

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

Dando cumplimiento a lo establecido en los procedimientos de Calidad de la sociedad ENERTOTAL S.A. E.S.P. y de conformidad con la legislación vigente, se presenta el informe de rendición de cuentas del 2019.

1. Entorno Nacional – Sector.

En el año 2019, los aportes hídricos diarios/mes para siete (7) de los doce (12) meses del año estuvieron por encima de la media histórica respecto del mismo periodo para los años 1999 a 2019.

El cierre del año 2019 muestra que los aportes hídricos fueron de 54.372 GWh, un 6,81% por encima del promedio año del periodo 1999 al año 2019 (50.905 GWh), pero respecto del año 2018 se presenta una reducción del -17,43%. La evolución de aportes descrita y los precios medios del mercado, la correlación entre estas dos variables es de 0,09, acorde a la relación inversa esperada dada la composición energética del país.

El nivel de los embalses al cierre del año 2018 presentaba una condición mayor que el nivel del embalse al cierre del año 2019, coherentemente con la diferencia en aportes hídricos entre los dos periodos y el incremento de la demanda nacional. El cierre del año 2019, sin embargo, se encuentra por encima de la media histórica.

El aumento de precios de los últimos días del año ante la expectativa de la presencia del Fenómeno del Niño el cierre del año 2018 fue mucho mayor al año 2017 y el comportamiento del precio del mercado del año 2019, presento un incremento del 97% respecto del precio promedio del año 2018.

Finalizando el año 2018 el índice de calentamiento de la superficie del Pacífico (Zona 3.4 de influencia para Colombia) presentó valores positivos dentro del rango superior a 0,5, de tal forma que en Enero de 2019 fue declarada vigilancia del Niño y en el mes siguiente advertencia del Niño, para el mes de agosto de 2019 se tenía advertencia final del Niño, cerrando el año en condiciones neutrales.

La capacidad energética neta del país al cierre del año 2019 alcanzó un valor total de 17.518,84 MW, lo que significó un incremento de 201,25MW, representado 55 MW despachados centralmente y 54.06 MW no despachados centralmente, un valor de 92,19 MW debido a ampliaciones o ajustes de las plantas existentes. La Tabla No. 1 muestra el detalle de las plantas nuevas.

2. Actividad Legal y Regulatoria.

Regulación - CREG. En el año 2019, la Comisión de Regulación de energía y gas publicó 98 resoluciones asociadas a energía, de las cuales 71 fueron en firme y 27 en consulta. Además, la CREG publicó 71 circulares asociadas a energía. La distribución en subtemas se presenta en la Tabla No. 2.

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

• **Principales circulares CREG que afectaron el negocio**

- CIRCULAR CREG 005 DE 2019: Estudio modernización del mercado spot.
- CIRCULAR CREG 023 DE 2019: Taller CROM.
- CIRCULAR CREG 055 DE 2019: Taller Convocatorias MR.
- CIRCULAR CREG 080 DE 2019: Información cobros de energía reactiva.
- CIRCULAR CREG 093 DE 2019: Modificación agenda regulatoria 2019
- CIRCULAR CREG 014 DE 2019: Información costos para regulación.
- CIRCULAR CREG 128 DE 2019: Agenda regulatoria 2020

• **Principales resoluciones Ministerio de Minas y Energía que afectaron el negocio**

El Plan Nacional de Desarrollo, Ley 1955 de 2019, materializó una condición que el gobierno ya había planteado respecto de la Matriz energética complementaria del país, el Ministerio reglamento todo lo pertinente, para llevar a buen término, las subastas de largo plazo de contratos de energía de fuentes no convencionales que se realizaron en octubre de 2019 para el fin determinado en la Ley del Plan. El Ministerio también se pronunció sobre la Medición Avanzada AMI y el Plan de expansión de transmisión.

• **Principales resoluciones SSPD que afectaron el negocio**

La Ley 1955 de 2019, indico que todos los usuarios de estratos 5,6, comerciales e industriales deberían pagar la Sobretasa del servicio de energía de \$4, la superintendencia determino la forma de realizar el cobro, la facturación y el traslado al fondo empresarial creado para tal fin.

La SSPD determino los lineamientos para la carga de información al Sistema Único de Información.

• **Principales resoluciones UPME que afectaron el negocio**

Toda la implementación de la subasta de Contratación de Largo plazo de fuentes no convencionales fue delegada a la UPME, la cual estructuro los pliegos, contratos y garantías de la subasta y el mecanismo complementario de la misma a través de diferentes resoluciones e instructivos.

• **Leyes de presidencia que afectaron el negocio**

La Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo, que crea compromisos de compra de energía de fuentes no convencionales, pago de la sobretasa para Electricaribe, mejora las condiciones de inversión de generación de fuentes no convencionales, entre otros.

3. **Organización Empresarial.**

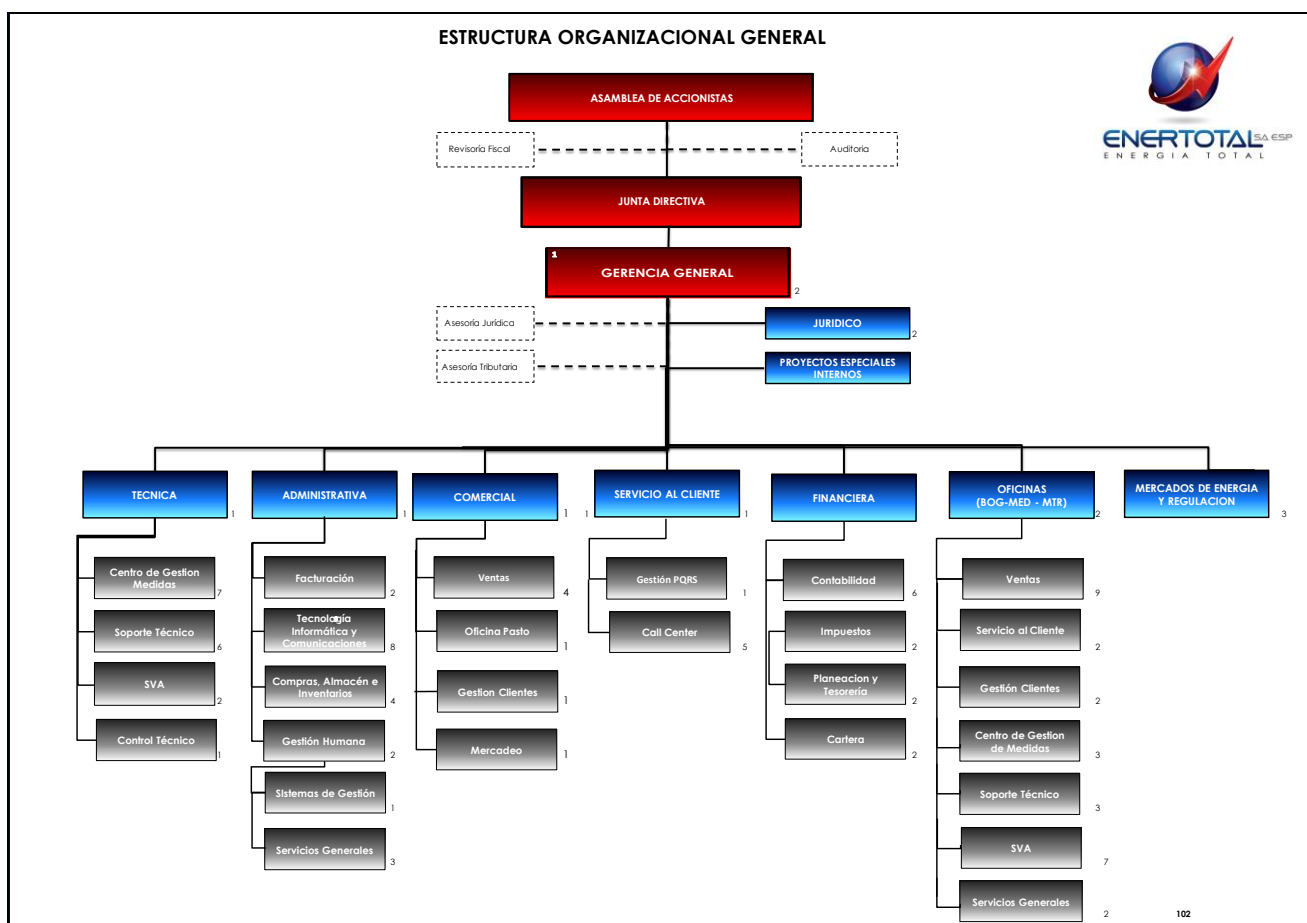
RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

a) Estructura Organizacional:

Durante el año 2019, la estructura organizacional tuvo cambios importantes, acogiendo recomendaciones de la Junta Directiva de reducción de personal y búsqueda de mayor eficiencia y rentabilidad se realizó revisión continua de las decisiones realizadas en 2018 y valoración permanente del impacto de los cargos (asociados a la asignación de Clave/Estratégico/Especialista/Soporte) en la estrategia y la cadena de valor y fuentes de ahorro.

La estructura organizacional al 31 de diciembre de 2019 se observa en la siguiente gráfica.



b) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

Para el cierre 2019 de acuerdo con la evaluación realizada por la ARL AXA Colpatría contamos con un porcentaje de implementación del 98%, acorde a constancia de implementación.

Se evidencia que para el año 2019 no se presentaron accidentes, y el número de ausentismos en proporción con el número de horas trabajadas es mínimo y se encuentra por debajo de la meta del 1.00%.

- Exámenes Médicos Ocupacionales Periódicos: Entre los meses de Julio a septiembre se realizaron los exámenes periódicos a nivel nacional, logrando una cobertura del 100% de los colaboradores.
- Programa Psicosocial: Aplicación de la batería de prevención de riesgo psicosocial.
- Jornada de Salud: En el mes de Julio se realizó la jornada de salud en la cual se realizaron un total de 8 actividades en la ciudad de Cali y 3 actividades en las sedes.
- Sistema de Vigilancia Epidemiológica – Biomecánico: Se aplicaron las encuestas con el instrumento facilitado por la ARL AXA Colpatría, en donde la participación a nivel nacional fue del 65%.
- Sistema de Vigilancia Epidemiológica – Riesgos Prioritarios De Seguridad
 - TRABAJO EN ALTURAS – Programa de certificación y recertificación al personal técnico, actividad anual.
 - TRANSITO – Capacitación de actualización y sensibilización sobre los diferentes roles en la vía, y de las medidas de prevención.
 - MECANICO – Capacitación sobre el uso adecuado de las herramientas manuales y el uso adecuado de los elementos de protección personal.
 - Programa de EPP - Entre los meses de Junio a Julio se realizó la reposición de los Elementos de Protección personal requeridos por el personal técnico y la dotación.
- Auditoria a contratistas.

El programa de auditorías a contratistas se divide en dos etapas, iniciales para contratistas potenciales y de seguimiento para los contratistas usados en el último periodo, esta auditoria se realiza de acuerdo con los estándares mínimos definidos por la resolución 1111 de 2017.

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

En el desarrollo de las auditorías de seguimiento a contratistas, se realiza el proceso de reinducción a los contratistas, con la socialización de temas relevantes e información que deben de conocer del proceso de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con el decreto 1072 de 2015.

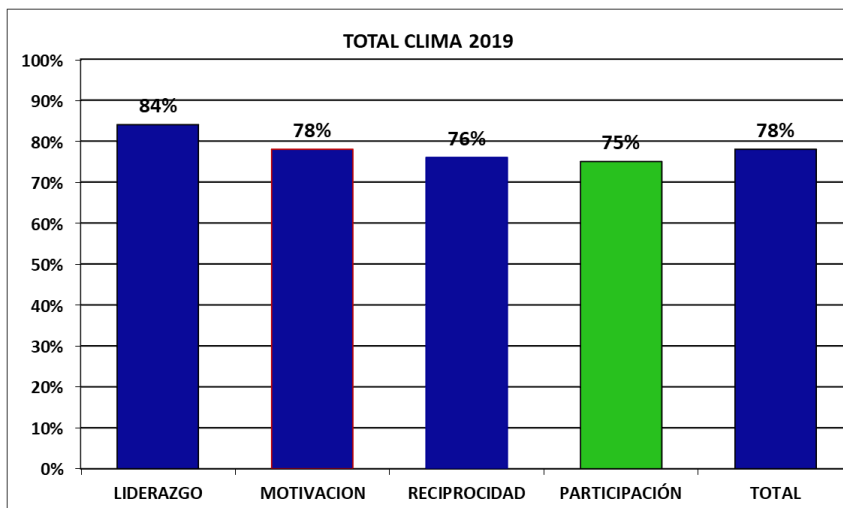
El alcance de las auditorías realizadas es el siguiente:

- 35 auditorías de seguimiento.
 - 28 auditorías iniciales a contratistas potenciales.
-
- Reconocimiento.

Enertotal SA ESP obtuvo el premio al trabajo seguro, categoría Gestión de Prevención, segundo lugar, que realiza la ARL Colpatria con las empresas del sur occidente colombiano.

c) Clima Laboral:

Se realizó la medición del Clima Laboral con una firma externa experta en el tema. El resultado para el año 2019 del valor total de la organización fue de 78% (dos puntos porcentuales por encima del año 2018), ubicándose en el rango Alto.



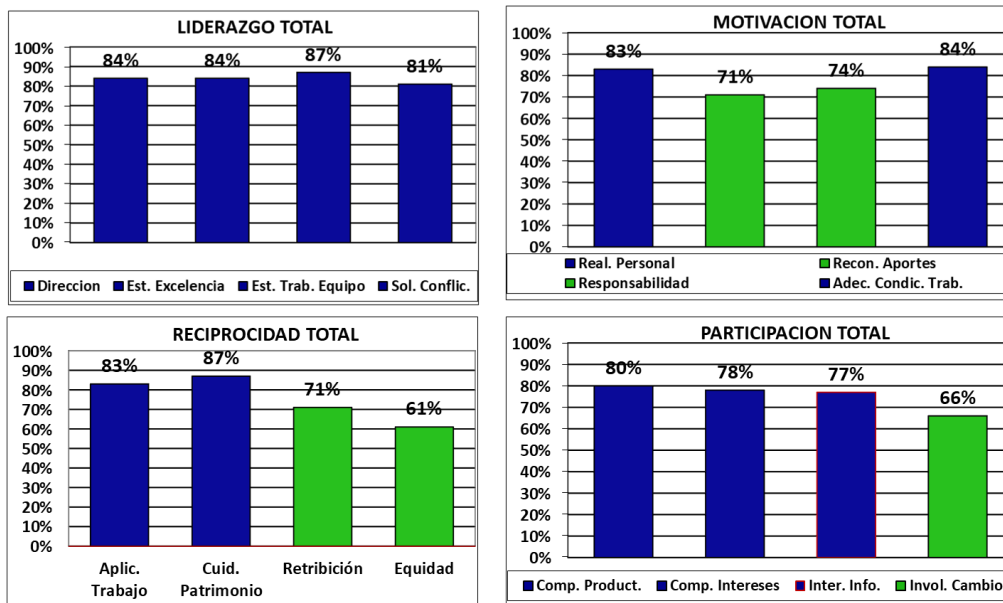
PUNTAJE	INTERPRETACION
0-40%	BAJO
41-60%	MEDIO
61-75%	MEDIO ALTO
76%- 100%	ALTO

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

Resultado de la Medición del Clima Laboral año 2019. (Fuente: Talento Vital)

Dentro de la medición del clima se evalúan cuatro (4) variables: Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación y cada una de estas variables a su vez tienen subvariables que son medidas. El siguiente gráfico muestra los resultados del año 2019. Las barras de los gráficos reflejan en su color la calificación obtenida para cada variable.



Resultado de la Medición del Clima Laboral año 2019. Variables y Subvariables. (Fuente: Talento Vital)

Se muestra en la tabla siguiente, los resultados comparativos generales de la medición desde el año 2010 hasta el año 2019.

	GENERAL								
	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
GENERAL	68%	70%	75%	75%	78%	80%	80%	76%	78%

Resultados anuales comparativos Generales. (Fuente: Talento Vital)

d) Evaluación del Cliente Interno.

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

En el Tabla No.4 se observan los resultados comparativos de la medición de satisfacción del cliente interno entre el año 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 presentando mejoramiento entre un año y otro.

Tabla C-1: PUNTAJES GLOBALES SATISFACCION CLIENTE INTERNO								
VARIABLE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
EVALUACION GENERAL	4,0	4,1	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,1
Calidad del Servicio	4,1	4,2	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,2
Oportunidad en el Servicio	3,9	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1	4,0
Trabajo en equipo	4,0	4,1	4,2	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2

Resultados comparativos de la evaluación del cliente interno - (Fuente: Talento Vital)

e) Programas de Calificación y Capacitación:

El 100% de los colaboradores con más de seis (06) meses en la compañía fueron calificados por sus jefes inmediatos. En esta ocasión se hizo énfasis en las competencias, cada una de ellas es evaluada, se identifica por cada empleado calificado si es altamente competente, necesita desarrollo o tiene ausencia de la competencia, así evaluamos Atención al Cliente, Trabajo en Equipo, Compromiso, Planificación Iniciativa y Organización del Trabajo, Orientación a Resultados, Liderazgo (exclusivamente en empleados con personas a cargo) y Confianza.

Así mismo, se logra establecer el nivel de conciencia asociado al **relacionamiento** (se observa un alto nivel en todas las variables de relacionamiento), **tareas** (Se observa que se debe potencializar la variable de nuevas ideas y mejoramiento. El resto de las variables tienen un nivel alto) e **integralidad** (Se observa que se debe potencializar el valor de creatividad innovadora, el resto de valores tienen un alto nivel).

Se logró impactar el 100% de los empleados en capacitaciones realizadas a lo largo del año 2019 y cumpliendo el indicador propuesto de capacitaciones programadas (97%).

f) Tecnología, Información y Comunicaciones.

Desarrollo de ventajas competitivas. con nuestra área de desarrollo se han atendido requerimientos internos (ajustes a condiciones regulatorias) y mejoramiento de herramientas.

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

GESTION DEL RIESGO, contamos con plan de manejo de desastres probado.

SOPORTE: Proyectos especiales.

g) **Cumplimiento CODIGO DE MEDIDA - CREG 038 de 2014.**

- Durante el año 2019 se llevó a cabo la segunda verificación quinquenal, del total de fronteras verificadas se presentó un solo hallazgo documental. El total de fronteras de la muestra fue de 75, el costo total de estas verificaciones fue del alrededor de \$175 Millones de pesos.
- En el proceso de normalización de fronteras de cara al cumplimiento del código de medida, el siguiente cuadro muestra las actividades realizadas y las fronteras impactadas comparativo año 2018 y 2019.

Año	Actividades realizadas	Fronteras impactadas
2018	223	191
2019	315	290

- Se continuo con el programa de mantenimiento de acuerdo a los requerimientos del código de medida. No se ejecutaron pruebas de rutina.

h) **Centro de Gestión de Medidas, CGM.**

El CGM está prestando los servicios operativos de adquisición y reporte de información al cierre del año 2019 a cuatro (4) clientes adicionales a los siete (7) agentes o clientes que viene atendiendo desde años anteriores, estos reportes cubren fronteras de cliente final, generación, autogeneración y AGPE.

En 2019 se terminó el plan de intervención al CGM que se había iniciado en el año 2018, se realizó la implementación de los procesos de análisis y tratamiento de casos atípicos, de manera que la revisión de los consumos de las fronteras permite visualizar, analizar y corregir (si se requiere) los comportamientos de consumos y determinar las posibles causas que ocasionan cambios en los consumos registrados por las fronteras comerciales y realizar las normalizaciones que se requieran.

i) **Servicios de Valor Agregado.**

El portafolio de servicios asociados a la ingeniería se ha agrupado bajo los siguientes lineamientos o grupos:

- Suministro de energía y optimización energética.
- Administración y optimización energética.
- Proyectos, suministro y administración de activos eléctricos.

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

- Mantenimiento de activos eléctricos y calidad de la energía.

Durante el año 2019 se recibieron 2.785 solicitudes, de las cuales 2.790 se atendieron (se incluyen solicitudes del año anterior y quedan solicitudes del presente año).

El número de clientes impactados en el año 2019 fue de 2.618 versus los 856 impactados en el año 2018, esto represento un incremento de 205.84%.

j) **Proceso de Calidad**

Durante el año 2019 se hace seguimiento a los diferentes Planes de Acción y al tratamiento de servicios y productos no conformidades, con base en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.

Auditoría Interna, se realizó entre los meses de mayo a julio de 2019, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

	AM	AR	NC	PNC	NCM	R/O	C	TOTAL
2018	28	11	16	3	0	64	1	123
2019	35	26	10	0	1	47	1	120

Se evidencia que el número total de no conformidades disminuye en comparación con el año anterior, al igual que el número total de hallazgos.

Se incrementaron los aspectos relevantes, es decir se resaltaron más puntos sobre los procesos auditados.

Los resultados de la evaluación de los auditores en promedio fueron de 4,5 sobre 5.0.

Auditoría Externa, se realizó en noviembre de 2019, los objetivos de la misma fueron:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

El alcance de la recertificación en NTC ISO 9001:2015 es:

Comercialización minorista de energía eléctrica y servicios de ingeniería asociados a: Mantenimiento de subestaciones eléctricas, gestión de energía reactiva, estudio de calidad de energía, diagnósticos de sistemas de puesta a tierra, inspecciones termo gráficas, suministro e instalación de plantas eléctricas de emergencia, inspecciones URE (Uso Racional y Eficiente de Energía), capacitaciones URE (Uso Racional y Eficiente de Energía), Proyectos de Iluminación Eficiente, ampliaciones de carga eléctrica, cambio de nivel de tensión; suministro, instalación y modificación de subestaciones eléctricas, proyectos de energía solar fotovoltaica y servicios del centro de gestión de la medida.

Nueva solicitud de alcance de la Certificación en NTC ISO 9001:2015:

El resultado de la Auditoria se puede observar en la Tabla No.6., la cual hace parte del Informe de Auditoría Externa, donde el auditor recomienda mantener el alcance de la certificación y la actualización del Sistema de Gestión a la versión ISO 9001:2015., se observa hallazgo de una No Conformidad menor, que fue subsanada.

En la Junta Directiva del mes de abril se ratificó por la Junta Directiva la Política de Calidad como sigue:

“Lograr la preferencia de los clientes **y partes interesadas** por el nivel de calidad y los beneficios únicos que ofrecemos; diferenciándonos en el mercado como una compañía innovadora en el acompañamiento a sus clientes, a través de la constante investigación, **la gestión de riesgo** y búsqueda del mejoramiento de cada proceso, elementos que materializan **una organización sostenible** y el valor agregado de la comercialización de energía.”

k) **Apoyo de la Banca:**

Durante el primer semestre del año ENERTOTAL SA ESP realizó gestión con entidades financieras con el fin de acceder a nuevos recursos para capital de trabajo y reemplazo del endeudamiento en dólares a pesos, sin embargo, los resultados no fueron positivos dado las calificaciones otorgadas a ENERTOTAL SA ESP por la Banca por el proceso de reestructuración de deuda que se realizó en el año 2010.

En los meses de agosto y septiembre de 2019 ENERTOTAL SA ESP inicio un nuevo ciclo de reuniones con Banco Popular, Banco de Bogotá y Bancolombia con el propósito de reperfilar la deuda actual con estas entidades financieras que impactan negativamente el comportamiento de la caja para el año 2020. En el primer acercamiento con los Bancos se percibió la disposición para presentar

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

nuestras propuestas a los diferentes comités, al cierre de año 2019 se había remitido toda la información requerida por ellos, así como las proyecciones de Flujo de Caja para un horizonte de 7 años.

Durante el año 2019 se realizó la gestión pertinente con el Banco Colpatria y Bancaribe para la aprobación por un año de los siguientes cupos de crédito, lo cual resulto exitoso.

Cumplimiento de compromisos financieros.

Durante el año 2019 se cumplió a cabalidad con todos los compromisos financieros adquiridos con las diferentes entidades financieras.

Manejo de caja.

La caja de la compañía durante el año 2019 se vio afectada en gran medida por el comportamiento del mercado, lo que generó un déficit que se reflejaba durante la primera semana del mes, para dar manejo a la situación se tomaron acciones como:

- Modificación de fechas de pago de proveedores de suministro de Energía, ampliando el plazo de pago.
- Búsqueda de fuentes de financiación diferentes a Entidades Bancarias.
- Uso del Fondo de reserva para cubrir los faltantes de caja.
- Anticipación de las fechas de facturación y así mismo anticipar las fechas de recaudo.
- Priorización de pagos.
- Monitoreo permanente del comportamiento del Flujo de Caja de corto y mediano plazo con el ánimo de anticiparse.
- Apoyo permanente del área de cartera a través de la gestión de recuperación de cartera.
- Ahorros y recuperación de gastos bancarios.
- Mejora de la tasa de rentabilidad otorgada por el Banco Colpatria para los recursos del Fondo de Reserva.

4. Seguimiento Estratégico.

ENERTOTAL S.A. E.S.P. a través del Comité de Gerencia y del Comité de Regulación realiza de manera continua seguimiento a los cambios regulatorios y a las variables del mercado que pueden impactar de manera importante los resultados de la compañía y el negocio en marcha.

En el año 2019, en especial, se realizó seguimiento a:

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

- Pronósticos de condiciones meteorológicas que pueden afectar los aportes y condiciones de embalses locales y como consecuencia el precio del mercado. La Gerencia de manera oportuna informo a la Junta Directiva de todos los efectos y condiciones.
- Seguimiento detallado de consumos propios y de terceros, estableciendo balances de energía para recuperación de energía y/o pago de cargos reales.
- Seguimiento y cálculo previos de garantías y/o pagos del sector. Enertotal ha venido utilizando garantías semanales desde finales del año 2018, las cuales pueden ser presentadas por el agente en garantías o prepagos.
- Impactos regulatorios durante el año 2019 y futuros, para preparar a la organización para sus efectos.
- Los estados financieros que se presentan a esta asamblea cumplen explícitamente y sin reserva con las Normas Internacionales de Información Financiera vigentes a la fecha del marco normativo Grupo 1; donde el primer objetivo de los estados financieros de ENERTOTAL es permitir la elaboración de información financiera útil y oportuna, que muestre el desempeño de la organización, para la toma de decisiones económicas por parte de: la administración, y de la Asamblea General.

Para ello, se establecieron los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de las transacciones y otros hechos y condiciones importantes en los estados financieros con propósito de información general a través de las Políticas que fueron aprobadas por la Junta Directiva. Un segundo objetivo es dar cuenta de los resultados de la gestión administrativa.

Los Estados Financieros que se presentan son:

- Estado de Situación Financiera Individual (ESF).
 - Estado de Resultado Integral– EA.
 - Estado de Cambios en el Patrimonio.
 - Estado de Flujos de Efectivo.
 - Las revelaciones o notas a los Estados Financieros.
- Desde el mes de septiembre 2019 se acortaron los tiempos de procesamiento de la información financiera (se emiten estados financieros entre el 8 y 9 de cada mes) con el fin que la administración de la compañía tenga información de lo acontecido en el mes lo antes posible y de paso dar cumplimiento al reporte solicitado por la SSPD resolución 20192200020155 sobre el Patrimonio transaccional de la compañía, el cual es base para el cálculo del CROM.
 - El área de contabilidad se ha venido consolidando como un área que presta asesoría a diferentes áreas de la empresa y realiza labores de control interno en temas

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

relacionados con seguimiento de costos de instalación, mantenimiento, fidelización de clientes y en general ayuda para que se realice el trámite oportuno de órdenes de instalación y mantenimiento (PM's) e interactúa de forma permanente con las áreas de compras, control técnico, inventarios y manejo de activos, optimizando los recursos de la compañía.

- El área contable está trabajando de la mano con el área de desarrollo de sistemas para mejorar el proceso de registro del costo amortizado, el cual en el momento de implementarse permitiría la disminución de tiempos de procesamiento y aseguramiento de la información, pues hoy el proceso se realiza de forma manual.
- A partir del 1 de enero de 2019 entró en vigencia la NIIF 16 Arrendamientos, la cual reemplaza la NIC 17, la CINIIF 4, SIC 15 y SIC 27. Esta norma establece los principios de reconocimiento, medición, presentación y revelación de arrendamientos y requiere que los arrendatarios contabilicen todos sus arrendamientos bajo un mismo modelo de balance, similar a la contabilización bajo NIC 17 de los arrendamientos financieros. Se establecen dos exenciones de reconocimiento para arrendamientos: arrendamientos de activos de poco valor y arrendamiento de activos a corto plazo. En el reconocimiento, el arrendatario deberá reconocer para prácticamente todos los contratos de arrendamiento, un pasivo por arrendamiento que refleja los pagos de arrendamiento en el futuro y un activo por "derecho de uso" que representa su derecho de usar el activo arrendado. De manera separada se deberá reconocer el gasto financiero del pasivo y el gasto de amortización de derecho de uso.

El nuevo modelo se basa en el argumento de que, económicamente, un contrato de arrendamiento es igual a la adquisición del derecho de uso de un activo con el precio de compra pagado en cuotas.

- CINIIF 23 La incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto a las ganancias: esta Interpretación entró en vigencia a partir del 1 de enero de 2019 y aclaró cómo aplicar los requerimientos de reconocimiento y medición de la NIC 12 cuando existe incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto a las ganancias. En esta circunstancia, una entidad reconocerá y medirá su activo o pasivo por impuestos diferidos o corrientes aplicando los requerimientos de la NIC 12 sobre la base de la ganancia fiscal (pérdida fiscal), bases fiscales, pérdidas fiscales no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas fiscales determinadas aplicando esta Interpretación "un tratamiento impositivo incierto" es un tratamiento de los impuestos por el cual existe incertidumbre sobre si la autoridad fiscal aceptará el tratamiento impositivo según la legislación fiscal. Por ejemplo, la decisión de una entidad de no presentar la declaración del impuesto a las ganancias en una jurisdicción fiscal, o no incluir un ingreso concreto en la ganancia fiscal, es un tratamiento impositivo incierto si su aceptabilidad es incierta según la legislación fiscal.
- Enmiendas a la NIIF 9 Instrumentos financieros: La Compañía ha adoptado las enmiendas a la NIIF 9 por primera vez en el año 2019, estas enmiendas aclaran que

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

con el propósito de evaluar si una función de prepago cumple con la condición de ser “únicamente pagos de capital e intereses”, la parte que ejerza la opción puede pagar o recibir una compensación razonable por el prepago independientemente de la razón del pago por adelantado. En otras palabras, los activos financieros con funciones de prepago con compensación negativa no corresponden de forma automática como “únicamente pagos de capital e intereses.”.

- Durante el año se incorporaron a las políticas los cambios que trajo la NIIF 16, CINIIF 23, NIIF 9, realizando los ajustes en los procesos que permitan incorporar el manejo de las normas contables vigentes en algunos casos dentro de los sistemas de la compañía, para efectos de tener acceso a la información de forma fácil y rápida.
- Durante el 2019 los esfuerzos comerciales continuaron con el enfoque comercialización más allá de una diferencia tarifaria, mostrando que el factor diferenciador es el servicio que puede proporcionar la comercializadora elegida por el cliente de manera integral, para el uso eficiente de la electricidad, ya que no solo es su representante ante el sector sino su asesor para encontrar importantes ahorros, sostenibles en el tiempo en su suministro.
- Enertotal inició su participación en ventas del Mercado de Energía Mayorista, intensificando la venta de servicios a otros agentes.
- Es así como, en el año 2019 el esfuerzo, la voluntad y la convicción de toda la organización consigue no solo mitigar los efectos de las condiciones del mercado, competencia agresiva tradicional y entrante, sino también alcanzar un nivel de exigencia y excelencia que permitió:
 - Que ICONTEC ratificara la certificación otorgada en diciembre de 2013 por la organización en la Norma ISO – 9001:2015.
 - Nuestro portafolio de Servicios y Productos: Incremento la atención de clientes impactados.
 - Respecto de Proyectos Solares: Realizamos los registros de los proyectos de clientes y propios acordes a los lineamientos de la Resolución CREG-030 de 2018. Se realizaron seminarios con los clientes para acompañar sus proyectos y afianzar nuestra posición de aliado.
 - Sistema SIGEM, representa un mejoramiento en todos los procesos para mantener a la vanguardia tecnológica. Así mismo, se termina el módulo de Facturación Electrónica, toda vez la empresa es obligada a dicha facturación desde mayo de 2020.
 - Campañas permanentes en la Fan Page y Boletín Electrónico y el Enernoticias para nuestros clientes, este ultimo paso a formato digital en el ultimo bimestre del año 2019.

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

- Mayor uso de las redes sociales y de nuestra página WEB, en cumplimiento de mandatos regulatorios y de promoción.
- Se realizan eventos con clientes, relacionados con actualización regulatoria, cambios en código de medida, costos de distribución, energía reactiva, riesgo eléctrico, entre otros.
- Se reforzó la necesidad de comerciales mentalizados a la venta sin descuidar la labor de mantenimiento, los clientes deben contar con servicios; se llevó un control detallado por ejecutivo y asesor comercial y se ajustaron las comisiones acorde al tipo de mercado y las dificultades del mismo.
- Se normaliza el grupo de ejecutivos y asesores comerciales y se refuerza esta actividad a través de la figura del Free lance.
- Se realizo de manera continua y periódica el análisis exhaustivo de la competencia con relación a tarifas, portafolio de servicios y ventajas o desventajas competitivas.
- Se activaron métodos de captación a través del mercado no regulado y el mercado regulado en administración delegada.
- Se establecieron metas explícitas de ventas de servicios de valor agregado para ejecutivos e Ingenieros, lo cual implico también ajustes en comisiones incluyendo a los ingenieros de SVA. Se define un mercado objetivo y se plantea un plan de trabajo específico de acercamiento, visitas y ofertas de servicios; así mismo se debería garantizar la ejecución en corto tiempo.
- Seguimiento exhaustivo a la meta de ofertas mensuales.
- Se realiza, en cumplimiento de la regulación, la contratación de la medición de Satisfacción del cliente, pero debido a que se realizaron ajustes en los cuestionarios y en el seguimiento de las bases de datos y direcciones para evitar inconvenientes de los años anteriores, la recolección de datos se empezó en septiembre de 2019 para los clientes empresariales, la recolección de encuestas y datos de clientes residenciales se encuentra en proceso, se espera tener los resultados antes de finalizar el mes de abril de 2020.
- De acuerdo con la campaña para digitalizar los puntos de atención en ciudad del campo y terranova, estas oficinas físicas se cerraron, se realizaron cambios estructurales al interior del Contact Center , lo cual permitió la consolidación de 4 turnos de atención distribuidos entre las 06:00 y las 22:00, de igual manera se realizó la implementación y puesta en funcionamiento de la oficina virtual por WhatsApp. De acuerdo con lo anterior se reasignaron responsabilidades a

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

cada agente SAC y al Supervisor del Contact Center, estableciendo horarios específicos para la atención y generación de respuesta a PQR's, garantizando el cumplimiento regulatorio y la calidad en las respuestas emitidas.

- Se estructuró el Objetivo general del área de servicio como la consolidación de la Plataforma de Atención Integral al Cliente Enertotal, la cual incorporaría las diferentes opciones de comunicación, permitiendo brindar un servicio eficiente y acorde a las expectativas de nuestros clientes.
- Dentro de este gran objetivo se definieron los siguientes objetivos específicos:
 - ✓ Mejorar los tiempos de atención y la calidad de las respuestas de Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios.
 - ✓ Mejorar el nivel de servicio de CONTACT CENTER.
 - ✓ Mejorar el nivel de servicio de cliente interno.
 - ✓ Potenciar la venta de servicios de Valor Agregado desde SAC.
 - ✓ Mejorar el clima laboral del Área de SAC.
 - ✓ Integración de tecnologías al proceso de atención al cliente.
 - ✓ Asegurar la transferencia de conocimiento, backup SAC y manejo de contingencias.
 - ✓ Innovación y Calidad: Tablero de control de emergencias on-line, gestor PQR (desarrollo propio en proceso), WhatsApp corporativo, escritorio extendido (mejora los niveles de consulta de los agentes)
 - ✓ Contact Center como unidad de negocio

• **Sostenibilidad y crecimiento del Mercado.**

ENERTOTAL S.A. E.S.P. a diciembre 31 de 2019 atiende directamente 17.927 clientes y 352 por administración delegada. Las tarifas reflejaron las condiciones del mercado, contratos de compra de energía y margen de comercialización. A pesar de mostrar a nuestros clientes, a través de nuestro servicio y portafolio de productos, que la comercialización va más allá que la diferencia tarifaria el número de clientes al cierre del año 2018 disminuyó en 293, dado que algunas de las fronteras que cambiaron de comercializador eran fronteras multiusuarios.

Se mantiene la tendencia de años anteriores respecto de la composición del mercado Regulado de ENERTOTAL, dado que el mayor porcentaje de clientes atendidos por ENERTOTAL son Residenciales (75.30%), en segunda posición los clientes Comerciales (17.39%), seguidos por los clientes Industriales (4.06%) y por últimos los clientes oficiales y especiales (3.24%). Cuando se considera la demanda regulada atendida por administración delegada la composición cambia de la siguiente manera: Residenciales (73.87%), en segunda posición los clientes Comerciales (17.74%), seguidos por los clientes Industriales (5.18%) y por últimos los clientes oficiales y especiales (3.21%).

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019 – ENERTOTAL SA ESP

Tomado del Informe Anual de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea Año 2020.

Desde el punto de vista de consumo la demanda presenta un comportamiento diferente, dado que hay clientes más intensivos en consumo que otros, para el caso de comerciales (39.19%), en segunda posición los clientes industriales (33.36%), seguidos por los clientes especiales (14.33%) y por último los clientes residenciales (13.13%). Cuando se considera la demanda regulada atendida por administración delegada la composición cambia de la siguiente manera: Industriales (41.36%), en segunda posición los clientes Comerciales (37.50%), seguidos por los clientes Especiales (11.25%) y por últimos los clientes residenciales (9.89%).

ENERTOTAL S.A. E.S.P. termina el año 2019 como representante ante XM de un total de 2.303 fronteras comerciales, 48 fronteras más que con las que finalizó el año 2018; pasando de 54 fronteras en el mercado No Regulado a 81 al cierre del año 2019. Para el mercado regulado en administración delegada se cierra en 352 fronteras 205 fronteras conectadas en el año 2019 respecto del cierre del año 2018.

Al cierre del año 2019, ENERTOTAL S.A. E.S.P. en el Mercado No Regulado facturó 81 clientes (25 fronteras más que el año anterior) y un promedio de 5.5 GWh/mes (2.1 GWh/mes más que el año anterior).

Los resultados de Servicio al Cliente, reflejan el esfuerzo y sus resultados. Los PQR del año respecto del total de facturas emitidas corresponden al 2.27% y del total de Facturas los PQR que acceden corresponden al 0,28%. Para el año 2019 los PQR tipo “accede” efectivamente en contra de la compañía, el valor es del 0,08% del total facturado.

Conforme al artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, ENERTOTAL S.A. E.S.P. no ha obstaculizado la libre circulación de facturas para realizar operaciones de factoring.

El software utilizado por la empresa en cada una de sus áreas se encuentra completamente legalizado.

Enertotal ha realizado al interior de la compañía y en todos sus puntos de contacto con externos, lo necesario para dar estricto cumplimiento con la protección de datos personales.

Se cumplió estrictamente con todas las disposiciones de Ley, destacando lo referente a la parte impositiva, la Seguridad Social, normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor (Ley 603 de 2000).

Santiago de Cali, marzo de 2020.

Gerencia General
ENERTOTAL SA EPS