

(102-44) Matriz de relacionamiento con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento de Celsia con el grupo de interés	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hogares ▶ Empresas ▶ Ciudades 	<p>Los Clientes son el centro de nuestra empresa y queremos convertirlos en verdaderos FANS, es por esto que queremos brindarles experiencias memorables ofreciendo soluciones integrales y eficientes en términos energéticos para que las Empresas sean más productivas, las Ciudades y desarrollos urbanísticos más sostenibles, y los Hogares tengan mejor calidad de vida y bienestar, además, garantizarles en todas y cada una de las interacciones con ellos respuestas claras, transparentes, fluidas y sobre todo que llenen sus expectativas por completo.</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Confiabilidad en la prestación del servicio. ▶ Servicios virtuales. ▶ Atención personalizada. ▶ Atención de peticiones, quejas y solicitudes. ▶ Innovación en modelos de negocio. ▶ Portafolio de productos y servicios. ▶ Satisfacción del cliente. ▶ Interrupciones del servicio. ▶ Calidad del servicio. <p>Particulares en 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Energía solar ▶ Peticiones asociadas a temas de mantenimiento o revisiones ▶ Facturación y pago de servicios de acuerdo con los alivios otorgados por el gobierno. ▶ Movilidad Eléctrica ▶ Ciudades Sostenibles ▶ Eficiencia energética 	<p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos, grupos focales y consultas. ▶ Chatbox en línea. ▶ Redes sociales. ▶ email marketing. ▶ Videollamadas en kioscos. ▶ App de atención al cliente. ▶ Reporte Integrado Celsia ▶ Sitio web. ▶ Línea de Transparencia. ▶ Boletines informativos. ▶ Facturas. ▶ Centros de atención y línea de servicio al cliente 24/7. ▶ Directorio Naranja ▶ Tropas de la buena energía ▶ Celsia móvil (oficina itinerante que visita las regiones apartadas) ▶ Medición del indicador Net Promote Score. ▶ Medición del Índice de Experiencia del Cliente Externo - IECe
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Clientes de Combustibles ▶ Clientes de Anillos de seguridad del Cargo por Confiabilidad (Mercado secundario de confiabilidad y demanda desconectable voluntaria) 	<p>Consolidar la relación comercial y de confianza construida a lo largo de varios años con los principales agentes Generadores y Comercializadores a fin de continuar pactando negocios de los productos tradicionales (Energía, combustibles y mercado secundario de confiabilidad) y nuevos productos (Demanda desconectable voluntaria).</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Confianza en los procesos definidos de compra y venta de productos. ▶ Atención personalizada. ▶ Atención de peticiones, quejas y solicitudes. ▶ Satisfacción del cliente. <p>Particulares del 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Facturación electrónica. ▶ Jornadas de acercamiento con clientes y proveedores 	<p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Personal disponible 365 días, 7x24, para atención de llamadas. ▶ Facturas. ▶ Medición anual del indicador de satisfacción del cliente

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento de Celsia con el grupo de interés	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Asociaciones y agremiaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gremios empresariales ▶ Asociaciones sectoriales 	<p>Aportar conocimientos, intercambiar experiencias y promover iniciativas con el fin de fomentar las condiciones apropiadas para el desarrollo exitoso de los negocios y de su entorno.</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Regulación del mercado mayorista. ▶ Asuntos tributarios y ambientales. ▶ Apoyo a las iniciativas gubernamentales. ▶ Gestión permanente de alianzas. ▶ Acciones para gestionar el cambio climático. ▶ Seguimiento a los proyectos o trámites legislativos, administrativos y regulatorios. <p>Particulares durante 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Energías renovables ▶ Medidas del COVID-19 ▶ Situación energética. ▶ Movilidad eléctrica ▶ Alivios en el pago de las facturas de energía. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Reporte Integrado. ▶ Eventos del sector y otros. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Sitio web. ▶ Correo electrónico. ▶ Reuniones del sector eléctrico. ▶ Participación en comités del sector eléctrico. ▶ Comunicaciones electrónicas y envío de información del sector.
<p>Comunidad Científica y Académica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Instituciones a favor de la innovación, investigación y desarrollo ▶ Centros de Investigación ▶ Universidades 	<p>Facilitar el intercambio de conocimiento que permita crear valor y desarrollar investigación e innovación en doble vía.</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Desarrollo de proyectos de investigación ambientales, sociales y económicos relacionados con el core del negocio ▶ Gestión permanente de alianzas. ▶ Acciones para gestionar el cambio climático. ▶ Innovación. <p>Particulares del 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Innovación abierta ▶ Plan de compensación por pérdida de biodiversidad ▶ Almacenamiento de energía ▶ Microrredes ▶ Almacenamiento de energía ▶ Ciencia de datos ▶ Movilidad eléctrica. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Conversatorios. ▶ Reporte Integrado. <p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Acuerdos de cooperación con instituciones científicas y académicas. ▶ Proyectos de investigación. ▶ Comités. ▶ Sitio web. ▶ Comunicaciones electrónicas y envío de información del sector.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento de Celsia con el grupo de interés	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Medios de Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Medios de comunicación nacional, regional y local 	<p>Brindar información veraz, clara y oportuna para que los medios de comunicación informen de manera adecuada a la opinión pública sobre los hechos relevantes de la organización y así fortalecer la confianza mutua y ser una fuente importante del sector.</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Innovación. ▶ Resultados económicos. ▶ Temas del sector. ▶ Nuevos negocios. ▶ Expansión de la organización. ▶ Resultados organizacionales. ▶ Energías renovables. ▶ Gestión e inversiones sociales y ambientales. ▶ Servicio al cliente. ▶ Relación con comunidades. <p>Particulares durante 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Facturación, ▶ Subsidios de energía ▶ Alivios de pago durante la contingencia ▶ Facturación por promedio ▶ Canales virtuales de servicio al cliente ▶ Protocolos de apertura de las oficinas físicas de servicios al cliente y en general todos los temas de servicio al cliente que fue necesario reforzar. ▶ Ayudas sociales 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Estados financieros. ▶ Reporte Integrado. ▶ Encuentro y capacitaciones ▶ Diálogos y consultas. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Estado de resultados. ▶ Comunicados de prensa. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Entrevistas. ▶ Sitio web. ▶ Redes sociales. ▶ Contacto telefónico y mensajería instantánea. ▶ Correo electrónico.
<p>Accionistas e Inversionistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Accionistas ▶ Inversionistas ▶ Junta Directiva ▶ Bancos ▶ Vinculados económicos ▶ Aseguradoras ▶ Calificadoras de Riesgo ▶ Tenedores de Bonos 	<p>Crear valor económico, creciendo con rentabilidad, generando confianza, con las mejores prácticas de gobierno corporativo, implementando prácticas de sostenibilidad y gestionando adecuadamente los riesgos</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Estrategia corporativa ▶ Liquidez de la acción. ▶ Dividendo anual. ▶ Gobierno corporativo sólido. ▶ Crecimiento y expansión. ▶ Temas del sector. ▶ Gestión social y ambiental. <p>Particulares durante 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Desempeño en cuanto a criterios ESG ▶ Indicadores financieros ▶ Evolución de las métricas como el flujo de caja libre o el rendimiento del capital, ▶ Cómo se está operando en torno a las fusiones y adquisiciones ▶ Nuevos negocios y tendencias del sector ▶ Energías renovables, convencionales y no convencionales ▶ Emisión de acciones y bonos verdes. ▶ Cómo se ejerce su voto en las asambleas. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Asamblea de Accionistas. ▶ Estados financieros. ▶ Informe de accionistas. ▶ Reporte Integrado. ▶ Reuniones con calificadoras de riesgo. ▶ Evento Día del Inversionista. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Reportes trimestrales. ▶ Conferencia de resultados con accionistas e inversionistas. ▶ Comunicado de prensa. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Líneas de atención al accionista e inversionista. ▶ Reuniones de Junta Directiva. ▶ Sitio web. ▶ Reuniones presenciales. ▶ Información relevante publicada en la página web de la Superintendencia Financiera.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento de Celsia con el grupo de interés	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Comunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Comunidades vecinas de líneas de Transmisión y Distribución en operación y nuevos proyectos ▶ Comunidades vecinas de centrales hidroeléctricas en operación y nuevos proyectos ▶ Comunidades vecinas de parques eólicos en operación y nuevos proyectos. ▶ Comunidades vecinas de granjas solares en operación y nuevos proyectos. ▶ Comunidades vecinas de centrales térmicas en operación. 	<p>Construir, fortalecer y mantener el relacionamiento genuino a largo plazo, fundamentado en el respeto, la transparencia, la construcción de confianza y el beneficio mutuo, teniendo en cuenta las particularidades de cada entorno.</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Inversiones sociales y ambientales obligatorias y voluntarias. ▶ Generación de empleo local. ▶ Brindar capacitación sobre las transferencias del sector eléctrico. ▶ Atención a peticiones, quejas y solicitudes. ▶ Gestión del impacto socioambiental. ▶ Gestión de emergencias. ▶ Espacios de información, participación y consulta previa. <p>Particulares durante 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Viabilizar las acciones de inversión y participación que se desarrollan en las comunidades. ▶ Construcción de los planes de manejo ambiental y estudios de impacto ambiental. ▶ Impacto socioambiental de las centrales ▶ Contribución a la sociedad. ▶ Ayudas para la atención del COVID-19. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Foros y seminarios temáticos. ▶ Entrega de obras civiles. <p>Trimestral</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Murales y boletines informativos como el Boletín Avanza. ▶ Videos institucionales. <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Notas radiales (donde sea requerido) <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Gestores sociales. ▶ Reuniones. ▶ Visitas de campo. ▶ Correo electrónico. ▶ Sitio web. ▶ Línea de Transparencia. ▶ Oficinas de atención a la comunidad.
<p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Colaboradores ▶ Pensionados ▶ Colectivos ▶ Familias de los colaboradores 	<p>Promover el desarrollo integral de los colaboradores en un ambiente laboral propicio que genere valor para la compañía.</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Pilares de Cultura Celsia ▶ Desarrollo del talento. ▶ Seguridad y Salud en el Trabajo. ▶ Cultura organizacional. ▶ Autocuidado. ▶ Gestión del desempeño. ▶ Resultados empresariales. ▶ Clima laboral. ▶ Protección de recursos. ▶ Bienestar y beneficios. ▶ Buenas prácticas de gobierno, ambientales y sociales. ▶ Acuerdos colectivos. ▶ Asuntos laborales. <p>Particulares durante 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Clientes Celsia en el centro de la estrategia ▶ Conciencia de autocuidado ante el covid-19 ▶ Procedimiento para recibir apoyo y reportar casos de salud por COVID-19. ▶ Información acerca del COVID-19 y las implicaciones en los esquemas de trabajo. ▶ Preocupaciones acerca de la forma de trabajo en cuarentena, horarios y los turnos de trabajo ▶ Transformación digital ▶ Liderazgo inspiracional ▶ Cultura Celsia centrada en la empatía, la humildad y la solidaridad 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Encuestas Great Place to Work y Merco Talento. ▶ Diálogos y consultas. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Charlas con el Presidente. ▶ Comité de Alta Dirección con líderes colectivos. ▶ Comité de Convivencia. ▶ Revista Buena Energía. <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Comités Yo Elijo Cuidarme. ▶ Espacio de diálogo "Compartiendo la buena energía con el Líder" ▶ Comités con colectivos. ▶ COPASST (Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo). <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Línea de Transparencia. ▶ Intranet ▶ Comunicaciones internas vía correo electrónico ▶ Energía en línea (cartelera virtuales) ▶ Programa radial "Conectados con la buena energía"

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento de Celsia con el grupo de interés	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proveedores locales ▶ Proveedores nacionales ▶ Proveedores Internacionales 	<p>Desarrollar y fortalecer la cadena de suministro con oportunidad y efectividad, incrementando así la satisfacción y el trabajo conjunto de acuerdo con los lineamientos del área de Abastecimiento Estratégico y con la Política de Sostenibilidad.</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Estrategia de cadena de abastecimiento ▶ Facturación y pagos. ▶ Licitaciones y procesos de compras. ▶ Registro de proveedores. ▶ Gestión socioambiental. ▶ Seguridad y salud en el trabajo. ▶ Desarrollo de proveedores. ▶ Relacionamiento con proveedores. ▶ Precalificación a proveedores (procesos de debida diligencia). ▶ Segmentación de proveedores (niveles de compra, categorías y subcategorías, criticidad). ▶ Gestión de riesgos de la cadena de abastecimiento. ▶ Formación a proveedores <p>Particulares durante 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ayudas y alivios en temas de logística ▶ Planes de alivios financieros ▶ Charlas de acompañamiento y asesorías para la adaptación en tiempos de pandemia 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Evento anual con proveedores "Conectados con nuestros aliados". ▶ Evaluación de desempeño y seguimiento a planes de acción. ▶ Reporte Integrado. ▶ Reportes sobre gestión de proveedores. ▶ Encuesta de satisfacción anual. <p>Semestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Encuentros con proveedores. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Boletines electrónicos. ▶ Comités con contratistas <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Portal virtual de proveedores potenciales. ▶ Portal iproveedor. ▶ Mesas de trabajo ▶ Atención y gestión al buzón de Proveedores: proveedores@celsia.com. ▶ Visitas de inspección a proveedores. ▶ Reuniones comerciales, consultas y llamadas. ▶ Comités de seguimiento e interventoría a contratos. ▶ Sitio web. ▶ Capacitaciones. ▶ Línea de Transparencia.
<p>Gobierno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Organizaciones internacionales de iniciativas globales ▶ Entidades de Gobierno del orden nacional, regional y local ▶ Entes de control del orden nacional, regional y local ▶ Autoridades ambientales y sociales del orden nacional, regional y local 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ser interlocutor relevante, confiable y propositivo con las entidades gubernamentales y regulatorias en pro del desarrollo adecuado del negocio ▶ Viabilizar los proyectos y negocios ▶ Rendición de cuentas ▶ Seguimiento socio-ambiental al desarrollo de las operaciones y proyectos de la compañía ▶ Articulación con las políticas de Estado ▶ Alianzas público - privadas 	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Verificación y cumplimiento de la regulación y de la normatividad para el sector. ▶ Cumplimiento de la legislación en torno a las funciones de inspección, vigilancia y control. ▶ Apoyo a las iniciativas gubernamentales propuestas y lideradas por los gremios. ▶ Mecanismos de participación en el desarrollo regulatorio. <p>Particulares durante 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Durante la emergencia económica y sanitaria por COVID-19), en conjunto con el Gobierno Nacional (Ministerio de Minas y Energía y la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG) hubo un contacto permanente asociado a las medidas necesarias, reglamentación de las mismas y dificultades en su implementación. ▶ Tarifas de energía ▶ Nueva regulación ▶ En conjunto con el Ministerio de Salud se dieron ayudas para la atención del COVID-19 en diferentes hospitales, clínicas y centros de salud. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Estados financieros. ▶ Reporte integrado. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Estado de resultados. ▶ Boletines informativos. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Comunicaciones escritas (Acto administrativos, oficios, resoluciones, otros relacionados) ▶ Comunicaciones electrónicas y envío de información del sector. ▶ Informes de cumplimiento ambiental y social. ▶ Sitio web. ▶ Correo electrónico. ▶ Reuniones ▶ Información relevante publicada en la página web de la Superintendencia Financiera.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento de Celsia con el grupo de interés	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Organizaciones No Gubernamentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Internacionales ▶ Nacionales ▶ Regionales y locales 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Construir, fortalecer y mantener relaciones basadas en la transparencia, la claridad y el apoyo mutuo, en pro de fomentar el desarrollo social y la conservación del capital natural. 	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Inversiones sociales y ambientales obligatorias y voluntarias. ▶ Generación de empleo local. ▶ Atención a peticiones, quejas y solicitudes. ▶ Gestión del impacto socioambiental. ▶ Gestión de emergencias. ▶ Espacios de información, participación y consulta previa. <p>Particulares durante 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Proyecto VerdeC recuperación y protección de cuencas. ▶ Biodiversidad. ▶ Generación de empleo vinculación de mano de obra local. ▶ Impacto socioambiental de las centrales hidroeléctricas ▶ Posibilidad de acceder a nuevas energías ▶ Creación de valor social 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Foros y seminarios temáticos. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Murales y boletines informativos como el Boletín Avanza. ▶ Videos institucionales. <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Notas radiales (donde sea requerido) <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Gestores sociales. ▶ Reuniones. ▶ Visitas de campo. ▶ Correo electrónico. ▶ Sitio web. ▶ Línea de Transparencia. ▶ Oficinas de atención a la comunidad.