estrategias y al cumplimiento de los objetivos propuestos para cada periodo. Así mismo, estos resultados son comunicados en diferentes canales y medios de comunicación que aseguren el conocimiento de los colaboradores, recordando el aporte que cada uno de ellos realiza al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esta gestión es realizada por el área de Comunicaciones y la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico.

3.5 Gestión Desarrollo Humano y Organizacional

3.5.1 Estructura organizacional (102-8) (401-1) (407-1)



Estructura Organizacional



Nuestra planta de personal llegó a 170 colaboradores activos al cierre del 2020, 13 aprendices/practicantes y 208 jubilados/pensionados, de los cuales 136 tienen pensión compartida.

Actualmente tenemos contrato con dos empresas de servicios temporales, Adecco S.A que cuenta con 158 colaboradores y Jiro S.A con 126 colaboradores, que desempeñan funciones de apoyo a las áreas Core de la Compañía.

AÑO	N. COLABORADORES
2009	101
2010	77
2011	81
2012	101
2013	135
2014	134
2015	138
2016	148
2017	202
2018	198
2019	190
2020	170

Tabla 80. Cantidad colaboradores 2009 -2020.

- Colaboradores por Cargos

CARGO	E. APROBADA	E. ACTUAL
Gerente General	1	1
Gerente de Area	6	6
Asesor de Gerencia	1	0
Subgerente	8	7
*Subgerente	1	1
*Subgerente	1	1
Líder	23	20
*Ejecutivo Junior I	3	3
Coordinador	6	5
Auxiliar Profesional	53	23
*Auxiliar Profesional		3
*Auxiliar Analista		8
*Auxiliar Administrativo		1
Revisor	10	2
*Revisor		6
Asistente	15	1
*Asistente		6
Agente	16	10
Mensajero	1	1
Jefe de Cuadrilla	12	8
*Jefe de Cuadrilla		3
Liniero	24	23
Conductor	6	3
*Conductor		2
Operador	30	15
*Operador		7
*Operador		4
TOTALES	217	170

Tabla 81. Cantidad colaboradores por cargo.

• Empleados por tipo de nómina

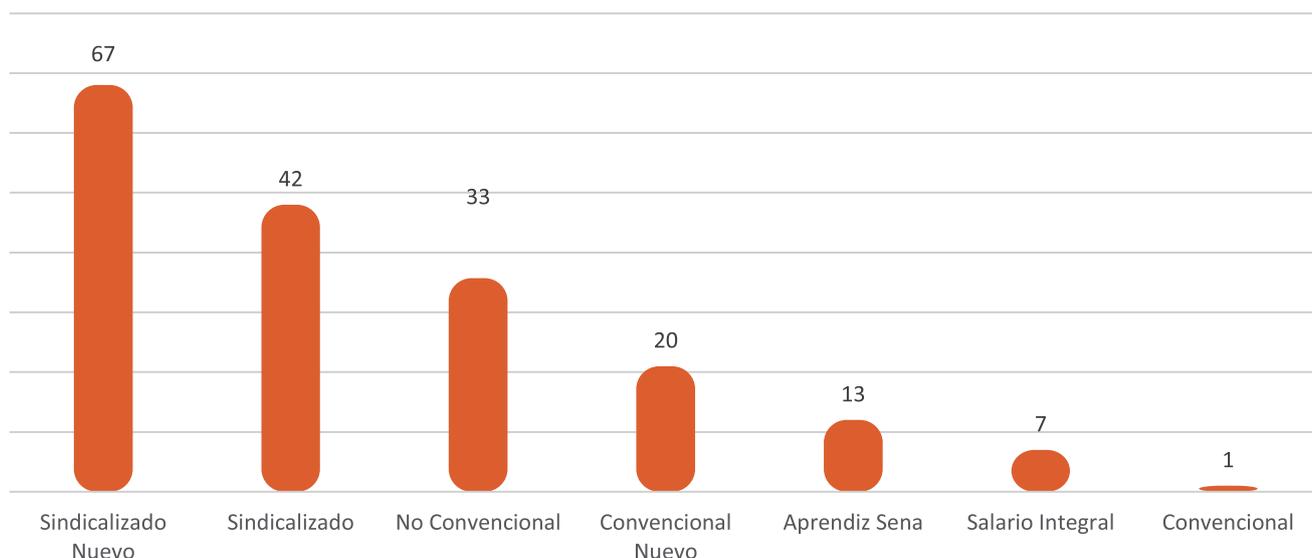


Gráfico 127. Empleados por tipo de nómina.

En el gráfico se evidencia que el tipo de nómina con mayor número de personas es la de sindicalizado nuevo, la cual tiene el 36,6% del total de los colaboradores, a esta nómina pertenece el personal que ingresó después del 2005, seguido del personal sindicalizado con el 23%, que son la personas que ingresaron antes del 2005. Teniendo en cuenta lo anterior, el personal sindicalizado supera el 50% del personal contratado por planta.

• Vinculación personal directivo

Para el 2020 solo se vincula a la organización un colaborador que venía prestando sus servicios por medio de la empresa de servicios temporales, la contratación se genera para el cargo de Líder Sistema Integrado de Gestión.

• Distribución de planta de personal por género (405-1)

La distribución por género evidencia que un 23% de la población de la Empresa es personal femenino y un 77% es personal masculino, dicho indicador final se encuentra principalmente ubicado en la Gerencia Técnica.

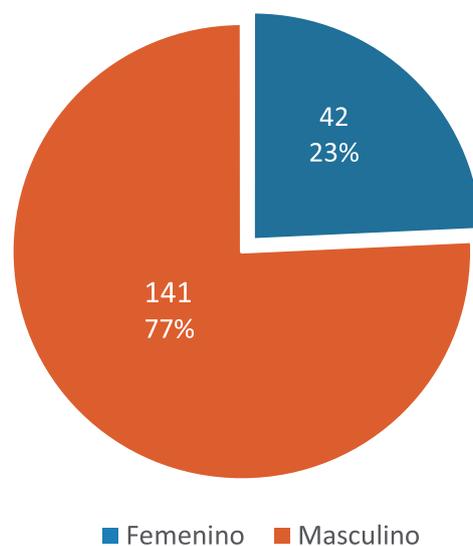


Gráfico 128. Distribución planta por género.



- Distribución de planta por nivel académico

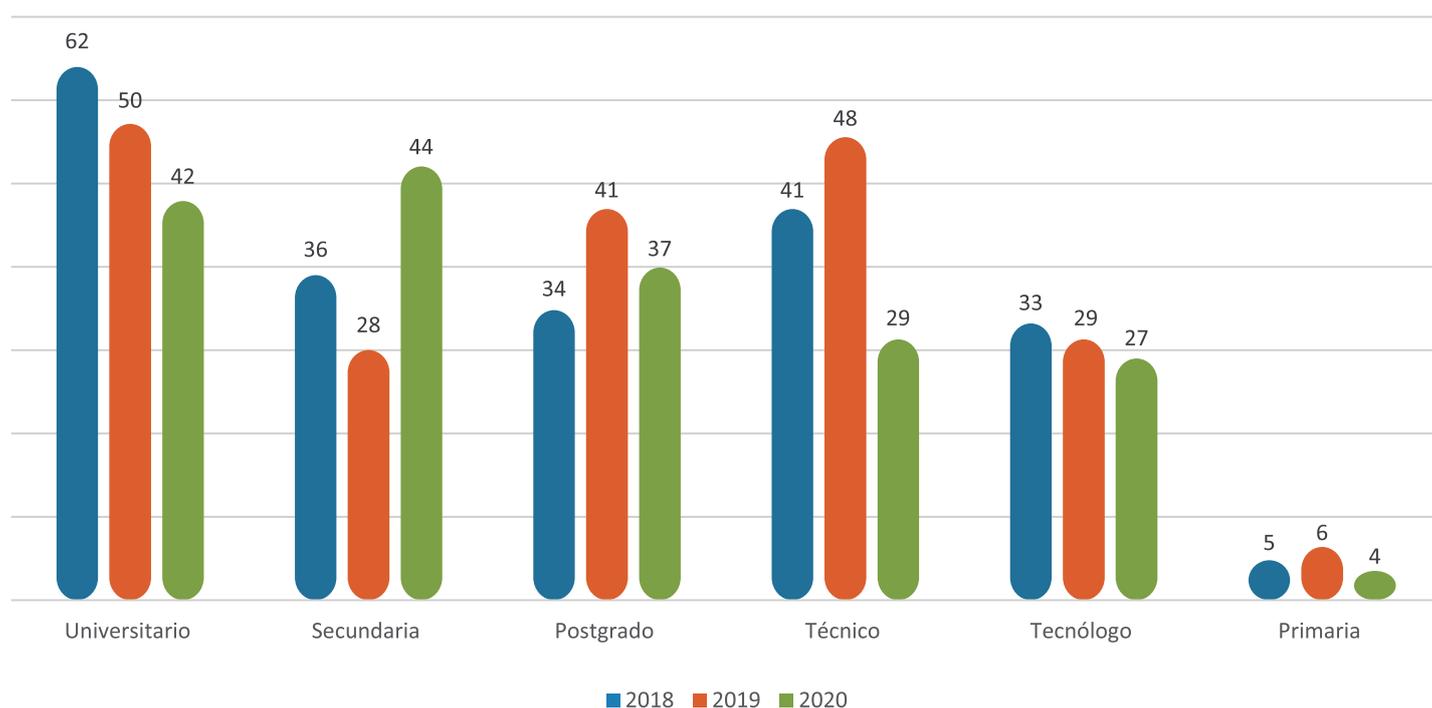


Gráfico 129. Distribución planta por nivel académico.

- Licencia maternidad y paternidad (401-3)

Licencia	Cantidad
Licencia de maternidad	228
Licencia de paternidad	12
Total	240

Tabla 82. Días licencia de maternidad y paternidad.

- Nómina 2020

Otorgamos aproximadamente 749 empleos directos e indirectos. De este modo la Empresa aporta al desarrollo de la región y a una mejor calidad de vida para la sociedad dentro de su zona de influencia.

Nuestra nómina durante el 2020 ascendió a \$20.154 millones, de los cuales el 52,8% pertenece a la nómina del personal activo, el 14,7% a la nómina de jubilados/pensionados y el 32,5% a la nómina de personal en misión.



Durante el año se evidencian tres variaciones representativas de la nómina en el año en los siguientes meses: junio por pago de prima de servicios y mesadas adicionales representado en un 26,5% de lo devengado en dicho mes, en noviembre por adelanto de la prima de servicios representando el 12,9% del mes y en diciembre por pago de ajuste prima de servicios, prima de navidad y mesadas adicionales representado en un 15,1% de la nómina de ese mes.

Trabajo Infantil – Trabajo Forzoso (408-1) (409-1)

Rechazamos el trabajo forzado e infantil, la discriminación y la corrupción en toda nuestra cadena de suministro.

Evaluación de Derechos Humanos (412-1)

En Energía de Pereira tenemos una política de Derechos Humanos partiendo del reconocimiento de que cada ser humano es sujeto de derechos y se compromete a cumplir y promover el acatamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal colombiano. Para nosotros es un reto en términos de nuestra propia sostenibilidad y lo asumimos como contribución a la generación de valor social, económico y ambiental.

3.5.2 Clima Organizacional

En los meses de septiembre y octubre de 2020, realizamos la medición anual de clima organizacional, herramienta que permite conocer el nivel de percepción frente a la satisfacción sobre las prácticas laborales implementadas en la organización. La medición es aplicada a los colaboradores internos y contratistas, por medio de un muestreo aleatorio y una confianza del 95% en la implementación del método.

La encuesta aplicada a cada colaborador le permite realizar una valoración de diferentes situaciones en las cuales califica entre 1 y 4 su nivel de agrado, siendo 4 la mayor calificación y 1 la menor calificación. Por medio de ellas, se realiza un análisis estadístico que permite inferir la percepción de clima de forma desagregada y general, permitiendo así identificar factores potenciales o de mejora en la organización. De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se evaluaron 6 dimensiones por medio de las situaciones expuestas en la herramienta, las cuales son:

Credibilidad	Imparcialidad	Orgullo
Respeto	Camaradería	Liderazgo

Tabla 83. Dimensiones evaluadas medición clima organizacional.



• Clima Organizacional colaboradores Directos y en Misión

Realizamos la medición de clima organizacional con una participación del 57,3% de los colaboradores directamente contratados por la Empresa y en un 42,7% los colaboradores contratados en Misión; no obstante, la participación total en el estudio es del 50,2%, debido a que el restante 49,8% corresponde a la participación obtenida por parte de los contratistas.

Como parte de la medición, realizamos una valoración de la apreciación general por medio de la pregunta "Tomando todo en consideración, yo diría que éste es un gran lugar para trabajar", la cual refleja de forma generalizada la percepción de clima organizacional, que para este periodo fue de 95,45%, aunque únicamente es tomado como un factor adicional de medición.

• Clima por dimensiones

Como anteriormente se mencionó, la medición de clima organizacional es desagregada por dimensiones, las cuales reflejan el nivel de percepción frente a diversas situaciones, razón por la cual se obtiene el siguiente resultado por dimensión evaluada:

Frente al resultado de las dimensiones, se puede observar que la dimensión orgullo es la mejor

valorada por los colaboradores con un 95,2%, en el cual se refleja el orgullo por el trabajo personal, del equipo y por la empresa en la cual laboran, seguido se encuentra la dimensión camaradería con el 92,8% que refleja el grado en el vínculo amistoso y de respeto que sienten los colaboradores con respecto a sus compañeros de trabajo, igualmente, la dimensión menor valorada es la imparcialidad, la cual obtuvo una valoración de 87%.

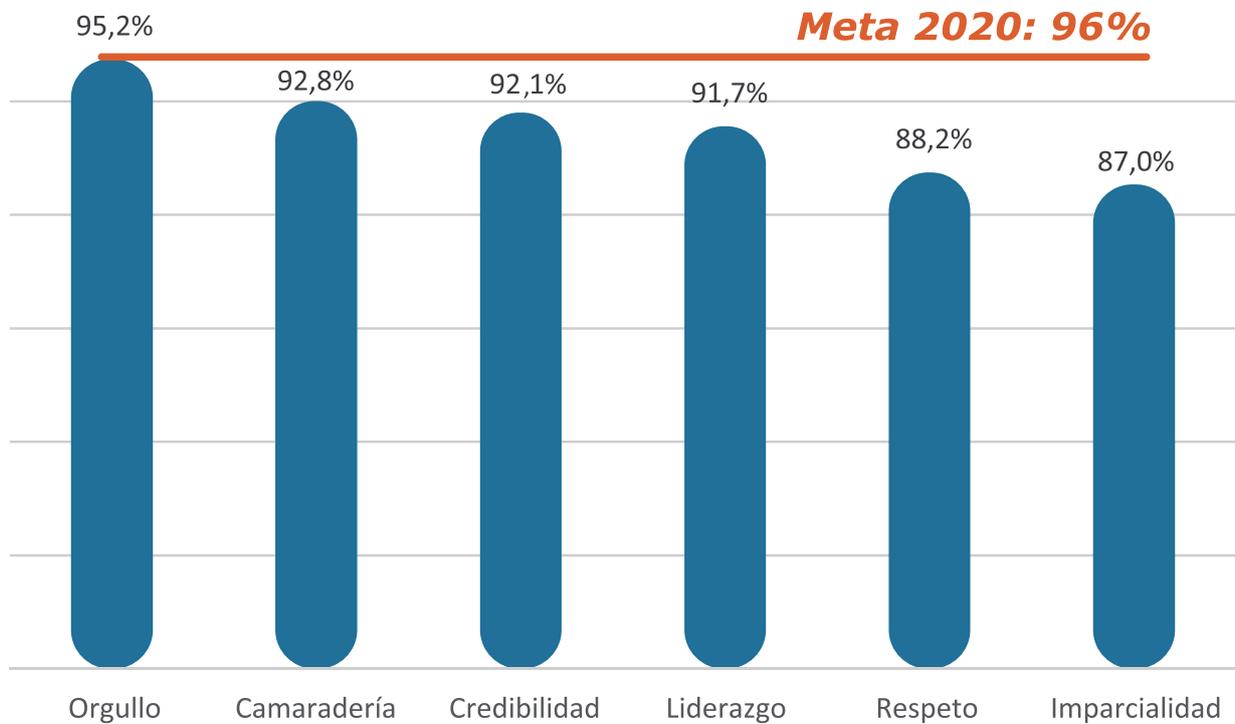


Gráfico 130. Clima por dimensiones.

• Comparativo por Dimensiones año 2019-2020

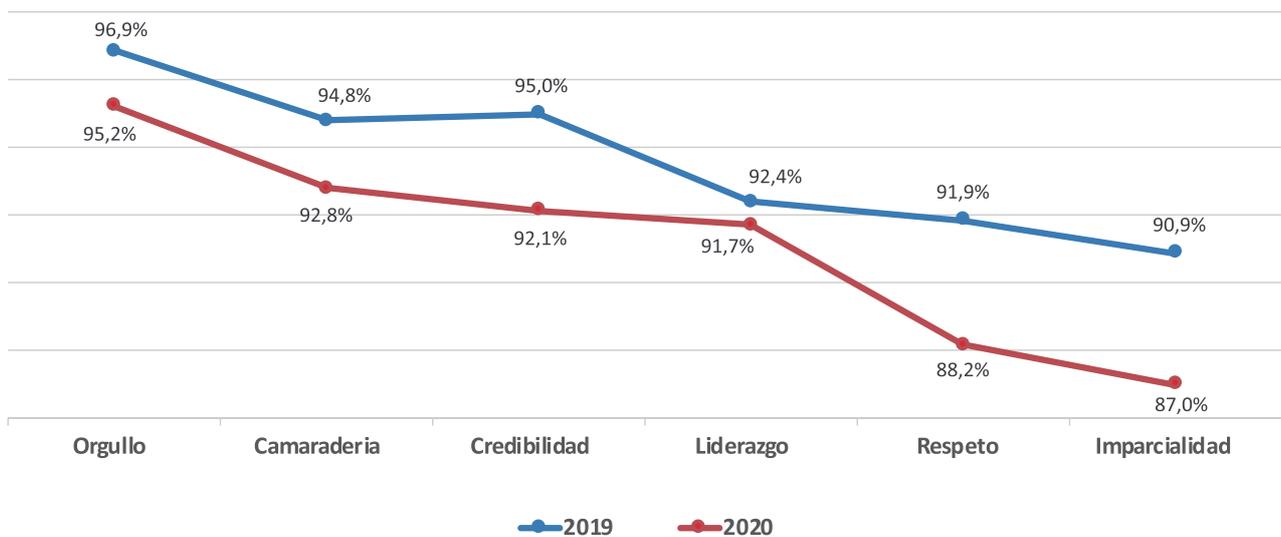


Gráfico 131. Clima por dimensiones 2019 Vs 2020.

En este gráfico se puede observar el comportamiento del clima organizacional y las diferentes dimensiones evaluadas en la compañía; valoraciones que, aunque disminuyan con respecto al año anterior, sus resultados son considerados como satisfactorios para la organización.

Ahora bien, la meta definida para el año 2020 se encontraba definida en 96%, y la valoración obtenida con respecto a la percepción de clima organizacional de forma transversal fue de 90,9%, lo que denota un clima organizacional satisfactorio según la metodología que venimos utilizando en los últimos ocho años.

• Comparativo clima organizacional últimos 5 años

Se puede observar que durante los últimos cinco años la percepción de clima organizacional ha sido considerada como Favorable o Muy Favorable, cada periodo conservando y aplicando mejores prácticas laborales que permitan el sostenimiento y reflejo de la satisfacción laboral; sin lugar a duda cada medición arroja conclusiones y oportunidades de mejora para tener en cuenta para la mejora continua.

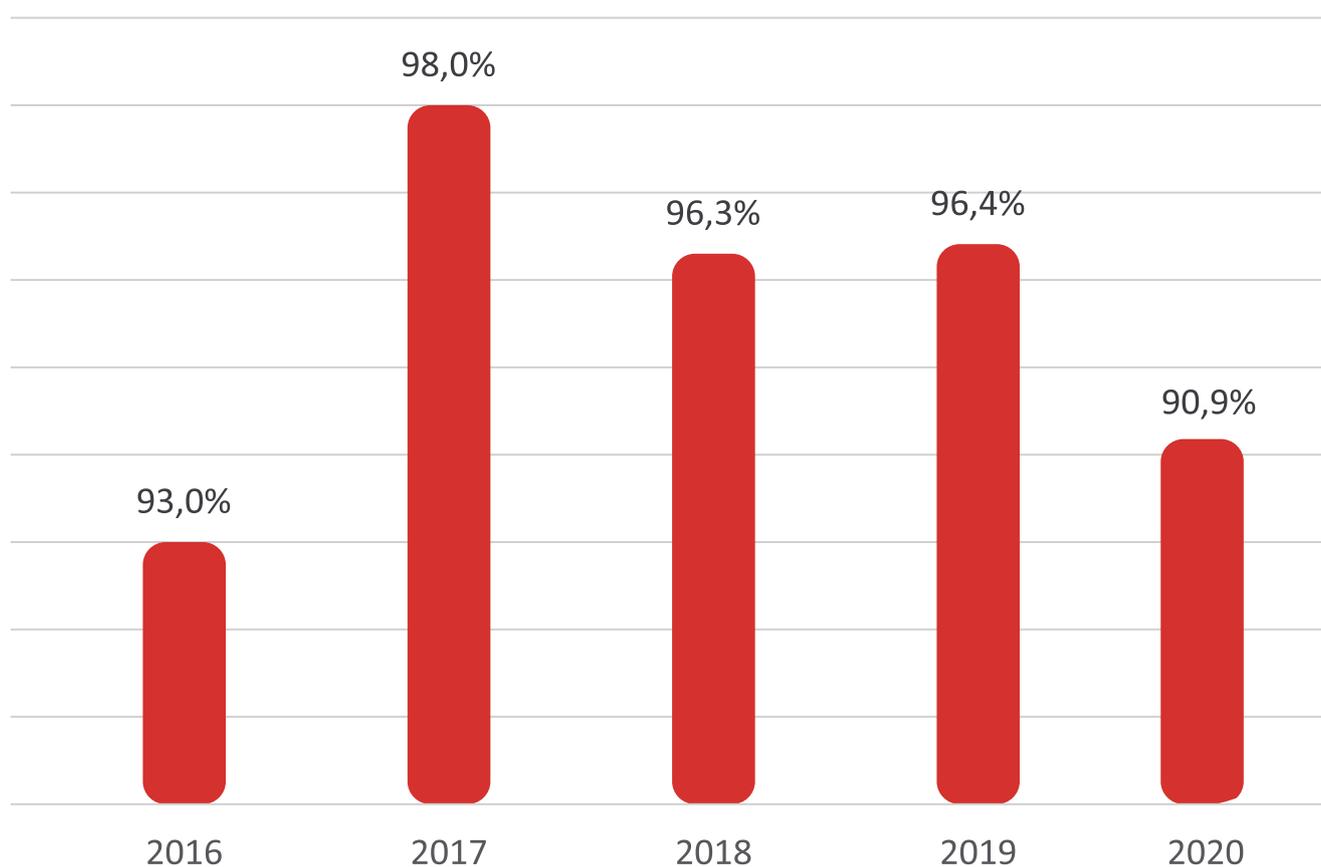


Gráfico 132. Evolución Clima Organizacional.

• **Clima Organizacional Contratistas**

La participación de los 12 contratistas evaluados se definió a partir del total de colaboradores de cada contrato, siendo la mayor participación la de El Samán con el 20%, la menor participación se dio por parte de ACTSIS y SERPU con 2% y 1% respectivamente.

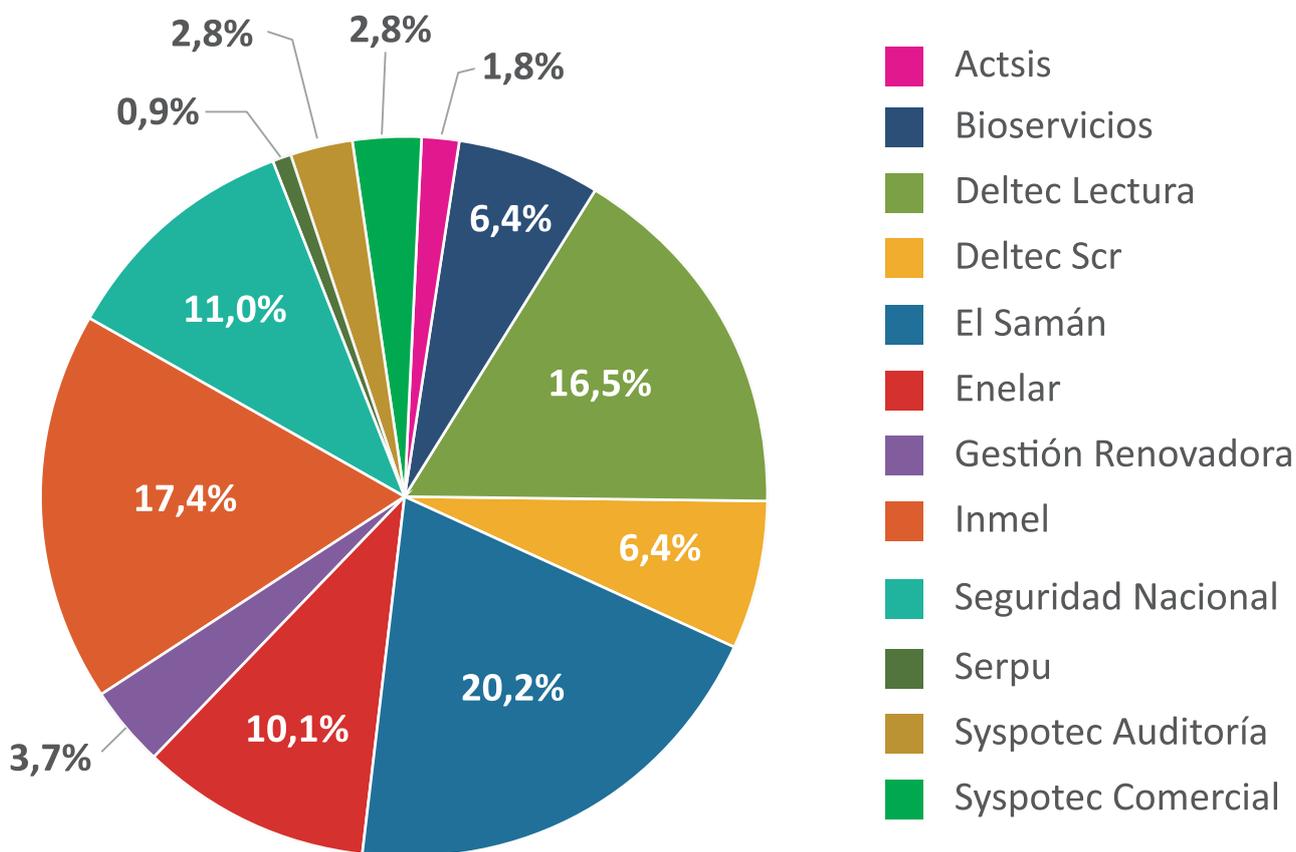


Gráfico 133. % Participación Estudio por contratistas.

• **Clima de contratistas por dimensiones**

Los resultados de medición por Contratistas, arroja como percepción global de clima organizacional el 96,4%, lo cual es considerado un resultado muy favorable para la organización; siendo la dimensión mejor calificada el orgullo con un 99,5% seguida de la dimensión liderazgo con 97,7% y la menor valorada por los contratistas el respeto con 94%.

Finalmente, cabe resaltar, que todos los contratistas cumplen en la presente vigencia con el nivel que requerimos de percepción de Clima Organizacional, el cual para la presente vigencia correspondía a "Medición de clima organizacional superior al 90%".

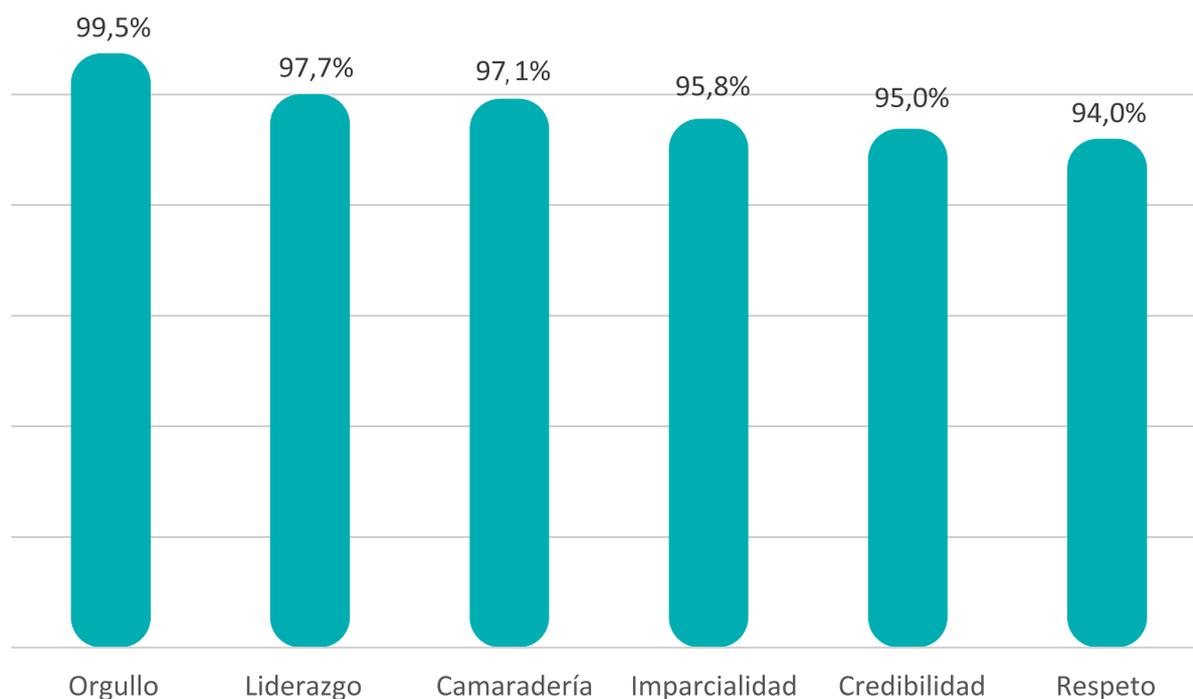


Gráfico 134. Dimensiones clima - contratistas.

3.5.3 Modelo de Gestión por Competencias (404-3)

Logramos dar continuidad con los procesos establecidos y planeados por la Subgerencia de Desarrollo Humano y Organizacional, específicamente en la Gestión por Competencias se ha logrado fortalecer y alinear los procesos de selección, desempeño, desarrollo y crecimiento, frente a los objetivos y estrategias propuestas por el área y la organización en general.

Como parte de los procesos, el modelo de Gestión por Competencias comprende el módulo de evaluación de desempeño, que para la organización se comporta como un insumo importante para la toma de decisiones, generación de planes de formación y demás estrategias que permitan la mejora desde el individuo. La evaluación de desempeño 360° es la herramienta implementada por medio de un aplicativo diseñado por la organización, en la cual se evalúan competencias transversales a los diferentes roles de la organización, es decir, directivo, ejecutivo, administrativo y operativo; bajo la óptica de relación, es decir, jefe inmediato, par, subalterno y autoevaluación.

Para el presente año, se lleva a cabo la evaluación de desempeño logrando un promedio de 98,31%, resultado que supera la meta establecida de 97%; se puede evidenciar así una mejora de 0,71 puntos porcentuales con respecto a la medición del año anterior.

- **Desempeño por Competencias**

Partiendo del rol ejercido por el colaborador en la organización, definimos las competencias



transversales que debe poseer como parte de su perfil profesional, dichas competencias las evaluamos anualmente por medio de la Evaluación de Desempeño 360°. Es así como, se observa que la competencia "Credibilidad Técnica" es la mejor valorada con un 99,3%, reflejando la confianza en las habilidades técnicas y conocimientos que los colaboradores poseen para ejecutar sus labores. En segundo lugar "Pensamiento Estratégico" con 99,2% demuestra la apropiación del pensamiento aplicado a los procesos de la compañía, definidos para lograr los objetivos organizacionales.

Finalmente, la competencia menor valorada es "Comunicación eficaz" con una valoración de 97,12% refleja la percepción que se tiene por parte de los colaboradores sobre las herramientas y metodologías utilizadas por la organización, para llevar a cabo la comunicación interna y que facilita la ejecución de la labor.

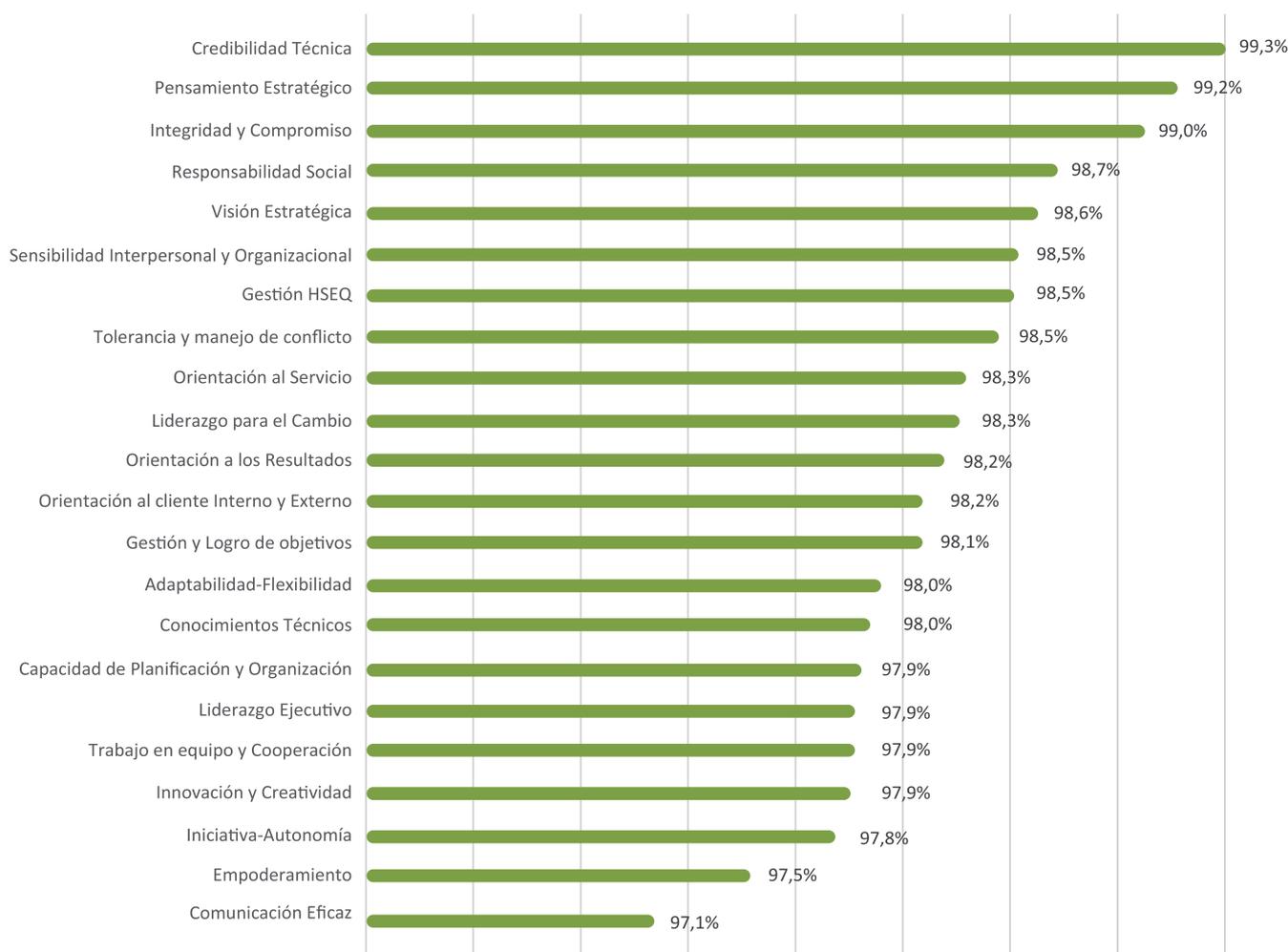
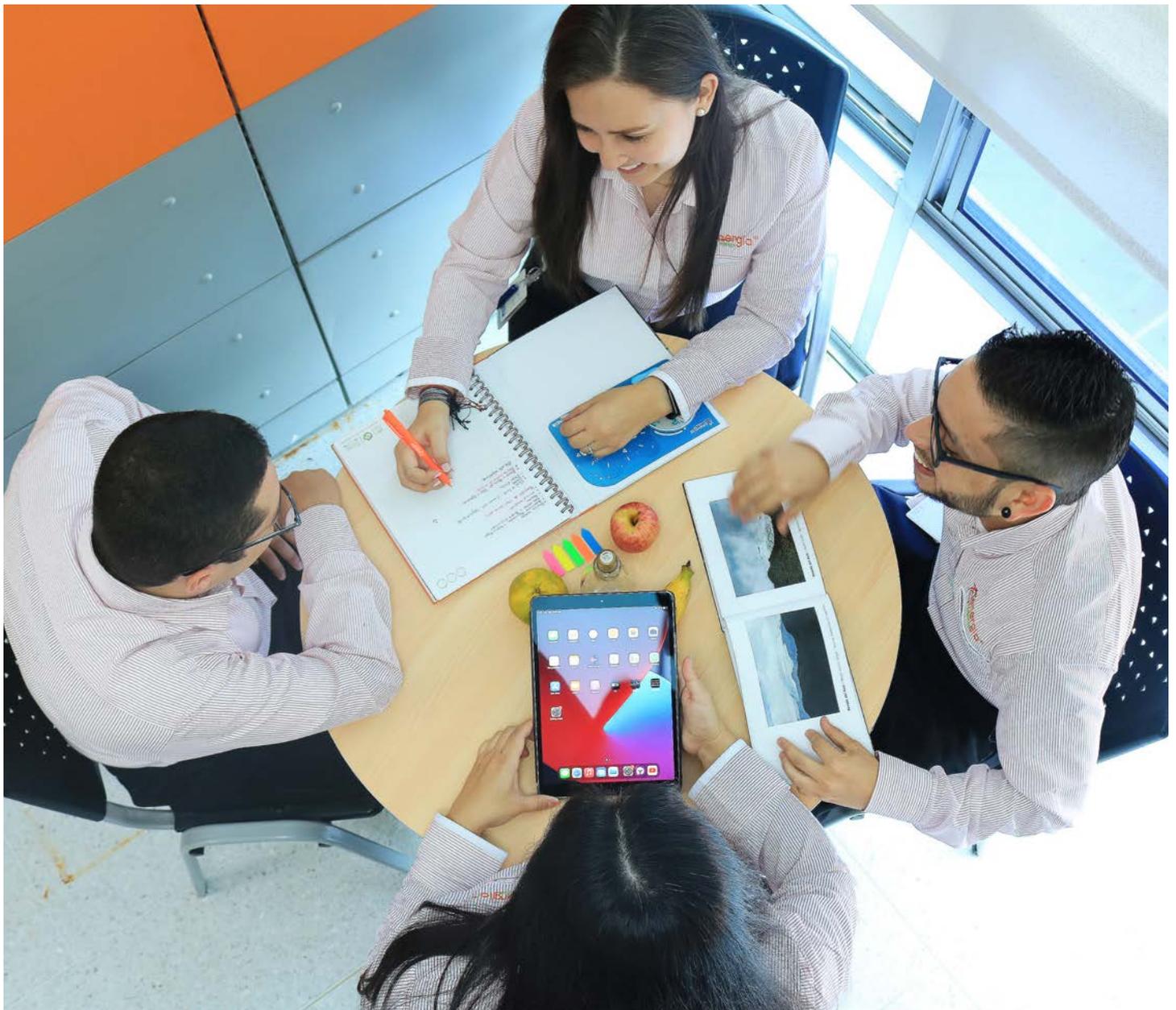


Gráfico 135. Desempeño por competencias.

Se evidencia entonces, que la valoración por competencias, supera nuevamente la meta establecida para el año 2020, lo cual refleja para la organización una medición con resultados positivos, así como oportunidades de mejora que siempre deben existir en el proceso de éxito sostenido.



- Desempeño por Rol

Realizamos desagregación de desempeño por rol ejercido en la organización, siendo el Ejecutivo el que obtiene una mejor valoración por parte de los colaboradores, con un 98,45%, seguido del rol Operativo con 98,33% y finalmente los roles Administrativo y Directivo con 98,21% y 98,20% respectivamente.

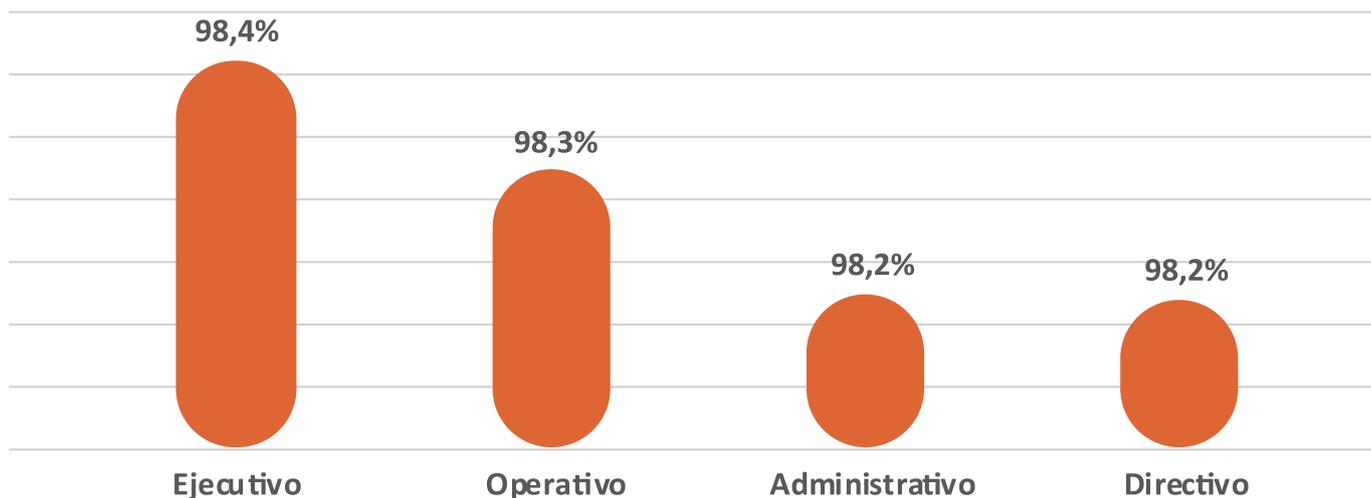


Gráfico 136. Desempeño por rol.

3.5.4 Plan de Desarrollo Humano y Organizacional (404-1) (404-2)

- Bienestar Social y Estímulo

Teniendo en cuenta los cambios presentados durante el año con ocasión a la Emergencia Sanitaria vivida en el país logramos adaptar todas aquellas iniciativas relacionadas con el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, siguiendo el Plan de Desarrollo Humano y Organizacional y diseñando alternativas complementarias, con las que logramos impactar de forma positiva las diferentes dimensiones del ser; tales como psicológicas, familiares, sociales, físicas y todas aquellas que influyen en la satisfacción laboral y con ello el fortalecimiento del clima y cultura organizacional, que finalmente constituyen uno de los pilares para el desarrollo, alcance y fines de la Empresa.

Haciendo uso de las herramientas digitales logramos ejecutar espacios en los cuales fomentamos la apropiación de los valores corporativos y actitudes positivas frente al desarrollo del quehacer diario de la compañía, implementando métodos de formación donde el compromiso, la colaboración, el respeto y la honestidad se practiquen en su cotidianidad.

Teniendo en cuenta lo anterior y con la premisa de aportar a la gestión del cambio y a la adaptación organizacional, ejecutamos diversas iniciativas, obteniendo resultados positivos que redundaron en los excelentes indicadores en la evaluación de desempeño, clima y cultura organizacional.



Línea Educación:

Continuamos fortaleciendo las competencias y habilidades de los colaboradores, propiciando un mejor desarrollo profesional y personal, todo esto teniendo como punto de partida los resultados de las diferentes mediciones aplicadas en la compañía, tales como; Evaluación de Desempeño, Batería de Riesgo Psicosocial y Evaluación de Clima Organizacional, así como los diferentes requerimientos relacionados con competencias técnicas detectadas producto del crecimiento, innovación, metas, evolución y/o cambios en el sector. La inversión en capacitaciones fue de \$68.5 millones aproximadamente.

- Otorgamos auxilios educativos para estudios de postgrado o diplomados a 1 colaborador que no se beneficia de la convención ni de ningún otro auxilio para educación, por un valor total de \$1.500.000, con el fin de contribuir a la profesionalización y desarrollo laboral de los mismos.
- Beneficios de becas educativas por valor de \$264.776.241 al personal que se beneficia de la convención colectiva, (7 becas a personal jubilado y 70 becas a personal que se beneficia de la Convención Colectiva de Trabajadores).

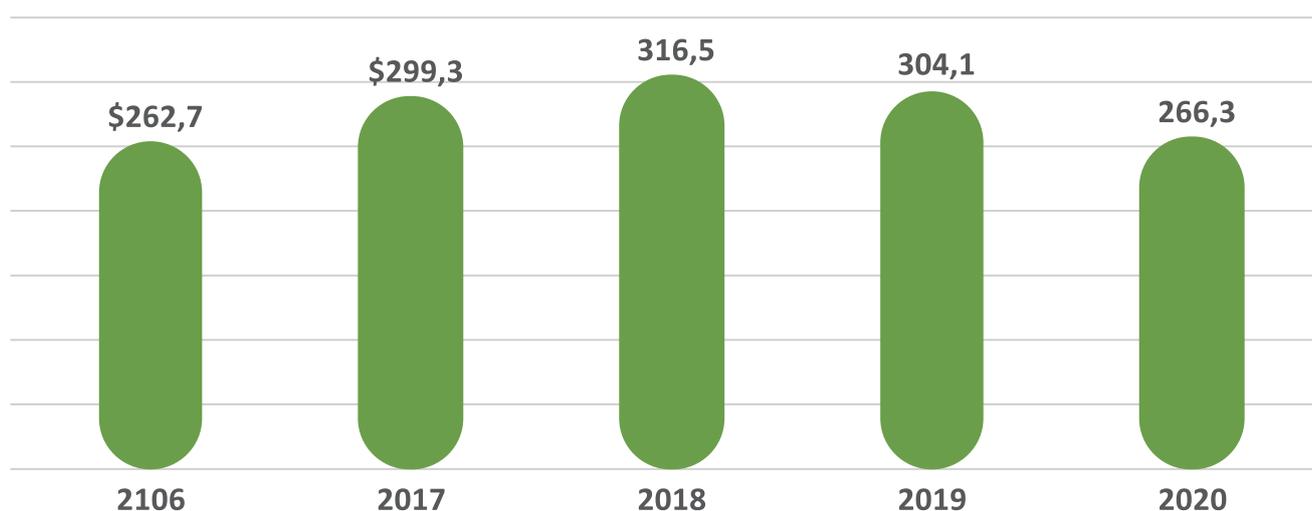


Gráfico 137. Auxilios educativos.

Dimos inicio al programa TUTOREEP'S con el que se pretende compartir diferentes conocimientos que tienen todos los colaboradores de la compañía por medio de reuniones o charlas virtuales, además de habilidades y conocimientos que puedan ser de interés de la compañía y sus colaboradores, por ejemplo: adiestramiento canino, preparación de café especial, lenguaje de señas, conceptos de electricidad, conceptos de derecho, entre otros.

• Línea salud:

Siendo la salud un pilar crucial para el desempeño personal y laboral, centramos los esfuerzos desde hace varios periodos, en fortalecer las dimensiones que a ello aporta, tanto física como mental. Es por esta razón, que se promueven estilos y hábitos de vida saludable por medio de programas de promoción y prevención, campañas y fomento de actividad física.

Durante el año de análisis y teniendo en cuenta la contingencia derivada por el Covid-19 y la agudización de temas sensibles para la salud, redoblamos esfuerzo que permitió prevenir y promover la cultura de auto cuidado y generar lazos de confianza y empatía para comprender las necesidades específicas de los colaboradores y de esta manera ofrecer soluciones viables y oportunas.

Fortalecimos el proceso de capacitación en la adaptación de las nuevas realidades laborales que nos enfrentamos, como el trabajo en casa, haciendo énfasis en capacitaciones sobre ergonomía, higiene postural, síndrome de la cabaña, salud mental y demás pertinentes, las cuales fueron apoyadas por profesionales de IPS Fundación Nueve Lunas, Axa Colpatría, Adecco y Seguros Bolívar.

Dimos continuidad al convenio que tiene la compañía con la IPS Fundación Nueve Lunas, para el acompañamiento psicológico a colaboradores y su núcleo familiar, estableciendo la línea "PRIMEROS AUXILIOS EMOCIONALES", con la cual los colaboradores de la compañía en el caso de requerirlos pudieron comunicarse a cualquier hora del día con un equipo de profesionales en psicología quienes valoraron y atendieron sus casos.

Establecimos en conjunto con la gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico y el proceso de Salud y Seguridad en Trabajo (SST) diferentes protocolos con las medidas de bioseguridad y procedimientos en los diferentes procesos de la Empresa, con el fin de garantizar una sana actuación por cada uno de los miembros de la compañía para hacer frente al Covid-19. De esta manera se crea el COMITÉ COVID, en donde se realizó seguimiento permanente y se emitieron recomendaciones a la alta dirección.

• Línea Bienestar

El inicio del periodo de Emergencia Sanitaria derivado por el Covid-19 nos generó un reto importante para el proceso de Bienestar Laboral, por lo que realizamos una encuesta demográfica de evaluación de grado de vulnerabilidad, con el fin de tener pleno conocimiento de la manera en que los colaboradores debían afrontar los periodos de aislamiento y así tomar decisiones en pro del cuidado y bienestar de estos.

Realizamos entrega de mercados con valor aproximado de \$122.000, con elementos básicos de la canasta familiar, a los colaboradores que se encontraban en el cumplimiento de las labores en el tiempo de aislamiento obligatorio decretado en el mes de marzo.

Estos fueron distribuidos semanalmente para un total de 111 mercados equivalentes a \$13.619.244.

Adicionalmente, realizamos servicio de entrega de 24 mercados encargados directamente por los colaboradores, llevándolos a sus lugares de residencia, para los cuales ofrecimos facilidad de pago a través de descuentos de nómina y deducibles hasta 3 cuotas, con una quincena de alivio y tasa de interés del 0%, por un monto de \$7.767.349.



Establecimos diferentes estrategias de actividades virtuales que los colaboradores pudiesen desarrollar en casa y en compañía de su núcleo familiar, como "Retos con energía" y "Bingos Virtuales" con el fin de hacer más amable el confinamiento preventivo obligatorio.

					
Preparate un desayuno, almuerzo o comida saludable.	Avanza en un proyecto que te interesa.	Revisa las conexiones eléctricas de casa, no sobrecargues los toma corriente, verifica que el cableado no esté suelto.	Llama o escríbele a una persona con la que hace mucho tiempo no tienes contacto, recuerden alguna anécdota.	Explicale la factura y sus cambios por la emergencia a un familiar o amigo.	¡Muévete! Ponle mucha actitud y baila todas tus canciones favoritas.
Realízale un masaje a un ser querido.	Descubre música nueva que te ayude a alegrar tus días.	Recuerda lavarte las manos cada dos horas.	Haz un plan para volver a reunirte con otros, más adelante en el año.	Enseñale a tu familia 3 tips de ahorro de energía, sé creativo.	Saca el lazo y ponte a saltar.
Apaga todas las luces de tu hogar al menos por una hora.	Inscríbete a un nuevo curso y aprovecha cada clase al máximo.	Dedica tiempo exclusivo para tu alimentación, libre de distracciones.	Realiza una video llamada con un ser querido y pregúntale ¿cómo esta?, cuéntale ¿cómo te sientes.	Cuentale por lo menos a 2 personas nuestra campaña #SiMePaganYoPago.	Es momento de hacer 15 sentadillas y un (1) minuto de plancha.
Prepara un postre con frutas y compártelo en familia.	Explora nuevas actividades que te den paz como colorear, yoga o meditar.	Intenta que el lugar dispuesto en casa para trabajar cuente con mínimas condiciones de comodidad.	Organiza una actividad con tu familia: miren una serie, compartan un juego de mesa... si vives solo, busca un juego en línea.	Comparte con alguien las ventajas de la movilidad sostenible y nuestra unidad de negocio MEEP.	Tus ojos también se cansan, practica pausas visuales.
Programa en tu día de descanso una desconexión con la tecnología.	Lee ese libro que dejaste olvidado hace tiempo.	Si tienes que salir a comprar, mantén la distancia de seguridad de 1,5 metros a 2 metros de distancia.	Si tienes hijos utiliza un cuento para explicar la necesidad del aislamiento social.	Si estás laborando en terreno o desde nuestras oficinas, recuerda los protocolos de cuidado y protección. #JuntosSomosMásFuertes.	Toca los pies sin doblar las rodillas 10 veces.

- Publicación del cumpleaños de nuestros colaboradores en los medios establecidos, adicional a una llamada telefónica para mejorar los lazos de fraternidad y respeto, adicional a la entrega de bonos de restaurantes para que compartan momentos de alegría.
- Celebraciones en fechas especiales y reconocimiento a los colaboradores en el día de su profesión, como: día del contador, día del diseñador, día del abogado, día del ingeniero, día del trabajador social, día del administrador, realizando reuniones virtuales y generando actividades con diferentes herramientas de esta manera aportando a una tarde de esparcimiento.
- Realizamos actividades en fechas especiales tales como: día de la mujer, día de la madre, día del padre, día del niño, realizando actividades con alternativas virtuales.



Dimos reconocimiento al personal operativo en la actividad "Día del Operativo", en la que de acuerdo con la restricción de realizar reuniones que aglomeren personal, se tuvo como alternativa la entrega de chaquetas impermeables que aporten a la apropiación de la identidad institucional y además, sirvan como una herramienta funcional en el desarrollo de sus labores.

- Realizamos la celebración de Baby Shower a diferentes colaboradores de la Empresa, dando la bienvenida a ese nuevo integrante de nuestra familia, transmitiendo el cariño de compañeros y generando espacios de integración y lazos de unidad.
- Entregamos bonos Big Pass de acuerdo con el plan de incentivos para el personal operativo, que se programa con disponibilidad para operar los fines de semana; y al personal de reparaciones en compensación a las horas lúdicas de los jueves, de conformidad con la Directiva No. 283 del 24 de noviembre de 2015.
- Celebramos el amor y la amistad desde casa por medio herramientas digitales, nuestras formas de endulzar eran mensajes enviados por medio del anonimato, deseando a cada uno de nuestros compañeros un feliz día, feliz noche, etc. Concluimos con la entrega del regalo que era comida y unos presentes que algunos de los participantes quisieron entregar a su amigo secreto.



- Para nuestra actividad de Halloween también recurrimos a una alternativa que permitiera mantener las medidas de auto cuidado establecidas por la Empresa, por lo que la tarea para este 2020 era recrear una foto de la infancia, posterior los colaboradores de la compañía podían realizar una votación virtual y escoger a su ganador.
- Realizamos la actividad “Bienvenida a la Navidad”, con la cual iniciamos diciembre entregando donas para todos los colaboradores.
- Realizamos la entrega de un detalle como acto simbólico en la noche de velitas, encendiendo en nuestros hogares una luz dando gracias por el año que ha de pasar y las nuevas oportunidades que llegan.
- Con el fin de aportar a la alegría de los hijos de cada uno de nuestros colaboradores, se entregaron bonos de almacenes de cadena, por valor de \$120.000 para los niños entre 0 y 12 años, los cuales podían redimirse en elementos de juguetería y prendas de vestir.
- Dimos continuidad a la entrega de regalos de navidad para los colaboradores, compartiendo momentos únicos en una fecha especial. El regalo del 2020 constó de unos Audífonos Bluetooth Xiaomi Redmi Airdots y una cobija térmica con mangas y capota para compartir de esas noches especiales de película en casa.
- Exaltación por los años de labor a colaboradores que darán el paso a la jubilación.

• Gastos convencionales

DESCRIPCIÓN	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	INCREMENTO
PRIMA DE VACACIONES	\$ 307.348.022	\$ 338.262.569	\$ 358.786.672	\$ 404.373.582	\$ 385.582.420	\$ (18.791.162)
PRIMA DE ANTIGÜEDAD	\$ 268.894.530	\$ 294.311.196	\$ 318.487.120	\$ 301.776.542	\$ 278.913.037	\$ (22.863.505)
OTROS GASTOS CONVENCIONALES	\$ 246.236.602	\$ 287.865.335	\$ 339.353.321	\$ 387.549.669	\$ 350.760.419	\$ (36.789.250)
AUXILIO DE EDUCACION	\$ 164.575.829	\$ 227.015.631	\$ 286.492.521	\$ 253.708.715	\$ 264.776.241	\$ 11.067.526
SOBRESUELDOS	\$ 61.480.312	\$ 65.408.414	\$ 79.196.764	\$ 75.156.881	\$ 73.114.974	\$ (2.041.907)
PRIMA DE NAVIDAD	\$ 52.295.450	\$ 70.954.320	\$ 80.543.952	\$ 83.834.314	\$ 83.789.724	\$ (44.590)
AUXILIO Y SERVICIOS FUNERARIOS	\$ 5.101.418	\$ 13.320.751	\$ 8.845.661	\$ 15.032.249	\$ 13.711.468	\$ (1.320.781)
AUXILIO DE ANTEOJOS	\$ 8.959.434	\$ 12.378.096	\$ 32.680.000	\$ 34.895.476	\$ 36.221.487	\$ 1.326.011
AUXILIO DE NACIMIENTO	\$ 223.755	\$ 236.621	\$ 492.597	\$ 762.393	\$ -	\$ (762.393)
AUXILIO DE MATRIMONIO	\$ 207.634	\$ 329.358	\$ 114.276	\$ 353.730	\$ 122.391	\$ (231.339)
TOTAL	\$ 1.115.322.986	\$ 1.310.082.291	\$ 1.504.992.884	\$ 1.557.443.551	\$ 1.486.992.161	\$ (70.451.390)

Tabla 84. Gastos convencionales 2016 -2020.





Actualmente contamos con 130 colaboradores que se benefician de la Convención Colectiva de Trabajo, de los cuales 42 son sindicalizados (ingresaron antes del 2005), 67 son sindicalizados nuevos (ingresaron después del 2005), 1 es convencional (ingresó antes del 2005) y 20 son convencional nuevo (ingresaron después del 2005). Durante el año 2020 se pagó por beneficios sindicales y otros aportes convencionales \$1.486 millones de pesos, lo que significa una disminución del 4,8% con relación a la vigencia anterior.

• Balance de los Fondos de los Colaboradores

Por medio de Circular Interna 15 del 05/08/2019 realizamos la suspensión temporal e indefinida de aprobación de las solicitudes a los Fondos Rotatorio y Asistencial, por lo que las solicitudes que se encontraban en espera fueron revisadas y aprobadas en orden cronológico que se extendió hasta julio de 2020; así mismo por medio de Circular Interna 10 del 17/11/2020 realizamos la reactivación de préstamos por ambos fondos, acorde con la disponibilidad de pago de cada uno.

Fondo Rotatorio

Aumentamos y pagamos dos solicitudes de crédito por medio de este fondo, las cuales ascendieron a la suma de \$70.000.000, lo que representa una disminución del 80,8% respecto al año 2019, en su totalidad las solicitudes fueron realizadas para libre inversión.

Fondo de Asistencia Social

Durante el 2020 pagamos 11 solicitudes de crédito por medio de este fondo, las cuales ascendieron a la suma de \$330.000.000 millones de pesos lo que representa una disminución del 60,6% respecto del año 2019. Para dicho año el monto solicitado y autorizado fue de \$837.524.418 millones de pesos y el número de solicitudes fue de 30.

Fondo de Solidaridad

Para el 2020 se presentaron siete solicitudes de auxilio por parte del Fondo de Solidaridad de la Organización Sindical, siendo los más significativos gastos odontológicos con un 79%. El valor aprobado y pagado fue de \$6.885.740, observándose una disminución del 29,4% en el valor solicitado para el año 2019.



• Jubilados

Nomina Personal Jubilado/Pensionado

Al cierre de 2020 contamos con 208 jubilados/pensionados, de los cuales 136 tienen pensión compartida.

Con respecto al año anterior, se presentó un incremento del 1,1% lo que equivale a \$33.2 millones de pesos más; la causa principal se debe a que en octubre y noviembre de 2020 se realiza pago de retroactivo por reconocimiento de sustitución a 2 personas por fallecimiento del jubilado.

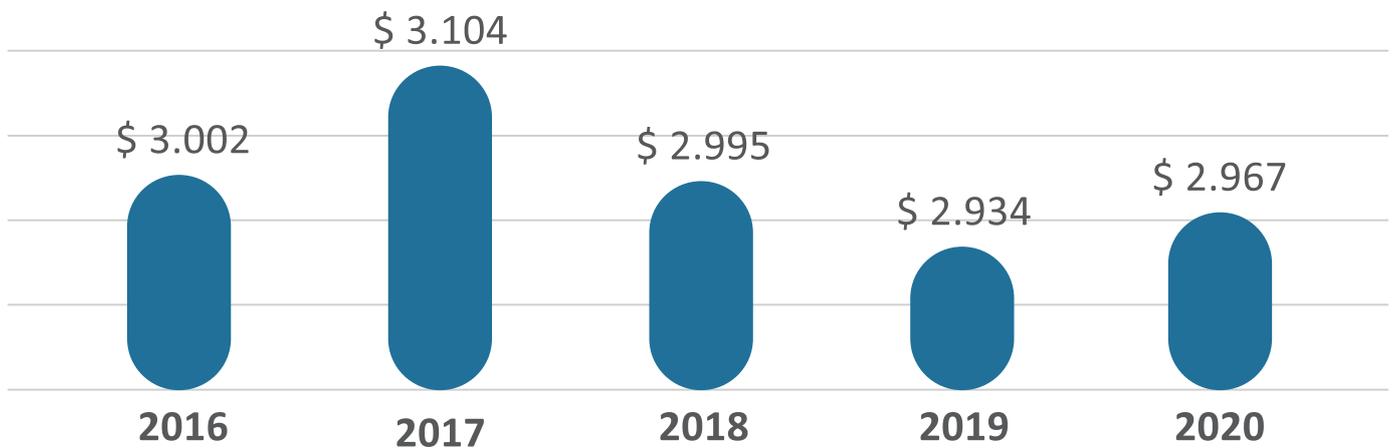


Gráfico 138. Mesadas pensionales pagas 2016-2020.

Pasivo Pensional

Se trabajó con un total de 208 jubilados/pensionados, de los cuales 135 son titulares y 73 sustitutos, distribuidos así: 136 con pensión compartida y 72 que aún están a cargo directamente de la Empresa.

Desarrollo del (Pasivo)/Activo por beneficio definido		31/12/2020
Obligación por beneficio definido		37.654.198.301
Valor corriente de los activos del plan		0
Status de FONDEO		(37.654.198.301)
Efecto del techo del activo		0
(Pasivo)/Activo por beneficio definido al final del período reportado		(37.654.198.301)
Conciliación del (pasivo)/ activo por beneficio definido		31/12/2020
(Pasivo)/Activo por beneficio definido al final del anterior período reportado		-35.218.995.150
Gasto reconocido vía resultados		-2.328.805.315
Contribuciones del empleador		0
Beneficios pagados directamente por la compañía		2.921.413.731
Nuevas mediciones del pasivo/activo reconocido en otro resultado integral		-2.027.811.567
Otros ajustes		0
(Pasivo)/Activo por beneficio definido al final del período reportado		(37.654.198.301)

Tabla 86. Pasivo pensional.

3.5.5 Cesantías



Gráfico 139. Cesantías por destinación.

Autorizamos 64 solicitudes de retiro de cesantías, por un total de \$562.614.801, de los cuales \$357.281.710 pertenecían al régimen retroactivo y equivalen al 63,5% de lo solicitado y \$205.333.091 corresponden al régimen anualizado que representa el 36,5%. El 45,3% de los colaboradores invirtió en mejora de vivienda, el 21,9% en educación, el 21,9% en compra de vivienda, el 7,8% en amortización de gravámenes hipotecarios y el 3,1% en construcción de vivienda.

Presentamos un incremento del 12,9% en retiros parciales de cesantías respecto al 2019, al pasar de \$498.302.753 millones de pesos a \$562.614.801 millones durante el último año.

• Intereses a las Cesantías

Pagamos un valor total de \$49.9 millones de pesos por concepto de intereses a las cesantías, donde el mayor pago fue realizado en el mes de enero por \$48.1 millones, mes en el cual se pagan intereses sobre las cesantías generadas al cierre del año 2019, el resto de los meses del año relacionados en el cuadro se debe a los pagos realizados por liquidaciones definitivas de contrato de empleados retirados.



3.6 Gestión Direccionamiento y Control Estratégico

3.6.1 Plan estratégico corporativo (PEC)

La planeación estratégica permite instaurar los objetivos o acciones que se necesitan para alcanzar un futuro deseado. Dado lo anterior, debemos elaborar un plan que nos permita precisar qué es lo que se desea alcanzar, cómo realizarlo y los recursos necesarios, definiendo así un camino claro representado en la visión corporativa.

Durante la vigencia de nuestro plan estratégico corporativo 2016-2020, tomamos decisiones frente al cambio de la metodología de planeación, que nos permitirá garantizar el direccionamiento estratégico para el nuevo horizonte de planeación 2021-2025. Esta metodología estará alineada con el contexto interno y externo de la organización, orientando de manera efectiva el rumbo de la misma, facilitando la acción innovadora de dirección y liderazgo y permitiendo enfrentar los principales cambios del entorno, para aprovechar oportunidades y afrontar las amenazas.

En coherencia con los resultados obtenidos y en la búsqueda de optimizar continuamente nuestros procesos, dimos continuidad a la aplicación de la estrategia corporativa en la búsqueda de cumplir con la visión planteada para la actual vigencia: "ser la mejor empresa pereirana para el 2020". Así es que presentamos a continuación, el cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos de la vigencia:

Cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos 2019-2020

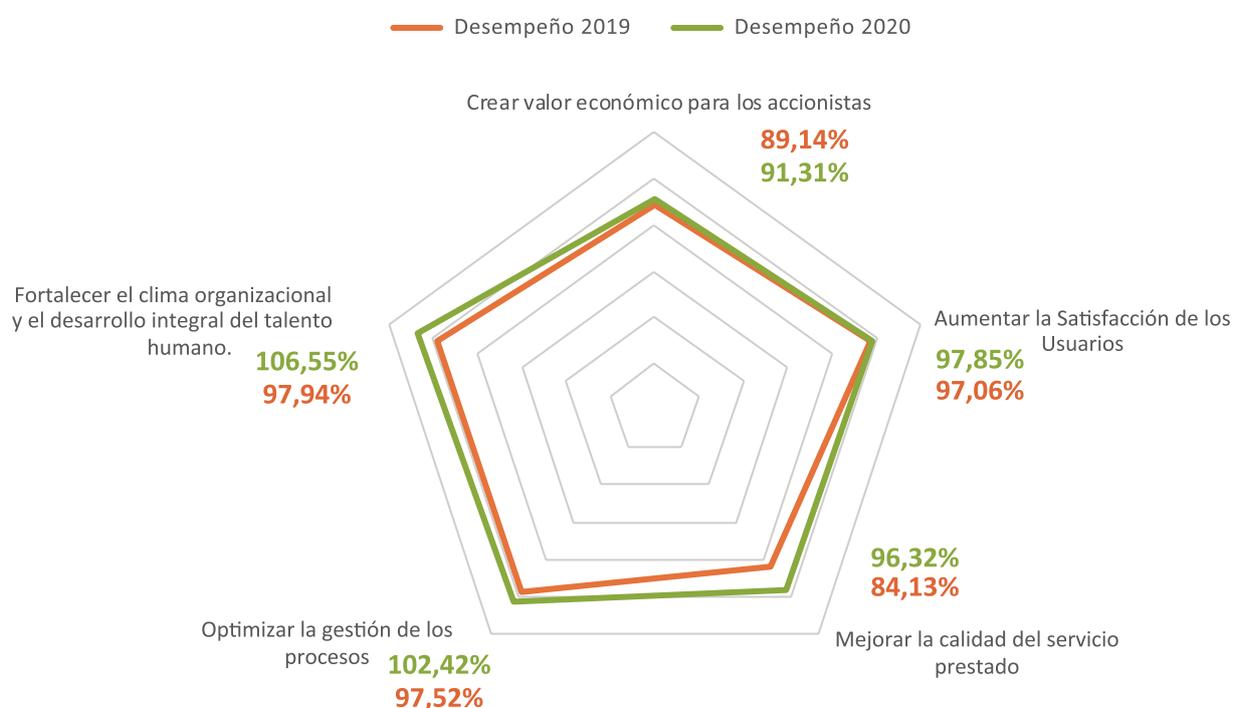


Gráfico 140. Cumplimiento de objetivos estratégicos 2019 vs 2020

A su vez el cumplimiento de nuestros objetivos se ve impactado por indicadores estratégicos, que además de medir la gestión, nos permiten hacer un seguimiento y control de los procesos; y tomar decisiones que conlleven a un mejoramiento continuo y aseguramiento de los recursos necesarios, para cumplir las metas proyectadas.

Objetivos estratégicos	Indicador	Ppto. 2020	Ejec. 2020	Cumpl. 2020	Ponderador corporativo	Desempeño corporativo
Crear valor económico para los accionistas	Margen EBITDA	22,89%	23,05%	100,70%	13,82%	92,66%
	% Pérdidas Móvil Operador Red	8,37%	9,12%	91,78%	9,64%	
	% Eficiencia Plan de Inversión CREG 015	100,00%	73,36%	73,36%	12,18%	
	Índice de Generación Total EEP	37,680	39,560	104,99%	10,73%	
Aumentar la Satisfacción de los Usuarios	Índice de satisfacción del cliente - ISCAL	83,00%	82,40%	99,28%	9,55%	97,06%
	Índice de servicio al cliente	96,00%	90,74%	94,52%	8,36%	
Mejorar la calidad del servicio prestado	% Cumplimiento de calidad del servicio	100,00%	84,13%	84,13%	10,27%	84,13%
Optimizar la gestión de los procesos	% De optimización de los procesos	100,00%	97,52%	97,52%	8,45%	97,52%
Fortalecer el clima organizacional y el desarrollo integral del talento humano	Percepción de la cultura organizacional	N.A	N.A	N.A	4,91%	97,94%
	Índice del Clima Organizacional	96,00%	90,90%	94,69%	6,18%	
	Evaluación de desempeño	97,00%	98,31%	101,35%	5,91%	
DESEMPEÑO PEC						93,67%

Gráfico 141. Desempeño PEC 2020

El resultado general de nuestro Plan Estratégico Corporativo - PEC para el año fue del 94% aproximadamente, un resultado muy positivo en todos los aspectos abordados desde las perspectivas de planeación estratégica, para un año tan complejo.

Al analizar el desempeño de los objetivos del PEC, se observa que el objetivo "Aumentar la Satisfacción de los Usuarios" presentó una disminución del 0,8%, en comparación con el resultado obtenido en el 2019. No obstante, el cumplimiento de este objetivo es medido a través de dos indicadores estratégicos asociados, que permiten un mejor análisis.

Por un lado, el Índice de Satisfacción del Cliente - ISCAL obtuvo un desempeño de 99,28% para el año 2020, frente a un 96,39% obtenido el año anterior, incrementando cerca de 3%. Este resultado es producto de una gestión eficiente y efectiva por parte de nuestro equipo de trabajo y de un servicio continuo y con calidad, que se refleja en la alta satisfacción de los usuarios. Por otra parte,



el Índice de Servicio al Cliente presentó un desempeño de 94,52% al cierre del año, evidenciando una pequeña disminución respecto del 2019, impactado principalmente por la ausencia de atención presencial en los puntos de atención y la migración a la virtualidad; que generó un impacto negativo en los usuarios mientras se realizaba una adaptación que poco a poco fue aceptada.

En otro contexto, se presentó una disminución del 12,7% para el objetivo “Mejorar la Calidad del Servicio Prestado”, pasando de un desempeño de 96,32% en 2019 a 84,13% en 2020. Este objetivo es medido a través del indicador % Cumplimiento de Calidad del Servicio. El resultado se da exclusivamente por el impacto que tuvieron los indicadores SAIDI y SAIFI con las actividades de inversión, en el marco de la Resolución CREG 015 de 2018; ya que las inversiones a la fecha no son excluyentes del cálculo de los indicadores de calidad, aspecto que se escaló a los entes de regulación como la CREG para realizar un análisis de la situación, que permita las exclusiones pertinentes que conlleven a un indicador que muestre la gestión real de las empresas, tal como se puede observar en los gráficos 72 y 73 del capítulo 2.3.2.3, donde se puede evidenciar que nuestros indicadores de calidad sin el efecto de las inversiones son las mejores de los últimos 5 años.

Cabe mencionar que los indicadores de Continuidad del Servicio de Subestaciones, Atención Línea 115 y Tiempo de Solución PQR's, tuvieron muy buenos desempeños que le aportan al cumplimiento del objetivo de mejorar la calidad del servicio.



Al mismo tiempo, el objetivo "Optimizar la Gestión de los Procesos" presentó un cumplimiento del 97,52%, demostrando el compromiso de todas las áreas con los objetivos organizacionales y el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Este objetivo está estrictamente relacionado con el indicador % de Optimización de los Procesos. Al realizar el comparativo entre el año 2019 vs 2020, se refleja una variación porcentual negativa de 4,58%; producto de los desempeños de los objetivos relacionados con ingresos de los BSC, de las áreas en la época de confinamiento del año 2020 y por las restricciones ocasionadas por la pandemia, lo que impactó el valor acumulado del año para el indicador estratégico. No obstante, es de resaltar la buena gestión realizada por todos los procesos de la compañía, que permitieron obtener unos muy buenos resultados, como se ha podido observar en el transcurso de este informe.

El objetivo estratégico "Fortalecer el Clima Organizacional y el Desarrollo Integral del Talento Humano" con un desempeño de 97,94%, presentó una disminución del 8% en comparación con el cumplimiento alcanzado en la vigencia de 2019. Este es medido a través de tres indicadores estratégicos: Evaluación de Desempeño, que cumplió la meta con un resultado de 101,35%; el indicador de Percepción de la Cultura Organizacional, que se medirá en el 2021; y el Índice del Clima Organizacional, que presentó un desempeño de 94,69%. Este último es de resaltar, porque si bien no se llega a la meta propuesta, según la metodología mundialmente aceptada y aplicada por la Empresa de Carlos Eduardo Méndez, los resultados superiores al 90%, denotan un nivel de satisfacción muy elevado por parte de los colaboradores de una organización. En este orden de ideas, nuestro reto es mantener ese nivel superior al 90% para las próximas vigencias.

Lo anterior da cuenta del constante trabajo de la compañía para desarrollar las condiciones laborales necesarias tanto personales y profesionales, con un ambiente de satisfacción y cultura propia corporativa.

Por otra parte, el objetivo "Aumentar Valor Económico para los Accionistas" presentó un cumplimiento del 92,66%, mejorando el desempeño de la vigencia 2019. No obstante, para el último año el objetivo se vio afectado principalmente por la ejecución del Plan de Inversiones y la Gestión de Pérdidas, que como ya se ha mencionado en los capítulos anteriores, se vieron impactados por las acciones implementadas en el marco del estado de emergencia en el país.

Para el indicador Margen EBITDA obtuvimos un cumplimiento del 100,7% (desempeño de 23,05%). El indicador Pérdidas Móviles Operador de Red cerró en 9,12%, lo cual representa una disminución de pérdidas del 0,4% con respecto al año anterior, posicionando el indicador como uno de los más bajos del país. Para el indicador % Eficiencia del Plan de Inversión CREG 015, se obtuvo un resultado de 73,36%, dado que en marzo y abril como medida preventiva ante el COVID-19, fue necesario realizar la cancelación de todos los trabajos programados con personal propio y se suspendieron las órdenes de servicio con personal contratista. Para los meses siguientes, se reactivaron solo algunos proyectos de inversión en las zonas rurales, debido a que continuaban algunas restricciones que impidieron intervenir el sector urbano.

Finalmente el indicador Índice de Generación Total obtuvo un resultado satisfactorio de 104,9%. Se cumplió con la meta gracias a mayores aportes hídricos del río Otún a lo largo del año y el cumplimiento de la meta de generación solar, incorporando la entrada en



funcionamiento de siete sistemas solares fotovoltaicos instalados por nosotros en la ciudad. Cerramos el 2020 con 5.632 paneles solares instalados, que contribuyen a la disminución aproximada de 493 toneladas de CO₂ a la atmósfera; un paso más hacia la consolidación como la mejor empresa pereirana para el año 2020, al continuar excediendo las expectativas de los diferentes grupos de interés.

3.6.1.1 Satisfacción del cliente

Con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación de nuestro servicio, brindando un oportuno entendimiento y atención de las necesidades de los usuarios, se realiza año tras año la medición del nivel de satisfacción del cliente con el Índice de Satisfacción del Cliente – ISCAL, por medio de una investigación realizada por la Universidad Tecnológica de Pereira, a través de su facultad de Ciencias Empresariales. En el 2020 el estudio consistió en la aplicación de encuestas telefónicas estructuradas en hogares de usuarios residenciales, del servicio de energía eléctrica, seleccionados aleatoriamente a través de una muestra calculada, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción con los servicios prestados por la Empresa. Su aplicación se realizó en Pereira y Cartago.

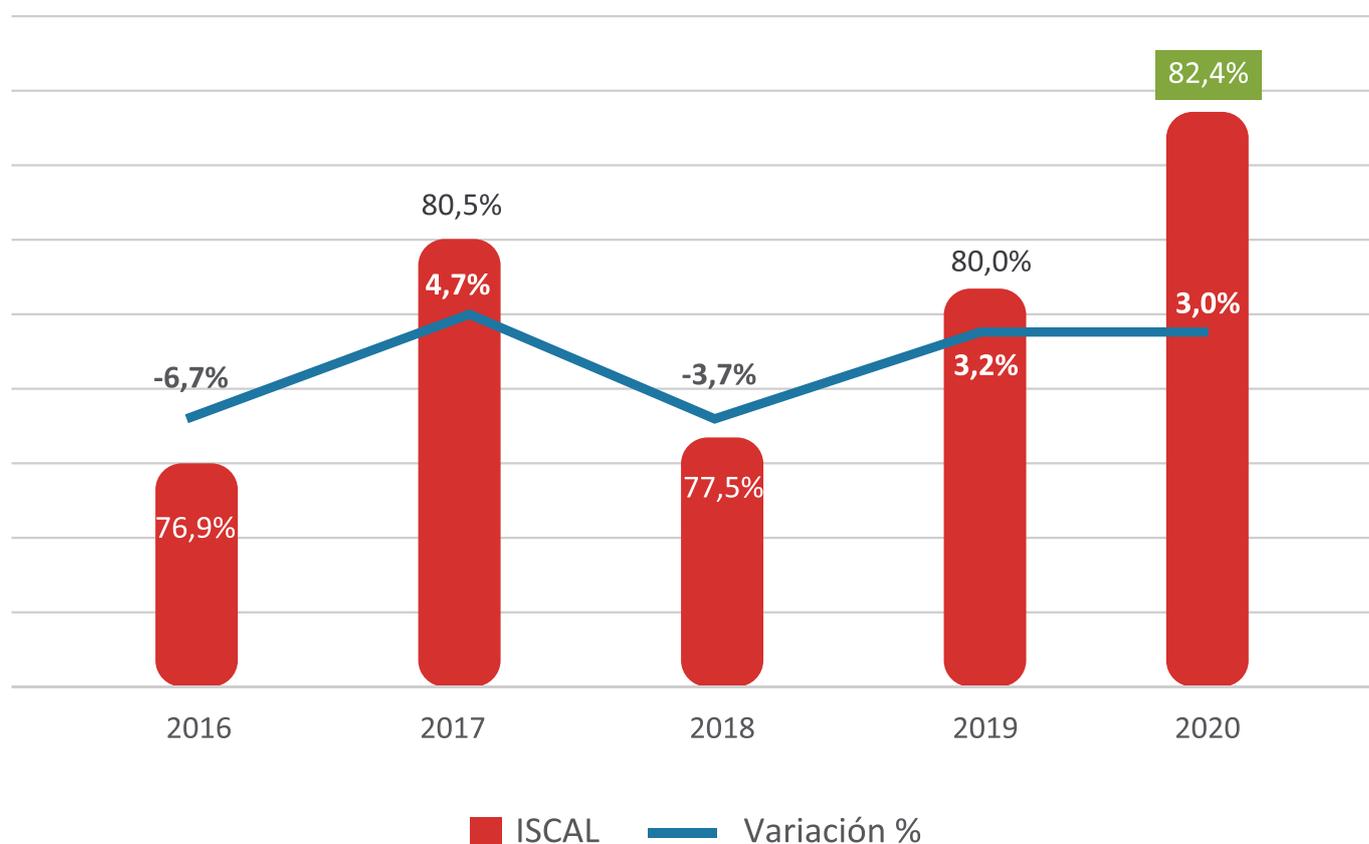


Gráfico 142. Evolución satisfacción del cliente.

Las categorías exploradas son las mismas de los últimos años: evaluación de calidad del servicio, suministro de energía, información y comunicación, factura de energía, ejecución del servicio, imagen corporativa y atención al cliente. Adicionalmente, incluimos variables sobre el conocimiento de los programas de responsabilidad social empresarial, satisfacción general, consumo racional y la percepción de precio.

En consecuencia, el resultado obtenido presentó un crecimiento del 3% con respecto al año 2019, alcanzando un resultado final del 82,4% de satisfacción general del cliente, aspecto muy positivo para un año atípico como el 2020.

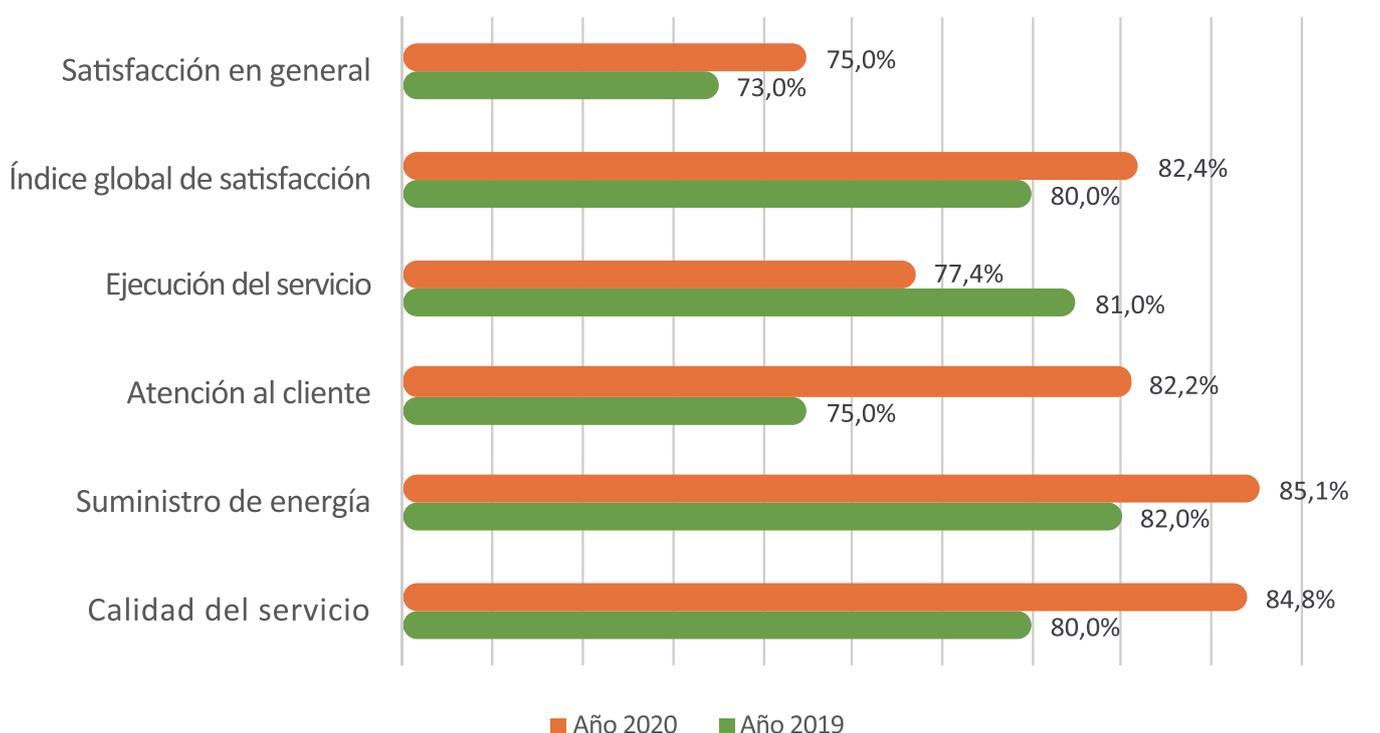


Gráfico 143. Comparativo de los atributos 2019-2020.

En el desagregado se aprecia una mejora significativa en los atributos: calidad del servicio, suministro de energía y atención al cliente; de igual manera, la satisfacción en general, que es la percepción global sin entrar en detalles ni desglosar los atributos; presentó incremento pasando del 73% en el año 2019 a 75% el último año. Se evidencia un incremento del 7,2% en atención al cliente, comparado con el año inmediatamente anterior y una mejora del 4,8% en la calidad en el servicio.

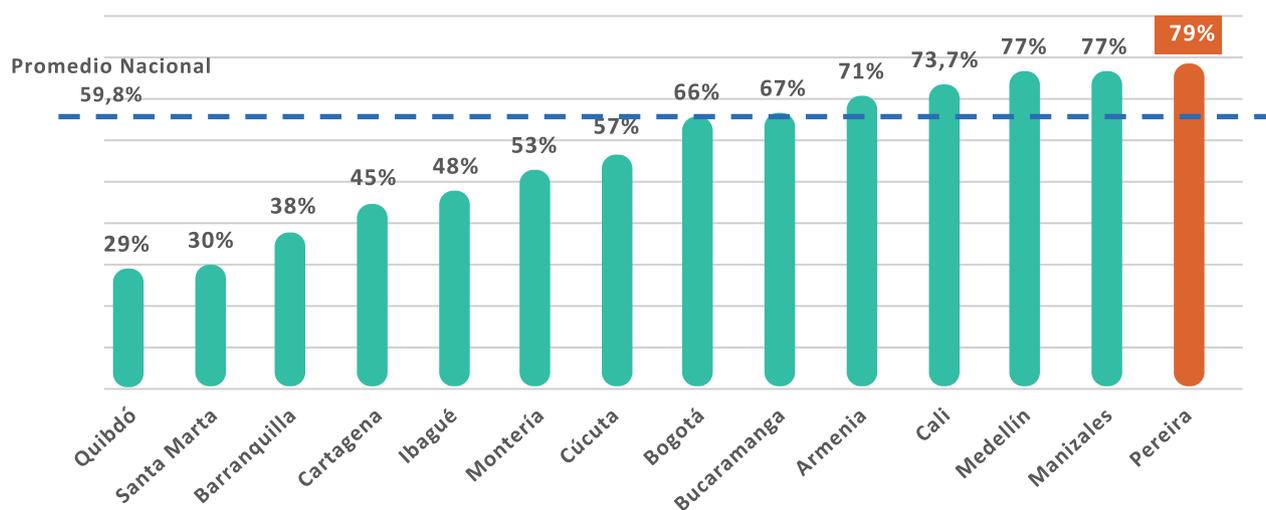


Gráfico 144. Encuesta Satisfacción Servicios Públicos - Cómo Vamos.

Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Comparada - Red ciudades como vamos

https://public.tableau.com/profile/maria.fernanda6860#!/vizhome/DashboardEVCC_1_2/d_ciudad

Simultáneamente y de acuerdo con estadísticas entregadas por los Cómo Vamos del país, es importante resaltar que a nivel local, aumentaron los niveles de satisfacción por la prestación de servicios públicos en la cuarentena, en especial, es importante mencionar que el servicio público de energía eléctrica que prestamos en la ciudad de Pereira, fue el mejor calificado por la ciudadanía a nivel país, en comparación con 14 ciudades capitales, resultado muy coherente con el estudio de la UTP.

3.6.1.2 Gestión integral de riesgos (102-15) (102-16)

El año 2020 significó avances en la madurez del modelo de Gestión Integral del Riesgo dentro de la compañía. Se continuó trabajando con la metodología de la ISO 31000 y el Manual del Departamento Administrativo de la Función Pública; se actualizó el software de riesgos Binaps Risk; se llevó el registro de la materialización de riesgos a través de un módulo de eventos y se calcularon indicadores de Gestión Integral del Riesgo, con el propósito de medir y mejorar en materia de mitigación y prevención de riesgos.

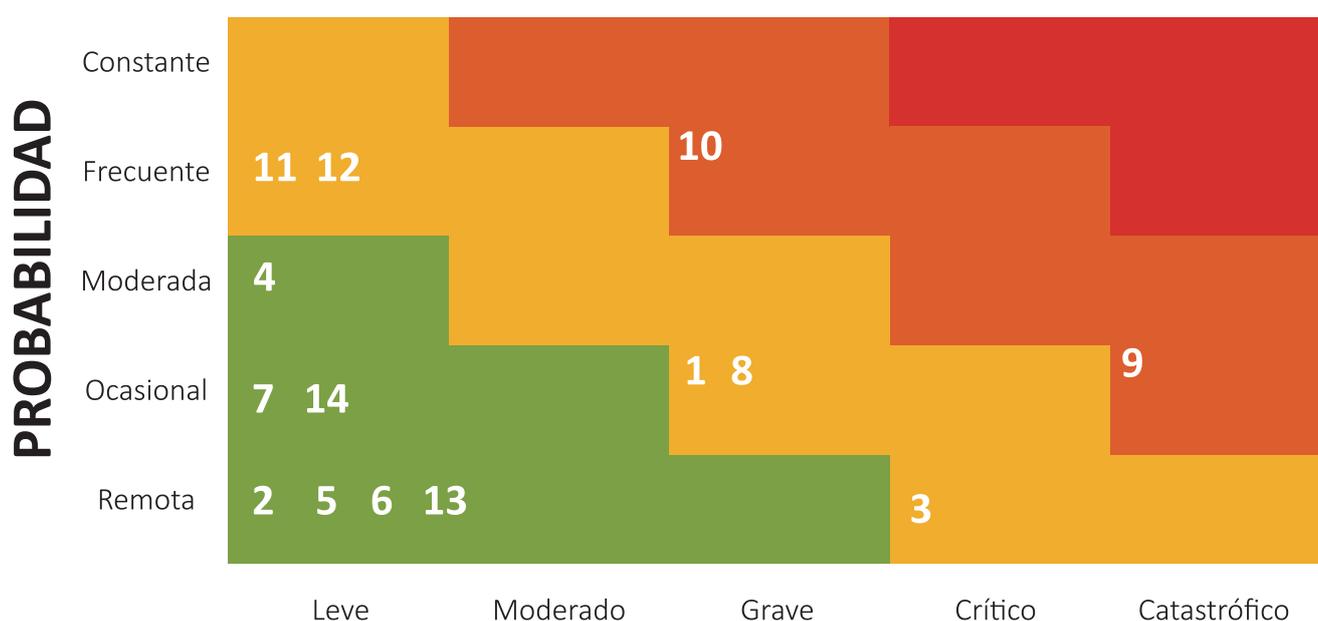
En cuanto a los riesgos estratégicos se realizó revisión para evaluar su pertinencia, debido a que entendemos como compañía que el entorno es cambiante y que pueden emerger nuevos riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos de esta.

- **Riesgos estratégicos ubicados en el mapa de calor**

Se eliminó el riesgo de administración de excedentes de caja, debido a que como empresa con naturaleza jurídica especial y de acuerdo con el Decreto 1525 de 2008, no podemos invertir los excedentes de caja en títulos de renta variable, por lo que no estamos expuestos a tener pérdidas.

En este orden de ideas, al cierre del año nuestro mapa de calor y los riesgos estratégicos son los que se presentan a continuación con la descripción y las acciones implementadas para el control y mitigación de estos.

1	Riesgo reputacional
2	Debilidad en la administración del talento humano
3	Desarrollo de una estrategia de planeación y crecimiento inadecuada
4	Contracción de la demanda de energía en las zonas de influencia del negocio
5	No poseer un programa de seguros con cubrimiento a los riesgos asegurables de la Compañía
6	Administración inadecuada de los activos de la Compañía
7	Riesgo financiero
8	Riesgo regulatorio
9	LAFT y fraude
10	Indisponibilidad en la prestación del servicio
11	Fallas en el hardware y software de la Compañía
12	Seguridad informática
13	Riesgo de Emergencias Ambientales
14	Agotamiento o deterioro del recurso hídrico



#	Riesgo corporativo	Descripción	Acciones
1	Riesgo reputacional	Situaciones internas y externas que afecten el nombre, la credibilidad e imagen de la empresa frente a los diferentes grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicaciones • Protocolo de comunicaciones • Capacitación al personal en contacto con los clientes de la empresa • Inclusión de cláusulas de formación en atención, manejo de crisis, protocolos y temas a fines en los contratos a terceros
2	Debilidad en la administración del talento humano	Falla en los procesos relacionados con el manejo y administración del talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de políticas de contratación transparentes • Tratamiento de actualización de normatividad vigente y cumplimiento de disposiciones y normativas gerenciales • Aplicación de modelo de gestión por competencias bajo la óptica del PEC y la cultura organizacional
3	Desarrollo de una estrategia de planeación y crecimiento inadecuada	Desarrollo e implementación de una estrategia de crecimiento empresarial inadecuada, desactualizada y/o desarticulada	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de sostenibilidad • Grupo de Investigación Energía de Pereira • Seguimiento periódico del entorno interno y externo. • Seguimiento periódico a los resultados del Plan Estratégico 2016 - 2020 • Evaluación del Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la Compañía • Actualización de los indicadores y metas del Plan Estratégico Corporativo 2016 - 2020 • Programa de Responsabilidad Social Empresarial • Socialización periódica del Plan Estratégico Corporativo y del desempeño del mismo a los grupos de interés
4	Contracción de la demanda de energía en las zonas de influencia del negocio	Disminución de los consumos de energía por parte de los usuarios y/o suscriptores	<ul style="list-style-type: none"> • Fidelización grandes clientes • Captura nuevos clientes
5	No poseer un programa de seguros con cubrimiento a los riesgos asegurables de la compañía	Siniestros en las pólizas de daños, RCE, RCC, IRF, D&O, transporte, vehículos y recaudo no cubiertos en el programa de seguros de la Compañía.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en seguros con los intermediarios • Análisis completo de las coberturas de las pólizas
6	Administración inadecuada de los activos de la compañía	Durante la gestión de los activos de la Compañía se pueden presentar situaciones en la adquisición, mantenimiento y custodia de los mismos que pongan en riesgos la inversión realizada por la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación para implementación de la norma ISO 55000
7	Riesgo financiero	No garantizar la estructura de capital adecuada y error en la elaboración de los Estados Financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de tesorería
8	Riesgo regulatorio	Debilidades en el análisis de las normas que impliquen el incumplimiento a los requisitos legales y/o pérdidas de oportunidades de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Comité regulatorio
9	LAFT y Fraude	Riesgo de fraude y lavado de activos y financiación al terrorismo en las operaciones de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de sistemas de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo-SAGRLAFT

10	Indisponibilidad en la prestación del servicio	No tener continuidad en la prestación del servicio a causa de diferentes eventos.	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación y ejecución del programa de mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos • Plan de inversiones
11	Fallas en el hardware y software de la compañía	Defectos en los componentes, dispositivos y/o accesorios físicos, o de Sistema Operativo, programas y aplicativos de informática que impiden el correcto funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del DRP de la compañía • Plan de mantenimiento • Protocolo de comunicación en caso de fallas del sistema de información
12	Seguridad informática	Daños o ataques a los sistemas informáticos ocasionados por programas elaborados intencionadamente por terceros y/o incumplimiento de las políticas de seguridad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización permanente de los sistemas de seguridad perimetral y el antivirus de la Compañía • Verificación de las copias de seguridad
13	Riesgo de emergencias ambientales	Deterioro repentino del ecosistema por inadecuada gestión del sistema ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de manejo ambiental • Revisiones e inspecciones trimestrales • Sistemas de contención de derrames • Control y gestión de PCB • Sistemas básicos de control de incendios
14	Agotamiento del recurso hídrico	Agotamiento o deterioro del recurso hídrico como consecuencia de un manejo inadecuado de la fuente hídrica abastecedora.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de manejo ambiental • Gestión adecuada de residuos manipulados en el proceso de generación • Control de caudales ambientales y captados • Proyectos para protección de cuencas hidrográficas

Tabla 88. Riesgos estratégicos.

• Emergencia sanitaria COVID

La emergencia sanitaria ocasionada por el SARS-COV 19 nos permitió validar procedimientos del Plan de Continuidad del Negocio, debido a que se estaba materializando un riesgo de muy baja probabilidad y con un alto impacto. Nos demostró que somos conscientes de la importancia de nuestra labor, que somos capaces de trabajar de manera reactiva, de registrar las lecciones aprendidas e identificar nuestra habilidad para continuar con el modelo de operación en pro del bienestar de los usuarios.

Provocó principalmente la materialización de tres riesgos para la compañía:

- Contracción de la demanda en las zonas de influencia del negocio: esto debido a que por la cuarentena muchos usuarios comerciales se vieron obligados a parar con su operación, lo que ocasionó excedentes de energía y un aumento de la demanda por parte de los usuarios residenciales.
- Desarrollo de una estrategia de planeación y crecimiento inadecuada: esto debido a que a principio de año, como compañía nos planteamos unas metas ambiciosas contando con el desarrollo normal de las operaciones, por lo que los indicadores tuvieron un comportamiento neutro.
- Aumento de las pérdidas móvil operador de red: esto debido a la falta operativa durante el periodo de confinamiento y variaciones en las importaciones de manera atípica, que no permitían contar con los elementos necesarios para la operación.

La relación entre los riesgos estratégicos que afectan los objetivos estratégicos es la siguiente:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS AFECTADOS	RIESGOS CORPORATIVOS					
1 Crea valor económico para los accionistas	Riesgo reputacional	1	2			
	Debilidad en la administración del talento humano	1	4	5		
2 Aumentar la Satisfacción de los Usuarios	Desarrollo de una estrategia de planeación y crecimiento inadecuada	1	2	3	4	5
	Contracción de la demanda de energía en las zonas de influencia del negocio	1				
3 Mejorar la calidad del servicio prestado	No poseer un programa de seguros con cubrimiento a los riesgos asegurables de la Compañía	1	4			
4 Optimizar la gestión de los procesos	Administración inadecuada de los activos de la Compañía	1	2	3	4	
	Riesgo financiero	1				
5 Fortalecer el clima organizacional y el desarrollo integral del talento humano	Riesgo regulatorio	1	2	3	4	
	LAFT y fraude	1	2	4		
	Indisponibilidad en la prestación del servicio	1	2	3		
	Fallas en el hardware y software de la Compañía	1	2	3	4	
	Seguridad informática	1	2	4		
	Riesgo de Emergencias Ambientales	1	3			
	Agotamiento o deterioro del recurso hídrico	1				

• Comité de Gestión Integral del Riesgo

A través del comité continuamos con nuestras tres funciones principales:

- Cumplimiento de los objetivos trazados en el PEC
- Mejorar el desempeño de la organización
- Asegurar la continuidad y sostenibilidad del negocio

Realizamos 9 reuniones en el año, donde se compartieron los resultados de los indicadores, la materialización de riesgos, alertas de posibles materializaciones, proposición de soluciones debido a amenazas encontradas en el entorno, registro de lecciones aprendidas por la emergencia sanitaria y capacitación en riesgos estratégicos.



• Binaps risk

Este año decidimos emprender el proyecto de reimplantar el módulo de riesgos, con el fin de actualizarlo, capacitar a los usuarios finales y seguir llevando la información de Gestión Integral del Riesgo a través de esta útil herramienta. El proyecto tuvo las siguientes etapas:



3.6.1.3 Gestión de la investigación, desarrollo e innovación

“Para Empresa de Energía de Pereira, la innovación es el medio para lograr la sostenibilidad, a través de la creación de valor para la organización y nuestros grupos de interés.”



El sector energético hoy, está viviendo un gran cambio en los diferentes aspectos que conforman la prestación del servicio de energía eléctrica.

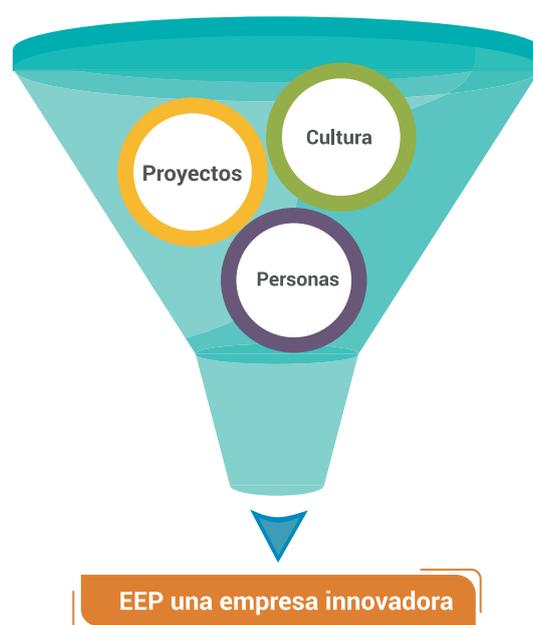
La necesidad de seguir siendo competitivos nos ha llevado a buscar nuevas ideas para la mejora de la prestación del servicio y la diversificación de un portafolio de negocios tradicional, que ha venido creciendo y cambiando bajo las nuevas tendencias mundiales que están transformando la vida y los negocios actuales. Por esto, la innovación es el medio para promover el crecimiento organizacional de la empresa y la región.

También nos ayuda a solucionar problemas y atender nuevas oportunidades y necesidades. Al ser una compañía dedicada a la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, estamos en el deber de buscar nuevas oportunidades de mejora en la prestación del servicio y nuevas formas de solucionar las necesidades de nuestros grupos de interés.

Es así como trabajamos día a día por generar una cultura de innovación, que involucre a todos los grupos de interés y a los colaboradores. Durante el 2020 trabajamos la innovación como un pilar organizacional, siendo esta, una salida para afrontar los grandes cambios que ha traído el Covid-19.

Estructuramos el Manual de Gestión de la Innovación, el cual, brinda una guía para los procesos de innovación aplicados en la empresa, teniendo en cuenta metodologías creativas y disruptivas que permiten crear e inventar nuevas soluciones a los retos que permanentemente surgen en la organización.

Además, la innovación en la empresa se relaciona con los objetivos estratégicos, siendo el medio transversal que permitirá cumplir los objetivos propuestos por la compañía, en las diferentes áreas donde tenemos injerencia.



Los resultados de la innovación se ven reflejados en:



Los objetivos del sistema de gestión de innovación son:

- 1)** Establecer un sistema que ayude a la empresa a crear una cultura de innovación, logrando que cada uno de los miembros de la organización pueda ser gestor(a) de innovación desde su área y/o función.
- 2)** Generar a través de la innovación nuevas ideas, que proporcionen: valor agregado a procesos existentes; reducción de costos y ofrecer nuevos productos/servicios y unidades de negocio.
- 3)** Apoyar las diferentes áreas de la organización con procesos creativos de innovación que se puedan complementar para obtener nuevos y mejores resultados para la compañía.

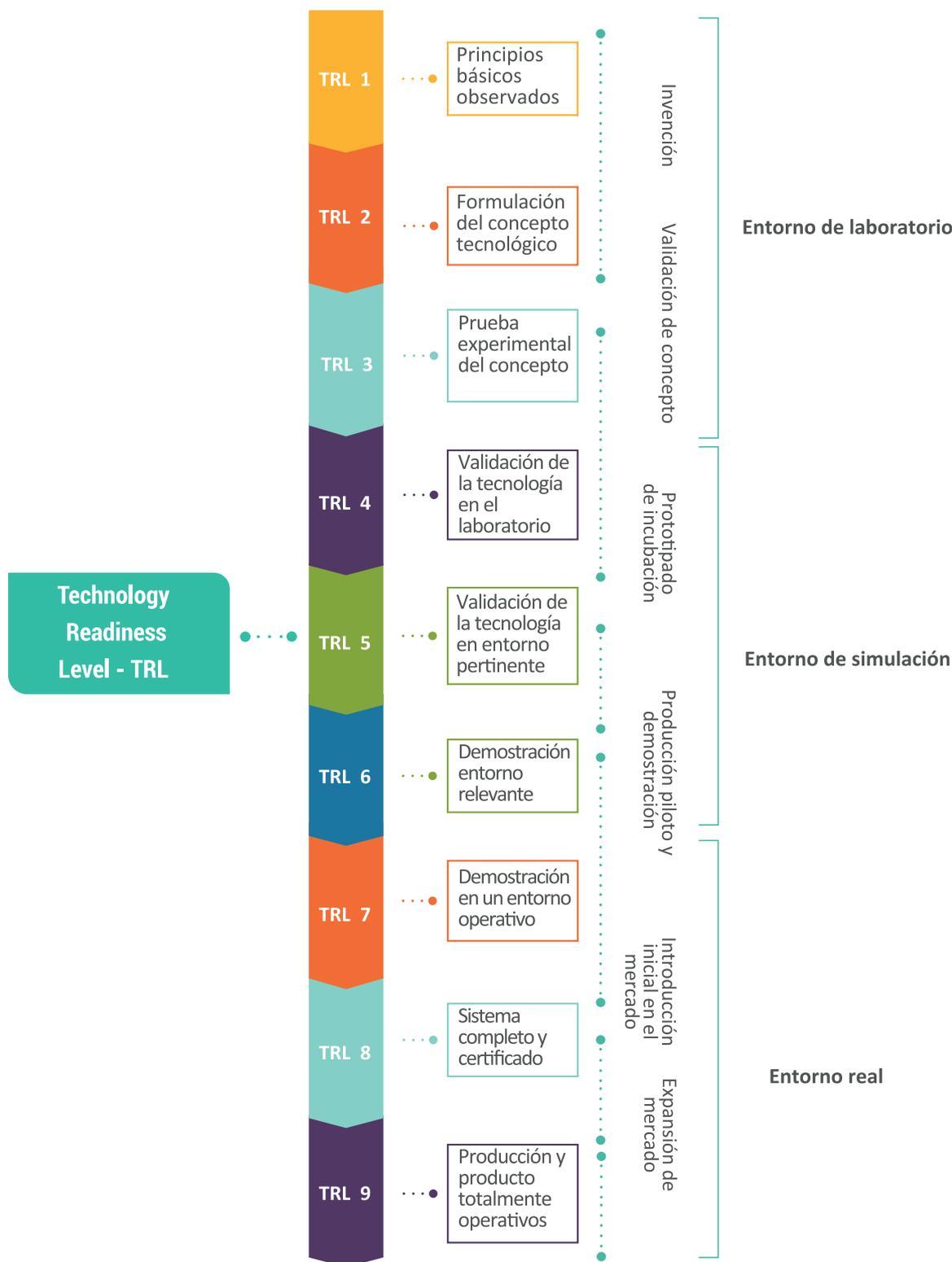
• Nuevos proyectos y desarrollos ejecutados en el periodo

A pesar de lo atípico del año, se trabajó de manera fuerte y eficiente en temas de innovación, de manera transversal con el personal, áreas de la compañía y aliados estratégicos, para destacar a Energía de Pereira con cada uno de los proyectos.

Cada iniciativa se clasificó bajo el "estado de maduración tecnológica" por sus siglas en inglés TRL, que nos ayudó a medir y comprender en qué nivel se encuentra cada proyecto. Este método define

una escala del 1 al 9, donde 1 es el concepto base que servirá para definir el camino a seguir dentro de la ejecución del proyecto y 9 es la tecnología más madura y disponible para pasar a ser comercializada.

Para identificar el estado actual de los proyectos presentamos una gráfica donde se muestra la escala del 1 al 9 de acuerdo al TRL en la Empresa de Energía de Pereira.



Nombre del Proyecto	TRL
Sistema integrado de innovación	4
TEEP	4
Comercialización digital de energía	4
IOT-NET	5
SIMI-X	5
Poste inteligente con punto de carga vehículos eléctricos	5
Transformación digital	5
Préstamo de bicis y patinetas interno	5
Generación de energía El Cedral	6
Proyecto protección fauna	6
Tapa de cárcamo	6
Corredor movilidad eléctrica de carga ciudad	7

Tabla 89. Proyectos de innovación.

El año 2020 nos permitió la creación de nuevos proyectos, la puesta en marcha y la continuidad de proyectos de años anteriores. En el arduo trabajo de madurar ideas, desde la Gerencia DyCE se tienen 12 proyectos que buscan dejar en alto el nombre de la compañía.

a. Sistema integrado de innovación

Para el nuevo horizonte estratégico que tenemos 2021 – 2026 planificado durante el año 2020, se estructuró una guía para la gestión de la innovación en Energía de Pereira con la reconstrucción del Manual de Gestión de la Innovación, que sistematiza de manera general los esfuerzos en esta materia, para así convertirnos en una empresa innovadora, con personas innovadoras, en un entorno innovador.

b. TEEP –Transportes especiales Empresa de Energía de Pereira

TEEP “Transportes Especiales Empresa de Energía de Pereira” es un nuevo modelo de negocio, propuesto para apuntar a la movilidad eléctrica sostenible, que plantea brindar un servicio de flotas eléctricas amigable con el medio ambiente, dirigido a las diferentes entidades públicas y privadas de la región, que necesitan la prestación de servicios de transporte corporativo, rutas escolares y turísticas. Esta es una propuesta para aquellos que deseen reducir su huella de carbono, utilizando un



servicio completo de transporte eléctrico. Este proyecto tiene un gran potencial, debido al aumento de la tendencia de la movilidad eléctrica en la región y las nuevas estrategias nacionales para disminuir la contaminación y transformar el parque automotriz del país.

c. Comercialización digital de la energía

En el 2020 se hizo más latente la idea y la percepción de que se debe incursionar dentro del mercado de energía eléctrica con nuevas tecnologías y modelos de negocio, que permitan competir en el futuro del mercado digital. Por eso Empresa de Energía de Pereira le está apostando a una idea de negocio para el futuro, donde el usuario tenga la posibilidad de escoger la fuente de generación de la energía que está consumiendo, todo esto por medio de una APP que permitirá la gestión del consumo, gracias a la integración de los sistemas de medición avanzada AMI.

d. IOT- NET

El último año trajo consigo la implementación del trabajo a distancia y nos expuso a la necesidad de implementar acciones en las diferentes áreas donde se realicen maniobras controladas a distancia; aquí es donde nuestro modelo de negocio IOT-NET tomó fuerza y se planteó por completo. Esta tecnología se vale de una red de comunicación bidireccional, que permite monitoreo de tareas, acciones, medición, maniobras y recolección de datos, dentro de cualquier proceso. Esta red de comunicación basada en el internet de las cosas sería la primera red implementada en la región, bajo la premisa de transmitir información de manera rápida y precisa, abriendo oportunidades para crear nuevos servicios para los diferentes grupos de interés.



e. SIMI-X

Los altos consumos y la falta de visualización en tiempo real implican importantes sobrecostos para las empresas y los usuarios regulados. SIMI-X nace como la solución para la gestión de los consumos en tiempo real, brindando una solución a partir de nuevas tecnologías, que permiten tener una conexión para la medición de los consumos de energía. En el futuro pretendemos brindar un valor agregado a los usuarios, donde tengan un completo registro de su consumo eléctrico y un monitoreo en tiempo real. En el año 2020 se planteó SIMI-X como una nueva unidad de negocio y se concretó una prueba piloto con una de las más importantes clínicas de la región, permitiendo validar y poner a prueba, los diferentes métodos e instrumentos para la medición de energía eléctrica al instante.

f. Poste inteligente

Nuestro proyecto de poste inteligente de alumbrado público, multifuncional con puntos de carga para vehículos eléctricos y fotoceldas solares, ya es una realidad. Estamos desarrollando la primera fase del prototipo para hacer prueba en terreno. El poste inteligente tiene como fin brindar una solución ante la demanda de infraestructura de carga para vehículos eléctricos. Es de fácil instalación en cualquier punto de la ciudad donde exista un poste de alumbrado público.

g. Transformación digital

En aras de la convocatoria de Tecnolab realizada por MinTIC, y Tecnalía “el primer laboratorio virtual de innovación empresarial del país”, fuimos partícipes con un proyecto de transformación digital que consiste en la mejora de nuestra plataforma web y la aplicación móvil, que permita gestionar de una forma más efectiva la comunicación bidireccional entre los clientes y la empresa.

Con este proyecto se busca tener una interfaz más amigable con los usuarios, generar un gran número de descargas de la aplicación y visitas al sitio web, así como incentivar el pago de facturas de forma online.

h. Préstamo de bicis y patinetas interno

El Covid 19 nos hizo replantear nuevas formas de transporte en la vida cotidiana. Conforme a las nuevas necesidades que dejó el virus en el año 2020, se vio la necesidad de implementar de nuevo el préstamo de bicis y patinetas a todos nuestros colaboradores, para evitar el contagio en medio de transportes masivos. Este modelo de acción se reestructuró y se espera volverlo a activar en el primer trimestre del 2021.

i. Generación de energía El Cedral

Se realizó una alianza con la Universidad Libre Seccional Pereira y su grupo de investigación Ingenierías Aplicadas INAP, para formular el proyecto denominado “Validación de una microrred de energía eléctrica, para el abastecimiento del sector El Cedral, La Florida, Risaralda, con conexión a la red de distribución”. Este propone una mejora sustancial en el suministro de energía sobre nuestros



usuarios ubicados en la zona alta del corregimiento de La Florida, ligado de un mejoramiento en la calidad de vida. Una evaluación pre comercial del prototipo de la Micro Red, abre las posibilidades a que esta tenga una escalabilidad e impacto mayor en otros usuarios. En el 2020 se llevó este proyecto a nivel de prototipado y se espera que a mediados del 2021 se implemente en las zonas que necesiten de este servicio.

j. Proyecto protección fauna

Para nosotros es muy importante preservar la fauna y reducir el impacto en la invasión de su hábitat natural. Por eso en el 2020 realizamos un prototipo de un dispositivo, encargado de bloquear la interacción de diferentes especies con las líneas energizadas en una zona verde, generando la protección de la fauna. Este dispositivo se encuentra en proceso de patente por novedad y se tiene programada una segunda prueba en campo, sobre el primer trimestre del 2021. En diciembre del mismo año se inició el proceso de vigilancia tecnológica por parte de la empresa WIPAD, de cara a realizar un proceso de patente en colaboración con Minciencias, bajo la convocatoria de propiedad intelectual, la cual aportará el 50% del valor del proceso de patente.

k. Tapa de cárcamo

Desde el año 2017 con el Grupo de Investigación Energía de Pereira, hemos trabajado en el

desarrollo de un dispositivo que mejore las condiciones de seguridad y acceso a los cárcamos de la compañía. Con este se pretende dar solución a la problemática de hurto de tapas, materiales o equipos al interior de los cárcamos, lo que continuamente pone en riesgo la prestación del servicio, disminuye los índices de calidad y es motivo de accidente entre los transeúntes.

Se desarrolló el prototipo funcional de la tapa de cárcamo, que permitirá evitar los robos de los materiales de los puntos de acceso, evitando también situaciones que puedan desencadenar pérdidas humanas. Funciona de forma remota y controlada para que la disposición de apertura sea programable y disponible bajo pedido. En estos momentos se tiene el prototipo funcional y será implementado en la zona céntrica de la ciudad, en el primer semestre del año 2021.

I. Corredor de movilidad eléctrica de carga

Este corredor de movilidad complementa la participación del departamento de Risaralda, en la alianza con el departamento de Caldas y Quindío para realizar un corredor de movilidad eléctrica del Café, que cuenta con la colaboración de las empresas: Autopistas del Café S.A, Empresa de Energía de Pereira S.A ESP, Central Hidroeléctrica de Caldas S.A ESP, Grupo EPM y Empresa de Energía del Quindío S.A ESP. Esta colaboración suma cuatro estaciones adecuadas para carga rápida, semi rápida y lenta de vehículos eléctricos, alimentadas por energía del Sistema Interconectado Nacional y por sistemas solares fotovoltaicos, ubicados en los tambos Jardín Filandia (Quindío), El Edén (Quindío) y El Privilegio (Risaralda).

• Participación en convocatorias 2020

Tecnolab: “el primer laboratorio virtual de innovación empresarial” con 30 horas de asesoría para el desarrollo de un proyecto de innovación digital, de la mano de Tecnalía y Min TIC, en el que desarrollamos la estructuración del modelo de transformación digital para la empresa, partiendo de las plataformas existentes a plataformas con interfaces más amigables para los usuarios, que permitirán aumentar sus usos, beneficios y descargas de la APP. Inició en octubre de 2020 y finalizó en diciembre de 2020.

Rueda de negocios Enlázate 2020: propiciada por la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) y Minciencias, fueron cinco días donde se ofrecieron nuevas tecnologías a empresarios, inversionistas, aliados comerciales y en general, actores del ecosistema de ciencia, tecnología e innovación de la región. Fue un espacio virtual propicio para generar contactos que estuviesen interesados en la tecnología propuesta, que para este caso, fue el punto de carga que se encuentra en proceso de patente por modelo de utilidad.

Innovación + País Risaralda: desde julio de 2020 se dió inicio al proceso de formación de alto nivel, con 135 horas de capacitación, en el cual participaron diferentes colaboradores, aprendiendo y desarrollando metodologías y conceptos de innovación, para la implementación de un sistema de gestión de innovación en la compañía. Además, se realizó un proceso de networking con los

diferentes actores del ecosistema de innovación nacional, identificando posibles alianzas para el desarrollo de nuevos proyectos, generando innovación abierta.

Este proceso fue realizado por Minciencias, de la mano de Zabala Innovation Consulting y Tecnalía como entidades aliadas. Como resultado final, se está trabajando en el desarrollo del proyecto priorizado poste inteligente: poste de alumbrado público con punto de carga vehicular, alimentado por energía solar; que será financiado al 50% por un valor de cincuenta millones de pesos. Este proyecto será ejecutado en 8 meses, a partir del mes de marzo de 2021.

Red de Confianza Risaralda: desde agosto de 2020 se viene trabajando de la mano de Minciencias, la Red de Confianza de Risaralda, que promueve la innovación abierta entre empresas del ecosistema de innovación departamental. Se realizaron una serie de capacitaciones donde participaron los gerentes de las compañías, para involucrarlos en los procesos de innovación y generar alianzas entre empresas, y así, desarrollar proyectos en conjunto. Se resaltan importantes alianzas que se hicieron con empresas como BUSSCAR S.A. y Met Group. Las entidades aliadas son: ANDI, Gobernación de Risaralda y MinCiencias.

Pacto por la innovación: con el fin de fortalecer la innovación empresarial a nivel nacional, las Cámaras de Comercio de Colombia se aliaron, para brindar una serie de capacitaciones quincenales donde se abarcaron diferentes temas, relacionados a la innovación, metodologías creativas, propiedad



intelectual, innovación abierta y ecosistema de innovación. Estas iniciaron en octubre y actualmente continúan, brindando así más de 30 horas de capacitación de alto nivel, para los integrantes de los equipos de innovación de diferentes empresas a nivel nacional, entre ellas la nuestra, con la participación de 3 integrantes. (Sin costo).

Entidades aliadas: Minciencias, Cámaras de Comercio de Colombia y Ruta N.

Convocatoria 857 2020: bajo la convocatoria para la promoción de propiedad intelectual, se obtuvieron recursos de financiación del 50% por parte de Minciencias, para realizar el proceso de patente por novedad del proyecto de protección de fauna. Se inició el proceso de búsqueda de estado de la técnica, para verificar que no existieran invenciones similares y para el año 2021, se espera obtener la patente de invención al finalizar el proceso que culmina en septiembre.

MEGA i: continuamos con la participación en el programa Mega i, que busca generar nuevas unidades de negocio y proyectos que generen nuevos ingresos para la compañía. En agosto se retomó el proceso y se tuvo un acompañamiento continuo por parte de la empresa consultora, 10X Consulting e Innpulsa, y se inició la modelación de negocio y la planeación de las pruebas piloto, de los 4 proyectos que actualmente se están desarrollando bajo esta convocatoria. Se espera que para el año 2021, estos proyectos sean validados y pasen a la etapa de aceleración como nuevos negocios y futuras fuentes de ingreso para la compañía.



• Grupo de investigación

El Grupo de Investigación Energía de Pereira, sigue en proceso de consolidación como un actor reconocido dentro del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, en el marco de la convocatoria 833 de Minciencias, con vigencia hasta el 5 de diciembre de 2020. El grupo de investigación se encuentra conformado por:

- 13 integrantes registrados activos.
- 10 proyectos de investigación, de desarrollo tecnológico o de innovación registrados.
- 14 productos de nuevo conocimiento o de resultados de actividades de desarrollo tecnológico e innovación.
- 38 productos de apropiación social y circulación del conocimiento o productos resultados de actividades relacionadas con la Formación de Recurso Humano en CTel.

• Mesa de investigación de Risaralda

Se tuvo participación en la Mesa de Investigaciones de Risaralda, donde establecimos un plan de acción dirigido a articular las capacidades de investigación interinstitucionales; promover la apropiación social del conocimiento en ciencia, tecnología, innovación y competitividad; y aportar a la construcción de políticas públicas en materia de investigación en Risaralda. Estuvimos en el 5to Encuentro de Investigadores de Risaralda, donde se abarcaron distintos temas de investigación aplicada en diferentes áreas de ingeniería, medicina y agricultura. Participamos en el prólogo del libro memoria del 5to encuentro de investigadores, realizado bajo la modalidad virtual, debido a la pandemia del Covid-19.

3.6.1 Relación con grupos de interés

Desde Comunicaciones tuvimos la importante labor de redescubrir nuevas formas de relacionarnos, perfeccionar las que ya estaban, habilitar rápidamente otras que no nos imaginábamos; y gestionar importantes activos intangibles como la imagen y la reputación, en un tiempo difícil para nuestros usuarios y por supuesto para nosotros.

Sin embargo, el balance en general es muy positivo. De todo se aprende y hoy les queremos compartir los principales avances de nuestra gestión.

Nuevos canales

• Emisora Energía Radio

Creamos la emisora institucional Energía Radio, un nuevo canal de comunicación interno que nos ha permitido unir a los colaboradores, tener más agilidad en el envío de mensajes y desarrollar nuevas y novedosas dinámicas en el día a día.

Para iniciar, realizamos una encuesta que nos permitió identificar los estilos musicales de preferencia de los colaboradores, a partir de esta información, se creó una parrilla musical, acompañada por



cápsulas informativas y cuñas con las principales noticias de la Empresa.

Al principio, la emisora se escuchaba en nuestras instalaciones, pero cuando empezó la cuarentena con el trabajo en casa, habilitamos rápidamente una transmisión vía streaming, para acceder a la emisora desde cualquier lugar con internet.

Durante todo el año se fue modificando la parrilla musical y se crearon cientos de mensajes y cápsulas informativas sobre temas noticiosos, bienestar, nuevos proyectos y principalmente sobre la prevención del COVID 19; convirtiendo la emisora en una fuerte herramienta para la prevención y el autocuidado.

• Página Web MEEP

Nos apropiamos de la elaboración del sitio web de Meep (Movilidad Eléctrica Energía de Pereira) para crear una nueva ventana a nuestros usuarios y compartirles los beneficios de la movilidad eléctrica, así como productos que pueden adquirir para empezar a usar medios de transporte más amigables con el medio ambiente.

Hoy tenemos un sitio web en el que pueden conocer los motociclos, bicicletas y patinetas eléctricas que comercializamos y que pueden financiar a través de la factura de energía.



The screenshot shows the MEEP website interface. At the top, there is a navigation menu with links: Inicio, Productos, Sobre MEEP, Puntos de Carga, Servicios, Medios de pago, and Contacto. Below the menu, three product categories are displayed:

- Left panel (Yellow background):** Features a black NIU scooter. The text reads "CERO EMISIONES, CERO RUIDO".
- Middle panel (White background):** Features a black bicycle with green accents. The text reads "AHORRAS TIEMPO Y DINERO".
- Right panel (Blue background):** Features a black kick scooter. The text reads "MÚEVETE CON ENERGÍA".

In the bottom right corner of the right panel, there is a green WhatsApp icon.

Otros canales

• Medios de comunicación

Semana tras semana compartimos con todos los medios de comunicación de Pereira y Cartago, información relevante sobre suspensiones programadas por mantenimiento e inversiones, novedades en la prestación del servicio y noticias.

Gestionamos entrevistas y espacios para compartir con la ciudadanía temas de interés. Establecimos alianzas con diferentes medios digitales, para que estos a su vez, repliquen parte de nuestra información más importante, así garantizamos mayor acceso a la información. En el 2020 obtuvimos 3020 menciones de Energía de Pereira en redes sociales provenientes de medios aliados y de medios a nivel nacional.

HORARIOS PUNTO DE PAGO 03 NOV

TORRE CENTRAL · CRA 10 N° 17-35 ⇒ DE 7:15AM A 6:30PM

CUBA · CRA 24 70B-03 CAM PISO 1 ⇒ DE 7:15AM A 5:30PM

CIRCUNVALAR · CLL 3 12-28
LOCAL 2 LA REBECA ⇒ DE 7:15AM A 5:00PM

PAGO MÓVIL
(CARTAGO O PEREIRA) ⇒ DE 7:15AM A 5:00PM

POBLADO · CC POBLADO PLAZA
SUPERMERCADO EL CAFETAL ⇒ DE 9:00AM A 7:00PM

BELMONTE · MZ 6A CS 13 ⇒ DE 8:00AM A 7:00PM

ALTAVISTA · MZ 3 CS 18
CUBA ⇒ DE 8:00AM A 7:00PM

PERLA DEL SUR · MZ 4 CS 20
LOCAL 1 ⇒ DE 8:00AM A 7:00PM

GALICIA · CR 15 #148-37
AV. PRINCIPAL GALICIA ⇒ DE 9:00AM A 6:00PM

DROGUERÍA · CALLE 21 N° 19-04
PROVIDENCIA ⇒ DE 8:00AM A 6:00PM

DISTRIAACCESORIOS · LAGO URIBE
CRA 8 # 23-84 ⇒ DE 9:00AM A 7:00PM

PUNTO DE PAGO

Energía
DE PEREIRA



• Grupos de WhatsApp

Hoy gestionamos 14 grupos de WhatsApp: 4 grupos con líderes comunales tanto de Pereira (2), Dosquebradas (1) y Cartago (1); 6 grupos con colaboradores y contratistas de Pereira y Cartago; 1 grupo con técnicos electricistas aliados y 3 grupos de medios de comunicación de Pereira y Cartago.

Todos estos grupos se alimentan con información oportuna sobre múltiples temas como: suspensiones programadas en el servicio, proyectos de inversión, tips de ahorro, canales de comunicación, servicios de la empresa, noticias y eventos, etc.

De esta manera creamos un puente directo con nuestros grupos de interés, quienes a su vez son apoyo en la difusión de información.



• Página web

En nuestra página web cada vez habilitamos más opciones de gran relevancia para los usuarios, hoy se pueden hacer pagos totales y parciales por PSE, realizar PQR'S que ingresan directamente a nuestro sistema, chatear con un asesor (persona real) para consultas, tenemos información detallada de los proyectos de inversión realizados hasta la fecha, suspensiones programadas en el servicio, formulario para registrar los datos, etc.



• Redes sociales

Las redes sociales de Energía de Pereira fueron un factor importante en la comunicación con los usuarios ante la situación de emergencia que se vivió a nivel nacional, como también debido al crecimiento mismo de la compañía, al expandir su servicio a Cartago y la Costa Caribe. Es así como la comunidad en las redes sociales creció tanto en seguidores como en visualizaciones del contenido.

Impacto orgánico (visualizaciones)

El impacto orgánico hace referencia a las veces que el contenido de Energía de Pereira fue visto en redes sociales. En la tabla se registra el impacto orgánico de las redes sociales de Energía de Pereira: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, comparando cada trimestre del año 2020 respecto al mismo en el año anterior. En general, el impacto orgánico en el 2020 aumentó un 46% respecto al año 2019.

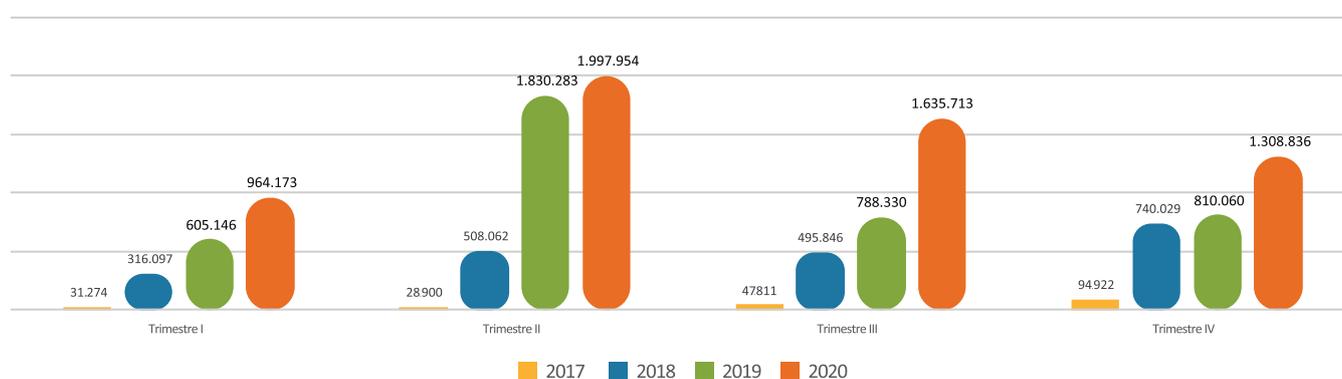


Gráfico 145. Impacto orgánico 2017-2020.

Crecimiento

El crecimiento es el número de seguidores nuevos por trimestre en las redes sociales. En la gráfica puede observarse el número correspondiente a cada trimestre de 2019 y 2020. Durante el último año se obtuvo un crecimiento del 266% en número de seguidores respecto al año anterior.



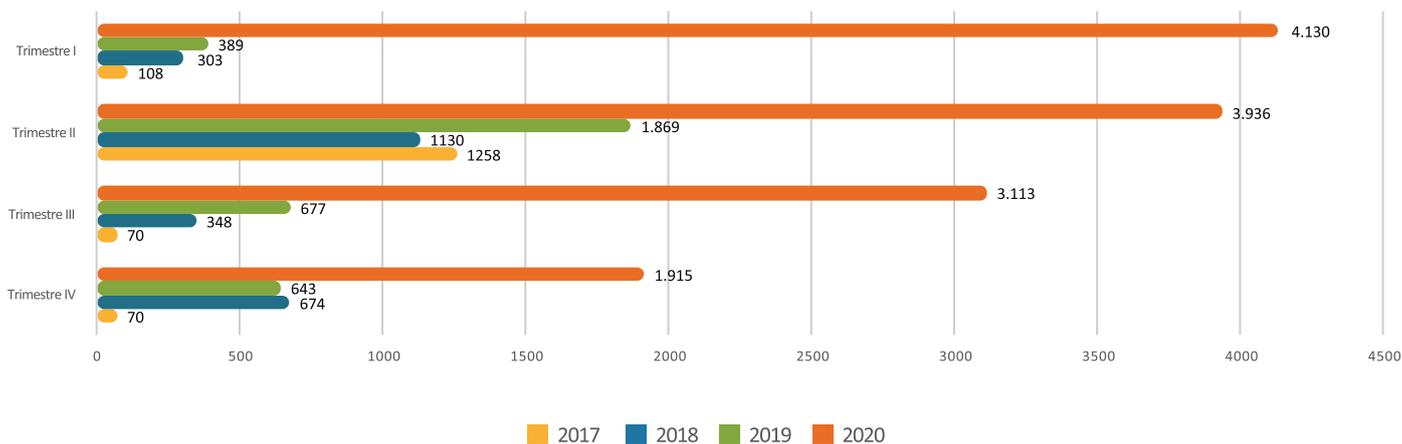


Gráfico 146. Seguidores 2017-2020.

Mensajes internos

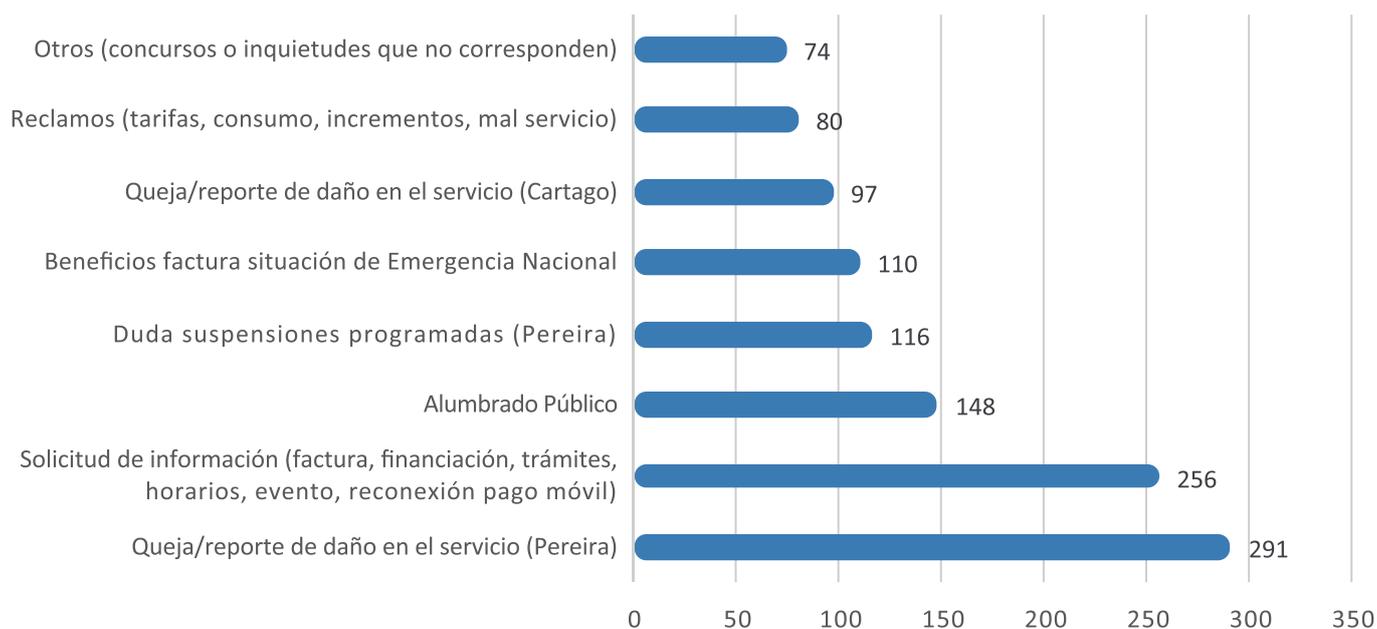


Gráfico 147. Total PQRS 2020.

Aunque las redes sociales no son un canal oficial para realizar PQR'S, tratamos de colaborar con nuestros seguidores en la medida en que podemos. Es por eso que durante el 2020 gestionamos 2.945 solicitudes a través de Facebook, Instagram y Twitter, lo que representa un crecimiento del 260% respecto al número de solicitudes gestionadas en 2019.

Esto también como resultado de la situación de emergencia nacional derivada del Covid-19, en tanto que en los meses de aislamiento obligatorio los canales virtuales reemplazaron otros canales de contacto entre el usuario y la compañía.

Los meses con mayor número de solicitudes fueron marzo, abril y mayo, en los cuales se estableció a nivel nacional el Aislamiento Obligatorio. Esta situación también fue una oportunidad para fortalecer las redes sociales como un canal de comunicación directa, rápida y de solución de dudas para los usuarios.

Covid 19

¡Comunicación en tiempos de Covid-19!

Inicialmente desde el Área de Comunicaciones, trabajamos en la creación de contenidos en diferentes formatos, para aclarar dudas tanto a nivel externo como interno, sobre las nuevas modalidades de operación de la empresa, nuevos canales de atención, horarios, herramientas virtuales antiguas y creadas para prevenir aglomeraciones y facilitar el aislamiento.



Posterior a esto, empezamos a difundir las medidas de ayuda para los usuarios, entendiendo las dificultades económicas derivadas de la crisis, y el aumento en el consumo de energía por parte de estos, al estar todo el día en casa.

Fue una temporada compleja para la gestión de la imagen y reputación de la compañía, debido a que todavía muchas personas no comprenden la dinámica de las empresas de servicios públicos,

ni todo lo que sucede en la cadena de generación y distribución de la energía. Sin embargo, se realizaron todo tipo de contenidos para mitigar la situación y se abrieron espacios al público para entrevistas y solución a inquietudes que nos permitieran desmitificar algunos mitos y generar una conversación cercana.

Hicimos presencia en los principales medios radiales, virtuales y de televisión tanto de Pereira como Cartago, compartiendo con los usuarios tips de ahorro para estar en sus casas, explicamos los subsidios y financiación otorgada a nivel municipal y nacional, recordamos una y otra vez nuestros canales de atención y respondimos dudas de todo tipo.

Si dejaste de pagar facturas entre abril y junio te acogiste al diferido automático

Estratos 1 y 2 Diferido automático **36 meses** **0%** tasa de interés
Hasta consumo básico o subsistencia

Estratos 3 Diferido automático **24 meses** **0%** tasa de interés
Hasta consumo básico o subsistencia

Estratos 4 Diferido automático **24 meses** Interés establecido por el Gobierno Nacional en la Resolución **CREG 058**

Consumo básico o subsistencia: 130 kWh Pereira – 173 kWh Cartago →



A nivel interno

Difundimos ampliamente las medidas de bioseguridad para aplicar dentro y fuera de la compañía. Así mismo, sensibilizamos con material propio, de autoridades de salud y Gobierno Nacional, sobre la importancia de respetar las medidas aplicadas para la protección de todos.

Apoyamos la campaña 'El Covid no discrimina, yo tampoco', iniciativa del Comité de Convivencia Laboral para promover un sano relacionamiento y la prudencia entre compañeros.

Realizamos un plan de comunicación que incluyó mensajes de texto, mensajes de voz, videos, mensajes diarios a grupos de WhatsApp y cápsulas en la emisora, buscando conectar con los colaboradores, a través de diferentes medios, mientras se realizaron labores desde casa.

**EL VIRUS NO DISCRIMINA
YO TAMPOCO**

¿QUÉ ES EL ESTIGMA SOCIAL?

El estigma se produce cuando debido a una enfermedad, en este caso el COVID-19, las personas son etiquetadas, estereotipadas y/o experimentan la pérdida de estatus y la discriminación debido a la afiliación a una enfermedad. Esto puede afectar negativamente a los propios afectados por la enfermedad, así como a sus cuidadores, familia, amigos y comunidades.

energía[®]
DE PEREIRA



Principales campañas

• Pasa la voz (203-1)

Desde el 2019 hemos realizado importantes inversiones en la ciudad, instalando nuevas redes aéreas y subterráneas, renovando todos los cárcamos del centro e instalando nuevos postes y accesorios de todo tipo. Desde el inicio de dichos proyectos, desarrollamos la campaña 'PASA LA VOZ', con la que creamos videos, piezas gráficas, cuñas radiales, sitios web, transmisiones en vivo y todo tipo de contenidos para socializar el plan de inversiones.

Durante el 2020 realizamos 6 videos de Pasa la Voz, para sectores como: El tigre, Circunvalar, La Florida, Av. 30 de Agosto, Villa Verde, Samaria y Boston.

Creamos el sitio web www.energiapereira.eep.com.co/inversiones/ donde explicamos todo el Plan de Inversiones entre el 2019 – 2023, creamos un mapa interactivo para que los usuarios puedan ubicar su sector y conocer las obras desarrolladas al detalle en el 2019, así mismo acceder a todos los contenidos creados: videos, boletines y volantes impresos.

• Suspensiones programadas

Para la difusión de las suspensiones programadas realizamos una estrategia enmarcada en las siguientes acciones:

- Perifoneo y volanteo en la zona
- Envío de suspensiones vía mensaje directo de WhatsApp a negocios, porterías, administradores de edificios y personajes de cada barrio
- Envío de correo electrónico y mensaje de texto a quienes se encuentran en nuestra base de datos
- Publicación y pauta en nuestras redes sociales y medios digitales aliados
- Mención en emisoras como Olímpica, RCN y Caracol
- Envío de suspensiones a grupos de WhatsApp de líderes comunales y periodistas de Pereira y Cartago
- Envío de cartas físicas y digitales a los usuarios industriales

• Actualización de datos

Unido a la estrategia de difusión de suspensiones programadas, desarrollamos la campaña de actualización de datos con 'LOS MONTAÑEROS'. Un ejercicio que consistió en la realización de material publicitario como videos, cuñas radiales y pautas en redes sociales, para invitar a nuestros usuarios a registrar sus datos y sumarse a nuestra base de datos, para poder enviarles información oportuna y continua a través de mensajes de texto y correo electrónico, y conseguir en general, una comunicación más directa con el usuario.

Creamos una página web de registro de datos, con información de suspensiones programadas y el mapa de proyectos de inversión. <https://eep.com.co/registrodatos/>

Realizamos piezas gráficas digitales e impresas y 3 videos publicitarios, estos pueden verlos en nuestro canal de Youtube: Energía de Pereira. Las ideas de estos videos se construyeron desde el Área de Comunicaciones. Se grabaron 3 cuñas radiales que sonaron en: Olímpica, RCN, Ecos 1360, Caracol y Qué Buena. Todo esto lo complementamos con pauta en redes sociales, Google Ads y en medios de comunicación aliados.

¿Te quedaste sin energía?

Te avisamos por mensajes de texto las novedades en el servicio



Ingresa a: www.eep.com.co/registrodatos



Principales resultados

- Obtuvimos 3.679 registros en redes sociales y 3.279 registros en la landing de la campaña, para un total de 6.958 registros de usuarios en nuestra base de datos, a quienes en adelante, les podremos enviar información a través de mensajes de texto y correo electrónico.
- Los videos publicados en Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, llegaron a 145.722 personas, tuvieron 132.012 reproducciones y 9.299 interacciones.
- La campaña tuvo gran aceptación, pues a través del humor y de estos carismáticos influenciadores, mostramos que estamos realizando renovación al sistema eléctrico y estamos informando las suspensiones programadas por medios de comunicación más directos.



Alex y Alejandro
están listos para un
nuevo trabajo

**¿Podrán
con este
reto?**

Nuevo video
Domingo 6:00 p.m
22 de noviembre

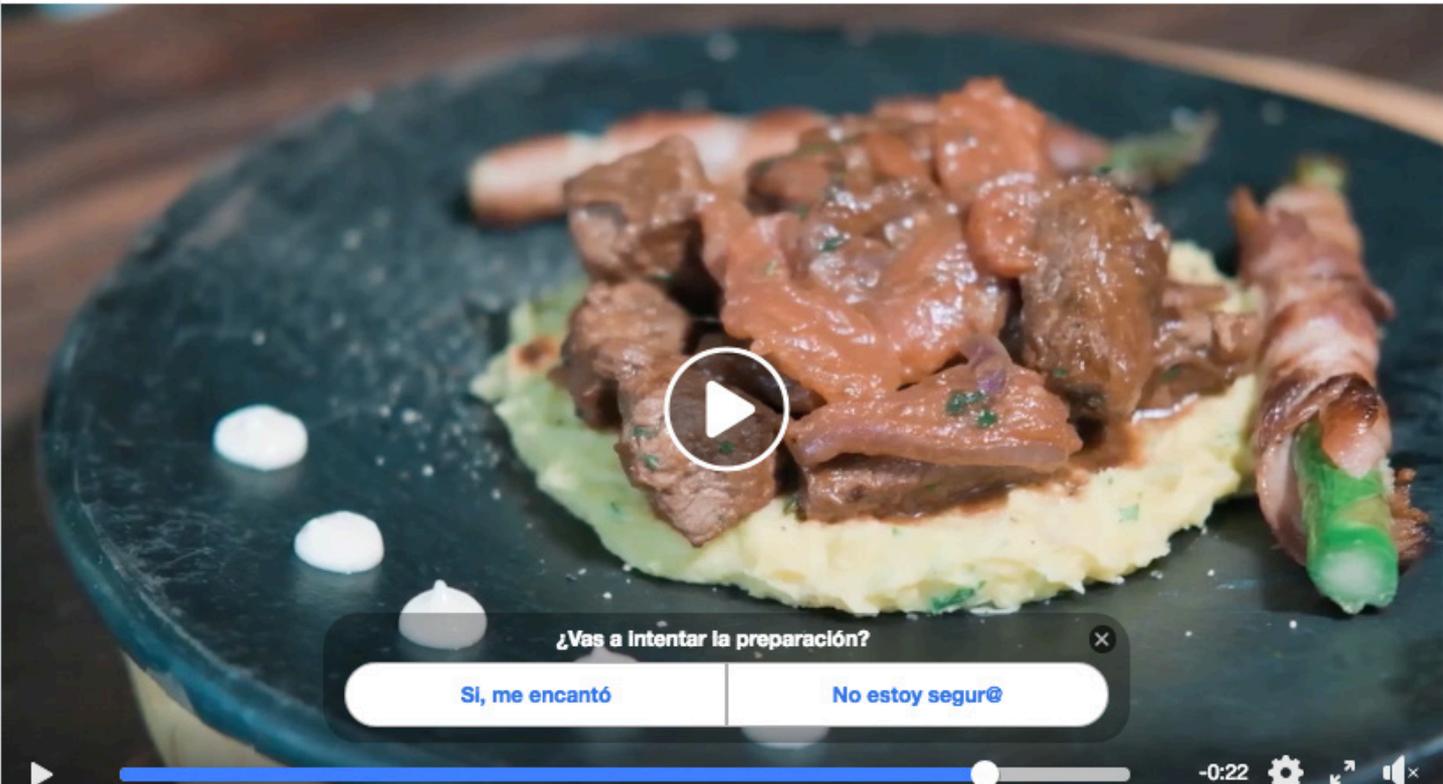
  www.eep.com.co




Energía de Pereira apoya a los emprendedores

 **Energía de Pereira**
¡Solomito con espárragos envueltos en tocineta!

😊 ¡Solomito con espárragos envueltos en tocineta! ¿Quieres saber cómo hacerlo? Sigue los pasos de Antojos->
Ingredientes: Tomate, papa criolla, espárragos, pasta de ajo, cebolla morada, tocineta, pasta de cebolla blanca, solomo fino.
#EEPApoyaALosEmpresarios #SomosLaEnergíaQueTransforma Ver menos



¿Vas a intentar la preparación?

[Sí, me encantó](#) [No estoy segur@](#)

-0:22

Durante junio y julio, meses en los que solo se permitía salir a personas con ciertas excepciones y muchos restaurantes tuvieron que ofrecer sus servicios únicamente con domicilios, en Energía de Pereira realizamos una campaña invitando a seis diferentes restaurantes de Pereira, a realizar en un video, una receta para los usuarios de redes sociales, así mismo, este espacio les permitía promocionar su restaurante e indicar los canales de comunicación para que las personas interesadas realizaran sus pedidos. La producción de estos videos fue gestionada por la compañía como una forma de apoyar a los empresarios de la región ante esta situación de aislamiento.

Los videos llegaron a 151.966 personas, obtuvieron 29.059 reproducciones mayores a 15 segundos y 1.746 interacciones.

Eventos

- Inauguración sistemas solares

En octubre realizamos la inauguración de cinco sistemas solares fotovoltaicos instalados durante el 2020: Aeropuerto Matecaña, Bioparque Ukumarí, Victoria Centro Comercial, Acueducto Viva Cerritos y Centro Comercial Alcides Arévalo. Estos, sumados a los sistemas de la Universidad Tecnológica de Pereira y El Liceo Pino Verde resultan en siete proyectos grandes de energía solar en la ciudad.



El evento realizado en el Bioparque Ukumarí contó con la presencia del ministro de Minas y Energía, Diego Mesa, así como los gerentes de las diferentes instituciones donde se instalaron los sistemas. También asistieron gran parte de los medios de comunicación de la ciudad y fue de gran acogida por los pereiranos, que también se conectaron vía streaming, a través de nuestras redes sociales.

- Socialización granja solar

En diciembre, socializamos con los periodistas de la ciudad, el proyecto de la granja solar que estamos construyendo en el corregimiento Combia Baja, Pereira, ubicado sobre el kilómetro 4.4 de la vía Pereira – Marsella. Esta granja solar tendrá 15.660 paneles solares, para una generación anual estimada de 10.017 MWh. Durante el evento con periodistas, tanto el alcalde Carlos Maya





como la gerente de Energía de Pereira Yulieth Porras, hablaron de sus expectativas con el proyecto.

Cartago

Cuando se conoció que Energía de Pereira sería la empresa elegida como aliado estratégico de Ecartago, realizamos las siguientes acciones:

- Acompañamos a la rueda de prensa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en Cartago, donde se hizo el anuncio del nuevo operador
- Hicimos rueda de prensa propia con principales medios pereiranos
- Realizamos y enviamos comunicado de prensa a nuestros stakeholders
- Realizamos gira de medios en Cartago
- Realizamos videos de la Gerente General para solucionar dudas de los usuarios

• Trabajo de campo

Hicimos un primer acercamiento con la comunidad para conocer aspectos relevantes sobre la percepción frente al proceso y el nuevo operador, así como conocer aún más la cultura de Cartago.

- Campaña: ¡Cartago, somos tu nueva energía!

Diseñamos un plan de comunicación a partir de las siguientes acciones:

- Diseño de factura
- Pauta con medios estratégicos
- Campaña para redes sociales propias y externas
- Diseño y entrega de periódico informativo

Avances

Desde nuestra llegada, hemos informado a través de múltiples formatos sobre temas exclusivos dirigidos a Cartago, como lo son los horarios, puntos de pago, líneas de atención, obras de mantenimiento e inversión, que se están realizando en el municipio para mejorar la calidad del servicio, además, contenidos explicando temas relacionados con la factura, Alumbrado Público, temas generales sobre el servicio de energía, entre otros.

Realizamos acercamiento con líderes comunales, con quienes ya tuvimos varias reuniones virtuales, para solucionar dudas y explicar temas que son de impacto para la comunidad. Así mismo los integramos a un grupo de WhatsApp donde se comparten: noticias, eventos, suspensiones programadas y demás información, para que estos a su vez, repliquen en la comunidad.

Así mismo, nos hemos vinculado a diferentes campañas de tipo altruista durante la pandemia; nos unimos a la realización del alumbrado navideño y ampliamos nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial de entrega de regalos en época navideña, para diferentes comunidades de Cartago.



- Nuestra marca en Cartago Valle

Creamos la identidad visual de nuestro local de atención al cliente en Cartago, Valle. Reforzamos la expansión y posicionamiento de nuestra marca, brindando un espacio agradable a nuestros usuarios Cartagüeños.

Aspectos para destacar en diseño



- Sitio web para inducciones

Desde Desarrollo Humano surgió la iniciativa de realizar una landing page, que facilitara el proceso de inducción para los nuevos colaboradores de la empresa, así se alojarían en un solo sitio todos los aspectos a destacar y enseñar sobre nuestra compañía a los nuevos colaboradores y podría hacerse un ejercicio más dinámico y autónomo.

En el diseño de la landing priman los colores institucionales y las tipografías grandes de fácil lectura, que lograrán ser leídas y comprendidas desde el más joven hasta el más adulto.



- ¡Branding carros!

En el 2020 renovamos el branding de dos de nuestros carros más queridos: el carro canasta y el carro eléctrico. Ahora recorren las calles de nuestra ciudad con un diseño corporativo, creativo y llamativo para nuestros usuarios.

- Diseño de agenda y calendario 2021

Desde el área de Comunicaciones trazamos una estrategia para plasmarla en el material de merchandising del 2021. Inicialmente creamos un concurso llamado 'Un soplo de Energía', dirigido a las personas apasionadas por las formas, el color y el dibujo, quienes plasmaron toda su creatividad para transformar los sueños que Energía de Pereira tiene para la ciudad.

El concurso se fragmentó en cuatro categorías, en el siguiente orden: Categoría A 'Movilidad Eléctrica', de 8 a 15 años; Categoría B 'Energía Limpia- Sistemas Solares Fotovoltaicos', de 16 a 22 años; Categoría C 'Una Ciudad con Mejores Redes Eléctricas- Inversiones', de 23 a 35 años, y Categoría D 'Una Energía Que Transforma'



Momentos de Felicidad que Trae la Energía Eléctrica', de 35 años en adelante. Recibimos propuestas con un nivel de creatividad muy alto dejando ver el gran talento de nuestros usuarios.

3.6.2 Movilidad Eléctrica Energía de Pereira – Meep

El consumo desmedido y el elevado uso de energías convencionales, no está ayudando para superar la situación actual del cambio climático en el planeta. Es por esta razón que debemos tomar conciencia y encontrar soluciones innovadoras, que aporten al mejoramiento del ambiente y permitan asegurar recursos para las futuras generaciones.

Es por esta razón que hace poco más de 4 años, hemos venido liderando en el Eje Cafetero la cultura de la movilidad eléctrica a través de Meep (Movilidad Eléctrica Energía de Pereira), brindando una solución tanto ambiental, como de movilidad y ahorro de dinero, para las personas de nuestra zona de influencia.

En nuestro portafolio de productos se encuentran motocicletas, e-bikes y patinetas eléctricas, con un rendimiento y eficiencia en consumo (más kilómetros recorridos), de más del 65%. Además, ofrecemos precios competitivos en el mercado, respaldo de marca y servicios post venta de calidad. En Meep le apuntamos a una movilidad urbana más eficiente, económica, responsable y de bienestar para el planeta.



Reducción emisiones de CO2 (305-2)

Hemos dejado de emitir más de 33 mil kilogramos de CO2 al medio ambiente, gracias a las unidades comercializadas en el 2020.

Reducción emisiones CO2 2020	Reducción emisiones CO2 acumuladas
33.049,42 kg CO2	137.192,11 kg CO2

Tabla 90. Reducción emisiones CO2.

*Las emisiones acumuladas corresponden a las unidades comercializadas desde el año 2016 hasta diciembre del 2020.

Fuente cálculo: http://www.upme.gov.co/calculadora_emisiones/aplicacion/calculadora.html

Generación de energía eléctrica Sistema Solar Fotovoltaico Electrolinera

La generación durante el año 2020 fue de 5.508 kWh; esta generación se inyecta principalmente al consumo interno de la electrolinera y carga de e-bikes.

Año	kWh generados SSFV Electrolinera
2018 (nov-dic)	987,9
2019	6.563
2020	5.508

Tabla 91. Generación SSFV Electrolinera.

3.7 Gestión Corporativa

3.7.1 Sistema de gestión de la calidad

En términos del sistema de gestión de calidad, la vigencia 2020 fue un periodo donde se puso a prueba la flexibilidad de nuestro sistema, para observar los cambios que se dieron a raíz de la pandemia. El manejo de la atención al usuario, manejo de diferentes vías para abordar la comunicación con todas las partes interesadas, manejo de registros virtuales, entre otros, fueron algunos retos que tuvimos que enfrentar desde el sistema integrado de gestión.

Las prioridades se pusieron a prueba y cambiaron drásticamente, tuvimos que enfrentar los efectos generados por el Coronavirus; donde el sector energético también presentó su crisis. Nuestra compañía dispuso las medidas necesarias en todas las dimensiones para hacer frente a la nueva realidad.

Teniendo en cuenta este contexto, nuestras programaciones fueron modificadas o canceladas para hacer frente a la virtualidad en nuestras actividades: auditorías, reuniones, capacitaciones, revisiones y seguimientos; respetando las instrucciones de bioseguridad y el distanciamiento social.

Conviene subrayar que los grandes objetivos en términos de control y calidad se mantuvieron, verificando el Sistema Integrado de Gestión y la revisión sobre lo planeado y ejecutado, para actuar finalmente con la mejora continua, según el ciclo PHVA. Presentamos resultados más que sobresalientes, producto del ejercicio de dos ciclos de auditoría como se puede observar en el gráfico siguiente:



La transición hacia la Norma ISO 45001 nos retó a unificar según el anexo SL, sus requerimientos en el Sistema Integrado y continuar con la adopción del bienestar de nuestros colaboradores como condición principal en cada puesto de trabajo. La transición representa un cambio de nivel de conciencia en toda la organización, en cuanto a los controles, revisiones, mejoras, correcciones y percepciones de todos los grupos de interés en las actividades ejecutadas por y para nuestra empresa.

En síntesis, se continuó trabajando en los principales ejes del Sistema Integrado de Gestión, enfocados en el mejoramiento continuo de la siguiente manera:

10 Anexo SL: sección de la parte 1 de las Directivas ISO/IEC que prescribe cómo deben redactarse las normas de las Normas del Sistema de Gestión ISO.



Sistema Integrado de Gestión

- Cumplimiento 100% inducción HSEQ
- Cumplimiento 100% plan de formación HSEQ
- Plan de comunicaciones dirigido a todos los grupos de interés.

Cumplimiento 100% programa de Auditorías, con el objetivo de verificar y monitorear estado de cumplimiento de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.



3.7.2 Sistema de gestión ambiental

Energía (302-1)

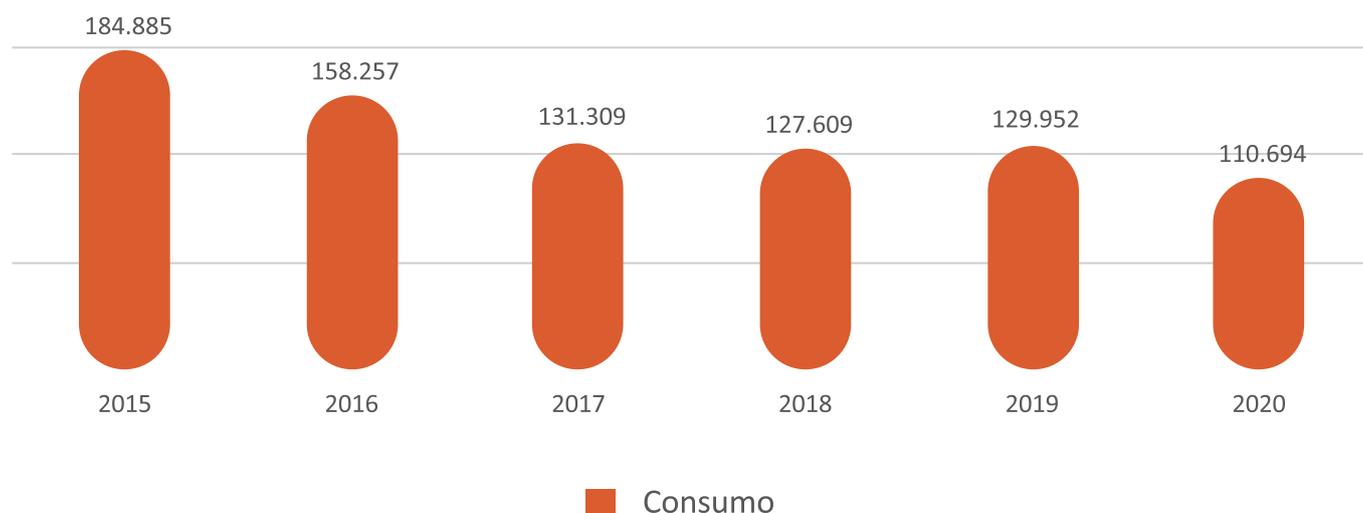


Gráfico 148. Evolución consumo energía (kWh).

Nuestro compromiso con el bienestar del planeta parte de la gestión integral de los recursos naturales, que son la materia prima para la sostenibilidad de la compañía.

Uso eficiente y ahorro de energía (302-4)

Durante la vigencia 2020, realizamos gestión del recurso a través de la campaña (Co-Herencia), que sensibilizó a los colaboradores sobre el uso eficiente del recurso hídrico, detección de fugas de agua, así como ahorro y uso eficiente de energía.

Obtuvimos un consumo de 110.694 kW/h de energía, lo que representó una disminución del 14,82% respecto al año anterior.

Uso eficiente y ahorro del agua (303-2)

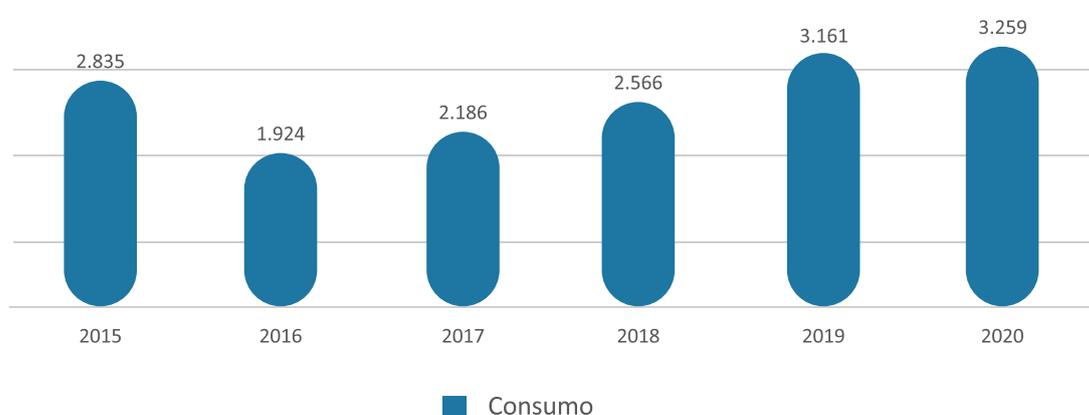


Gráfico 149. Evolución consumo agua (m3).

Frente al consumo de agua se dio un aumento del 3.02%, comparado con el año 2019, debido a las fugas presentadas en la tubería interna que conduce el agua para abastecimiento en Tanque Belmonte y que eran casi imperceptibles a simple vista, no obstante, una vez detectadas fueron atendidas de manera inmediata por el Acueducto de Combia Baja. Adicionalmente, debido al protocolo de bioseguridad COVID-19, el lavado recurrente de manos aportó al incremento en el consumo de agua para este periodo de análisis.

Relacionamiento con grupos de interés

Fortalecimos el compromiso con nuestros grupos de interés y aportamos al desempeño ambiental a través de capacitaciones sobre uso eficiente y ahorro de energía, dirigidas a la Alcaldía Municipal de Pereira y el Área Metropolitana Centro Occidente.

De igual forma, a través de la siembra de 3.460 árboles de especies nativas y forestales como: Arboloco, Quebrabarrigo, Aguacatillo, Balso blanco, Cedro negro, Cafecillo, Comino crespito, Laurel rosado, Niguito, Yarumo blanco, entre otras; contribuimos con la conservación, protección y preservación de la cuenca hídrica Río Otún, la cual garantiza bienestar para los ecosistemas, la sociedad y nuestro proceso de generación.



Las especies seleccionadas y plantadas fueron pioneras intermedias y especies definitivas, que naturalmente aparecen en la región, pero que debido a las labores agrícolas y pecuarias que se han desarrollado durante muchos años en estos sitios han ido interrumpiendo el proceso de sucesión natural. Estas especies presentan una adaptación a las condiciones ambientales de los sitios, una tasa alta de crecimiento y generan alimento sabroso para la fauna y avifauna local.

Las siembras se realizaron en la finca La Carmencita, a una altura de 1.751 metros sobre el nivel del mar, finca La Cascada, a una altura de 1.736 ms.n.m., y en la zona urbana Avenida Juan B Gutiérrez, con el apoyo de la Universidad Tecnológica de Pereira, Alcaldía de Pereira, usuarios y grupos ambientalistas.

“Plantar árboles hoy es clave para las generaciones futuras”. FAO¹¹

Desempeño ambiental de proveedores (308-1)

En búsqueda de mejorar el desempeño ambiental de contratistas y proveedores, realizamos revisión de los programas ambientales y controles operacionales, dando como resultado que nuestros contratistas se encuentran en el inicio de la identificación de sus impactos, aplicando acciones de mitigación, prevención y compensación hacia los mismos.

Biodiversidad (304-2)

• Principales logros obtenidos en nuestros programas

- Reconversión de pastos - pecuaria con suelos superficiales y poca materia orgánica a zona de protección y conservación
- Mejora en la conectividad y características paisajísticas en la margen izquierda de la Quebrada Negra, afluente del río Otún
- Enriquecimiento de cuerpos de agua
- Creación de nichos ecológicos
- Enriquecimientos y protección de dos cuerpos de agua
- Reconversión de zona de plantación de banano y plátano a zona de protección y conservación
- Retiro de riesgos para transeúntes, vehículos, edificaciones e infraestructura eléctrica
- Enriquecimiento ecosistémico por aumento de la biodiversidad arbórea en la zona urbana
- Contribución a la salud y al bienestar de la ciudadanía con el aumento de la capacidad de filtración de suelo y mejora de la calidad del aire

¹¹ Organización de las Naciones Unidas de la Alimentación y la Agricultura, ONUAA, o más conocida como FAO (por sus siglas en inglés: Food and Agriculture Organization).



- **Nuestro compromiso con las principales fuentes abastecedoras**

Con el apoyo de la Universidad Tecnológica de Pereira realizamos mantenimiento a 3.579 árboles, de los 4.150 sembrados en el año 2019, en el área de la Finca Lisbrán, predio de Aguas y Aguas. Estos han logrado su efectiva implantación en el lugar de siembra. Por otra parte, los 571 individuos restantes murieron, lo que corresponde al 13.75% de los árboles sembrados.

Para el 2021 realizaremos mantenimiento al total de árboles y cubriremos el faltante con una nueva siembra, así alcanzar la tasa de sobrevivencia del 90%. También realizaremos mantenimiento de árboles sembrados en el 2018, en el predio DOIMA, Cuenca del San Juan. Del total de 400 individuos arbóreos, realizamos mantenimiento a 100 individuos que han alcanzado 5 metros.

Preservar y alargar la vida de los seres vivos.

- **Seguimiento y cuidado de nuestras fuentes hídricas**

Contamos con seis (6) estaciones hidrológicas instaladas en la cuenca media y baja del río Otún, cuatro (4) estaciones de nivel y dos (2) estaciones de caudal. A través de estas, realizamos un monitoreo constante de la real disponibilidad hídrica y estado actual de la fuente hídrica del río, considerando las variaciones climatológicas entre seca y húmeda, lo que nos permite tomar decisiones acertadas y tomar acciones de forma responsable, sobre la captación para la generación de energía.

Determinamos un uso no consuntivo al recurso para la generación, es decir, el agua es retornada nuevamente al río del cual fue extraída, sin sufrir modificaciones con sustancias o elementos diferentes con los que fue captada, sin embargo, puede presentar diversas alteraciones por el uso recibido. Por eso desde Empresa de Energía de Pereira, realizamos seguimiento físico-químico e hidrobiológico de los tramos donde se localizan la Bocatoma Belmonte y Bocatoma Libaré, con el propósito de conocer la afectación que ejercen sobre la calidad del agua y el ecosistema de aguas debajo de las mismas.





Obtuvimos como resultado, que al retornar al río mejora la calidad del agua en los parámetros fisicoquímicos de Oxígeno, y % de Saturación de Oxígeno; lo que nos permite mantener la vida natural de los ecosistemas acuáticos y contribuir con el uso sostenible del recurso.

Afluentes y residuos (306-1) (306-2) (306-4)

En la Empresa de Energía de Pereira garantizamos a través del cumplimiento de la normatividad ambiental emitida por las autoridades, que los vertimientos generados como consecuencia de las actividades realizadas no son contaminantes. Dichos vertimientos son tratados mediante un Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales Domésticas, que parte de un tratamiento primario y consta de trampas de grasas y tanques sedimentadores, con filtros anaerobios de flujos ascendentes.

• Nuestra gestión integral de residuos sólidos

La gestión ambiental no siendo ajena a la llegada de la pandemia, aumentó la generación y manejo de residuos sólidos. Evaluamos y adoptamos cambios para mitigar la contingencia, preservando la integridad humana y el ambiente.

En este sentido, debido al incremento exponencial de los tapabocas, guantes, paños de limpieza y atendiendo el principio de prevención, incorporamos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos otro tipo de residuo peligroso: residuos de tipo bio-sanitarios de origen biológico, con el fin de minimizar los riesgos de contagio y propagación del virus, por los prestadores del servicio público y los colaboradores. De esta manera incluimos en la operación, un nuevo control para el almacenamiento y disposición final de residuos biosanitarios.

Llevamos a cabo capacitaciones sobre el adecuado manejo de los residuos durante la contingencia, adecuamos contenedores para el almacenamiento y la inclusión de Emdepsa en la disposición y tratamiento final de dichos residuos.



En la compañía realizamos controles sobre la generación, almacenamiento y disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos resultantes de la operación; cuidando que todas las etapas de manejo cumplan con la normatividad ambiental para prevenir la contaminación.

Durante el 2020, realizamos la entrega y disposición final de 1.794,33 kilogramos de residuos peligrosos, siendo 514,30 kg resultado de la operación de Alumbrado Público y 1.280,03 kg de la operación diaria de la compañía.

Se recogieron 903,1 kg de RAEEES, los cuales fueron entregados a C.I Metales, empresa que trabaja por la protección y conservación de la fauna silvestre.

También aprovechamos 5.078 kg de residuos no peligrosos, tales como cartón, papel, plástico y vidrio; lo que generó una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, disminución de la contaminación al recircular en una nueva cadena productiva y a su vez, reducimos el volumen de los residuos dispuestos en el relleno sanitario. Logramos un aprovechamiento del 74% comparado con el año 2019.

Preservemos nuestros recursos naturales.

El último año dispusimos cuatro equipos contaminados con PCB, con el gestor externo LITO S.A.S. Realizamos 125 muestras para detección de PCB a equipos eléctricos como transformadores, interruptores y marranitas, dándoles de baja debido a su finalización en la operación.

Reconocemos la importancia de realizar una Gestión Integral de Residuos Sólidos, por esto, vigilamos que los gestores del almacenamiento, disposición, tratamiento y transporte de los residuos cuenten con las respectivas licencias y autorizaciones por parte de la entidad ambiental correspondiente.

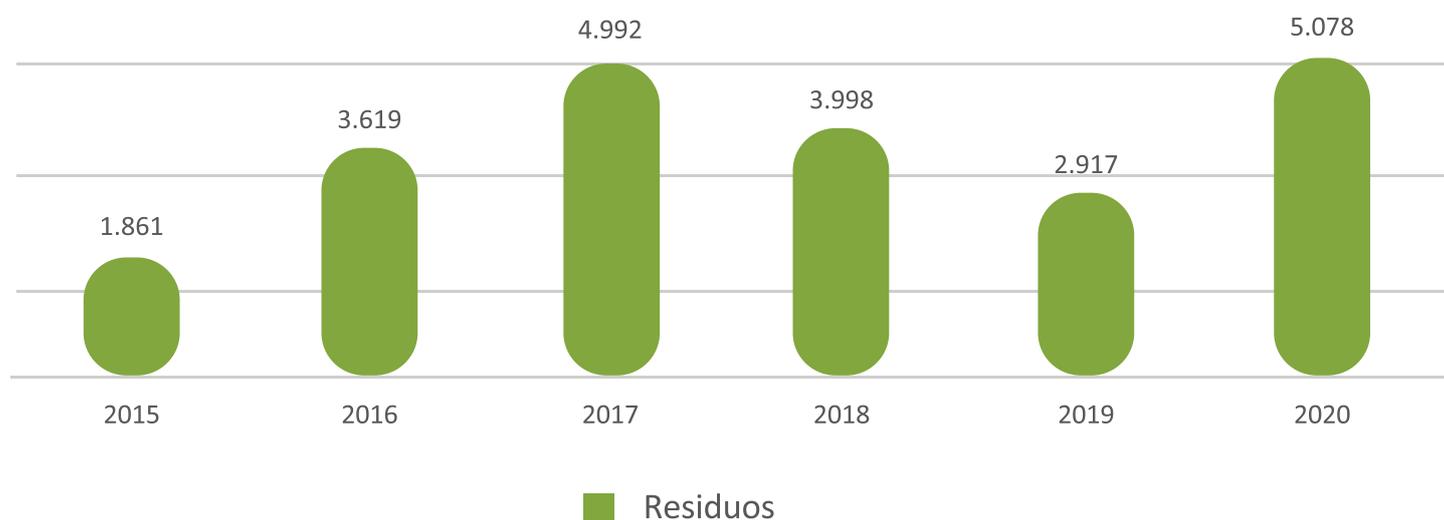


Gráfico 150. Residuos Reciclados (Kg).

• Responsabilidad Social Ambiental

En Energía de Pereira nos preocupamos por el bienestar animal y por las comunidades donde prestamos nuestro servicio. Por ello desarrollamos el Proyecto Tenencia Responsable de Animales de Compañía –TRAC, en compañía de la Federación de Organizaciones Animalistas de Risaralda – FOA.

Durante la vigencia 2020 logramos una cifra de 254 animales de compañía esterilizados, 153 caninos y 101 felinos. Estos resultados fueron fruto de seis jornadas de esterilización con comunidades de Pereira, Cartago y Dosquebradas, de igual forma, dimos atención veterinaria de casos críticos que contaron con el apoyo del proyecto TRAC, así como del Bioparque Ukumarí de Pereira.



Gráfico 151. Impactos proyecto TRAC.

Desarrollamos sensibilizaciones y esterilizaciones directamente en las siguientes comunidades:

- Mundo Nuevo
- El Remanso
- San Nicolás
- Cartago



- Dosquebradas
- Veterinarias
- Jornadas Ukumarí

Beneficiamos a las comunidades con la esterilización de animales de compañía y también ayudamos mediante la atención veterinaria de 11 casos de accidente, abandono y/o maltrato animal, en los siguientes sectores:

- Cuba, caninos comunitarios atendidos en la Electrolinera
- Cuba, sector de la Avenida La Independencia, atención de canino en riesgo de atropellamiento
- Tribunales, vía Armenia, atención de canino herido
- El Rocío, atención a siete caninos pertenecientes a la Fundación Corazón Valiente

- Entrega de alimento a canino rescatado en el barrio Galán, sector céntrico de Pereira
- Atención de felina herida en el municipio de Dosquebradas
- Atención y posterior eutanasia para canino enfermo en el barrio La Laguna
- Atención de caninos enfermos en Mundo Nuevo
- Atención de felinas abandonadas en el sector del Hospital San Jorge de Pereira
- Rescate junto con bomberos de felina dentro de cárcamo, en la carrera 8 con calle 11 en zona céntrica de Pereira
- Atención de felinos heridos en el Manzano

Siendo la especie más importante para el planeta, aportamos a la conservación de las abejas, a través de buenas prácticas ambientales, y mejoramos la calidad de vida de los apicultores.

Logros obtenidos:

- Eliminación del riesgo a colaboradores
- Aporte a la conservación de abejas con buenas prácticas ambientales, por medio de la contratación de expertos apicultores
- Cultura ambiental en la compañía
- Preservación de los ecosistemas
- Hacemos personas conscientes de la importancia de las abejas
- Exitoso mantenimiento a seccionador
- Contribución a la seguridad alimentaria y la nutrición

El 70% de alimentos que consumimos son polinizados por la abeja Apis Melifera.



3.7.3 Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - (403-1) (403-2)

Nos hemos comprometido a continuar siendo organización modelo y a trabajar por la salud laboral de todos los trabajadores, mediante la promoción de la Salud y Seguridad en todos los niveles. Como objetivo principal, tenemos la prevención de lesiones y el evitar el deterioro de la salud de los trabajadores, proporcionando lugares de trabajo seguros y saludables.

Tenemos en primera línea de importancia la identificación, evaluación, control, eliminación o reducción de los peligros que tengan lugar, el suministro de los elementos de protección personal y colectivos y la cohesión con todas las áreas y los diferentes asesores, entre los cuales se encuentran: médicos laborales, ingenieros eléctricos, fisioterapeutas y profesionales en Seguridad y Salud en el Trabajo, que aportan a la gestión de la seguridad laboral, en las áreas operativas y administrativas, para la mitigación de riesgos.

Continuaremos garantizando espacios de participación y consulta mediante los diferentes comités, los cuales son un claro ejemplo de la importancia que tiene para la organización que sus colaboradores



participen y consulten sobre los temas relacionados con la seguridad y protección laboral.

La Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo está enmarcada bajo las siguientes reglas:

I. Asumir el liderazgo – demostrar el compromiso

Contamos con líderes responsables de la seguridad y la salud, mediante la implementación de un liderazgo con una comunicación abierta y una cultura de gestión clara, brindando ejemplo, previsibilidad, coherencia y atención.

II. Identificar los peligros – evaluar los riesgos

Permanentemente realizamos ejercicios para fortalecer la identificación de los peligros y los riesgos, antes de que sobrevengan incidentes laborales, mediante una evaluación sistemática, teniendo presente los incidentes que han tenido lugar y así establecer y gestionar medidas de protección necesarias, determinar los principales puntos de atención y las mejoras potenciales.

III. Gestión de programas

Tenemos definidos objetivos y programas de gestión que dan estructura a la Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización, teniendo en cuenta prioridades donde se suman los esfuerzos de todos para lograr el éxito en términos de la Seguridad Laboral.

Actualmente contamos con nueve (9) programas, los cuales tuvieron un buen comportamiento en el año 2020.

• Programa alturas

Continuamos con la gestión oportuna del control de riesgos sobre las tareas de alto riesgo, respecto a las labores realizadas en alturas. Para el año 2020 se llevaron a cabo 72 cursos de reentrenamiento en nivel avanzado en alturas, para el personal operativo.



• Programa espacios confinados

Respecto a la Resolución 0491 de 2020, que dio ampliación del plazo para su aplicación mediante Resolución 2605 de 2020 que indica que su cumplimiento rige a partir del 1 de agosto de 2021. Actualmente nos encontramos en los ajustes pertinentes para el cumplimiento de la reglamentación actual, en temas de espacios confinados, sin embargo, se poseen los controles implementados en cada espacio como son equipos especializados de medición de gases, elementos de protección específicos para la labor, elementos para atención y respuesta ante emergencias, entre otros.

• Programa riesgo eléctrico

Continuamos con la gestión del riesgo eléctrico, mediante el programa para evitar accidentes de origen eléctrico, con la implementación de la Resolución 5018/ 2019, la cual tuvo extensión por medio de la Resolución 2550 de 2020, con un plazo de cumplimiento de 12 meses a partir del 24 de noviembre de 2020. Estamos avanzando en el plan de trabajo que dará cubrimiento a todos los controles necesarios, para el personal expuesto en este riesgo.

• Programa riesgo mecánico

Con apoyo de la Administradora de Riesgos Laborales, estamos llevando a cabo la gestión de izaje de cargas, con el objeto de administrar los peligros ocupacionales que tienen lugar durante la realización del izaje de cargas, con equipos móviles y fijos.

• Programa seguridad vial

Actualmente contamos con un parque automotor propio y tercerizado, que aporta para la

ejecución de tareas diarias, garantizando desplazamientos seguros, llegadas a tiempo a los lugares de trabajo, seguridad y oportunidad. Llevamos a cabo pruebas de ruta, controles mecánicos, revisiones periódicas del funcionamiento del parque automotor, revisiones en situ y control documental de los vehículos para la validación de la conducción segura de los trabajadores.

• Programa manipulación segura de sustancias químicas

En conjunto con el área ambiental, llevamos a cabo el control de los Peligros Químicos de la organización, mediante la determinación del inventario de químicos usados en las distintas sedes, el cual es bastante dinámico, y la instrucción al personal sobre la manipulación y almacenamiento seguro de dichas sustancias.

• Programa psicosocial

Teniendo en cuenta el resultado de la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial del año 2019, que arrojó un resultado del Total Riesgo Psicosocial, en RIESGO MEDIO. En ese sentido gestionamos las diferentes actividades para asegurar el control, y en compañía de la subgerencia de Desarrollo Humano y Organizacional realizamos actividades encaminadas al acompañamiento de todos nuestros colaboradores, mediante la realidad que trajo consigo la pandemia. La nueva será aplicada en el año 2021.

• Programa osteomuscular

El principal objeto es contribuir con la salud de los colaboradores, mediante la realización de evaluaciones médicas ocupacionales periódicas e inspecciones de puestos de trabajo, con apoyo de medicina laboral y el profesional fisioterapeuta.



Para la vigencia 2020 llevamos a cabo las siguientes actividades:

- Aplicación de la encuesta de condiciones de salud y actualización del perfil sociodemográfico de la organización, con la participación de 343 funcionarios
- Inspecciones de puestos de trabajo en la casa de colaboradores
- Modificaciones locativas a los puestos de trabajo que así lo requirieron, con el fin de mejorar su ergonomía

• Programa medicina preventiva – vigilancia

En conjunto con medicina laboral, permanentemente determinamos la población trabajadora que es susceptible de vigilancia y control, teniendo en cuenta sus patologías de base, realización continua de las evaluaciones médicas periódicas, reintegros laborales, control de casos médicos y todo lo relacionado con la mitigación del Virus SARS-CoV-2.

El Ministerio de Salud y de la Protección Social declaró la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional, mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, con ocasión al COVID-19, catalogado por la Organización Mundial de la Salud, como una emergencia de salud pública de impacto mundial, declarando que es una enfermedad respiratoria causada por el virus SARS-CoV-2, y se ha propagado alrededor del mundo de manera acelerada y altamente contagiosa, generando mortalidad y afectación en la capacidad de respuesta de los servicios de salud, y que así mismo, puede afectar todos los aspectos de la vida diaria y las actividades económicas y sociales; incluyendo los viajes, el comercio, el turismo, suministros de alimentos, la cultura, los mercados



financieros, entre otros.

Así mismo, mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional para hacer frente a las circunstancias imprevistas y detonantes de la crisis generada por la pandemia. De esta manera reducir el impacto de las condiciones del brote del Covid- 19 en las actividades económicas y sectores del país, declaró la importancia de que todas las empresas realizaran la planeación, alistamiento e incorporación de medidas de prevención, para la mitigación y respuesta a situaciones de riesgo frente al virus, y observaran estricto cumplimiento de los diferentes lineamientos legales a los que diera lugar, para mitigar los riesgos de contagio.

Desde el inicio de toda esta situación nos acogimos a los lineamientos legales indicados para el control del Covid – 19. Su punto de partida fue la Circular Conjunta No. 01 del 06 de abril de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Minas y Energía, donde se establecieron las medidas sanitarias a considerar en los diferentes eslabones de la cadena logística y productiva, de los sectores de Minas y Energía. De igual forma, se adoptó el Protocolo General de Bioseguridad, para mitigar controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia para la organización.

Todo esto implicó un nuevo reto para la Seguridad y Salud en el Trabajo, asumimos y continuamos dando respuesta día a día a través de la adopción de medidas que permitieron reorganizar el trabajo, que incluyeron considerar un nuevo riesgo biológico y los riesgos psicosociales y ergonómicos generados durante toda esta situación.

No detuvimos la operación durante todo este tiempo de pandemia mundial, y por el contrario incrementamos todas las buenas prácticas para garantizar la seguridad y la salud de los colaboradores y las demás partes interesadas, mediante controles exhaustivos en sus diferentes sedes en Pereira y Cartago, llevando a cabo desinfecciones semanales, ordenamiento y limpieza, así como el suministro oportuno de los elementos de protección y utensilios de desinfección, adecuaciones locativas, entre otros.

Respecto al manejo y control de casos relacionados con Covid 19, ya sea en sospecha y/o positivos, se cuenta con acompañamiento permanente con medicina laboral, con el Comité para Administración del Coronavirus, conformado por el área de Desarrollo Humano y Organizacional y la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico.

Para el control del virus en el año 2020, llevamos a cabo ajustes en la asignación de recursos para controles en cada una de las sedes, adecuaciones locativas, adquisición de elementos de protección personal y colectivos entre los cuales se encuentran:

- Trajes Tivek
- Jabón líquido adicional, en cantidades más consecutivas en todas las sedes de la compañía
- Pulsioxímetros
- Caretas de protección



- Guantes de nitrilo, gafas
- Alcohol para desinfección
- Toallas de limpieza Tipo Wyapl
- Recipiente para transporte de agua en los diferentes móviles
- Acompañamiento permanente de medicina laboral para manejo de casos de Covid -19
- Encuesta registro de casos positivos y en sospecha, de condiciones de salud diaria y seguimiento de casos
- Toma de temperatura corporal, mediante la adquisición de 34 termómetros infrarrojos con sus calibraciones correspondientes
- Suministro de más de 13.000 unidades de tapabocas antifluído con registro Invima, con cambios regulados ya estipulados a todo el personal
- Contratación de personal profesional para el apoyo de la gestión de la seguridad laboral de la compañía, tanto en Cartago como en Pereira
- Asumimos el costo de las pruebas de antígeno con hisopado, para el manejo de casos donde la prioridad es la salud de los trabajadores y la afectación mínima a la operación, con una inversión superior a los ochenta millones de pesos

IV. Garantizar un sistema seguro y saludable – estar bien organizado

Llevamos a cabo una gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo organizada, coherente y oportuna, para garantizar mayor fluidez en la gestión de los peligros ocupacionales, logrando la reducción en la severidad de los incidentes de trabajo.

V. Cuidar por la seguridad y la salud en las máquinas, equipos y lugares de trabajo

En nuestra organización las medidas técnicas para la gestión de los peligros ocupacionales son

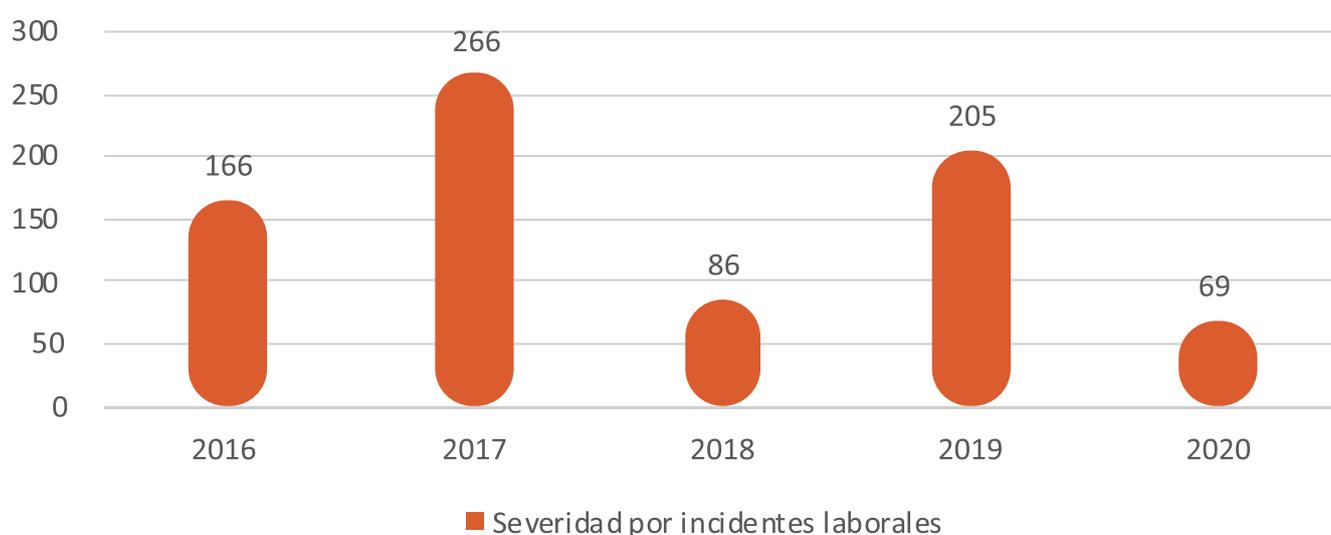


Gráfico 152. Severidad por incidentes laborales.

prioritarias. Por lo tanto, es esencial mantener los equipos, las instalaciones y los lugares de trabajo conformes a las normas vigentes de Seguridad y Salud en el Trabajo.

VI. Mejorar las cualificaciones – desarrollar las competencias

Para nosotros es de vital importancia la formación del personal en peligros específicos, que les entregue el conocimiento sobre el gran valor de la seguridad y que les permita aportar y proporcionar a la reducción de los efectos que puede generar cada uno de estos en su salud. Para ello, se dio inicio con los colaboradores del área de Plantas y Subestaciones capacitaciones con acompañamiento Psicológico, en temas de comportamiento seguro, para iniciar el proceso de generar cultura preventiva del autocuidado. Así como las capacitaciones periódicas en trabajo seguro en alturas, trabajo seguro en espacios confinados, trabajo en podas en líneas energizadas y trabajo en línea viva.

VII. Invertir en las personas – motivar a través de la participación

Permanentemente generamos espacios de participación, con el objeto de que el personal contribuya a la seguridad y salud de la organización, mediante las buenas prácticas de autoprotección y reporte de condiciones importantes de seguridad, ya sean actos o condiciones de riesgo; teniendo en cuenta que la motivación es transcendental para la gestión de peligros en el trabajo.

Para nosotros la seguridad laboral además de generar condiciones de trabajo seguras y saludables, es también rentable, adicional que las inversiones protegen nuestro activo más valioso que son: la salud y nuestra integridad física y psicológica.

Somos una empresa sana.

Hoy la compañía cuenta con la contribución y la participación de diversos actores para el logro de los resultados esperados.

Es importante resaltar el reconocimiento otorgado por la CIER, a la Empresa en el mes de septiembre de 2020, por el “muy buen desempeño logrado en la Encuesta Regional CIER de Salud y Seguridad en el Trabajo de 2020”, entre 83 empresas participantes de 15 países. Indicando:

“Para la CIER es una alta distinción extender este diploma a una empresa asociada por sus atributos alcanzados como sigue a continuación:

- Valor menor o igual a TFCPSI = 5 Tasa de Frecuencia con Pérdida de Días – sin accidentes in itinere, tomando el valor total de empleados Propios y Contratistas
- Empresas que incluye en sus indicadores al personal propio y contratistas
- Sin accidentes fatales
- Sin accidentes por contacto eléctrico
- Dotación mínima de 200 trabajadores

Esto significa que logramos un índice de Tasa de Frecuencia con accidentes con pérdida de días, sin

considerar accidentes In -Itinere, que se considera muy bueno o excelente, sin accidentes fatales en el año de la encuesta 2020, como tampoco accidentes eléctricos, para una categoría de dotación mínima o superior a 200 trabajadores”.



Frecuencia de accidentalidad: por cada 100 trabajadores que trabajaron en los diferentes meses del año, se presentaron siete eventos laborales.



Severidad de accidentalidad: por cada 100 trabajadores que laboraron en los diferentes meses del año, se perdieron 36 días por eventos laborales.



Ausentismo por causa médica: se perdieron en promedio 8,12% de los días programados de trabajo por incapacidad médica.



Proporción de accidentes de trabajo mortales: no se presentaron accidentes laborales mortales.



Incidencia y prevalencia de la enfermedad laboral: los indicadores de incidencia y prevalencia de la enfermedad laboral continúan en cero (0).



El comportamiento de los indicadores del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo fue bastante positivo, con datos que aportaron a la gestión de la seguridad laboral.

3.7.4 Responsabilidad social empresarial – RSE (413-1)

Durante la vigencia del 2020 nos vimos impulsados a generar tendencias de las que se venía hablando en los últimos tiempos a nivel mundial, como la transformación digital, la innovación, la creatividad y la gestión de la comunicación, dando respuesta responsable a los usuarios, colaboradores y en general a los grupos de interés que lo necesitan.



Servicio Social
con Energía

387



Líderes con
Energía

1435



Proyecto Ambiental,
Ética y Social

3040



Emprendimiento
para la Vida

2250



Feria de la Ciencia
Energética

3151



REPAFA

754

Gigantes de la Energía

510



Quisimos asegurar el mejor desempeño, con la máxima responsabilidad en todos los elementos de la cadena de valor de la compañía, manteniendo la actividad con nuestros grupos de interés, usuarios y colaboradores a pesar de la pandemia y apoyar al Sistema Nacional de Salud contribuyendo a la difusión de información veraz.

La Responsabilidad Social Empresarial es importante siempre, y más en situaciones como la que estamos viviendo, generando impacto positivo a nivel social, económico, ambiental y también, por el valor agregado que aporta a los colaboradores.

La crisis por el COVID-19 nos ha enseñado que somos sociedades vulnerables, que cualquier enemigo invisible puede hacer peligrar todo el sistema social, económico y empresarial que se ha construido, y que en el futuro hemos de recuperarnos como sociedad, gestionando los negocios de manera responsable y sostenible.

Nuestra Responsabilidad Social está realmente conectada con la entrega de valor compartido y el aporte real a un mundo más sostenible, trabajando en el entorno rural y urbano para empoderar a los jóvenes de la Feria de la Ciencia, a sus mujeres en los grupos de emprendimiento y a los líderes a empoderarse de sus comunidades. Así, podrán enfrentarse a desafíos como los que se van a producir en materia económica, social y ambiental.

Hemos demostrado el carácter estratégico en los momentos más difíciles y dimensionado los valores permanentes que compartimos con nuestros grupos de interés, a través de los programas de RSE.

Esta gestión se vio reconocida por entidades como Camacol, ejemplo de ello, el reconocimiento obtenido en el marco de la celebración de la Asamblea Regional Risaralda de Camacol: el Premio a la Responsabilidad Social Empresarial en la categoría 'Mejor programa de gestión con la comunidad'.

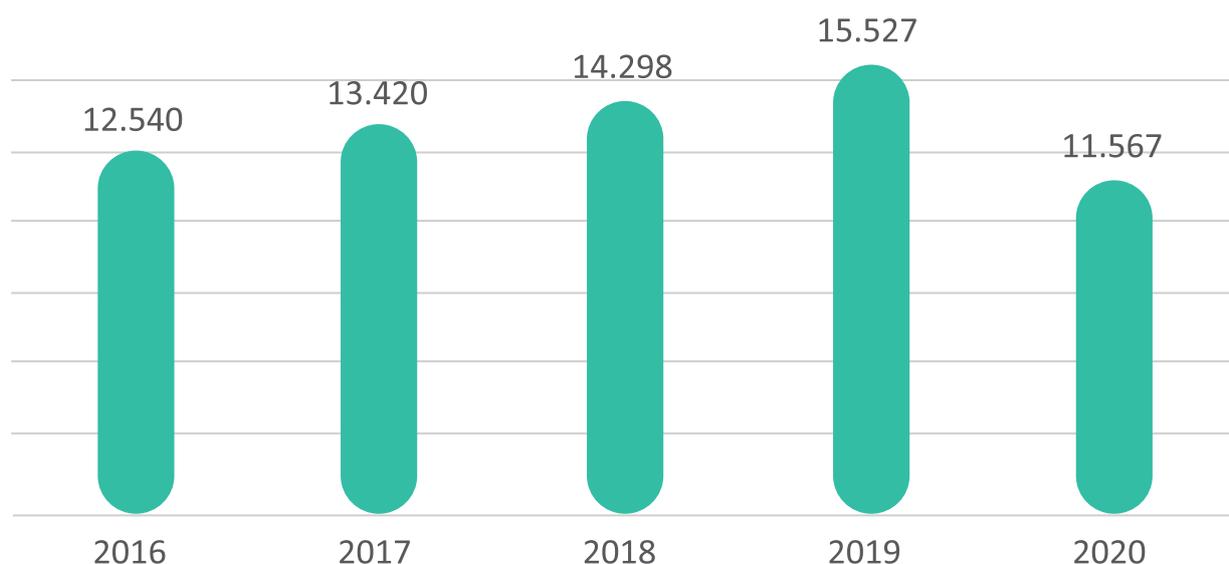


Gráfico 153. Impactos Programas RSE.

Con ello, tuvimos la oportunidad de representar a Risaralda por el premio a nivel nacional, donde también fuimos galardonados, con la iniciativa 'Ambiental, Escolar y Social con Reciclaje Pagas tu Factura'.

Para el año 2020 se presentaron un total de 11.567 impactos, cifra menor a años anteriores, producto de la migración a otras plataformas como las virtuales y así poder mantener nuestros programas. Sin embargo, los resultados son muy alentadores, encontrando que La Feria de la Ciencia Energética ha sido el programa que más impactos ha tenido, aún en la virtualidad, con 3.151 impactos. En cuanto al programa de Servicio Social, este ha mantenido una población estable.

Es importante resaltar que la virtualidad no fue obstáculo para el cumplimiento de los objetivos de nuestros programas de RSE, por el contrario, permitió fortalecer otra forma de contacto con nuestra comunidad y llegar con otras alternativas de educación y capacitación.

• Encuesta satisfacción programas de RSE año 2020

La satisfacción general de los programas de RSE por parte de los grupos de interés a quienes van dirigidos, fue del 99%. Se evidencia con ello que el esfuerzo que realizamos es reconocido por quienes tienen la posibilidad de participar, formarse, aportarle al mejoramiento del ambiente.

A continuación, están los resultados generales por cada programa, durante el año 2020:

Ficha técnica
Objetivo General Conocer el índice de satisfacción de los beneficiarios programas de RSE para la vigencia del semestre II del año 2020
Población Objeto Beneficiados de los programas de RSE de la Empresa de Energía de Pereira
Técnica Se realizó la recopilación del número total de beneficiarios por programa y por medio de la fórmula muestreo aleatorio simple población finita.
Tamaño de la muestra El tamaño total de la población para el año 2020 es de 311 personas, y el tamaño de la muestra seleccionada correspondiente a los 6 programas de RSE a evaluar en el segundo semestre que continuaron trabajando con metodología virtual es de 245 sin embargo y de acuerdo a la insistencia del diligenciamiento de la encuesta se logran realizar 287.
Ejecución La aplicación de la encuesta se realizó en las semanas 3 y 4 del mes de Diciembre y se recopilaron los resultados en la primer semana de enero del 2021.

Tabla 92. Ficha técnica Encuesta Satisfacción Programas RSE 2020.



• Feria de la ciencia energética

Dando cumplimiento al objetivo de la Feria de la Ciencia, que para su octava versión se desarrolló de forma virtual, se fomentó el espíritu investigativo, científico y tecnológico en los jóvenes de las instituciones educativas de Pereira, a través de la creación de ideas y/o proyectos que optimizaran los recursos naturales como las energías renovables. A través de las plataformas virtuales, se brindó un proceso de formación y asesoría en los diferentes ejes temáticos, planteando soluciones de ciudad y generando competencias como creatividad e innovación. Estos proyectos pueden ser materializados a futuro con los diferentes patrocinadores.

La "Feria de la Ciencia Energética" versión virtual, dio por terminado su proceso con un evento de clausura el 2 de octubre, por medio de la red social Facebook. En este evento contamos con los 80 estudiantes participantes, de las 12 instituciones educativas que continuaron hasta el final del proceso.

Energía DE PEREIRA | Sueños DE CIUDAD

80 estudiantes de 12 instituciones educativas públicas de Pereira pusieron a prueba su talento para presentar 51 proyectos de sostenibilidad para la ciudad.

¿Quién será el ganador?
CONÓCELO EL PRÓXIMO
02 DE OCTUBRE DEL 2020
A TRAVÉS DE FACEBOOK LIVE
HORA: 3:00 P.M.



¿QUIÉN SERÁ EL GANADOR?

- 12 Instituciones Educativas
- 80 estudiantes
- 51 proyectos en curso

Conéctate este **02 de octubre**
Hora: **3:00 p.m**

facebook **LIVE**

QR code:

Logos: **Energía DE PEREIRA** | **Sueños DE CIUDAD**

Computer monitor display: FERIA DE LA CIENCIA **Energética 2020**

Como resultado se obtuvo la premiación de los 6 primeros lugares con becas para estudio profesional. También se entregaron computadores portátiles, morrales con sistema de recarga solar, tabletas electrónicas y para todos los concursantes, souvenirs como: tulas, termos y certificados de participación.

De la misma manera, se realizó presentación de las universidades a los estudiantes ganadores, exponiendo la gama de programas que tienen en oferta.

La Feria de la Ciencia es un proyecto posicionado en Pereira, que le apuesta a mejorar la educación de los jóvenes y a generar espacios de equidad y condiciones dignas de vida para la población en etapa escolar, aspecto alineado con las políticas de desarrollo de la ciudad.

• Proyecto ambiental, escolar y social

Pese a las restricciones del confinamiento preventivo obligatorio, logramos continuar de manera virtual, con la programación establecida para cada una de las Instituciones educativas beneficiarias de este programa. El proceso de recolección de reciclaje se realiza a través de convenio realizado con la Recuperadora La 35.



Durante el año 2020, se recicló en las instituciones Educativas aproximadamente 3 toneladas de residuos sólidos, con lo cual se han dejado de emitir a la atmósfera **8.382,4 Kg CO₂**.

Nuestro objetivo es educar a los estudiantes de las instituciones educativas públicas, urbanas y rurales de la ciudad sobre el uso, cuidado y protección de los recursos naturales y la energía eléctrica. Para el 2020 cumplimos con el proceso de formación y capacitación de manera virtual, con reuniones por las diferentes plataformas; además, con el uso de herramientas pedagógicas como la cartilla de actividades ambientales, las cuales fueron entregadas a los docentes de las diferentes instituciones educativas.

Otros materiales complementarios fueron las piezas gráficas y la creación de una plataforma en Google Sites, en convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira y sus estudiantes de Administración Ambiental; quienes se vincularon al programa y realizaron su trabajo de grado con las instituciones educativas beneficiarias del proyecto.



Estos son los resultados:

- 35 instituciones educativas beneficiadas a cierre 2020
- Ocho murales ambientales elaborados entre febrero y marzo
- Creación de base de datos de docentes de las escuelas participantes
- \$ 12.300.000 invertidos en la ejecución del proyecto
- Reconocimiento regional y nacional por medio de CAMACOL, como mejor programa de gestión con la comunidad
- Participación en COMEDA, ALCALDÍA DE PEREIRA
- Impacto en la disminución general de la Huella de Carbono en Pereira
- Diseño, impresión y entrega de la cartilla pedagógica sobre actividades ambientales
- Consolidación del convenio con nuestros principales aliados: Recuperadora La 35 en la ciudad de Pereira
- Entrega de cartilla pedagógica sobre reciclaje
- 2.742 kg de material reciclado
- 8,4 toneladas CO2 dejadas e emitir a la atmosfera.

Enfocamos los esfuerzos en la educación de los niños y niñas de las escuelas que se beneficiaron durante toda la vigencia, teniendo como eje central la sostenibilidad ambiental; desarrollando competencias y concientización sobre el cuidado y protección del ambiente a la comunidad educativa en general: padres, docentes y estudiantes.

¹² <https://noco2.com.au/about-us/>

https://ec.europa.eu/info/energy-climate-change-environment_es





Nuestra gestión social comenzó brindando alegría a los más pequeños, con la entrega de 500 kits escolares en diferentes instituciones educativas públicas, rurales, de la ciudad de Pereira. Este proyecto apunta a disminuir la deserción estudiantil, alineada a las estrategias nacionales y locales de protección y desarrollo de la niñez.

Con una presentación artística a cargo de un titiritero, la entrega de la cartilla de la Profe Cleo y dulces se realizó la jornada de entrega de kits; y cada niño emprendió feliz su nuevo año escolar. La Profe Cleo llegó a diferentes lugares de la ciudad durante el año, impactando alrededor de 2.500 niños y niñas de escuelas, colegios y comunidades, enseñando la importancia de la prevención de los accidentes eléctricos. Así mismo, por medio de obras de títeres, se dio a conocer la profe Cleo II, mostrando a los pequeños las energías alternativas, a través de un viaje fantástico en una nave espacial.

En total han sido 4.100 kits escolares entregados en los últimos 6 años, en diferentes instituciones educativas urbanas y rurales de Pereira.

• Campaña Navideña 'En Navidad enciende el corazón de un niño'

Para el año 2020 aún con la situación generada por la pandemia, dimos continuidad a la campaña de navidad. Con la ENERGITÓN beneficiamos a 600 niños de 9 comunidades. Es importante resaltar que los colaboradores de la organización se sumaron a esta actividad, apadrinando a niños y niñas de dichas zonas. Se personalizaron regalos y se enviaron cartas con mensajes para los niños y sus familias.

Comunidades beneficiadas:

San Vicente - Villa Santana
 Las Brisas - Villa Santana
 Vereda Cerro Canceles
 Vereda la Bella
 Vereda la Mina
 Corregimiento de Morelia
 Sinaí - Cuba
 Barrio Pedregales (Fundación Misión Oasis y Misericordia)
 Municipio de Cartago

ENERGITÓN 2020

En esta época tan especial, Energía de Pereira te invita de manera voluntaria a llevar alegría y sonrisas a los niños y niñas de las diferentes comunidades de Pereira, que no tienen la oportunidad de recibir un regalo en esta navidad.

A partir del 2 y hasta el 16 de Diciembre podrás donar tu regalo con un valor máximo de \$30.000. Te daremos el nombre del niño o niña, la edad y la comunidad que quieras beneficiar, y deberás personalizar el regalo y escribirle una carta o un mensaje que llegue a los niños y sus familias.

Los regalos podrán ser entregados en el área de RSE, en el 3er piso, a Rubén Ocampo y el área de Responsabilidad social se encargará de llevarlos a la comunidad.

energía
DE PEREIRA

• Emprendimiento para la vida

El programa Emprendimiento Para La Vida enfatizó su objetivo en preparar a los participantes, no solamente para salir a una vida laboral, si no para tener las bases necesarias para crear su propio emprendimiento, en tiempos de pandemia y confinamiento.

El programa tuvo una reestructuración, para lo cual se realizó convenio con Comfamiliar Risaralda, a través de la escuela de artes y oficios, con el fin de capacitar a 40 beneficiarios de las comunidades 'El Rosal' y 'El Dorado', en 4 cursos de belleza que les garantizara la generación de ingresos y la inclusión laboral. Debido a la situación generada por el Covid 19, el programa quedó planteado para el segundo semestre del año 2021.

Por su parte, el programa está articulado con la política nacional y municipal de generación de espacios dignos de trabajo, a partir de la preparación de las comunidades en emprendimiento; de tal forma, que les permita mejorar su condición de vida y participar de manera activa en el desarrollo económico, social y ambiental de los espacios en los cuales interactúan.

Este proyecto no solo prepara a las comunidades en técnicas y oficios económicos, sino que los orienta en la creación de empresa de manera formal, introduciendo el concepto de sostenibilidad.

Aunque este año no realizamos una clausura con la presencia de todos los participantes de los programas de RSE, sí se certificaron a cada uno de los participantes en reunión presencial, con todas las medidas de bioseguridad.





• Líderes con energía

Un programa en el que reconocemos la importancia del líder como aliado estratégico de la empresa, para estar más cerca de nuestros usuarios. Por esto, en tiempos de pandemia, hemos creado los grupos de WhatsApp “Líderes Cartago, Pereira y Dosquebradas”, con usuarios pertenecientes a los sectores donde se presta el servicio.

Hemos creado competencias y habilidades en los líderes de las comunidades, que les permitieron resolver de forma efectiva, inquietudes de la comunidad frente al servicio, convirtiéndolos en interlocutores entre la comunidad y la empresa.

181 Líderes y vocales de control de Pereira, Cartago y Dosquebradas, hicieron parte del proceso de formación y capacitación.

Defendemos la autonomía de los Líderes con Energía, lo que se convierte en una herramienta de mejoramiento de calidad de vida y de transformación para los usuarios y la región; un reto que a la vez, hace visible y tangible los cambios para todos los participantes del proceso y proporciona espacios para que su voz sea escuchada.

• Repafa - Reciclar para Pagar la Factura

Teniendo en cuenta que Repafa es un proyecto orientado a darle una nueva vida a los elementos que ya no se usan en el hogar y que pueden ser aprovechables, dimos inicio a este con tres unidades residenciales, enseñando la separación adecuada de residuos sólidos que se debe tener en los hogares.

Este programa es un ejemplo de colaboración y trabajo en equipo entre la comunidad y la empresa. Para el año 2020 realizamos diferentes gestiones, con el fin de reactivar el programa en modalidad virtualidad, así:

- Realizamos el acercamiento y contacto con los administradores de los conjuntos residenciales: Gama II, Olímpico I y Primero de Febrero
- Entregamos a todos los residentes el folleto del Repafa, previo a la Asamblea del Concejo de Administración
- Determinamos el sitio de almacenamiento del reciclaje. Aclaramos que este, debe facilitar una correcta separación de los residuos sólidos y reciclables.
- Entregamos los contenedores
- Nos reunimos con cada una de las administradoras de las unidades residenciales, con el fin de generar compromisos por ambas partes. Ellas seleccionaron un líder por cada bloque, a quienes capacitamos desde el área de RSE



- Firmamos el contrato de comodato por los contenedores entre la Empresa de Energía de Pereira y las representantes legales de las unidades residenciales
- Entregamos la cartilla del Repafa a cada familia, con el fin de que puedan consultar la información necesaria sobre la separación de residuos sólidos
- Nuestro compromiso fue entregar los elementos necesarios como contenedores, estopas, guantes, tulas y tapabocas a cada unidad residencial, para dar inicio a la recolección de reciclaje
- Ubicamos los afiches en lugares estratégicos, al igual que las placas que indican lo que se debe y lo que no se debe reciclar
- Nos reunimos con el área comercial para definir el concepto que se puso en la factura de las áreas comunes de las unidades residenciales, donde se abonará el recurso obtenido por el reciclaje. Para esto, se aportaron las matrículas de las áreas comunes de las unidades residenciales
- Los estudiantes de la UTP, de la Facultad de Ingeniería Industrial, continúan con su proyecto de grado, en la realización de un Google Site para las unidades residenciales participantes del programa.

Por último, realizamos la gran RAEECICLALO, en las tres unidades residenciales. Hubo una gran participación de los residentes y se contó con grandes aliados como Puntos Verdes, Lito, Axa Colpatria, extintores Almar y Pilas con el Ambiente, los cuales nos capacitaron, tanto al equipo RSE como a las administradoras y estudiantes de la UTP.

En la siguiente tabla, está el resultado del consolidado del proyecto Repafa, en cuanto a reciclaje de residuos sólidos, disminución de CO₂ y recurso obtenido por cada una de las unidades residenciales a partir del mes de octubre; mes donde se inicia el proceso de recolección.

CONSOLIDADO PROYECTO REPFA AÑO 2020			
Unidades participantes	kgs reciclados	kgs de CO ₂ dejados de emitir	Dinero abonado a las cuentas de energía de las áreas comunes
GAMMA II	1.481	415,462	\$ 473.890
OLIMPICO I	867	140,615	\$ 386.474
1 DE FEBRERO	730.364	203,877	\$ 323.314
Acumulado total	3.078	762,954	\$ 1.183.678

Tabla 94. Consolidado proyecto REPFA 2020.



• Servicio social con energía

Iniciamos las actividades en las instituciones educativas, donde se plantea un proceso de educación y concienciación ambiental por parte de los estudiantes participantes, quienes fueron previamente seleccionados por los docentes, coordinadores del servicio social en cada una de las instituciones educativas. El proceso de formación inició de manera presencial, pero luego migramos a la virtualidad, metodología útil conforme a la circunstancia presentada.

En total se certificaron los estudiantes que cumplieron con el plan de trabajo propuesto por la empresa, y que dieron cuenta del cumplimiento satisfactorio de las ochenta (80) horas del servicio social obligatorio.

Institución Educativa	# Estudiantes participantes
Compartir las brisas	3
Suroriental	11
Francisco de Paula Santander	6
Carlos Eduardo Vasco	4
Total	24

El Servicio Social con Energía se desarrolló como una propuesta proyectada a generar en los estudiantes de las diferentes instituciones educativas participantes, un interés social y ambiental por contribuir al bienestar de su entorno y el de la comunidad en general. El desarrollo de temáticas como: prevención de accidentes eléctricos desde el hogar, el colegio y la comunidad, separación de residuos sólidos reciclables y sus usos, la diversidad de aves de Colombia, el uso y cuidado del agua, las energías alternativas y la construcción y cuidado de huertos caseros y/o jardines ornamentales; contribuyeron a generar un interés por parte de los estudiantes, en conocer conceptos claves que servirán en su proceso de aprendizaje humano. Los estudiantes que participaron de la socialización, debían presentar evidencia del proceso desarrollado mes a mes, con la entrega del desarrollo de cada uno de los temas mencionados.

RECONOCIMIENTOS PROYECTO AMBIENTAL, ESCOLAR Y SOCIAL, CON RECICLAJE PAGAS TU FACTURA 2020

GANADOR REGIONAL DEL PREMIO RESPONSABILIDAD SOCIAL CAMACOL 2020 EN LA CATEGORÍA: MEJOR PROGRAMA DE GESTIÓN CON LA COMUNIDAD CON EL PROYECTO PROGRAMA AMBIENTAL, ESCOLAR Y SOCIAL CON RECICLAJE PAGAS TU FACTURA.

MEJOR PROGRAMA DE GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

GANADORA NACIONAL POR EL SEGMENTO DE INDUSTRIALES, ENTIDADES FINANCIERAS Y SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CATEGORÍA DE MEJOR PRÁCTICA CON LA COMUNIDAD, DE LA CUARTA VERSIÓN DEL PREMIO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CAMACOL, CON EL PROGRAMA: PROGRAMA AMBIENTAL, ESCOLAR Y SOCIAL CON RECICLAJE PAGAS TU FACTURA.



- Reconocimientos

El 2020 para nuestra compañía dejó ver resultados muy positivos en materia de gestión empresarial, con reconocimientos tan importantes como los otorgados por CAMACOL regional y nacional, lo que demostró la buena gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, haciéndola acreedora del “Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Gestión con la Comunidad”, por medio del ‘Proyecto Ambiental, Escolar y Social con Reciclaje Pagas Tu Factura’.

También fuimos reconocidos por el Ministerio de Minas y Energía, por la participación en la tercera versión de las experiencias significativas en gestión ambiental y social del sector minero energético; y por La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Facultad de Ciencias de la Educación y la Corporación Social Manantial, por la participación en el seminario Taller ‘Educación Ambiental, Participación y Desarrollo Local’.



04 EVOLUCIÓN PREDECIBLE DE LA SOCIEDAD





Participante: Jhony Alejandro Mosquera
Ilustración Concurso "Un Soplo de Energía"

Impactos económicos indirectos (203-1)

4.1 Proyectos de inversión 2021

- Plan de inversión Resolución CREG 015/2018

Dando cumplimiento con la Resolución CREG 015-2018, la cual establece la metodología para la remuneración de la actividad de Distribución de Energía Eléctrica, presentamos a la Comisión el plan de inversión, bajo un estudio previo realizado de forma muy detallada mediante la identificación de necesidades, evaluación de las diferentes alternativas, valoración y priorización para cada uno de los cuatro tipos de inversión.

- 1. Tipo uno:** inversiones orientadas a un aumento de la capacidad en la atención de la demanda. En este sentido, se desmonta un activo y se reemplaza por uno nuevo de mayor capacidad, debido al crecimiento de la demanda.
- 2. Tipo dos:** también va orientado a la atención de la demanda, sin embargo, en este caso no se desmonta la infraestructura existente, sino que se instala infraestructura nueva adicional.
- 3. Tipo tres:** proyectos de inversión no motivados en la atención de demanda, sino, para reemplazar activos existentes por obsolescencia y/o fin de su vida útil, para mejorar la calidad del servicio.
- 4. Tipo cuatro:** proyectos de inversión para la instalación de nuevos activos que mejoren la calidad del servicio.

Todo el plan está enfocado en el mejoramiento de la calidad del servicio y atención de la demanda, por esto se encuentran proyectos de remodelación de infraestructura e instalación de nuevos equipos tanto a nivel de redes como de subestaciones.

Subestaciones

Para el año 2021, estimamos ejecutar el plan de inversiones por valor de \$7.852 millones de pesos, representado en los siguientes proyectos:

Proyecto	Nombre	Tipo Inversión
109	Nuevo Transformador T2 S/E DOSQUEBRADAS - 12,5 MVA	II
110	Nuevo Trafo T2 S/E VENTORRILLO 33/13,2 kV de 12,5 MVA	II
113	Reemplazo CT's, PT 's y DPS's bahía trafo T3CU 115 Kv	III
114	Reemplazo CT's y DPS's bahía trafo T3CU 33 kV	III
119	Reemplazo Interruptores Nivel II Circuitos S/E CUBA	III
149	Nuevo Circuito 7VE	II
150	Nuevo Circuito 2CU	II
151	Celdas segundo piso Dosquebradas 33kV	III
152	Cambio de transformadores de instrumentación para fronteras de distribución	III

*Valor de Unidades Constructivas 2017, según CREG.

Tabla 96. Plan de inversiones Subestaciones 2021.

Redes

En la próxima vigencia estimamos ejecutar el plan de inversiones para los procesos de redes por valor de \$11.164 millones de pesos, representado en los siguientes proyectos:

Proyecto	Nombre	Tipo Inversión
4	Ramal Cedralito Alto - Volcanes	III
25	Lago los Paraisos - La Bella - El Chocho	III
27	Crucero- San Marino	III
55	Construcción de doble circuito desde el S0163 hasta interconectarse con el T4456 (Ramal San Marino)	IV
74	Obra eléctrica remodelación circuito 3CE etapa II, carrera 5 a 7 entre calles 11 y 19	III
75	Obra civil. Remodelación circuito 3DQ etapa III, calles 21 a 27 entre carreras 5 a 7	III
98	Expansión para conexión nuevos clientes redes nivel I	II
103	Expansión para conexión nuevos clientes redes nivel II y III	II
174	Remodelación CUR 115kV etapa I	III
202	Ramales varios a 13,2kV, atención PQRS	III
203	Remodelación IVE a 33kV	III
63	Construcción doble circuito Pavas-Cerritos IPA1-1PA	III
72	Obra civil. Remodelación circuito 3CE etapa II, carrera 5 a 7 entre calle s 11 y 18	III
71	Mano de obra eléctrica. Remodelación circuito 2DQ etapa I, calles 21 a 27	III
79	Construcción línea Cuba-Altigracia 33kV	II
80	Construcción línea Naranjito-Altigracia 33kV	II

Tabla 97. Plan de inversiones Redes 2021.

• Inversiones sistemas asociados a la generación

De manera semejante, las inversiones destinadas a la generación para el año 2021 están enfocadas a realizar adecuaciones de obras civiles para el mejoramiento y prolongación de la vida útil de la infraestructura, mantenimientos mayores y adecuaciones para corregir espacios de trabajo, generando condiciones seguras para la operación. Estimamos ejecutar inversiones por valor de \$4.650 millones aproximadamente.



Locación	Proyecto
PCH Belmonte	<ul style="list-style-type: none"> • Obras civiles para adecuación de la trampa de aceite en transformadores de potencia • Estudio patológico y estructural a casas de máquinas • Servicio para realizar los diseños de la malla a tierra y apantallamiento • Servicio de mantenimiento especializado en pruebas no destructivas y mantenimiento a turbina y generador • Obra civil para construcción de bases y poso antiderrame para transformador • Obra civil para la construcción de una recámara y sellamiento de accesos de aguas lluvias a cárcamos • Servicio de obras eléctricas para normalizar instalaciones eléctricas internas de la PCH Belmonte • Adquirir el nuevo transformador de servicio interno de la PCH Belmonte • Adquirir un extractor antiexplosión para cuarto de baterías • Suministrar, instalar y poner en servicio un sistema de medida de temperatura en cojinetes
Bocatoma Belmonte	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de consultoría, para realizar diseño requerido para la recuperación del azud de la toma de agua para generación
Canal Belmonte	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de obra civil en canal de conducción de aguas, para reparación de fisuras y grietas • Adecuar taludes y realizar obras complementarias en cunetas y transversales del sector Alabama • Obras civiles de canalización para el manejo de humedades en pequeño talud, cercano al sector La Botella, del canal Belmonte • Ejecutar 250 m de cubierta a través de tapas de concreto sobre el canal Belmonte sector Pajui • Reconstrucción de mojones y placas donde se tenga datos del abscisado del canal
Planta Nuevo Libaré	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el mantenimiento mayor a turbina y generador • Adquisición, instalación, pruebas y puesta en servicio de excitatriz • Servicio de obra civil para corregir el desgaste de infraestructura de la salida del agua turbinada hacia el río • Construir de acuerdo con la normatividad, las bases y pozos antiderrame para transformadores Pad Mounted en PCH Libaré • Adquisición de dos transformadores tipo pedestal. • Servicio para retrofit a interruptor tipo interior para PCH Libaré • Suministro, instalación y puesta en servicio de tres TC's para generador
Todas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de personal especialista en estructuras civiles, para acompañar los procesos de elaboración de pliegos • Servicio de persona especialista en metrología para ajustar y ampliar el plan de aseguramiento metrológico de las PCH's • Adquisición de kits especializados para bloqueo y etiquetado.

Tabla 98. Inversiones en generación.

• **Inversiones en subestaciones fuera del plan de inversiones de la CREG**

Existen inversiones que obedecen a actividades de mantenimiento preventivo, correctivo o que están enfocadas a solucionar temas normativos no contemplados en la Resolución CREG 015/2018 y que son de importancia para nuestra operación, permitiendo mejorar continuamente las condiciones del servicio. La proyección de las inversiones está en \$3.331 millones, entre las que se encuentran:

Locación	Proyecto
Centro	Servicio de mantenimiento especializado con fabricante a las celdas encapsuladas en SF6.
Ventorrillo	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro y montaje de tres puertas antipánico y cortafuego certificadas • Obras civiles para adecuación de la trampa de aceite en transformadores de potencia • Obras civiles para reparar bases de concreto de pórticos • Servicio de obra civil para corregir muro de cerramiento y empedrar talud
Dosquebradas	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro y montaje de tres puertas antipánico y cortafuego certificadas • Obras civiles para adecuación de la trampa de aceite en transformadores de potencia • Suministro de equipo portátil de puesta a tierra para 115 kV • Adquisición de transformador tipo Pad Mounted • Obras civiles para construcción de base y trampa de aceite para instalación de transformador 112 kVA • Obras civiles para reparar bases de concreto de pórticos • Obras civiles para construcción de muro de contención • Estudio patológico y estructural a casas de máquinas • Servicio para realizar estudio de coordinación de aislamiento • Servicio de mantenimiento preventivo a la unidad de potencia 20/25 MVA 115/33 kV
Cuba	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de un extractor de aire anti-exposición • Obras civiles para adecuación de la trampa de aceite en transformadores de potencia • Suministro de una estructura metálica para instalación de DPS • Suministro de descargadores de tensión tipo subestación • Suministro, instalación y puesta en servicio de un sistema contra incendios para celdas de control • Suministro de equipo portátil de puesta a tierra para 115 kV • Obras civiles para construcción de base de concreto para instalación de bancos de condensadores • Servicio de construcción civil de bases de concreto para TC's
Pavas	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro y montaje de tres puertas antipánico y cortafuego certificadas • Suministro, instalación y puesta en servicio de un banco de baterías • Suministro de equipo portátil de puesta a tierra para 115 kV • Obras civiles para construcción de base para planta de emergencia y su cerramiento • Servicio de maquinaria para desmonte de postes, antigua casa de máquinas, retiro de transformador, perforación y remoción de tierras
Todas	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de un equipo de pruebas para relés de protección en subestaciones, incluida capacitación • Suministro de un equipo analizador para redes • Suministro cámara termográfica • Suministro, instalación y puesta en servicio de equipos de radio frecuencia, para la comunicación de reconectores en las redes de distribución • Servicio de regeneración, termovaciación, análisis de aceites y pruebas eléctricas a transformadores de potencia • Realizar servicio para estudio de arco eléctrico • Adquirir membrecía para acceso a normatividad técnica nacional e internacional • Adquisición de bandejas antiderrame para bancos de baterías

Tabla 99. Inversiones Subestaciones fuera del Plan Res.



4.2 Desempeño nuevos negocios

Como se pudo observar en el transcurso de este informe, hemos incursionado de manera exitosa en nuevos mercados, estructuramos y pusimos en marcha unidades de negocio asociadas al CORE, que aportan al desarrollo empresarial y de la región. En este orden de ideas, la perspectiva para el próximo año en materia de estos negocios se asocia a su consolidación y fortalecimiento a nivel operativo, administrativo y financiero, dentro de los cuales se encuentran:

- **Operación mercado Cartago.** Mejorar la calidad de la prestación del servicio en el municipio, a través de una ejecución eficiente del plan de inversiones y optimización de los procesos. También se debe obtener una efectividad en la comunicación con los grupos de interés, el establecimiento de la cultura que nos define y nos diferencia en el mercado de Pereira y posicionar nuestra estrategia de desarrollo sostenible bajo los tres pilares: económico, social y ambiental.
- **Soluciones Energéticas Sostenibles.** Hemos marcado un hito en nuestra región al consolidar en tan solo dos años siete proyectos de generación solar fotovoltaica, brindando alternativas limpias a nuestros usuarios; para el 2021 se tiene como gran objetivo el inicio de operación de nuestra Granja Solar, la única sobre ladera de montaña en el país y la más grande de la región. Así mismo, se proyecta la consolidación de más proyectos de generación solar y la consolidación del negocio de comercialización de electrodomésticos eficientes.
- **Movilidad Eléctrica Energía de Pereira.** Continuar la masificación de la movilidad eléctrica en la región y en los nuevos mercados de operación, como caso puntual en el norte del Valle del Cauca e incursionar en el mercado de la Costa Atlántica.

Por otro lado, se proyecta la ampliación de productos y servicios ofertados en nuestro negocio MEEP y el fortalecimiento del servicio post venta con una atención directa por nuestra parte. Así mismo, buscaremos la ampliación de nuestro corredor de movilidad, expandiendo los puntos de carga hasta el municipio de Cartago.

4.3 Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+ i)

Cuando se trata de innovación en nuestra organización, hablamos de un ambiente de pensamiento creativo, estructurado y con las condiciones necesarias para romper paradigmas y crear nuevos modelos de negocio y/o solucionar necesidades de nuestros grupos de interés. En este contexto, para el año 2021, nos proyectamos con un sistema de gestión de innovación eficaz, reconocido a nivel regional por nuestra cultura corporativa innovadora como fuente de crecimiento organizacional.

Ahora bien, puntualmente para este nuevo año proyectamos desde nuestro grupo de innovación los siguientes retos:

- Continuar fortaleciendo la cultura organizacional en torno a la Gestión Integral del Riesgo, con la finalidad de encontrar oportunidades innovadoras en el riesgo y prevenir los impactos negativos para la organización.
- Avanzar en la definición e implementación del modelo de gestión integral del riesgo para proyectos





de I+D+i dentro de la compañía.

- Innovación y Responsabilidad Social Empresarial: conseguir una integración que permita llevar la innovación a los diferentes grupos de interés, como un generador de valor compartido – Innovación Social.
- Continuidad en la participación de convocatorias de ciencia, tecnología e innovación, tanto nacionales como internacionales.
- Mantener la categorización de nuestro grupo de investigación ante Minciencias.
- Formación de líderes de la innovación, que permitan obtener resultados en materia de I+D+i con eficacia, colaboración y trabajo en equipo.
- Fortalecimiento de la cultura de innovación en todos los niveles de la organización.

Relación con nuestros objetivos estratégicos 2021-2025:

La innovación permitirá mejoras en los siguientes aspectos, así:

Financiera: generación de un valor monetario agregado a nuestra empresa, que se verá representada

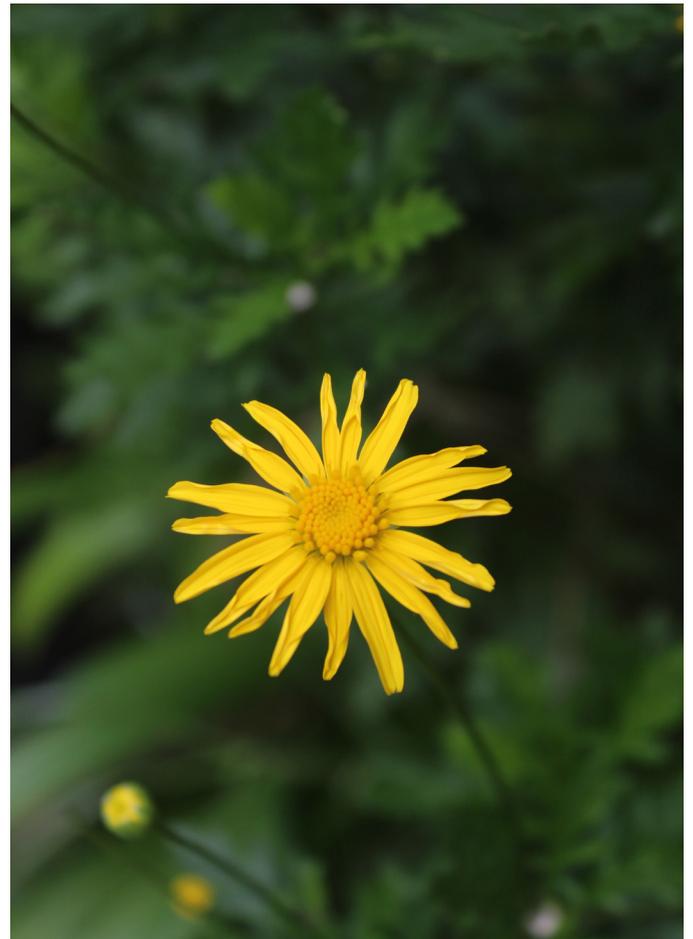


en los ingresos vs gastos, mejorando las utilidades mediante la mejora de procesos; lo que implica una reducción de tiempo, materia prima, personal necesario para una labor, etc. También con la inclusión de nuevos servicios en el portafolio prestado, dándole un valor agregado a los servicios ya existentes y recibiendo beneficios tributarios.

Clientes: mejoraremos la percepción que tienen los clientes sobre nuestra compañía, aumentando la favorabilidad frente a otras empresas y el reconocimiento será superior a nivel regional y nacional.

Procesos: mejoraremos los procesos internos y externos, haciéndolos más prácticos o tratando de reducir su tiempo de implementación, aplicando tácticas como el 'Know How' (el saber de las cosas).

Aprendizaje y crecimiento: buscamos incentivar el talento humano de la compañía, mediante charlas y situaciones que aporten a su desarrollo, además, incursionaremos en la transformación digital para estar en la primera línea tecnológica, abordando temas de investigación y motivando a la búsqueda del conocimiento; lo que implica la implementación, obtención de patentes y modelos de utilidad.



4.4 Innovación Social y Responsabilidad Social Empresarial

- Continuar con el escalamiento de la movilidad sostenible en nuestra zona de influencia. Propender porque los ciudadanos utilicen bicicletas o vehículos eléctricos livianos para el desplazamiento en los recorridos dentro de la ciudad, mejorando de manera significativa la movilidad urbana y el impacto positivo al ambiente.
- Proyectamos la Feria de la Ciencia Energética y el proyecto ambiental y escolar como programas posicionados en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Pereira y en el municipio de Cartago, desarrollando en los estudiantes sentido de pertenencia frente a las problemáticas de ciudad y el planeta. Además, incentivar competencias de investigación, creatividad e innovación, contemplando los cambios representativos que se generan continuamente en las comunidades.
- Liderar el desarrollo, fortalecimiento, gestión y administración de la investigación y proyección social en las instituciones educativas, por medio de la cooperación y alianzas con entidades tanto de la academia como del sector industrial, para implementar ideas innovadoras.

Índice GRI

Contenidos generales		
102. Perfil de la organización		
Indicador	Descripción	Página respuesta
102-1	Nombre de la organización	Empresa de Energía de Pereira S.A ESP.
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes	17
102-3	Sede de la organización	17
102-4	País de operación	17
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	Empresa de servicios 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 fecha 16 de mayo de 1997, representada legalmente por Yulieth Porras Osorio.
102 -6	Mercados atendidos	55-165
102 -7	Tamaño de la organización	17
102 -8	Estructura organizacional	255
102 -9	Cadena de suministro	18
102 -10	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro.	En el año 2020 no se registraron cambios significativos en el tamaño, la estructura o la cadena de suministro. Se relaciona en la página 23 la composición accionaria del año en cuestión.
102-11	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.
102-12	Suscripción a iniciativas externas	19

102-13	Asociaciones y organizaciones de promoción a las que pertenece la organización	19
Estrategia		
102-14	Mensaje de la junta directiva y la gerente general	10
102-15	Principales efectos, riesgos y oportunidades	285
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	249-285
Gobierno		
102-18	Estructura de gobierno de la organización	23
Participación de los grupos de interés		
102-40	Grupos de interés	24
102-41	Convenios colectivos	La Empresa de Energía de Pereira para el año 2020 continua su firme intención de propender por la mejor relación con la Convención Colectiva
102-42	Elección de los grupos de interés	24
102-43	Participación de los grupos de interés	24
102-44	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	24
Prácticas para la elaboración de la memoria		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes, cuáles no están incluidas dentro del alcance del informe actual	Empresa de Energía de Pereira S.A ESP
102-46	Contenido de la memoria	22-26
102-47	Aspectos materiales	26
102-48	Reexpresión de la información	Durante el año 2020, Energía de Pereira no reformuló información perteneciente a la memoria anterior (2019)
102-49	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.
102-50	Periodo objeto de memoria	22
102-51	Fecha de la última memoria	1 de enero al 31 de diciembre 2019
102-52	Ciclo de presentación	22
102-53	Punto de contacto	17
102-54	Declaración de elaboración de memoria de conformidad con los estándares GRI	22
102-55	Índice GRI	365
102-56	Verificación externa	22
Enfoque de gestión		
103-1	Cobertura de los aspectos materiales	26

Contenidos básicos específicos						
Estandar GRI	Descripción	Página respuesta	Aspecto material	Cobertura interna	Cobertura externa	Principio pacto global
Estándares económicos						
GRI 201: Desempeño económico						
201-1	Desempeño económico directo, generado y distribuido	27-40	Desempeño económico	X	Socios Usuarios Comunidad Colaboradores	
GRI 203: Impactos económicos indirectos						
203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicio	131-310-358	Impactos económicos indirectos	X	Socios Usuarios Comunidad	
Estándares ambientales						
GRI 302: Energía						
302-1	Consumo energético interno	323	Energía	X	Socios Comunidad	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	55	Energía	X		
302-4	Reducción del consumo energético	323	Energía	X		
GRI 303: Agua						
303-1	Captación total de agua según la fuente	128	Agua	X	Entes regulatorios y de control Usuarios Comunidad Proveedores Socios	
303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	128-323	Agua	X		
GRI 304: Biodiversidad						
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	325	Biodiversidad			Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente
GRI 305: Emisiones						
305-2	Emisiones indirectas de la operación	320	Emisiones		Entes regulatorios y de control Usuarios Comunidad Proveedores Socios	Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente

GRI 306: Efluentes y residuos						
306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	327	Efluentes y residuos	X		
306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	327	Efluentes y residuos	X	Entes regulatorios y de control Usuarios Comunidad Proveedores Socios	Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente
306-3	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		
306-4	Transporte de residuos peligrosos	327	Efluentes y residuos			
GRI 307: Cumplimiento ambiental						
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	La empresa de Energía de Pereira durante la vigencia 2020 no fue sujeta de investigaciones administrativas ni sanciones por incumplimiento de la normatividad ambiental	Cumplimiento ambiental		Socios Entes regulatorios y de control	Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores						
308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	325	Evaluación ambiental de los proveedores	X	Proveedores	
Estándares sociales						
GRI 401: Empleo						
401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, sexo y región	255	Empleo	X	Colaboradores y Entes regulatorios y de control	Principio 6: Estándares laborales
401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	259	Empleo	X		

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo						
403-1	Comités formales de seguridad y salud	332	Salud y seguridad en el trabajo	X		
403-2	Tipos de accidentes, tasas de frecuencia, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo	332	Salud y seguridad en el trabajo	X	Colaboradores y Entes regulatorios y de control	Principio 6: Estándares laborales
GRI 404: Formación y enseñanza						
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	268	Formación y enseñanza			
404-2	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	268	Formación y enseñanza		Colaboradores y Entes regulatorios y de control	Principio 6: Estándares laborales
404-3	Procentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	265	Formación y enseñanza	X		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades						
405-1	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	258	Diversidad e igualdad de oportunidades	X	Colaboradores y Entes regulatorios y de control	Principio 6: Estándares laborales
GRI 406: No discriminación						
406-1	Casos de discriminación y medidas	En el año 2020 no se presentaron	No discriminación	X	Colaboradores	Principio 1 y 2:

Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	En el año 2020 no se presentaron casos de discriminación laboral ante el Comité de Convivencia Laboral.	No discriminación	X	Colaboradores	Principio 1 y 2: Derechos humanos
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva					
Libertad de asociación y negociación colectiva	A partir del primero de enero de 1998 Energía de Pereira reconoce y acepta a Sintraemsdes Subdirectiva Perea, 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 SINTRAEMSDES y la Empresa, continuarán siendo reconocidos a los trabajadores y/o el sindicato.	Libertad de asociación y negociación colectiva	X	Colaboradores	Principio 3: Estándares laborales
GRI 408: Trabajo infantil					
Medidas adoptadas contra el trabajo infantil	260	Trabajo infantil	X		
GRI 409: Trabajo forzoso u					
Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la	260	Trabajo forzoso u obligatorio	X		

GRI 412: Evaluación de derechos humanos						
412-1	Evaluación de derechos humanos	260	Evaluación de derechos humanos	X		
GRI 413: Comunidades locales						
413-1	Programas de desarrollo y participación de la comunidad local	340	Comunidades locales	X	Comunidad Usuarios	Principio 1: Derechos humanos
GRI 417: Marketing y etiquetado						
417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus servicios	97	Etiquetado de los servicios y productos	X	Usuarios Comunidad Entes regulatorios y de control	

ANEXOS

EL SUSCRITO GERENTE Y EL SUBGERENTE DE LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA
DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.

CERTIFICAN QUE:

La Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. con NIT 816002019-9, para dar cumplimiento a la norma sobre derechos de autor, conforme lo establece la Ley 603 del 2000, cuenta con el licenciamiento necesario para el uso del software requerido en el cumplimiento de su objeto social.

La siguiente certificación se expide en la ciudad de Pereira a los veintitrés (23) días del mes de febrero de 2021.



YULIETH PORRAS OSORIO

Gerente General

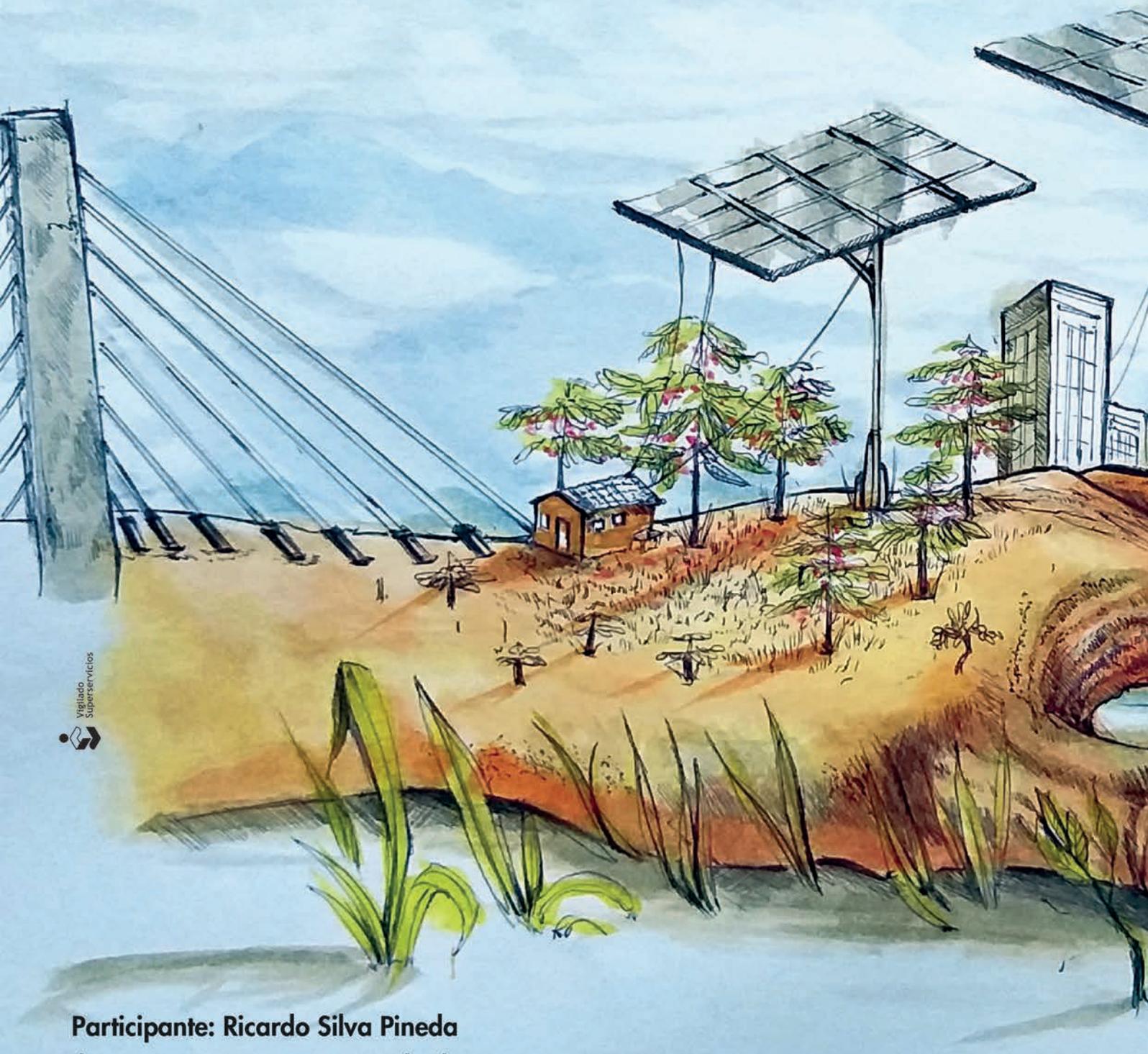


JOSE COLORADO MEJÍA

Subgerente de Logística y T.I







vigilado
Superservicios

Participante: Ricardo Silva Pineda
Ilustración Concurso "Un Sople de Energía"