TARIFAS Y PRECIOS

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Inicio

Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa

Las tarifas de los servicios que presta el Grupo EPM son reguladas, razón por la cual se hace gestión permanente ante el Gobierno y los entes reguladores para que las metodologías tarifarias que se apliquen sean justas y eficientes para los usuarios. La tarifa competitiva es un propósito del Grupo EPM y es por esta razón que adicionalmente trabaja en un esquema de eficiencia empresarial en sus costos y en sus procesos.

En el caso de grandes consumidores de energía, el Grupo EPM ofrece tarifas para ser negociadas con sus clientes en las componentes del margen de comercialización y del valor del suministro. En este caso, el resto de las componentes son reguladas (transporte, distribución y otros).

GRI | 103-1

El precio (tarifa), del servicio de energía es un aspecto de alta sensibilidad social y económica, tanto para las empresas como para los clientes y usuarios, pues es una de las variables que, en el análisis de ingresos y gastos de los hogares, determinan el bienestar de las personas. Así mismo este tema incide directamente sobre los resultados financieros de las empresas que prestan el servicio.

Las tarifas de los servicios que presta el CHEC son reguladas por el mercado que atiende, lo que le dificulta realizar gestiones frente a su disminución, por algunas variables que no son de gobernabilidad de la empresa, razón por la cual desde Grupo EPM se hace gestión permanente ante el Gobierno y los entes reguladores para que las metodologías tarifarias que se apliquen, sean justas y eficientes para los usuarios. La tarifa competitiva es un propósito del Grupo EPM y es por esta razón que adicionalmente trabaja en un esquema de eficiencia empresarial en sus costos y en sus procesos.

En el caso de grandes consumidores de energía, el Grupo EPM ofrece tarifas para ser negociadas con sus clientes en las componentes del margen de comercialización y del valor del suministro. En este caso, el resto de las componentes son reguladas (transporte, distribución y otros).
La gestión de las tarifas y precios, permite la recuperación de costos y el logro de los objetivos estratégicos de la empresa. Impacta la confianza de los grupos de interés en la organización al influir en su percepción sobre la justicia de las tarifas al contrastar los excedentes de la empresa, con los ingresos de las personas y con la proporción en la que aumentan ambos en el tiempo.

En general la gestión tarifaria está asociada a riesgos e impactos positivos y negativos tales como:

- La rentabilidad del dueño está incorporada en la tarifa, que se cobra por el servicio prestado.
- A través de las tarifas se permite la recuperación de los costos de la cadena productiva.
- Los cambios normativos que introduce el regulador deben ser incorporados en el quehacer de la organización, éstos cambios en la mayoría de las veces permean toda la organización incidiendo en el desarrollo de sus operaciones.
- Los clientes son los que soportan todos los costos de la cadena productiva del servicio de electricidad
- Con recursos del presupuesto Nacional debe cubrirse el déficit entre los subsidios otorgados y contribuciones recibidas que por Ley se trasladan a los usuarios vía tarifa
- A través de la tarifa usuario final se recaudan los recursos para cubrir los costos de toda la cadena (costo de compra de energía, costo de transmisión y distribución, costo de comercialización, garantías del mercado). En la medida en que las tarifas sean suficientes para cubrir estos costos el riesgo que enfrentan los proveedores se disminuye.
- Se realizan campañas de educación y comunicación para incentivar el ahorro de la energía.

El tema de tarifas es de alto impacto tanto para los dueños como para los clientes y usuarios; a través de las tarifas se permite la recuperación de los costos de la cadena productiva. El tema de tarifas impacta la confianza de los grupos de interés. El 87.9% de los clientes/usuarios del mercado atendido por CHEC pertenecen a estratos uno, dos y tres y por lo tanto un aumento en las tarifas tiene un efecto directo en su economía familiar; para la Empresa las tarifas inciden directamente en la sostenibilidad y en su imagen. Por lo anterior CHEC da estricto cumplimiento a los aspectos regulatorios, informa mensualmente la evolución del costo y cuando hay cambios regulatorios que impacten drásticamente al cliente y usuario se dan a conocer los cambios antes de su implementación. Es de anotar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene dentro de sus funciones vigilar que las empresas de servicios públicos den correcta aplicación a las fórmulas tarifarias.

GRI | 103-2

Desde CHEC se reconoce que, para todos los grupos de interés relacionados con la empresa, el tema de tarifas y precios, es un tema relevante el cual está directamente relacionado con su propósito empresarial, por lo que, en la búsqueda de poder incidir positivamente en aspectos de gestión respecto a la tarifa, enfoca sus esfuerzos en:

- Apoyar la gestión del Grupo EPM quien de manera permanente interactúa con el Gobierno y los reguladores de los diferentes servicios para que las metodologías tarifarias que se apliquen sean justas y eficientes para los usuarios, de tal manera que se obtenga una tarifa que sea pagable y competitiva para los clientes, que recuperen costos y garantice el cumplimiento de los objetivos estratégicos como grupo empresarial.
- Gestionar esquemas de eficiencia empresarial en los costos y procesos de producción.

- Gestión de la calidad en la prestación del servicio como factor que compensa y responda a las percepciones de los clientes sobre la tarifa.
- Fomentar y promover el conocimiento en clientes, usuarios, comunidades y otros grupos de interés, respecto a la gestión tarifaria realizada por la empresa, así como frente al desarrollo de comportamientos de uso y consumo del servicio que mejoren su bienestar.
- Comunicar de manera transparente, veraz y oportuna los aspectos que son de interés de los grupos de interés frente a la tarifa y de obligatorio cumplimiento en esta materia.

Por la razón, realizamos la gestión empresarial en el marco de los compromisos con:

- Normatividad colombiana.
- Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.

Políticas Empresariales

- Política de Gestión Integral CHEC.
- Política de Ambiental.
- Política de RSE.
- Política de DDHH.
- Política de Gestión del Talento Humano CHEC.
- Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas (P&C) CHEC.
- Política de Comunicaciones.
- Política de Cero Tolerancia al Fraude, la corrupción y el soborno.

Código de conducta de proveedores y contratistas Grupo EPM

Compromisos Voluntarios

- Principios Pacto Global.
- Acuerdo por la sostenibilidad Andesco.
- Compromiso sectorial Acción Colectiva.
- Hacia la Integridad – UNODC.
- Pacto por la integridad y la lucha contra la corrupción - Secretaría de Transparencia y la Vicepresidencia de la República.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Aspectos a reportar

Énfasis de Gestión

Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa: Estrategias de educación y comunicación para lograr mayor comprensión en cuanto a: periodos facturados (número de días liquidados), balance de generación y estilos de consumo, entre otros. Especificando que hay unos factores técnicos y otros asociados al consumidor.

Gestión Tarifas

- Composición del Mercado atendido por CHEC.
- Costo Unitario (CU).
- Comportamiento del Cu Nivel 1 Propiedad del Operador de Red -OR.
- Tarifa, consumo, factura media.
- Subsidios y contribuciones.
- Aproximaciones al Concepto de Pobreza Energética en Territorio CHEC Grupo EPM.
- Mecanismos de Comunicación con Clientes y Usuarios y Otros Grupos de Interés.

Educación A Clientes, usuarios y comunidad

- Gestión educativa con clientes, usuarios y comunidades.
- Alianzas.
- Acciones Educativas con participación de la comunidad.

Reto(s) 2021	Resultado	Retos 2022
Realizar 70.000 interacciones educativas con nuestros clientes, a través de la gestión educativa de CHEC, con la implementación del plan educativo empresarial y la estrategia Cercanía.	260.434 interacciones educativas en Caldas y Risaralda.	Realizar 80.000 interacciones educativas con acciones que combinan lo presencial y lo virtual.

Gestión Tarifas

Los servicios públicos históricamente han sido percibidos por los usuarios como costosos, éstos consideran que las empresas de servicios públicos tienen libertad de definir la estructura tarifaria. En las encuestas de satisfacción en las que participa CHEC, como por ejemplo la realizada por la Comisión de Integración Energética Regional CIER, los usuarios encuestados perciben el servicio prestado por la empresa como costoso.

Por lo anterior es importante aclarar que a tarifa es el precio que se cobra a los diferentes usuarios y se calcula a partir del costo de prestación del servicio (costo económico eficiente que resulta de agregar los costos de cada una de las etapas producción, transmisión, distribución, comercialización y administración). A través de las tarifas se cubre el valor de los activos necesarios para llevar la energía hasta el usuario final, los costos de operarlos, mantenerlos y administrarlos y los procesos asociados a la atención comercial.

Las tarifas del servicio público de energía tienen un régimen de libertad regulada, esto significa que las tarifas que CHEC cobra a sus usuarios son determinadas aplicando la estructura tarifaria que aprueba la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG. Así pues, al ser las tarifas del servicio público de energía altamente reguladas, desde el Grupo EPM permanentemente se realiza gestión regulatoria proactiva, para que las metodologías tarifarias que se aprueben sean eficientes y equilibradas tanto del lado de la empresa como de los usuarios, es por ello que permanentemente se introducen mejoras en los procesos y se realiza gestión de costos para ser cada día más eficientes.

Al mismo tiempo, las tarifas que se cobran a los diferentes segmentos de usuarios se calculan mensualmente a partir del costo de prestación del servicio, el cual puede presentar aumentos o disminuciones que dependen de fluctuaciones de variables que no son de gobernabilidad de la Empresa tales como, el Índice de Precios al Consumidor (IPC), Índice de Precios del Productor (IPP), Tasa Representativa del Mercado (TRM); las tarifas de los estratos uno, dos y tres, tienen un régimen subsidiado; las tarifas del estrato cuatro son iguales al costo de prestación del servicio y las de los usuarios residenciales de estrato cinco y seis, el sector comercial y el industrial tienen un régimen contributivo, cuyo propósito es cubrir parte de los subsidios otorgados a los estratos bajos.

En el año 2021 se continuó aplicando la regulación emitida por la Comisión Reguladora de Energía y Gas - CREG asociada con la remuneración del distribuidor derivada de la Resolución CREG 015 de 2018, lo que generó varios retos para el proceso de tarifas, entre estos, adecuar el aplicativo de cálculo en la captura y procesamiento de alguna información, capacitación de las personas a la nueva metodología. Todos estos fueron realizados a satisfacción.

Principales Logros/resultados 2021

- Mayores eficiencias a partir de la implementación de aplicativos que facilitan la automatización de procesos y reportes.
- Se alcanzaron 260.434 interacciones educativas, en toda la Gestión, lo cual representa un cumplimiento del 372%, según lo proyectado.

Principales Dificultades 2021

- Continuar en emergencia por la pandemia ocasionada por el COVID-19, siguió siendo un reto a superar en el año 2021, lo cual implico encontrar maneras diversas de llegar a la comunidad, garantizando su seguridad, pero también su cercanía; se evidenció en los diferentes encuentros presenciales, el interés y necesidad de los clientes y comunidad de encontrarnos presencialmente y lo difícil de la virtualidad para muchas personas; así mismo se evidencio el impacto emocional y económico que la pandemia ha dejado en nuestra sociedad.

Metas/Retos 2022

- Avanzar en procesos presenciales de Gestión Educativa, logrando mayor articulación interinstitucional en los municipios de los departamentos de Caldas y Risaralda alcanzando 80.000 interacciones educativas.

Composición del Mercado atendido por CHEC

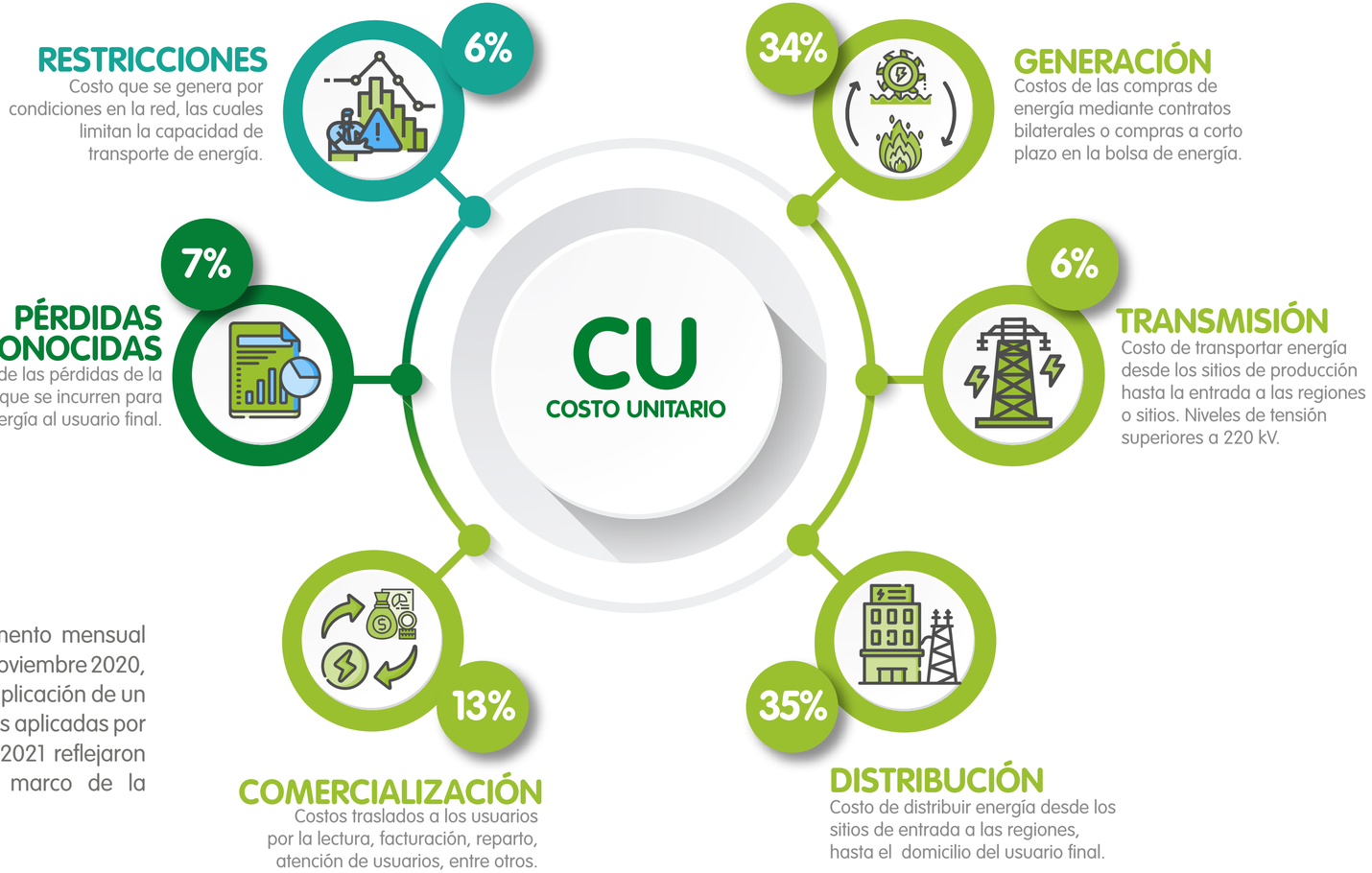
En el mes de diciembre del año 2021 la cantidad de clientes con contrato de condiciones uniformes vigente, fue de 525.420, un 2,7% por encima de los atendidos en el mismo mes del año 2020 (511.799). El mercado de CHEC es mayoritariamente residencial de estratos 2 y 3; los sectores con mayor participación son el residencial y comercial con un 91% y 8% respectivamente. El 24% de los clientes del mercado están ubicados en la zona rural.

En diciembre del 2021 se facturaron 3,2% más clientes que los facturados en diciembre del 2020, un total de 439 166 clientes.

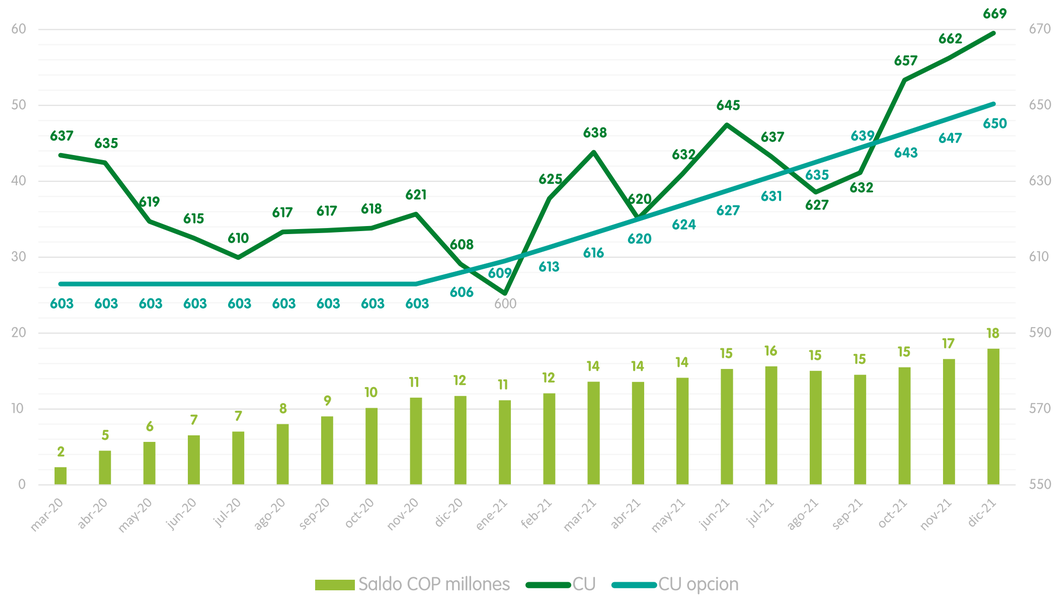
Costo Unitario (CU)

El Costo Unitario de prestación del Servicio (CU) es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado, expresado en COP/kWh, éste costo resulta de aplicar la fórmula tarifaria establecida por la CREG mediante la resolución 119 de 2007. En febrero de 2020 la CREG emitió la resolución 012 mediante la cual estableció la opción tarifaria, que permite diferir los costos de prestación del servicio a trasladar al usuario regulado para ser pagados posteriormente a lo largo de un periodo de tiempo y de esta manera moderar incrementos abruptos en la tarifa del usuario final, a partir del costo calculado con opción tarifaria se determinan las tarifas del usuario final. La aplicación de la opción tarifaria es de carácter voluntario para los prestadores de servicios.

En el marco de la emergencia sanitaria desatada por el COVID-19, el gobierno nacional expidió medidas tendientes a aliviar el pago de servicios públicos para los clientes / usuarios de menores recursos; en particular, asociado al tema tarifario la CREG expidió, entre otras, las resoluciones 058 y 152 de 2020 mediante las cuales se determinó la obligatoriedad de aplicar opción tarifaria sin aumento mensual desde marzo y hasta el mes de noviembre 2020, y a partir de diciembre 2020 la aplicación de un incremento moderado; las tarifas aplicadas por la empresa durante el 2020 y 2021 reflejaron las medidas tomadas en el marco de la emergencia sanitaria.



Comportamiento del Cu Nivel 1 Propiedad activos 100% del OR y aplicación de la opción tarifaria



El Costo Unitario de prestación del servicio para el mercado atendido por CHEC durante el año 2021 (Diciembre 2021 Vs diciembre 2020) registró un incremento del 10%; incremento explicado principalmente por las componentes de generación, distribución y restricciones, las dos primeras impactadas en alto grado por el IPP el cual aumento 18,7% y las restricciones las cuales tuvieron un valor más alto que en 2020 dado el menor valor en los precios de bolsa y por consiguiente la mayor generación de seguridad fuera de mérito.

A partir del mes de marzo 2020 se viene aplicando opción tarifaria, las variaciones en el costo unitario aplicado al usuario han sido del 0% hasta el mes noviembre 2020, 0,5% en diciembre 2020 y 0,6% a partir de enero 2021 y por todo el año, el CU aplicado de diciembre 2021 fue COP/kWh 650,4, 7,3% superior al obtenido en diciembre 2020 el cual fue COP/kWh 605,9. El CU calculado ha sido superior al CU aplicado, lo anterior significa que existen unos saldos pendientes de recuperar por diferencia entre el costo real y el costo de opción tarifaria aplicado, el valor de saldo acumulado el mes de diciembre 2021 es de COP 17.932 millones.

Tarifa, consumo, factura media

El costo unitario de prestación del servicio y las tarifas correspondientes, se publican mensualmente y es con estos valores con los que se liquidan los consumos a los usuarios para obtener el valor a facturar por concepto de energía. La factura que recibe el usuario corresponde al servicio ya prestado y para su liquidación se utilizan las tarifas que estuvieron vigentes en el periodo de servicio que se cobra.

El 87,9% del mercado atendido por CHEC es residencial de estratos uno, dos y tres cuyas tarifas están subsidiadas. El valor de la factura del sector residencial en 2021 fue en promedio de COP 53.752 frente a un promedio de COP 52.386 registrado en el 2020, un incremento del 2,6%; específicamente en el año 2021 el valor de la factura promedio de los clientes / usuarios de estrato uno fue de COP 35.787 (Un incremento de COP 959 frente al promedio del 2020); para los clientes /usuarios del estrato dos el valor de la factura promedio fue de COP 44.562 (un incremento de COP 1.191 frente al promedio del 2020) y para los clientes / usuarios del estrato tres el valor de la factura promedio de COP 61.673 (un incremento de COP 1.246 frente al 2020); este mayor valor tuvo origen en el incremento de la tarifa que en promedio creció un 5,1% (COP/kWh 22).

En promedio el 80,4% de los clientes / usuarios de estrato uno, consumen menos que el

consumo de subsistencia, para los clientes / usuarios estrato dos esta cifra es del 75,2% y para los clientes /usuarios estrato tres es del 72,7%, lo anterior significa que para la mayoría de clientes / usuarios del mercado CHEC la totalidad de su consumo es liquidado a tarifas subsidiadas.

El sector comercial presentó un aumento en el valor de su factura promedio del 13,2% (Factura promedio en 2021:

COP 330.492 y factura promedio en 2020: COP 291.896), lo anterior por efecto de: 1) un mayor consumo promedio 7,4% generado a su vez por la normalización de las actividades económicas y 2) por un mayor valor del CU promedio 2021 respecto al 2020 5,4% (COP/kWh 605 y COP/kWh 574 respectivamente).

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Otros
Consumo promedio kWh	119	123	114	121	134	141	466	4 116	934
Tarifa media COP/kWh	300	362	542	609	723	716	709	620	580
Factura promedio COP	35 787	44 562	61 673	73 647	97 193	100 853	330 492	2 553 737	541 648

El mercado atendido por CHEC en general hace un uso razonable del consumo, lo anterior se evidencia en que el consumo promedio de los usuarios, pertenecientes a los estratos subsidiados está por debajo del consumo de subsistencia.

Subsidios y contribuciones

A los estratos uno, dos y tres se les subsidia hasta el 60%, 50% y 15%, respectivamente, del costo de prestación del servicio sobre los consumos de subsistencia que son hasta 130 kWh para los usuarios de municipios ubicados por encima de los 1.000 msnm y hasta 173 kWh para usuarios de municipios ubicados por debajo de los 1.000 msnm.

La contribución está fijada en el 20% del valor del servicio; a partir del año 2012 mediante la Ley 1430 de 2010, en concordancia con el decreto 2915 de 2011, modificado por el Decreto 2860 de 2013, se exoneró del pago de la contribución a los usuarios cuya actividad económica principal corresponda con la actividad de producción y transformación de materia prima. Al 31 de diciembre de 2021, en el mercado Chec hay 463 usuarios beneficiados de esta exoneración.

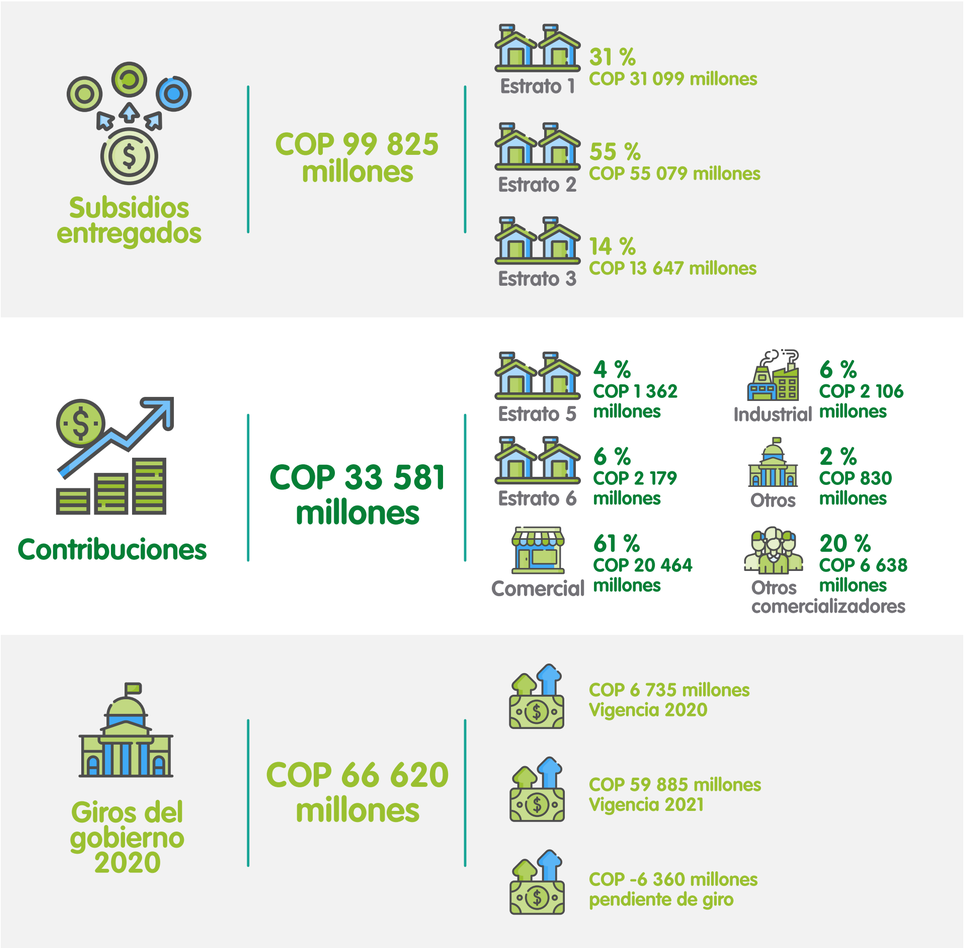
El Decreto 799 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria suspendió hasta diciembre 31 de 2021 el cobro de contribución de solidaridad a actividades con códigos relacionadas con el sector de hotelería, parques temáticos y otras actividades recreativas y de esparcimiento, 369 usuarios se beneficiaron de esta medida.

La Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, por medio de la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo, en su artículo 297 prorrogó, máximo hasta el 31 de diciembre de 2022, los subsidios de energía y gas definidos en el artículo 3° de la Ley 1117 de 2006, prorrogados por el artículo 1° de la Ley 1428 de 2010, así mismo por el artículo 76 de la Ley 1739 de 2014 y por el artículo 17 de la Ley 1753, esta Ley establece

que las tarifas de estratos 1 y 2 crecen con la inflación lo que genera un mayor otorgamiento en los subsidios.

La CREG haciendo uso de las facultades otorgadas por el Decreto 517 de 2020, expedido en el marco de la emergencia Sanitaria desatada por el COVID-19, emitió la resolución 104 de 2020 mediante la cual determinó que mientras dure el estado de emergencia, las tarifas de estratos uno y dos se calcularán con la mínima variación que se obtiene al comparar la variación del Costo de prestación del servicio y variación del IPC.

Durante el año 2021 los usuarios de los estratos uno, dos y tres del mercado atendido por CHEC recibieron COP 99.825 millones de subsidios; los subsidios entregados fueron cubiertos en un 27% con las contribuciones facturadas a los usuarios atendidos por la Empresa, un 7% con las pagadas por los clientes atendidos por otros comercializadores en el mercado de CHEC, el porcentaje restante debe ser cubierto por el gobierno nacional, a través del Ministerio de Minas y Energía -MME. Durante el año 2021 los giros del MME ascendieron a COP 66.620 Millones, parte de estos recursos corresponden a giros anticipados de la vigencia 2021, Decreto 517 de 2020, efectuados sin contar con la validación en firme por parte del MME.



Aproximaciones al Concepto de Pobreza Energética en Territorio CHEC Grupo EPM

La pobreza energética se comprende como la imposibilidad de los hogares para acceder a servicios adecuados de energía, generando con esto una afectación directa en la salud y el bienestar, ésta no tiene un concepto universal1, debido a que su estructura es multidimensional y las condiciones contextuales limitan la generalización de su conceptualización. Para la comprensión de la pobreza energética se han desarrollado dos grandes vertientes, la primera analiza la disponibilidad de energía, es decir el acceso al servicio por parte de los hogares, la segunda analiza las condiciones de asequibilidad, es decir la capacidad adquisitiva de los hogares para acceder al servicio de energía. Además de lo anterior, el concepto de pobreza multidimensional presenta una racionalidad situada al territorio, debido a que se encuentra asociado a las condiciones mínimas de bienestar. Al respecto, de manera integral la pobreza energética puede entenderse como la situación en la cual un hogar no alcanza unos niveles mínimos de

servicios energéticos esenciales debido a una estructura multidimensional de condiciones, entre las que se destacan, el acceso y la tarifa del servicio de energía eléctrica, las condiciones socioeconómicas y contextuales –lugar donde se localiza- el hogar.

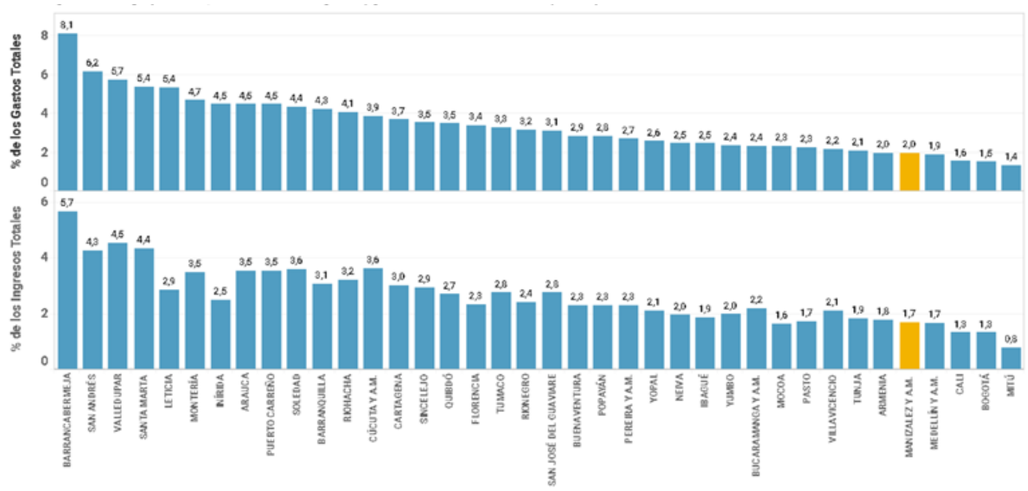
Teniendo presente que la pobreza energética es un constructo multidimensional y su conceptualización es situada o territorializada, lo cual ha originado que el concepto no pueda ser universalizado, desde el Plan energético nacional Colombia: Ideario Energético 2050 la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME "considera necesario definir de forma clara que significa pobreza energética en el contexto específico colombiano", (p. 122). En dicho sentido la Universidad de Manizales y CHEC grupo EPM vienen avanzando en aproximar el concepto de pobreza energética relacionando el índice de pobreza multidimensional y el consumo energético, dicha relación ha permitido identificar en el contexto de Manizales aquellas manzanas –espacios geográficos delimitados por calles donde se localizan hogares- que presentan un alto nivel de consumo de energía eléctrica y un alto nivel de pobreza multidimensional.

En dicho sentido, aproximarnos al concepto de pobreza energética en el territorio donde CHEC grupo EPM opera posibilita a la empresa atender uno de los mayores desafíos de la humanidad como es la superación de la pobreza desde su objeto social.

Ahora bien, como el concepto de pobreza energética se relaciona con la capacidad adquisitiva de los hogares es importante para la empresa reconocer el peso que tiene el gasto en energía eléctrica sobre el gasto total del hogar y el gasto en energía eléctrica sobre el ingreso total del hogar, en dicho sentido se realizaron análisis con información de la encuesta nacional de presupuesto de los hogares, con la cual se identifica que Manizales, ciudad donde opera CHEC grupo EPM se encuentra entre las ciudades con menor peso del gasto en energía eléctrica en ingresos y gastos totales de los hogares (ver gráfica). Por tanto, el compromiso que tiene la empresa con la comunidad se resalta desde la prestación de un servicio público esencial con cobertura plena en el territorio y condiciones asequibles a la capacidad adquisitiva de los ciudadanos.

Gasto en energía como proporción de los gastos e ingresos totales por ciudades

Total gasto en energía por ciudad, dividido sobre los ingresos y gastos totales de la ciudad multiplicado por cien.



Fuente: Universidad de Manizales con información DANE - ENPH. 2017

Mecanismos de Comunicación con Clientes y Usuarios y Otros Grupos de Interés

La factura es el medio que por excelencia utiliza CHEC para comunicarse con todos los usuarios a través de un formato donde se encuentran los consumos, tarifas y valor del servicio, así mismo en ella se comunican temas de interés para los territorios en los que opera la empresa. A su vez, CHEC utiliza varios medios de comunicación para dar a conocer los costos de prestación del servicio y las tarifas que se cobran a los clientes. Tanto los costos como las tarifas se publican mensualmente en un periódico de alta circulación a nivel nacional (La República) y en uno de circulación local (La Patria), así mismo se divulgan en la página web de CHEC.

Ver Tarifas Reguladas: http://www.CHEC.com.co/clientes-y-usuarios/tu-factura/tarifas-reguladas

Gestión educativa con clientes, usuarios y comunidades

GRI | EU7 EU24

El proceso de Gestión Social y Educativa en CHEC, es un proceso transversal, que tiene como propósito: Gestionar el plan educativo empresarial y las propuestas de acompañamiento social de la empresa, interactuando con los grupos de interés a través de procesos educativos, organizativos e informativos desde la perspectiva educativa y social. En el marco de este proceso, se gestionan las actividades de educación a clientes y comunidad, muy relevantes en el relacionamiento con estos grupos de interés, ya que fortalecen las capacidades y competencias requeridas para la relación.

Un reto para la Gestión Educativa, es apalancar el plan comercial, dado que facilita el desarrollo de las competencias ciudadanas requeridas para apropiar los comportamientos deseables en el uso y acceso de los servicios públicos a Clientes y Comunidad; por esto para CHEC hoy, es importante contar con una gestión educativa que promueva la cultura basada en el uso responsable de los recursos, en la legalidad, la capacidad de pago de cada cliente y el uso de las tecnologías de información, para clientes vanguardistas, que utilicen los diferentes canales virtuales de comunicación puestos a disposición para el relacionamiento con la empresa. Es responsabilidad de CHEC, minimizar los múltiples riesgos que el día a día demanda en el relacionamiento con los clientes y que desde la operación se identifican como riesgos de cartera morosa, de fraude, de ilegalidad, aspectos que, de no ser trabajados, pueden afectar el relacionamiento, la reputación y la sostenibilidad del servicio y del Grupo EPM.

Una buena educación al cliente nos debe llevar necesariamente, a un mejor relacionamiento con los diferentes grupos de interés, aportando a la sostenibilidad y a la calidad de vida de los habitantes de los territorios en que actúa CHEC.

En CHEC, el Plan Educativo Empresarial (PEE), es el referente de la Gestión Educativa y se ha denominado: "APRENDIENDO CON ENERGIA" se desarrolla a través de seis estrategias educativas dirigidas a diferentes segmentos en los 40 municipios que hacen parte del área de influencia (Caldas y Risaralda) de CHEC:

- Aprendiendo con energía en Comunidad: Segmento hogar y comunidad que involucra actores sociales integrantes de juntas de acción comunal, juntas administradoras locales, líderes naturales, amas de casa, grupos de base comunitaria.
- Aprendiendo con energía en el Cole: Segmento Gobierno y Cliente y Comunidad a la vez, involucra a la comunidad educativa de forma integral, es decir, directivos, docentes, alumnos y padres de familia. Además, incluye actores representativos que pertenecen a Administraciones municipales.
- Aprendiendo con energía en Familia: Segmento Hogar, involucra principalmente población vulnerable, beneficiaria de los proyectos de vivienda gratuita del gobierno nacional.

- Aprendiendo con energía en mi Empresa: Segmento Empresas, incluye operarios de planta, personal administrativo y de gerencia.
- Aprendiendo con energía Gobierno: Segmento Gobierno. Involucra Gabinetes Municipales, Consejo, Personería y entidades asociadas.

Enmarcar la educación en servicios públicos a través del desarrollo de competencias ciudadanas, es un ejercicio conceptual, técnico y operativo, que incide en el desarrollo de los comportamientos deseables y que permite la integralidad en el proceso formativo; logrando que los clientes CHEC asocien aquello que aprenden en otros espacios de su vida, con los aprendizajes relacionados con los servicios públicos; para este propósito contamos con un aliado fundamental que es la Universidad de Manizales, Institución que ha acompañado a CHEC por cinco años en esta construcción. Seguir fortaleciendo la Cultura Ciudadana en servicios públicos, es el principal propósito de CHEC en el 2022, queremos inspirar a otros para que se unan a este propósito compartido de manera colectiva en los departamentos de Caldas y Risaralda.

Principales Logros/resultados 2021

- Se alcanzaron 260.434 interacciones en las siguientes gestiones: 46.444 interacciones a través de las estrategias educativas del Plan Educativo Empresarial (PEE), 16.640 interacciones a través del táctico cercanía; 5.392 alcanzadas en la estación "Aprende con Energía" del centro de experiencias Vive CHEC en Mall Plaza y 191.958 a través de gestión colaborativa con el área de comunicaciones, mediante la realización de 4 Facebook live, con contenido de interés para los clientes en medio de la pandemia.
- Avanzamos en el desarrollo de elementos virtuales de gestión educativa que hemos puesto en aplicación, en la estación "Aprende con Energía" del centro de experiencias Vive CHEC en mall Plaza.
- A través del Concurso Cuidamundos, los personajes Jirol, Purita y Félix inspiraron a más de 1.300 participantes entre niños, niñas y jóvenes, quienes junto a sus familias y maestros crearon historias para "Cuenta tu cuento" y dibujos en "Pinto para cuidar mi mundo".
- Se logró realizar en la ciudad de Manizales la segunda versión del diplomado en Servicios públicos Domiciliarios entre las empresas del sector, contando con la participación de 120 líderes comunitarios, durante 4 meses de formación.

Principales Dificultades 2021

- Continuar en emergencia por la pandemia ocasionada por el Covid 19, siguió siendo un reto a superar en el año 2021, lo cual implico encontrar maneras diversas de llegar a la comunidad, garantizando su seguridad, pero también su cercanía; se evidenció en los diferentes encuentros presenciales, el interés y necesidad de los clientes y comunidad de encontrarnos presencialmente y lo difícil de la virtualidad para muchas personas; así mismo se evidencio el impacto emocional y económico que la pandemia ha dejado en nuestra sociedad.

Metas/Retos 2022

- Avanzar en procesos presenciales de Gestión Educativa, logrando mayor articulación interinstitucional en los municipios de los departamentos de Caldas y Risaralda alcanzando 80.000 interacciones educativas.

- Incrementar procesos educativos virtuales que faciliten el acceso a otros públicos objetivos interesados en adquirir formación a través de la tecnología.
- Lograr que la educación en la empresa sea un proceso transversal y homologado.

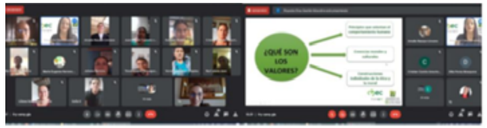
En la implementación del Plan Educativo Empresarial durante el 2021, se desarrollaron diferentes estrategias educativas presenciales y virtuales que contribuyeron a la interiorización por parte de los grupos de interés, de estos comportamientos y competencias los principales fueron:

Sesiones formativas

Curso "Conexión Entorno" en Alianza con las empresas de SSPP y la Alcaldía de Manizales, Facebook live con contenidos educativos asociados al servicio de energía.

- Show Cuidamundos
- Culto al avispado
- Bingo educativo
- Adopción de plantas
- Maquillaje artístico

- Sesiones formativas mediadas por la tecnología



- Sesiones formativas con la comunidad

- Ejercicios de formación en cascada

- Cercanía es crecer juntos en 6 municipios

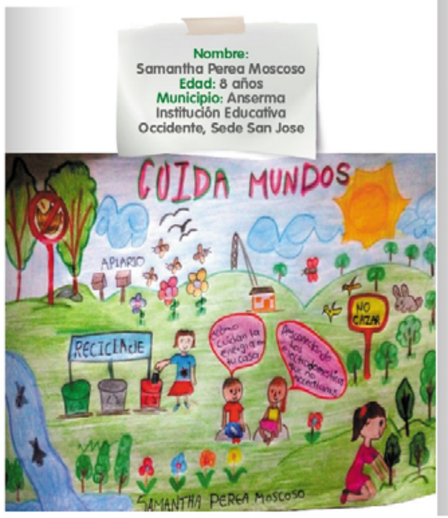
- Experiencia Educativa "Aprende con Energía" en el centro de experiencias "Vive CHEC" Centro Comercial.

- Así como la implementación de todas las estrategias del Plan Educativo Empresarial.

Libro Cuidamundos

En el año 2021 consolidamos en el libro "Somos Cuidamundos" los cuentos y dibujos ganadores, entre otros:

- El Primer puesto de dibujo fue para Faisury Montoya León de 12 años vive en Belalcázar y estudia en la Institución Educativa Águila.
- El segundo puesto de dibujo fue para Cristian Elejalde Gonzales de 10 años vive en Pueblo Rico y estudia en La Institución Educativa General Santander.
- El Primer puesto de cuento fue para Luisa Fernanda Gutiérrez Cáceres de 14 años vive en Norcasia y estudia en la Institución Educativa San Gerardo María Mayela.
- El segundo puesto de cuento fue para Yeferson Estiven Díaz vive en Riosucio y estudió en la Normal Superior.



Durante el año 2021 se focalizó la gestión educativa en el desarrollo y fortalecimiento de tres competencias ciudadanas y sus comportamientos deseables: Competencia de Preservación incide en el comportamiento de Uso Responsable y disfrute del Servicio de Energía; competencia de Corresponsabilidad, incide en el comportamiento de Cultura de Pago; y la competencia de Confianza incide en el Comportamiento Uso de Canales Vanguardistas.

Beneficiados por cada estrategia del Plan Educativo Empresarial

Programa	Año		
	2019	2020	2021
Aprendiendo con energía en Familia	16.750	12.241	13.528
Aprendiendo con energía en el Cole	45.860	11.454	18.250
Aprendiendo con energía en Comunidad	25.572	91.729	226.865
Aprendiendo con energía en mi empresa	1.248	746	857
Aprendiendo con energía Gobierno	560	114	502
Gestión Institucional reportada en cada estrategia	*	155	432
TOTALES	**89.990**	**116.439**	**260.434**

Realizando un análisis comparativo frente al año 2020, las 3 estrategias que presentaron un crecimiento relevante en # de interacciones / # impactados, fueron:

- Aprendiendo con energía en comunidad con un 147%
- Gestión institucional con un 179%
- Aprendiendo con energía gobierno con un 340%

Aprendiendo con energía en comunidad

CHEC anunció cambios en la factura de energía urbana, realizando una nueva pieza comunicativa más clara, más ágil y personalizada de acuerdo con los conceptos que se facturan a cada cuenta del servicio; como estrategia de difusión, desde comunicaciones y de la mano con gestión educativa, se llevaron a cabo 4 Facebook Live donde se socializaran los cambios y tener un espacio para preguntas y respuestas expresadas por los clientes.

Personas alcanzadas por la red social, las cuales sumaron a la cobertura de la estrategia Aprendiendo con energía en comunidad:

- Abril 20 de 2021: 67.702
- Abril 27 de 2021: 11.808
- Mayo 4 de 2021: 49.908
- Mayo 11 de 2021: 62.540
- **Total, personas alcanzadas:** 191.958

Aprendiendo con energía gobierno

Se realizaron sesiones formativas a grupos de talento humano y equipos de bomberos, esto se logró por las gestiones con las administraciones municipales, lo que redunda en el incremento de la cobertura para segmento gobierno.

Gestión institucional

Se enfatizó en incrementar las conversaciones y acuerdos con los actores locales claves en el territorio, para llegar con contenidos educativos pertinentes y útiles para la gestión local, aumentando la cobertura en este aspecto. Como lo hemos mencionado el total de interacciones al 31 de diciembre del 2021 fue de 260.434, a continuación, se muestra las coberturas en Interacciones educativas alcanzadas en cada Municipio del área de influencia de CHEC:

PEE
68 476

46 444 PEE
(Estrategias educ x zonas y gestión institucional)

16 640 PEE Cercanía
(6 eventos)

5 392 PEE
(Vive CHEC)

191 958 Facebook live
(4 eventos)

Interacciones educativas
Cobertura total: **260 434**
(a dic 31 de 2021)

Departamento	Municipio	Cantidad impactados		
		2019	2020	2021
Caldas	Manizales	10.715	23.047	11.545
	Aguadas	120	1.477	5.767
	Anserma	2.756	2.385	8.272
	Aránzazu	1.107	868	6.199
	Belalcázar	3.187	2.598	6.507
	Chinchiná	2.442	2.808	7.102
	Filadelfia	734	3.114	5.532
	La Dorada	6.289	10.254	10.607
	La Merced	271	871	5.895
	Manzanares	4.627	1.780	6.165
	Marmato	3.549	1.524	5.930
	Marquetalia	3.415	1.847	6.512
	Marulanda	423	850	4.829
	Neira	916	914	8.269
	Norcasia	78	1.218	7.167
	Pacora	763	985	5.149
	Palestina	245	1.022	5.249
	Pensilvania	1.938	1.241	4.825
	Riosucio	3.312	1.849	5.842
	Risaralda	217	2.328	5.251
	Salamina	812	876	5.727
	Samaná	935	894	5.956
	San José	78	842	5.117
	Supía	2.755	1.978	10.906
	Victoria	430	1.264	4.991
	Villamaría	1.249	4.372	7.273
	Viterbo	2.532	1.423	6.634
Total Caldas		55.895	74.629	179.218

Departamento	Municipio	Cantidad impactados		
		2019	2020	2021
Risaralda	Apia	1	1.098	5.570
	Balboa	1.056	858	5.211
	Belén de Umbría	849	988	4.980
	Dosquebradas	4.591	20.416	7.537
	Guática	1.400	2.819	6.837
	La Celia	463	879	7.079
	La Virginia	4.725	1.960	10.534
	Marsella	1.006	846	5.694
	Mistrató	620	1.438	5.281
	Pueblo Rico	3.966	870	4.985
	Quinchía	6.017	2.482	5.204
	Santa Rosa de Cabal	8.495	5.756	7.144
	Santuario	906	1.400	5.160
Total Risaralda		34.095	41.810	81.216
TOTAL		89.990	116.439	260.434

Alianzas

CHEC Universidad de Manizales

Para la implementación del Plan Educativo empresarial CHEC realiza el convenio Gestión Educativa con la Universidad de Manizales; este se ha desarrollado desde 2016 como una alianza interinstitucional, con la cual se pretende fomentar la apropiación de los comportamientos deseables a través de la gestión educativa con la comunidad y clientes CHEC en los departamentos de Risaralda y Caldas, con el fin de mantener una comunicación activa y de promover la cultura ciudadana en el marco de los servicios públicos. El proceso se desarrolla en el marco de las ciencias sociales y humanas, fundamentado en el enfoque pedagógico del aprendizaje experiencial, desde el cual, se ha enriquecido de forma continua a nivel conceptual, metodológico y operativo, avanzando en el fortaleciendo de las capacidades de relación con los diferentes grupos de interés, para fortalecer la cultura ciudadana en el territorio y de este modo aportar al propósito mayor de CHEC, "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor". Durante el recorrido del convenio, se han alcanzado logros y resultados importantes, producto de la voluntad y compromiso para la unión de esfuerzos entre Empresa – Academia – Sociedad, por medio de la medición de impacto del proceso educativo del cual han participado ciudadanos de los municipios donde la entidad opera, en los que se destaca la favorabilidad en los cambios de comportamientos que trascienden las dimensiones individuales a las colectivas, logrando resultados en las dinámicas culturales y sociales del territorio.
Por otro lado, se resalta la capacidad de ajuste, flexibilización y adaptación del proceso educativo para dar rexpuestas oportuna a las dinámicas territoriales en los departamentos de Caldas y Risaralda. Proceso en el cual se fortalece la articulación interinstitucional con actores y entidades claves del territorio, fortaleciendo las redes de apoyo local, lo cual permite dinamizar la implementación del Plan Educativo Empresarial desde la perspectiva de la cultura ciudadana y la promoción de comportamientos deseables.

Para el logro de los objetivos propuestos desde el convenio, se ha realizado el acompañamiento educativo en el territorio, lo cual le da sostenibilidad a los procesos de formación,

sensibilización e información a través de las cinco estrategias educativas: Aprendiendo con energía en comunidad, en familia, en el cole, gobierno y en mi empresa y el táctico articulador cercanía, a través de las cuales, se aporta al fortaleciendo de competencias ciudadanas en los participantes, con quienes se avanza en la construcción de vínculos afectivos entre sí, y de confianza con la empresa CHEC en alianza con la Universidad de Manizales.
Además, se ha avanzado hacia la visibilización y reconocimiento de los aportes que desde la gestión educativa CHEC se hace al proceso de relacionamiento con diferentes comunidades (grupos de interés), lo cual favorece la interacción, comunicación y flexibilidad de la empresa a la realidad del contexto. Sumado a lo anterior, se han construido distintas formas para valorar y validar el avance de los participantes en el fortalecimiento de sus competencias ciudadanas, esto ha sido posible, a través del desarrollo de la investigación de impacto que aporta la Universidad de Manizales al convenio, desde el cual se evidencia los movimientos en los comportamientos ciudadanos. Asimismo, se realiza una medición que permite la comprensión de los resultados en metas tanto de cobertura, como en la aprehensión de competencias ciudadanas.

A partir de lo anterior, para el año 2022, se han definido diferentes desafíos y frentes de trabajo, que integran el acompañamiento permanente al desarrollo del plan educativo empresarial CHEC, como una alternativa de interacción y construcción de vínculos con diferentes comunidades (grupos de interés). Como parte de la innovación en desarrollo de contenidos y alternativas pedagógicas, se proyecta el desarrollo de la formación mediada por la tecnología, como un escenario de interacción que favorece los procesos educativos para el fortalecimiento de competencias ciudadanas, recreando en el desarrollo de herramientas y plataformas digitales para tal fin. En este sentido, incorporar diversas formas de educar en el marco de los servicios públicos, como una mirada divergente que apalanque la creatividad, recursividad, flexibilidad y dinamismo a partir del enfoque experiencial para situar la educación en el contexto en el cual hace presencia CHEC. Con la gestión educativa se apalancan habilidades y capacidades humanas que dignifican a los ciudadanos como sujetos en movimiento, que coexisten en el territorio, construyen historia, cultura y tradición. Por tanto, la capacidad instalada que se construye con las comunidades, facilita procesos de participación, integración y empoderamiento social en la zona de influencia CHEC.

Acciones Educativas con Participación de la Comunidad

GRI | 413-1

- **Cercanía:** Una estrategia transversal en el Plan Educativo Empresarial es la estrategia Cercanía, la cual busca fortalecer las capacidades de los grupos de interés, comunidad y clientes, frente a las competencias y comportamientos asociados al uso y acceso en el servicio de energía, que aportan al fortalecimiento de la Cultura Ciudadana. Durante el 2021 se realizaron 6 programas de Cercanía impactando 16.640 personas, en el marco de la implementación del Plan Educativo Empresarial.

- **Formación a Líderes Comunitarios:** Durante el año 2021, se logró realizar la segunda versión del Diplomado en Servicios Públicos entre las empresas del sector, en la ciudad de Manizales, contando con la participación de 120 líderes comunitarios, durante 4 meses de formación.

Inversión e Impactados Gestión educativa con clientes, usuarios y comunidades	2019	2020	2021
Personas beneficiadas	89.990	116.439	260.434
Inversión COP millones	861	836	963

Procesos empresariales que soportan la gestión

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Transacciones de Energía del negocio de Comercialización	Proyecta demanda del mercado regulado, compra energía para el mercado regulado, calcula costos y tarifas para el mercado regulado y gestiona subsidios y contribuciones.	Gestión Comercial
Facturación	El proceso Facturación comprende las actividades de planeación de la facturación, la toma lectura de los medidores para la obtención de los consumos facturables, la identificación de otros cobros para la liquidación y la distribución de facturas, resultado de la prestación de servicios públicos domiciliarios a los clientes y usuarios y la facturación a terceros.	Gestión Comercial
Gestión Social y Educativa	Gestiona el plan educativo empresarial y las propuestas de acompañamiento social de la empresa, interactuando con los grupos de interés a través de procesos educativos, organizativos e informativos desde la perspectiva educativa y social.	Gestión Comercial
Mercadeo	Gestiona el plan comercial, estructura y desarrolla las nuevas ofertas de servicios y gestiona la medición de la satisfacción del cliente	Gestión comercial
Relaciones Comerciales	Asesorar al cliente en los requerimientos relacionados con los servicios que ofrece la CHEC, capturar información sobre las expectativas de los clientes, comercializar los productos y servicios que ofrece la empresa a todos ellos incluyendo la postventa.	Gestión Comercial
Alumbrado Público	Consiste en la prestación de las actividades de suministro de energía, facturación y recaudo del impuesto, la administración, operación, el mantenimiento (AOM) y la inversión (modernización, expansión) del sistema de alumbrado público y todas las actividades requeridas para la prestación de servicios de iluminación decorativo.	Gestión Comercial
Cuentas por cobrar y gestión cartera	Identifica cuáles clientes registran mora en el pago de sus obligaciones e inicia acciones de tipo persuasivo, extrajudicial y judicial para recuperar los valores objeto de cobro, además da señales y desarrolla estrategias para la gestión del cobro.	Gestión Comercial
Soporte Clientes	Recepción, análisis, trámite y-o solución de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los clientes y usuarios, relacionados con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios definidos por el Contrato de Condiciones Uniformes, y otros servicios conexos y complementarios comercializados por el Grupo EPM.	Gestión Comercial
Gestión de las Comunicaciones	Definir y ejecutar las estrategias de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa.	Comunicaciones

GRI | 103-3

EVALUACIÓN

Para la evaluación de los aspectos asociados a este tema material CHEC incorpora los aspectos de gestión de las iniciativas en el marco de auditorías internas y externas realizada a los sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

Desde el proceso de Transacciones de Energía del negocio de Comercialización se elaboran informes, reportes y se responden según requerimientos a auditorías y verificaciones de control externos. Para la medición de la gestión se utilizan dos indicadores de eficacia: Indicador Publicación de Costos y Tarifas e Indicador Reporte Costo Unitario Prestación del Servicio MR al SUI.

Desde el proceso de Gestión comunitaria y educación a clientes se realiza evaluación al cooperante a través del proceso de interventoría con reuniones mensuales de seguimiento periódico a la gestión y se levanta un acta de interacción con el cooperante; así como un informe mensual de interventoría.

De otro lado, la empresa utiliza como referentes externos de calificación y respuesta los exigidos por los entes de control estatal en el marco de la normatividad colombiana, a su vez pone en consideración sus avances y resultados a diferentes grupos de interés, de los cuales se toman apreciaciones y expectativas al respecto a través de los mecanismos y canales de comunicación dispuestos por la empresa y en los ejercicios de consulta sobre materialidad o relevancia. En materia de educación a clientes los impactos más importantes de la Gestión Educativa en el año 2019, han sido medidos a través de pruebas de entrada y de salida en los procesos formativos, identificando la transformación en los pensamientos, las narrativas y las acciones de los participantes, a partir del educativo realizado en el marco del convenio Universidad de Manizales - CHEC, se evidencia la apropiación de los comportamientos deseables promovidos por CHEC, en los diferentes niveles de pensamiento, lenguaje y acción. Así mismo en el marco de la alianza con la universidad, se consultan y consolidan documentos e informes de interés que aportan teoría, conceptos, enfoque pedagógico y contexto al desarrollo operativo de la propuesta educativa.

De igual forma se realiza evaluación cualitativa para medir el nivel alcanzado en el escalamiento del comportamiento y la competencia deseable (Identifican, y/o Proponen, y/o Hacen uso) en los aprendizajes alcanzados en la Gestión Educativa. Se tienen diferenciados los instrumentos de aplicación por niveles, y se aplican a las estrategias de Familia, Comunidad, Cole y Gobierno; y se toman como referentes los estudios de satisfacción y lealtad.

Como mecanismos formales de para la recepción de Peticiones, Quejas y o Recursos (PQR) frente al tema, se cuentan habilitados los canales presenciales (localidades), los canales virtuales a través de la página web y contacto Transparente, líneas de atención telefónica a través del centro de llamadas (Call Center) y se reciben comunicaciones escritas; a través de dichos canales se tramitan diferentes requerimientos de los grupos de interés externos sobre aspectos asociados a la tarifa.