RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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 Estatutos de la sociedad ENERTOTAL S.A. E.S.P. y de conformidad con la legislación vigente, se presenta el informe de gestión del año 2022.

1. Entorno Nacional.

En el año 2022 los precios de los alimentos y la gasolina, entre otros, llevaron el costo de vida a niveles no vistos en 23 años, mientras que el peso frente al dólar se vio impactado por la incertidumbre política, nuevo gobierno (primeros anuncios, reforma tributaria entre otros), así las cosas, la inflación alcanza su punto más alto de dos décadas y cierra en 13.12% y la TRM rompió todos los récords y expectativas, al transarse sobre los 5.061 pesos el día 5 de noviembre.

El fenómeno de inflación desbordada no fue exclusivo de Colombia, se presentó en grandes economías del mundo, como consecuencia de la pandemia del COVID 19, que se agrava con la crisis logística, encarecimiento de materias primas y los alimentos generados por la guerra de Rusia contra Ucrania. Particularmente en Colombia, se debe agregar el paro nacional, la ola invernal, el cambio en consumo de los colombianos, entre otros.

La emergencia sanitaria decretada el 13 de marzo de 2020 permanece durante todo el año 2021, con condiciones de aislamiento preventivo voluntario y termina por Decreto presidencial el 30 de junio de 2022. Como se observa en el gráficoNo.1, el año 2022 inicia en el punto más alto del cuarto pico de la pandemia en Colombia, dada la presencia de la variante ómicron del Coronavirus en el país y termina en condiciones mínimas de contagio y síntomas.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

Gráfico No.1 Fuente: https://www.ins.gov.co/Noticias/Paginas/coronavirus-casos.aspx

El ministro de Hacienda, José Antonio Ocampo, sacó adelante en el Congreso una reforma tributaria que pretende recaudar $ 20 billones solo en 2023, las empresas petroleras, mineras y personas naturales con altos patrimonios serán las que más aporten. Productos ultra procesados, bebidas azucaradas y plásticos de un solo uso quedaron gravados, entre los grandes cambios, de igual manera la generación con fuentes hidráulicas convencionales.

La llegada del primer presidente de izquierda en la historia de Colombia, Gustavo Petro, se une al triunfo de las listas del Pacto Histórico tanto en Cámara como Senado en las elecciones de marzo; de tal manera que el Gobierno, logró consolidar unas mayorías que le permitieron aprobar sin problemas iniciativas claves como la reforma tributaria y la prórroga de la Ley 418, el marco jurídico de la 'paz total'.

El 26 de septiembre de 2022, después de 2.595 días de cierre, fue reabierta la frontera entre Colombia y Venezuela en el puente internacional Simón Bolívar.

La ola invernal que vivió el país durante el año 2022, dejo el mayor numero de personas fallecidas al compararse con los años 2021 y 2020, se presentaron múltiples tragedias asociadas a desbordamiento de ríos y alto nivel fluvial.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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 tasa de desempleo del año 2022 fue de 11.22% mientras que el año 2021 había terminado con una tasa promedio año de 13.81%, en el mes de diciembre de 2022 se cierra con un valor de 11.1%. En 2022 se alcanzan los mayores valores en el primer semestre del año. El cuadro No.1 y los gráficos No.2 y No.3 tomados del Boletín de Indicadores Económicos del Banco de la República (06-02-2023) ilustran la evolución indicada.

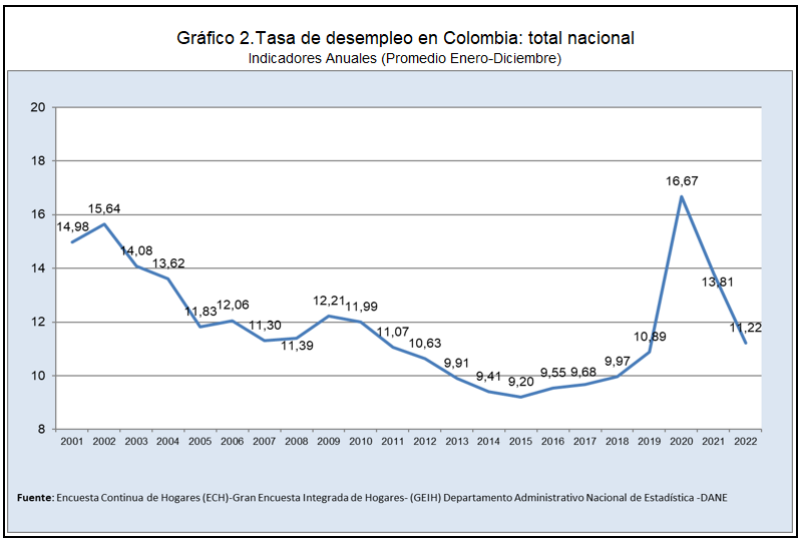


Gráfico No. 2 Fuente: https://www.banrep.gov.co/es/bie - 6 de febrero de 2023

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

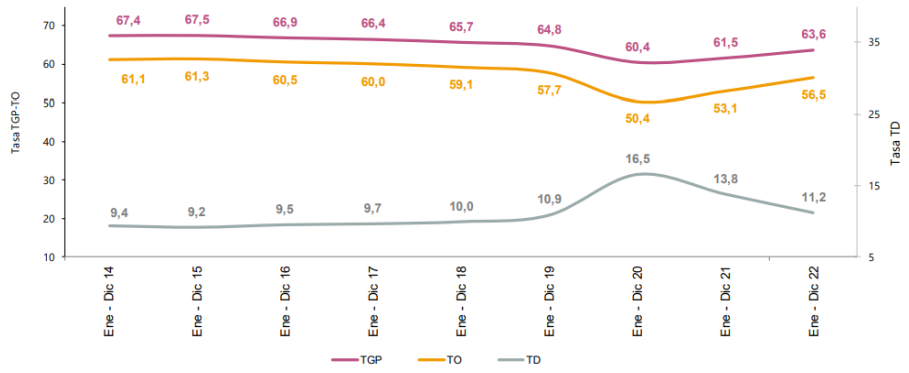
Cuadro 2.Tasa de desempleo en Colombia
Total nacional

Período		Población total	Población en edad de trabajar*		Población económicamente activa		Desocupados	
		Número de personas (miles)	Número de personas (miles)	% de la población en edad de trabajar	Número de personas (miles)	Tasa general de participación**	Número de personas (miles)	Tasa de desempleo***
		Indicadores anuales (promedio enero-diciembre)						
	dic	50.207	38.701	77,1	24.178	62,5	2.683	11,1
2022	ene	50.254	38.750	77,1	24.247	62,6	3.552	14,6
	feb	50.299	38.796	77,1	24.893	64,2	3.213	12,9
	mar	50.340	38.838	77,2	24.670	63,5	2.990	12,1
	abr	50.385	38.884	77,2	24.718	63,6	2.761	11,2
	may	50.429	38.929	77,2	24.829	63,8	2.644	10,6
	jun	50.475	38.976	77,2	24.817	63,7	2.795	11,3
	jul	50.513	39.015	77,2	24.778	63,5	2.723	11,0
	ago	50.559	39.062	77,3	24.796	63,5	2.636	10,6
	sep	50.605	39.109	77,3	25.086	64,1	2.696	10,7
	oct	50.649	39.154	77,3	25.040	64,0	2.434	9,7
	nov	50.695	39.200	77,3	24.847	63,4	2.361	9,5
	dic	50.739	39.245	77,3	25.040	63,8	2.572	10,3

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE). Encuesta Continua de Hogares, La Gran encuesta integrada de hogares (GEIH).

Cuadro No. 1 Fuente: https://www.banrep.gov.co/economia/pli/bie.pdf (06-02-2023)

Gráfico 6. Tasa global de participación, ocupación y desempleo
Total nacional
Año (2014 – 2022)



Fuente: DANE, GEIH.

Gráfico No. 3 Fuente: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_dic_22.pdf

La tasa representativa cierra el 31 de diciembre en $4.810,2. El gráfico No. 4 muestra las variaciones presentadas en la divisa durante el transcurso del año.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

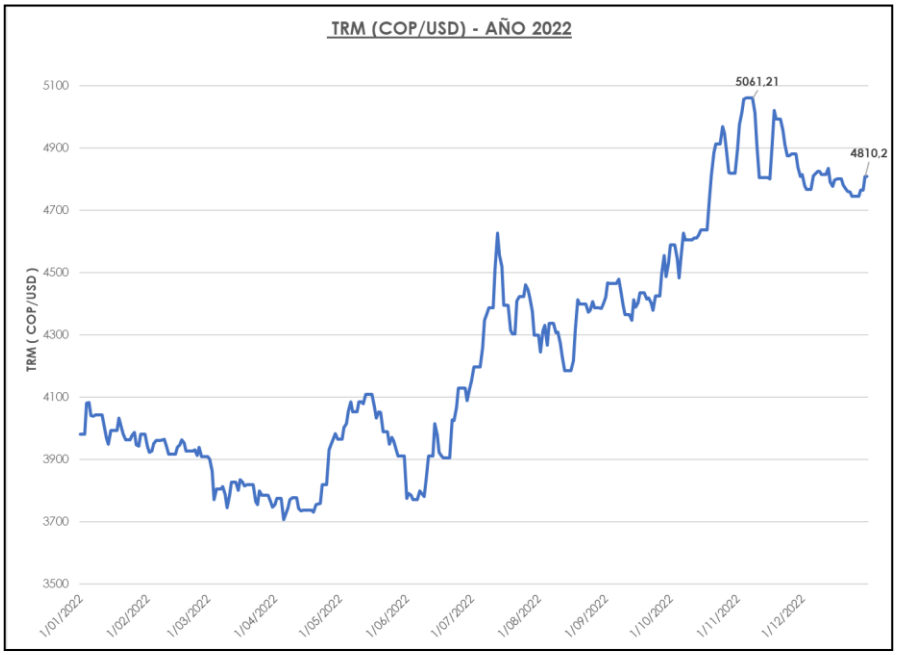


Gráfico No. 4 Fuente: Gráfico ETTC – Datos serie histórica Banco de la República

Como se aprecia en el siguiente cuadro No. 2, la devaluación nominal al cierre de 2022 es del orden de 20.82% y la real de 5.58%, la devaluación nominal más alta desde 2015. La meta de inflación de 3% se quedó corta frente al cierre del IPC, 13.12%, un valor muy superior al del cierre del año 2021 (5.62%) y el IPP presentó una variación anual del 19.40%, tras el cambio de metodología del año 2021 y que al cierre de ese año significo una variación de 18.63%. El siguiente cuadro ilustra las variaciones mencionadas.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

	Cuadro 4. Comportamiento de la inflación y tipo de cambio						
	Medidas de inflación				Tasa de cambio y devaluación		
Período	Meta de inflación 1/	Inflación al consumidor (IPC)	Inflación básica (IPC sin alimentos)4/	Inflación del productor (IPP) 3/	TRM 5/	Devaluación nominal 5/	Devaluación real 2/
2021	3,00	5,62	3,44	18,63	3.981,16	15,98	9,15
2022	3,00	13,12	9,99	19,40	4.810,20	20,82	5,58
		Información mensual				Información mensual	
dic-21	3,00	5,62	3,44	18,63	3.981,16	15,98	9,15
ene-22	3,00	6,94	4,47	21,41	3.982,60	11,89	7,50
feb-22	3,00	8,01	5,10	22,57	3.910,64	7,90	3,95
mar-22	3,00	8,53	5,31	22,87	3.748,15	0,30	-0,23
abr-22	3,00	9,23	5,94	23,31	3.966,27	6,82	-2,22
may-22	3,00	9,07	6,50	22,23	3.912,34	5,30	-1,27
jun-22	3,00	9,67	6,84	21,93	4.127,47	9,87	-2,25
jul-22	3,00	10,21	7,29	23,45	4.300,30	11,18	1,52
ago-22	3,00	10,84	7,83	21,52	4.400,16	15,58	0,26
sep-22	3,00	11,44	8,33	21,37	4.532,07	18,19	2,11
oct-22	3,00	12,22	9,15	22,20	4.819,42	27,35	5,90
nov-22	3,00	12,53	9,48	21,04	4.809,51	19,91	8,28
dic-22	3,00	13,12	9,99	19,40	4.810,20	20,82	5,58

Cuadro No. 2 Fuente: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/bie.pdf (1/02/2023)

El efecto de la pandemia tuvo como consecuencia un PIB negativo para el año 2020, el año 2021 mostró una recuperación importante en el balance económico del país, para el año 2022 las variaciones, aunque positivas, son más mesuradas de tal forma que al tercer trimestre de 2022, el Producto Interno Bruto, en su serie original, crece 7,0% respecto al mismo periodo de 2021 y en lo corrido del año 2022 (hasta tercer trimestre), respecto del mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento 9,4%. Estos valores se aprecian en el gráfico No. 5:

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

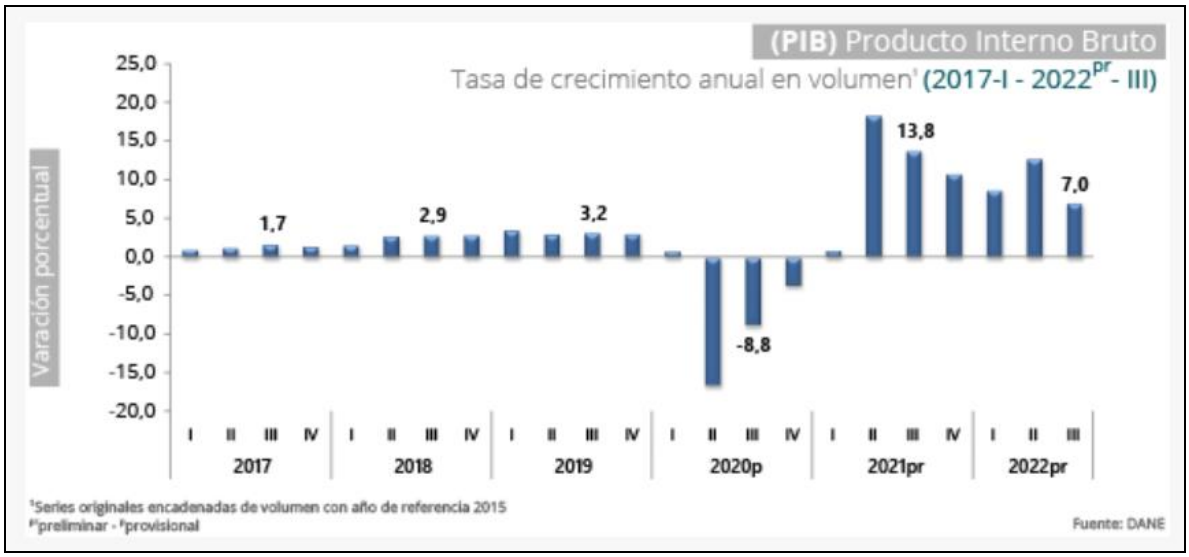


Gráfico No. 5 - Fuente: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica -07-02-2023

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado del PIB en el año 2022 son: Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 15,1% (contribuye 2,9 puntos porcentuales a la variación anual), Industria manufacturera crece 12,6% (contribuye 1,6 puntos porcentuales a la variación anual), Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; Actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 37,0% (contribuye 1,2 puntos porcentuales a la variación anual), de acuerdo a información del DANE.

La tasa de interés interbancaria que se había reducido en el año 2020 a 1.75%, de manera coherente al comportamiento de la inflación, presentó un incremento al cierre del año 2021 hasta 3,00%, cerrando el año 2022 en 12%; el DTF inicia el año en 3.47%, terminando en diciembre de 2022 en 13.42%, lo que representó un 287.27% de incremento en los costos financieros asociados a este indicador, el interés de consumo tuvo un incremento del 71,86% representando en 11.94% adicionales al valor de enero de 2022, y el interés comercial tuvo un incremento del 138.27% entre enero y diciembre de 2022 representado en 10.93% adicionales

al cierre del año 2022 respecto del valor de enero del mismo año. El cuadro No. 3 permite apreciar los valores aquí descritos.

Cuadro 5. Tasas de interés y precios de activos

Periodo	Tasas de interés					Precios de activos				
	Tasa de intervención 1/	DTF 2/	Consumo 3/	Comercial 4/	Hipotecario 5/	Precio de vivienda (IPVU)	IGBC 6/	TES 7/** 1 año	5 años	10 años
2020	1,75	3,38	15,11	7,49	10,18	0,68	n.d.	3,12	4,93	6,38
2021	3,00	2,07	14,24	6,13	9,10	2,67	n.d.	3,03	6,02	7,48
2022	12,00	8,50	21,53	12,78	12,79		n.d.	9,63	11,13	11,61
	Información mensual					**Información mensual**				
ene-22	4,00	3,47	16,77	7,91	9,45		n.d.	5,83	8,37	9,26
feb-22	4,00	4,31	16,57	8,29	9,73		n.d.	6,81	8,75	9,37
mar-22	4,00	4,97	16,85	9,14	10,31	1,54	n.d.	7,77	9,44	9,94
abr-22	5,00	5,97	18,35	9,81	10,88		n.d.	7,82	9,47	9,98
may-22	6,00	7,04	19,11	10,80	11,52		n.d.	8,76	10,71	11,33
jun-22	6,00	7,72	19,84	11,70	11,98	-0,75	n.d.	9,37	11,06	11,57
jul-22	7,50	9,30	21,45	12,98	12,47		n.d.	10,62	13,49	14,60
ago-22	9,00	10,57	23,20	14,81	13,51		n.d.	10,57	11,67	12,09
sep-22	10,00	10,99	24,37	14,91	14,63	-1,07	n.d.	11,43	12,32	12,61
oct-22	11,00	11,60	25,99	16,57	15,61		n.d.	12,36	13,51	13,93
nov-22	11,00	12,63	27,10	17,60	16,18		n.d.	12,40	13,39	13,70
dic-22	12,00	13,42	28,71	18,84	17,17		n.d.	11,86	12,72	12,97
ene-23	12,75	13,91					n.d.	12,02	12,48	12,66
	Información semanal					**Información semanal**				
ene-06-23		13,77	31,57	19,73	16,74		n.d.	12,23	13,11	13,49
ene-13-23		13,60	31,79	19,51	17,20		n.d.	12,04	12,55	12,75
ene-20-23		13,88	31,02	20,22	17,91		n.d.	11,90	12,27	12,29
ene-27-23		14,24					n.d.	11,94	12,16	12,27
feb-03-23		13,89					n.d.	11,88	11,92	12,04

N.D. No Disponible
*A partir de la semana con corte al 01/07/2022 entró en vigencia el formato de tasas de colocación 414 de la Superintendencia Financiera, el cual remplaza al formato anterior 088. Las tasas agregadas de los créditos del mes de junio de 2022 se calcularon con información hasta la semana con corte al 24 de junio, debido a que aún no estaban disponibles los datos de la última semana de junio. Lo anterior obedeció al cambio del instrumento de recolección de esta información decretado por parte de la Superintendencia Financiera.
¥ Tasa vigente a fin de periodo. https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-interes-politica-monetaria

Cuadro No. 3 Fuente: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/bie.pdf (06/02/2023)

2. Entorno Nacional – Sector.

Uno de los acontecimientos de mayor relevancia en el año fueron las polémicas y diferencias alrededor de HidroItuango entre EPM y la Unidad Nacional de Gestion de Riesgo asociado a la estabilidad del macizo rocoso y la posible amenaza que representaría la megaobra para las comunidades aguas abajo del río Cauca. Finalmente, el 30 de noviembre, fecha límite para encender las 2 primeras turbinas y no pagar una multa de US$ 180 millones, EPM inició la operación comercial de la hidroeléctrica.

La Ley 2099 de 2021, afecto la composición y conformación de algunas de las entidades del sector tales como el C.N.O. (Consejo Nacional de Operación) permitiendo la participación de representantes de generación de fuentes no

convencionales, de la demanda no regulada y la demanda regulada, y esto habilitó que ENERTOTAL se constituyera en miembro por elección en representación de la demanda regulada para el año 2022.

El año 2022 termina con una capacidad instalada de 18.777,06 MW, 1018 MW más que al cierre del año 2021 (17.759,11 MW), una variación del 5.73%. De los 1018 MW de diferencia entre la capacidad del cierre del año 2022 y el año 2021, 995 MW corresponden a plantas nuevas y 28 MW a cambios en la capacidad de plantas existentes. El siguiente cuadro (No. 4) muestra las variaciones anuales por tipo de fuente.

Tipo de Fuente	2021 (MW)	2022 (MW)	Nuevos MW	Variación por tipo de FUENTE
Hidraulica	11.944,79	12.549,15	604,36	5,06%
Conbustible Fósil	5.455,89	5.720,99	265,10	4,86%
Biomasa	204,85	209,84	4,99	2,44%
Eólica	18,42	18,42	-	0,00%
Solar	135,22	278,66	143,44	106,08%
Total	**17.759,17**	**18.777,06**	**1.018**	**5,73%**

Cuadro No. 4 -Fuente: Datos del Informe XM – C.N.O. - enero de 2023

El gráfico No.6 muestra las nuevas plantas que ingresaron en el año 2022, en total ingresaron 995 MW nuevos, de los cuales, en proyectos hidráulicos fueron 608.36 MW, proyectos térmicos 242.9 MW y proyectos solares 143.44 MW.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

Balance 2022

xm Sumando energías

Proyectos de generación en 2022

Hidráulicos

Proyecto	CEN [MW] / Potencia máxima declarada
Las Violetas	0.95
Cauyá	1.51
PCH Zeus	9.90
Autogenerador Gran Colombia Gold	1.00
La Chorrera	15.00
Ituango: Unidades 1 y 2	580.00
Total	*608.36*

Térmicos

Proyecto	CEN [MW] / Potencia máxima declarada
El Tesorito	200.00
Termoproyectos	19.00
Termoebr	19.00
Ingenio Carmelita	4.90
Total	*242.9*

Solar

Proyecto	CEN [MW] / Potencia máxima declarada
Delphi Helios 1 META- Fase 1	9.90
Autogenerador Colombina del Cauca	0.30
GR Parque Solar Tucanes	9.90
Autogenerador Solar Levapan	4.99
Pétalo de Córdoba I	9.90
Sincé 18.5 MW	18.50
Bosques Solares de los Llanos 4	19.90
Bosques Solares de los Llanos 5	17.90
La Medina 9.9 MW	9.90
Los Caballeros 9.9 MW	9.90
Cerritos 9.9 MW	9.90
Autogenerador Solar Harinas	2.45
Delphi Helios 1 META- Fase 2 6.1 MW	6.10
Parque solar Montelibano 9.9 MW	9.90
Termotasajero Dos Solar de 4 MW	4.00
Total	*143.44*

En 2022 entraron 995 MW de proyectos de generación al SIN.

Gráfico No. 6 - Fuente: Informe XM – C.N.O. - enero de 2023

La generación total del SIN (Sistema Interconectado Nacional) tuvo el 0.75% de fuentes no convencionales de energía, mientras que la generación térmica del año fueron 28.78 GWh/día, correspondientes al 14.6% de la generación total del SIN, lo que permite concluir que 84.5% de la generación total del año fue de fuentes hidráulicas convencionales. El gráfico No. 7 ilustra las cifras mencionadas.

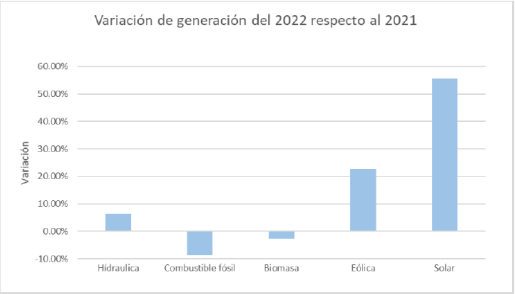
Balance 2022

xm Sumando energías

Generación total

Tipo fuente	2021 (GWh)	2022 (GWh)	Variación (%)
Hidraulica	60,495.98	64,337.26	↑ 6.35%
Combustible fósil	12,256.94	11,215.06	↓ -8.50%
Biomasa	797.15	776.08	↓ -2.64%
Eólica	60.46	74.24	↑ 22.78%
Solar	323.02	502.60	↑ 55.60%
Total	**73,933.55**	**76,905.24**	

Variación Total (%)
4.02%



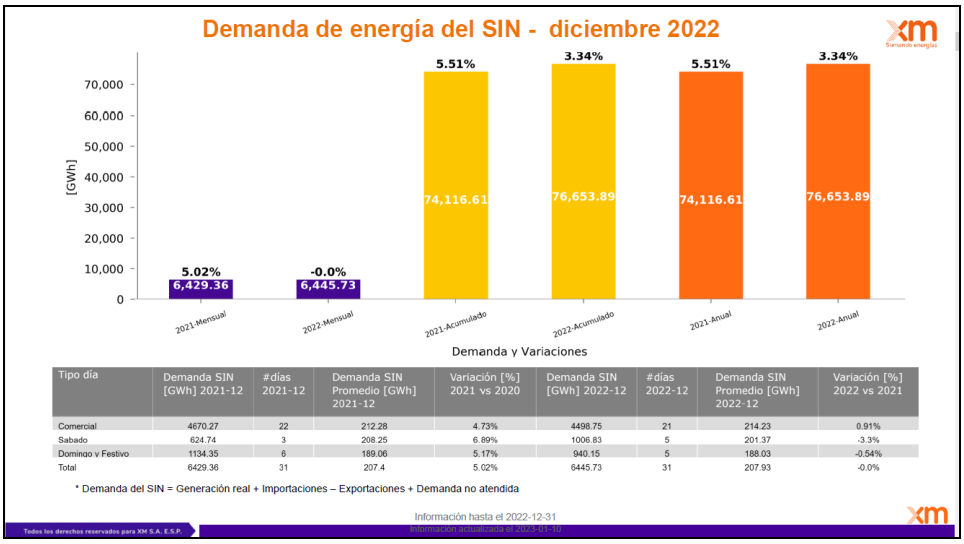
*Se consideran los recursos de generación en operación y pruebas iniciales

Gráfico No. 7 - Fuente: Informe XM – C.N.O. - enero de 2023

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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 demanda nacional tuvo un crecimiento comparativo con el año 2021 de 3.34%, el gráfico No. 8 ilustra las variaciones acumuladas del año 2021 versus 2020 y 2022 versus 2021, entre otros.



Tipo día	Demanda SIN [GWh] 2021-12	#días 2021-12	Demanda SIN Promedio [GWh] 2021-12	Variación [%] 2021 vs 2020	Demanda SIN [GWh] 2022-12	#días 2022-12	Demanda SIN Promedio [GWh] 2022-12	Variación [%] 2022 vs 2021
Comercial	4670.27	22	212.28	4.73%	4498.75	21	214.23	0.91%
Sabado	624.74	3	208.25	6.89%	1006.83	5	201.37	-3.3%
Domingo y Festivo	1134.35	6	189.06	5.17%	940.15	5	188.03	-0.54%
Total	6429.36	31	207.4	5.02%	6445.73	31	207.93	-0.0%

* Demanda del SIN = Generación real + Importaciones – Exportaciones + Demanda no atendida

Información hasta el 2022-12-31

Gráfico No. 8 Fuente: Informe XM – C.N.O. - enero de 2023

El año 2022 fue un año de grandes aportes hídricos, lo cual represento que al 31 de diciembre la reserva nacional fuera del orden de 14.380,9 GWh que frente al año inmediatamente anterior (13.308,8 GWh) representa el 8,06% más y con relación a los aportes hídricos de todo el año se tuvo un total de 75.590,7GWh que fueron 5,34% más que los presentados en el año 2021 (71.758,8 GWh). El gráfico No. 9 permite ver los totales y las zonas del país,

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

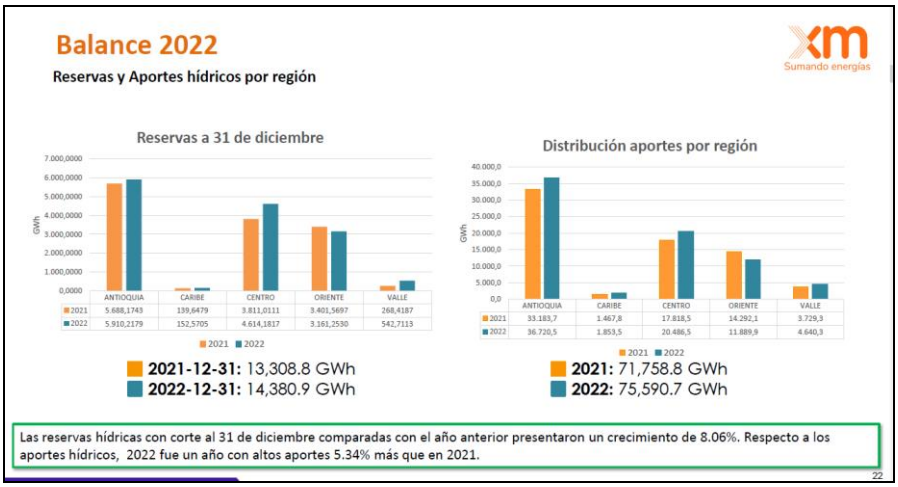


Gráfico No. 9 Fuente: Informe XM – C.N.O. - enero de 2023

Las exportaciones de energía se incrementaron en un 27.90% y las importaciones se redujeron en un 66.90% comparativamente con el año 2021. El gráfico No. 10 permite ver que las exportaciones se acentuaron en el último semestre del año.

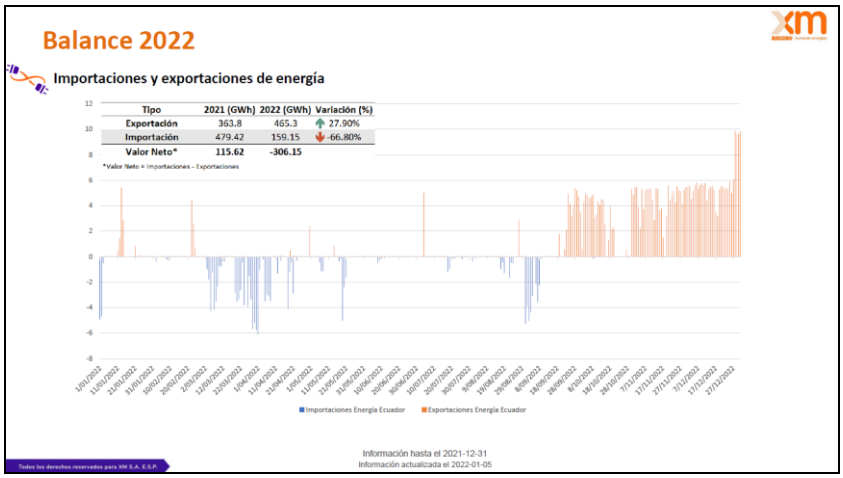


Gráfico No. 10 - Fuente: Informe XM – C.N.O. - enero de 2023

Nuevamente los proyectos esperados de generación no cumplen con las expectativas, en el año 2021 se esperaban 1.868 MW nuevos y solo se conectaron 132 MW, y en el año 2022 se esperaban 3.618 MW (entre los nuevos y los represados) y solo se conectaron 995 MW, se espera que en el año 2023 entren 6.608 MW nuevos. El gráfico No.11 ilustra las cifras.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

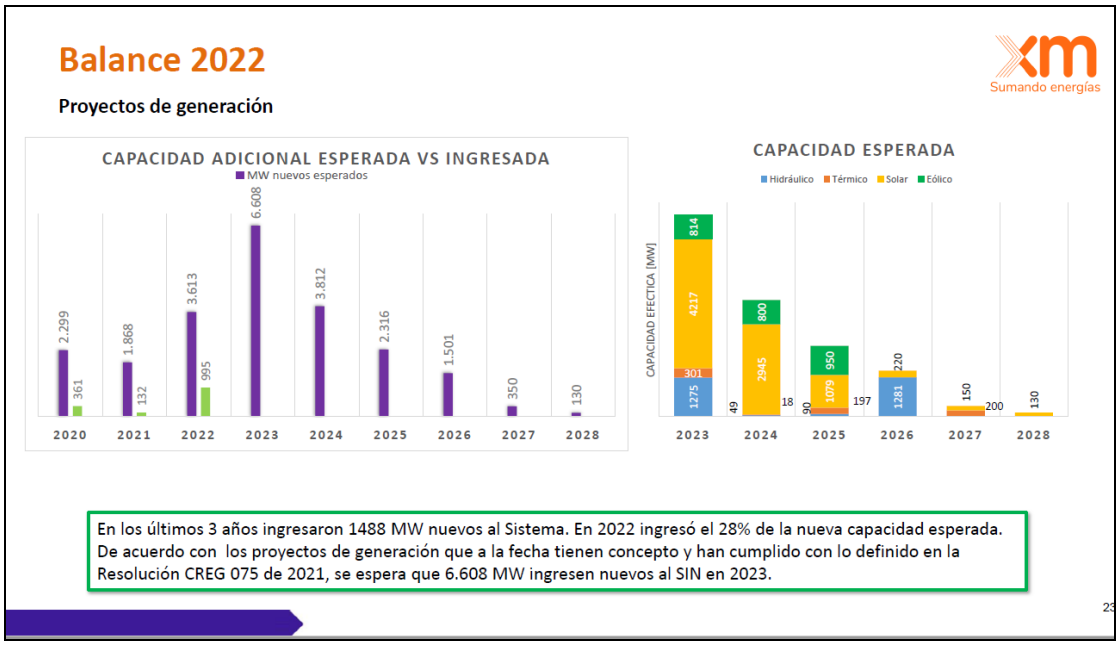


Gráfico No. 11 - Fuente: Informe XM – C.N.O. - enero de 2023

Como se puede apreciar en el gráfico No. 12, el precio del mercado del año 2022 se estableció en $ 215,76/KWh (promedio simple), registrando el menor valor en junio (promedio mes $104.45/kWh) y el mayor valor en febrero (promedio mes $406.35/kWh). El precio de escasez cerró el año 2022 en $945.06/kWh, afectado en gran medida por devaluación del peso frente al dólar y el precio del petróleo acumulado desde el 2021, con un crecimiento respecto a diciembre de 2021 ($784.97/kWh) de un 18.73%.

Los precios de contratos dirigidos tanto al mercado regulado como no regulado tuvieron un crecimiento importante debido al incremento del IPP, pero debido a la intervención del gobierno solicitando a los diferentes actores revisar la indexación y precios bases de los contratos, cierran el año con incrementos menores al del IPP, indexador que normalmente impacta de manera directa el precio. Comparando las cifras promedio de contratos de mercado no regulado, el incremento fue de 15.15%, y en el mercado regulado comparando cifras de diciembre 2021 con diciembre 2022 fue de 7.5%.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

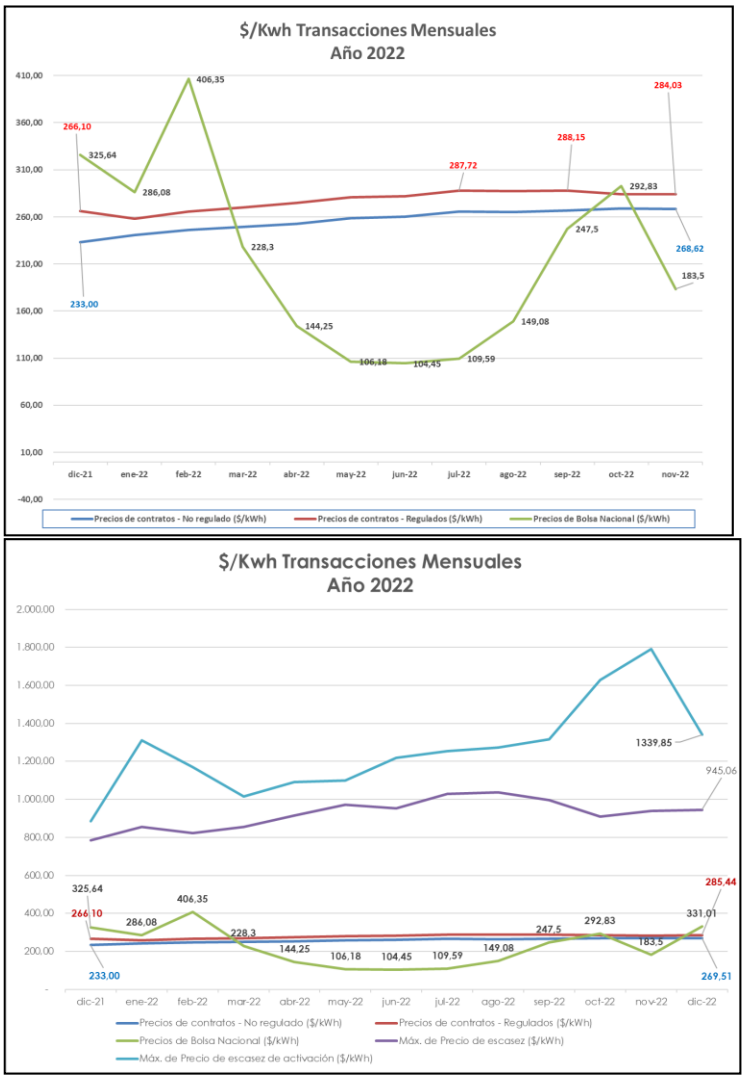


Gráfico No. 12 Precios Transacciones Mensuales ($/KWh)
(Fuente: Datos XM– Indicadores – Gráfico ETTC)

El índice de calentamiento de la superficie del Pacífico (Zona 3.4 de influencia para Colombia) presentó el comportamiento que se observa en el gráficoNo.13, con declaración de Fenómeno de Niña, con valores dentro de la franja de enfriamiento (menor a -0.5) o neutralidad (+0.5 -0.5).

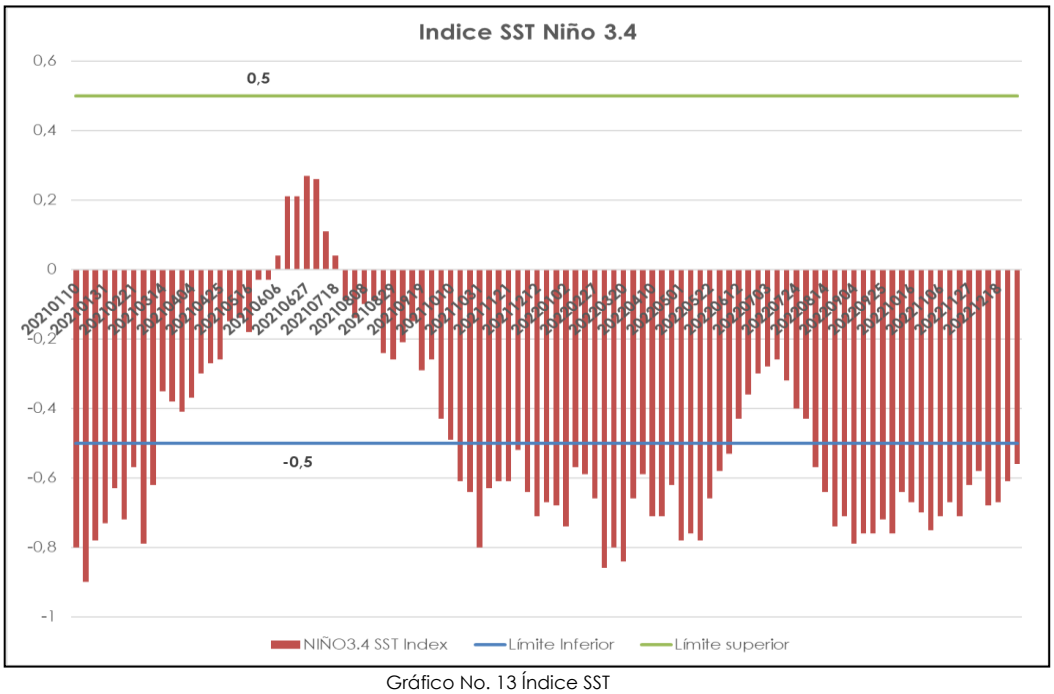


Gráfico No. 13 Índice SST
(Fuente: http://www.bom.gov.au/climate/enso/nino_3.4.txt, Gráfico ETTC)

3. Actividad Legal y Regulatoria.

Al cierre del año 2022 la CREG había publicado 173 documentos con la siguiente distribución: 32 Resoluciones generales definitivas, 5 Resoluciones Transversales definitivas, 49 Resoluciones particulares definitivas, 28 Resoluciones en consulta y 59 circulares.

Los temas principales con mayor publicación correspondieron a Generación (Cargo por confiabilidad y capacidad de las plantas) y al Sistema de distribución local (Perdidas e ingresos y cargos).

En consulta se priorizaron temas como generación y Mercado Mayorista. En generación la promoción por parte del gobierno de la entrada de energías renovables necesitó crear ajustes regulatorios en cuanto a proyectos y la energía en firme que estas tecnologías pueden brindar al sistema. En mercado mayorista

se expidió en consulta todo el paquete regulatorio cuyo objetivo fue controlar los precios de la energía al cliente final.

El 67% de las circulares publicadas cubrieron aspectos en Generación, mercado mayorista, CREG y Sistema de distribución local. En generación se realizaron talleres sobre autogeneración y generación distribuida (CREG 174 de 2021). Para mercado mayorista se realizaron jornadas de socialización sobre la modificación del reglamento del MEM que consideró un consolidado de todo el funcionamiento del MEM. En varios se publicaron temas como movilidad eléctrica y almacenamiento de energía.

El Ministerio de Minas y Energía – MEM expidió 68 resoluciones en firme y 35 circulares. La mayoría de las resoluciones en firme se relacionan con los giros de subsidios de menores tarifas en Zonas interconectadas y no interconectadas. En circulares se encuentra el plan indicativo de uso racional de energía, Retie, Retilap, la actualización de áreas de distribución y el porcentaje de contratación de FNCER.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios- SSPD, expidió 12 resoluciones en firme y 5 en consulta, entre las cuales se destaca los plazos para firma de contratos SCLP, cargue de información y contribuciones especiales.

A nivel de Reportes: La CREG A través de las resoluciones 101 -18 crea el sistema de información del Mercado de Energía Mayorista en el cual todos los agentes registrados en el MEM que realicen transacciones de compra y venta de energía, y que declaren información al Centro Nacional de Despacho (CND), al Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (ASIC) y al Liquidador y Administrador de Cuentas (LAC), deben reportar y suministrar oportunamente al Administrador del Sistema de Información del Mercado de Energía Mayorista (SIMEM), la información que considere la CREG para la toma de decisiones por parte de los diferentes agentes que participan en el mercado.

Los nuevos reportes del SIMEM cambian el procedimiento de reporte de UNR facturados y de registro de contratos y usuarios en XM. Este cambio se realiza en coordinación con el Centro de gestión de medida, el área comercial y Mercados de energía.

A nivel de Mecanismos de contratación: Se aprobó el traslado de precios de DERIVEX en tarifa a usuario final, situación que viabiliza la cobertura en este esquema y puede permitir ampliar la canasta de contratación. Actualmente se requiere una mayor participación de los agentes en este esquema y proyección financiera relacionada con la expedición de garantías y ajustes.

Medidas transitorias: El gobierno nacional considerando el aumento en las tarifas de energía explicado en gran medida en el incremento del IPP acumulado del año 2021 y lo corrido del año 2022, expidió un grupo de resoluciones cuyo objetivo fue controlar el aumento de los precios de cara a los usuarios y permitir a los comercializadoras que se encontraban en opción tarifaria un diferimiento del pago de sus obligaciones. Estas medidas cubrieron cambios de manera voluntaria en las indexaciones en contratación, transporte nacional, transporte regional, transporte local y restricciones. En consecuencia, la empresa debió realizar acercamientos con los proveedores de energía para la reducción de los precios en contratos y/o control de estos en cuanto a indexación. Estas negociaciones se debieron registrar por medio alterno ante el Administrador del sistema e informar a la Comisión el resultado.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, expidió la Circular CREG 096 de 2022 por medio de la cual dio a conocer el informe consolidado de las negociaciones de la modificación de los contratos de energía eléctrica por parte de agentes registrados ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales – ASIC.

Mercado Mayorista: Como resultado de la Misión de transformación energética en la cual se encuentra el país, la CREG realizó un diagnóstico de la operación del mercado eléctrico de corto plazo que le permito identificar aspectos o fallas del mercado mayorista susceptibles a ser corregidos. Estos aspectos, sumados a la evolución de los mercados eléctricos, la incorporación de nuevas tecnologías y la importancia de habilitar la participación de la demanda y nuevas tecnologías, evidenciaron la necesidad de modificar y ajustar las condiciones de funcionamiento actual del MEM. Esta propuesta se encuentra en consulta, la propuesta impacta significativamente la forma de operar en el mercado, los procesos internos de la compañía y la formación de precios, que deben ser

analizados detalladamente para afrontar los cambios que se puedan presentar y realizar los ajustes necesarios en la compañía.

A nivel de distribución: En el desarrollo de la actividad de distribución se han presentado diferentes situaciones relacionadas con integraciones empresariales, liquidación y constitución de nuevas empresas prestadoras de dicho servicio, lo que conllevó a realizar la actualización de las ADD y su composición. Este cambio inició en el mes de agosto de 2022 impactando todos los mercados del área de distribución Oriente en donde se encuentran: Codensa, Huila, Ebsa, y Tolima. Nuestros usuarios en Tolima percibieron una disminución en el componente de distribución que significó un aumento para el resto de los mercados que pertenecen a la misma ADD. En el mes de diciembre de 2022 se acabó la transición y las tarifas se igualaron en todos los mercados.

Publicación de estudios: Teniendo en cuenta los cambios en el mercado relacionados con la integración de las FNCER en el mercado eléctrico colombiano, el regulador expidió en el año 2022 varios estudios que ajustan diferentes reglas:

- Estudio de conexión y disponibilidad de espacio físico de proyectos clase 1.
- Estudio para la adecuada liberalización del mercado minorista de energía y la actualización de la metodología de remuneración de la actividad de comercialización a usuarios regulados.
- Estudio revisión y valoración integral del mecanismo del cargo por confiabilidad.
- Estudio "apoyar la definición de la actividad de agregación de demanda, la determinación de sus características y requisitos, y su relación con usuarios y agentes del mercado.
- Estudio revisión, análisis y evaluación de los criterios técnicos y requisitos operativos para la prestación de servicios complementarios en el sistema interconectado nacional.

- Estudio revisión, análisis y evaluación de los criterios técnicos y requisitos operativos para la prestación de servicios complementarios en el sistema interconectado nacional.
- Estudio para analizar y evaluar la potencial contribución de los sistemas de almacenamiento de energía en el SIN.

4. Organización Empresarial.

En el año 2022 se termina la emergencia sanitaria el 30 de Junio de 2022, deshabilitando el trabajo en casa, previamente se había realizado la revisión detallada de todos los puestos de trabajo, determinando cuales podrían mantener el teletrabajo autónomo (100% remoto), teletrabajo suplementario (se definió dos días en la oficina, tres días desde casa, en una semana normal de cinco días hábiles), presencialidad 100%; así las cosas, se realizaron los ajustes a los contratos laborales y finalmente se termina el año 2022 el 6.25% de colaboradores en teletrabajo autónomo, el 41% en teletrabajo suplementario y el resto en presencialidad 100%.

En relación con las normas aplicables se implementaron las requeridas para establecer los protocolos de bioseguridad, y las demás normas aplicables relacionadas con la presentación de documentos a diferentes empresas (usuarios, proveedores, etc.), ajustados a la Resolución 692 de 2022 – actualización protocolo general de bioseguridad del Ministerio de Salud y Protección Social.

En el año 2022 se presentaron un total de 42 casos sospechosos, de los cuales el 81% arrojaron un resultado positivo para la prueba del COVID-19.

a) Estructura Organizacional:

Al 31 de diciembre del año 2022 se cierra el año con 112 empleados, un empleado más con relación al cierre del año 2021. Como se aprecia en el gráfico No. 14:

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

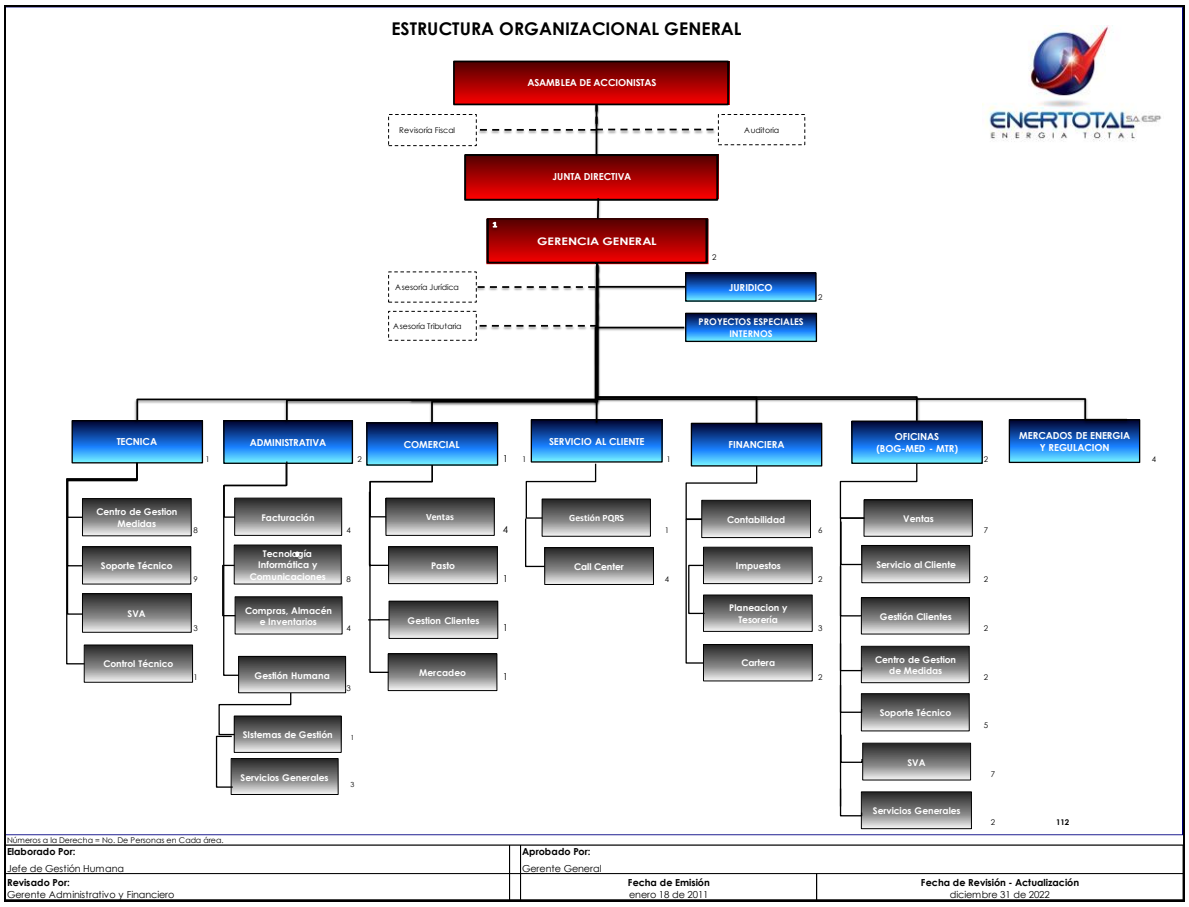


Gráfico No. 14 - Estructura Organizacional al 31-12-2022
(Fuente: Recursos Humanos ETTC)

Gráfico No. 15 Rotación Personal año 2022 & Causas de rotación.
(Fuente: Recursos Humanos ETTCI)

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

Para el año 2022 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 y a la ARL Axa Colpatria.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

MINISTERIO DEL TRABAJO

Número Radicado: **REME-SGSST - 161733 - 2022 - 1**

Nombre de la Empresa :	ENERTOTAL SA ESP		
Tipo Persona	Jurídica	Regimén Tributario :	Régimen común
Tipo Documento Empresa :	Número de Identificación Tributario	Número de Documento	900039901
Nombre Representante Legal :	ELIANA GARZON		
Periodo Correspondiente :	2022	Número Teléfonico fijo :	6026618290
Correo Electrónico :	DHGONZALEZ@ENERTOTALESP.COM	Cantidad Trabajadores :	110

Código CIIU	Riesgo	Actividad Económica
4351401	Riesgo IV	COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, INCLUYE LA COMPRA DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y SU VENTA A LOS USUARIOS FINALES Y COMPRENDE DESDE LA CONEXIÓN A LA RED DEDISTRIBUCIÓN, LECTURA DE MEDIDORES, FACTURACIÓN, RECAUDACIÓN, HASTA LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

ESTÁNDARES MÍNIMOS SGSST
TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN

Total, Valor Estándar Valores Míminos de Calificación	100.00

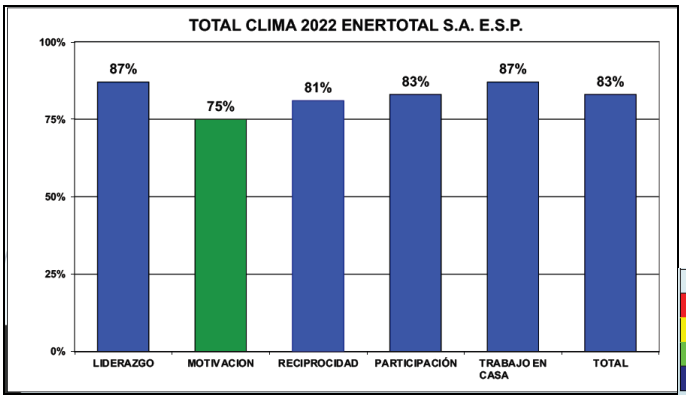
Dentro de los indicadores de gestión básicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo el año 2022 se cierra con una estadística de cero (0) Accidentes Laborales.

c) Clima Laboral & Cliente Interno.

Para el año 2022, se realizó la evaluación de clima laboral y cliente interno: se encuestaron 98 colaboradores, se obtiene una calificación del 83% (Alto), manteniendo en el mismo rango algo del año anterior con un punto menos, como se aprecia en los siguientes gráficos. Internamente se revisan las variaciones mas importantes por área y se establecen planes de acción para el año siguiente.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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



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

	GENERAL										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022
GENERAL	68%	70%	75%	75%	78%	80%	80%	76%	78%	84%	83%
TECNICA	63%	61%	69%	75%	76%	78%	76%	73%	68%	82%	75%
FINANCIERA	67%	70%	72%	73%	78%	79%	80%	79%	78%	87%	86%
COMERCIAL CALI		71%	73%	80%	71%	83%	83%	81%	87%	83%	85%
BOGOTA	70%	61%	83%	72%	75%	75%	79%	70%	82%	88%	86%
MEDELLIN		70%	69%	77%	73%	74%	78%	73%	71%	76%	72%
ADMINISTRACION	73%	73%	78%	81%	83%	84%	81%	81%	82%	86%	84%
GERENCIA	65%	75%	79%	79%	85%	81%	79%	71%	78%	84%	88%
SISTEMAS	76%	72%	69%	76%	89%	85%	86%	77%	78%	80%	85%
SERVICIO AL CLIENTE	N.A.	N.A.	69%	59%	79%	87%	76%	76%	80%	86%	83%

Gráfico. Fuente: Informe Final Dr. Edgar Daniel Martinez Soler – Consultor Externo

Los resultados de la medición del cliente interno, en el cual se evalúan todas las áreas por todos y se califican calidad, oportunidad del servicio y trabajo en equipo, se observan en la siguiente tabla, se obtiene continuidad en la calificación.

VARIABLE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022
EVALUACION GENERAL	4,0	4,1	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,1	4,3	4,4
Calidad del Servicio	4,1	4,2	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,2	4,4	4,4
Oportunidad en el Servicio	3,9	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1	4,0	4,3	4,3
Trabajo en equipo	4,0	4,1	4,2	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2	4,3	4,4

Descenso □ Sin Modificación □ Mejoró □

Tabla : Fuente: Informe Final Dr. Edgar Daniel Martinez Soler – Consultor Externo

También se realizó en el año 2022 la evaluación de Riesgo Psicosocial, a través de la aplicación de la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial según lo dispuesto en la resolución 2764 de 2022. Recomendaciones: aplicación de los protocolos establecidos por el Ministerio, dado que en términos generales los resultados de la compañía son buenos.

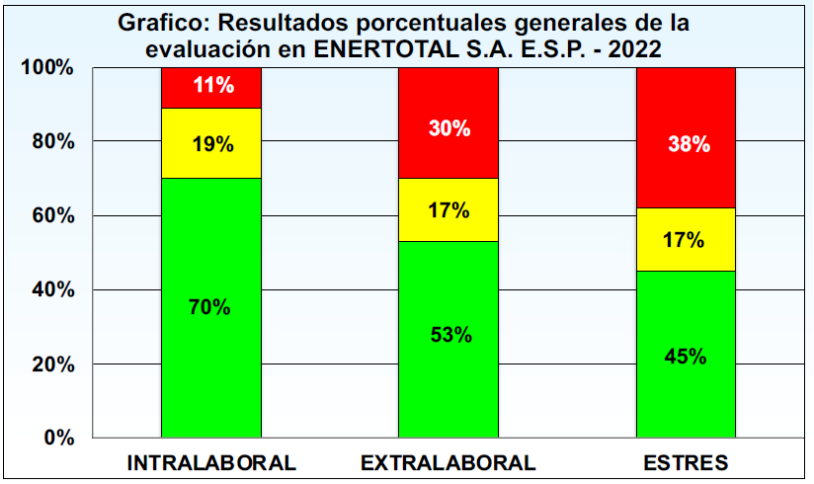


Gráfico : Fuente: Informe Final Dr. Edgar Daniel Martinez Soler – Consultor Externo

d) Programas de Capacitación:

En el 2022 se programaron en total 32 capacitaciones y se realizaron 31, lo cual corresponde a un 97% de cumplimiento en el año. De esta manera, se cumple la meta del (80%), la inversión en capacitación anual fue alrededor de $88 Millones de pesos.

e) Programa "Yo te Reconozco"

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 en la fiesta de fin de año, fueron postulados 31 colaboradores de diferentes 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; es un proceso que se hace por medio de votación, atendiendo las razones expuestas por quien hizo la postulación.

f) Bienestar:

Se realizó la fiesta de fin de año para colaboradores y niños de forma presencial, quinquenios, día de los niños, de la madre, del padre, el club de los libros y el café y las novenas de aguinaldo y se realizó también reconocimiento público por cumplimiento de metas de ventas a nivel nacional, entre otros.

a) Proceso de Calidad

Balance auditoría interna

En la auditoría interna realizada entre los meses de mayo a junio de 2022, se contó con un total de 14 auditores internos y 2 expertos técnicos, quienes obtuvieron en promedio una calificación de 4.7 en el proceso de evaluación del ciclo todos ubicados por encima de la meta (4.0) establecida de calificación, la calificación mínima obtenida fue de 4.2.

Este ciclo de auditoria fue realizado de forma remota debido a la oportunidad que brindo el ICONTEC de realizarlo de dicha forma por la emergencia sanitaria, el 90% de las auditorias fue realizada de esta forma tan solo se realizó presencial la del almacén.

El total de hallazgos identificados fue de 58, 19 aspectos por mejorar, 12 no conformidades y 21 aspectos relevantes (estos son positivos), los cuales fueron tratados de cara a la auditoría externa.

Auditoría Externa de renovación ICONTEC 2022:

La auditoría de renovación realizada por el ICONTEC se realizó del 4 al 7 de octubre, En esta auditoría se identificó (1) una No Conformidad Menor en el área de SVA, relacionada con el control metrológico de los equipos usados.
La No Conformidad Menor se trató y se envió a Icontec en los tiempos establecidos, de tal forma que la Renovación fue otorgada por ICONTEC.

b) Apoyo de la Banca:

Nuevos cupos de crédito: Como resultado del fortalecimiento de la relación comercial con diversas entidades financieras durante al año 2022 se obtuvo la aprobación de los Cupo de crédito para cesantías (en el mes de febrero, horizonte 1 año), Cupo para garantía bancaria y cupo rotativo. Cupo para compra de activos nuevos, entre otros.

Fiduciaria de Occidente: con el fin de dar cumplimiento a la resolución CREG 031 del 2021, en el mes de febrero se constituyó Encargo Fiduciario con una vigencia de 2 años con la Fiduciaria de Occidente.

La función principal de este encargo fiduciario será le emisión de pagarés a favor de los terceros que indique el administrador del mercado, en el evento de un incumplimiento de las obligaciones por parte de ENERTOTAL SA ESP.

Es importante resaltar que durante el año 2022 se aceleró el pago de obligaciones extra bancarias, que se tenían previstas para un horizonte amplio más allá de diciembre de 2022.

Cumplimiento de compromisos financieros. Durante el año 2022 se cumplió a cabalidad con todos los compromisos financieros adquiridos con las diferentes entidades financieras. Durante el 2022 se abonaron a las obligaciones de largo plazo la suma de $5.380 Millones de pesos aproximadamente, cancelando en su totalidad obligaciones con varios bancos.

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

5. Seguimiento Estratégico.

Durante el año 2022, se continua con las reuniones de seguimiento estratégico semanal que se implementó desde el año 2020, adicional al comité de gerencia y comité de regulación, así mismo se mantiene 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 2022, en especial, se realizó seguimiento a:

- Seguimiento de la demanda, la cual tuvo afectación importante por las condiciones macroeconómicas del país.
- 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 garantías y/o prepagos.
- Impactos regulatorios durante el año 2022 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, emergencia económica y los cambios del mercado en el año 2022.
- 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 en su momento 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.

El 05 de agosto de 2022 por medio del Decreto 1611 se modificó el anexo técnico de información financiera para el grupo 1 mediante la incorporación de la modificación a la NIIF 16, Arrendamientos, donde se informa que la solución practica para los arrendatarios que hayan visto reducido su alquiler como consecuencia directa de la pandemia Covid-19 se extiende hasta el 30 de junio de 2022.

El Decreto 1611 del 5 de agosto de 2022 modificó el anexo técnico de las Normas Internacionales de Información Financiera para el Grupo 1 compilado en el Decreto Único Reglamentario – DUR – de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información; este será aplicable para los Estados Financieros de propósito general de las entidades clasificadas en el Grupo 1 que se preparen a partir del 1° de enero del año 2024, pero se permite adopción anticipada. Las Entidades que opten por la aplicación voluntaria, integral y anticipada de las normas contenidas en el decreto, deberán revelar la razón de su decisión.

Se toman en consideración los cambios contenidos en el decreto 1611 del 5 de agosto de 2022, con el fin de actualizar y ajustar las políticas contables a las cuales aplican dichas modificaciones.

Se inicia con la entrega de la información trimestral a la auditoría externa teniendo en cuenta lo requerido en la resolución 20211000555175 del 05 de octubre de 2021 para el cálculo de los indicadores de riesgo.

Así mismo, con la generación y transmisión de forma electrónica del documento soporte en adquisiciones efectuadas a sujetos no obligados a expedir factura de venta o documento equivalente, según lo requerido en la Resolución 000488 del 29 de abril de 2022, con la cual se modifica el artículo 6 de la Resolución 000167 del 30 de diciembre de 2021.

Durante el 2022 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.

El año 2022 estuvo marcado por el ingreso de nuevos competidores con ofrecimiento de la comercialización de energía con énfasis en tecnología digital como su motor innovador, ofreciendo soluciones energéticas que contribuyen al ahorro y uso eficiente de la energía. Los nuevos competidores son fuertes en marketing y publicidad, los competidores incumbentes siguen siendo fuertes en diferentes zonas del país por el regionalismo de estas, y los otros comercializadores entrantes (distintos a los nuevos) han cambiado sus estrategias, requiriendo un mayor esfuerzo y continuidad en la fidelización y mantenimiento de nuestros usuarios.

Así las cosas, la competencia tiene las siguientes características:

- Imagen corporativa fuerte.
- Énfasis en ahorro por tarifa en mercado regulado.
- Comercializadores incumbentes con prácticas de posición dominante.
- Ningún costo para el cliente en los sistemas de medición, sin importar el mercado del cliente.
- Incentivos comerciales adicionales a la diferencia tarifaria.
- Ofrecimiento servicios de valor agregado sin costo.
- Ofrecimiento de cambio de mercado (no regulado al regulado).
- No cobro por penalización de energía reactiva- por parte del incumbente.
- No se exige el cumplimiento del código de medida.

En consecuencia, revisamos la estrategia comercial, incorporando nuevas estrategias y mejorando las existentes. Se realiza planeación previa al ofrecimiento de servicios o productos a nuestros usuarios, identificación de

necesidades reales, asignación de experticia de nuestros ingenieros a nuestro portafolio de servicios y metas.

Se implementó seguimiento al plan de trabajo individual para consecución de clientes y ventas SVA por ejecutivo e ingeniero, con seguimiento exhaustivo del mismo con el fin de detectar a tiempo el avance, aciertos y dificultades que permitieran tomar acciones de mejora de manera oportuna.

En el 2022 se ha tenido un enfoque al mejoramiento continuo, que finalmente se ve reflejado poco a poco en la consecución de mejores resultados y en la satisfacción de los clientes. Las encuestas In House es un aspecto relevante del año 2022, en el que permite una retroalimentación rápida para tomar acciones a tiempo y mejorar en la calidad y oportunidad del servicio.

Los resultados de Servicio al Cliente se muestran en la siguiente Tabla, en la que se puede apreciar que para el periodo febrero – abril del año 2022, se incrementan las interacciones, llamadas, atención por WhatsApp y chat a través de la WEB, y niveles similares se presentan en los meses de agosto, septiembre y octubre, asociados en gran medida a la ola invernal y al incremento de tarifas asociado a incrementos de cargos regulados y a los asociados al IPP.

DESCRIPCIÓN	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
NIVEL DE SERVICIO CENTRO DE ATENCION	87,35%	90,95%	86,29%	89,38%	81,33%	89,41%	86,12%	88,92%	92,97%	93,83%	93,03%	93,28%	94,80%
NIVEL DE SERVICIO DE LLAMADAS	78,89%	84,42%	79,27%	82,43%	68,65%	80,96%	78,05%	85,51%	85,05%	87,35%	86,28%	86,50%	89,26%
NIVEL DE SERVICIO WHATSAPP ENERTOTAL	97,86%	98,77%	96,09%	97,23%	97,23%	98,74%	99,07%	99,12%	99,75%	99,65%	99,54%	99,08%	99,36%
NIVEL DE SERVICIO ENERCO	100%	100%	97,73%	98,18%	100%	100%	97,44%	100%	100%	100%	100%	98,70%	98,39%
TOTAL DE LLAMADAS	999	900	1322	1214	1314	1219	1166	1044	1074	1061	1100	882	793
TOTAL CHATS WHATSAPP	788	798	1041	1065	1032	1085	686	346	1268	1212	1166	1053	997
PAGINA WEB	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL INTERACCIONES	**1.792**	**1.694**	**2.363**	**2.279**	**2.346**	**2.304**	**1.852**	**1.390**	**2.342**	**2.272**	**2.262**	**1.923**	**1.792**

Tabla : Niveles de Servicio e Interacciones Año 2022
(Fuente: SAC-ETTC)

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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

Al comparar el nivel del servicio promedio anual se observa un mejoramiento de 12% respecto del año 2021, pasando de un valor de 80.36% a 90.01%, se registra una reducción en el total de llamadas registradas para el año completo tendencia que se observa desde el año 2020 y un aumento en los chats pasando de 5.293 en el 2020 a 10.053 en el 2021 finalizando el año 2022 en 11.749, 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	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	Variación 2022-2021
NIVEL DE SERVICIO CENTRO DE ATENCION	75,84	80,36	90,01	12,0%
NIVEL DE SERVICIO DE LLAMADAS	75,18	71,83	82,81	15,3%
NIVEL DE SERVICIO WHATSAPP ENERTOTAL	95,63	95,25	98,64	3,6%
TOTAL DE LLAMADAS	18.970	15.163	13.087	-13,7%
TOTAL CHATS WHATSAPP	5.094	10.098	11.749	16,3%
TOTAL INTERACCIONES	24.064	25.261	24.836	-1,7%

Tabla : Niveles de Servicio e Interacciones comparativo año 2020-2021-2022
(Fuente: SAC-ETTC)

En el siguiente gráfico se aprecia el comportamiento de reclamos recibidos en los cuatro últimos años; durante el año 2022 se recibieron 249 más reclamos que en el año 2021.

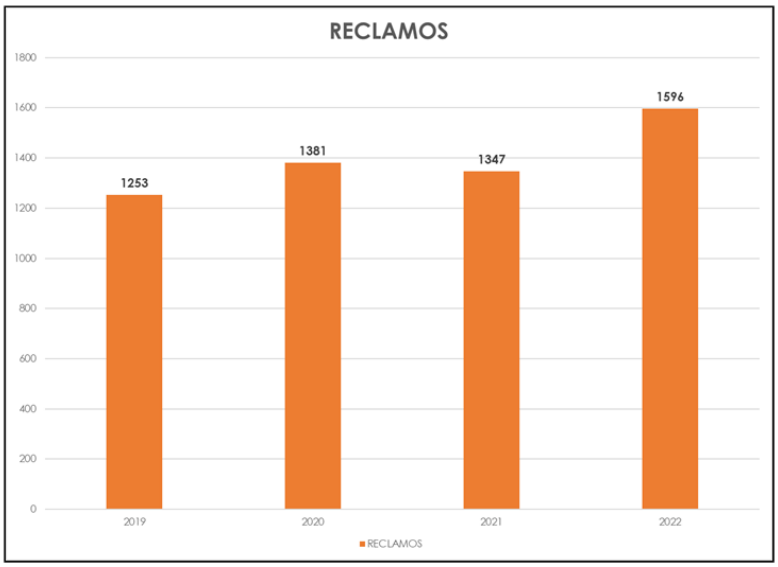


Gráfico. Reclamos y solicitudes, últimos cuatro años.
(Fuente: SAC- ETTC)

RENDICION DE CUENTA AÑO 2022

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 cumpliendo 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 2023.

ELIANA GARZON RAYO

Gerente General