

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

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 2021.

### 1. Entorno Nacional.

El 2021 inició como año de recuperación para Colombia, después de un año 2020 con efectos económicos y productivos nefastos para el país por el inicio de la pandemia por COVID 19. La tasa de desempleo del año 2020 fue de 16.07% y el año 2021 termina en diciembre con una tasa de 11% alcanzado sus mayores valores en el primer semestre del año y un valor anual promedio de 13.73%, indicadores afectados en gran medida por el impacto del paro nacional que se presentara en el primer semestre, afectando de manera importante las fuentes de productividad del país.

La emergencia decretada el 13 de marzo de 2020 permanece durante todo el año 2021, con condiciones de aislamiento preventivo voluntario. El año 2021, inicia en el punto más alto del segundo pico y termina en el inicio del cuarto pico de contagios en el país, éste último con menor mortalidad de los picos anteriores, dado el nivel de vacunación de la población y las condiciones de la variante del virus del momento.

El impacto de la pandemia a nivel mundial afectó la valoración del peso frente al dólar americano en el año 2020, efecto que se extiende y acentúa en el año 2021, la tasa representativa alcanzó un valor \$4.010,98 en el mes de noviembre para cerrar en \$3.981.16 en diciembre 31. La meta de inflación de 3% se quedó corta frente al cierre del IPC, 5.62%, un valor muy superior al del cierre del año 2020 (1,61%) y el IPP presentó una variación anual del 18,71%, este último calculado por el DANE y afectado por el cambio en los métodos de cálculo.

El efecto de la pandemia tuvo como consecuencia un PIB negativo para el año 2020, el primer trimestre 0,2%, el segundo trimestre (periodo más agudo del aislamiento obligatorio) de -15,7%, tercer trimestre -8,2 y un cuarto trimestre de 3,4. El año 2021 muestra una recuperación importante en el balance económico del país con un primer trimestre positivo en 2,0%, un segundo trimestre mucho mejor con un 17% y el tercer trimestre del año 2021 cerró con incremento del orden del 12,9%.

La tasa de interés interbancaria que se había reducido en el año 2020 a 1.75%, de manera coherente al comportamiento de la inflación, presenta un incremento al cierre del año 2021 hasta 3,00%.

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

### 2. Entorno Nacional – Sector.

El Ministerio de Minas y Energía estableció los lineamientos aplicables a la tercera subasta de contratación de largo plazo que se llevó a cabo en el mes de octubre de 2021, ajustando entre otros, el que los comercializadores deben cubrir con los contratos que se establecen a través de este mecanismo, un 10% del total de su demanda (tanto regulada como no regulada). La subasta como la anterior (2019) tuvo un mecanismo complementario que asignó la energía disponible después de la primera asignación, tanto a los participantes que no quedaron asignados dentro de la subasta inicial, como a los no participantes (no se habían postulado en la subasta).

En el año 2021, se revisó la propuesta del nuevo mecanismo de contratación presentado por Derivex y la Cámara Central de Riesgo de Contraparte, como alternativas de cobertura y compra de energía para los diferentes agentes del mercado.

Se realizaron ajustes para garantizar riesgo cero de efecto dominó, modificando la forma de cálculo de la capacidad de respaldo para las operaciones en mercado mayorista de energía, ajustando la metodología a la contabilidad bajo NIIF. Se estableció como mecanismo de protección para el resto del mercado, en caso de default de un agente, la constitución de un encargo fiduciario para el otorgamiento de pagarés en el Mercado de Energía.

El Sector Eléctrico Nacional, amplía su espectro de agentes y participantes, por esta razón, se ajustan las reglas aplicables a la autogeneración a pequeña escala, se define la forma de conexión y operación de plantas solares fotovoltaicas y eólicas en el SDL con capacidad efectiva neta o potencia máxima declarada igual o mayor a 5 MW.

El Ministerio de Minas y Energía presentó el Plan de Expansión de Referencia Generación Transmisión 2020-2034.

El 2021 es el año de publicación de los cargos por uso y planes de inversión definitivos para los operadores de red del país, acorde a la metodología establecida en la resolución CREG 015 de 2018. Las resoluciones que más impactaron la operación están asociadas a la aprobación de cargos en la región

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

caribe, dado que los índices de pérdidas aprobados fueron superiores al 30% y se permitió al OR recuperar los efectos de los nuevos cargos desde un periodo anterior a la fecha de aprobación, aplicación Resolución CREG-010 de 2020.

Se promulga la Ley 2099 de 2021, que tiene por objeto modernizar la legislación vigente y dictar otras disposiciones para la transición energética, la dinamización del mercado energético a través de la utilización, desarrollo y promoción de fuentes no convencionales de energía, la reactivación económica del país y, en general, dictar normas para el fortalecimiento de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.

El Ministerio publicó los Informes Segunda Fase Misión de Transformación Energética Hoja de Ruta para la Energía del Futuro.

Por otro lado, Hidroituango que deberá generar el 17% de la energía que actualmente consume Colombia, y que está en emergencia desde el 28 de abril de 2018, cuando se taponó una de las galerías auxiliares, tenía planeado poner en producción su primer generador a finales de 2021, pero la pandemia ha atrasado los trabajos y en las proyecciones ya se observa ingreso para el año 2022.

A nivel nacional en el año 2021, los aportes hídricos diarios/mes para ocho (8) de los doce (12) meses del año estuvieron por encima de la media histórica.

En el año 2021, el nivel de las Reservas Hídricas (volumen útil) llega a un máximo 86.78% al cierre del mes de agosto, coherentemente con el comportamiento de los aportes hídricos presentados.

El precio del mercado del año 2021 se estableció en \$ 149.83/kWh (promedio simple), registrando el menor valor en junio (promedio mes - \$90.55/kWh) y el mayor valor en diciembre (promedio mes - \$325.64/kWh). El precio de escasez cerró el año 2021 en \$784,97/kWh, afectado en gran medida por devaluación del peso frente al dólar y el precio del petróleo, con un crecimiento respecto a enero de 2021 de un 70.33%. Los precios de contratos dirigidos tanto al mercado regulado como no regulado tuvieron un crecimiento importante debido al incremento del IPP, antes mencionado.

El índice de calentamiento de la superficie del Pacífico (Zona 3.4 de influencia para Colombia) presentó Advertencia de Niña que se materializa para el

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

segundo semestre del año, con valores dentro de la franja de neutralidad (+0.5 \_ - 0.5) o enfriamiento.

La capacidad energética neta del país al cierre del año 2021 alcanzó un valor total de 17.762.44 MW, valor que se encuentra 277.51 MW por encima de la capacidad al cierre del año 2020; representados en 173 MW despachados centralmente y 104.51 MW no despachados centralmente.

### 3. Actividad Legal y Regulatoria.

En el año 2021, la Comisión de Regulación de energía y gas publicó 118 resoluciones asociadas a energía, de las cuales 85 fueron resoluciones definitivas y 33 en consulta. Así mismo, la CREG publicó 57 circulares asociadas a energía.

SECTOR	ENERGIA	↓	SECTOR	ENERGIA	↓
<b>RESOLUCIONES</b>	<b>Cuenta de TEMA</b>		<b>CIRCULARES</b>	<b>Cuenta de TEMA</b>	
SDL - DISTRIBUCION LOCAL	38		GENERACION	11	
GENERACION	29		VARIOS	7	
VARIOS	15		CREG	7	
FINANCIERO	6		STN - TRANSMISION NACIONAL	5	
STN - TRANSMISION NACIONAL	6		CODIGO DE MEDIDA	4	
ZNI - ZONAS NO INTERCONECTADAS	5		SIN	4	
CONTRATOS DE ENERGÍA	4		SDL - DISTRIBUCION LOCAL	4	
TARIFAS	3		COMERCIALIZACION	4	
STR - TRANSMISION REGIONAL	2		CONTRATOS DE ENERGÍA	2	
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	2		ALUMBRADO PUBLICO	2	
CREG	2		FINANCIERO	1	
ENERGÍAS RENOVABLES	1		XM	1	
XM	1		SSPD	1	
COMERCIALIZACION	1		ZNI - ZONAS NO INTERCONECTADAS	1	
ALUMBRADO PUBLICO	1		STR - TRANSMISION REGIONAL	1	
ASIC	1		TARIFAS	1	
SIN	1		DEMANDA	1	
<b>Total general</b>	<b>118</b>		<b>Total general</b>	<b>57</b>	

Resumen de Resoluciones y Circulares emitidas por la CREG  
(Fuente: Datos: www.CREG.gov.co – Recopilación: Comité de Regulación)

La mayor cantidad de resoluciones publicadas por la CREG estaban dirigidas a la actividad de distribución y generación de energía, lo anterior debido a la aprobación de cargos en SDL, puesta en operación y cargo por confiabilidad en plantas de generación.

El Ministerio de Minas y Energía expidió 97 resoluciones en firme y 40 en consulta. La mayoría de las resoluciones aplicaron sobre la actividad de generación y entrega de subsidios.

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expidió 13 resoluciones en firme y 8 en consulta, entre las cuales se destaca el reporte de información al SUI y contribuciones.

#### 4. Organización Empresarial.

Se continuó durante el año 2021 con el diligenciamiento diario de la encuesta de condiciones de salud y la encuesta para clasificación sociodemográfica. Se realizaron adecuaciones locativas (acrílicos y filtro en aire acondicionado) en la oficina de Cali, en preparación al retorno de la presencialidad.

La evolución del trabajo en casa, en alternancia, en oficina y terreno durante el año 2021, se fue ajustando a las condiciones de conectividad disponibles en los hogares de los empleados y los procesos internos que requieren ejecución desde las instalaciones de la compañía. Se puede apreciar que, durante el período de paro nacional, que afectó de manera importante la zona de influencia de nuestra oficina principal, se incrementa el trabajo en casa, volviendo al final del año a condiciones de alternancia de mayor impacto y presencia en oficina.

En el año 2021 se presentaron un total de 81 casos sospechosos, de los cuales el 41% arrojaron un resultado positivo para la prueba del COVID-19, se observa un crecimiento importante en casos respecto del año 2020.

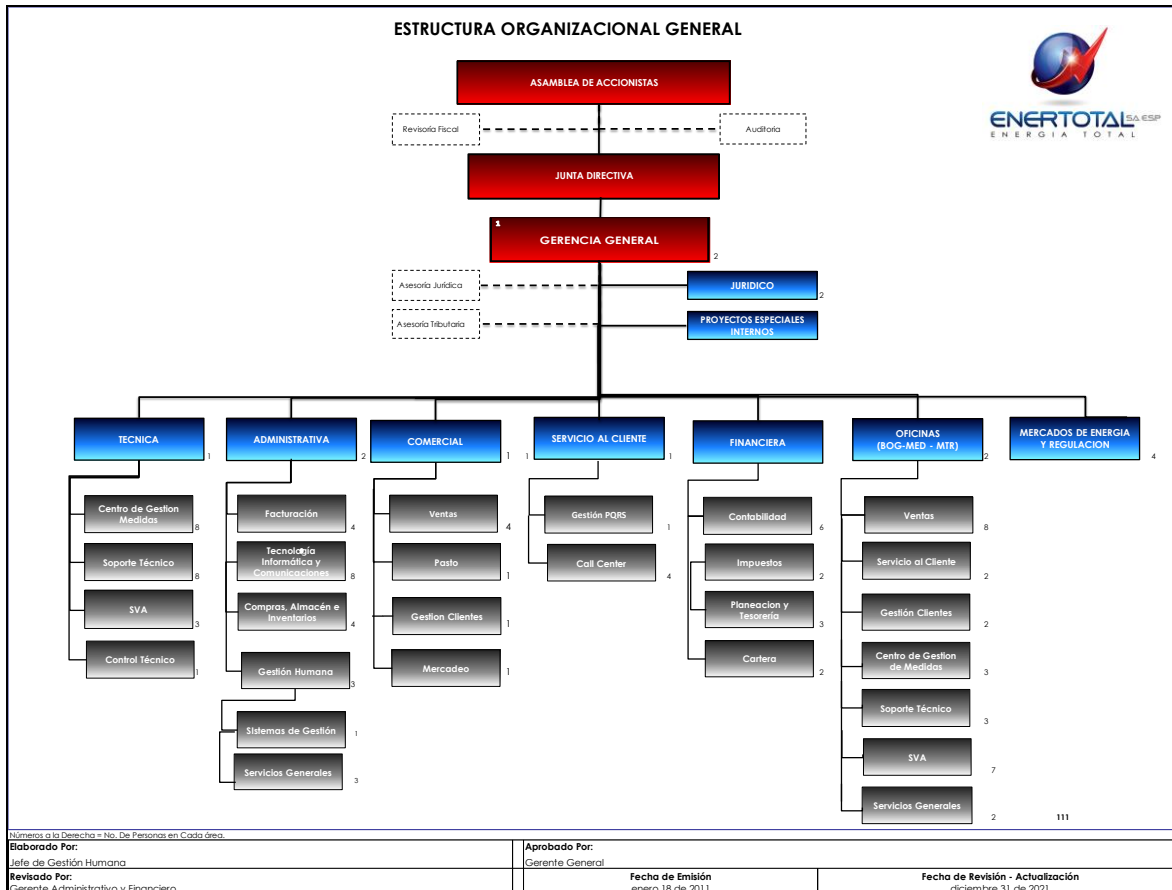
Al cierre del año 2021, el 100% del personal se encontraba vacunado, el 15% con vacunas de una sola dosis y el 85% con vacunas de dos (2) dosis.

##### a) Estructura Organizacional:

Al 31 de diciembre del año 2021 se cierra el año con 111 empleados. Como se aprecia en el gráfico siguiente:

# RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.



Estructura Organizacional al 31-12-2021  
(Fuente: Recursos Humanos ETTC)

Dentro de la organización, antes de buscar nuevos empleados se revisa al interior de la organización, de tal forma que se puedan realizar promociones, en el año 2021 se promovieron, el Técnico de Compras y Almacén promovido al cargo de Ingeniero de CDM, el Ingeniero de Soporte promovido a Ingeniero de Desarrollo y Soporte de Aplicaciones, el Técnico de Soporte promovido al cargo de Ingeniero SVA, el Ingeniero de Desarrollo Junior promovido a Ingeniero de Desarrollo Senior y el Auxiliar Contable se promueve a Analista Contable.

Se implementa modalidad de Teletrabajo, para ingenieros de desarrollo dentro del área de TIC.

En el transcurso del año ingresaron 22 personas y se retiraron 17. La rotación de la compañía se mide semestralmente, obteniendo los resultados que se observan en los gráficos siguientes, la meta es de máximo 5%. La causal más alta de retiro es por otro empleo, impactados por los altos costos y movilidad del personal de

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

tecnología y comunicaciones desde el año 2020 en el mercado laboral mundial. En el año 2021 se tomaron decisiones por parte de la compañía por bajo desempeño, otros renunciaron por mejores condiciones salariales y otros salieron del país.

La participación en la medicina prepagada de la compañía mantuvo en el 40%, los empleados pagan el 60%.

Se implementó nómina electrónica dentro de los tiempos establecidos por la DIAN.

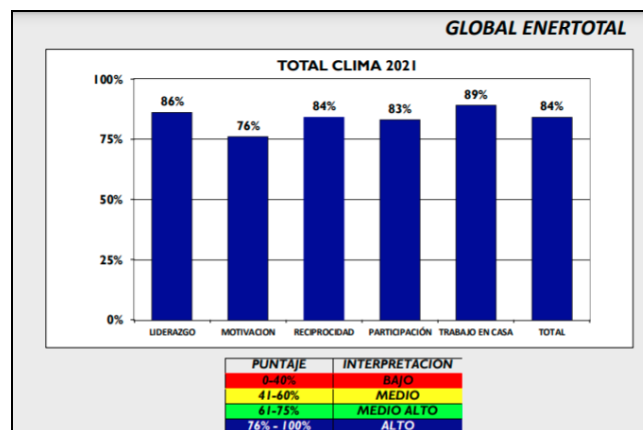
### b) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

Para el año 2021 la organización cierra con un cumplimiento del 100% en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la autoevaluación de estándares mínimos reportada al Ministerio de Trabajo.

Dentro de los indicadores de gestión básicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo el año 2021 se cierra con una estadística de cero (0) Accidentes Laborales.

### c) Clima Laboral & Cliente Interno.

Para el año 2021, se realizó la evaluación de clima laboral y cliente interno: se encuestaron 97 colaboradores, se obtiene una calificación del 84% dentro del rango Alto, como se observa en el siguiente gráfico:



Resultado de la Medición del Clima Laboral año 2021.

(Fuente: Informe y estudio realizado por Psi. EDGAR DANIEL MARTINEZ SOLER - Especialista en Salud Ocupacional y Maestría en Administración (Énfasis en Gestión Humana)

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

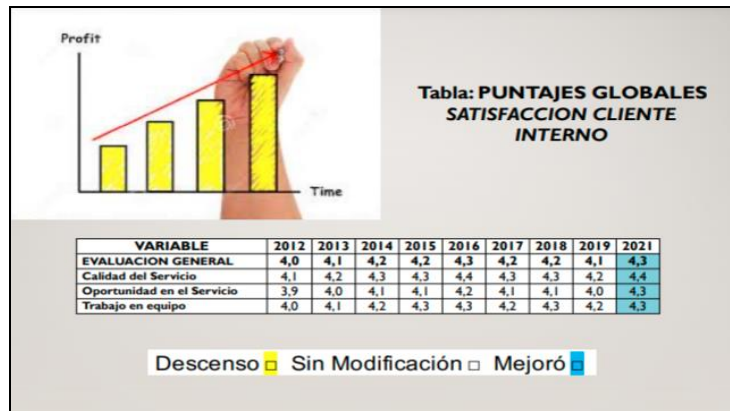
Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

En comparación con los años anteriores (en el 2020 no se realizó encuesta), se obtiene los siguientes resultados, siendo el 2021 el año con el puntaje más alto:

	GENERAL									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021
GENERAL	68%	70%	75%	75%	78%	80%	80%	76%	78%	84%

Resultados comparativos de la evaluación del cliente interno  
(Fuente: Informe y estudio realizado por Psi. EDGAR DANIEL MARTINEZ SOLER - Especialista en Salud Ocupacional y Maestría en Administración (Énfasis en Gestión Humana))

Cliente Interno: En el año 2021 se realiza medición de cliente interno, obteniendo un puntaje de 4,3, que respecto de la última medición se incrementa en 0,2.



Resultados comparativos de la evaluación del cliente interno  
(Fuente: Informe y estudio realizado por Psi. EDGAR DANIEL MARTINEZ SOLER - Especialista en Salud Ocupacional y Maestría en Administración (Énfasis en Gestión Humana))

Debido a que en la mayoría de la áreas o procesos de Enertotal S.A. E.S.P. los puntajes obtenidos en las diferentes variables y subvariables corresponden a un ALTO nivel de satisfacción, el principal reto de cara al futuro es orientar los esfuerzos a mantener este nivel o grado de satisfacción de los trabajadores.

Desarrollar acciones y programas que refuercen el desarrollo de una cultura organizacional encaminada al reconocimiento laboral. Estas acciones deben reforzar la acción no solo de los jefes sino de todos los trabajadores de la empresa.



## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

### d) Programas de Calificación y Capacitación:

#### **Calificación de personal:**

Para el año 2021 se evaluaron 101 colaboradores. El formato de calificación fue el mismo del año 2020. Los rangos establecidos son:

<b>Sobresaliente:</b>	<b>Entre 91% y 100%</b>
<b>Destacado:</b>	<b>Entre 75% y 90%</b>
<b>Satisfactorio:</b>	<b>Entre 51% y 74%</b>
<b>No Satisfactorio:</b>	<b>Menos de 50%</b>

El resultado obtenido en la calificación de personal del año 2021 a nivel general fue sobresaliente, ya que el 69% de la compañía se encuentra ubicada en este nivel. El 31% restante corresponde al nivel Destacado y no se ubica nadie en niveles Satisfactorio y No Satisfactorio.

Actualmente se encuentran laborando en remoto 83 colaboradores (de forma permanente o en modalidad de alternancia), a quienes se les evaluó su presencialidad. La calificación de esta variable en las 83 personas que se encuentran laborando desde casa, oscila entre 90% y 100%.

#### **Capacitación:**

En el 2021 se programaron en total 41 capacitaciones y se realizaron 38, lo cual corresponde a un 92% de cumplimiento en el año. De esta manera, se cumple la meta (80%). Se cubrió todo el personal con capacitaciones virtuales como fue el programa de las actividades blandas y las dictadas por la ARL Colpatria.

### e) Programa “Yo te Reconozco”

**OBJETIVO:** Reconocimiento al personal por parte de sus compañeros de trabajo por los esfuerzos, el comportamiento, los logros obtenidos (personales o en equipo de trabajo) y el excelente desempeño de sus funciones. Quienes se destacan adicionalmente por la permanente disposición y contribución a la consecución de los objetivos de Enertotal, exaltando con su actitud los valores que éstos reflejan y contribuyendo así, a mantener un mejor clima laboral en la Compañía.

Se realizó la ceremonia en el mes de diciembre de forma virtual, fueron postulados 31 colaboradores de diferentes áreas y 03 áreas. Para definir los tres primeros puestos, se reunió el comité evaluador conformado por: Gerencia, Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia Comercial, Gerencia Técnica y Gestión Humana, este proceso se hace por medio de votación, atendiendo las

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

razones expuestas por quien hizo la postulación. De acuerdo con los resultados se obtuvo un triple empate, los ganadores fueron: Marcela Nova (Directora Administrativa y Comercial oficina Bogotá), Sofia Ximena Achicanoy (Directora de Mercados de Energía y Regulación) y Wilber Ayala (Coordinador SVA Oficina Bogota). Se tuvo un reconocimiento especial al área de SVA Bogotá, por los resultados en ventas.

### **f) Servicios de Valor Agregado.**

Desde el año 2020 se establecieron metas de ventas para los servicios de valor agregado y servicios asociados a la energía a nivel nacional, de acuerdo con el tipo de mercado y distribución de demanda de energía se asignaron metas a cada sede (Bogotá, Medellín y Cali), valores que a través de un trabajo coordinado entre los ejecutivos comerciales e ingenieros de SVA se llevaron a individualizar.

El resultado de ventas de servicios de valor agregado y de servicios asociados a la energía superaron la meta planteada para el año 2021 en un 20.21%, se facturaron \$ 5.012.6 Millones y se tenía planteado como meta de facturación \$4.170 Millones. Durante el año 2021, se presentaron ofertas que sumaron un valor de \$58.809 Millones aproximadamente, fueron aceptadas alrededor de \$5.243 Millones y facturadas en el año \$5.012 Millones aproximadamente, presentando una efectividad de 8.92% cuando se evalúan las ofertas aceptadas con relación a las ofertas presentadas y de 8.52% cuando se considera sobre la facturación realizada en el año.

### **g) Soporte Técnico.**

Uno de los objetivos permanentes del área de soporte técnico es la reducción de los tiempos de conexión de nuevos clientes, el objetivo es realizarlo en menos de 45 días; durante el año 2021 el indicador se mantuvo debajo estas condiciones, a excepción del mes de mayo y junio por efectos del paro nacional. Se realizaron conexiones de 464 clientes o fronteras comerciales.

Se atendieron 286 normalizaciones en total. El mayor número son por cambio de sistema de comunicación y medidor principal.

Se realizó el mantenimiento de 76 fronteras con reporte al ASIC para cumplimiento con código de medida. Cumplimiento solo del 30% de la meta, afectada por los problemas de desplazamiento, asociados al cierre por pandemia y el paro nacional. En este caso se ha solicitado a la CREG ampliar el tiempo del cumplimiento regulatorio por los dos años (2020/2021) que han

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

implicado baja disponibilidad de personal en terreno, afectados por pandemia y paro en el territorio nacional, se encuentra en revisión la solicitud por parte de la CREG.

Se inicio a finales del 2021 con capacitación en pensamiento LEAN<sup>1</sup>, donde se resalta el enfoque en valor de cara al cliente. El reto para el 2022 en soporte tecnico, es alinear a los colaboradores con esta forma de pensar, y dinamizar la solución de problemas de los procesos.

Se creó un nuevo indicador para controlar las supervisiones en campo de los contratistas. Este indicador lo alimenta el área de CONTROL TÉCNICO con el apoyo de los ingenieros de las demás áreas; el objetivo es medir de forma mensual y anual la cantidad de supervisiones de campo realizadas sobre los trabajos ejecutados por los contratistas y valorar los resultados de estas.

Debido a condiciones de pandemia y paro, también se retrasaron las actividades de mantenimiento de activos propios, se atendieron los de mayor prioridad, acorde a la metodología adoptada en el año 2020, teniendo en cuenta lo establecido en la norma de mantenimiento NETA.

### **h) Proceso de Calidad**

En el año 2021 se realizó capacitación al grupo de auditores internos con recurso propio, en donde se realizó un recorrido por todos los pasos del ciclo de auditoría (PHVA).

### **Balance auditoría interna**

En la auditoría interna realizada entre el 6 de julio y 6 de agosto de 2021, se contó con un total de 15 auditores internos y 2 expertos técnicos, quienes obtuvieron en promedio una calificación de 4.6 en el proceso de evaluación del ciclo (meta 4.0).

Este ciclo de auditoria presentó la particularidad que fue realizado de forma remota debido a la oportunidad que brindo el ICONTEC de realizarlo en dicha forma por la emergencia sanitaria, el 90% de las auditorias fue realizada de esta forma, solo se realizó en forma presencial la visita a un proyecto de SVA Cali y la del almacén.

---

<sup>1</sup> 5 Principios del Lean Thinking : 1)Identificar el valor definido por el cliente final, 2)mapear la cadena de valor, 3)crear flujo, 4)implementar (Pull)- el cliente hala de acuerdo a su necesidad, 5)buscar la perfección)

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

El total de hallazgos identificados fue de 42, los cuales fueron tratados de manera inmediata de cara a la auditoría externa.

### **Auditoría Externa de seguimiento ICONTEC 2021:**

La auditoría de seguimiento realizada por el ICONTEC se efectuó el 25 y 26 de noviembre. Esta auditoría cierra con cero (0) No Conformidades.

#### **i) Apoyo de la Banca:**

##### **A. Re-perfilamiento de pasivos:**

A finales del año 2021 se logró reperfilarse deuda con el Banco Popular por y cuyo vencimiento se tenía proyectado en un único pago en el mes de Julio del año 2022, dicha deuda se renegoció como una nueva obligación en un horizonte de 5 años y con una financiación del IBR+3.5%.

##### **B. Nuevos cupos de crédito:**

ENERTOTAL SA ESP para obtener nuevas fuentes de financiación realizó acercamiento con diferentes entidades financieras obteniendo la aprobación de los siguientes cupos de crédito:

**Cupos para garantías bancarias:** En los meses de septiembre y diciembre del 2021 Banco Davivienda aprueba cupos de crédito por monto para la expedición de garantías bancarias con vigencia de un año, requeridas para normalizar los contratos de largo plazo de las subastas del Ministerio.

**Cupos de crédito para capital de trabajo:** En el mes de septiembre del 2021, Bancoldex aprueba cupo de crédito a ENERTOTAL destinado para capital de trabajo con una cobertura del 70% del Fondo Nacional de Garantías. Dicho crédito se otorgó con un plazo de 48 meses y periodo de gracia de 3 meses.

**Cupos tarjetas de crédito:** En el mes julio de 2021 el Banco de Bogotá aprobó nuevo cupo en tarjeta de crédito para pago de impuestos y pólizas de seguros y con la posibilidad de solicitar un extra-cupo para realizar este tipo de pagos.

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

**Cupo de crédito para sustitución de pasivo y garantías bancarias:** Como resultado de la gestión iniciada en el año 2019, seguida a inicio del año 2020 con Banco Davivienda, dicha entidad a finales de mes de diciembre de 2021 aprueba a ENERTOTAL cupo de crédito bajo la modalidad de Leaseback para sustitución de pasivos con el PA FC ENERTOTAL a un plazo de 5 años, cupo de crédito para expedición de garantías bancarias y cupo de crédito para tarjeta de Crédito empresarial.

### **C. Mejora de la calificación de cartera:**

En el primer trimestre del año 2021 el Banco de Bogotá y Banco GNB Sudameris mejoraron la calificación de cartera de ENERTOTAL pasándola de "B" a "A", como resultado de los acercamientos realizados con las entidades financieras desde el año 2020, así mismo cerramos el año 2021 manteniendo esta calificación con Banco Colpatria, Banco de Bogotá y GNB Sudameris. Se espera que durante el año 2022 podamos contar con el cambio de calificación por parte del Banco Popular y Bancolombia.

### **D. Renovación de cupos.**

**Bancoldex:** En el mes de mayo del 2021 prorroga cupo de crédito por un año más bajo la modalidad de garantía bancaria, la cual respalda los contratos de largo plazo de la subasta del año 2019.

**PA FC Enertotal:** Durante el año 2021 se realizó la gestión pertinente con el Banco Colpatria y Bancaribe para la renovación de los cupos de crédito, acorde al plan de desmonte que se tiene con dicha entidad.

### **E. Uso de recursos Extra bancarios y costos.**

Con el fin de cubrir el déficit de caja presentado durante el año 2021 ENERTOTAL accedió a créditos extra bancarios con banca de inversión privada, al cierre del año el saldo de la deuda con dicha entidad estaba alrededor del 35% de su valor inicial y con horizonte de pago de menos de seis (6) meses.

### **F. Cumplimiento de compromisos financieros.**

Durante el año 2021 se cumplió a cabalidad con todos los compromisos financieros adquiridos con las diferentes entidades financieras. Durante el 2021 se abonaron a las obligaciones de largo plazo la suma de \$2.017 Millones de pesos

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

aproximadamente, cancelando en su totalidad obligaciones con Leasing Bancoldex y Leasing de Occidente y liberando así los activos que se encontraban como garantía de dichas obligaciones.

### **j) Facturación, Cartera y Recaudo.**

El proceso de facturación se cumplió dentro de los parámetros esperados, aunque afectado por el paro nacional del primer semestre, se tomaron medidas respecto del desplazamiento, movilidad y pernoctación del personal (cerca de la oficina) durante el proceso para garantizar que se llevaran a cabo las tareas, de acuerdo con la expectativa del cronograma y sin poner en riesgo a nuestro personal.

Se impactó el proceso de recaudo, también por el paro nacional, los clientes se encontraban recuperándose económicamente y habían comenzado a normalizar sus valores en cartera y fechas de pago; sin embargo, con la situación presentada por cierres y dificultades de orden público, muchos clientes se retrasaron nuevamente en sus pagos y se generaron nuevos acuerdos para financiar las facturas de los clientes.

Esta afectación se refleja en el indicador Corriente de los meses de mayo, junio y julio; en los cuales se puede evidenciar la disminución de la recuperación y para el mes de agosto se comienza a tener una mejora, pero hasta el cierre del año se continúa reflejando una disminución en el cumplimiento esperado, dado que mensualmente se presentaban dificultades de los clientes para cancelar dentro del mes las facturas generadas.

Durante el año 2021 se obtuvo un alto crecimiento en las transacciones por pagos en Línea, lo que permite asegurar y confirmar de manera rápida el pago de los clientes; hemos mantenido una comunicación mucho más fluida y directa con los clientes, quienes han utilizado los medios electrónicos como una forma de comunicación más rápida y cercana con el proceso de cartera, realizando acuerdos, conciliaciones, aclaraciones y generando estrategias de recaudo.

### **5. Seguimiento Estratégico.**

Los cambios en la forma de operación y administración introducidos por la pandemia en el año 2020 se mantuvieron durante todo el año 2021, se creó un comité de seguimiento estratégico semanal con solo los gerentes y directores,

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

adicional al Comité de Gerencia y al Comité de Regulación, para realizar seguimiento a los cambios regulatorios y legales, su implicación y ajustes en nuestra operación, así mismo se continua con el seguimiento de las variables del mercado que impactan de manera importante los resultados de la compañía y el negocio en marcha.

En el año 2021, en especial, se realizó seguimiento a:

- Estado de salud de nuestros colaboradores, seguimiento al marco epidemiológico en casos sospechosos y tratamiento confidencial del mismo.
- Seguimiento permanente de las nuevas formas de comunicación con nuestros clientes y proveedores.
- Seguimiento a las disposiciones estatales y regionales respecto del manejo de la pandemia y la afectación de éstas en nuestros procesos.
- Adecuación de nuestra operación a las nuevas disposiciones gubernamentales.
- Seguimiento de la demanda, la cual tuvo afectación importante por el paro nacional que inicio en el mes de abril y se prolongó hasta el mes de junio.
- Pronósticos de condiciones meteorológicas que pueden afectar los aportes y condiciones de embalses locales y como consecuencia el precio del mercado.
- 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 2021 y futuros, para preparar a la organización para sus efectos.
- La Gerencia de manera oportuna informo a la Junta Directiva de todos los efectos y condiciones de los cambios asociados al COVID y los cambios del mercado en el año 2021.

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

---

### Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

---

- 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. El primer objetivo de los estados financieros de ENERTOTAL es proveer 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.

Los cambios en normas que entraron en vigor a partir del 1 de enero de 2021 fueron los que se introdujeron por el Decreto 1432 que modificó el anexo técnico de información financiera para el grupo 1 mediante la incorporación de la modificación a la NIIF 16, específicamente arrendamientos: Reducciones del Alquiler Relacionadas con el Covid-19, se ajustaron las políticas contables.

- Durante el 2021 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.

Enertotal continuó su participación en ventas del Mercado de Energía Mayorista, iniciada en el año 2019; también intensificó la venta de servicios a otros agentes.

Durante el año 2020, tomamos la decisión de pensar distinto, mientras el mundo se congelaba debido a la amenaza que representaba la pandemia originada por Sars -Cov-2 / Covid 19, adoptamos estrategias que nos permitieran mantener el acercamiento con los clientes, y de esta manera



## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

poder satisfacer sus necesidades, es así como a partir de ese momento y pese a la adversidad logramos obtener resultados favorables. En el año 2021, donde la situación presenta un mayor control, pero se inicia un paro nacional, afectando de manera contundente la economía del país que ya estaba bastante golpeada, de nuevo decidimos pensar distinto, y continuamos con una labor comercial agresiva, donde enfatizamos en el acompañamiento y solución a las necesidades de nuestros usuarios, a través de visitas personalizadas y comunicación permanente.

Al día de hoy, donde ya los gobiernos han tomado medidas como la vacunación y se tiene mayor información sobre el comportamiento y afectación del virus, se han podido normalizar aún más las actividades habituales, con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad exigidos, lo cual ha significado que se realizaron 7653 visitas, entre presenciales y virtuales a clientes potenciales y actuales, correspondientes a un 48.51% más que el año inmediatamente anterior, y de estas el 59% fueron de manera presencial.

La incorporación del trabajo virtual ha traído grandes ventajas, logrando reducir los tiempos de desplazamiento, y siendo mucho más eficiente a la hora de dar respuestas y soluciones a nuestros clientes, comunicación más efectiva lo cual redundo en nuevas oportunidades de negocio, adicional a todo esto, también nos ha permitido el logro de ahorros importantes para la compañía, representado en la reducción de costos de administración que se vieron reflejados desde el cierre del año 2020 e incorporados en las mejoras del año 2021 desde la preparación del presupuesto de dicho año.

Por otra parte, el acercamiento entre las oficinas ha tenido un giro de 180 grados, gracias a las reuniones que se llevan a cabo de manera semanal, donde hay una retroalimentación entre áreas, que redundo en una mejora en la comunicación y por ende en el desempeño de todas las áreas a nivel nacional. Han sido más las ventajas que nos ha traído este cambio, logrando así ser más efectivos en el uso del tiempo, mejora en la comunicación, y optimización de recursos.

Las estrategias de ventas continúan con el énfasis en mantenimiento y fidelización de clientes, clientes referidos, visitas personalizadas, análisis del mercado de manera continua, vigilancia de los efectos de la opción tarifaria, oportunidades en el mercado no regulado, segmentación. Identificación de particularidades de los clientes y opciones de mercado, entre otros.

Se continua con la asesoría a nuestros clientes de todos los impactos, derechos y deberes, relacionados con lo dispuesto en resoluciones como la

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

CREG 038 2014, CREG 015 2018 y CREG 030 2018 tanto para clientes actuales como potenciales.

Nuestros medios de comunicación con los clientes se afianzaron más, mediante el Boletín electrónico, se realizaron charlas internas y externas sobre servicios de valor agregado y su aplicabilidad – lineamientos regulatorios e identificación de los servicios de mayor demanda analizando históricos. Cada evento tiene una evaluación de impacto, tanto en número de clientes, demanda potencial y actual, entre otros.

Se realizó la implementación de Encuestas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios, sobre nuestros servicios y establecer el Indicador NSC (Nivel de Satisfacción del Cliente) anual. Las encuestas se realizan de manera continua, alimentan la información estadística necesaria para poder establecer el indicador anual de Nivel de Satisfacción de Cliente, y permiten retroalimentación continua y acciones inmediatas que han mejorado la calidad y oportunidad del servicio. Las encuestas que se han diseñado miden de manera transversal todo el servicio y los puntos de contacto con nuestros clientes:

- Encuesta general de la empresa
- Encuesta comercial
- Encuesta de emergencias (internas y externas)
- Encuesta de Facturación y cartera
- Encuesta de SVA y Conexiones
- Encuesta del Contac Center

Análisis reducción presupuestal realizando actividades con recurso propio, optimizando recursos.

A diferencia del año 2020, en el año 2021 se realizó entrega de refrigerios en las novenas, en Unidades Inmobiliarias cerradas de acuerdo con las solicitudes de los administradores.

El área comercial es de constante apoyo en el seguimiento de cartera, se han implementado estrategias tales como:

- Acercamiento a los clientes a través de llamadas y/o reuniones virtuales comerciales y en conjunto con cartera
- Gestión de cobro exhaustivo desde las asistentes administrativas
- Estructuración de propuestas de pago personalizadas con algunos clientes por parte de los ejecutivos comerciales.

En el año 2021:

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

- 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, y se consigue la mayor venta de servicios de la compañía.
- Se tiene todo el año Facturación Electrónica.
- Mayor uso de las redes sociales y de nuestra página WEB, en cumplimiento de mandatos regulatorios y de promoción y dadas las condiciones de virtualidad impuestas por la pandemia.
- Se activaron métodos de captación a través del mercado no regulado y el mercado regulado en administración delegada.
- Seguimiento exhaustivo a la meta de ofertas mensuales y cumplimiento de metas por ejecutivo y oficinas.

- **Sostenibilidad y crecimiento del Mercado.**

ENERTOTAL S.A. E.S.P. a diciembre 31 de 2020 atendía directamente 18.081 clientes y 463 por administración delegada, en comparación con el cierre del año 2021 se incrementó el número de clientes neto (diferencia entre los ingresos y egresos) en 182. La demanda se vio afectada por la continuidad en la emergencia sanitaria y el paro nacional.

Se mantiene la tendencia de años anteriores respecto de la composición del mercado de cliente final atendido por ENERTOTAL con relación al número de clientes, dado que el mayor porcentaje de clientes atendidos son Residenciales (71.27%), en segunda posición los clientes Comerciales (19.59%), seguidos por los clientes Industriales (5.94%) y por últimos los clientes oficiales y especiales (3.20%).

Desde el punto de vista de consumo la demanda presenta un comportamiento diferente al de número de clientes, es así como, el mayor porcentaje es para el sector Industrial (52%), seguido del sector comercial (33%), el tercer puesto es para el residencial (7%) y finalmente los clientes especiales (7%).

ENERTOTAL S.A. E.S.P. termina el año 2021 como representante ante XM de fronteras, asociadas directamente a su demanda y a través de la administración delegada, de un total de 3.458 fronteras comerciales, 333 fronteras más que con las que finalizó el año 2020.

Los resultados de Servicio al Cliente se muestran en la siguiente Tabla, en la que se puede apreciar que para el periodo junio - agosto de 2021, se incrementan las interacciones, llamadas, atención por WhatsApp y chat a través de la WEB,

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

**Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.**

efecto de los cambios regulatorios de la zona costa, el periodo de lluvias e incremento de emergencia. Se registra una reducción en el total de llamadas registradas para el año completo pasando de 21.483 en el 2020 a 16.355 en el 2021 y un aumento en los chats pasando de 5.293 en el 2020 a 10.053 en el 2021, lo cual ratifica el incremento en la digitalización y medios alternativos de contacto al cliente, que se intensificaron como consecuencia del aislamiento obligatorio y pandemia.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
NIVEL DE SERVICIO CENTRO DE ATENCION	82.78%	79.47%	82.92%	78.95%	79.03%	69.54%	76.29%	77.56%	84.53%	81.88%	84.01%	87.35%	80,36%
NIVEL DE SERVICIO DE LLAMADAS	77.32%	74.07%	75.35%	71.12%	74.05%	55.96%	64.69%	69.27%	76.65%	71.51%	73.11%	78.89%	71,83%
NIVEL DE SERVICIO WHATSAPP ENERTOTAL	97.4%	96.91%	98.55%	97.19%	83.30%	96.50%	96.56%	87.53%	96.67%	95.83%	98.70%	97.86%	95,25%
NIVEL DE SERVICIO ENERCO	100.0%	100.0%	100.0%	96.97%	100.0%	97.14%	100%	100%	100%	97.56%	96.36%	100%	99,0%
TOTAL DE LLAMADAS	1240	1534	1562	1270	1284	1621	1536	1562	1328	1218	1201	999	1363
TOTAL CHATS WHATSAPP	459	502	745	586	1252	1036	724	1236	965	857	903	788	838
PAGINA WEB	20	35	48	45	56	75	52	56	65	63	25	5	46
TOTAL INTERACCIONES	1779	2071	2362	1901	2592	2732	2312	2864	2358	2138	2129	1792	2252

Tabla Niveles de Servicio e Interacciones Año 2021  
(Fuente: SAC-ETTC)

La siguiente gráfica, permite apreciar el comportamiento de reclamos y solicitudes recibidas en los tres últimos años; durante el año 2021 se recibieron 190 reclamos, 288 solicitudes menos respectivamente.

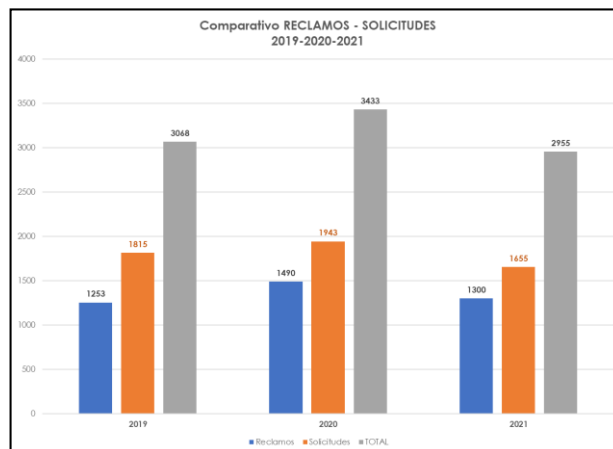


Gráfico No 19. Reclamos y solicitudes, últimos tres años.  
(Fuente: SAC- ETTC)

## RENDICION DE CUENTA AÑO 2021

---

Tomado del INFORME DE LA GERENCIA Y DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ENERTOTAL S.A. E.S.P.

---

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, febrero de 2022.

**Gerencia General**  
Enertotal SA ESP