checc
Grupo·epm
80 AÑOS 1944 2024
Haciendo parte de tu historia
Informe de sostenibilidad
2024

chec
Grupo·epm
80
AÑOS
1944
2024
Haciendo parte de tu historia
Social
Inicio

01
Acceso y comprabilidad

02
Calidad y seguridad de productos y servicios

03
Tecnología e innovación

04
Bienestar laboral y adaptabilidad

05
Derechos Humanos

Acceso y Comprabilidad

- **Cobertura del servicio**
- **Generación de soluciones de servicios**

Implica el desarrollo de soluciones de carácter convencional y no convencional acordes a las dinámicas demográficas y las particularidades de los territorios. La comprabilidad atiende las opciones disponibles para los clientes y usuarios, considerando sus necesidades y preferencias con relación a sus capacidades de pago.

Enfoques de Gestión

- **Cobertura del servicio:** implica la prestación del servicio en los cascos urbanos y zonas rurales más apartadas, en el marco de la meta global de universalización de los servicios y por medio de soluciones que promuevan el desarrollo sostenible de los territorios, como, por ejemplo, el uso de energía renovables no convencionales.
- **Generación de soluciones de servicios:** implica el desarrollo de soluciones no convencionales que consideren fuentes alternativas y tecnologías para la prestación de los servicios en atención de las necesidades y expectativas de los Clientes y usuarios, incluyendo las personas que están en condiciones de vulnerabilidad, la población sin servicio por limitaciones legales o técnicas y aquellos Clientes y usuarios para los cuales es importante el consumo consiente.

GRI 3-3

La energía eléctrica juega un papel fundamental en el desarrollo sostenible, desde el punto de vista económico, industrial, social y ambiental es un elemento fundamental que posibilita el progreso, el desarrollo y el crecimiento de la sociedad. A su vez la provisión de servicios energéticos tiene grandes efectos o impactos en la productividad, la salud, la educación, el cambio climático, la seguridad alimentaria e hídrica y los servicios de comunicación, entre otros; la falta de acceso a la energía asequible, fiable y no contaminante, obstaculiza el desarrollo de los países y los territorios, a su vez constituye un obstáculo importante para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial del Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

Así mismo y según lo que propone el Consejo Mundial de Energía (o sus siglas en inglés: WEC), como resultado de sus estudios alrededor del trilema energético, se establece que, para la provisión y consumo de energía derivado de fuentes renovables como en las no renovables, se deben cumplir tres presupuestos básicos a saber: (1) Seguridad del suministro, (2) Equidad social y (3) Mitigación del impacto ambiental. Es así que, en el marco de los anteriores postulados, la equidad social comprende aspectos de accesibilidad y asequibilidad para todas las personas en cada uno de los países, configurando con ello el reto mundial de "universalización" en la prestación del servicio de energía.

Por lo anterior, el acceso se refiere a la disponibilidad del servicio público de energía a través de soluciones convencionales y alternativas que propician el desarrollo humano y el de los territorios, cumpliendo la regulación y la normatividad, a través de soluciones de infraestructura como: electrificación rural, habilitación viviendas, entre otras, que también apuntan a llevar el servicio a las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación del servicio; es decir la población sin servicio.

CHEC reconoce que como empresa prestadora del servicio de energía y en el marco de su modelo de Responsabilidad Social, la prestación de dicho servicio en condiciones de accesibilidad, asequibilidad, seguridad y calidad, incide de manera directa en la vida cotidiana de las personas que habitan los 40 municipios de Caldas y Risaralda que hacen parte de su área de influencia; pues el servicio de energía se convierte en un insumo fundamental para generar bienestar, calidad de vida y sustentabilidad ambiental.

Es por esta razón que para CHEC se hace relevante realizar gestiones que permitan lograr el acceso universal al servicio y que sus clientes, usuarios y demás grupos de interés puedan gozar de ofertas acorde con sus condiciones permitiéndoles disfrutar y mantener el servicio bajo condiciones de calidad y seguridad.

La universalización entendida como soluciones de acceso y comprabilidad, es un foco de la política de RSE, está en el núcleo del negocio, es el aporte esencial del Grupo EPM al desarrollo de los territorios y representa alto valor social para la organización y sus grupos de interés.
La falta de acceso a los servicios públicos es un aspecto determinante de la pobreza con implicaciones éticas, reputacionales y económicas relacionadas directamente con los negocios del Grupo EPM. Por lo anterior, la Universalización hace parte de las declaraciones estratégicas y compromisos en sostenibilidad de CHEC y el Grupo EPM, que reflejan su compromiso social, donde el acceso y la asequibilidad se configuren como dos componentes fundamentales de los negocios, y es el principal aporte que como empresa se hace a la construcción de territorios sostenibles y competitivos.

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

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

Políticas Empresariales

- Política de Gestión Integral CHEC
- Política de Sostenibilidad
- Política de Ambiental
- Política de DDHH
- Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas (P&C) CHEC
- Política de Cero Tolerancia al Fraude, la corrupción y el soborno

Manual de conducta de proveedores y contratistas Grupo EPM

Compromisos Voluntarios

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

Aspectos a Reportar:

- Aspectos destacados de la gestión
- Cobertura del servicio de energía en el área de influencia CHEC
- Comprabilidad (asequibilidad) del servicio de energía CHEC
- Gestión de la universalización
- Procesos CHEC que soportan la gestión
- Evaluación

Aspectos Destacados de la Gestión

Retos 2024	Meta 2024	Resultado 2024	Metas 2025
UNIVERSALIZACIÓN: **Alcanzar un indicador de Universalización de 99,27%.**	99,27%	99,5%	99,27%
VINCULACIÓN DE CLIENTES **Vincular 13.000 clientes nuevos a nuestro sistema a través del programa de habilitación de vivienda y atención de proyectos y servicios nuevos.**	13.000 clientes nuevos	14.634 clientes nuevos	13.000 Clientes nuevos

Acceso al Servicio de Energía

El acceso se refiere a las condiciones y oportunidades que ofrece CHEC a sus clientes y usuarios para obtener al servicio público de energía, a través de soluciones convencionales y alternativas en consideración a sus gustos, preferencias y necesidades. El acceso implica la disponibilidad del servicio, cumpliendo la regulación y la normatividad, a través de soluciones de infraestructura que apuntan a llevar el servicio a las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación del servicio. A su vez el acceso se refiere a la inversión realizada en equipos e infraestructura que permitan mantener las condiciones técnicas de funcionalidad y cobertura del servicio.

Por lo anterior, CHEC gestiona el acceso al servicio de energía a partir de implementación de soluciones técnicas y comerciales que, cumpliendo con requisitos legales, permitan ampliar la cobertura del servicio y lograr la conexión de clientes en zonas urbanas y rurales del área de influencia de CHEC, que solicitan conexión al servicio o que por diferentes situaciones no cuentan con este.

Para ello se realizan gestiones en tres frentes fundamentales:

- Gestión para garantizar la cobertura del servicio.
- Gestión para la vinculación de clientes.
- Gestión para la atención de población sin servicio.
- Gestión de la Universalización.

COBERTURA

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

GARANTIZAR EL ACCESO A UNA ENERGÍA ASEQUIBLE, FIABLE, SOSTENIBLE Y MODERNA PARA TODOS

Desde la perspectiva global, la conversación sobre el acceso a la energía eléctrica gira en torno al ODS 7: "Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos" que fue incluido en la agenda 2030 firmada en el 2015 por los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas. Una de las pretensiones de esta agenda es "establecer un equilibrio entre las tres dimensiones del desarrollo sostenible: inclusión social, desarrollo económico y protección ambiental".

La Unidad de Planeación Minero Energética -UPME- desarrolla el Plan Indicativo de Expansión de Cobertura de Energía Eléctrica (PIEC), cuyo propósito principal es identificar las necesidades del servicio de energía y cuantificar las inversiones que deben realizarse para alcanzar la universalización del servicio de energía eléctrica (Decreto 1623 de 2015). A nivel país el cálculo de la inversión necesaria para lograr la universalización del servicio, parte de la identificación de las Viviendas Sin Servicio de energía (VSS), siendo éstas el residuo del cálculo del Índice de Cobertura de Energía Eléctrica a 2018. Conforme con el documento Metodológico de Cálculo del Índice de Cobertura en Energía Eléctrica 2018 – UPME, se han identificado tres niveles de cobertura: municipal, departamental y nacional.

Los cálculos de la inversión a nivel municipal y departamental se obtuvieron de escalar las soluciones que se pudieron identificar a partir de la ubicación espacial de las viviendas sin servicio, analizando la cercanía a la infraestructura eléctrica existente vs. el análisis de instalar soluciones aisladas a fin de determinar la alternativa viable que pueda atender tal demanda, identificando para cada punto georreferenciado cuál es la mejor solución.

Los resultados por alternativa se presentan en la siguiente ilustración, primero la **Figura 1.** Sitios con Expansión del SIN esta solución beneficiaría especialmente, como es de esperarse, a la región central donde se encuentra concentrado la infraestructura de distribución del sistema interconectado nacional. Por su parte las soluciones aisladas con microrredes que presentan mayor cantidad de poblaciones nucleadas que logran determinar este tipo de soluciones sobre las aisladas, se observa en la **Figura 2,** Departamentos como La Guajira, Nariño y Chocó, por sus condiciones de dispersión y falta de infraestructura de interconexión al SIN serían atendidos para superar su déficit de cobertura por este tipo de soluciones. La **Figura 3**. Sitios con soluciones fotovoltaicas aisladas individuales están presentes en todo el territorio nacional.

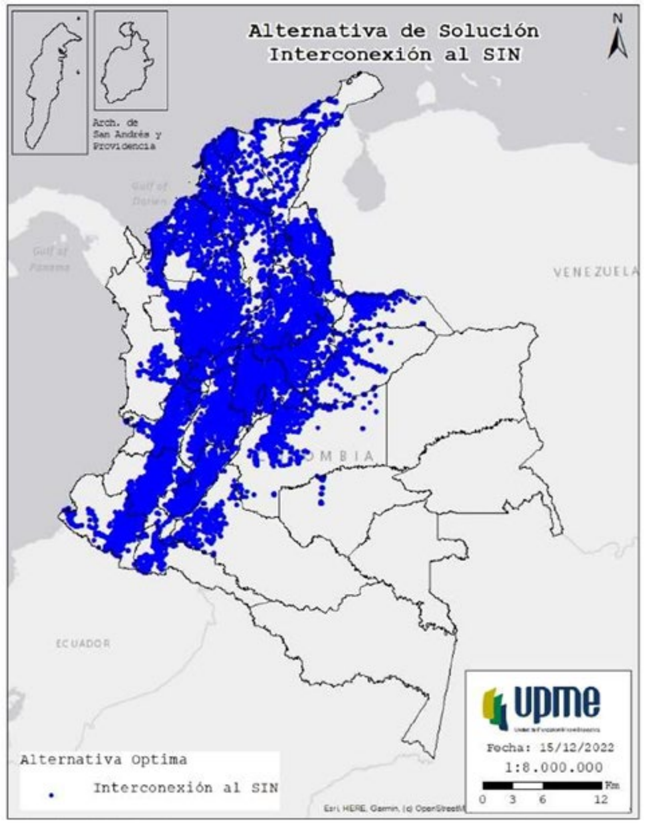


Figura 1. Sitios con Expansión del SIN.

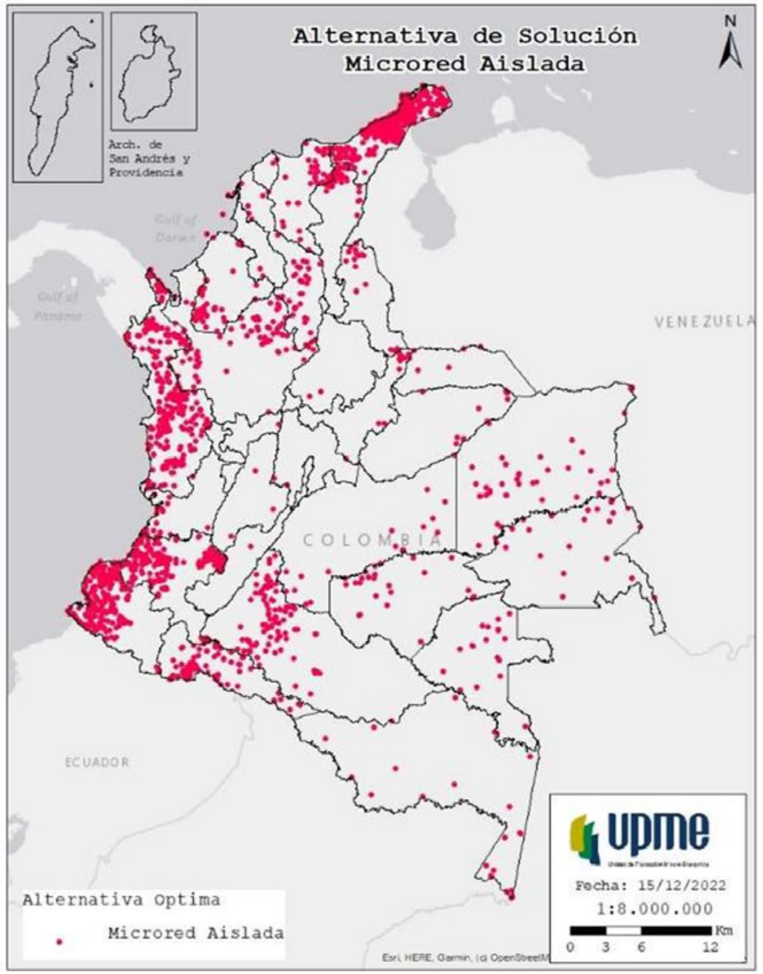


Figura 2. Sitios con soluciones de microrredes/comunidades energéticas.

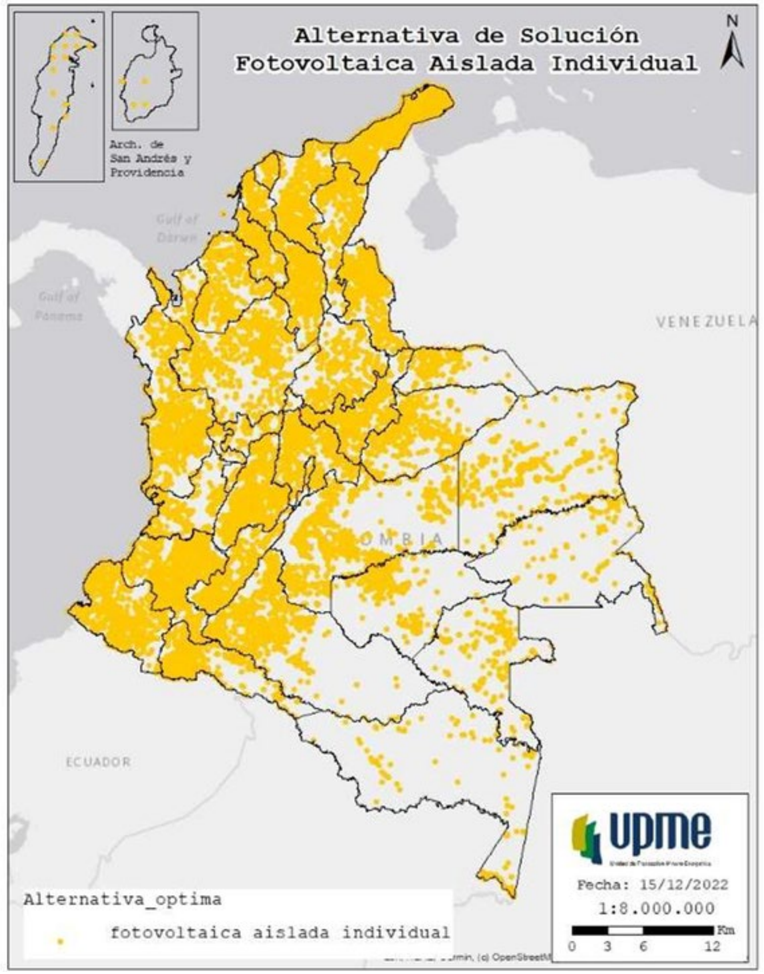


Figura 3. Sitios con soluciones fotovoltaicas aisladas individuales

NOTA: Dentro de los últimos reportes entregados se estima que alrededor de 66.123 usuarios han sido energizados durante este último gobierno y con los resultados reportados en el 2023 se ha aumentado la cobertura de energía eléctrica un 7,15% desde el 2018, porcentajes que presentan un gran contraste viéndolos desde las diferentes regiones del país como se muestra en el siguiente mapa (obtenido del banco de datos del sector Minero Energético colombiano en la plataforma INTEGRAME) y debido a la existencia de viviendas reportadas con servicio sin código de identificación municipal.

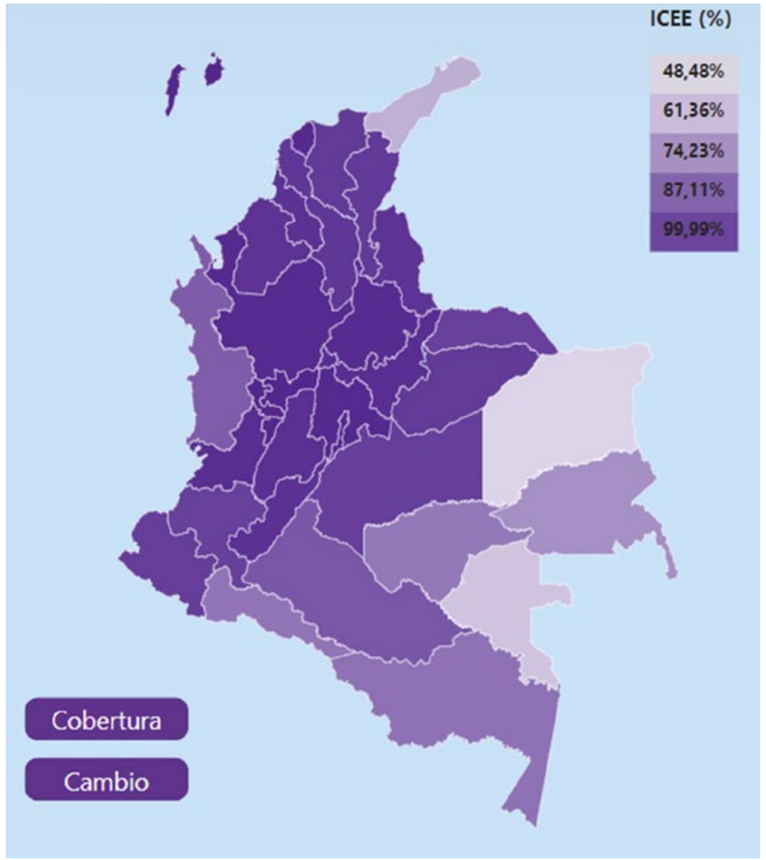


Figura 4. Reporte porcentaje de cobertura nacional

Facilitar el acceso al servicio público de energía eléctrica, con mayor énfasis a las personas que no cuentan con este en los territorios rurales dispersos, es un tema relevante que directamente contribuye en la gestión de aspectos claves y a la MEGA declarada por el Grupo EPM aportando a la trayectoria 4 - Sostenibilidad. Es un tema que hace parte de las agendas mundiales de desarrollo ante las cuales la Central Hidroeléctrica de Caldas (CHEC) como empresa prestadora del servicio y como parte del grupo empresarial está comprometida. Para la gestión de este asunto se tienen en cuenta características específicas de las poblaciones sin servicio para buscar soluciones, bien desde las propias competencias de CHEC o en articulación con otras entidades; así mismo, se busca responder a las solicitudes de acceso al servicio de las personas que lo requieren y solicitan. Dentro de las estrategias para orientar y direccionar los esfuerzos hacia la prestación del servicio en el área de cobertura, las acciones que derivan de este aspecto vienen marcados por:

- **Habilitación Viviendas:** programa para la financiación de la conexión e instalaciones internas para estratos 1 y 2.
- **Asequibilidad:** Continuar trabajando en esquemas de pago que permitan el disfrute de los servicios públicos, tales como: Prepago Energía, Paga a la Medida, entre otros.
- **Gestión de clientes / usuarios en morosidad:** A través de acciones tales como planes de financiación, operación inteligente para la suspensión del servicio, programa SOMOS, educación al Cliente.
- **Expansión:** Proyectos de infraestructura para atender demanda, al igual que PECOR y/o proyectos de Electrificación Rural.
- **Gestión con otros actores:** acciones para habilitar zonas con restricciones.
- **Proyecto Cobertura:** el cual tiene como fin llegar con las soluciones individuales no convencionales a aquellas viviendas identificadas con esta característica.

Estas acciones están cuidadosamente diseñadas para alinearse con la meta de universalización para el año 2025. La implementación y desarrollo de estas acciones se llevan a cabo de manera estratégica y eficiente, siendo parte fundamental de nuestro enfoque centrado en seguir las directrices establecidas por el Proyecto Cobertura del Grupo EPM. Este proyecto, en su esencia, establece un marco de acciones destinadas a abordar las necesidades energéticas de las viviendas que inicialmente fueron categorizadas para ser energizadas mediante soluciones aisladas. En este sentido, el compromiso de CHEC es no solo cumplir con los estándares establecidos, sino superarlos, asegurando que cada acción contribuya de manera efectiva y sostenible al objetivo de proporcionar acceso universal a la energía para el año 2025.

El proyecto Cobertura se estructura a nivel de Grupo y en cada filial se implementará la oferta comercial a medida que se asignen recursos, externos o internos, para su ejecución. Dentro de los lineamientos dados en la mesa del proyecto está la necesidad de caracterizar la población sin servicio. Con miras a la universalización, se continúa adelantando el instrumento en las diferentes viviendas que no cuentan con los requisitos para ser intervenidas por el concepto de Electrificación Rural, viviendas que se describen de mejor manera en el punto **CALCULO DE INDICADOR DE COBERTURA**. Otro de los focos claros dentro de la acción de la expansión es la Electrificación Rural, concepto que se encarga específicamente de las viviendas que sin tener causal de negación aún no cuentan con el servicio de energía eléctrica (clasificaciones en las que ahondaremos más adelante).

Población sin Servicio en el Área de Influencia CHEC

El acceso al servicio de energía se gestiona a partir de implementar soluciones técnicas y comerciales que, cumpliendo con requisitos legales, permitan ampliar la cobertura del servicio y lograr la conexión de clientes en zonas urbanas y rurales del área de influencia de la empresa. Sin embargo, se presentan algunas situaciones donde no es posible realizar la conexión de los clientes para que tengan el disfrute del servicio, a estos clientes los denominamos "Población sin servicio"

A continuación, se relacionan las categorías por las cuales se realiza negación de conexión del servicio por condiciones especiales:

- **Distancias de seguridad:** se entiende por esta característica que la vivienda incumple con las distancias de retiro, estipuladas en el RETIE, a redes existentes.
- **Ley 1228:** se entiende por esta característica que la vivienda incumple con las fajas de retiro a vías, estipuladas en la ley 1228.
- **Zonas de Protección Ambiental:** se entiende por esta característica que la vivienda incumple normatividad municipal o nacional, al estar ubicada en un lugar no apto para habitar por ser reserva ambiental o similar.
- **Zonas de Servidumbre:** se entiende por esta característica la vivienda que al ser construida incumple la franja de retiro a la servidumbre de líneas de media y/o alta y extra alta tensión existentes, o por estar sobre otra infraestructura de servicios como por ejemplo gasoductos.
- **Líneas Férreas:** se entiende por esta característica la vivienda que incumplen con las fajas de retiro a líneas férreas existentes o proyectadas.
- **Zona de Alto Riesgo:** se entiende por esta característica la vivienda que incumple normatividad municipal o nacional, por estar ubicada en un lugar definido como no apto para la construcción de viviendas.
- **Sin Red Cercana:** son viviendas que por su ubicación geográfica presentan distancias considerables a la red o infraestructura eléctrica más cercana y que para prestarles el servicio requieren el desarrollo de proyectos de expansión de gran magnitud y costo. Es de anotar que en esta categoría se incluyen viviendas que hicieron parte del inventario de viviendas que fueron identificadas en el marco de los proyectos CHEC Ilumina el Campo Fase y aquellas nuevas viviendas que entran en estudio de factibilidad en el marco del programa actual de electrificación rural.

A continuación, se presentan los resultados de población sin servicio para los años 2022, 2023 y 2024:

Viviendas Sin Servicio			
Motivo	2022	2023	2024
Ley 1228	266	302	345
Zonas de protección ambiental	19	ND	ND
Zonas de servidumbre	27	29	35
Zona de alto riesgo	108	127	195
Líneas férreas	0	0	0
Sin red cercana	291	247	288
TOTAL	711	705	863

GRI: EU26

Población sin servicio en áreas de servicio y distribución

Población sin servicio área de influencia CHEC	2022	2023	2024
Proyecciones de Población Urbana y Rural en Caldas y Risaralda* (DANE)	1.523.550	1.530.820	1.537.506
Viviendas sin servicio área de influencia CHEC	711	705	863
Población sin servicio área de influencia CHEC Fórmula: # de Viviendas sin servicio X 3,1 (promedio de personas por hogar)	2.204	2.186	2.675

Población sin servicio área de influencia CHEC	2022	2023	2024
Porcentaje de la Población Sin Servicio área de influencia CHEC Fórmula: (Población sin servicio área de influencia CHEC X 100) / Proyecciones de Población Urbana y Rural en Caldas y Risaralda* (DANE)	0,14%	0,14%	0,17%

*** No incluye el municipio de Pereira**
Fuente: Documento Excel: Proyecciones De Población Municipal Por Área Y Pertenencia Étnico-Racial. **28-Agosto-2023. DANE**

Gestión para garantizar la cobertura del servicio

Inversiones en infraestructura de Transmisión y Distribución TyD:

La gestión de la cobertura se basa en desarrollar las inversiones en infraestructura necesarias (redes de uso, entre otras), para garantizar la prestación del servicio en condiciones de calidad y seguridad para dar respuesta a la demanda. En 2024 con una inversión total de COP 177.842 millones se destacan como logros:

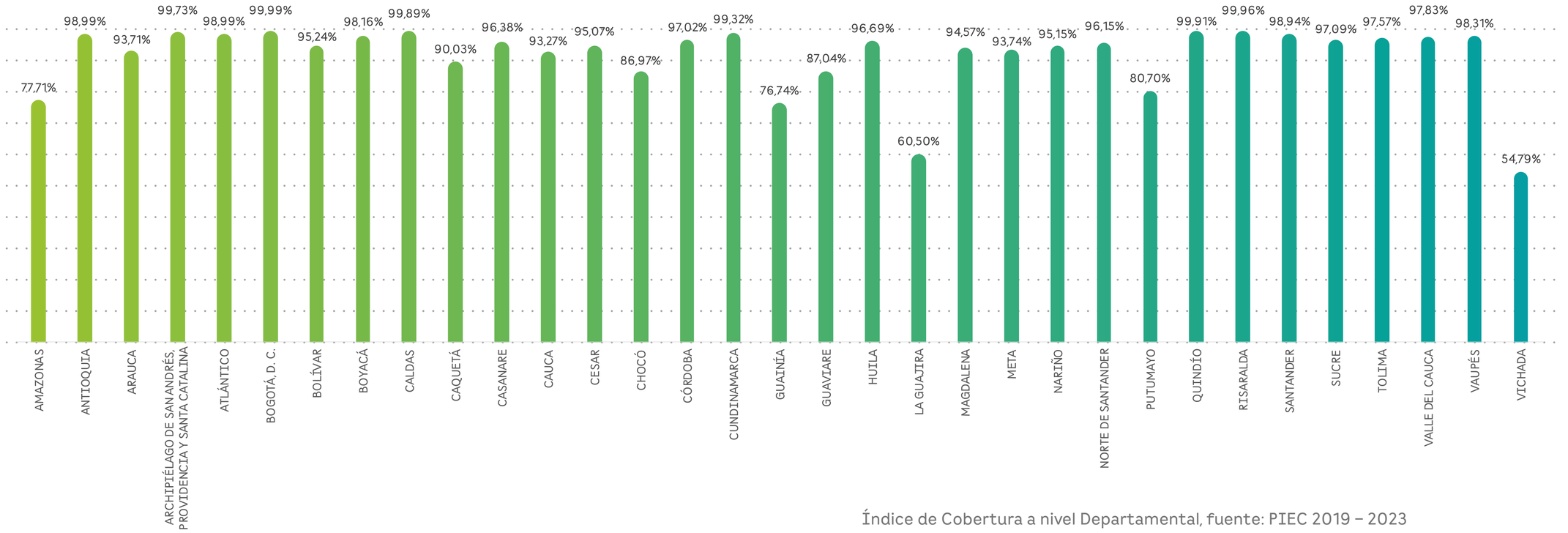
- La expansión de 237,9 kilómetros de red, cifra mayor a los 124,2 kilómetros planeados para la vigencia; de los cuales 178,9 kilómetros corresponden al Nivel 1 de tensión y 59,0 kilómetros al Nivel 2. Adicionalmente, en respuesta al reto ambicioso de conservar un nivel de cobertura universal, se electrificaron 321 viviendas mediante el proyecto de electrificación rural, ampliando la cobertura por encima de lo inicialmente planeado (110 viviendas).
- En total se repusieron 282,3 kilómetros de red frente a los 260 kilómetros planeados. De esta reposición, 148,8 kilómetros corresponden al Nivel 1 de tensión, y 133,5 al Nivel 2.
- Se logra la puesta en operación del Segundo transformador 230/115kV de la subestación Purnio.
- Se obtiene la licencia ambiental para los proyectos Nueva Subestación Molinos y Nueva Subestación Dorada Norte, lo que permite el inicio de las obras civiles.
- Se inició la construcción de las líneas de 33 kV de los proyectos Nueva Subestación Molinos y Nueva Subestación Dorada Norte.

GRI: G4-EU23

Índice de Cobertura de Energía Eléctrica - ICEE CHEC

La versión vigente del Plan Indicativo de Expansión de Cobertura publicado por la UPME (aún a la espera de actualización) resulta destacable la inclusión de los departamentos de Caldas y Risaralda entre aquellos con los porcentajes más elevados de cobertura en el país. A pesar de estos indicadores positivos, los esfuerzos por alcanzar la meta del 100% de cobertura no han disminuido. Los resultados obtenidos en el año 2024, continúan marcando un hito significativo que contribuye de manera sustancial a las metas nacionales para la prestación del servicio de energía eléctrica. Este logro representa el paso crucial hacia la universalización del acceso a la electricidad, reflejando el compromiso continuo con la mejora y expansión efectiva de los servicios energéticos en la región.

Índice de Cobertura a nivel Departamental

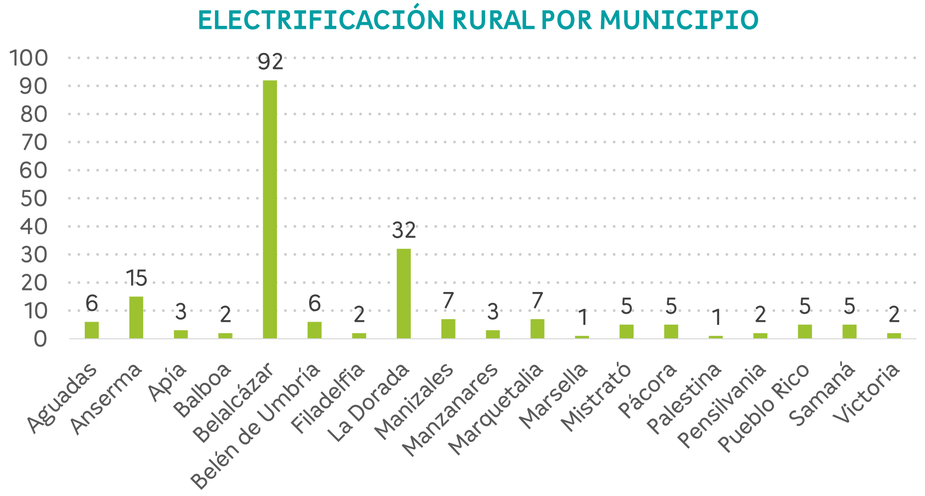


Índice de Cobertura a nivel Departamental, fuente: PIEC 2019 – 2023

Electrificación Rural

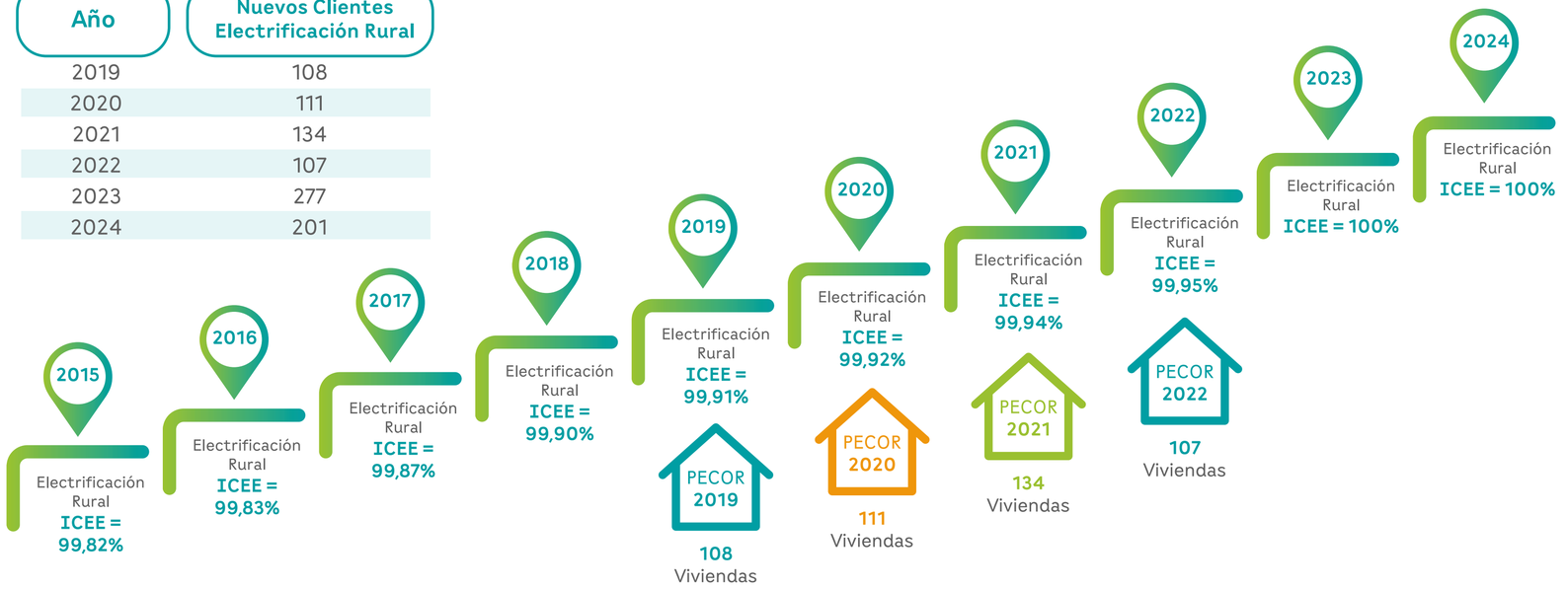
Durante el año 2024 CHEC logró llevar el servicio de energía eléctrica a 201 familias del área de cobertura, lo cual indica que la empresa a partir del crecimiento vegetativo del territorio continúa llevando el servicio a la totalidad de zonas rurales en las cuales tiene influencia, teniendo en cuenta que para el año 2023 la empresa declaró una cobertura del 100% en el territorio CHEC, ya sea a través del programa de Electrificación Rural o mediante soluciones aisladas, honrando el compromiso de universalizar el servicio público de energía, teniendo en cuenta los diferentes proyectos de expansión e inversión ejecutados durante la vigencia, lo que posibilita el sostenimiento del servicio en condiciones de calidad y seguridad para los usuarios, así mismo considerando gastos y costos para su efectiva operación; en consecuencia se instalaron una totalidad de 30 transformadores de distribución para garantizar la prestación del servicio, así mismo, se instalaron 25,75 km de redes primarias de energía y 33,28 km de redes secundarias, lo cual brindó la posibilidad de conexión para los nuevos usuarios; la inversión total en los proyectos de electrificación rural del año 2024 fue de $1.171.548.320 y la inversión promedio por cada nuevo usuario fue de $5.828.599.

En la siguiente imagen se muestra la distribución de los usuarios por municipio:



A continuación, se muestra el porcentaje (%) de cobertura de electrificación rural en el territorio CHEC a partir del año 2015 cuando se termina la segunda fase del programa "CHEC Ilumina el Campo":

Año	Nuevos Clientes Electrificación Rural
2019	108
2020	111
2021	134
2022	107
2023	277
2024	201



Las cifras obtenidas dan muestra del gran esfuerzo realizado durante más de una década para cumplir con la conexión de estas viviendas a la red de CHEC reafirmando el gran compromiso con el desarrollo y enfoque social que como prestador del servicio en Caldas y Risaralda se plantea.

Índice de Cobertura CHEC (Caldas y Risaralda*)	2020	2021	2022	2023	2024
Porcentaje Cobertura Rural	99,69%	99,75%	99,77%	100%	100%
Porcentaje Cobertura Urbana	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje Cobertura Total	99,92%	99,94%	99,94%	100%	100%

*Exceptuando al municipio de Pereira

Gestión para la vinculación de clientes

Son los servicios y soluciones que se ofrecen a los clientes con el fin de que tengan acceso y disfrute del servicio de energía de acuerdo con sus necesidades de consumo. Dentro de las actividades de vinculación y reformas se prestan tres grupos de servicios:

- Proyectos eléctricos: para clientes con cargas de mediana y alta complejidad (edificios, urbanizaciones, centros comerciales, industrias, etc.) los cuales requieren cumplir con unas etapas de aprobación antes de realizar la conexión/reforma del servicio.
- Servicios nuevos: para clientes con cargas de menor complejidad, generalmente servicios residenciales unifamiliares o bifamiliares y locales comerciales
- Habilitación de vivienda (HV): programa dirigido principalmente a los estratos 1 y 2, que proporciona financiación de los valores de conexión e instalaciones internas de los clientes con el fin de facilitar el acceso al servicio de energía.

Logros 2024

Como acción destacada del 2024 logramos superar la meta de vinculación de clientes de 13.000 al conectar 14.634 clientes nuevos al servicio de energía discriminados de la siguiente manera:

- 13.480 clientes a través de atención proyectos de conexión y servicios nuevos: 10.633 (78,8%) clientes en la zona urbana y 2.847 (21.2%) en la zona rural del área de cobertura.
- 1.154 clientes a través del programa Habilitación de Vivienda: 205 (17,7 %) clientes en la zona urbana y 949 (82,3%) en la zona rural del área de cobertura.

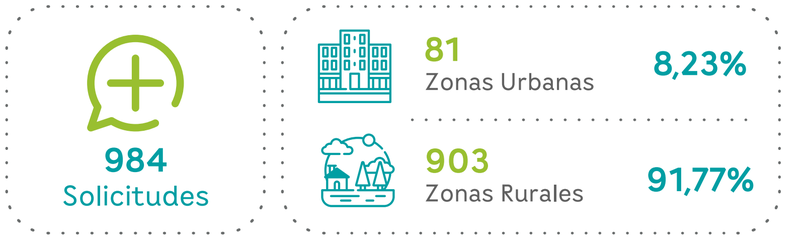
El valor de las financiaciones otorgadas a los clientes para facilitar el acceso al servicio fue de COP 4.034 millones en proyectos de conexión/servicios nuevos y de COP 2.637 millones en habilitación de vivienda

A continuación, la evolución de las vinculaciones en los periodos 2020 al 2024:

Descripción	Vinculaciones				
	2020	2021	2022	2023	2024
Vinculaciones por proyectos de conexión/ Servicios Nuevos	11.516	14.455	12.737	13.337	13.480
Vinculaciones por Habilitación de Vivienda (HV)	972	1.153	1.218	1.219	1.154
Total	12.488	15.608	13.955	14.556	14.634

Construcción de redes

Durante el 2024 se gestionaron 984 solicitudes de construcción de redes de baja tensión (red secundaria) para la atención de servicios nuevos y el programa habilitación de vivienda. El 91.77 % de las solicitudes corresponde al sector rural y el 8.23% al área urbana:



Proyectos de conexión y reforma

En la atención de proyectos de conexión y reforma se gestionaron 3.289 factibilidades del servicio, 670 revisiones de diseños eléctricos y 440 visitas de recibo técnico. A continuación, se muestra el comportamiento mes a mes de las solicitudes:

Respuestas de factibilidad del servicio

3.289 Solicitudes

1.383 Zonas Urbanas	42,05%
1.906 Zonas Rurales	57,95%

Revisión de diseños eléctricos

670 Solicitudes

400 Zonas Urbanas	59,70%
270 Zonas Rurales	40,30%

Visitas de recibo técnico

440 Solicitudes

351 Zonas Urbanas	79,77%
89 Zonas Rurales	20,23%

El 41.9 % de los trámites se encuentran concentrados en proyectos de Manizales (935 solicitudes, 21.2%), Dosquebradas (613 solicitudes, 13.9%) y Santa Rosa (301 solicitudes, 6.8 %).

Para garantizar que en los proyectos los clientes cuenten con información y asesoría permanente, desde CHEC se presta el servicio de interventoría de obras y asesoría de proyectos sin costo para los usuarios. En el año 2024 logramos gestionar 2.516 solicitudes logrando, de esta manera, una mejor experiencia para los usuarios en la gestión de sus solicitudes:

Interventoría de obras y asesoría de proyectos

2.516 Solicitudes

1.301 Zonas Urbanas	51,71%
1.215 Zonas Rurales	48,29%

Principales dificultades

- Algunas actividades se atendieron fuera de tiempo debido a la estabilización del nuevo contrato de conexión del servicio. Las actividades de habilitación de vivienda estuvieron suspendidas un mes por la misma causa
- Retrasos en la gestión de actividades de trabajos a terceros por cambios en la estructura de planeación y ejecución del equipo de mantenimiento de redes
- Retrasos en la generación del proceso de contratación de los servicios de portafolio.

Metas - Retos 2025:

- Vincular 13.000 clientes nuevos al servicio de energía
- Generar ingresos en las actividades de conexión, HV, proyectos, alquiler de infraestructura y servicios de portafolio del distribuidor por COP 17.200 millones
- Cumplir con inversiones en construcción de redes y compra de activos por COP 8.123 millones
- Cumplir con la inversión en reposición de redes por COP 1.958 millones
- Implementar el esquema operativo para la atención de las actividades de movimiento de redes con el contrato de portafolio de servicios.

COMPRABILIDAD (ASEQUIBILIDAD) DEL SERVICIO DE ENERGÍA CHEC

La asequibilidad (comprabilidad), del servicio de energía está relacionada a la oferta que hace CHEC de diferentes opciones y soluciones, tanto financieras como comerciales, para que los clientes y usuarios tengan la posibilidad de disfrutar y mantener el servicio en consideración a sus capacidades y disposición de pago. Las soluciones de comprabilidad se relacionan con:

- La disposición de diferentes formas, lugares y plazos de pago.
- El conocimiento de las necesidades del cliente y el conocimiento del producto.
- Las acciones e iniciativas para informar y educar a los clientes y usuarios sobre el uso responsable del servicio y la valoración de lo público.

Cuando se habla de acceso y comparabilidad de los servicios públicos y en nuestro caso del servicio público de energía, se habla de la disponibilidad de dicho servicio a través de soluciones convencionales y alternativas que propician el desarrollo humano y el de los territorios.

La comparabilidad está relacionada con opciones y soluciones disponibles para que los clientes y usuarios tengan la posibilidad de disfrutar permanentemente los servicios públicos domiciliarios, satisfaciendo sus gustos, preferencias y necesidades, y en consideración a sus capacidades de pago y disposición.

El acceso implica la disponibilidad del servicio, cumpliendo la regulación y la normatividad, a través de soluciones de infraestructura.

Este es un tema de gran importancia, pues está ligado de manera directa con el quehacer de las empresas de servicios públicos, ya que en él se materializa la razón misional de cada una de las empresas del Grupo EPM, y sobre el cual recaen variables de desarrollo económico y social para la sostenibilidad de los territorios en los hace presencia el Grupo empresarial.

A su vez este es un tema que legitima nuestro accionar socialmente responsable, pues permite mostrar la gestión organizacional en función del bienestar de las personas y el cumplimiento de la normatividad.

De igual forma es un tema que responde directamente al cumplimiento de retos y variables de desarrollo humano establecidas a nivel mundial.

Son iniciativas impulsadas por CHEC para facilitar la asequibilidad (comprabilidad):

Gestión de cartera, flexibilidad para pagos y financiaciones especiales

CHEC cuenta con esquemas de financiación a los usuarios para el pago de cartera morosa, evitando que la cartera se incremente y que se cobren intereses de mora, costas del proceso y agencias en derecho, propias de un proceso judicial; puesto que cuando fracasa la gestión extrajudicial, se inician cobros judiciales.

Estas opciones son:

- **Segmento hogares:**
  - Pago saldo anterior
  - Pagos parciales.
- **Segmento Empresas y Gobierno:** Además de los dos anteriores se implementaron las alternativas:
  - Generación de cupones: Permite que el cliente haga hasta cuatro pagos parciales antes de que se genere la próxima factura.
  - Plazo para pago: Opción de ampliación de plazo para pago hasta por 15 días para evitar la suspensión.
- **Financiaciones especiales:** Con el fin de establecer formas de financiación especial, se fija unos límites de hasta cuatro financiaciones en un periodo de doce meses, no obstante, contempla la posibilidad de ampliar esta opción en un número mayor, autorizado por el profesional de CHEC encargado del canal presencial.
- **Financiaciones de deudas Programa de Financiación Social:** Permite dar facilidad en las financiaciones de las deudas del Programa de Financiación Social, pudiéndose financiar el capital y diferir el pago de los intereses de mora.

Gestión tarifas y precios del servicio público de energía CHEC

La tarifa es el precio que se cobra a los diferentes clientes / usuarios y se calcula a partir del costo de prestación del servicio (costo económico eficiente que resulta de agregar los costos de cada una de las etapas producción, transmisión, distribución, comercialización y administración).

Las tarifas del servicio público de energía son reguladas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG, a nivel del Grupo Empresarial permanentemente se realiza gestión regulatoria proactiva para que las metodologías tarifarias que se aprueben sean eficientes y equilibradas tanto del lado de la empresa como de los usuarios. A través de las tarifas se cubre el valor de los activos necesarios para llevar la energía hasta el usuario final, los costos de operarlos, mantenerlos y administrarlos y los procesos asociados a la atención comercial. Permanentemente se introducen mejoras en los procesos y se realiza gestión de costos para ser cada día más eficientes.

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

Al revisar el valor de la factura se recomienda:

- Comparar unidades de consumo del mes actual Vs el mes anterior, lo cual permitirá determinar si el consumo incrementó o disminuyó, para explicar su incremento o disminución, revisar también los días de consumo considerando los días hábiles, sábados, domingos y festivos.
- Comparar las tarifas aplicadas en el mes Vs las aplicadas el mes anterior
- Conceptos diferentes a energía y que están siendo incluidos en la factura.

Visión de los grupos de interés

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

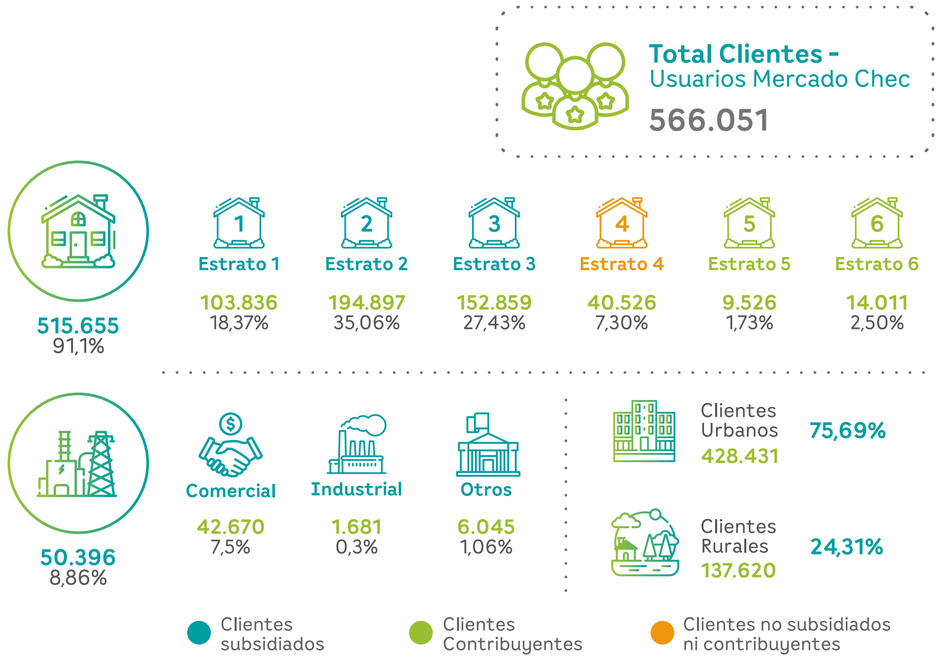
A través de las tarifas se permite la recuperación de los costos de la cadena productiva. El tema de tarifas impacta la confianza de los grupos de interés. El 88% de los clientes/usuarios residenciales del mercado atendido por CHEC pertenecen a estratos uno, dos y tres y por lo tanto un aumento en las tarifas tiene un efecto directo en su economía familiar; para la Empresa las tarifas inciden directamente en la sostenibilidad y en su imagen. Por lo anterior la compañía da estricto cumplimiento a los aspectos regulatorios, informa mensualmente la evolución del costo y cuando hay cambios regulatorios que impacten drásticamente al cliente y usuario se dan a conocer los cambios antes de su implementación.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD- es el organismo encargado de ejercer el control, vigilancia e inspección a las empresas de servicios públicos y para ello ha dispuesto la

plataforma tecnológica a través de la cual las empresas deben reportar, entre otros, los costos de prestación del servicio, las tarifas usuario final y subsidios y contribuciones.

Composición del Mercado Atendido

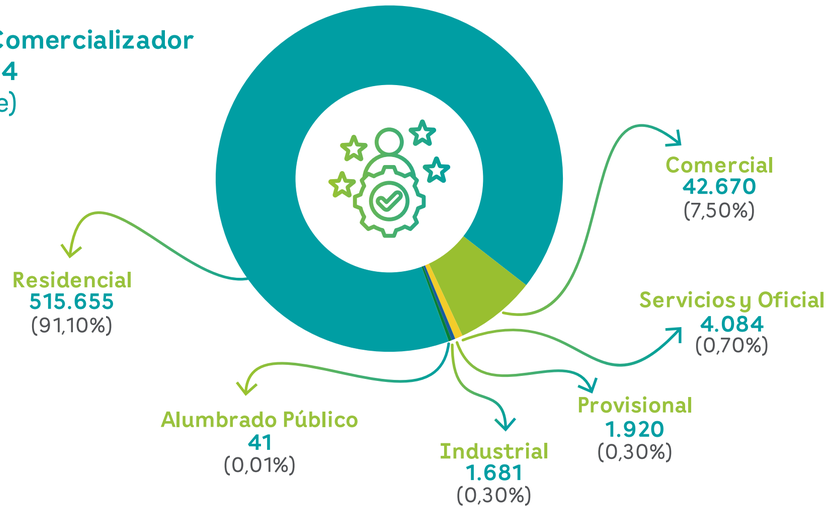
En el mes de diciembre del año 2024 la cantidad de clientes con contrato de condiciones uniformes vigente fue de 566.051, un 2,5% por encima de los atendidos en el mismo mes del año 2023 (552.347). El mercado de CHEC es mayoritariamente residencial de estratos 2 y 3; los sectores con mayor participación son el residencial y comercial con un 91% y 7,5% respectivamente. El 24% de los clientes del mercado están ubicados en la zona rural.



Clientes Comercializador CHEC 2024 (Diciembre)

Sector	Rural	Urbano	Total	% Participación
Residencial	129.095	386.560	515.655	91,1%
Comercial	5.112	37.558	42.670	7,5%
Servicios y Oficial	1.833	2.251	4.084	0,7%
Provisional	980	940	1.920	0,3%
Industrial	593	1.088	1.681	0,3%
Alumbrado Publico	7	34	41	0,01%
Total General	137.620	428.431	552.347	100%

Clientes Comercializador CHEC 2024 (Diciembre)



El sector "Servicios y Oficial" se encuentra compuesto por entidades de carácter oficial, los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, los planteles educativos de carácter oficial de cualquier naturaleza; los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1). Del total de usuarios con contrato de condiciones uniformes para el mes de diciembre 2024, fueron facturados 473.371 un 84% del total, los usuarios que no fueron facturados corresponden a facturación bimestral.

Clientes facturados por el comercializador 2024 (Diciembre)

Clase de Servicio	2023	%	2024	%	Variación 2024-2023
Residencial	421.105	90,9%	430.747	91%	2,3%
Comercial	36.714	7,9%	36.984	7,8%	0,7%

Clientes facturados por el comercializador 2024 (Diciembre)

Clase de Servicio	2023	%	2024	%	Variación 2024-2023
Industria	1.294	0,3%	1.465	0,3%	13,2%
Oficial Provisional Otros	3.969	0,9%	4.138	0,9%	4,3%
Alumbrado Pub reg.	34	0,0%	37	0,0%	8,8%
Totales	463.116	100%	473.371	100%	2,2%

Clientes Facturados CHEC 2024

Total Clientes Facturados CHEC (Dic 2024)
473.371*

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
91% 430.747	75.090	152.710	143.809	37.491	8.505	13.142

	Comercial	Industrial	Otros
9% 42.624	36.984	1.465	4.175

- Clientes subsidiados
- Clientes Contribuyentes
- Clientes no subsidiados ni contribuyentes

Costo de Prestación del Servicio (CU)

El Costo Unitario de prestación del Servicio (CU) es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado, expresado en COP/kWh, este costo resulta de aplicar la fórmula tarifaria establecida por la CREG mediante la resolución 119 de 2007 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, esta metodología permite remunerar los costos asociados a la cadena del sector conformada por la producción de la energía, la transmisión, distribución y la comercialización.

¿Qué normatividad ha impactado el CU en los últimos años?

En febrero de 2020, la CREG emitió la resolución 012 que activó la opción tarifaria, permitiendo así diferir los costos de prestación del servicio a trasladar al usuario regulado para ser pagados posteriormente a lo largo de un periodo de tiempo y de esta manera moderar incrementos abruptos en la tarifa del usuario final, a partir del costo calculado con opción tarifaria se determinan las tarifas del usuario final. Inicialmente la aplicación de la opción tarifaria es de carácter voluntario para los prestadores de servicios.

En el marco de la emergencia sanitaria, el gobierno nacional expidió medidas tendientes a aliviar el pago de servicios públicos para los clientes/usuarios de menores recursos; en particular, la CREG expidió, entre otras, las resoluciones CREG 058 y 152 de 2020 donde se determinó la obligatoriedad de aplicar la opción tarifaria sin aumento mensual desde marzo y hasta el mes de noviembre 2020, luego entre diciembre 2020 y enero 2021 la aplicación de un incremento moderado; las tarifas aplicadas por la empresa durante el 2020 y 2021 reflejaron las medidas tomadas por el gobierno y por la empresa en el marco de la emergencia sanitaria las cuales buscaban incrementos moderados en la tarifa; luego, en octubre 2022 y hasta septiembre del año 2023 se aplicó la resolución CREG 031 de 2022, resolución que se expide en virtud del programa de Gobierno denominado Justicia Tarifaria y con la que se permiten incrementos que no superen el IPC, por lo que continua un crecimiento muy moderado en la tarifa y por debajo del CU Real. El mecanismo de Opción Tarifaria estuvo vigente desde el año 2020 hasta noviembre del año 2023, lo que permitió que los clientes de nuestro mercado percibieran tarifas inferiores al Costo Unitario de Prestación de Servicio – CU establecido para remunerar el servicio lo que nos ubicó dentro de las 3 tarifas más bajas del país.

Los comercializadores de energía eléctrica participantes del mercado, tenían a noviembre 2023 un saldo representativo producto de la aplicación de la opción tarifaria por lo que con objeto de permitir la recuperación, la CREG expide la resolución CREG 101-028 de 2023 con la cual se finaliza la aplicación de opción tarifaria, se congela el saldo acumulado y se inicia la recuperación a través de una variable llamada "costo asociado con la recuperación de la opción -COT"; que está inmersa en el componente de comercialización que hace parte del costo unitario de prestación del servicio. La recuperación proyectada para el caso CHEC S.A E.S.P BIC se estimó en 31 meses.

¿Cuáles son las componentes del Costo Unitario de Prestación del Servicio?

Los componentes que hacen parte del Costo Unitario de Prestación del Servicio para el mercado regulado son G, T, D, C, PR y R, en la gráfica se describe el significado de cada uno.

Generación

*Costo de las compras de energía mediante contratos generados en SICEP, subastas del MinMinas, AGPE, mecanismos CREG 114 y mercado de corto plazo o bolsa de energía.

39%

Transmisión

*Costo de transportar energía desde los sitios de producción hasta la entrada en las regiones o sitios. Niveles de tensión superiores a 220 kV.

6%

Distribución

*Costo de distribuir energía desde los sitios de entrada a las regiones, hasta el domicilio del usuario final.

27%

Comercialización

*Costos trasladados a los usuarios por la lectura, facturación, reparto, atención de usuarios, entre otros.

19%

Pérdidas reconocidas

*Costos desagregados de las pérdidas de la energía eficientes en que se incurren para que llegue la enegía al usuario final.

7%

Restricciones

*Costo que se genera por condiciones en la red, las cuales limitan la capacidad de transporte de energía.

2%

*Participación componentes del CU año 2024

¿Cuáles son los aspectos que inciden en el crecimiento de los Costos de Prestación del Servicio?

Indicadores macroeconómicos

En gran proporción, los contratos de largo plazo para compra de energía se indexan con el índice de precios al productor -IPP y en menor proporción se indexan con el índice de precios al consumidor -IPC, los cargos de transmisión y distribución se indexan con IPP y el cargo base de comercialización se indexa con el IPC; con esto aproximadamente el 88% del costo de prestación del servicio se impacta con los indicadores macroeconómicos IPP e IPC.

Vigencia de Contratos de compra de energía
El inicio de vigencia de nuevos contratos para compra de energía también incide en la variación, ya que los contratos pueden ofrecer precios unitarios base diferente. El precio medio de los contratos del comercializador se refleja en la variable denominada Pc que impacta directamente el componente de generación y como consecuencia lógica el CU.

Demanda y nuevos Proyectos

En los componentes de transmisión y distribución también inciden los cambios en el consumo de los usuarios y la entrada en

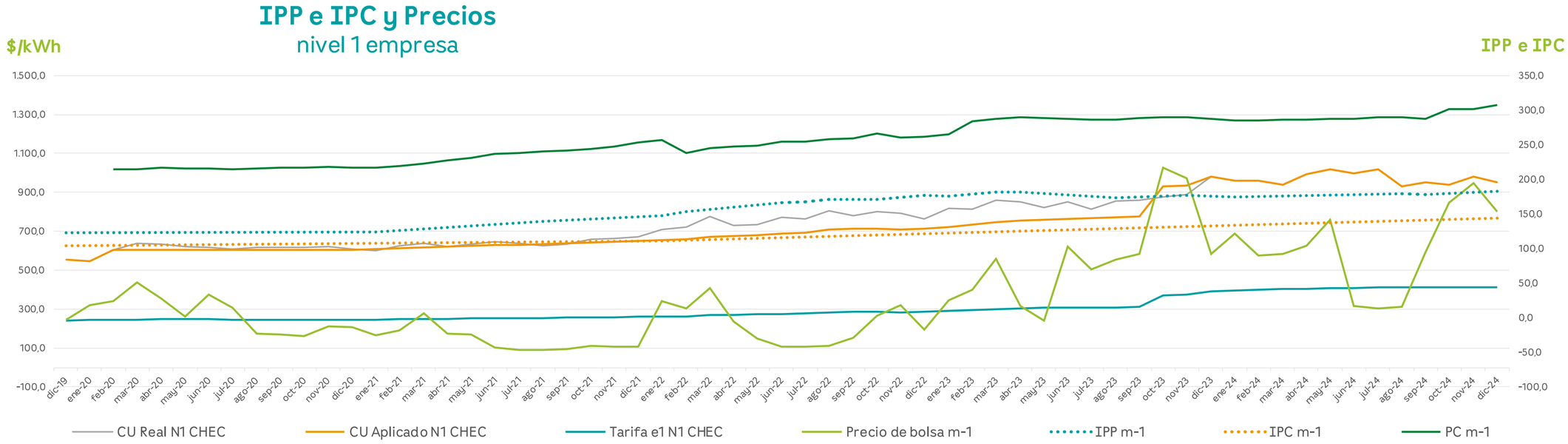
operación de nuevos proyectos, que implica remuneración de nuevos activos.

Precio de la energía comprada en bolsa

El costo de la energía comprada en bolsa, el cual hace parte del componente de generación se mueve con las condiciones de generación, entre estas se tienen: brecha entre oferta y demanda, capacidad instalada, condiciones de clima y fenómenos de La Niña y de El Niño, lo cual afecta la condición de los embalses, precios de combustibles utilizados en la generación térmica, incertidumbre en las variables de mercado, entre otros.

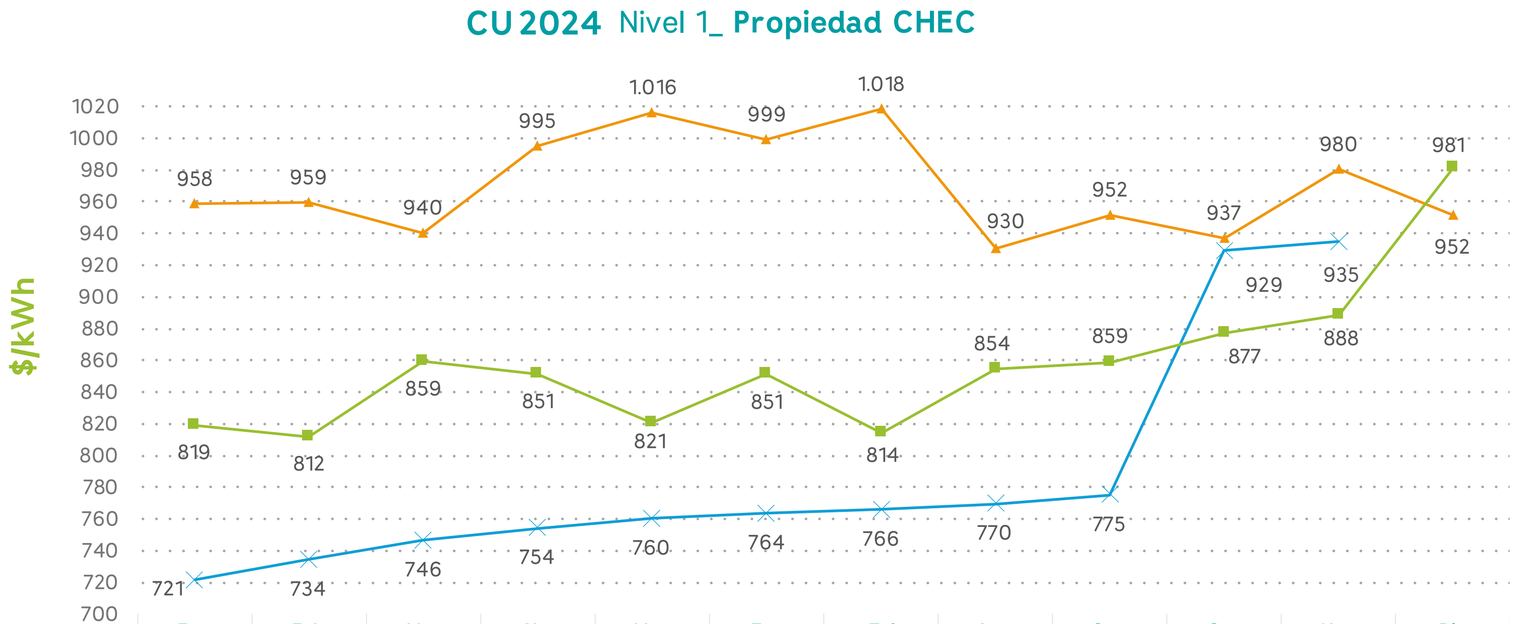
Cambios en la normatividad

La remuneración al inicio de cada periodo tarifario incide en los costos de prestación del servicio, así como los cambios regulatorios que sean expedidos en la vigencia de la metodología tarifaria. En la siguiente grafica se presenta el comportamiento del costo unitario, las variables IPP, IPC y precio de bolsa en los últimos 3 años.



Crecimiento Costo Unitario aplicado Mercado Regulado CHEC (Nivel de tensión 1) Dic. 2024 Vs. Dic. 2023

Teniendo en cuenta que la aplicación de la fórmula tarifaria modificada por la Res. CREG 101-028 de 2023 dio inicio en el mes de diciembre de 2023, se realiza el análisis de la variación del costo unitario de prestación del servicio durante el período diciembre de 2023 a diciembre de 2024 y se considera por separado el impacto del costo de la opción tarifaria dentro del CU. Se puede observar en la gráfica de la parte inferior que el CU de diciembre de 2024 952 COP/kWh comparado con el CU de diciembre de 2023 981 COP/kWh tiene un menor valor del 3% (29 COP/kWh). En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del Cu real y del Cu aplicado en el Nivel de Tensión 1



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Real 2024	958	959	940	995	1.016	999	1.018	930	952	937	980	952
cu opcion 2023	721	734	746	754	760	764	766	770	775	929	935	
Real 2023	819	812	859	851	821	851	814	854	859	877	888	981

En la infografía de la parte inferior se muestra el incremento en el costo promedio de la factura, el cual se ve impactado tanto por la variación del costo unitario de prestación del servicio como por el incremento de los consumos de los usuarios de cada uno de los sectores. En este caso se destaca el incremento del costo medio de la factura presentado en el sector otros, producto de la incorporación inesperada de los alumbrados públicos de Manizales y Santa Rosa.

Valor Factura Promedio **con COT** (Diciembre)

	Valor COP diciembre 2023		Valor COP diciembre 2024
Residencial	79.345	2,9% →	81.644
Comercial	529.187	2,6% →	543.021
Industrial	3.523.299	2,2% →	3.599.215
Otros	838.637	35,6% →	1.137.414

*oficiales, alumbrado público, provisionales

Valor Factura Promedio Residencialcon COT (Diciembre)

	Valor COP diciembre 2023		Valor COP diciembre 2024
1 Estrato 1	51.445	6,0% →	54.541
2 Estrato 2	64.981	5,6% →	68.637
3 Estrato 3	89.944	0,2% →	90.142
4 Estrato 4	111.275	0,9% →	112.309
5 Estrato 5	142.082	2,7% →	145.860
6 Estrato 6	162.661	1,8% →	165.613

Valor Factura Promedio **sin COT** (Diciembre)

	Valor COP diciembre 2023		Valor COP diciembre 2024
Residencial	74.172	1,6% →	75.423
Comercial	474.833	3,1% →	489.717
Industrial	3.224.024	3,2% →	3.328.297
Otros	776.086	38,4% →	1.060.375*

*oficiales, alumbrado público, provisionales

Valor Factura Promedio Residencialsin COT (Diciembre)

	Valor COP diciembre 2023		Valor COP diciembre 2024
1 Estrato 1	49.248	2,7% →	50.591
2 Estrato 2	61.649	1,7% →	62.697
3 Estrato 3	82.854	0,7% →	83.435
4 Estrato 4	102.425	1,4% →	103.809
5 Estrato 5	132.153	3,1% →	136.292
6 Estrato 6	153.209	2,6% →	157.154

Crecimiento Costo Unitario Real Mercado Regulado CHEC (Nivel de tensión 1) Año 2024 Vs. Año 2023

Para el año 2024, el CU real promedio creció el 13% con respecto al año inmediatamente anterior, principalmente por efecto del COT que afecta el componente de comercialización (crecimiento del 69%) y por incrementos en el componente de generación derivados del crecimiento del precio promedio ponderado de los contratos con destino al mercado regulado - Mc y que se usa a nivel nacional.

Mientras que el componente de generación creció 13% producto de lo mencionado líneas arriba, por otra parte, el Precio de Bolsa de la energía se mantiene dentro de los límites observados durante el año inmediatamente anterior y con un comportamiento leve hacia el alza.

Este último, durante los últimos dos años continúa presentando valores por encima de los valores históricos, esto puede explicarse en gran medida al cierre de la brecha entre la oferta de energía proveniente del parque de generación y la demanda comercial de energía, demanda que viene creciendo de manera sostenida desde el año 2021.

En materia macroeconómica, indicadores como el IPP e IPC definidos como indexadores del incremento mensual de los costos de generación, comercialización, transmisión y distribución se mantuvieron con un crecimiento moderado, lo que influyó en un comportamiento estable del Costo Unitario de Prestación del servicio – CU.

Variables relevantes como el AJm, factor de ajuste que se aplica a la compra de energía y requerido para la determinación del componente G, y que a su vez sirve como limitador para cambios abruptos de dicho componente, se activó durante varios meses del año 2024 generando estabilidad en los precios de producción de la energía.

Comparando con los años comprendidos entre el 2021 y 2023, el CU Real para esos años creció con tasas superiores al promedio histórico, principalmente por incremento significativo de los indicadores macroeconómicos y por mayores precios en la compra de energía tanto en bolsa como en contratos.

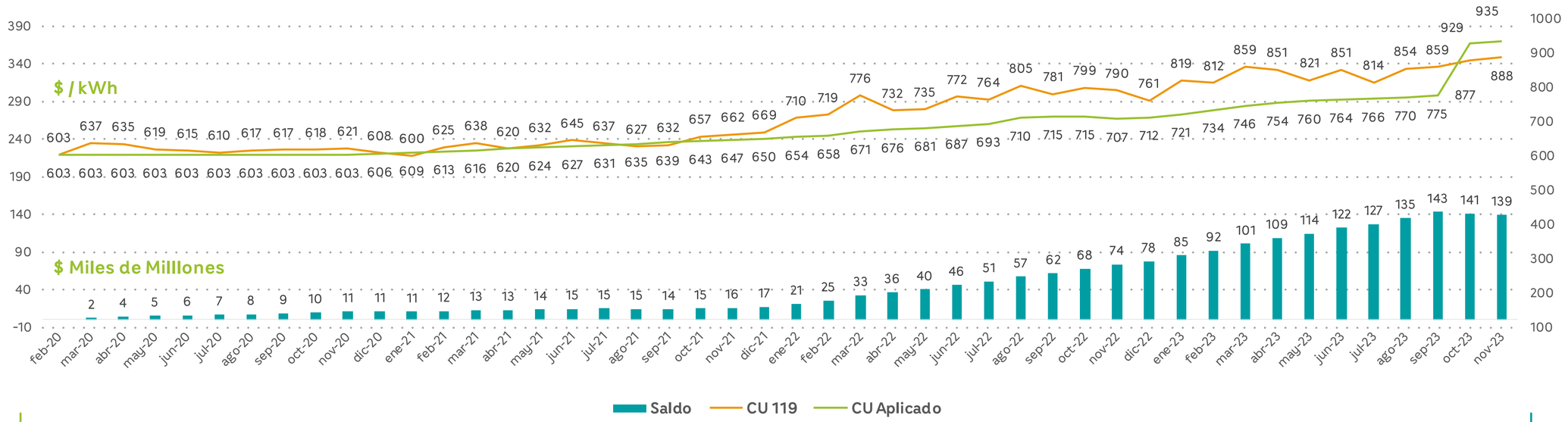
Crecimiento Costo Unitario aplicado Mercado Regulado CHEC (Nivel de tensión 1) Año 2024 Vs. Año 2023

El costo unitario promedio aplicado para el cálculo de las tarifas tuvo un incremento del 20,8%, condición al comparar el año 2024 con respecto al año 2023, que se da principalmente por:

- En el año 2023 se da la aplicación del Cu (Opción tarifaria) de acuerdo con la res. CREG 012 de 2020, que generó un Cu por debajo del Cu real para el caso de CHEC.
- En el 2024 no se da aplicación a la opción tarifaria*, por lo que el Cu aplicado a los usuarios se incrementa no solo por la diferencia entre el Cu real y el de la opción tarifaria, sino porque inicia la aplicación de la res. CREG 028 de 2023 incluyendo en el componente de comercialización el COT.

** Fin de la opción tarifaria: El Costo Unitario Real de prestación del servicio entre el año 2020 y el 2023 de CHEC creció significativamente; sin embargo, durante casi 4 años la empresa aplicó la opción tarifaria con crecimientos moderados, por lo que el saldo por recuperar producto de la brecha entre el CU Real y el CU Aplicado se hizo muy representativo tanto para CHEC como para las empresas del Sector.*
La CREG siendo consciente que de continuar presentándose incrementos en los saldos acumulados de la opción tarifaria se podía poner en riesgo la continuidad en la prestación del servicio, expide la resolución 101-028 de 2023 con la cual se permite dar por finalizada la aplicación de opción tarifaria, se congela el saldo acumulado y se recupera a través de una variable llamada "costo asociado con la recuperación de la opción tarifaria -COT", la cual se adiciona a la componente de comercialización en el Costo Unitario de prestación de servicio CU

Costo Unitario Real y Aplicado o de Opción tarifaria 2020 - 2023



GREG 058/152 2020

Hasta Noviembre 2020 PV = 0%

Hasta enero 2021 PV = entre 0% y 0.6%

GREG 012 2020

PV min 0,6% y se aplica a todo el mercado

Opciones que inicien a partir de enero 2022, aplica para usuarios que lo acepten

Tasa Créditos Comerciales (Preferencial o Corporativo)

Siendo PV el crecimiento del costo unitario aplicado a los usuarios

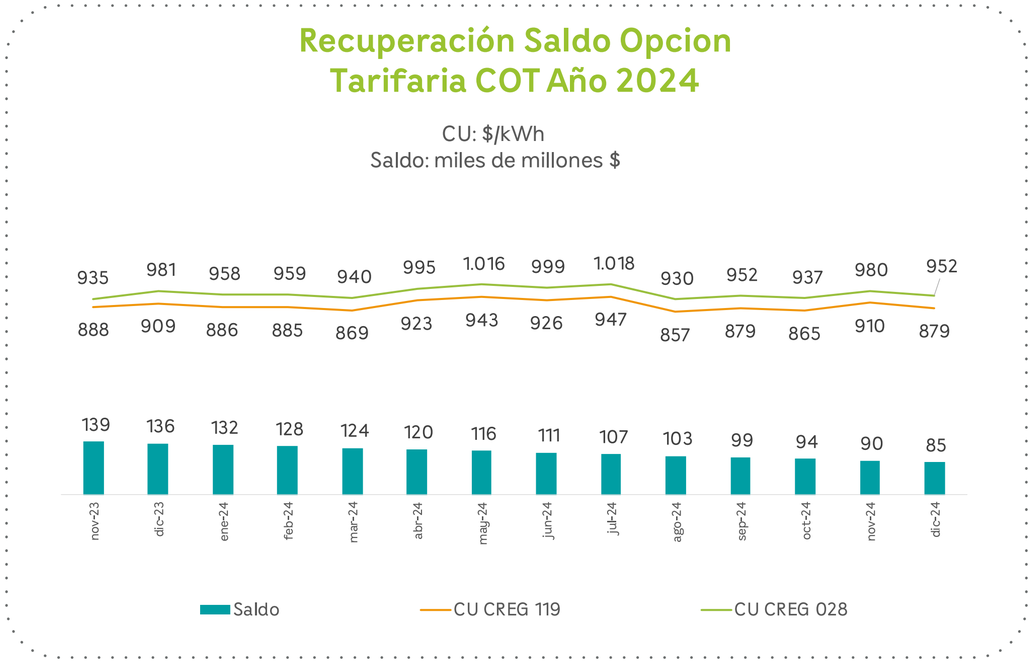
GREG 031 2022

Octubre – noviembre 2022
PV = min (Crecimiento CU 119,0%)

Diciembre 2022 – septiembre 2023
PV = delta IPC

*PV: Porcentaje de variación

Costo unitario año 2024 - CREG 028 de 2023



A diciembre del año 2024, los saldos pendientes por recuperar por parte de CHEC comercializador se establecieron en COP 85.238 millones. En diciembre de 2024 se terminó la recuperación del saldo de opción tarifaria del nivel de tensión 3, para el nivel de tensión 2 la recuperación terminará en mayo de 2025 y para el nivel de tensión 1 en junio de 2026. El valor del COT para el mes de diciembre de 2024 según el nivel de tensión en COP / kWh es:

- Nivel 1: 72,4
- Nivel 2: 48,2
- Nivel 3: 37,1

Tarifa, Consumo, Factura Media

El costo unitario de prestación del servicio y las tarifas se publican mensualmente y es a partir de estos valores que se liquidan los consumos a los clientes / usuarios. La factura que recibe el usuario corresponde al servicio ya prestado y para su liquidación se utilizan las tarifas que estuvieron vigentes en el periodo de servicio que se cobra.

Durante el año 2024 en el sector residencial se presentó un incremento del 26,6% en el valor de la factura promedio. Este incremento tuvo origen primero en el mayor consumo promedio ocasionado por las altas temperaturas en ocasión del fenómeno de El Niño y segundo a la finalización del esquema de opción tarifaria en el mes de diciembre de 2023 que implica el no cálculo del CU de opción y solo se calcula el CU bajo la resolución CREG 119 de 2007 modificada por la resolución CREG 101 - 028 de 2023, que permite la recuperación de los saldos acumulados durante los años 2021 a 2023 a través de la variable COT.

El 79,8% del mercado atendido es residencial de estratos uno, dos y tres cuyas tarifas están subsidiadas.

El valor de la factura del sector residencial en 2024 fue en promedio de COP 84.304 frente a un promedio de COP 66.567 registrado en el 2023, un incremento del 26,6%.

En el año 2024 el valor de la factura promedio de los clientes/usuarios de estrato uno fue de COP 57.394, un incremento del 30% (COP 13.319 frente al promedio del 2023).

Para los clientes/usuarios del estrato dos el valor de la factura promedio fue de COP 70.275 un incremento 28% (COP 15.493 frente al promedio del 2023)

Para los clientes/usuarios del estrato tres el valor de la factura promedio de COP 93.874 un incremento 25% (COP 18.752 frente al 2022).

En promedio el 80,5% de los clientes/usuarios de estrato uno, consumen menos que el consumo de subsistencia (En 2023 fue el 80,7%), para los clientes/usuarios estrato dos esta cifra es del 76,4% (En 2023 fue el 76,3%) y para los clientes/usuarios estrato tres es del 74,8% (En 2023 fue el 74,3%), lo anterior significa que para la mayoría de los clientes/usuarios del mercado CHEC la totalidad de su consumo es liquidado a tarifas subsidiadas.

El sector comercial presentó un aumento en el valor de su factura promedio del 28% (Factura promedio en 2024: COP 552.453 y factura promedio en 2023: COP 432.510), lo anterior por efecto de:

1. Un mayor valor del CU promedio aplicado 2024 (recuperación opción tarifaria vía COT) respecto al 2023 (opción tarifaria) de 24,3% (937 COP/kWh y 753 COP/kWh respectivamente)

2. Por un mayor consumo promedio 3,0% debido al fenómeno de El Niño.

Tarifa – Consumo – Factura Media
CHEC 2024

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Otros
Consumo promedio **kWh**	119	121	111	123	133	148	498	3.811	1.275
Tarifa Media **COP/kWh**	482	582	845	953	1.124	1.106	1.110	941	896
Factura Promedio **COP**	57.394	70.275	93.874	117.055	149.873	163.478	552.453	3.586.565	1.142.694

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

Subsidios y Contribuciones

La Ley 142 de 1994 en el artículo 99 dispuso topes de subsidios para los usuarios del sector residencial estratos uno, dos y tres hasta 50%, 40% y 15% respectivamente. No obstante, en la actualidad los porcentajes de subsidios otorgados a los usuarios de estratos 1 y 2 corresponden como máximo al 60% y 50% del costo de prestación del servicio respectivamente, porcentajes que fueron fijados de manera temporal y se han venido prorrogando a través de las Leyes que adoptan el Plan Nacional de Desarrollo y en otros casos por Leyes tributarias. En el año 2003 la Ley 812, mediante la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo para el periodo 2003-2006 estableció que las tarifas subsidiadas de los usuarios de estratos 1 y 2 debían incrementarse con el IPC y no estableció ningún techo en los subsidios, esta Ley estuvo vigente hasta el mes de diciembre de 2006, la aplicación de esta disposición generó el otorgamiento de mayores subsidios para los usuarios de estratos 1 y 2.

La Ley 1117 de 2006 mediante la cual se expide normas sobre normalización de redes eléctricas y de subsidios para estratos 1 y 2 determinó que hasta diciembre del año 2010, las tarifas subsidiadas de los Estratos 1 y 2 debía corresponder como máximo a las variación del índice de Precios al Consumidor, sin embargo, en ningún caso el porcentaje del subsidio debe ser superior al 60% del costo de la prestación del servicio para el estrato 1 y al 50% de este para el estrato 2, esta Ley determinó que cuando se presente una reducción en el costo de prestación del servicio, el porcentaje de subsidio para los usuarios de estratos 1 y 2 será el mismo aplicado en el mes anterior en que ocurre dicha reducción.

La Ley 1428 de 2010 por la cual se modifica el artículo 3º de la Ley 1117 de 2006, mantuvo vigente hasta el mes de diciembre de 2014 el incremento de tarifas subsidiadas máximo con la variación del IPC manteniendo el límite de los porcentajes de subsidios y excluyó las aclaraciones que hacía la Ley 1117 en caso de que el costo de prestación del servicio disminuyera.

El artículo 272 de la ley 2294 de 2023- ley del Plan Nacional de Desarrollo para el periodo 2022-2026 prorrogó hasta el 30 de junio de 2027 los subsidios adicionales para los estratos 1 y 2 establecidos por las leyes 1117 de 2006, prorrogados por los artículos 1 de la Ley 1428 de 2010, el artículo 76 de la Ley 1739 de 2014, por medio de la cual se modifica el Estatuto Tributario, por el artículo 17 de la Ley 1753 de 2015 por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 y el artículo 297 de la Ley 1955 de 2019 por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022.

Actualmente el subsidio se otorga a los usuarios del sector residencial máximo en los siguientes porcentajes: estrato uno 60%, dos 50% y tres 15% del costo de prestación del servicio sobre los consumos de subsistencia que son hasta de 130 kWh para los usuarios de municipios ubicados por encima de los 1.000 msnm y hasta 173 kWh

para usuarios de municipios ubicados por debajo de los 1 000 msnm. La contribución está fijada en el 20% del valor del servicio para los usuarios del sector residencial estratos 5 y 6 y para los usuarios del sector comercial e industrial, es de anotar que existen algunas exenciones de la contribución y contribuciones de menor porcentaje es el caso de Industrial Bombeo.
Durante el año 2024 los usuarios de los estratos uno, dos y tres del mercado atendido por CHEC recibieron COP 158.338 millones de subsidios; los subsidios entregados fueron cubiertos en un 31% con las contribuciones facturadas a los usuarios atendidos por la Empresa, un 8% con las pagadas por los clientes atendidos por otros comercializadores en el mercado de Chec, el valor restante COP 96.303 (61%) es cubierto por el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Minas y Energía (MME).

Durante el año 2024 los giros del MME ascendieron a COP 70.484 Millones, el 37% de estos recursos corresponde al cubrimiento del déficit del año 2023 y el restante al cubrimiento de los subsidios otorgados en el año 2024. El déficit de subsidios y contribuciones al cierre de diciembre 2024 es de COP 51.818 millones.

En el año 2024 el Ministerio de Minas y Energía realizó validación en firme de subsidios y contribuciones del Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos (FSSRI) para el cuarto trimestre de 2023.

COP 158.338 Millones

Subsidios entregados

Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3
32%	54%	14%
COP 50.510 Millones	COP 85.429 Millones	COP 22.399 Millones

COP 62.035 Millones

Contribuciones

Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Otros	Otros Comercializadores
4%	6%	62%	6%	3%	20 %
COP 2.333 Millones	COP 3.612 Millones	COP 38.220 Millones	COP 3.496 Millones	COP 2.140 Millones	COP 12.235 Millones

COP 70.484 Millones

Giros del gobierno 2024

COP 25.999 Millones	COP 44.485 millones	COP - 51.818 millones
		Pendientes de giro

Suspensión y reconexión del servicio por falta de pago

Suspensión del servicio por falta de pago:

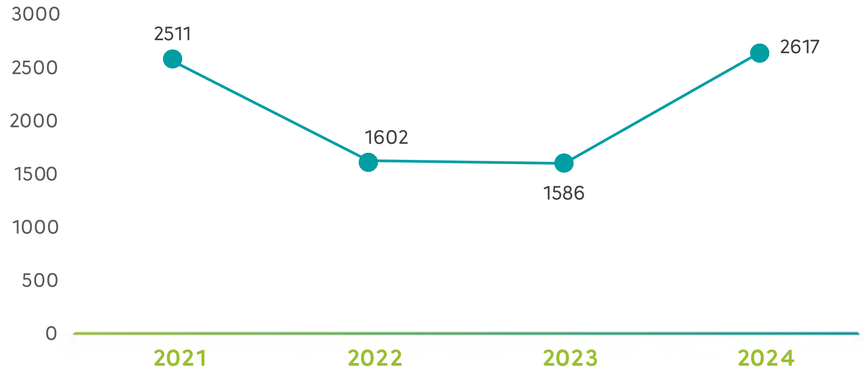
El procedimiento de suspensión realizado en CHEC es un mecanismo de gestión de cartera y está basado en la interrupción temporal del suministro del servicio público de energía, por alguna de las causales previstas en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en la Cláusula 34 del Contrato de Condiciones Uniformes.

La causa para la suspensión del servicio de energía es el no pago oportuno de la factura, que se da cuando un cliente presenta mora de dos periodos de facturación consecutivos. El incremento del 2024 frente al año 2023 fue de un 65%, para el 2024 a partir del segundo semestre se dejaron de realizar avisos de suspensión, lo que trajo como consecuencia inicial un mayor número de usuarios objeto de suspensión.

De igual modo, los montos de cartera a partir del cual una cuenta se suspende se han ido reduciendo, buscando disminuir los indicadores de cartera y usuarios morosos en algunos sectores, esto implica un mayor número de servicios a suspender e incrementa levemente el número de usuarios que permanecen en dicho estado por más tiempo.

Se continúa brindando facilidades de pago a los usuarios como pago del saldo anterior, abonos, pagos dirigidos, financiaciones, entre otros.

Promedio mensual suspensiones



Fuente de información: Sistema de Administración Comercial - SAC.

GRI: EU27

Número de desconexiones residenciales por falta de pago

El 66,8% de los clientes suspendidos por mora en el pago durante el año 2024, cancelaron la factura de energía antes de 48 horas, después de la suspensión por falta de pago en dos meses consecutivos.

Categoría	Unidad de medida	2022	2023	2024
Con pago antes de 48 horas después del corte	Unidades	10.361	9.836	18.643
Pago entre 48 horas y una semana después del corte	Unidades	2.103	1.681	2.572
Pago entre una semana y un mes después del corte	Unidades	2.439	1.738	2.483
Mayor a un mes después	Unidades	2.400	1.374	1.925
Pendientes y sin clasificar	Unidades	2.255	4.401	2.245
TOTAL	Unidades	19.558	19.030	27.868

SASB: IF-EU-240a.3.

27.868 son las suspensiones efectivas de medidor y de red, este incremento se debe a un ajuste en costos que se tradujo en la eliminación de los avisos de suspensión en el segundo semestre del año.

SASB: IF-EU-240a.3.

85% de los usuarios suspendidos son reconectados antes de 30 días, por lo anterior CHEC dispone de facilidades para normalizar la cartera y suficientes canales o medios para realizar el pago de factura, los usuarios que no realizan el pago para obtener la reconexión del servicio se presumen que presentan dificultades económicas.

Usuarios morosos

Pasamos de 1,8% usuarios morosos en diciembre de 2023 a 1,6% en el mismo mes del año 2024; incumpliendo la meta proyectada de 1,50%. Y de 0,35% de usuarios con servicio suspendido en diciembre 2023 a 0,50% en diciembre 2024 mostrando un leve incremento.

Usuarios morosos

1,6%

9.057 Clientes

Usuarios mororos suspendidos

0,50%

2.830 Clientes

Se continúa brindando facilidades de pago a los usuarios como pago del saldo anterior, abonos, pagos dirigidos, financiaciones, entre otros.

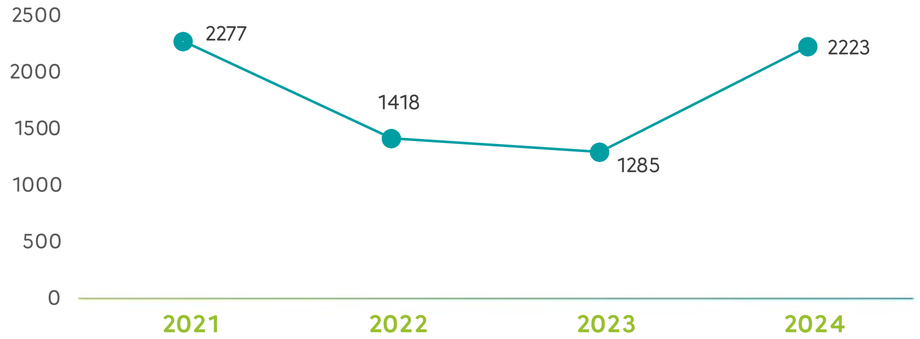
Reconexiones:

Para la normalización del servicio de energía una vez el usuario subsane la causa que originó la suspensión, la empresa realiza la actividad de reconexión de conformidad con lo previsto en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994 y en la Cláusula 38 "Restablecimiento del servicio", contenida dentro del Contrato de Condiciones Uniformes de CHEC. La reconexión o reinstalación del servicio de energía, debe realizarse dentro de las 24 horas hábiles laborales siguientes a la presentación y validación de la solicitud.

El valor de la reconexión corresponde a los gastos en los que incurre CHEC y se cobra al usuario a través de la factura al mes siguiente.

El incremento del 2024 frente al año 2023 fue de un 73%, como consecuencia de la mayor cantidad de clientes suspendidos por la decisión de no realizar de los avisos de suspensión a partir del segundo semestre del año.

Promedio mensual reconexiones



Fuente de información: Sistema de Administración Comercial - SAC.

Tiempo Promedio de Atención de Reconexión

Año	2022		2023		2024	
Área	Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural
Promedio Horas	7,45	19,61	7,04	17,11	7,21	16,76
TOTAL	9,97		9,08		8,65	

Fuente de información: Sistema de Administración Comercial - SAC.

El tiempo para restablecer el servicio sigue siendo inferior al establecido por la norma que es de 24 horas hábiles laborales, confirmando la disposición de recursos operativos suficientes y eficientes para la realización de esta actividad. Tratar de reducir este tiempo en la zona rural implicaría una disposición adicional de recursos, lo que necesariamente se trasladaría al costo de la reconexión incrementando de manera notable el valor facturado al usuario por este concepto.

GRI: 203-2

Clientes Financiados

En el año 2024 respecto al año 2023 aumentó en 34% número de financiaciones, en usuarios residenciales por un monto hasta 2 SMLMV y superiores a 2 SMLMV; así mismo los usuarios comerciales presentan un incremento importante en el número y monto a financiar por encima de 2 SMLMV, mientras que para este mismo segmento disminuyeron las financiaciones por montos inferiores a 2 SMLMV, lo anterior se explica en razón a que el valor del kWh aumentó y esto influye en que el valor a financiar supere el tope de 2 SMLMV. Por otro lado, las tasas de interés del sistema financiero se mantuvieron altas durante gran parte del año frente a las tasas aplicadas por Chec y lo anterior permite un mayor ahorro frente a la banca tradicional.

Indicador	2022	2023	2024
Clientes financiados	1.837	2.717	3.089
COP Millones financiados	1.126	1.588	1.517
Ahorro frente al sistema financiero (COP millones)	118	94	142

Iniciativa Paga a tú medida

Esta oferta va en línea con el foco comercial de facilitar acceso y comprabilidad, constituyéndose en una alternativa de recaudo dirigida a los clientes del subsegmento riesgo no pago, facilitándoles el pago de la factura.

Con esta oferta se busca que los clientes inscritos, en la medida que tengan ingresos durante el periodo de tiempo desde la entrega y antes del vencimiento de la factura, realicen hasta tres abonos para que no incurran en suspensión, lo que les permite continuar disfrutando del servicio de energía y evitando costos de reconexión.

Como la factura de energía en sus conceptos y ciclos de facturación no se modifica, no se incurre en logística, ni costos adicionales de facturación y recaudo, que pudieran implicar un esfuerzo mayor para los clientes y la empresa.

La oferta está limitada a tres abonos que deben realizarse antes de la fecha de vencimiento de la factura y los dos primeros, deben ser superiores a la tercera parte del valor total de la factura.

Métodos de recaudo

En el año 2024 se tuvo una disminución del 22,3% de los puntos de pago respecto al año 2023, ya que Efecty con la nueva administración busco disminuir costos cerrando algunos puntos de pago.

Punto de pago	Cantidad			Observaciones
	2022	2023	2024	
Puntos de pago propios	0	1	1	En el momento solo se recaudan facturas de energía en la tesorería de la empresa.
Puntos Banca Electrónica(internet)	6	6	6	Débito automático, red multicolor, Facturanet, ATH, Zona Pagos, pagos electrónicos.
Datafonos en puntos CHEC	8	6	4	Ubicados en las localidades de Manizales, Dosquebradas, la Dorada y Villamaría
Bancos, corporaciones, cooperativas	11	11	11	Convenio con 11 Bancos.
Otros	1.642	1.471	1.774	Puntos de SUSUERTE: 410, corresponsales 605 Puntos de APOSTAR: 388, corresponsales 369 distribuidos en 27 municipios de Caldas y 13 en Risaralda y 2 (SAI) en corregimientos habilitados para recaudar facturas CHEC.
Efecty	0	10.000	7.130	Puntos de recaudo a nivel nacional
TOTAL	1.667	11.495	8.926	

GRI: EU3
SASB: IF-EU-000.A - IF-EU-000.B - IF-EU-240a.1 - IF-EU-240a.2 - IF-EU-240a.3

Principales resultados indicadores de gestión:

Indicador	Unidad de medida	Resultados		Meta 2024	Resultado 2024	Meta 2025	Aporte ODS
		2022	2023				
Crecimiento del mercado	Porcentaje	2,42%	4,65%	-1,12%	4,20%	0,43%	
Número de Clientes Urbanos	Unidades	408.101	418.195	427.168	428.431	439.124	
Porcentaje de Clientes Urbanos	Porcentaje	75,70%	75,70%	75,70%	75,70%	75,70%	
Número de Clientes Rurales	Unidades	130.901	134.152	137.075	137.620	141.055	
Porcentaje de Clientes Rurales	Porcentaje	24,30%	24,30%	24,30%	24,30%	24,30%	
IF-EU-000.A Número de Clientes Residenciales	Unidades	490.409	502.800	513.755	515.655	528.135	
Porcentaje de Clientes Residenciales	Porcentaje	91%	91%	91%	91,10%	91,10%	7 – 7.1 – 7.1.1 1 – 1.4 – 1.4.1
IF-EU-000.B Total electricidad total suministrada a (1) clientes residenciales (Total consumos de energía eléctrica de usuarios residenciales)	GWh	576,91	594,76	585,91	606,53	624,98	
IF-EU-000.A Número de Clientes Comerciales	Unidades	41.414	42.245	43.165	42.670	44.374	
Porcentaje de Clientes Comerciales	Porcentaje	7,70%	7,60%	7,60%	7,50%	7,60%	
IF-EU-000.B Total electricidad total suministrada a (2) clientes comerciales (Total consumos de energía eléctrica de usuarios comerciales)	GWh	208,49	211,74	211,39	220,12	225,62	

Indicador	Unidad de medida	Resultados		Meta 2024	Resultado 2024	Meta 2025	Aporte ODS
		2022	2023				
IF-EU-000.A Número de Clientes Industriales	Unidades	1 432	1 467	1 499	1 681	1 541	
Porcentaje de Clientes Industriales	%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	
IF-EU-000.B Total electricidad total suministrada a (3) clientes industriales (Total consumos de energía eléctrica de usuarios industriales)	GWh	42,12	59,92	59,59	59,98	62,57	
Número de Clientes Oficiales y otros	Unidades	5.747	5.835	5.962	6.045	6.129	
Porcentaje de Clientes Oficiales y otros	%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	
IF-EU-000.B Total electricidad total suministrada a (4) todos los demás clientes minoristas (Total consumos de energía eléctrica de usuarios Oficiales y otros)	GWh	42,97	44,52	43,86	62,54	40,05	
Número de Clientes Mercado No Regulado - MNR (Mayoristas)	Unidades	0	0	0	0	0	7 – 7.1 – 7.1.1 1 – 1.4 – 1.4.1
Porcentaje de Clientes Mercado No Regulado - MNR (Mayoristas)	%	0%	0%	0%	0%	0%	
IF-EU-000.B Total electricidad total suministrada a (5) los clientes mayoristas (Total consumos de energía eléctrica de usuarios Mercado No Regulado - MNR)	GWh	0	0	0	0	0	
Número de Clientes atendidos por otros comercializadores Mercado Regulado - MR	Unidades	487	441	N.A	451	N.A	
Total consumos de energía eléctrica de usuarios atendidos por otros comercializadores Mercado Regulado - MR	GWh	54,5	54,8	N.A	51,7	N.A	
Número de Clientes atendidos por otros comercializadores Mercado No Regulado - MNR	Unidades	142	135	N.A	139	N.A	

Indicador	Unidad de medida	Resultados		Meta 2024	Resultado 2024	Meta 2025	Aporte ODS
		2022	2023				
Número de comercializadores conectados al Operador de Red - OR	Unidades	19	20	N.A	20	N.A	
Total consumos de energía eléctrica de usuarios atendidos por otros comercializadores Mercado No Regulado - MNR	GWh	682,2	650,7	N.A	619,3	N.A	
SASB: IF-EU-240a.1. Tarifa eléctrica promedio al por menor para clientes (1) residenciales	COP/kWh	492	560	714	712	658	
SASB: IF-EU-240a.1. Tarifa eléctrica promedio al por menor para clientes (2) comerciales	COP/kWh	782	895	1.138	1.110	1.048	
SASB: IF-EU-240a.1. Tarifa eléctrica promedio al por menor para clientes (3) industriales	COP/kWh	672	746	1.014	941	870	
SASB: IF-EU-240a.1. Tarifa eléctrica promedio al por menor para clientes (4) oficiales y otros	COP/kWh	652	743	945	896	903	7 – 7.1 – 7.1.1 1 – 1.4 – 1.4.1
IF-EU-240a.2. Factura típica de electricidad mensual de los clientes residenciales por (1) 500 kWh de electricidad suministrada cada mes	COP Millones	0,052872227	0,060444119	N.A	0,076696303	N.A	
IF-EU-240a.2. Factura típica de electricidad mensual de los clientes residenciales por (2) 1000 kWh de electricidad suministrada cada mes	COP Millones	0,398193933	0,451631985	N.A	0,569171088	N.A	
IF-EU-240a.2. Factura típica de electricidad mensual de los clientes comerciales por (1) 500 kWh de electricidad suministrada cada mes	COP Millones	0,116690164	0,13188953	N.A	0,165422614	N.A	
IF-EU-240a.2. Factura típica de electricidad mensual de los clientes comerciales por (2) 1000 kWh de electricidad suministrada cada mes	COP Millones	0,566763378	0,642802866	N.A	0,808989033	N.A	

Indicador	Unidad de medida	Resultados		Meta 2024	Resultado 2024	Meta 2025	Aporte ODS
		2022	2023				
IF-EU-240a.2. Factura típica de electricidad mensual de los clientes industriales por (1) 500 kWh de electricidad suministrada cada mes	COP Millones	0,145610871	0,173781157	N.A	0,216113754	N.A	
IF-EU-240a.2. Factura típica de electricidad mensual de los clientes industriales por (2) 1000 kWh de electricidad suministrada cada mes	COP Millones	0,54827051	0,607438049	N.A	0,766431828	N.A	
IF-EU-240a.2. Factura típica de electricidad mensual de los clientes oficiales y otros por (1) 500 kWh de electricidad suministrada cada mes	COP Millones	0,166109897	0,194552515	N.A	0,134985242	N.A	
IF-EU-240a.2. Factura típica de electricidad mensual de los clientes oficiales y otros por (2) 1000 kWh de electricidad suministrada cada mes	COP Millones	0,999352504	1,160284619	N.A	0,712313217	N.A	
Subsidios Usuarios estratos 1,2 y 3	COP Millones	109.874	127.423	N.A	158.338	N.A	
Contribuciones estratos 5 y 6, comercial, industrial y otros	COP Millones	41.150	50.649	N.A	62.035	N.A	
Giros del Gobierno (Ministerio de Minas y Energía - MME)	COP Millones	46.266	79.532	N.A	70.484	N.A	
IF-EU-240a.3. Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes residenciales por falta de pago	N.D	N.D	16.566	15.600	27.868	25.000	
IF-EU-240a.3. Porcentaje reconectado antes de 30 días (Porcentaje reconectado antes de 30 días)	N.D	N.D	91%	92%	85%	93%	
Índice calidad de la lectura (1-((Error de lectura + Error observación adicional + Error de observación a consumo criticado: + Error en la aplicación de la causa de no lectura + No lectura) / Total Programadas)) *100)	Porcentaje	99,93%	99,95%	99,50%	99,91%	99,50%	

Indicador	Unidad de medida	Resultados		Meta 2024	Resultado 2024	Meta 2025	Aporte ODS
		2022	2023				
Quejas Facturación (% quejas imputables) = (Número de quejas imputables al proceso / Número de instalaciones) *10000	Unidades	0,13	0,21	0,40	0,23	0,40	
Calidad de la Factura todo Mercado (% reclamos imputables a facturación) = (1-(Número de reclamos procedentes imputables al proceso / Número de facturas)) *100	Unidades	99,98%	99,99%	99,70%	99,99%	99,70%	
Cartera > 60 días /Ingresos	Porcentaje	0,81%	0,54%	1,03%	0,70%	0,71%	
Morosos suspendidos	Porcentaje	0,45%	0,35%	0,72%	0,50%	0,55%	

N.A: No Aplica
N.D: No Disponible
Nota: Para efectos de este reporte se entienden clientes Mayoristas a los clientes que hacen parte del Mercado No Regulado – MNR y clientes Minoristas a los clientes que hacen parte del Mercado Regulado – MR.

GESTIÓN DE LA UNIVERSALIZACIÓN

El Grupo EPM ha desarrollado un indicador de Universalización con el cual se identifica el porcentaje de la población que en un territorio donde hace presencia EPM, disfruta de los servicios públicos. Busca impulsar opciones de comprabilidad y acceso a través de soluciones convencionales y no convencionales a la población que actualmente se encuentra sin servicio, bien sea desde las propias competencias del Grupo EPM o unidas con las de otras entidades, dando cumplimiento a objetivos y retos estratégicos de manera sostenible e innovadora;

El Indicador Universalización del servicio identifica el porcentaje de los clientes que están disfrutando los servicios públicos domiciliarios frente al universo completo en el territorio donde EPM tiene presencia; universo compuesto por clientes/usuarios, viviendas existentes sin servicio y clientes de otros comercializadores.

Fórmula: Indicador de Universalización: Servicios Activos / Universo

- **Servicios Activos:** Hace referencia a quienes realmente están disfrutando el servicio, incluye clientes de otros comercializadores.
- **Universo:** Hace referencia a Servicios activos + Suspendidos + Cortados + Soluciones para hogares existentes sin servicio

Acciones para cumplir la meta proyectada:

Buscando cumplir las metas de universalización del servicio de energía, continuaremos analizando alternativas para definir e implementar una estrategia integral de acceso al servicio a las comunidades rurales, a partir de soluciones técnicas y costo eficientes para zonas dispersas en las áreas donde el Grupo EPM actúa con los siguientes hitos:

- Priorizar las inversiones de electrificación rural por red convencional. (Hito alineado con nuestro indicador).

Con base en el seguimiento y calculo tomado de la información sobre VESS - Viviendas Sin Servicio, se obtuvo para el año 2024 el siguiente resultado:

Resultados de Indicadores de gestión asociados	2022	2023	2024
Universalización del servicio	99,49%	99,5%	99,44%

Entre los principales resultados del año 2024 destacamos los siguientes:

- Mantuvimos una cobertura total (urbana y rural) de 100% así como un índice de universalización para Caldas y Risaralda de 99,44%.
- Contribuimos a la universalización del servicio de energía, conectando 14.634 clientes nuevos (10.814 urbanos – 3.820 rurales) al sistema de distribución de CHEC.
- Se superó la meta de vinculación de clientes (13.000), obteniendo un crecimiento del 12,56%.
- Invertimos COP 5.619 millones a través de los programas de electrificación rural y habilitación de vivienda logrando la conexión al servicio de 1.154 clientes.
- Pasamos de 1,8% usuarios morosos en diciembre de 2023 a 1,6% en el mismo mes del año 2024; incumpliendo la meta proyectada de 1,50%. Y de 0,35% de usuarios con servicio suspendido en diciembre 2023 a 0,50% en diciembre 2024 mostrando un leve incremento.

PROCESOS QUE SOPORTAN LA GESTIÓN

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	**Descripción**	**Área responsable**
Planeación de Infraestructura T&D	Consolidar inversiones en infraestructura de transmisión y distribución de energía eléctrica, requeridas para garantizar la prestación del servicio al menor costo económico, en cumplimiento de los requerimientos normativos y regulatorios aplicables.	Gestión Operativa
Gestión de Proyectos de Infraestructura y Mejora Operacional	Se encarga de la ejecución de proyectos de expansión, reposición, repotenciación y modernización teniendo en cuenta criterios de obsolescencia, seguridad operacional y calidad del servicio del Sistema Eléctrico de CHEC. Durante todo el proceso se busca implementar buenas prácticas de ingeniería y criterios de diseño, al mismo tiempo que se da cumplimiento a la normatividad que sea aplicable. En el ciclo de vida del proyecto, este proceso abarca sola las fases de Ejecución y Cierre.	Subgerencia Distribución
Conexión de Cargas y Clientes	Planea, coordina, ejecuta y verifica las actividades de conexión de nuevas cargas, cambios de nivel de tensión, cambios de comercializador, compra de activos, portafolio de servicios del negocio de distribución y uso de infraestructura eléctrica.	Subgerencia Distribución
Cuentas por cobrar y gestión cartera	Identifica cuáles clientes registran mora en el pago de sus obligaciones e inicia acciones de tipo persuasivo, extrajudicial y judicial para recuperar los valores objeto de cobro, además da señales y desarrolla estrategias para la gestión del cobro.	Gestión Comercial

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	**Descripción**	**Área responsable**
Facturación	El proceso Facturación comprende las actividades de planeación de la facturación, la toma lectura de los medidores para la obtención de los consumos facturables, la identificación de otros cobros para la liquidación y la distribución de facturas, resultado de la prestación de servicios públicos domiciliarios a los clientes y usuarios y la facturación a terceros.	Gestión Comercial

GRI: 3-3

EVALUACIÓN

Para la evaluación de los aspectos asociados a este tema relevante CHEC incorpora los aspectos de gestión de los proyectos e iniciativas en el marco de auditorías internas y externas realizada a los sistemas de gestión de calidad, adicionalmente se toman aspectos de mediciones de satisfacción de clientes que dan cuenta de la efectividad en la gestión del tema relevante y los resultados de los procesos de consulta realizados por la empresa para determinar la materialidad o relevancia. A su vez se cuenta con indicadores estratégicos asociados al cuadro de mando integral de CHEC y del Grupo EPM a través de los cuales se hace seguimiento y monitoreo periódicos.

Como referentes externos de gestión se implementan directrices, indicadores y fórmulas de cálculo establecidas en la normatividad colombiana para los cálculos de cobertura del servicio (ICEE), así como indicadores propios definidos a nivel de Grupo EPM (Universalización). Así mismo se evalúan indicadores asociados a iniciativas como, vinculación de clientes, electrificación rural, habilitación de vivienda y morosidad.

Como mecanismos formales de para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitados el canal Contacto Transparente y los canales que ha dispuesto la empresa para la atención a clientes y usuarios, en relación con asuntos técnicos y comerciales. De igual forma se gestionan solicitudes asociadas a dichos temas y que surgen como resultado de espacios de relacionamiento y rendición de cuentas con grupos de interés (Mesas zonales y Hablando claro)

Índice de Contenidos GRI

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI INFORME DE SOSTENIBILIDAD CHEC S.A E.S.P BIC 2024	
Declaración de uso	La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P BIC ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1/01/2024 y el 31/12/2024.
GRI 1 Usado	Estándares GRI 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	Electric Utilities Sector Disclosures 2013

ACCESO Y COMPRABILIDAD									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN		OMISIÓN Requisitos Omisión:	OMISIÓN Motivo	OMISIÓN Explicación	Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 6, 41	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	7 - 7.1 - 7.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 33	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	7 - 7.1 - 7.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio

ACCESO Y COMPRABILIDAD									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN Requisitos Omisión:	Motivo	Explicación	Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
GRI-Sectorial Acceso	EU23 Descripción de los programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y al cliente, incluidos aquellos en asociación con el gobierno y servicios de apoyo	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 13	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	7 - 7.1 - 7.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio
	EU26 Porcentaje de población sin servicio en áreas de servicio y distribución	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 12	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	11 - 11.1 - 11.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio

ACCESO Y COMPRABILIDAD									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN Requisitos Omisión:	OMISIÓN Motivo	OMISIÓN Explicación	Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
	EU27 Número de desconexiones residenciales por falta de pago, desglosadas por duración de la desconexión y por régimen regulatorio	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 32	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	11 - 11.1 - 11.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio

Índice de Contenidos Estándar SASB

ESTÁNDAR SASB	CONTENIDO	UBICACIÓN		Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
IF-EU-240a.1	Tarifa eléctrica promedio al por menor para clientes (1) residenciales	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 35	N.A	Principios 1 y 10	7 - 7.1 - 7.1.1 8 - 8.1 - 8.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio
IF-EU-240a.2	Factura típica de electricidad mensual de los clientes residenciales por (1) 500 kWh y (2) 1000 kWh de electricidad suministrada cada mes	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 35	N.A	Principios 1 y 10	7 - 7.1 - 7.1.1 8 - 8.1 - 8.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio
IF-EU-240a.3	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes residenciales por falta de pago, porcentaje reconectado antes de 30 días	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 32, 35	N.A	Principios 1 y 10	7 - 7.1 - 7.1.1 8 - 8.1 - 8.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio

ESTÁNDAR SASB	CONTENIDO	UBICACIÓN		Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
IF-EU-000.A	Número de: clientes (1) residenciales	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 35	N.A	Principios 1 y 10	7 - 7.1 - 7.1.1 8 - 8.1 - 8.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio
IF-EU-000.B	La electricidad total suministrada a: (1) los clientes residenciales	Acceso y comprabiliadad CHEC 2024	Pag: 35	N.A	Principios 1 y 10	7 - 7.1 - 7.1.1 8 - 8.1 - 8.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio

Calidad y seguridad de **productos y servicios**

- Características del servicio (calidad, continuidad y seguridad)
- Atención clientes y usuarios

Comprende características técnicas y comerciales inherentes al servicio para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios y los requerimientos de regulación y control. Se incluyen la calidad, continuidad y seguridad del servicio, los aspectos de atención y satisfacción al cliente, y el desarrollo y mejoramiento de infraestructura.

La calidad y seguridad de los productos y servicios son básicos para la competitividad del Grupo EPM y el mantenimiento y fortalecimiento de su capital reputacional. La tecnología y la innovación, la optimización de los procesos y de los sistemas de gestión empresarial, garantizan la calidad de los servicios en función de un mayor valor económico y participación en los mercados.

Enfoques:

- **Características del servicio** (calidad, continuidad y seguridad): La calidad del servicio está estrechamente relacionada con su continuidad, es decir, que el usuario pueda disfrutar del servicio de manera permanente. La calidad está relacionada con la modernización de la infraestructura en función de operaciones más eficientes y la ampliación de las coberturas en los territorios. También impacta la reputación del Grupo EPM con las tarifas y precios si no se percibe un servicio de calidad. En cuanto a condiciones de seguridad, la calidad se asocia con la prestación de los

servicios que contemplen la protección y cuidado de las personas y evite daños a terceros.

- **Atención clientes y usuarios:** atención oportuna, mediante los canales pertinentes a las distintas condiciones de las personas, y capacidad de respuesta frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y al suministro de información oportuna y clara frente a los cambios o alteraciones en la prestación del servicio.

GRI 3-3

El desarrollo de la sociedad ha estado históricamente ligada al uso y consumo de la energía eléctrica, jugando un papel fundamental en el desarrollo sostenible, desde el punto de vista económico, social y ambiental, es un elemento fundamental que posibilita el progreso y el crecimiento de la sociedad.

Por lo anterior, la falta de una energía asequible, fiable y no contaminante, obstaculiza el desarrollo de los países y en particular, la provisión inadecuada e ineficiente de servicios energéticos, traen consigo grandes impactos negativos en la productividad, la salud, la educación, el cambio climático, la seguridad alimentaria e hídrica, los servicios de comunicación, entre otros; convirtiéndose a su vez, en un obstáculo importante para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial con el Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

Según lo que propone el Consejo Mundial de energía (o sus siglas en inglés: WEC), como resultado de sus estudios alrededor del trilema energético, se establece que, para la provisión y consumo de energía derivado de fuentes renovables como en las no renovables, se deben cumplir tres presupuestos básicos a saber: (1) Seguridad del suministro, (2) Equidad social y (3) Mitigación del impacto ambiental. Es así que, en el marco de los anteriores postulados, la equidad social comprende aspectos de accesibilidad y asequibilidad para todas las personas en cada uno de los países, configurando con ello el reto mundial de "universalización" en la prestación del servicio de energía.

Actualmente las empresas prestadoras del servicio de energía, que desarrollan las actividades de generación, distribución y comercialización, tienen varios retos importantes que afrontar:

1. Debido a que los sistemas de generación y distribución se encuentran funcionando muy cerca del límite de su capacidad máxima, se requiere mantener y aumentar la capacidad de generación y distribución de energía eléctrica, para responder a la demanda creciente.
2. Considerando que la calidad de la energía eléctrica es de gran relevancia para contribuir con el desarrollo social, asegurar la calidad de la energía eléctrica suministrada y así garantizar el funcionamiento adecuado de los equipos conectados a las redes de distribución que movilizan la industria, la salud, la educación, la seguridad, el agua potable, entre otros.
3. Atender y responder a las expectativas de los clientes, comunidades y la sociedad, brindando ofertas diferenciadas que faciliten la asequibilidad (comparabilidad) y con ello, el disfrute y uso adecuado y racional del servicio.

De otro lado, el desarrollo de la tecnología ha incrementado la productividad y con ello se ha generado una mayor demanda de energía. Por tal razón desde hace algunos años se está tomando conciencia sobre la importancia de no solo contar con el servicio de energía, sino de gozar de un servicio en condiciones de calidad y seguridad que no frenen la productividad.

Es así como la calidad y la seguridad en la prestación del servicio de energía es una de las expectativas más importantes de nuestros grupos de interés, pues es fundamental en el desarrollo y calidad de vida de las personas convirtiéndose en la base de la competitividad no solo de CHEC y el Grupo EPM, sino del desarrollo productivo y social de los territorios. A su vez, la calidad y seguridad de la energía es un tema que se encuentra en el marco de los aspectos de gestión que hacen parte del modelo de Responsabilidad Social Empresarial, pues es de continua aplicación, y materializa el propósito empresarial de CHEC y el Grupo EPM

Para CHEC, la calidad y seguridad de productos y servicios se refiere a las características técnicas y comerciales inherentes al servicio para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios, y los requerimientos de regulación y control. En este tema se incluyen la calidad, continuidad y seguridad del servicio, así como los aspectos relacionados con atención, educación y comunicación, satisfacción del cliente y reputación corporativa.

De no realizarse una adecuada gestión en este tema, se generarían impactos sobre la economía, la productividad y el bienestar individual y colectivo de las personas que habitan en el área de influencia de CHEC; así mismo generaría para la empresa insatisfacción en sus clientes y con ello, pérdida de mercado, mala reputación, ruptura en el relacionamiento con los grupos de interés, incumplimiento normativo y regulatorio, y por último inviabilidad de los negocios.

El valor económico se asocia con el objetivo de optimización de procesos, base de la competitividad de los negocios del Grupo EPM, y de la calidad para satisfacer los requerimientos de los clientes y usuarios. Frente al valor social, la calidad de los productos impacta la calidad de vida y el desarrollo humano; por su parte la seguridad favorece la protección de la vida y la salud de las personas que conforman los grupos de interés.

Para CHEC producir servicios y productos sostenibles es gestionar productos y servicios que resguarden la salud, sean amigables con el ambiente, produzcan beneficios y satisfacción, y fomenten el desarrollo económico y social en todas sus dimensiones. Dicha gestión se realiza a lo largo de toda la cadena de producción, desde que accedemos y transformamos las materias primas hasta su disposición final o desde la creación del servicio hasta el uso del mismo.

En CHEC se tiene establecido el sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015, en la cual se gestiona la calidad de todos los productos y servicios, que oferta la empresa abordando en materia de calidad y seguridad la gestión del servicio de conexión, kilovatio hora suministrado, kilovatio hora facturado y atención de solicitudes, peticiones, quejas y recursos.

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

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

Políticas Empresariales

- Política de Gestión Integral
- Política de Sostenibilidad CHEC – Grupo EPM
- Política de Comunicaciones CHEC
- Política Cero Tolerancia al Fraude, la Corrupción y el Soborno
- Política para el Tratamiento de Datos Personales
- Carta de trato digno

Compromisos Voluntarios

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

ASPECTOS A REPORTAR

En el marco del modelo de Sostenibilidad de CHEC, se presenta este informe considerando las diferentes actividades que realiza CHEC para la prestación del servicio de energía (Generación, Transmisión y Distribución y comercialización)

GESTIÓN GENERACIÓN DE ENERGÍA

- Disponibilidad de Plantas
- Disponibilidad y fiabilidad

GESTIÓN TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA

- Indicadores calidad del servicio
- Compensaciones Usuarios Peor servidos del Sistema de Distribución Local (SDL)
- Gestión Pérdidas de Energía

GESTIÓN COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA

- Vinculación de clientes
- Calidad de la facturación
- Atención a Clientes
- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y recursos de reposición (PQR)
- Satisfacción de clientes
- Gestión social para la viabilización de los negocios y la educación al Cliente
- Gestión comercial de los negocios CHEC
- Seguridad Eléctrica

- Ofertas comerciales y otros productos y servicios
- Programas somos
- Alumbrado público
- Satisfacción de Clientes

OBJETIVO 2023	Meta 2024	Resultado	Metas 2025
Cumplir con las metas de los indicadores estratégicos que reflejan la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.	**SAIDI:** 19,08 horas	**SAIDI:** 18,13 horas	**SAIDI:** 17,65 horas
	SAIFI: 15,77 veces	**SAIFI:** 11,71 veces	**SAIFI:** 15,09 veces
	Índice de Pérdidas de energía - OR: 8,47%	**Índice de Pérdidas de energía - OR:** 7,57%	**Índice de Pérdidas de energía - OR:** 8,47%
	Quejas: 0,9 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones al mes	**Quejas:** 1,02 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones	**Quejas:** 0,9 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones al mes
	Reclamos: 3,05 reclamos imputables por cada 10 mil cuentas de cobro emitidas al mes	**Reclamos:** 1,85 reclamos imputables por cada 10 mil cuentas de cobro emitidas al mes	**Reclamos:** 3 reclamos imputables por cada 10 mil cuentas de cobro emitidas al mes

Inversión en infraestructura de negocios

Como resultado del fortalecimiento de la capacidad de gestión en planeación y formulación de proyectos, se reporta un avance significativo en la ejecución y puesta en operación de éstos, con acciones que brindan seguridad en la atención de la demanda, mejora en la calidad y seguridad del servicio; así como la operación general del sistema CHEC:

GESTIÓN GENERACIÓN DE ENERGÍA

Negocio de Generación: CHEC es la responsable de la operación y mantenimiento de siete (7) plantas hidráulicas y UNA (1) térmica, así como del desarrollo de acciones sociales y ambientales con comunidades aledañas a las cuencas que abastecen el sistema de generación; para la comercialización de la energía generada se ha suscrito un contrato de representación comercial con EPM.

Inversiones en Infraestructura Negocio Generación de Energía

Para el sistema de generación se logra realizar inversiones por valor de COP 55.194 Millones, dentro de las acciones realizadas se destacan:

- La overhaul del Grupo de Generación B de la planta térmica Termodorada asegurando su disponibilidad a partir del año 2025, lo que permite cumplir con las obligaciones de energía en firme y garantizar la continuidad del cargo por confiabilidad, respaldando la generación de energía del país en situaciones de criticidad.
- Se da inicio al proyecto para la construcción de las dos nuevas plantas solares Doña Juana y San Francisco, con una capacidad de generación de 4,3 MW y 4,9 MW respectivamente. Igualmente, se ejecutan algunas acciones como adecuaciones de los terrenos, estudios del Plan de Ordenamiento Territorial y análisis químicos de suelos, necesarios para continuar con la ejecución en el 2025.
- En la cadena de mayores, se adquieren equipos como medidores de caudal ultrasónico, equipos de hidrometría, anillos colectores y reguladores de tensión, y se realizan estudios y diseños con el fin de asegurar la disponibilidad de las plantas y mantener sus niveles de Generación.
- Para la cadena de menores, se realiza la recuperación de la conducción de la planta Intermedia, y se ejecutan todas las obras civiles y de mantenimiento de la misma, lo que representa una mayor disponibilidad de generación de 4,70 GWh/año. Además, se adquieren elementos de modernización para las plantas Guacaica, Intermedia y Municipal.

Negocio	Generación Hidráulica CHEC Aspecto	2022	2023	2024
Capacidad instalada y capacidad efectiva neta Generación	Número de Centrales de generación hidráulica despachadas centralmente mayores a 20 MW	2	2	2
	Capacidad Efectiva Neta MW Centrales de generación Hidráulica despachadas centralmente	165	165	165
	Capacidad Nominal (Instalada) MW Centrales de generación hidráulica despachadas centralmente	165	165	165
	Producción neta de energía MW	527	466,91	423,55
	Eficiencia energía hidráulica Centrales de generación hidráulica despachadas centralmente (Disponibilidad real/disponibilidad proyectada)	99,50%	73,08%	103%
	Eficiencia energía hidráulica (Energía penalizada/energía generada) (Resolución 060 de 2019)	0,18%	0,44%	0,12%
	Número de Centrales de generación hidráulica menores a 20 MW	**5**	**5**	**5**
	Capacidad Efectiva Neta MW Pequeñas Centrales de generación hidráulica (menores a 20 MW)	24,22	24,22	24,22
	Capacidad Nominal (Instalada) MW Pequeñas Centrales de generación hidráulica (menores a 20 MW)	38,6	38,56	38,56
	Eficiencia energía hidráulica Pequeñas Centrales de generación hidráulica (Disponibilidad real/disponibilidad proyectada)	136,48%	88,37%	93,71%
	Producción neta de energía MW		122,1	117,27
	Total Capacidad Efectiva Neta MW Centrales de generación hidráulica	189,22	189,22	189,22
	Total Capacidad Nominal (Instalada) MW Centrales de generación hidráulica	203,6	203,6	203,6
	Total Producción neta de energía hidráulica GWh	669,37	589,02	423,55
	Total Eficiencia energía hidráulica (Energía penalizada/energía generada)	0,18%	0,44%	0,12%

Capacidad instalada y capacidad efectiva neta Generación

Generación Térmica CHEC			
Aspecto	**2021**	**2023**	**2024**
Número de Centrales de generación térmica	**1**	**1**	**1**
Capacidad Efectiva Neta MW de generación térmica con combustible líquido Jet A-1	45	45	45
Capacidad Efectiva Neta MW de generación térmica con combustible líquido Diesel B2	47	47	47
Capacidad Efectiva Neta MW de generación térmica con combustible Gas Natural	50	50	50
Capacidad Instalada MW de generación térmica con combustible liquido	58,9	58,9	58,9
Producción neta de energía térmica GWh	4,1	26,79	20,81
Eficiencia energía térmica (Disponibilidad real/disponibilidad proyectada)	102,30%	85,43%	96,43%
Eficiencia energía térmica (Energía penalizada/energía generada)	12,73%	4,27%	1,45%

Total Generación CHEC			
Aspecto	**2021**	**2023**	**2024**
Total plantas generación energía CHEC	**8**	**8**	**8**
Total Capacidad Efectiva Neta	**236,22**	**236,22**	**236,22**
Total capacidad Nominal (Instalada) generación energía CHEC en MW	**262,5**	**262,5**	**262,5**
Total producción neta energía CHEC en GWh	**673,47**	**615,81**	**561,63**
Total porcentaje de producción neta energía Hidráulica CHEC (SASB: IF-EU-000.D)	**99,39%**	**95,65%**	**96,30%**
Total porcentaje de producción neta energía Térmica CHEC (SASB: IF-EU-000.D)	**0,61%**	**4,35%**	**3,70%**

Nota de aclaratoria: La capacidad instalada de Termodorada con Diesel se incrementó 2 MW, según informe de Lee Infante del 27 de enero de 2022 y aceptada con circular 202244013680-1 del XM del 28 de abril de 2022.
Los datos de las CEN de TDR corresponden a los valores registrados en el PARATEC del XM a la fecha.

GRI: EU-30

Disponibilidad de Plantas

Corresponde a la cantidad de horas que las unidades de generación están en capacidad de operar, se gestiona mediante una adecuada coordinación con los procesos de mantenimiento, para que los tiempos empleados para las intervenciones sean optimizados y de esta manera tener disponibles o en servicio los equipos el mayor tiempo posible.

% Energía generada por tecnología - Total

SASB: IF-EU-000-D

96,30% Hidráulica › 540,82 GWh
3,70% Térmica › 20,81 GWh
0% Eólica . . . . . 0 GWh
0% Fotovoltaica . . . . . 0 GWh
0% Nuclear. . . . . 0 GWh

DISPONIBILIDAD PLANTAS HIDRÁULICAS DESPACHADAS CENTRALMENTE

Nombre de la Central - # Unidades	Tiempos de desconexión con respecto al periodo anual	2022	2023	2024
Esmeralda - 2	Tiempo del periodo (h)	8.760	8.760	8.784
	Tiempo de Desconexión Forzada (h)	570	237	1.402
	Tiempo de Desconexión Programada (h)	1.460	2.423	816
San Francisco - 3	Horas de Desconexión Forzada	715	4.837	978
	Horas de Desconexión Programada	5.777	6.232	2.782
**Factor de disponibilidad (%) = (Horas totales de la planta en funcionamiento durante el periodo / Total de horas del periodo)*100		80,54%	68,66%	86,39%

**Nota: Este cálculo muestra el tiempo de indisponibilidad de las plantas en relación con el total de horas del año. Es importante destacar que los tiempos de desconexión programada forman parte de la gestión de mantenimiento necesaria para las unidades, siendo una parte integral de la gestión de las plantas hidráulicas como activos de generación.

DISPONIBILIDAD DE PEQUEÑAS CENTRALES HIDROELÉCTRICAS				
Nombre de la Central - # Unidades	Tiempos de desconexión con respecto al periodo anual	2022	2023	2024
Sancancio - 2	Tiempo del periodo (h)	8.760	8.760	8.784
	Tiempo de Desconexión Forzada (h)	2.386	2.476	3.669
	Tiempo de Desconexión Programada (h)	4.733	438	578
Intermedia - 2	Horas de Desconexión Forzada	8.760	0	8.760
	Horas de Desconexión Programada	0	8.760	0
Municipal - 1	Horas de Desconexión Forzada	2.988	2.466	4.385
	Horas de Desconexión Programada	488	1.774	1.227
Guacaica - 1	Horas de Desconexión Forzada	1.196	463	4.516
	Horas de Desconexión Programada	163	4.464	33
Ínsula - 3	Horas de Desconexión Forzada	5.554	2.985	1.100
	Horas de Desconexión Programada	901	4.260	351
**Factor de disponibilidad (%) = (Horas totales de la planta en funcionamiento durante el periodo / Total de horas del periodo) *100		65,54%	64,38%	68,86%

**Nota: Este cálculo muestra el tiempo de indisponibilidad de las plantas en relación con el total de horas del año. Es importante destacar que los tiempos de desconexión programada forman parte de la gestión de mantenimiento necesaria para las unidades, siendo una parte integral de la gestión de las plantas hidráulicas como activos de generación.

Disponibilidad central de generación térmica

La Generación Proyectada para 2024 en Termodorada fue de 835 MWh-año, sin embargo, se generaron 20.806 MWh-año. Este cumplimiento superior se debe fundamentalmente a la atención de despachos durante el fenómeno de "El Niño" y a la atención de exportaciones de energía hacia Ecuador, derivada de la normatividad expedida por el ministerio de minas y energía partiendo de la resolución MME 40619 de 2023 y sus modificatorias.

Fuentes de energía	Tipo de Planta	Nombre de la	Información	2022	2023	2024
Térmica	Plantas Mayor	Termodorada	Horas Indisponibles	15,18	136,92	124,4
			Horas de Desconexión Forzada	0	1210,52	724,81
			Horas de Desconexión Programada	424,53	432,53	768,03
			Disponibilidad Térmica Promedio Año*	97,96%	81,30%	51,86%

GRI: EU6 G4-DMA Disponibilidad y Confiabilidad

Mantenimiento y Modernización de Centrales (Hidroeléctricas y Térmicas)

El proceso de mantenimiento del área de generación de energía planea y ejecuta las actividades de mantenimiento a todas las unidades generadoras tanto hidráulicas como a la térmica; se cuenta con contratos de mantenimiento para apoyar la ejecución de algunas de las actividades; las órdenes de trabajo de los mantenimientos se generan mediante el sistema EAM Máximo, basadas en la programación alimentada del plan de mantenimiento preventivo, o en la generación de órdenes de trabajo, cuando se trata de mantenimientos correctivos. El seguimiento a su cumplimiento se realiza mediante el proceso de mantenimiento de generación con el fin de garantizar la mayor disponibilidad de las unidades generadoras contribuyendo a la prestación del servicio de energía.

Durante el año 2024, se adelantaron importantes actividades de mantenimiento y modernización sobre los activos productivos del sistema de generación, Entre las más importantes cabe destacar:

Mantenimiento Eléctrico

- Modernización Bocatoma Rio San Francisco (cambio de planta de emergencia).
- Modernización Bocatoma Campoalegre (cambio de planta de emergencia).
- Modernización red 13,2KV La Mira.
- Puesta en servicio de celdas de 13,2KV Esmeralda.
- Cambio de portaescobillas y rectificado de anillos en la U3 de la Central Insula.
- Recuperación rotor U3 Central Insula.

- Recuperación rotor U2 Central Insula.
- Recuperación protecciones de tierra estator U1, U2 y U3 Central Insula.
- Cambio de CT (Transformador de Corriente) salida de generador U1 (Fase B) Central Insula.
- Instalación sistema de descargas parciales U2 Central Insula.
- Reubicación y mejoras en las instalaciones eléctricas de la Mira.
- Cambio de seccionador de línea bahía de San Francisco 3 (Subestación Esmeralda).
- Cumplimiento de cronograma de calibraciones de los medidores de frontera de las centrales de generación.
- Modernización del alumbrado del tanque de carga de Esmeralda.

Mantenimiento Instrumentación

Comunicaciones:

- Habilitación de fibra óptica para llevar internet a las eco-cabañas.
- Separación de redes TI/TO (Tecnologías de Información/Tecnologías de Operación) en el perímetro electrónico de Esmeralda, avance al 80%.

Central Insula:

- Instalación de instrumento de posición de válvula para realizar el piloto "Alarma por pérdida de posición de válvula sin secuencia de arranque/paro" que aporta a la seguridad operacional.
- Implementación del sistema de monitoreo de vibraciones en línea.

Central Esmeralda:

- Implementación del sistema de monitoreo de vibraciones en línea
- Instalación de cámara para la supervisión de la zona de riesgo de derrumbe en tanque de carga.

Central San Francisco:

- Integración del control remoto del tanque desarenador San Francisco
- Implementación del sistema de monitoreo de vibraciones en línea
- Modernización del cabezal electrónico del regulador automático de tensión del grupo 3
- Montajes para la supervisión del nivel del tanque de refrigeración, queda pendiente el acompañamiento de RETIE para instalación de línea tierra y equipotencial el tablero para energización de equipos y puesta en servicio de la supervisión remota desde el SCADA y controles de unidad San Francisco.
- Toma de servicios auxiliares por 115KVa desde el control de unidad Grupo 2

Hidrometría

- Instalación de IHM en Bocatoma estrella para tener respaldo del caudal captado para los reportes diarios de hidrometría

Ciberseguridad

- Cumplimiento al acuerdo en ciberseguridad CNO 1502 y finalización del proyecto Centinela.

Gestión de sedimentos CHEC - Piloto de Dragado Fase I

Este piloto tiene como objetivo atender el crítico estado de sedimentación en el que se encuentran los embalses Cameguadua y San Francisco, mediante la aplicación de la técnica de dragado hidráulico y es una de varias estrategias que quiere implementar la empresa por medio del Plan de Trabajo para la Gestión Sostenible de Sedimentos en embalses e infraestructura asociada, para mitigar los riesgos operacionales, ambientales y sociales que actualmente se presentan a raíz de esta problemática en el sistema de generación de CHEC. La condición actual de sedimentación en los embalses además de impactar en la operación que repercute en la generación de energía, ha dificultado e incrementado los mantenimientos en equipos e infraestructura del sistema.

Principales dificultades 2024

- La presencia del fenómeno del niño generó baja hidrología durante todo el año; así como la indisponibilidad de algunos activos de generación, afectó la producción de energía. No se presentó la transición hacia el fenómeno de la niña pronosticada.
- La gestión integral de sedimentos corresponde a uno de los trámites con la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, sin embargo, los aportes de lodos y residuos desde las cuencas abastecedoras hacen parte de una problemática regional en jurisdicción de los municipios de Manizales, Villamaría y Chinchiná. Dado que CHEC tiene la actividad productiva más representativa por uso del recurso hídrico, ha sido objeto de resistencia por parte de la comunidad de areneros en la zona, sin tener en cuenta el origen de la contaminación y la responsabilidad de otras empresas e instituciones.
- De otro lado y respecto de la gestión de sedimentos, la no autorización de ANLA para la reposición de los días de dragado perdidos en el año 2023 en el embalse San Francisco por baja hidrología del río Cauca (Fenómeno El Niño). El fraccionamiento del contrato para cumplir con el requerimiento de ANLA de entregar una modelación previa de 6 meses generó dos gestiones precontractuales (modelación de 6 y 12 meses), lo que causó retrasos en el estudio final y en el avance de etapas posteriores del plan de sedimentos. El proveedor que hizo la modelación no fue el mismo que tomo los monitoreos en campo, esto genero discrepancias técnicas.

Metas - Retos 2025:

- Instalar y poner en operación las granjas solares Doña Juana 7,7 MW y San Francisco 8,26 MW; así como rehabilitar y modernizar la infraestructura de captación y conducción asociada a la cadena de plantas mayores y casa de máquinas de la central Ínsula.

Para conocer más acerca de la gestión de este tema puede ver:

- Tema material: Energías Renovables CHEC 2024
- Informe Técnico del Generador CHEC 2024

GRI: EU3 / GRI: EU4

GESTIÓN TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA

Negocio de Transmisión y distribución: En este negocio CHEC tiene áreas y procesos adecuados para operar y mantener desde lo técnico el Sistema de Transmisión Regional (STR) y el Sistema de Distribución Local (SDL), con CHEC como Operador de Red (OR) cubriendo los territorios de Caldas, Quindío y Risaralda (CQR), además de algunos municipios pertenecientes a los departamentos de Tolima, Choco y Cundinamarca.

Inversiones en Infraestructura Negocio Transmisión y Distribución de Energía (TyD)

Para el sistema de TyD se logra realizar inversiones por valor de COP 177.842 Millones, dentro de las acciones realizadas se destacan:

- Se logra la expansión de 237,9 kilómetros de red, cifra mayor a los 124,2 kilómetros planeados para la vigencia; de los cuales 178,9 kilómetros corresponden al Nivel 1 de tensión y 59,0 kilómetros al Nivel 2. Adicionalmente, en respuesta al reto ambicioso de conservar un nivel de cobertura universal, se electrificaron 321 viviendas mediante el proyecto de electrificación rural, ampliando la cobertura por encima de lo inicialmente planeado (110 viviendas).
- En total se repusieron 282,3 kilómetros de red frente a los 260 kilómetros planeados. De esta reposición, 148,8 kilómetros corresponden al Nivel 1 de tensión, y 133,5 al Nivel 2.
- Se logra la puesta en operación del Segundo transformador 230/115kV de la subestación Purnio.
- Se obtiene la licencia ambiental para los proyectos Nueva Subestación Molinos y Nueva Subestación Dorada Norte, lo que permite el inicio de las obras civiles.
- Se inició la construcción de las líneas de 33 kV de los proyectos Nueva Subestación Molinos y Nueva Subestación Dorada Norte.

Capacidad Instalada Transmisión y Distribución

Negocio Transmisión y Distribución CHEC				
Subestaciones		**2022**	**2023**	**2024**
Subestaciones nivel de tensión 115 kV (cinco de ellas poseen conexión al Sistema de Transmisión Nacional -STN)		17	18	18
Subestaciones nivel de tensión 33/13,2 Kv		44	44	44
Total Número de subestaciones		61	62	62
Capacidad Total de Transformación en MVA		1.217	1.195,2	1.215,2
Transformadores		**2022**	**2023**	**2024**
Transformadores de Potencia de Ultra Alta Tensión (Voltaje de salida ≥ 220 Kv)	Unidades	0	0	0
	MVA	0	0	0
Transformadores de Potencia Subestaciones CHEC		**2022**	**2023**	**2024**
Transformadores de Potencia de Alta Tensión (57.5 kV ≤ Voltaje de salida < 220 kV) – Nivel 4	Unidades	13	13	16
	MVA	690	690	740
Transformadores de Potencia del Media Tensión (30 kV ≤ Voltaje de salida < 57.5 kV) – Nivel 3	Unidades	31	29	29
	MVA	725	653	725
Transformadores de Potencia y de Distribución de Media Tensión (1 kV ≤ Voltaje de salida < 30 kV) – Nivel 2	Unidades	59	59	59
	MVA	489	379	489,5

Transformadores de Distribución en las líneas CHEC		2022	2023	2024
Transformadores de Distribución de Baja Tensión (Voltaje de salida < 1 kV) – Nivel 1	Unidades	19.783	20.217	20.244
	MVA	905	838	932
Número total transformadores de distribución		19.886	20.318	20.348
Capacidad total de transformación MVA		1.904	1.722	1.954,50
Redes (SASB: IF-EU-000.C)		**2022**	**2023**	**2024**
Km de redes en el nivel de tensión 1 - N1 (líneas menores a 1kV)	Área	13.659	13.694	14.178
	Subterránea	138	153	167
Total Km de redes en el nivel de tensión 1 - N1		13.797	13.847	14.345
Km de redes en el nivel de tensión 2 - N2 (líneas que se encuentran entre 1kV-30 kV)	Área	8.827	8.970	8.960
	Subterránea	102	103	106
Total Km de redes en el nivel de tensión 2 - N2		8.929	9.073	9.066
Km de redes en el nivel de tensión 3 - N3 (líneas que se encuentran entre 30.1 kV-57.5 kV)	Área	853	872	853
	Subterránea	7	7	7
Total Km de redes en el nivel de tensión 3 - N3		860	879	860
Km de redes en el nivel de tensión 4 - N4 (líneas que se encuentran entre 57.6 kV-220 kV) + Transmisión	Área	481	500	481
	Subterránea	0	0	0

Total Km de redes en el nivel de tensión 4 - N4		481	500	481
Km de redes Sistema de Transmisión Nacional – STN (líneas ≥ 220 kV)	Área	0	0	0
	Subterránea	0	0	0
Total Km de redes en el STN		0	0	0
Total Kilómetros de redes aéreas		**23.820**	**24.036**	**24.472**
Total Kilómetros de redes subterráneas		**247**	**263**	**280**
Total Kilómetros de redes de distribución de energía		**24.067**	**24.299**	**24.752**

Cobertura y Universalización	2022	2023	2024
Cobertura Urbana	100%	100%	100%
Cobertura Rural	99,77%	100%	100%
Total Índice de cobertura	**99,94%**	**100%**	**100%**
Índice de Universalización del servicio	**99,48%**	**100%**	**100%**

Electrificación Rural CHEC	2022	2023	2024
Número de viviendas conectadas	93	277	201
Número de personas impactadas (Corresponde al número de instalaciones multiplicado por el número de personas por vivienda. En Colombia se toma como multiplicador el valor del ultimo censo del Dane que es 3.1 personas por vivienda.)	372	858	623
COP millones invertidos en infraestructura	664	2.750	3.850

COP millones financiados	124	599	578

Vinculación de Clientes	2022	2023	2024
Vinculaciones por proyectos de conexión/Servicios Nuevos - Urbanos	10.087	10.672	10.633
Vinculaciones por proyectos de conexión/Servicios Nuevos - Rurales	2.650	2665	2.847
Total Vinculaciones por proyectos de conexión/Servicios Nuevos	12.737	13.337	13.480
Vinculaciones por Habilitación de Vivienda (HV) - Urbanos	522	220	205
Vinculaciones por Habilitación de Vivienda (HV) - Rurales	696	999	949
Total Vinculaciones por Habilitación de Vivienda (HV)	1.218	1.219	1.154
Total Clientes Vinculados	**13.955**	**14.556**	**14.634**
Total personas beneficiadas habilitación de vivienda (Corresponde al número de instalaciones multiplicado por el número de personas por vivienda. En Colombia se toma como multiplicador el valor del último censo del Dane que es 3.1 personas por vivienda.)	3.775	3.778	3.578
Solicitudes atendidas proyectos de conexión y reformas	311	580	674
Total Ingresos actividades de Conexión (HV, proyectos, alquiler de infraestructura y servicios de portafolio del distribuidor)	4.768	15.346	19.722

Energía transportada SDL (GWh)	2022	2023	2024
Cantidad total de la energía transportada por el Operador de Red en el Sistema de Distribución Local - SDL	1.714	1.724	1.737,66

Pérdidas de Energía	2022	2023	2024
Índice de pérdidas del Operador de Red	7,48%	7,65%	7,57%

Calidad del servicio	2022	2023	2024
Índice de duración de interrupción promedio del sistema – SAIDI (SASB: IF-EU-550a.2)	22,17	26,56	18,13
Índice de frecuencia de interrupción promedio del sistema – SAIFI (SASB: IF-EU-550a.2)	18,14	16,97	11,71
Índice de la Duración Promedio de Interrupción del Cliente – CAIDI (SASB: IF-EU-550a.2)	1,22	1,56	1,55

Principales dificultades 2024

- Por condiciones climáticas se presentaron dificultades asociadas a las etapas constructivas de los proyectos, lo que implica dilataciones en los cronogramas y mayor gestión del riesgo.
- El relacionamiento con entes externos (autoridades ambientales o locales), para el licenciamiento social y ambiental de proyectos, ha generado en algunos casos dificultades en el desarrollo de los mismos, mayores costos y no cumplimiento de cronogramas; este aspecto se ha evidenciado retrasos en la obtención de actos administrativos, permisos/licencias por falta de unificación de criterios al interior de las autoridades, reprocesos en la solicitud de requerimientos y falta de oportunidad en la respuesta.
- La gestión de algunas servidumbres se ha dificultado dado que el proceso de identificación de propietarios puesto que son en zonas de difícil acceso, poca disponibilidad para espacios de conversación, problemas en tradición y titularidad de los predios, desconocimiento de los responsables de las propiedades y oposición al desarrollo de los procesos constructivos, lo que retrasa el cumplimiento al cronograma de los proyectos, el inicio de las obras y retrasos para la atención de requerimientos de las autoridades ambientales o locales.
- La escasez y alta demanda de transformadores de distribución eléctrica y cables de cobre en el mercado del sector eléctrico especialmente en EE. UU y Europa, ha generado incrementos de los precios y que los procesos de contratación, compra y entrega se hayan incrementado; lo cual nos ha llevado a pactar como Grupo contratos de largo plazo.

Metas - Retos 2025:

- Revisar las estrategias para implementar en la operación y el mantenimiento de nuestra infraestructura partiendo de nuestra cadena de valor, repensando nuestras actuaciones y operaciones de cara a las dinámicas que hoy trae consigo la transición energética para el país y los territorios donde hacemos presencia.

Indicadores calidad del servicio

Los indicadores de Calidad del Servicio SAIDI Y SAIFI para el periodo 2024 fueron calculados bajo la metodología de regulación CREG 015. La calidad media anual del Operador de Red - OR se mide a través de los indicadores de duración y frecuencia de los eventos sucedidos en los Sistemas de Distribución Local - SDL.

El desempeño anual de la calidad media de cada OR se mide a partir de la comparación de los indicadores SAIDI y SAIFI, con respecto a la meta anual fijada para cada uno de estos indicadores. El cálculo de los indicadores SAIDI y SAIFI debe realizarse con base en la información de los eventos sucedidos en los circuitos y transformadores de los niveles de tensión 2 y 3 y en los transformadores de nivel de tensión 1.

GRI: EU29

SAIDI: Este índice indica la duración total de la interrupción para el cliente durante un período de tiempo predefinido. (tiempo total de interrupción -en horas- que el usuario promedio del sistema estuvo privado del suministro de energía eléctrica en el periodo evaluado).

Matemáticamente está dado por siguiente la ecuación:

$$SAIDI = \frac{\Sigma Duración\ interrupción}{Número\ total\ de\ clientes}$$

GRI: EU28

SAIFI: El índice de frecuencia de interrupción promedio del sistema indica la frecuencia con que el cliente experimenta una interrupción prolongada durante un período de tiempo predefinido.

Matemáticamente está dado por la siguiente ecuación:

$$SAIFI = \frac{\Sigma Número\ total\ de\ clientes\ \text{sin}\ servicio}{Numero\ total\ de\ clientes}$$

Se continuaron con las estrategias de seguimiento a Indicadores, con el fin de dar señales oportunas a las diferentes áreas de mantenimiento, se continúan los espacios de reuniones diarias para evaluar la evolución de trabajos y evidenciar oportunamente las dificultades que se presentan en las actividades diarias, esto con la finalidad de atacar y atender rápidamente.

Se continúan con las Simulaciones de trabajos programados para validar los impactos frente a las Metas SAIDI y SAIFI propuestas durante cada mes.

Logros 2024

Con mucha satisfacción, podemos afirmar que hemos alcanzado un hito histórico, mejorando en 2024 la calidad del servicio que entregamos a nuestros clientes y usuarios.

- Con relación al comportamiento de los indicadores de calidad del servicio, el Índice de duración de interrupción promedio del sistema (SAIDI) finalizó en 18,13 horas/año lo que representa una mejora del 31,7% respecto a las 26,56 horas obtenidas en 2023), logrando un cumplimiento del 105% de la meta (19,08 horas).

El Índice de frecuencia de interrupción promedio del sistema (SAIFI) finalizó en 11,71 veces/año lo que representa una mejora del 30,9% respecto al valor de 16,97 interrupciones registrado en 2023, logrando un cumplimiento del 135% de la meta (15,77 veces). Reflejando así, nuestros compromisos con la excelencia operacional, el cumplimiento regulatorio y la obtención de beneficios económicos para la empresa.

Reducción de interrupciones

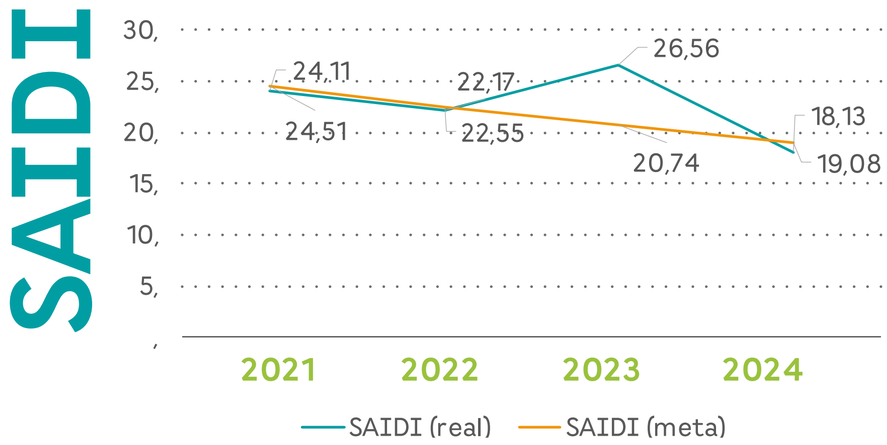
SAIDI
18,13
horas/año

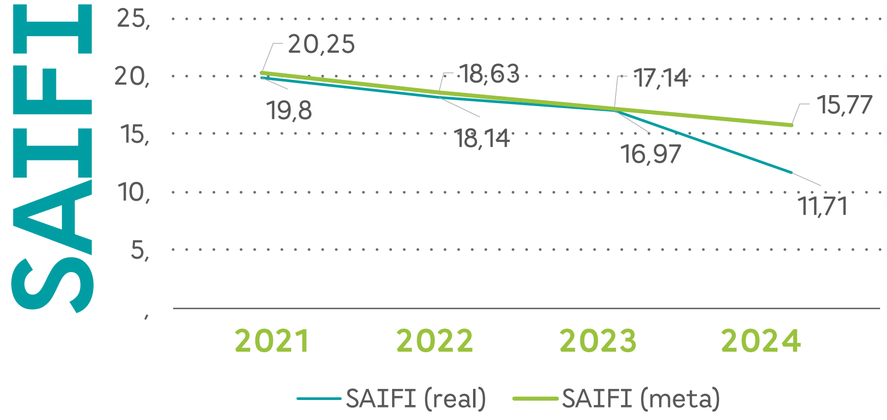
0,95
Horas menos respecto a la meta **(19,08)**

CAIDI
1,55 horas

SAIFI
11,71
veces/año

4,06
Veces menos respecto a la meta **(15,77)**





Metas - Retos 2025:

- En cuanto a los indicadores de calidad del servicio, lograr un Índice de duración de interrupción promedio del sistema (SAIDI) de 17,65 horas/año y con relación al Índice de frecuencia de interrupción promedio del sistema (SAIFI) lograr un indicador de 15,09 veces/año.

GRI: EU12

Gestión Pérdidas de Energía

En el marco del plan de reducción de pérdidas de energía del Grupo EPM, se realizaron inversiones por COP 8.976 millones en infraestructura, normalización de viviendas y seguimiento y control a las intervenciones realizadas; logrando recuperar 21,61 GWh año obteniendo un indicador de pérdidas del operador de red de 7,57%, superando la meta establecida (8,47%), en un 0,9%. El Indicador de Pérdidas en el nivel 1 es del 7,06%, situándose un 0,67% por debajo del 7,73% correspondiente a las Pérdidas reconocidas.

Indicador	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	Resultado 2024
IP Operador de Red CHEC	7,48%	7,65%	8,47%	7,57%

Pérdidas de energía	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Pérdidas No técnicas	1,89%	1,92%	1,61%
Pérdidas Técnicas	5,58%	5,73%	5,96%
TOTALES	7,48%	7,65%	7,57%

Principales dificultades 2024

- Minería ilegal en el sector de los resguardos indígenas Cañamomo y Lomaprieta de Supía y en la Riviera del río Cauca, a partir de lo cual se estiman pérdidas anuales de energía de 0,5 GW año en 73 minas ilegales; de igual manera se presentaron perdidas de energía de 0,13 GW año como consecuencia de Asentamiento Humano Subnormal (AHS) en el sector de Samaria – Manizales.

Metas - Retos 2025:

- Obtener un indicador de pérdidas del operador de red igual o menos a 8,47%.

Para conocer más acerca de la gestión de estos temas puede ver: Informe Técnico del Distribuidor CHEC 2024

GESTIÓN COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA

Comercialización: Para la gestión comercial CHEC cuenta con procesos y equipos de trabajo que atienden lo relacionado con la comercialización y venta de energía para los negocios de generación y TyD; además se desarrollan otras actividades comerciales relacionadas con el objeto social de la empresa y del relacionamiento con los grupos de Interés Clientes y Usuarios y Comunidad, como lo son: facturación, gestión del sistema de atención a clientes, recaudo, gestión cartera, plan de financiación social, alumbrado público, entre otras.

GRI: 2-6, 206-1

CHEC en su esquema de productos y servicios no comercializa ni elabora productos o servicios prohibidos en el marco del mercado colombiano. Así mismo, CHEC no ha recibido ni tramitado en los últimos tres años, procedimientos legales o acciones jurídicas por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

GRI: EU-3
SASB: IF-EU-000.A / IF-EU-000.B / IF-EU-240a.1 / IF-EU-240a.3

	Actividad de Comercialización CHEC						
	Productos y servicios	2022		2023		2024	
Capacidad Instalada Comercialización	Número de productos y servicios ofertados por CHEC	7		7		7	
	Clientes CHEC	2022		2023		2024	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Clientes residenciales estrato 1	98.987	18,36%	101.487	18,37%	103.836	18,67%
	Clientes residenciales estrato 2	186.157	34,54%	190.183	34,43%	194.897	35,06%
	Clientes residenciales estrato 3	145.528	27,00%	149.842	27,13%	152.859	27,43%
	Clientes residenciales estrato 4	37.859	7,02%	38.678	7,00%	40.526	7,30%
	Clientes residenciales estrato 5	8.922	1,66%	9.209	1,67%	9.526	1,73%

Clientes residenciales estrato 6	12.956	2,40%	13.401	2,43%	14.011	2,50%
Total Clientes residenciales	490.409	90,98%	502.800	91,03%	515.655	92,68%
Clientes comerciales	41.414	7,68%	42.245	7,65%	42670	8,14%
Clientes industriales	1.432	0,27%	1.467	0,27%	1.681	0,33%
Clientes oficiales y Otros	5.747	1,07%	5.835	1,06%	6.045	1,70%
Total clientes	**539.002**	**100%**	**552.347**	**100%**	**566.051**	**100%**
Clientes Urbanos	**408.101**	**75,71%**	**418.195**	**75,70%**	**428.431**	**75,69%**
Clientes Rurales	**130.901**	**24,29%**	**134.152**	**24,30%**	**137.620**	**24,31%**

Otros Clientes	2022	2023	2024
Clientes atendidos por otros comercializadores MR	487	441	451
Clientes atendidos por otros comercializadores MNR	142	135	139
Total Clientes atendidos por otros comercializadores MR y MNR	629	577	590

Consumos de energía KWh	2022		2023		2024	
	KWh	Consumo promedio KWh	KWh	Consumo promedio KWh	KWh	Consumo promedio KWh
Consumo Clientes residenciales estrato 1	97.401.161	116	101.265.719	118	104.167.998	119
Consumo Clientes residenciales estrato 2	212.526.174	120	219.325.185	122	222.182.610	121

Consumo Clientes residenciales estrato 3	181.207.425	111	186.323.937	111	190.124.286	111
Consumo Clientes residenciales estrato 4	51.278.573	122	52.852.441	123	54.435.190	123
Consumo Clientes residenciales estrato 5	12.240.754	133	12.939.055	134	13.272.394	133
Consumo Clientes residenciales estrato 6	22.256.038	156	22.051.879	150	22.345.077	148
Total Consumo Clientes residenciales KWh	**576.910.125**		**594.758.216**		**606.527.555**	
Consumo Clientes comerciales	**208.488.927**	**481**	**211.735.034**	**483**	**219.475.838**	**498**
Consumo Clientes industriales	**42.119.539**	**3897**	**59.920.463**	**3865**	**59.980.040**	**3.811**
Consumo Clientes oficiales y Otros	**42.969.735**	**908**	**44.523.385**	**942**	**63.177.701**	**1.275**
Total Consumo Clientes CHEC KWh	**870.488.326**		**910.937.098**		**949.161.134**	
Consumo clientes Urbanos	713.800.427		719.640.307		750.644.310	
Consumo clientes Rurales	156.687.899		191.296.791		198.516.824	
Consumo clientes atendidos por otros comercializadores MR	54.587.494		54.812.569		51.783.953	
Consumo clientes atendidos por otros comercializadores MNR	682.211.478		650.783.579		619.331.737	
Total Consumo Clientes atendidos por otros comercializadores MR y MNR	**736.798.972**		**705.596.148**		**671.115.690**	
Valor Factura Promedio COP	**2022**		**2023**		**2024**	
	Factura Promedio COP	**Tarifa media COP/KWh**	**Factura Promedio COP**	**Tarifa media COP/ KWh**	**Factura Promedio COP**	**Tarifa media COP/KWh**

Valor factura promedio COP Clientes residenciales estrato 1	37.952	326	44.075	374	57.394	482
Valor factura promedio COP Clientes residenciales estrato 2	47.304	395	54.782	450	70.275	582
Valor factura promedio COP Clientes residenciales estrato 3	65.773	592	75.122	674	93.874	845
Valor factura promedio COP Clientes residenciales estrato 4	81.111	667	93.353	759	117.055	953
Valor factura promedio COP Clientes residenciales estrato 5	105.650	792	119.658	893	149.873	1.124
Valor factura promedio COP Clientes residenciales estrato 6	118.557	762	132.196	879	163.478	1.106
Valor factura promedio COP Clientes residenciales	**57.945**	**490**	**66.567**	**560**	**84.304**	**712**
Valor factura promedio COP Clientes comerciales	**376.168**	**782**	**432.510**	**895**	**552.453**	**1.110**
Valor factura promedio COP Clientes industriales	**2.618.022**	**672**	**2.884.418**	**746**	**3.586.565**	**941**
Valor factura promedio COP Clientes oficiales y Otros	**591.387**	**652**	**700.183**	**743**	**1.142.694**	**896**

Subsidios y contribuciones COP Millones			
Subsidios entregados COP Millones	**2022**	**2023**	**2024**
Clientes residenciales estrato 1	34.386	40.236	50.510
Clientes residenciales estrato 2	60.386	69.610	85.429
Clientes residenciales estrato 3	15.102	17.486	22.399
Contribuciones COP Millones	**2022**	**2023**	**2024**
Clientes residenciales estrato 5	1.528	1.818	2.333
Clientes residenciales estrato 6	2.373	2.835	3.612

Clientes comerciales	25.072	30.077	38.220
Clientes industriales	2.334	2.886	3.496
Clientes oficiales y Otros	1.188	1.345	2.140
Otros comercializadores	8.654	11.688	12.235

Asequibilidad del servicio	2022	2023	2024
Porcentaje de cortes de suministro que se restablezcan en un plazo de 30 días (porcentaje reconectado antes de 30 días) (SASB: IF-EU-240a.3)		91%	92%
Usuarios morosos	1,65%	1,80%	1,60%
Usuarios morosos suspendidos	0,45%	0,35%	0,50%
Total clientes financiados morosidad	1.837	2.717	3.089
Valor COP millones Financiaciones morosidad	1.126	1.588	1.517
Valor COP millones Financiaciones para facilitar el acceso al servicio (Habilitación de vivienda y servicios nuevos)	4.768	6.671	7.800
Valor COP millones Financiaciones otorgadas a clientes proyectos de conexión/servicios nuevos	3.144	4.034	4.477
Valor COP millones Financiaciones otorgadas a clientes habilitación de vivienda	1.625	2.637	3.323

Líneas y canales de atención			
Presenciales	**2022**	**2023**	**2024**

Número Puntos de atención y Oficinas presenciales	42	42	42
Telefónicos	**2022**	**2023**	**2024**
Número Líneas de atención telefónica	3	3	6
Número Líneas de atención a clientes industriales (especiales)	1	1	1
Escritos	**2022**	**2023**	**2024**
Número Canal escrito	2	2	1
Virtuales	**2022**	**2023**	**2024**
Número Canales Virtuales Página web	1	1	1
Número Canales Virtuales Correo electrónico	3	3	4
Número Canales Virtuales Redes sociales	6	6	6
Total canales de información y atención	**58**	**57**	**61**
Puntos de Pago	**2022**	**2023**	**2024**
Puntos de pago propios	0	1	1
Puntos de pago tercerizados (Convenio Bancos, Convenio Su Red, Apostar, Datafonos puntos CHEC)	1.661	11.494	8.925
Total Puntos de Pago	**1.661**	**11.495**	**8.926**

Calidad de la Facturación

La facturación de CHEC se lleva a cabo respecto de los servicios facturados y prestados por la prestación del servicio de energía. El proceso de facturación en CHEC se gestiona bajo los lineamientos de calidad establecidos en la matriz de producto y servicio de nuestro modelo de operación por procesos basados en la norma ISO 9001, en relación con el producto denominado kilovatio facturado el cual debe responder a:

- **Consistencia:** Que lo consumido corresponda a lo facturado.
- **Oportunidad en la entrega,** respetando los tiempos en los que el cliente la debe conocer.
- **Calidad:** Entrega con el mínimo de errores.
- **Claridad:** Que contenga los requisitos mínimos establecidos en la ley para que el cliente entienda lo que se le está cobrando.

En 2024 se emitió un total de 5.918.009 facturas.

Facturas Emitidas	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Nº Facturas Físicas	5.442.484	5.499.955	5.596.994
Nº Facturas Digitales	185.370	267.146	321.015
TOTALES	5.627.854	5.767.101	5.918.009

Metas - Retos 2024:

- Continuar con la identificación, diseño e implementación de automatizaciones que permitan descongestionar la operación.
- Escalar las soluciones de automatización en funcionamiento, con el fin de trascender de las transacciones para aportar valor desde el análisis y validación automatizada, buscando disminuir márgenes de error que decanten posteriormente en la disminución de reclamos ciertos.

Logros 2024

- Se desarrollaron proyectos de automatización que derivaron en la ejecución y operación de 18 soluciones automatizadas que permitieron la ejecución de tareas operativas repetitivas, liberando tiempo en el equipo de trabajo de Gestión de Ingresos Comerciales y utilizarlo en mayor tiempo de análisis.
- En los casos de uso beneficiados por las automatizaciones, el tiempo de operación que fue liberado en las personas se ha transformado en actividades de validación y análisis generando disminución en los márgenes de error.

GRI: 417-1

Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios: La factura más que un medio de información es un medio de comunicación, personalización y cercanía con cada cliente, donde la empresa busca transmitir mensajes que refuercen el propósito de sostenibilidad enmarcado en los programas, proyectos e iniciativas de la empresa.
La factura del servicio de energía, además de servir como medio transaccional, cumple los siguientes propósitos:

- Interactuar con los clientes a través de campañas que capturen el interés de los mismos.
- Motivar la lectura y entendimiento de la factura.
- Educar e informar sobre temas de empresa.
- Informar las ofertas comerciales.

Los contenidos e información presentes en la factura están determinados por lo establecido en la Ley 142 de 1994, Resolución CREG 108 de 1997, Resolución CREG 015 de 2018 y los adicionales establecidos por la organización para tal fin (Decreto 1001 de 1997 reglamentado por la DIAN y Ley 1231 del 2008).

Datos presentes en la factura	Si	No
El aprovisionamiento de los componentes del producto o servicio	x	
Contenido, en particular con respecto a las sustancias que puedan producir un impacto ambiental o social		x
Uso seguro del producto o servicio	x	
La eliminación del producto y los impactos ambientales / sociales		x
Uso racional y responsable de la energía eléctrica	x	
Tips de seguridad del uso de energía eléctrica	x	
Derechos y deberes del usuario	x	
Información de calidad – usuario peor servido	x	
Componentes del costo unitario	x	
Puntos y medios de pago	x	
Información de interés corporativa para los clientes	x	
Líneas de atención al cliente	x	
Proyectos y programas empresariales	x	
Denuncias de hurto de infraestructura y defraudación de fluidos	x	
Información ambiental	x	

Facturas emitidas	2022	2023	2024
Facturas físicas emitidas	5.442.484	5.499.955	5.596.994
Total facturas digitales emitidas	185.370	267.156	321.015

Oportunidad en la entrega de facturas: El cronograma de facturación permite planear la entrega de las facturas para dar a conocer el cobro del servicio prestado al cliente con la debida antelación y al mismo tiempo dar cumplimiento a los tiempos estipulados en la resolución CREG 108 de 1997 (Comisión de Regulación de energía y Gas) de mínimo cinco días de antelación a la fecha de vencimiento. Esta actividad es desarrollada mediante la entrega puerta a puerta que es ejecutada por el personal operativo, bajo la agrupación de jornadas diarias de trabajo y la entrega por medio virtual, utilizando el aplicativo web denominado Consulta tu factura en línea.

Indicador	Unidad de medida	Resultados		Meta 2024	Resultado 2024	Meta 2025	Aporte ODS
		2021	2023				
Índice calidad de la lectura	Porcentaje	99,93%	99,95%	99,50%	99,91%	99,50%	
Oportunidad en la entrega (días de entrega antes del vencimiento)	Unidades	12	11	N/A	N/A	N/A	
Quejas Facturación (% quejas imputables) = (Número de quejas imputables al proceso / Número de instalaciones) *10000	Unidades	0,13	0,21	0,40	0,23	0,40	
Calidad de la Factura (% reclamos imputables a facturación)	Unidades	99,98%		99,70%	99,99%	99,70%	
Cartera > 60 días /Ingresos	Porcentaje	0,81%	0,54%	1,03%	0,70%	0,71%	7 – 7.1 – 7.1.1
Morosos suspendidos	Porcentaje	0,45%	0,35%	0,72%	0,50%	0,55%	
GRI: EU27 / SASB: IF-EU-240a.3. Número total de cortes de suministro eléctrico entre los clientes residenciales durante el período del informe que estuvieran provocados por la falta de pago	Unidades	N.D	16.566	15.000	27.868	25.000	
IF-EU-240a.3. Porcentaje de cortes de suministro que se restablezcan en un plazo de 30 días (porcentaje reconectado antes de 30 días)	Porcentaje	N.D	91%	92%	85%	93%	

Puntos de pago y Recaudo:

Punto de pago	Cantidad 2022	Cantidad 2023	Cantidad 2024	Observaciones
Puntos de pago propios	0	1	1	En el momento solo se recaudan facturas de energía en la tesorería de la empresa.
Puntos Banca Electrónica (Internet)	6	6	6	Débito automático, red multicolor, Facturanet, ATH, Zona Pagos, pagos electrónicos
Datafonos en puntos CHEC	8	6	4	Ubicados en la localidad Manizales, Dosquebradas, La Dorada y Villamaría.
Bancos, corporaciones, cooperativas	11	11	11	Convenio con 11 Bancos.
Otros	1.642	1.471	1.774	Puntos de SUSUERTE: 410, corresponsales 605. Puntos de APOSTAR: 388, corresponsales 369 distribuidos en 27 municipios de Caldas y 13 en Risaralda y 2 (SAI) en corregimientos habilitados para recaudar facturas CHEC.
Efecty	0	10.000	7.130	Puntos de recaudo a nivel nacional
Total	**1.667**	**1.495**	**8.926**	

Atención a Clientes

La atención integral al cliente respalda nuestras ofertas comerciales con el propósito de fortalecer su satisfacción y lealtad. En los últimos años, CHEC ha evolucionado su visión tradicional de atención, pasando de un enfoque meramente transaccional a una perspectiva centrada en la experiencia del cliente. Esta transformación ocupa un lugar central en nuestra estrategia empresarial, donde la satisfacción del cliente no solo es clave para fomentar prácticas sostenibles, sino también para consolidar nuestro compromiso con los grupos de interés.

Reconocemos que una experiencia positiva del cliente va más allá de la eficiencia operativa, ya que se traduce en relaciones duraderas y colaborativas. Al priorizar la experiencia, no solo construimos una base de usuarios leales, sino que también facilitamos la adopción de soluciones energéticas sostenibles, maximizando el valor compartido y generando vínculos que trascienden el servicio público. La retroalimentación de nuestros clientes desempeña un papel fundamental en la mejora continua y la innovación, permitiéndonos adaptar nuestros servicios a sus necesidades cambiantes y contribuir a un futuro más sostenible y resiliente. Este enfoque nos permite evolucionar de una relación basada en transacciones a una conexión auténtica y significativa.

En CHEC, promovemos la experiencia del cliente y la escucha activa a través de diversos canales de atención y relacionamiento, fomentando una comunicación abierta y bidireccional. Nuestro objetivo es ofrecer múltiples opciones de contacto que se adapten a las necesidades, expectativas y preferencias de cada usuario. Por ello, hemos consolidado una red de atención multicanal que incluye opciones presenciales, telefónicas, escritas y digitales, diseñadas bajo la metodología de experiencia de usuario. Esto nos permite ofrecer soluciones accesibles, ágiles y amigables, reduciendo el esfuerzo tanto de los clientes como de nuestros colaboradores en cada interacción.

Los canales de atención son los distintos medios por los cuales los clientes y usuarios pueden presentar Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) ante la empresa, dichos canales son:

- Presenciales: A través de las 42 oficinas de Atención a Clientes, ubicadas en el área de cobertura de los departamentos de Caldas y Risaralda.
- Escritos: Comunicaciones escritas recibidas en las oficinas de Gestión Documental o en las oficinas de atención al cliente.
- Virtuales: A través de la página Web www.CHEC.com.co, haciendo uso de las siguientes alternativas: Chat virtual, asesor remoto, Chat bot "Lucy", Módulo de Auto atención para trámites de factura, módulo web de PQR, conexión al servicio, servicios de Interrupciones de energía, APP en equipos móviles (Android – IOS). Línea de WhatsApp +5742041958.
- Telefónicos: A través de nuestras líneas telefónicas gratuitas: Línea Nacional 01 8000 912 432 y #415 desde celular CLARO, TIGO o MOVISTAR. Para reportar un daño o falla del servicio, en la Línea Gratuita 115 desde cualquier celular o fijo. Línea de WhatsApp +5742041958.

Otros medios de contacto con la empresa:

Existen otros medios de contacto con objetivos específicos como los siguientes:

- Módulo web para reportar fraudes de energía: Por este medio se pueden denunciar los casos de fraudes, daños o anomalías con el servicio de la energía, a través del siguiente link https://sgp.CHEC.com.co/InicioVigias.aspx
- Email de notificaciones judiciales: Se tiene establecido el correo notificaciones.judiciales@CHEC.com.co para trámites de requerimientos de autoridades judiciales, administrativas y de control.
- Contacto transparente: Es un mecanismo para registrar actos indebidos de los empleados, funcionarios o contratistas CHEC, a través de la línea telefónica 01 8000 522 955 o registrando un incidente por la página web en el módulo Contacto Transparente CHEC - Grupo EPM.
- Correo oficial de CHEC: Existe un buzón denominado CHEC@CHEC.com.co que se utiliza para recepcionar comunicaciones dirigidas a la empresa, diferentes a PQR o a facturas electrónicas.

Logros 2024

Fortalecimiento del ecosistema digital integrando aspectos de atención, comunicación, mercadeo, ventas y fidelización (comercializador digital/ consumidor inteligente):

- Incremento en la participación de las interacciones digitales y de autoatención, con relación a canales tradicionales, incrementando en un 2,4% las interacciones digitales y un 16,4% las autoatenciones en los canales presenciales, frente al año 2023, con una participación total del 21,1% y 28% respectivamente, evidenciando mayor aceptación de los clientes y efectividad de los rediseños y estrategias de comunicación y educación.
- Crecimiento de un 21% de los clientes vinculados a factura digital, llegando a 32.732 clientes activos, es decir, 5.644 nuevos inscritos en 2024, evitando costos de aproximadamente $72 millones de pesos, además del impacto ambiental y una mejor experiencia para nuestros clientes.
- Fortalecimiento de canales y soluciones digitales mediante metodología de experiencia de usuario con énfasis en la disminución de esfuerzo, logrando rediseñar factura digital, portal PQRS web, Chat bot Lucy, asesor remoto, entre otros, con lo cual se generan mejores resultados en estas interacciones y mayor satisfacción de los clientes.
- Diseño de la oficina digital CHEC para los clientes, con enfoque competitivo de experiencia de usuario y generación de valor, que incluye: Medición en tiempo real, gestión de consumo y autogestión, el cual se lanzará inicialmente para clientes Autogeneradores en 2025.
- Mejoramiento, ajuste e implementación de las siguientes soluciones: Asistente digital Lucy en página web y Whatsapp, Envío proactivo de factura por Whatsapp, Mejoramiento en la experiencia de pago por pasarela virtual a través del portal epayco, Registro de PQR a través de la página web, Plataforma de contenidos La vida nos mueva que integra tanto CMS de contenido como LMS de aprendizaje, con el primer curso de Autogeneradores publicado, Módulo de autogestión web, Videofactura como alternativa autogestionada para la explicación individual de la factura, Factura digital como oferta digital para la recepción de la factura vía correo electrónico y Whatsapp.

Consolidación, crecimiento y desarrollo de negocios a partir del fortalecimiento del ecosistema clientes

- Diseño, parametrización y puesta en marcha de un esquema de prospección de negocios en los canales de atención, según modelo de perfilamiento de clientes y mercado, aplicado inicialmente para el Programa Somos, con lo cual se amplía la visión de la atención a un enfoque de maximización del contacto y generación de ingresos.
- Diseño y piloto del modelo base de relacionamiento y gerenciamiento de clientes Estratégicos desde una perspectiva comercial integrada, de fidelización y crecimiento de negocios, fundamentado en el modelo de gestión de la experiencia del cliente, realizando acompañamiento para la identificación de oportunidades y plan de acción del mapa de viaje de clientes estratégicos.
- Fortalecimiento del canal telefónico como centro de relaciones con el aliado actual, llevando la gestión de la experiencia del cliente a un sector de alta operatividad y foco en la eficiencia, desplegando el modelo desde los frentes de evolución cultural, experiencia del colaborador e integración tecnológica, logrando altos impactos en los indicadores de rotación y ausentismo de los embajadores, así como muy buenos resultados en la experiencia del cliente, siendo reconocido el modelo por medio de varios premios del sector BPO a nivel nacional e internacional.
- Se inicia proceso de contratación con un nuevo contact, al cual se le aplica el mismo modelo, desplegando la fase de formación y desarrollo de capacidades.
- Medición de la evolución de la experiencia del cliente en la organización en términos de conocimiento, entendimiento y apropiación, identificando el estado actual obteniendo un nivel Avanzado con una calificación de 3,6, con lo cual se obtiene un panorama del estado actual y se identifican las oportunidades de mejora y trabajo transversal en la organización.

Optimización y simplificación de procesos comerciales con perspectiva de disminución de esfuerzo del ecosistema cliente, eficiencia, experiencia y contratación

- Rediseño de las condiciones técnicas del contrato integral para la operación comercial con el modelo de gestión de la experiencia del cliente, desde los frentes de evolución cultural, experiencia del colaborador e integración tecnológica, logrando un mayor aprovechamiento de las interacciones, generando cercanía y habilitando acciones comerciales como vinculación a factura digital y actualización de datos de contacto, además de mantener las acciones de contención y gestión de la cartera.
- Automatización y digitalización de actividades comerciales por medio de alertas diarias, bots operativos, tableros de control y gestión, que permitieron optimización de tiempos, recursos, ejecución de nuevas actividades, disminución de esfuerzo, información oportuna y de seguimiento, entre otros beneficios.
- Diseño, implementación y seguimiento de un esquema de mediciones de experiencia y satisfacción de los clientes a partir de inteligencia artificial, logrando medir diferentes transacciones a partir de la operación natural de los canales de atención, sin requerir realizar encuestas post a los clientes, logrando ampliar alcance y generando importantes ahorros operativos.

Implementación de Oficina Digital CHEC

- Se implementó la primera versión de la oficina Digital que incluye los módulos: Registro de Cuenta, Autenticación e inicio de sesión, Inicio de sesión con Google, Registro multicuenta, Inicio, Módulo facturación, Módulo consumos (residencial), Módulo consumos (empresas), Módulo consumos (AGPE), Módulo Trámites y solicitudes, Módulo contáctanos

Fortalecer el desarrollo de los centros de relacionamiento en el territorio

- Fortalecimiento y consolidación de los centros de relacionamiento Vive CHEC Manizales y Dosquebradas como espacios comerciales que propician la generación de negocios, las ventas cruzadas y la fidelización de clientes, apalancando la estrategia comercial y de empresa. Diseño e inicio de obras para el centro de relacionamiento de La Dorada como epicentro de desarrollo de la región y tercer municipio de importancia en nuestro mercado.
- Estructuración y gestión de los centros de relacionamiento mediante alianzas estratégicas con entidades como Colmena, La Aurora, EMAS y el Banco de la República, entre otros. Estas colaboraciones permitieron diseñar y ejecutar agendas dinámicas y enriquecedoras, ofreciendo actividades de experiencia que generaron un valor agregado significativo para los visitantes, logrando aproximadamente 10.000 interacciones de alto impacto en los territorios de Manizales y Dosquebradas, consolidando estos espacios como referentes de interacción y experiencia para la comunidad. Además, se efectuó el cierre exitoso del Centro de Experiencias Mallplaza, capitalizando el aprendizaje obtenido durante su operación para fortalecer los actuales centros de relacionamiento.
- Diseño de la Escuela de anfitriones como mecanismo de desarrollo de capacidades de los asistentes comerciales, para evolucionar de la transacción a la relación en nuestras interacciones, incorporando contenidos desde 4 ejes temáticos de alto impacto: Contenido estratégico, técnico y de conocimiento, humano y de habilidades blandas y contenido de servicio, con lo cual se consolida un modelo de formación y desarrollo integral. Para el 2024 se realizan 3 encuentros presenciales con la totalidad de los asistentes y

contenidos, con altos niveles en la evaluación de satisfacción.

Fortalecimiento del programa SOMOS en los canales de atención de nuestros territorios.

- Durante el año 2024 se intensifican acciones desde los territorios y encaminadas al fortalecimiento del programa. Se entregan 3.724 tarjetas en donde Manizales, La Dorada, Dosquebradas, Santa Rosa y Villamaría aportan el 65 % para el resultado.
- También se adelantan actividades de formación y promoción del programa como Aniversario Vive Chec, Lanzamiento plataforma Oncredit 2.0 Localidades y aliados, Activación showroom en diferentes localidades (Apia, Dosquebradas, Anserma y La Dorada).
- Con el Equipo de SOMOS se capacita al personal de las Localidades a través de estrategias de formación grupal y/o individual.

Mejoramiento de los indicadores de satisfacción en la atención de nuestro canal presencial.

- En las diferentes Localidades se gestiona la satisfacción de los clientes en cada interacción. Se obtiene promedio satisfacción Ipsos primer semestre 91,4 superando el referente establecido en 5,9 puntos y se continúa impulsado la buena experiencia que en general perciben los clientes, entre las cuales se destacan la atención rápida, cordial, amable, agilidad, rapidez, mejora en la solución de problemas
- En el segundo semestre con el piloto realizado en las 4 localidades para obtener la voz del cliente del canal presencial, se tiene una satisfacción promedio de 0,48 en escala de -1 a 1, que haciendo la transformación a escala de 0 a 100, equivale a 74, lo que ya no es comparable con el referente de Ipsos, toda vez, que la medición se obtiene con herramientas de IA y a partir de la expresión natural del cliente sin encuesta, sin embargo, este resultado es favorable, entendiendo la complejidad del ejercicio y que alcanza las [redacted] partes de una satisfacción plena.
- Automatización y digitalización de actividades comerciales y de atención, por medio de alertas diarias, bots operativos, tableros de control y gestión, entre los que se destacan el bot de publicidad, alertas diarias de insumos, tableros de control con información de la atención por municipio, y gestión de indicadores, logrando mayor democratización y facilidad de la información con impacto en la mejora de las respuestas y tiempos.
- Mecanismo de captura de la experiencia del cliente del canal presencial por medio de whatsapp y nota de voz, visible en tablero de control que permite identificar oportunidades de mejora de la atención.

Fortalecimiento de la gestión de experiencia del cliente con empleados CHEC como facilitadores de la atención en los territorios

- Se avanzó en el rediseño del protocolo de relacionamiento comercial con foco en la experiencia del ecosistema clientes, para los canales de atención.

Principales dificultades 2024

- Para el programa SOMOS se presentaron dos dificultades que impactaron el resultado tanto en satisfacción de los clientes como en el incremento de la cartera. Ellos son los tiempos de respuesta del aplicativo SOMOS y la entrega del programa a algunos mercados que no cuentan con la capacidad de pago.
- La gestión para el mejoramiento, integración o desarrollo de soluciones digitales apalancadas por terceros y cuyo objeto central no sea la prestación de un servicio de desarrollo de tecnología, ha resultado en una alta complejidad para la empresa, incurriendo en largos tiempos de implementación y sobrecostos.
- Luego de la evaluación de impacto de algunas soluciones del ecosistema digital que se han pilotado o desplegado en producción con los usuarios, se ha logrado identificar la gran diversidad cultural del territorio en cuanto a la apropiación tecnológica que presuponen este tipo de canales. Lo anterior, ha permitido reconfigurar premisas sobre los posibles comportamientos de los clientes alrededor del canal digital, en el que, por ejemplo, la ruralidad es una de las que más hace uso de este tipo de herramientas y en donde se nota el crecimiento a nivel global en su uso. Lección aprendida que se concreta en la continuidad que debe darle la organización en el fortalecimiento de las soluciones digitales no sólo para los clientes futuros, sino para aquellos que desde ahora, manifiestan un interés por migrarse a este tipo de atenciones.
- Tiempos prolongados para la implementación de soluciones que apalanquen la estrategia de servicios digitales, dadas las condiciones técnicas de los sistemas actuales, las posibilidades de integración y la realidad operativa y funcional ligada al servicio de energía.
- El cambio de proveedor de contact center como consecuencia del proceso de contratación, genera impactos en la dinámica de implementación del modelo de gestión de la experiencia del cliente en el canal telefónico, ya que se debe iniciar un nuevo proceso de socialización, asimilación e implementación.

Metas - Retos 2025:

- Fortalecer el desarrollo de los centros de relacionamiento en el territorio, involucrando a todos los empleados y activando nuestras oficinas para ofrecer una experiencia de calidad, conocimiento y asertividad; mejorando así los indicadores de satisfacción en la atención de los canales presenciales.
- Despliegue de la oficina digital en su versión 1.0 con los usuarios Autogeneradores a Pequeña Escala - AGPE para su uso, recepción de feedback y posterior ajuste, así como la definición de otros posibles grupos de interés a vincular.
- Aumentar la vinculación de clientes a factura digital, así como la migración de las interacciones a canales digitales.
- Fortalecer el ecosistema digital integrando aspectos de atención, comunicación, mercadeo, ventas y fidelización; identificando oportunidades de automatización e implementación de las mismas.
- Optimizar y simplificar la gestión integral de procesos comerciales con perspectiva de disminución de esfuerzo del ecosistema cliente, eficiencia, experiencia y contratación
- Consolidación de canales de atención, bajo la premisa de disminución de esfuerzo y cercanía. (Centros de relacionamiento Vive Chec, Centro de relacionamiento telefónico, canal digital omnicanal
- Estructuración y ejecución de plan de acción 2025 del modelo de gestión de la experiencia del cliente, a partir de los resultados de la medición de madurez realizada, con foco en la potencialización de la relación con el ecosistema clientes, Desplegando y movilizando en toda la organización la gestión de la experiencia del cliente, materializando la promesa de "Cercanía".

Actividades que Soportan la Prestación del Servicio

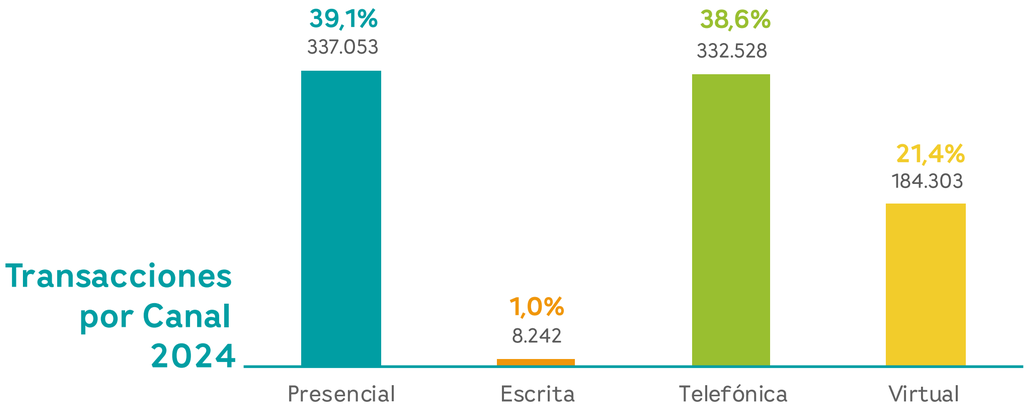
Transacciones por canal:

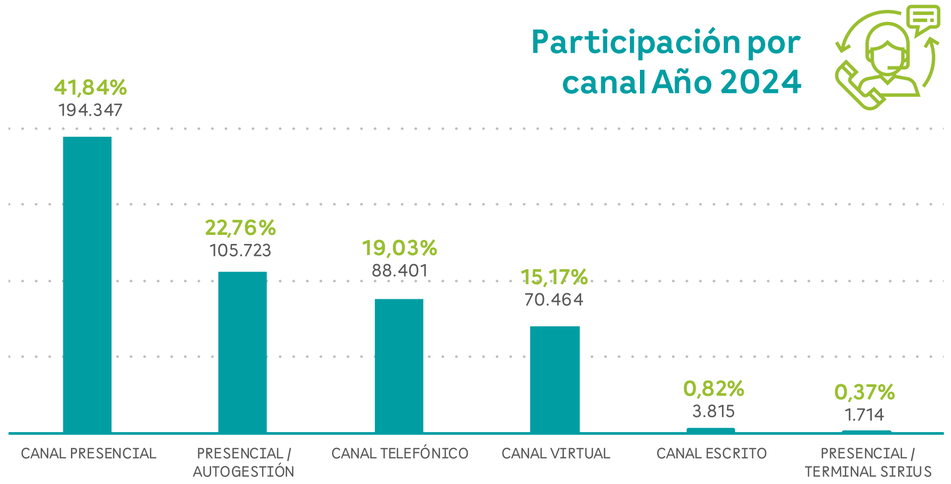
Para CHEC es prioridad disponer canales de atención óptimos, variados y de fácil acceso para sus clientes en el marco de brindar una muy buena experiencia, por ello pone a disposición canales presenciales, de autoatención, telefónicos, escritos y digitales que faciliten la relación con sus clientes, buscando siempre cercanía y soluciones a cada necesidad, estando disponibles y valorando el tiempo, para así brindar un servicio que satisfaga las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios, generando proximidad, oportunidad y atención.

En 2024 la participación de nuestros canales está liderada por el canal telefónico con un 38%, consolidándose como el más elegido por nuestros clientes y donde en la actualidad se realizan todos los trámites y transacciones. El segundo canal es el presencial con una participación del 27%, seguido del canal presencial autogestión con un 12% que al sumarse da un total de 39%, integrando las atenciones tradicionales y las de autogestión en módulos disponibles, consolidando un canal cada vez más relacional, donde las conversaciones con los clientes trascienden la transacción y se logra también educar al cliente, compartir el portafolio de productos y servicios y generar lazos de confianza. Por último, encontramos el canal digital que cada vez logra un crecimiento en su participación, consolidándose con diferentes soluciones que están a un clic de los clientes mejorando su experiencia de usuario y generando interacciones fáciles, consistentes y cercanas.

TRANSACCIONES POR CANALES DE ATENCION QUE INCLUYEN PQR, ATENCION DE DAÑOS Y OTRAS INTERACCIONES

Canal	Observaciones	2022	2023	2024
Presencial	A través de 40 localidades y Módulos de auto atención en oficinas presenciales (Manizales, Dosquebradas)	192.352	225.065	337.053
Escrita	Recibidos a través de Gestión Documental	2.911	5.785	8.242
Telefónica	A través de3 líneas telefónicas (018000912432, #415 y 115).	350.451	290.521	332.528
Virtual	Página Web (sistema de Gestión de peticiones), correo electrónico, APP, chat, asesor remoto, Chatbot y portal del SAC, Lucy.	115.061	172.298	184.303





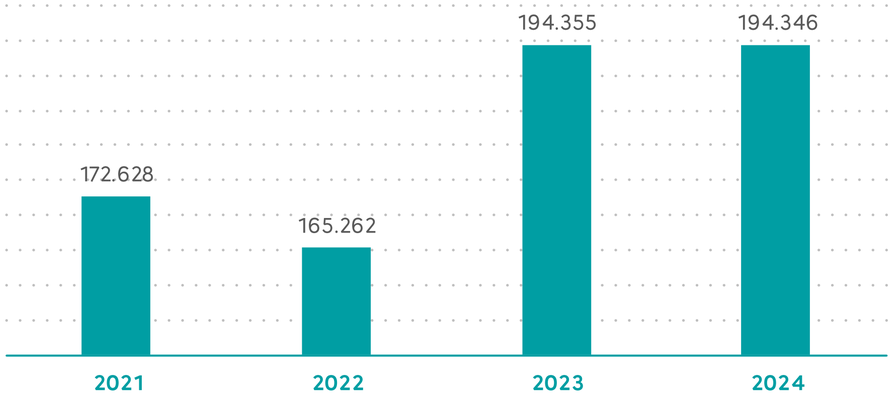
Atención de PQR

En cuanto a la participación por canales de atención para interponer PQR, el presencial continúa siendo el de mayor utilización por parte de los clientes, teniendo una participación del 41,84%, seguido de la modalidad presencial-autoatención con un 22,76%, el cual muestra un incremento del 3% con el año anterior. El canal telefónico presenta una estabilidad como medio de interacción con los clientes. El virtual tiene un incremento del 2% continuando con su crecimiento debido a su promoción, difusión y educación, de manera permanente en los diferentes espacios habilitados por la empresa en los que participan los clientes enseñando como interactuar con el Chat, Lucy, página web, asesor remoto, asesor en línea, entre otros.

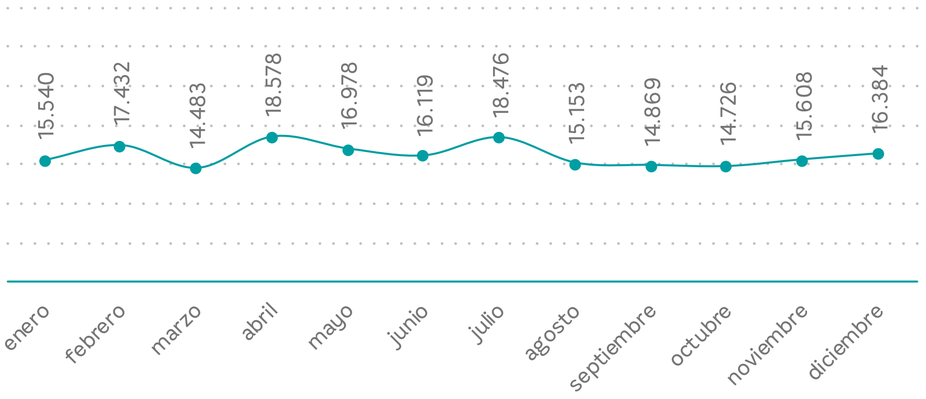
Atención de PQR Canales Presenciales:

Durante el año 2024 se presentó un comportamiento similar al del año anterior, en las interacciones por el canal presencial, es de resaltar el cambio de Ubicación de nuestra oficina de atención para el municipio de Manizales, lo que ha permitido mayor afluencia de público por su ubicación estratégica y el mejoramiento de su infraestructura, generando espacios pensados en el relacionamiento con nuestros clientes. Adicionalmente la variación tarifaria que se estuvo presentando durante los primeros meses del año, generó que los clientes se acercaran a consultar sobre su factura o presentaran reclamos por el valor de estas.

Atenciones PQR canal Presencial



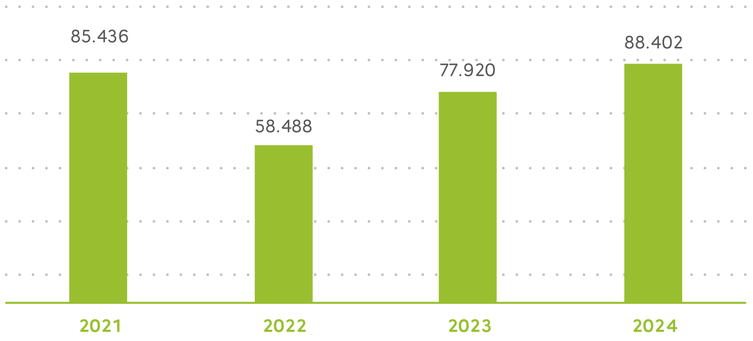
Atenciones PQR canal Presencial año 2024



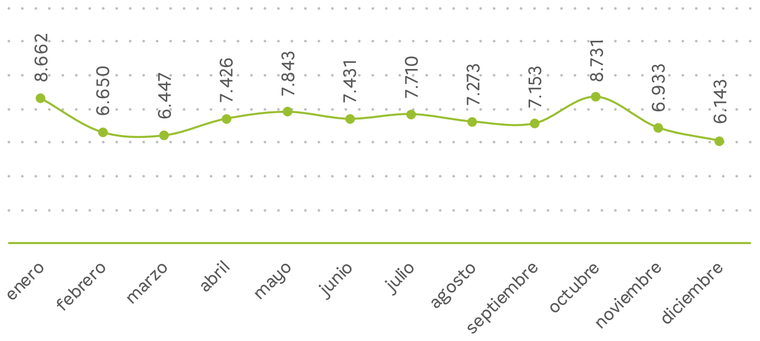
Atención de PQR Canales Telefónicos:

Dadas las condiciones climáticas de lluvia durante la mayor parte del año para el área de cobertura de CHEC, hizo que este medio de atención fuera el preferido por los clientes para reportar sus daños y fallas presentara una mayor demanda. Adicionalmente se ajustó el medio de ingreso, para aquellas solicitudes generadas desde la página web por los asesores del contact center, dada la facilidad que presenta este medio de ingreso para generar la atención de los clientes en las siguientes tipologías: Emisión de documento para pago y pago parcial.

Atenciones PQR canal Telefónico



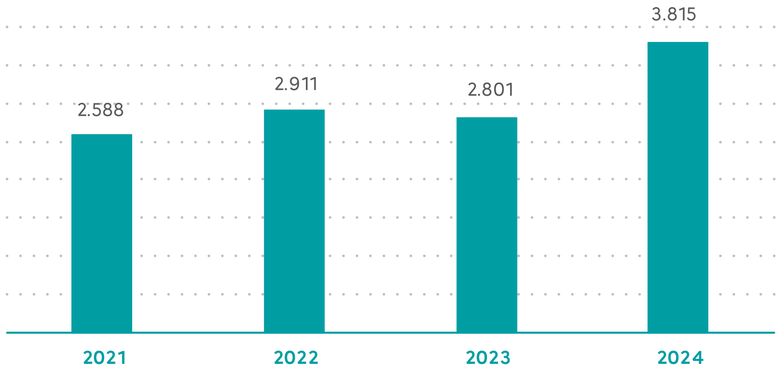
Atenciones PQR canal Telefónico año 2024



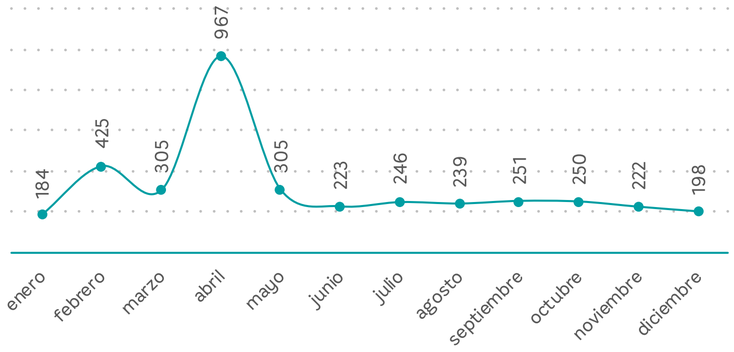
Atención de PQR Canal Escrito:

En el año 2024 se presentó un incremento del 36% en comparación con el 2023, cuya razón estuvo asociada al incremento tarifario que se tuvo durante los primeros meses del año y con ello, la presentación de solicitudes masivas por parte de clientes destacándose los Municipios de la Dorada en el mes de abril y Santa Rosa en febrero. Para los demás meses del año se conserva un promedio histórico para este canal de atención.

Atenciones PQR canal Escrito



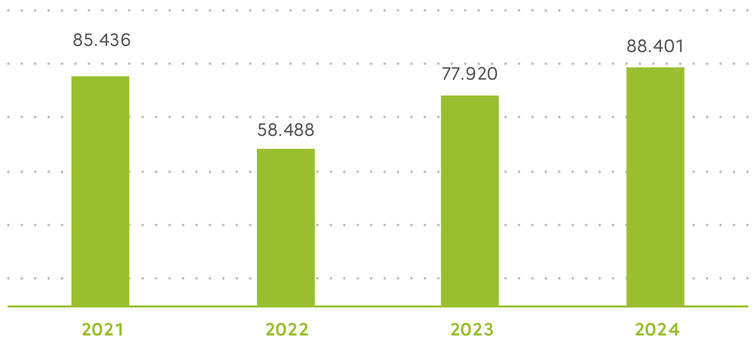
Atenciones PQR canal Escrito año 2024



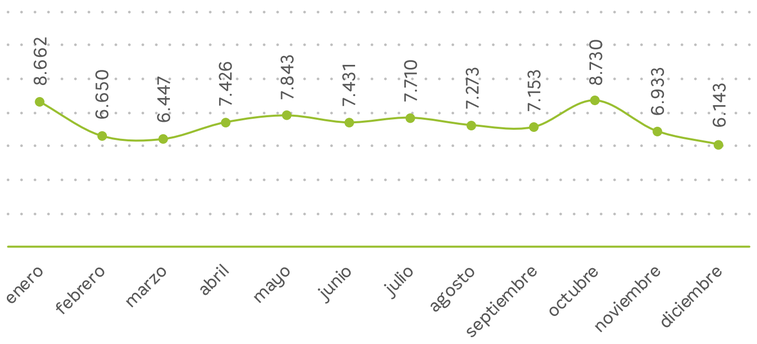
Atención de PQR Canales Telefónicos:

Se ajusta el medio de ingreso en el año 2024, para aquellas solicitudes generadas desde la página web por los asesores del contact center, dada la facilidad que presenta este medio de ingreso para generar la atención de los clientes en las siguientes tipologías: Emisión de documento para pago y pago parcial. Adicionalmente las condiciones climáticas de lluvia durante la mayor parte del año para el área de cobertura de Chec, hizo que este medio de atención preferido por los clientes para reportar sus daños y fallas presentara una mayor demanda.

Atenciones PQR canal Telefónico



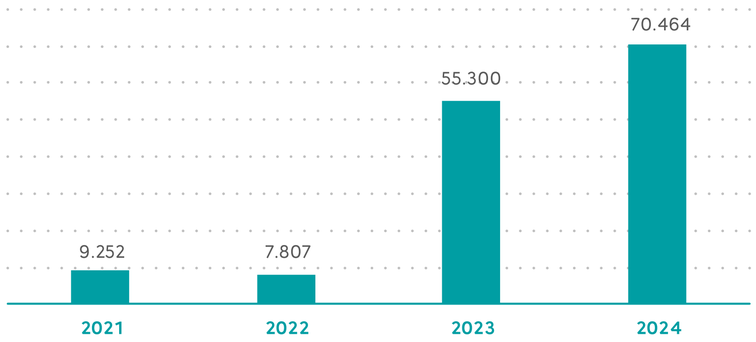
Atenciones PQR canal Telefónico año 2024



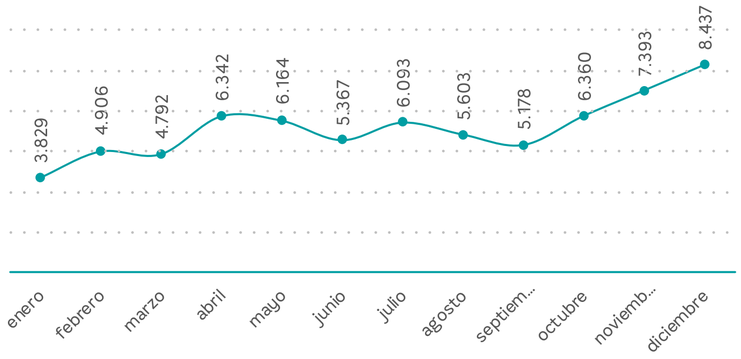
Atención de PQR Canales Virtuales:

Los canales virtuales continúan con su crecimiento del 27%, derivado del aumento de las peticiones a través de este. Las peticiones son solicitudes de información o de servicios que los clientes/usuarios realizan a CHEC, la mayoría de estas gestionadas en estos canales virtuales dada su facilidad de autogestión, destacando la emisión de documento para pago, solicitud de información general entre otras. También se ve impactado su crecimiento, especialmente para los meses de noviembre y diciembre.

Atenciones PQR canal Virtual



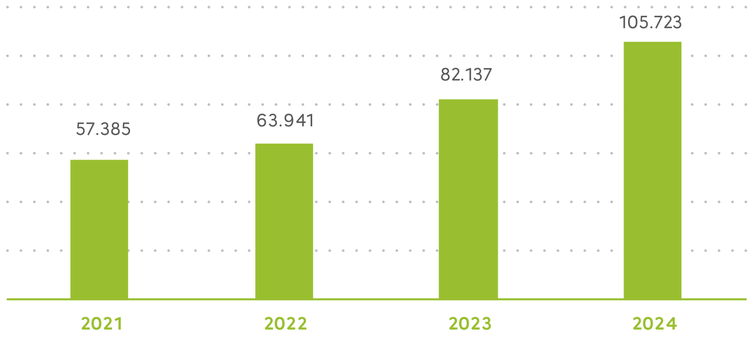
Atenciones PQR canal Virtual año 2024



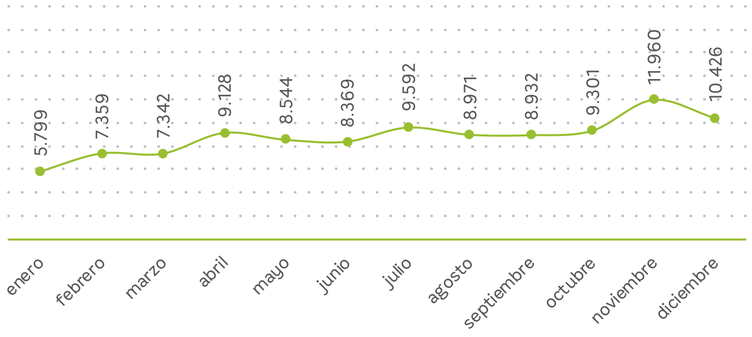
En 2024 se evidencia un incremento en las PQRs por autoatención del 29%, teniendo origen en la reubicación del centro de relacionamiento de Manizales que generó mayor afluencia de público, por la variedad de ofertas de actividades y servicios que se desarrollan en este nuevo esquema de atención y con ello el poder realizar estos trámites asociados a copias de factura. Este mismo módulo fue ubicado en el Municipio de Belén de Umbría, ampliando la cobertura de este tipo de servicios.

Chatbot "Lucy": Se evidencia incremento del 42% en el uso general de Lucy como canal de autogestión, reafirmando la importancia que le dan los clientes a este tipo de soluciones que privilegian la rapidez y facilidad en el acceso a las transacciones tanto esporádicas como rutinarias con la empresa. Cabe destacar la inclusión de 2 nuevas casillas en el listado de funcionalidades liberadas durante la vigencia en cuestión, obteniendo cifras de entrada muy importantes que reflejan su pertinencia y relevancia para los usuarios. Además se destaca la reactivación de la funcionalidad Explicación de factura que fue recuperada luego de las dificultades técnicas de la vigencia anterior.

Atenciones PQR canal Auto atención

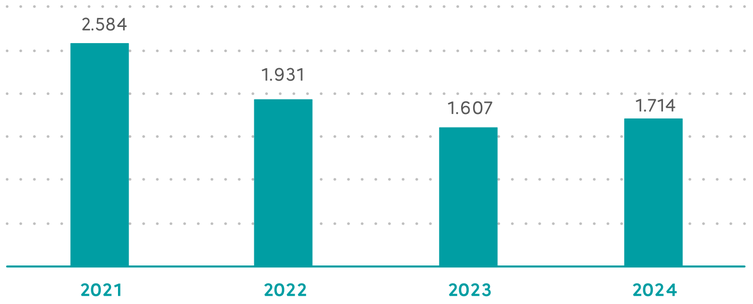


Atenciones PQR canal Auto atención año 2024

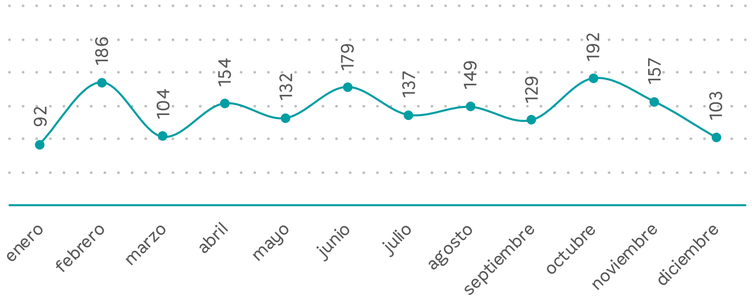


Atención de PQR Terminales Portátiles de Lectura (TPL): Este canal utilizado para realizar financiaciones a través de los técnicos en terreno con dispositivos TPL, presenta un incremento del 7%, es un canal de facilidad y oportunidad en las labores comerciales en campo, que permite la accesibilidad al servicio..

Atenciones PQR canal Presencial / Terminales Portátiles de Lectura - TPL



Atenciones PQR canal Presencial / Terminales Portátiles de Lectura - TPL

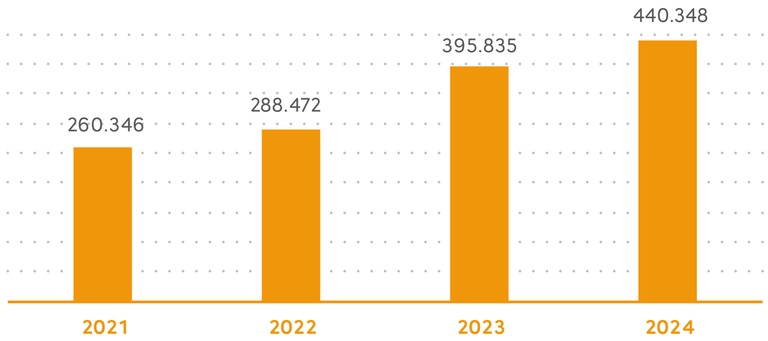


Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y recursos de reposición (PQR):

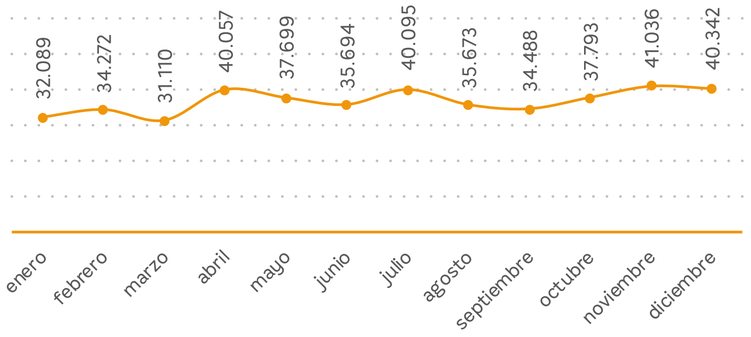
Peticiones:

Las peticiones son solicitudes de información o de servicios que los clientes/usuarios realizan a CHEC, algunas de ellas pueden ser autogestionadas a través de nuestra página web, whatsapp, APP, o de respuesta inmediata para los clientes. Del total de PQR, las peticiones representan el 95% para el año 2024, parte de su incremento está asociado al crecimiento natural del mercado.

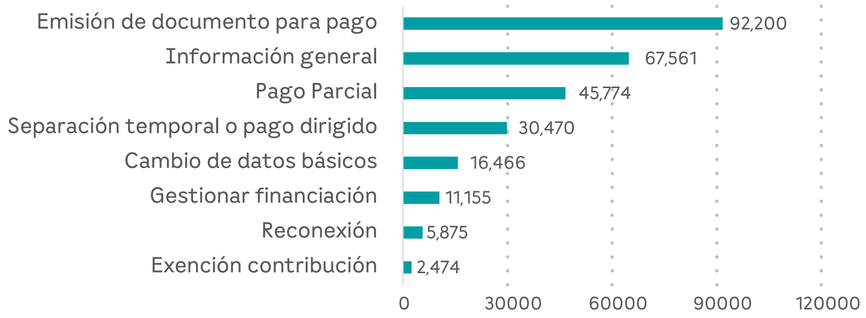
Peticiones



Peticiones 2024



PRINCIPALES MOTIVOS DE PETICIONES AÑO 2.024



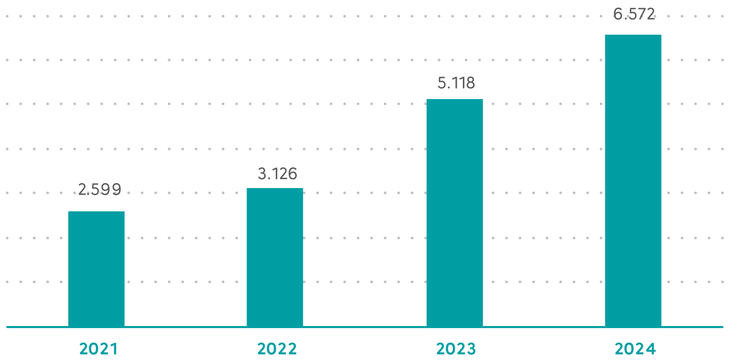
Quejas

Las quejas son la manifestación que hace el suscriptor o usuario por la atención brindada por un empleado o contratista, por el incumplimiento de compromisos, por la calidad de los trabajos o por la prestación del servicio

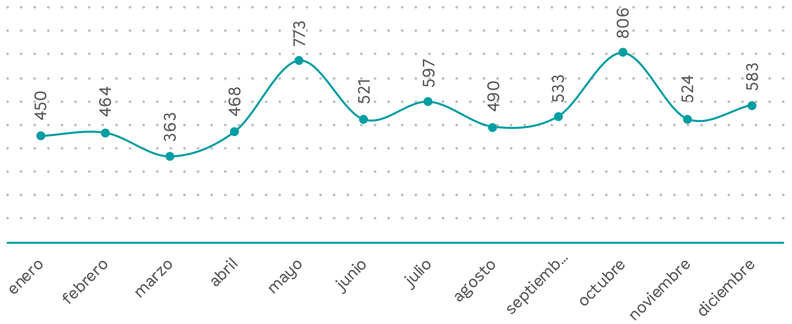
La empresa cuenta con un indicador de quejas imputables, con el fin de gestionarlas oportunamente y promover acciones que permitan disminuir los motivos de insatisfacción del cliente.

Durante el año 2024 se observa un incremento en el total de quejas, debido a los fenómenos naturales ocurridos en el segundo semestre, asociados a las permanentes lluvias y fuertes vientos, lo cual ha registrado un aumento considerable en las actividades destinadas a atender emergencias y reparar daños en la infraestructura eléctrica. Esta situación conllevo que los tiempos de programación y ejecución de las actividades habituales del negocio, así como otros trabajos relacionados, se manejen con rangos de programación extensos y reprogramaciones necesarias.

Quejas



Quejas 2024



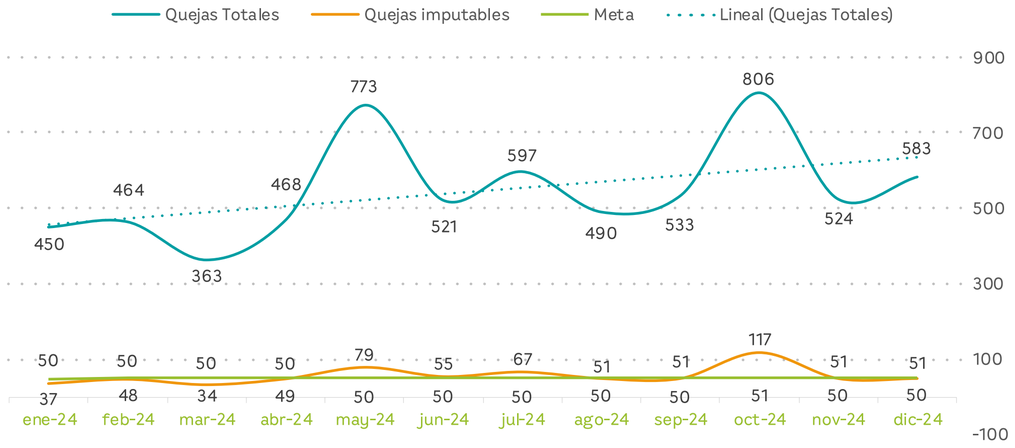
Indicador de Quejas 2024

El propósito de este indicador es medir el número de quejas imputables a la empresa, con el fin de mejorar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios buscando las soluciones a las causas que las generan.

Para el año 2024 el indicador de quejas imputables por cada 10.000 clientes se situó en 1,02 quejas. Al compararlo con el resultado de 2023 (0,9), se observa un incremento de 0,12 quejas (95 quejas más), lo que implica el incumplimiento de la meta fijada para el período, establecida en 0,9 quejas.

Resultados de Indicadores de gestión asociados	Unidad de medida	Resultados		Meta	Resultado		Aportes ODS (Objetivo – Meta- Indicador)
		2022	2023	2024	2024	2025	
Indicador de Quejas: Mide que la cantidad de quejas imputables a la empresa por cada 10 mil instalaciones no sea superior a la meta establecida Fórmula: (Quejas imputables / #facturas expedidas) *10.000	Unidades	1,06	0,9	0,9	1,02	0,9	16-16.6-16.6.2

Indicador de Quejas



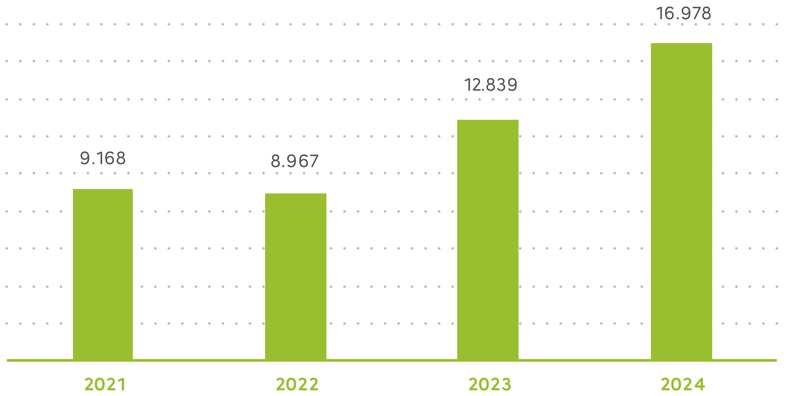
Para lograr el cumplimiento de la meta de este indicador durante el año 2025 se tienen las siguientes iniciativas:

- El equipo de trabajo Atención técnica de clientes está avanzando en la ejecución de las actividades de construcción de redes.
- Atención oportuna de los planes de mantenimiento relacionados con poda de vegetación y mantenimientos electromecánicos con personal de TCT (trabajos con tensión) antes que se acerque a las redes. Adicionalmente un buen sistema de notificación de actividades programadas a los usuarios.
- Debido a la antigüedad de las redes, se han estado desarrollando planes de inversión estratégicos. Para el año 2025, se prevé una inversión de 30 mil millones de pesos destinada a la expansión y reposición de infraestructura, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que ofrecemos.
- El equipo de trabajo de mantenimiento está llevando a cabo intervenciones significativas en diversos territorios, como realizar mantenimientos preventivos que, por diferentes situaciones, no se había podido hacer anteriormente. Hasta ahora, se había concentrado los recursos en la atención de solicitudes y en la reparación de daños.

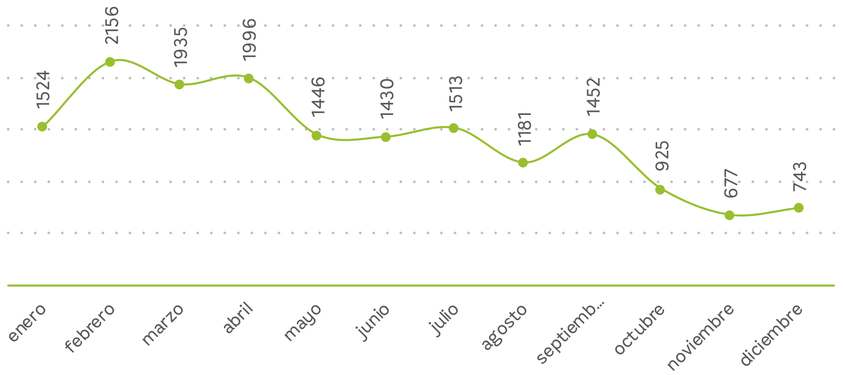
Reclamos y Recursos

Los reclamos son inconformidades de los clientes con el valor de su factura. La causa más representativa en esta tipología corresponde a la inconformidad con el consumo o producción facturada. El incremento para el año 2024 en los reclamos obedece a la variación tarifaria que se estuvo presentando durante los primeros meses del año, lo cual generó que los clientes presentaran mayor cantidad de reclamos por inconformidad en el consumo.

Reclamos



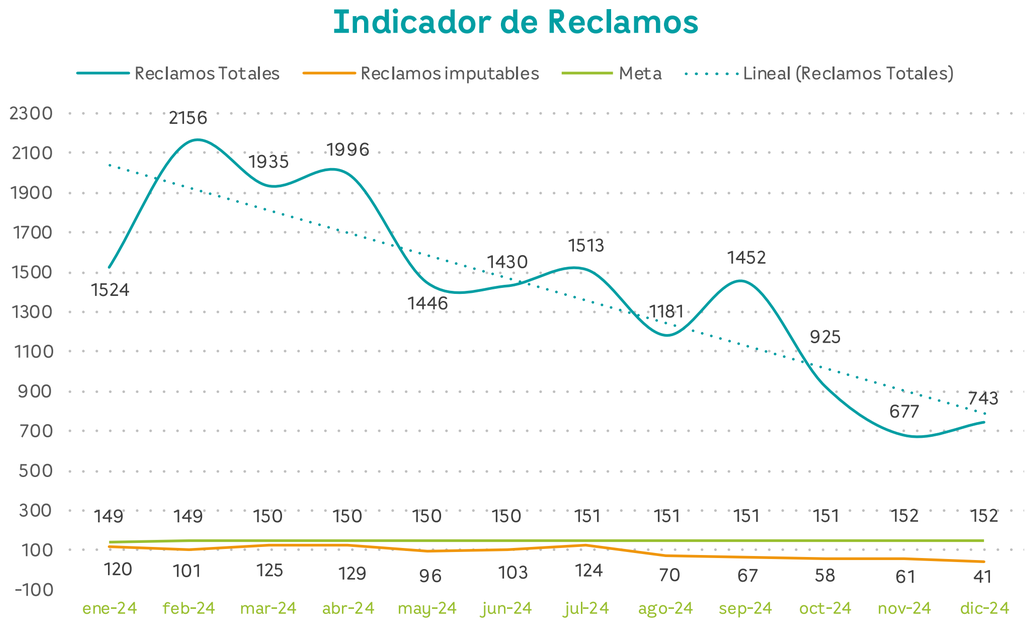
Reclamos 2024



Indicador de Reclamos

El propósito de este indicador es medir el número de reclamos imputables a la empresa (resueltos a favor del cliente o usuario), con el fin de mejorar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios buscando las soluciones a las causas que los generan.
Para el año 2024 el indicador de reclamos imputables por cada 10.000 facturas expedidas alcanzó un valor de 1,85 reclamos. En comparación con el resultado de 2023 (2,25), esto representa una disminución de 1,2 reclamos (202 reclamos menos), superando así la meta establecida para el período, que era de 3,05 reclamos. Los errores de lectura son el mayor motivo de reclamos imputables. En promedio no se alcanza a un solo error por lector, es decir que la actividad está muy controlada y el indicador es mínimo comparado con el total de lecturas tomadas.

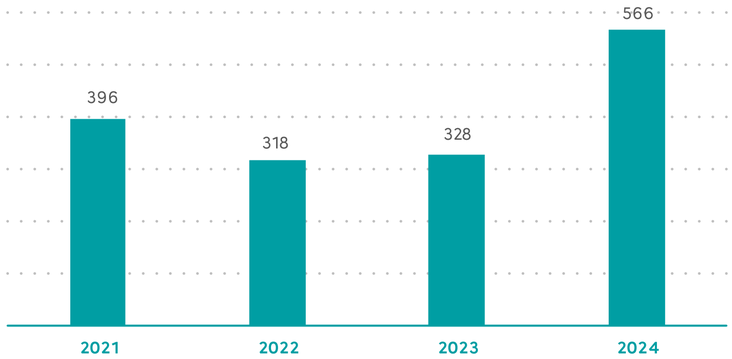
Resultados de Indicadores de gestión asociados	Unidad de medida	Resultados		Meta	Resultado	Meta	Aportes ODS (Objetivo – Meta- Indicador)
		2022	2023	2024	2024	2025	
Indicador de Reclamos: Mide que la cantidad de reclamos imputables a la empresa por cada 10 mil facturas expedidas no sea superior a la meta establecida. Fórmula: (Reclamos imputables / #facturas expedidas) *10.000	Unidades	2,3	2,2	3,05	1,85	3	16-16.6-16.6.2



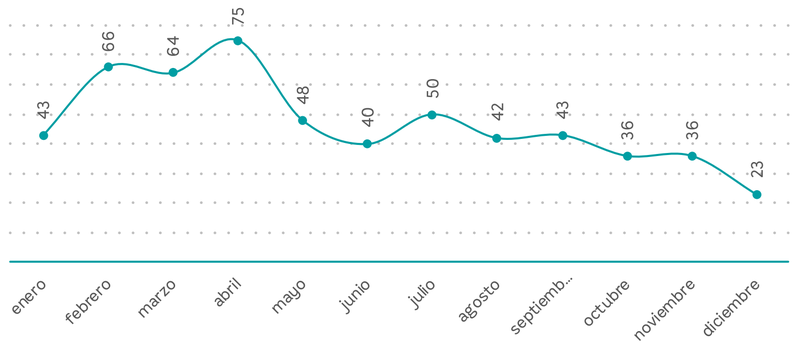
Para continuar con la estabilidad del indicador y obtener resultados con tendencias similares a las del año 2024, se continuará con la tarea de identificar casos con respuesta equivocada para utilizarlos como ejemplo en las socializaciones al personal de ventanilla, y exhortar al personal operativo encargado de la toma de lectura en la buena calidad que debe tener el insumo entregado.

Recursos: El recurso de reposición y en subsidio apelación, es el derecho que el cliente tiene a que la empresa y/o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revise la decisión tomada sobre un reclamo. Para el año 2024 se tuvo un incremento del 58%, con mayor impacto en el primer cuatrimestre del año por la variación tarifaria y el impacto que ocasionado en nuestros clientes.

Recursos

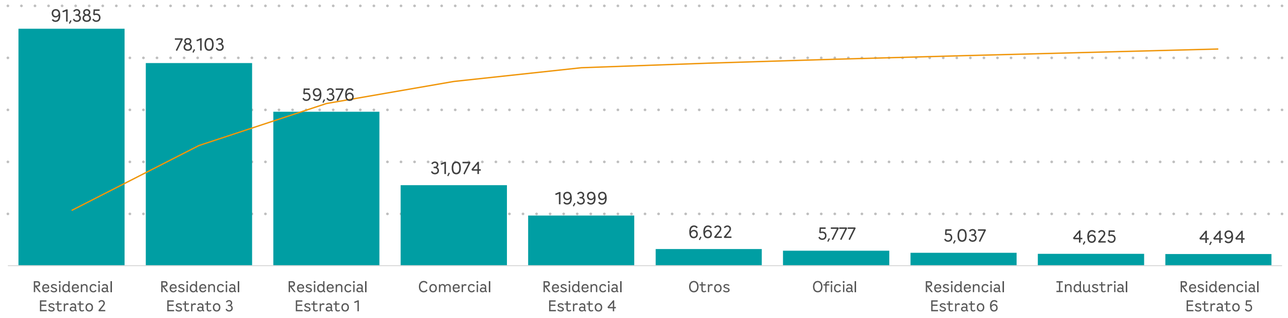


Reclamos 2024



Cantidad de PQR Por Clase de Servicio

Clase de servicio - año 2024



A continuación, se presentan el número de PQR por municipios:

Departamento	Municipio	2022		2023		2024	
		Nº de PQR	% Participación	Nº de PQR	% Participación	Nº de PQR	% Participación
Caldas	Manizales	83.767	35,35%	101.694	35,60%	92.422	30,30%
	Chinchiná	10.498	4,43%	9.626	3,37%	9.404	3,08%
	La Dorada	17.308	7,30%	19.096	6,68%	23.898	7,83%
	Villamaría	9.243	3,90%	10.698	3,74%	11.933	3,91%
	Aguadas	2.799	1,18%	2.717	0,95%	3.526	1,16%
	Pensilvania	2.284	0,96%	2.692	0,94%	2.859	0,94%
	Neira	3.506	1,48%	3.910	1,37%	5.447	1,79%
	Supia	3.151	1,33%	3.378	1,18%	4.153	1,36%
	Riosucio	5.564	2,35%	6.881	2,41%	7.349	2,41%
	Anserma	3.637	1,53%	5.645	1,98%	5.504	1,80%
	Salamina	2.041	0,86%	3.434	1,20%	3.506	1,15%
	Manzanares	2.025	0,85%	2.083	0,73%	2.499	0,82%
	Palestina	3.826	1,61%	4.479	1,57%	4.949	1,62%
	Viterbo	1.882	0,79%	2.293	0,80%	3.330	1,09%
	Pacora	2.666	1,13%	1.985	0,69%	1.994	0,65%

Departamento	Municipio	2022		2023		2024	
		Nº de PQR	% Participación	Nº de PQR	% Participación	Nº de PQR	% Participación
Caldas	Victoria	2.197	0,93%	2.091	0,73%	2.552	0,84%
	Marmato	2.021	0,85%	2.643	0,93%	2.959	0,97%
	Aranzazu	1.860	0,79%	2.162	0,76%	1.730	0,57%
	Risaralda	1.516	0,64%	2.047	0,72%	2.284	0,75%
	Belalcázar	2.169	0,92%	2.525	0,88%	3.516	1,15%
	Filadelfia	1.636	0,69%	1.675	0,59%	1.704	0,56%
	Norcasia	1.347	0,57%	1.162	0,41%	1.687	0,55%
	Arauca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Samaná	2.046	0,86%	1.952	0,68%	2.337	0,77%
	Marquetalia	972	0,41%	872	0,31%	1.111	0,36%
	La Merced	736	0,31%	959	0,34%	836	0,27%
	San Jose de Caldas	1.013	0,43%	1.192	0,42%	1.347	0,44%
	Marulanda	240	0,10%	363	0,13%	397	0,13%
	San Félix	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Samaria	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Departamento	Municipio	2022		2023		2024	
		Nº de PQR	% Participación	Nº de PQR	% Participación	Nº de PQR	% Participación
Caldas	Arboleda	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Florencia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Subtotal	171.950	72,57%	200.254	70,10%	205.233	67,28%
Risaralda	Dosquebradas	31.717	13,39%	39.474	13,82%	43.302	14,20%
	Santa Rosa de Cabal	10.728	4,53%	13.569	4,75%	15.819	5,19%
	Santuario	2.111	0,89%	2.546	0,89%	2.918	0,96%
	Quinchía	2.977	1,26%	2.783	0,97%	3.093	1,01%
	Marsella	1.547	0,65%	1.909	0,67%	2.384	0,78%
	Belén de Umbría	3.031	1,28%	8.382	2,93%	10.216	3,35%
	La Virginia	3.934	1,66%	6.199	2,17%	9.329	3,06%
	Pueblo Rico	1.511	0,64%	2.040	0,71%	2.737	0,90%
	Mistrató	1.411	0,60%	1.401	0,49%	2.008	0,66%
	Apia	1.398	0,59%	1.581	0,55%	1.988	0,65%
	Guática	1.665	0,70%	1.608	0,56%	1.584	0,52%
	Balboa	1.278	0,54%	2.099	0,73%	2.225	0,73%

Departamento	Municipio	2022		2023		2024	
		Nº de PQR	% Participación	Nº de PQR	% Participación	Nº de PQR	% Participación
Risaralda	La Celia	874	0,37%	956	0,33%	1.337	0,44%
	Írra	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Subtotal	64.182	27,09%	84.547	29,59%	98.940	32,44%
Antioquia	Nariño	140	0,06%	144	0,05%	50	0,02%
	Subtotal	140	0,06%	144	0,05%	50	0,02%
Tolima	Mariquita	176	0,07%	253	0,09%	241	0,08%
	Casabianca	11	0,00%	22	0,01%	8	0,00%
	Fresno	5	0,00%	0	0,00%	8	0,00%
	Herveo	6	0,00%	17	0,01%	29	0,01%
	Subtotal	198	0,08%	292	0,10%	286	0,09%
Choco	Tadó	76	0,03%	83	0,03%	124	0,04%
	Subtotal	76	0,03%	83	0,03%	124	0,04%
Otros	Sin número de CUENTA	396	0,17%	365	0,27%	401	0,13%
	Subtotal	396	0,17%	365	0,27%	401	0,13%
TOTAL		236.942	100%	285.685	100%	305.034	100%

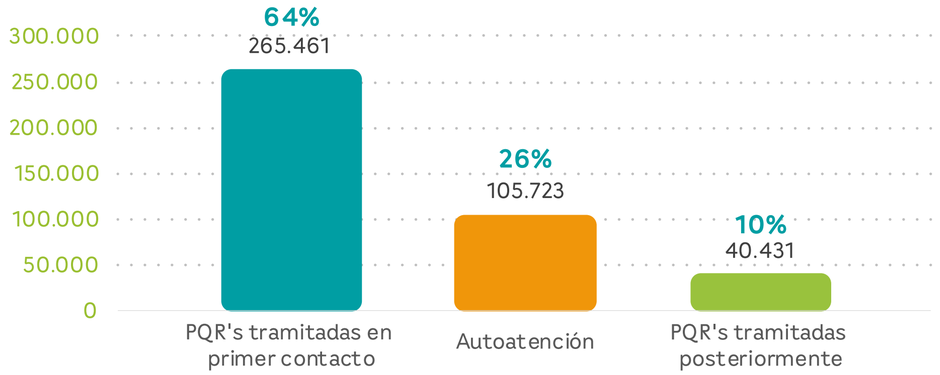
Resolutividad en la atención, soluciones en primer contacto

Para CHEC es muy importante incrementar las respuestas inmediatas a los clientes garantizando una solución oportuna, con lo cual se genera una mejor experiencia del cliente derivada de encontrar respuestas al acceder al canal de forma contundente, generando una disminución de esfuerzo en su relación con la empresa. Con esta iniciativa, se busca medir las respuestas en el primer contacto, cuya medición se comenzó en el año 2018 continuándose a la fecha.

En el 2024, el 64% de las PQR se atendieron y resolvieron en el primer contacto con el cliente, de ellas el 26% fueron transacciones realizadas por los módulos de auto atención. Este servicio funciona para la generación de copias de factura y cupón de pago factura anterior y actual. Las PQR tramitadas de manera posterior, corresponde a procesos que ameritan revisiones en terreno y demandan interacciones con otros equipos de trabajo.

Desde el Contact Center, se brindó atención en el primer contacto al 88% de las solicitudes relacionadas con las siguientes tipologías: cambio de razón social o nombre del suscriptor, retiro de factura web, cambio de NIT o cédula, y actualización de estrato. Estas solicitudes ingresaron a través de los canales telefónico, chat, página web y asesor remoto. Las solicitudes que no se atendieron de manera resolutiva requerían atención posterior debido a la necesidad de realizar otro tipo de validaciones.

PQR's resueltas en primer contacto año 2024



Atención a peticiones técnicas (PQTs)

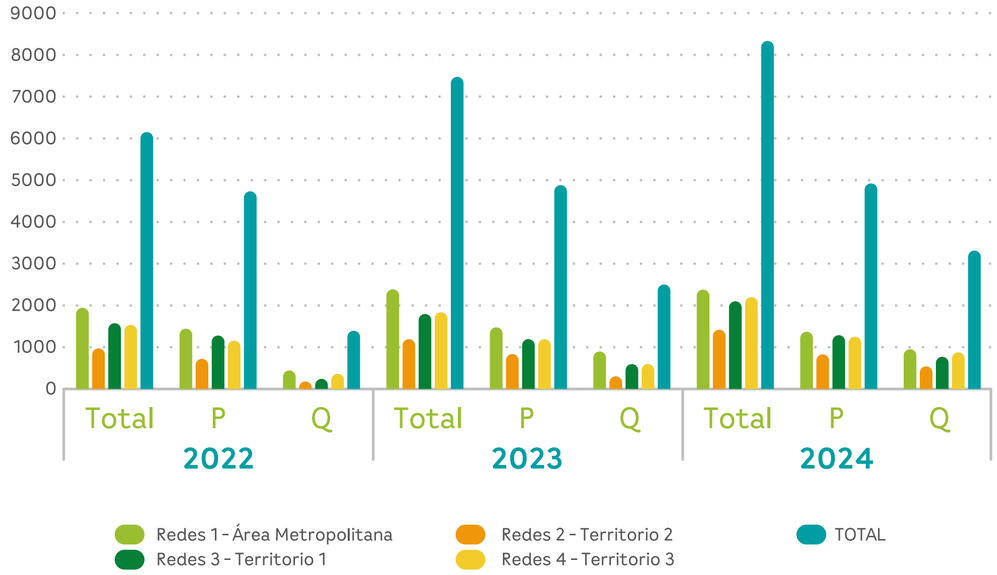
CHEC realiza el trámite de las peticiones y quejas técnicas relacionadas con el desarrollo de los procesos técnicos asociados al negocio de Transmisión y Distribución (TyD), resaltando las siguientes gestiones.

- Análisis al origen o causa de las solicitudes para retroalimentar de manera más certera y oportuna al equipo de trabajo correspondiente y también para realizar la asignación a los asistentes y determinar posibles implicaciones de otros equipos de trabajo, dar indicaciones especiales buscando soluciones más integrales y oportunas para los clientes.
- Se asignaron profesionales y técnicos para el análisis, distribución, seguimiento y verificación, cubriendo cada uno de los territorios del área de influencia CHEC.

A continuación, se relaciona el comportamiento de las solicitudes recibidas:

GESTION DE PETICIONES Y QUEJAS TÉCNICAS									
Peticiones y Quejas Técnicas	2022			2023			2024		
	Peticiones	Quejas	Total	Peticiones	Quejas	Total	Peticiones	Quejas	Total
Total	4.755	1.436	6.191	4.932	2.561	7.493	4.964	3.360	8.324
Proporción	76,81%	23,19%	100%	65,82%	34,18%	100%	59,63%	40,37%	100%

Atención de Peticiones y Quejas Técnicas



Continúa el incremento de las solicitudes año tras año, alcanzando en 2024 un incremento de 11,09% respecto a 2023, con lo cual persiste el desbordamiento de la capacidad operativa del grupo.

Se resalta que al igual que los años 2022 y 2023, durante el año 2024 no se presentaron silencios administrativos positivos, a pesar de que la tendencia incremental es persistente, lo cual en gran medida se debe al riguroso seguimiento que se realiza a las fechas de vencimiento y el compromiso del personal. Para 2025 se espera avanzar en los siguientes aspectos para la mejora del proceso:

- Continuar mejorando la forma de adquisición de información tanto para la generación de insumos como para el seguimiento a la entrega de estos, al igual que para la asignación de las solicitudes, con el fin de que estas actividades sean cada vez más eficientes, incorporando herramientas como RPA's e inteligencia artificial.
- Velar por la calidad de los trabajos que realizan, el cumplimiento de la programación y la gestión de las autorizaciones correspondientes, según la labor a realizar. También instando al personal operativo principalmente de mantenimiento, para que generen alertas tempranas frente a anomalías repetitivas en el sistema de distribución y así mismo a la toma de acciones de mejora igualmente rápidas.
- Adelantar acciones determinadas en análisis de realizado a la atención de peticiones técnicas para mejorar el proceso.

Fortalecimiento de canales vanguardistas

CHEC promueve el uso de los canales vanguardistas como medio de contacto, interacción y transacción de los clientes CHEC, tales como, canales virtuales, a través de la página web y canales telefónicos, haciendo uso de las ventajas que ofrecen las

TICs y optimizando las funcionalidades que tiene el sitio web www.chec.com.co, para realizar los trámites y solicitudes que estén habilitados a través de dichos canales, logrando así incentivar el comportamiento deseable en el Plan educativo empresarial "Uso de Canales vanguardistas", alcanzando objetivos asociados a optimización de costos y satisfacción de clientes.

Factura digital CHEC: Esta iniciativa busca promover el uso de soluciones digitales en nuestros clientes, buscando su vinculación para que reciban la factura del servicio de energía vía correo electrónico, de manera cómoda, segura, fácil y ágil, generando confianza en la interacción cliente y empresa, aportando al medio ambiente y optimizando costos y recursos asociados a la operación. También se busca que accedan a pago virtual cerrando el ciclo de aseguramiento de ingreso de manera digital. La Factura digital es una oferta comercial dirigida a todos los segmentos y subsegmentos de clientes, en los municipios en el área de influencia CHEC, con acceso a consulta a nivel nacional e internacional.

Para acceder a la oferta factura digital el usuario debe tener un correo electrónico y realizar la inscripción en la página web, y mediante servicio de internet o a través del celular podrá realizar la consulta de esta.
Para la vinculación se realizan diferentes acciones de socialización, educación y promoción para que los clientes se inscriban y reciban la factura a través de correo electrónico, fomentando el no uso de papel y contribuir con el componente ambiental. Actualmente también se realiza el envío proactivo vía WhatsApp para usar un canal de gran receptividad, que además permite mayor interacción con los clientes.

En 2024 se obtuvo un crecimiento del 21% de los clientes vinculados a factura digital, llegando a 32.732 clientes activos, es decir, 5.644 nuevos inscritos en el año, logrando mitigar impactos ambientales y una mejor experiencia para nuestros clientes.
Para 2025 se espera un crecimiento de un 25% de los clientes vinculados a factura digital, llegando a 40.915 clientes activos, es decir, 8.183 nuevos inscritos.

Inversión e Impactados	2022	2023	2024
Total Personas inscritas	23.833	23.832	32.732
Total facturas digitales emitidas	185.370	267.156	321.015
Inversión COP millones	33,1	15	15

Asesor remoto CHEC: Esta iniciativa busca habilitar y fortalecer el canal digital de CHEC, con un esquema de atención remota, a la que los clientes acceden por medio de la página web www.chec.com.co y en la opción tramites rápidos, eligen Asesor Remoto.

Este esquema permite a los clientes interactuar con un asesor desde cualquier lugar con un dispositivo móvil, habilitando

tanto video como audio, como chat y con la facilidad de compartir los documentos que se requieran para la transacción, propiciando comodidad, agilidad y soluciones a un clic, siendo un canal cada vez más usado y aceptado por algunos de nuestros clientes que tienen un comportamiento digital y que pueden así comunicarse con la empresa independiente de su ubicación geográfica.

Para acceder al asesor remoto sólo se requiere dispositivo móvil, acceso a internet y utilizar la ruta de acceso desde la página web o el chat bot Lucy. Es un esquema de atención habilitado para todos los clientes de Caldas y Risaralda que tienen una relación con CHEC.

Para 2024 se presenta el comportamiento mensual de la solución digital: Acumulado año 3.117 interacciones

Para 2024 se reconocen como principales logros:

- Relanzamiento del asesor remoto optimizando su operación y consolidación desde el contact center, mejorando disponibilidad y tiempos de atención.
- Implementación campaña de comunicación y difusión del asesor remoto, generando conocimiento y posicionamiento.
- Se llega a un acumulado de 3.144 interacciones, versus 580 interacciones del 2023, evidenciando su crecimiento exponencial.

Inversión e Impactados	2022	2023	2024
Personas beneficiadas	831	580	3.144
Inversión COP millones	0,0	2,5	4

Agendamiento de citas para atención reclamos: Este esquema permite a los usuarios que presentan solicitudes de manera presencial o telefónica agendar la visita para una fecha y un rango de hora especifico, esto permite mejorar la experiencia del cliente en la atención técnica de su solitud, y aumentar la efectividad en las revisiones técnicas.

Se pueden atender visitas en rangos de horas durante los días hábiles de la semana, no es posible agendar en una hora especifica ni fuera de los horarios laborales. Se pueden agendar las solicitudes urbanas, no incluye los agendamientos del área rural.

Como principal logro del año 2024, el aplicativo de agendamiento está disponible para gran parte de las localidades donde CHEC hace presencia (Manizales, Villamaría, Chinchiná, Palestina, Risaralda, Arauca, Neira, Riosucio, Anserma, Belén de Umbría, la Virginia, Belalcázar, Marsella, San Jose, Viterbo, La Dorada, Santa Rosa, Dosquebradas y Riosucio).

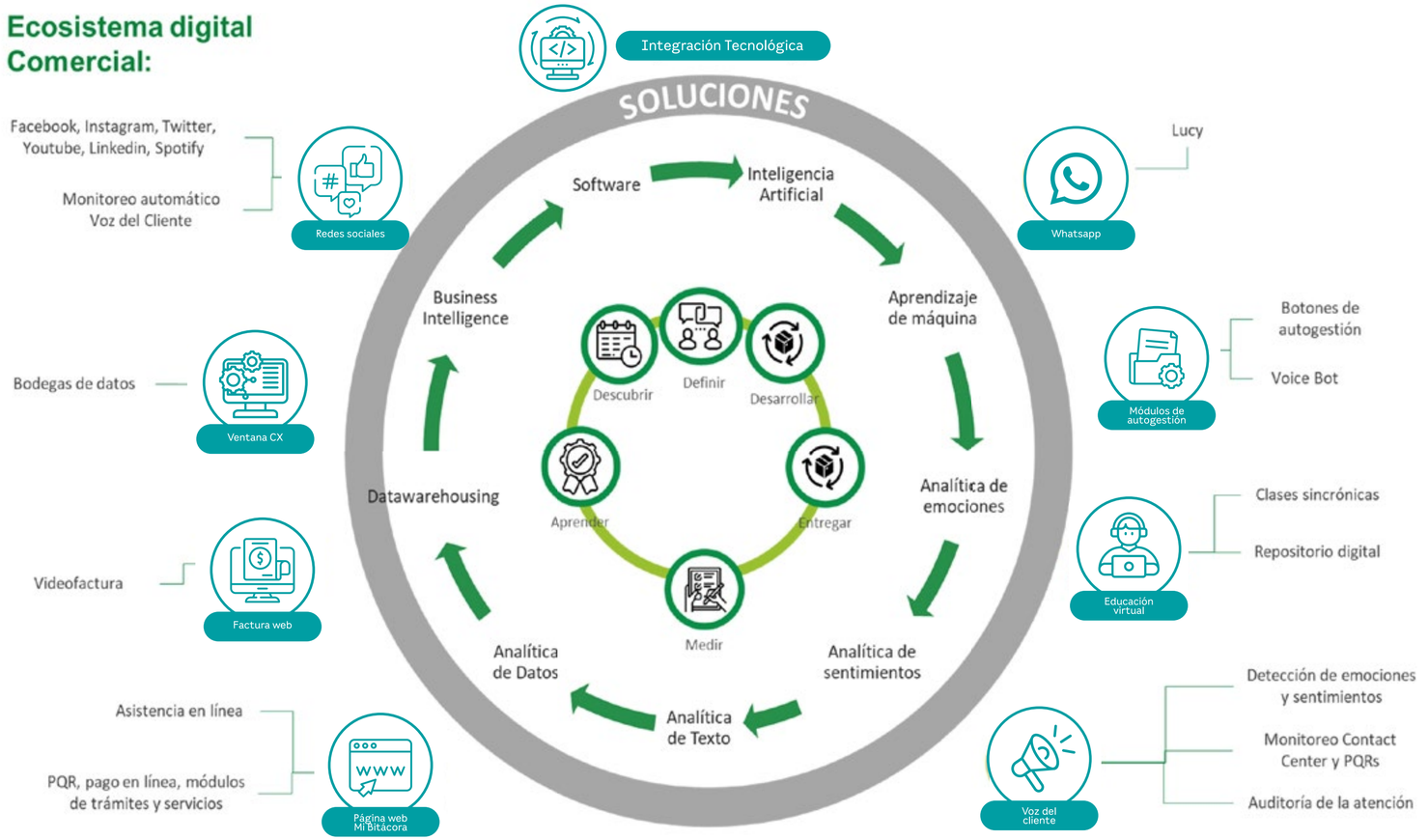
Asesor en línea módulo oficinas CHEC: Descripción: Esta iniciativa busca implementar la ventanilla de atención remota, mediante modulo en las oficinas CHEC, respaldado con personal de nuestras oficinas del canal presencial. La iniciativa pretende poner a disposición de clientes una opción adicional de atención ubicando pantallas de fácil manejo y que permitan atención para transacciones rápidas de manera remota. Implementar la acción

permite descongestionar de manera más rápida las salas de atención de las oficinas Dosquebradas, Manizales, Belén Umbría y Dorada. También permite hacer uso eficiente de recursos disponibles y mejorar la experiencia del cliente. Los límites en la gestión se dan por indisponibilidad en la conectividad de parte de algunas oficinas satélites que apoyan las oficinas con infraestructura instalada para esta modalidad de atención.

Soluciones digitales CHEC: Esta iniciativa busca generar mejoras de la atención y el relacionamiento a través de soluciones digitales, dispuestas tanto desde la página web de la empresa como otros canales como whatsapp. Las soluciones y canales digitales CHEC buscan abrir el abanico de posibilidades de interacción bidireccional con los clientes de una manera ágil, sencilla y efectiva, minimizando el esfuerzo y generando beneficios para el cliente y la empresa. Dichas soluciones se han venido centrando desde su diseño en el cliente, por medio de metodologías de experiencia de usuario combinando aspectos de funcionalidad, interacción, visualización, accesibilidad, entre otros, generando una mejor satisfacción de cara a la atención.

Las soluciones propuestas tienen los siguientes enfoques:

- Fortalecer el ecosistema digital integrando aspectos de atención, comunicación, mercadeo, ventas y fidelización (oficina digital/consumidor inteligente).
- Diseñar e implementar formularios web para que los clientes presenten solicitudes de factibilidad y disponibilidad, que puedan ser atendidas en línea, lo cual genera una mayor satisfacción al evitar la presencialidad de estos, con los costos que ello acarrea, y generando ahorros para la empresa, además de menores tiempos de atención, todo lo cual redunda en una experiencia positiva para nuestros clientes.
- Mejorar el módulo web de recepción de PQR, para hacerlo más amigable, permitiendo adjuntar archivos y validando solo los datos que sean necesarios para la identificación del solicitante.
- Fortalecer el módulo de auto atención web, para trámites rápidos y recurrentes
- Diseñar oficina digital CHEC como preámbulo de un comercializador digital.
- Rediseñar chat bot Lucy como canal digital de mayor interacción.



Vive CHEC Centros de relacionamiento: Con el fin de expandir la gestión de experiencia de clientes, se integra a la apuesta estratégica comercial de evolucionar de la transacción a la relación, consolidando una iniciativa mayor denominada: Evolución de oficinas a Centros de relacionamiento por lo que se consolidan en el año 2 centros de relacionamiento (Vive CHEC en Manizales sector el Cable y en Dosquebradas); En los centros de relacionamiento se busca activar agendas mensuales que permiten interactuar con los clientes promoviendo temas ambientales, sociales, comerciales, educativos, técnicos y de entretenimiento; así como fortalecer los procesos de venta del programa Somos, la promoción del portafolio de soluciones y servicios; así como la atención presencial a los diferentes clientes y grupos de interés de CHEC.

Servicios principales de VIVE CHEC

- Ventas consultivas: Presentación de nuestro portafolio comercial, incluyendo productos financieros, soluciones energéticas sostenibles, microseguros, canales digitales y servicios ligados a la factura.
- Educación a clientes y comunidad: Espacios lúdicos y de capacitación para sensibilización y formación en diversos temas.
- Fidelización y eventos: Encuentros con clientes, activaciones de marca, actividades formativas y charlas relacionadas con nuestras soluciones comerciales.

Agenda de actividades

Cada mes, los centros de Manizales y Dosquebradas desarrollan agendas que pueden abarcan entre temas ambientales, sociales, comerciales, educativos, técnicos y de entretenimiento. Estas actividades son difundidas a través de nuestros canales de comunicación y otros medios, promoviendo la interacción con clientes, visitantes y grupos de interés, y fortaleciendo la confianza y cercanía con nuestra comunidad.

Expansión: Se encuentra en desarrollo la evolución del Centro de Relacionamiento en La Dorada, cuyo lanzamiento está programado para el primer semestre de 2025. Así mismo, en otra de las iniciativas para fortalecer esa evolución de oficinas a centros de relacionamiento, se entregan herramientas y se desarrollan capacidades para que nuestros asistentes comerciales o anfitriones puedan comenzar a implementar acciones y maneras de operar diferentes que se alineen con nuestra apuesta estratégica de fortalecer la experiencia del cliente en los demás centros de relacionamiento que tenemos dispuestos en los otros municipios.

VIVE CHEC es más que un espacio, es una experiencia diseñada para conectar, innovar y generar vínculos duraderos con nuestros clientes y la comunidad.

A lo largo del año 2024, se fortalecieron acciones orientadas a mantener estos espacios de interacción y aprendizaje. Estos centros buscan trascender la operación transaccional para generar conversaciones

significativas, experiencias memorables y relaciones duraderas. Además, se promueven iniciativas educativas sobre cultura ciudadana, uso responsable del servicio, canales digitales, soluciones energéticas sostenibles, cultura de pago y más.

Escuela de Anfitriones: Iniciativa que busca desarrollar capacidades, competencias y habilidades en nuestros anfitriones (asistentes comerciales y personas del canal presencial) para materializar la promesa de experiencia de cercanía en los centros de relacionamiento Vive CHEC (consideradas todas las oficinas de atención). La escuela de anfitriones se consolida como una oportunidad para evolucionar el perfil de atención de las personas dentro de CHEC y otras empresas, para ello, se trabaja sobre cuatro ejes temáticos:

- Contenidos estratégicos CHEC – Territorio
- Contenidos sobre aspectos técnicos y normativos del servicio
- Contenidos para el desarrollo de habilidades sociales y desarrollo humano – Habilidades blandas
- Contenidos sobre el servicio y atención a clientes

Estos contenidos se alternan en cada encuentro el cual se plantea periódicamente en el año, y sirve para brindar las herramientas necesarias para el tránsito que queremos dar en la evolución de la transacción a la relación, respaldada en nuestros colaboradores.
Durante 2024 se llevaron a cabo tres (3) encuentros en el año con la participación del 100% de los asistentes comerciales del canal presencial, además se involucró a personal complementario responsable de procesos que respaldan la atención como técnicos, Programa Somos, lideres comerciales, gestores territoriales, entre otros actores. Para 2025 se espera fortalecer y evolucionar la Escuela de anfitriones a partir de las lecciones aprendidas y recomendaciones

Estrategia "Más cercanos": A través de esta estrategia, se pretende desarrollar actividades de encuentro, lideradas por los Asistentes Comerciales por medio de un acercamiento a los clientes y a la comunidad, buscando fortalecer relaciones basadas en los valores de responsabilidad, transparencia y calidez, intercambiando temas de interés en torno al servicio de energía.

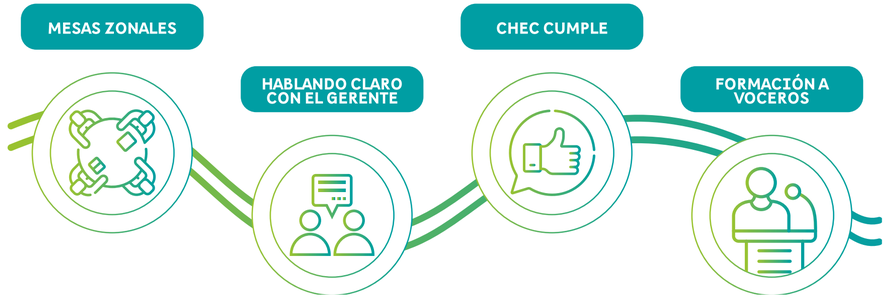
Son espacios concebidos para intercambiar información, expectativas y experiencias y de fortalecimiento de los canales de atención vanguardistas para la recepción de PQR. Esta iniciativa se lleva a cabo fuera de las oficinas en sectores definidos estratégicamente, articulando actividades de diferentes procesos de la organización, según se requiera en temas educativos, sociales, ambientales, comerciales y técnicos.
En 2024 el relacionamiento descentralizado con nuestros usuarios, llegó a nuevos lugares de nuestro territorio como Guarato, Santa Cecilia, Samaria, entre otros, fortaleciendo los temas de interés como lo son facturación, cartera, calidad del servicio, procesos PQR, conexión de nuevos clientes y todo lo relacionado con el servicio de energía eléctrica. Así mismo se buscó incorporar nuevos aliados en el programa Somos en los municipios.

Nombre del proyecto o iniciativa	Total, recursos financieros destinados a proyectos o iniciativas					
	Nº Personas beneficiadas			COP millones		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Asesor en Línea módulo oficinas CHEC	3.003	5.936	5.595	25,6	30,36	50,49
Estrategia "Más cercanos"	2.637	5.587	6.891	0	0	0
Asesor remoto	831	580	3.117	0	2,5	4
Agendamiento de citas para atención reclamos	3.616	9.124	3.253	0	0	0
Soluciones digitales	4.066	9.387	158.870	0	0	60
Vive CHEC centros de relacionamiento	0	43.033	105.832	0	1.911	217,56
Escuela de Anfitriones	-	-	285	-	-	85
TOTAL	14.153	73.647	283.843	25,6	1.943	417,05

GRI: 413-1 / GRI:EU7 / GRI:EU19 / GRI:EU20 / GRI:EU21 / GRI:EU24

Relacionamiento y diálogo con comunidades y clientes

Los espacios de conversación con el grupo de interés comunidad y clientes han buscado promover la participación, el diálogo y el cumplimiento de compromisos entre CHEC y los grupos de interés antes mencionados, para la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial. Para ello, desde al año 2009 se ha desplegado la estrategia "Hablando Claro" a partir de los siguientes momentos:



Es así, como durante el 2023 se llevaron a cabo los primeros dos momentos de la ruta metodológica antes descrita (Mesa zonal y Hablando Claro con el gerente) quedando pendiente la ejecución de CHEC cumple y formación a voceros. Por lo cual, en el transcurso del 2024 se dio continuidad a la estrategia de dialogo bajo un nuevo nombre y algunos cambios metodológicos. En busca de ampliar su impacto territorial pasó a denominarse "Conversaciones que inspiran", la cual tiene por objetivo aportar al desarrollo territorial de los departamentos de Caldas y Risaralda, a partir de la generación de espacios de participación y dialogo con los grupos de interés clientes y usuarios, comunidad, Estado y colegas, alrededor de temas materiales que apunten al desarrollo humano sostenible, a partir de tres momentos: Diálogos intersectoriales, contemos como vamos y voceros CHEC.

A continuación, se describen los espacios desarrollados durante 2024:

Contemos como vamos: Se llevaron a cabo 11 encuentros en el marco del momento metodológico denominado "Contemos como vamos", el cual es un espacio de encuentro para la retroalimentación y socialización de las gestiones desarrolladas para dar respuesta a los compromisos adquiridos durante el 2023. Allí se socializaron las generalidades de la gestión en todo el territorio impactado, destacando la efectividad en la respuesta con 1.050 solicitudes atendidas correspondientes al 85%, quedando 75 solicitudes en trámite y 102 solicitudes en estado pendiente.

Voceros CHEC: Así mismo, como último momento del ciclo de diálogo se realizaron 9 encuentros con voceros CHEC de los departamentos de Caldas y Risaralda, movilizando la participación de 152 lideres sectorizados por municipios, con el fin de alcanzar los siguientes propósitos:

- Facilitar el fortalecimiento de las habilidades blandas como la adaptabilidad, la gestión del ego y la apertura al cambio en los voceros y lideres comunitarios CHEC, con el fin de que logren liderar efectivamente los relevos generacionales, fortalecer su legado y preparar el terreno para la transición hacia nuevos liderazgos.
- Fomentar el reconocimiento y la valoración de las contribuciones realizadas por los voceros y lideres comunitarios CHEC en los últimos años, facilitando un proceso de cierre y agradecimiento.

En coherencia con lo anterior, la estrategia de dialogo "Conversaciones que inspiran" se encuentra en un proceso de tránsito y transformación, con el fin de aportar al mejoramiento del actuar empresarial y hacer frente a las dinámicas territoriales que demandan esfuerzos conjuntos para aportar a la sostenibilidad.

Principales dificultades

- A partir de los encuentros desarrollados con los voceros durante el 2024 se logró evidenciar la necesidad de iniciar un proceso de relevo generacional, que permita incentivar la participación de los jóvenes en escenarios de interés público y empresarial. Para ello se propone que cada uno de los lideres actuales pueda reconocer un líder potencial en su comunidad y apadrinarlo en el proceso de participación social y comunitaria.
- Se hace necesario la vinculación de diversos actores territoriales en el despliegue de las estrategias de participación ciudadana, con el fin de reconocer las voces de todos los sectores (educativo, social, comunitario, comercial, estado, ONG, productivo) en el mejoramiento continuo del actuar empresarial.

Metas - Retos

- Dinamizar los espacios de participación y dialogo con los grupos de interés clientes, comunidad y Estado, alrededor de temas materiales que aporten a la construcción de territorios sostenibles a través de la estrategia de diálogo "Conversaciones que inspiran".
- Desarrollar cinco eventos de "Cercanía es crecer juntos" en municipios o sectores priorizados por CHEC grupo EPM, a partir de apuestas de articulación interinstitucional, que permitan aportar a la sostenibilidad territorial y afianzar el relacionamiento con los grupos de interés clientes, comunidad y Estado para prevenir y mitigar los impactos sobre la operación empresarial.
- Movilizar dos encuentros de actualización en servicios públicos domiciliarios con los vocales de control de los departamentos de Caldas y Risaralda.

Gestión Educativa con Clientes y Comunidades

Como parte de los propósitos de calidad y confiabilidad en el negocio de transmisión y distribución, el componente educativo del convenio de Gestión Territorial ha desempeñado un papel clave en los procesos de expansión y reposición de redes, mantenimiento, control de pérdidas y atención técnica a clientes. Este enfoque ha contribuido significativamente al desarrollo humano sostenible y al fortalecimiento de capacidades en diversos grupos, incluyendo la comunidad educativa, grupos comunitarios, clientes internos y sus familias, hogares, líderes, empresas, comercios y entidades gubernamentales (administraciones municipales, consejos municipales, personerías, policía, bomberos y talento

humano de estas organizaciones).

Desde la perspectiva estratégica de sostenibilidad de CHEC, los escenarios formativos y las actividades de acompañamiento técnico se han centrado en temas fundamentales como acceso y asequibilidad, agua y biodiversidad, calidad y seguridad en proyectos y servicios, cambio climático, energías renovables y transparencia. Estas acciones no solo permitieron alcanzar las metas establecidas en proyectos específicos de CHEC, sino también fomentar la cualificación del conocimiento en las comunidades, promoviendo medidas preventivas, de mitigación y de corrección para garantizar un uso responsable y seguro de la energía eléctrica por parte de usuarios y suscriptor.

Enseñar y producir experiencias significativas en el marco de los propósitos empresariales del negocio de T&D, ha otorgado sentido al favorecer los criterios de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio de la energía eléctrica por el desempeño de prácticas proambientales que van en armonía con el ambiente, el respeto por los derechos de los usuarios y/o suscriptores, y el fortalecimiento de una cultura de la legalidad. En este sentido, todo el acompañamiento educativo, de viabilización de acciones técnicas, de relacionamiento con comunidades étnicas, y de producción de contenido audiovisual, ha procurado actuar con acción sin daño, para responder a los valores corporativos como son la sensibilidad cultural, impacto e influencia, crear visión estratégica, y lograr los resultados en los municipios área de influencia CHEC.

Otro aporte de la Gestión Territorial en sus acciones de mediación y concertación con clientes, usuarios y/o suscritores fue el logro del 65,4% en autorizaciones y permisos para la expansión y reposición de infraestructura eléctrica, el mantenimiento preventivo y correctivo, el control de pérdidas de energía, y la ampliación de cobertura del servicio, gestión tecnológica y subestaciones y líneas a partir del acompañamiento en la viabilización de POA (Planes, obras, actividades) en la zona de influencia de CHEC.

Las acciones adelantadas desde la Gestión Territorial han fortalecido los estándares sociales y ambientales de Políticas Ambientales, Sociales y de Gestión del Riesgo empresarial y del territorio, en promoción a un conocimiento que cumple con la regulación normativa colombiana (RETIE) para la protección de la vida y la salud humana, la vida animal y vegetal, la preservación del ambiente, y prevención social.

El siguiente gráfico muestra la cantidad de personas que participaron en las diversas acciones impulsadas por la gestión territorial a lo largo del año 2024.

N°	Tema Material	Capacidad Humana	Misión Cuidamundos	Tejiendo Comunidades	Red Empresarial	Seminarios de Gobierno	TOTAL
1	Acceso y comprabilidad	Sentidos,imaginación y pensamiento-control sobre el propio entorno	255	2,680	171	1,278	4,384
2	Agua y Biodiversidad	Sentidos,imaginación y pensamiento-control sobre el propio entorno	388	210	0	0	598
3	Calidad y seguridad de los productos y servicios	Sentidos,imaginación y pensamiento-control sobre el propio entorno	219	5,002	46	100	5,367
4	Cambio climático	Sentidos,imaginación y pensamiento-control sobre el propio entorno	558	1,022	0	0	1,580
5	Energías Renovables	Sentidos,imaginación y pensamiento-control sobre el propio entorno	431	222	5	47	705
6	Transparencia	Sentidos,imaginación y pensamiento-control sobre el propio entorno	597	3,035	0	1,535	5,167
7	Transversal	Sentidos,imaginación y pensamiento-control sobre el propio entorno	10	110	0	0	120

Misión Cuidamundos: Guardianes verdes (primaria) Servicio social, Charla docentes y directivos, Red de jóvenes, Charlas por grados, Escuela de familias institucional.

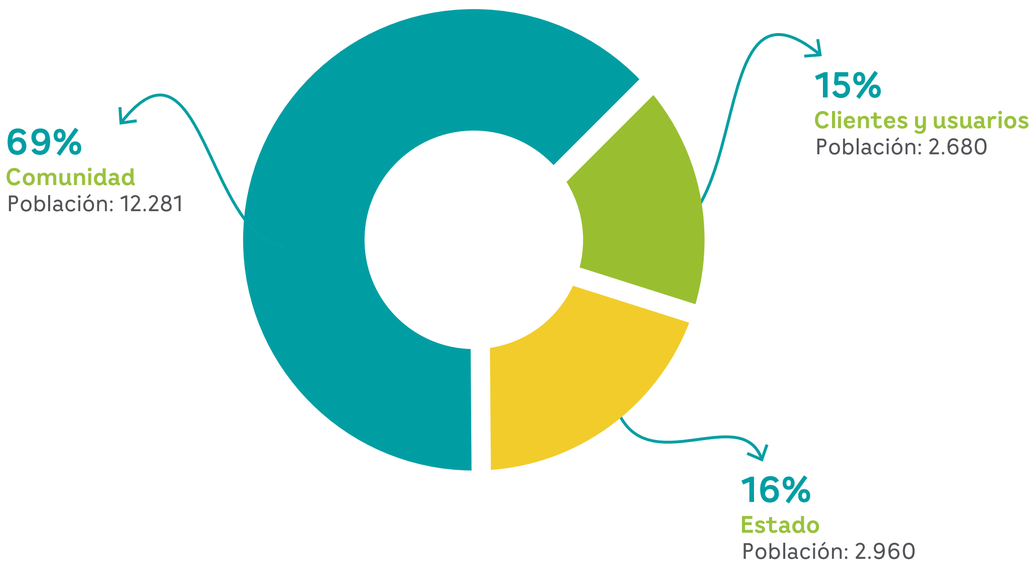
Tejiendo Comunidades: Grupos comunitarios, cliente interno y sus familias, cliente-hogares, líderes, requerimientos técnicos.

Red Empresarial: Empresa, comercio, Universidad.

Seminarios de Gobierno: Administración Municipal, Concejo, Personería, Policía, Bomberos, Talento Humano Hospitales.

Grupos de interés impactados:
Comunidad, Estado y Clientes y Usuarios

En el fortalecimiento del desarrollo humano sostenible con los grupos de interés, se destaca el porcentaje y la cantidad de interacciones registradas durante la vigencia del año 2024:



Durante el 2024 se obtuvo un total de 17.921 interacciones con comunidad educativa (alumnos de primaria, secundaria, docentes y directivos, red de jóvenes, familia); grupos comunitarios (cliente interno y sus familias, hogares, lideres), empresa, comercio, universidad; administraciones municipales, concejo municipal, personería, organismos de emergencia, grupos de talento humano en acciones de acompañamiento social que contemplaron:

- El acompañamiento al desarrollo de los POAs (Planes, Obras y Actividades) técnicas incluyó la ejecución de reuniones para socializar las intervenciones técnicas orientadas a la expansión de la cobertura y al mejoramiento de la calidad, seguridad y permanencia del servicio de energía. Estas reuniones se llevaron a cabo con actores estratégicos, como las administraciones municipales, líderes comunitarios, autoridades indígenas, actores sociales del territorio y personal de CHEC, en los municipios del área de influencia.

Además, se lograron acuerdos y negociaciones en el trámite de servidumbres, permisos y autorizaciones necesarios para realizar cambios en la tecnología de medición y en la infraestructura destinada tanto al uso particular como general del servicio.

- El diseño de piezas para la socialización de interrupciones del servicio de energía incluyó la comunicación directa con actores clave de los municipios. A estos actores se les compartieron piezas comunicativas con información detallada sobre las interrupciones programadas, las cuales posteriormente fueron difundidas entre los usuarios y/o suscriptores de los municipios intervenidos.

- Procesos educativos: ejecución de talleres y capacitaciones en temas de corresponsabilidad empresarial (ambiental, ciudadanía, gestión y prevención del riesgo) a comunidades educativas, líderes comunitarios, funcionarios de gobierno y administraciones municipales; empresa, comercio, universidad, organismos de socorro, y comunidad en general, fortaleciendo las capacidades de interacción y acceso con el servicio público de la energía eléctrica. Desde este enfoque se contribuyó al desarrollo de indicadores de logro de las políticas y planes de gestión del riesgo, convivencia y sostenibilidad ambiental de CHEC y de las entidades territoriales con las que se estableció alianzas formativas.

Logros 2024

- Desde el componente educativo se ha contribuido al desarrollo de los propósitos del trilema energético: equidad energética y sostenibilidad ambiental, a través de acciones de información, sensibilización y educación con clientes y usuarios conectados y no conectados al sistema energético, en temas de corresponsabilidad empresarial con la prestación eficaz, oportuna y de calidad del servicio de la energía eléctrica.
- Contribución en la obtención de negociaciones de servidumbres y autorizaciones de permisos para la ejecución de acciones técnicas de expansión y reposición de redes, mantenimiento, control de pérdidas, y atención técnica de clientes, en procesos de interacción respetuosas y sensibles a la cosmovisión cultural de los grupos de interés del territorio.
- Con la creación de contenido digital, se fortalece la adquisición de información oportuna sobre las suspensiones programadas del servicio a usuarios y/o suscriptores. Lo que aporta a la sostenibilidad de indicadores de reputación, transparencia y comunicación y calidad de la información.
- Con la implementación del proyecto AMI Infraestructura de Medición Avanzada, Gestión Territorial adelanta actos con transparencia, sensibles a las necesidades informativas y educativas de la comunidad área de influencia directa (AID) del proyecto. Acciones con las que empatizan los clientes y usuarios al reconocer la importancia de la presencia empresarial en su territorio.
- Contamos con usuarios y/o suscriptores más sensibles en medidas preventivas y de mitigación frente a la exposición del riesgo por conductas inapropiadas en las maneras de acceder y utilizar el servicio de la energía eléctrica. De esta manera cumplimos con los criterios de la reglamentación técnica colombiana RETIE al abordar la prevención de la vida humana, animal y vegetal.

Principales dificultades

- Los aspectos administrativos que retrasaron la puesta en marcha del convenio de Gestión Territorial generaron que algunos procesos no pudieran desarrollarse por completo, dado que las comunidades educativas, para el momento de arranque, ya habían iniciado actividades como servicio social, lo que imposibilitó que algunos jóvenes accedieran a la oferta del convenio para el cumplimiento de estos requisitos.
- Para los procesos formativos y de socialización con comunidades indígenas se evidenció una dificultad dada la diversidad de lenguas y dialectos presentes en el territorio. Lo anterior, sumado a la complejidad en la articulación con intérpretes embera ha representado un reto para el abordaje y acompañamiento de estas comunidades.

Metas - Retos 2025:

- Implementar estrategias de inclusión que faciliten el relacionamiento con las comunidades étnicas y el aprendizaje bidireccional para el fortalecimiento de capacidades.

- Dentro de los procesos educativos, se espera continuar con la promoción de la eficiencia energética como un pilar que fundamenta las prácticas humanas que favorecen la sostenibilidad y el desarrollo social.
- Desde el convenio de Gestión Territorial, durante el 2025, se buscará una integración con la política de educación ambiental nacional, con el fin de participar de los espacios de conversación en torno a esta temática que se promueven en cada municipio.

Cercanía es crecer juntos: Esta estrategia constituye un despliegue educativo y cultural en articulación con las administraciones municipales y los actores presentes en los territorios que se impactan. En este sentido, durante una semana se desarrollan experiencias formativas en torno a temas empresariales y algunos de interés de las comunidades, en el marco del Plan de desarrollo de capacidades. En este sentido, durante 2024 se impactaron los municipios relacionados a continuación:

Municipio / Territorio	Población Impactada
Mistrató	2.068
La Dorada	3.980
Arauca (Palestina)	2.665
Santa Cecilia (Pueblo Rico)	972
Salamina	2.368

GRI: 416-1

Seguridad Eléctrica:

Simulacro Termodorada: Con la intención de generar un relacionamiento con la comunidad aledaña a la planta de generación TermoDorada, se informó sobre los posibles riesgos presentes y las estrategias de reacción para atender y prevenir desastres; para ello en el segundo semestre del 2024 desde Gestión Territorial se acompañó el despliegue del simulacro para la atención de derrame por hidrocarburos en Termodorada. Para ello se realizaron acciones de socialización puerta a puerta con familias y establecimientos comerciales que se encuentran en el área de influencia. Dicho ejercicio fue respaldado por entidades como Bomberos, la Alcaldía Municipal (Gestión del riesgo), la empresa CENIT y personal permanente de la planta de generación.
En la socialización realizada, se encontró que la comunidad identifica varias fuentes sonoras de alarmas, como: estación de servicios la melisa, Corpocaldas y Bomberos, señalando que para el caso de la estación de servicios La Melisa, esta constantemente suena cuando se va la energía y finaliza cuando se enciende la planta de energía, por lo que para ellos no es alarmante, pues la mayoría de las veces lo asocian con la situación mencionada. También se encontró que en algunas partes de la comunidad aledaña, la alarma se percibe distante y no se considera lo suficientemente alarmante. Siendo crucial entonces, continuar fortaleciendo estos ejercicios con el fin de que la comunidad no solo logre identificar el origen del sonido, sino también su significado, permitiendo que los habitantes puedan diferenciar claramente la alarma de la planta Termodorada de otros sonidos que puedan presentarse en el sector, mejorando así la respuesta ante posibles situaciones de riesgo.

Simulacro Planta Esmeralda: Se llevó a cabo la difusión de una pieza comunicativa para informar sobre el simulacro de atención a contingencias programado en la planta La Esmeralda, el 7 de noviembre de 2024. El objetivo de esta socialización fue asegurar que la comunidad mantuviera la calma ante las alertas sonoras y la presencia de organismos de socorro en la zona, reduciendo así posibles inquietudes o malentendidos. En este sentido, se estableció contacto con diversos grupos comunitarios, tales como las Juntas de Acción Comunal (JAC), la representante de la junta de padres de familia y la docente de la institución educativa El Trébol (sede San Francisco), la Asociación Ecorieles y el grupo juvenil TANAGER, entre otros actores del territorio.

Educación para la prevención de riesgo: Adelantar procesos formativos en la prevención del riesgo eléctrico a través de acercamientos con comunidades es esencial para promover la seguridad y el bienestar de las personas. Este enfoque se basa en la realización de acompañamientos técnicos y la orientación comunitaria sobre la prevención de riesgos eléctricos, tanto por contacto directo como indirecto con las redes de energía. A continuación, se detallan los aspectos clave de estos procesos formativos:

- **Evaluación de Riesgos:** Los equipos técnicos realizan visitas a las comunidades para evaluar los riesgos eléctricos presentes en la zona, identificando áreas y situaciones de peligro.
- **Charlas y Talleres:** Se organizan charlas y talleres educativos donde se explican los conceptos básicos de seguridad eléctrica, las normas establecidas por el Reglamento Técnico eléctrico.
- **Participación:** Se incentiva la participación de los miembros de la comunidad en las sesiones formativas, fomentando la colaboración y el intercambio de experiencias.

- **Prácticas Seguras:** Se orienta a la comunidad sobre las prácticas seguras con las redes existentes.

De esta manera, desde Gestión Territorial la implementación de procesos formativos en la prevención del riesgo eléctrico mediante acercamientos con comunidades es fundamental para promover una cultura de seguridad y prevención. A través de acompañamientos técnicos, educación continua y el cumplimiento de normas como RETIE, se busca garantizar el bienestar de las personas, la protección del medio ambiente y la integridad de los bienes. Estos esfuerzos contribuyen significativamente al desarrollo sostenible y seguro de las comunidades.

"Cercanía es crecer juntos" - Gobierno (Actualización de norma RETIE)

Se han capacitado a Brigadas de Emergencia local (Cuerpo de Bomberos, Comités de Riesgo, Policía), funcionarios de las secretarías de planeación, técnicos electricistas particulares, y alumnos que adelantan procesos formativos en electricidad, en asuntos que atañen la planificación y ejecución de estrategias que promueven la prevención, mitigación y corrección de los riesgos eléctricos asociados a la infraestructura de energía (subestaciones, postes, transformadores, cables de conducción). En estos espacios se han fortalecido las capacidades de adaptación y resiliencia ante los riesgos; el conocimiento de los niveles de riesgo presentes en el territorio, y la conciencia que posibilita aprovechar las oportunidades, y velar por la integridad física de las personas, los animales y la preservación de los recursos naturales.

Para esta vigencia se desarrollaron cinco encuentros formativos en los municipios de: Salamina, Mistrató, La Dorada, y los Corregimientos de Arauca del municipio de Palestina, y Santa Cecilia de Pueblo Rico, con una participación general de 124 personas.

Adicionalmente, se llevaron a cabo dos talleres sobre la normatividad RETIE dirigidos a los mineros del sector La Llorona en el municipio de Marmato y de ASOMICARS, ubicado en el resguardo indígena de Cañamomo Lomaprieta en Riosucio. Estos talleres tuvieron como objetivo brindar herramientas técnicas y prácticas para garantizar el cumplimiento de las regulaciones eléctricas vigentes, promover el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica en sus actividades mineras y reducir los riesgos asociados a instalaciones eléctricas deficientes o inadecuadas.

Abordar este tema es fundamental para estas comunidades debido a que la actividad minera conlleva un alto consumo de energía y el uso de equipos eléctricos que, si no se manejan correctamente, pueden generar accidentes, interrupciones en el servicio y afectaciones económicas. Además, el conocimiento y la aplicación de la normatividad RETIE permiten a los mineros operar dentro de un marco regulatorio que no solo protege su seguridad, sino que también mejora la calidad del servicio.

Promoción y prevención del riesgo eléctrico con comunidades

El uso inadecuado de la electricidad, el desconocimiento de protocolos para enfrentar inconvenientes eléctricos y la adopción de malas prácticas pueden poner en riesgo la integridad de las personas y la biodiversidad del territorio, además de generar daños materiales significativos. Por ello, la implementación de ejercicios formativos sobre prácticas seguras en la manipulación de electrodomésticos e infraestructura eléctrica interna y externa fomenta hábitos responsables de autocuidado individual y colectivo en niños, jóvenes y adultos.

En este sentido, desde el acompañamiento ofertado por la Gestión territorial en los municipios del área de influencia de CHEC, se propiciaron espacios de formación y sensibilización en torno a la importancia de la energía eléctrica en el desarrollo sostenible, pero que al estar en interacción con seres vivos requiere de prácticas responsables que prevengan riesgos por contacto directo o indirecto con el fluido eléctrico. Así, a partir de estrategias didácticas experienciales se moviliza el aprendizaje de los participantes para la adopción de prácticas seguras que preserven la vida humana, animal y vegetal.

En concordancia con lo anterior, desde la iniciativa de educación se promovió la prevención del riesgo eléctrico en los siguientes municipios: Aguadas, Anserma, Apía, Balboa, Belalcázar, Belén de Umbría, Chinchiná, Dosquebradas, Guática, La Celia, La Dorada, La Virginia, Manizales, Marquetalia, Marsella, Mistrató, Norcasia, Pácora, Marulanda, Palestina, Pensilvania, Pueblo Rico, Salamina, Samaná, San José, Santa Rosa de Cabal, Santuario, Supía, Victoria, Villamaría y Viterbo, con el grupo de interés clientes y comunidad en escenarios como: Familia, Instituciones educativas, Empresas, Administraciones municipales y grupos Comunitarios.

Logros 2024

- Fortalecimiento de las acciones desde la seguridad eléctrica en diversos grupos de interés ubicados en 31 municipios de Caldas y Risaralda.
- Se promovió el desarrollo de capacidades para identificar y mitigar riesgos eléctricos.
- Se realizó una contribución a la identificación de factores de riesgo asociados al estado y al uso de los electrodomésticos que pueden ser solucionados rápidamente.

GRI: EU25

Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes

Accidentes en la prestación del servicio			
Concepto	2022	2023	2024
Personas quemadas por accidentes eléctricos, por contacto con la infraestructura del negocio. Para las empresas en Colombia se toma del formato # 19 del reporte del SUI, de la SSPPDD.	6	7	6
Personas que murieron en accidentes por contacto con la infraestructura del negocio. Para las empresas de Transmisión y Distribución en Colombia se toma del formato # 19 del reporte del SUI, a la SSPPDD.	2	0	2
Personas accidentadas por otros conceptos	3	1	0
Total	11	8	8

Inversión e Impactados por Municipios Gestión Territorial con comunidades y clientes

Departamento de Caldas					
Municipio	Inversión COP	Adultos	Jóvenes	Niñas y Niños	Total General
Aguadas	56.628.767	315	575	356	1.246
Anserma	39.176.563	483	301	78	862
Aránzazu	19.588.281	301	3	127	431
Belalcázar	30.450.461	474	58	138	670
Chinchiná	182.975.455	2.944	224	858	4026
Filadelfia	42.721.542	489	130	321	940

Departamento de Caldas					
Municipio	Inversión COP	Adultos	Jóvenes	Niñas y Niños	Total General
La Dorada	283.825.564	2843	1850	1.552	6.245
La Merced	12.271.081	143	1	126	270
Manizales	228.105.765	2.943	1362	714	5.019
Manzanares	70.581.441	965	115	473	1.553
Marmato	37.904.006	520	170	144	834
Marquetalia	35.086.203	674	20	78	772
Marulanda	28.314.384	494	30	99	623
Neira	6.544.577	108	11	25	144
Norcasia	5.044.778	90	11	10	111
Pácora	18.679.313	355	30	26	411
Palestina	245.921.557	2.600	700	2.111	5.411
Pensilvania	93.442.011	1.276	394	386	2.056
Riosucio	27.996.245	333	108	175	616
Risaralda	10.180.453	123	31	70	224
Salamina	123.619.781	1.724	243	753	2.720
Samaná	156.251.768	1.270	854	1.314	3.438

Departamento de Caldas					
Municipio	Inversión COP	Adultos	Jóvenes	Niñas y Niños	Total General
San José	26.769.136	213	221	155	589
Supia	32.086.605	371	114	221	706
Victoria	41.448.985	458	168	286	912
Villamaría	111.894.081	1.484	400	578	2.462
Viterbo	8.726.102	92	35	65	192
TOTAL	1.976.234.906	24.085	8.159	11.239	43.483

Municipio	Inversión COP	Adultos	Jóvenes	Niñas y Niños	Total General
Apia	8.498.860	122	32	33	187
Balboa	13.225.499	242	23	26	291
Belén de Umbría	56.946.907	459	361	433	1.253
Dosquebradas	132.573.126	1.708	292	917	2.917
Guática	46.175.624	549	303	164	1.016
La Celia	11.134.870	106		139	245
La Virginia	24.678.508	303	73	167	543
Marsella	25.223.889	216	36	303	555

Municipio	Inversión COP	Adultos	Jóvenes	Niñas y Niños	Total General
Mistrató	120.120.251	1.753	389	501	2.643
Pueblo Rico	83.170.662	1.019	176	635	1.830
Quinchía	39.222.011	482	272	109	863
Santa Rosa de Cabal	29.632.389	365	5	282	652
Santuario	25.405.683	184	341	34	559
TOTAL	616.008.277	7.508	2.303	3.743	13.554

Nombre del proyecto o iniciativa	Personas beneficias 2024	COP Millones 2024
Educación	49.333	2.242
Participación Ciudadana	1.986	90
Articulación a proyectos del territorio y de negocio	5.718	259
Total	57.037	2.591

Metas - Retos 2024:

- Apalancar y habilitar desde lo educativo la experiencia del cliente como apuesta estratégica organizacional.
- Promover la articulación interinstitucional en los municipios de los departamentos de Caldas y Risaralda para alcanzar el mayor impacto posible interacciones educativas, de acuerdo con los recursos disponibles por la empresa para el logro de este objetivo.

Gestión comercial de los negocios CHEC

Gestión Comercial del Generador CHEC

La Gestión Comercial del Generador de CHEC le aporta al propósito estratégico de la empresa, con el cumplimiento de los resultados económicos esperados del INOC, aportando a territorios sostenibles y participando en el mercado con precios competitivos en la venta de Energía a Comercializadores integrados y Generadores por intermedio de la Unidad de Gestión Largo Plazo de la Gerencia MEM de EPM y la Representación Comercial.

Gestión Comercial del Distribuidor CHEC

Dentro del direccionamiento estratégico la línea de enfoque de la Gestión Comercial del distribuidor se enmarca en optimizar y garantizar el ingreso de la actividad de distribución, a través de la gestión de la remuneración del negocio, la liquidación, facturación y gestión de cobro de los cargos por el uso de las redes de uso , el desarrollo integral de ofertas para los clientes que requieren de un contrato de conexión de cargas particularmente complejas, de respaldo, administración, operación, mantenimiento y arrendamiento de infraestructura eléctrica. La Gestión de la remuneración del distribuidor está enmarcada en el ciclo PHVA y comprende:

1) La planeación y preparación del estudio a través del cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas "CREG", en su papel de regulador, aprueba la remuneración de la actividad, estudio que debe ser presentado dentro los tiempos que establezca el regulador y observando la metodología definida por él.
2) Análisis de los ingresos aprobados e implementación de la metodología que establezca la CREG.
3) Liquidación, facturación y recaudo de los ingresos que regulatoriamente están asociados a la actividad de distribución.
4) Seguimiento y control a la gestión. La precisión con la que se reporte a la CREG la información, así como los aportes realizados desde el proceso a la gestión regulatoria, permiten que se aprueben ingresos por parte del regulador acordes con la actividad desempeñada, garantizando la sostenibilidad en el largo plazo y brindando a los usuarios cargos eficientes en términos económicos. Dada la dinámica de la gestión regulatoria, se establecen las modificaciones permanentes y necesarias para los cumplimientos de los lineamientos propuestos por el regulador.

Gestión Comercial del Comercializador CHEC

Dentro del direccionamiento estratégico la línea de enfoque de la Gestión Comercial del comercializador se enmarca en la ejecución de todas las operaciones que como agente comercializador se realizan en el mercado de energía mayorista, incluyendo las compras de energía en el largo plazo, el cálculo del costo de prestación del servicio, las tarifas usuario final y el balance de subsidios y contribuciones.

Para conocer más ver: Informe Complementario: Informe Gestión Comercial por Negocios CHEC 2024

Otros Servicios

Ofertas Comerciales: CHEC cuenta con una estrategia comercial con visión integral del cliente común a los negocios, la cual, a partir del conocimiento de dichos negocios, los lineamientos corporativos, comerciales y necesidades del cliente establece:
"Entregar una propuesta de valor de servicios públicos y un portafolio de soluciones con enfoque integral en el cliente/usuario, bajo parámetros de oportunidad, calidad, cobertura, innovación y continuidad".

De acuerdo con esta estrategia, se busca consolidar una visión única de nuestro mercado en Colombia, contar con una visión integral del cliente y usuario y llevarle a su vez, una visión integral del Grupo EPM. Donde portafolio de soluciones significa crear ofertas ajustadas a las necesidades y particularidades de cada uno de los segmentos y subsegmentos de clientes, desarrollando las componentes de la propuesta de valor.

Las ofertas comerciales para CHEC se definen como la oferta de productos, servicios, soluciones y para los clientes, garantizando la generación de valor y la diferenciación con la competencia. Es lo mínimo a lo que el cliente tiene derecho independientemente del producto.

Estas ofertas comerciales materializan la estrategia comercial y propuesta de valor desde la vinculación, aseguramiento del ingreso, atención y servicios complementarios, articulando acciones de educación al cliente que contribuyen a desarrollar los comportamientos deseables y competencias ciudadanas. Es así como se viene trabajando en mejorar la atención y experiencia de los clientes, buscando su lealtad y fidelidad, mediante una interacción cercana y amable, disminuyendo el esfuerzo y generando lazos de confianza para estrechar relaciones.

Como desarrollo de la política de Sostenibilidad y de fortalecimiento de su estrategia de fidelización y relacionamiento

con el grupo de interés clientes y usuarios, CHEC pone a disposición otros servicios y productos enmarcados en la búsqueda de ofrecer nuevas soluciones a través de diferentes mecanismos y plataformas, entregando un portafolio integral e innovador, generando experiencias positivas y beneficios para nuestros grupos de interés.

Para materializar las estrategias, hemos definido como CHEC y como Grupo que nuestra relación con el cliente se fundamenta en:

- Relaciones basadas en la confianza y el respeto.
- Relaciones cercanas y cálidas con la digitalización como medio, no como fin.
- Comunicación bidireccional utilizando un lenguaje comprensible.
- El conocimiento del usuario como punto de partida para la definición de retos y oportunidades de car a la transformación energética.
- Puesta en servicio de canales digitales de información y atención al cliente en las diferentes etapas.

Focos Comerciales:

1. Enfocar esfuerzos y recursos para aumentar/garantizar los ingresos y defender el mercado.
2. Mejorar la experiencia del cliente para fidelizarlos y generar comportamientos deseados.
3. Promover el acceso y la comprabilidad.

Metas-retos establecidos en 2023 para 2024	Principales Logros/resultados 2024
Potencializar y consolidar 5 servicios energéticos y conexos en el mercado actual y nuevos mercados, con foco en la generación de valor, propiciando el enfoque de cliente inteligente; logrando aproximadamente CAPEX de (2mm COP + 5mm COP), ingresos brutos de (9,5 mm COP + 1,8 mm COP) e ingresos netos de 400 m COP	La gestión se orienta a la contratación de un consultor con amplio conocimiento y experiencia en la prestación de servicios energéticos buscando tener acompañamiento para el desarrollo de un portafolio de servicios energéticos diferentes a energía, dentro del mercado de clientes empresariales. obteniendo los siguientes resultados: Celebración del contrato con Aliado experto en Servicios Energéticos Se visitaron a 79 clientes para ofrecer el portafolio Desarrollo de la propuesta de estructuración básica para prestación de servicios energéticos a uno de los clientes visitados.
	Diseño, parametrización y puesta en marcha de un esquema de prospección de negocios en los canales de atención, según modelo de perfilamiento de clientes y mercado, aplicado inicialmente para el Programa Somos, con lo cual se amplía la visión de la atención a un enfoque de maximización del contacto y generación de ingresos.
Potencializar la relación con el ecosistema clientes como aliados estratégicos desde la perspectiva de consolidación, crecimiento y desarrollo de negocios; generando ingresos por ($27k millones + 6MWp + 2,2GWh) y manteniendo 100% tasa de retención.	Diseño y piloto del modelo base de relacionamiento y gerenciamiento de clientes estratégicos desde una perspectiva comercial integrada, de fidelización y crecimiento de negocios, fundamentado en el modelo de gestión de la experiencia del cliente, realizando acompañamiento para la identificación de oportunidades y plan de acción del mapa de viaje de clientes estratégicos.
	Fortalecimiento y consolidación de los centros de relacionamiento Vive CHEC Manizales y Dosquebradas como espacios comerciales que propician la generación de negocios, las ventas cruzadas y la fidelización de clientes, apalancando la estrategia comercial y de empresa. Diseño e inicio de obras para el centro de relacionamiento de La Dorada como epicentro de desarrollo de la región y tercer municipio de importancia en nuestro mercado.

Metas-retos establecidos en 2023 para 2024	Principales Logros/resultados 2024
Fortalecer el ecosistema digital integrando aspectos de atención, comunicación, mercadeo, ventas y fidelización (comercializador digital/ consumidor inteligente).	Diseño de la oficina digital CHEC para los clientes, con enfoque competitivo de experiencia de usuario y generación de valor, que incluye: Medición en tiempo real, gestión de consumo y autogestión, el cual se lanzará inicialmente para clientes Autogeneradores en 2025. Fortalecimiento de canales y soluciones digitales mediante metodología de experiencia de usuario con énfasis en la disminución de esfuerzo, logrando rediseñar Factura digital, portal PQRS web, Chat bot Lucy, asesor remoto, entre otros, con lo cual se generan mejores resultados en estas interacciones y mayor satisfacción de los clientes. Incremento en la participación de las interacciones digitales y de autoatención, con relación a canales tradicionales frente al 2023, en un 2,4% las interacciones digitales y un 16,4% las autoatenciones en los canales presenciales, con una participación del 21,1% y 28% respectivamente, evidenciando mayor aceptación de los clientes y efectividad de los rediseños y estrategias de comunicación y educación. Crecimiento del 21% de los clientes vinculados a factura digital, llegando a 32.732 clientes activos, es decir, 5.644 nuevos inscritos en 2024, con lo cual se evitaron costos de aproximadamente $72 millones de pesos, y se aportó a la disminución del impacto ambiental y una mejor experiencia para nuestros clientes.
Optimizar y simplificar la gestión integral de procesos comerciales con perspectiva de disminución de esfuerzo del ecosistema cliente, eficiencia, experiencia y contratación.	Rediseño de las condiciones técnicas del contrato integral para la operación comercial con el modelo de gestión de la experiencia del cliente, desde los frentes de evolución cultural, experiencia del colaborador e integración tecnológica, logrando un mayor aprovechamiento de las interacciones, generando cercanía y habilitando acciones comerciales como vinculación a factura digital y actualización de datos de contacto, además de mantener las acciones de contención y gestión de la cartera. Automatización y digitalización de actividades comerciales por medio de alertas diarias, bots operativos, tableros de control y gestión, que permitieron optimización de tiempos, recursos, ejecución de nuevas actividades, disminución de esfuerzo, información oportuna y de seguimiento, entre otros beneficios.

Principales dificultades

- La introducción de la oferta de servicios energéticos es todo un desafío, se tuvo una limitada respuesta de los clientes potenciales y baja aceptación inicial de ofertas, lo que puede atribuirse al poco conocimiento del servicio y/o percepciones de riesgo
- Tiempos prolongados para la implementación de soluciones que apalanquen la estrategia de servicios digitales, dadas las condiciones técnicas de los sistemas actuales, las posibilidades de integración y la realidad operativa y funcional ligada al servicio de energía
- Limitación de recursos de otras áreas para la implementación de nuevas soluciones, modelos y ofertas comerciales, dando prioridad a la prestación del servicio de energía, generando dificultades en la puesta en marcha de iniciativas que pueden ser de alto impacto y generadoras de valor desde la generación de ingresos y fidelización de clientes.

Metas - Retos 2025:

- Fortalecer el ecosistema digital integrando aspectos de atención, comunicación, mercadeo, ventas y fidelización
- Optimizar y simplificar la gestión integral de procesos comerciales con perspectiva de disminución de esfuerzo del ecosistema cliente, eficiencia, experiencia y contratación
- Incorporar el modelo de gestión de la experiencia del cliente en la gestión comercial y de proyección comercial, logrando integrar la comercialización de productos emergentes a una visión de fidelización y maximización de la relación.
- Estructuración y ejecución de plan de acción 2025 del modelo de gestión de la experiencia del cliente, a partir de los resultados de la medición de madurez realizada, con foco en la potencialización de la relación con el ecosistema clientes.
- Crecimiento de un 25% de los clientes vinculados a factura digital, llegando a 40.915 clientes activos, es decir, 8.183 nuevos inscritos en 2025, logrando costos evitados de $100 millones de pesos.
- Lograr que mínimo 10 clientes regulados vuelvan al mercado CHEC
- En alianza con Camacol Caldas tener un software en la página WEB, que permitirá a todos los clientes y usuarios acceder a la información sobre los técnicos electricistas que cumplan con todos los lineamientos del CONTE, avalados para realizar cualquier tipo de trabajo eléctrico de acuerdo con su formación, así como los maestros de obra.
- Alianza con los gremios para que los convenios que se realizan tengan una mayor cobertura a la de 2024
- Capturar mínimo 10 clientes regulados en otros mercados de comercialización
- Continuar con la consolidación y aprendizaje de la implementación de los centros de relacionamiento actuales Manizales y Dosquebradas, incluyendo alianzas y agendas activas permanentes de relacionamiento.
- Implementación de un nuevo centro de relacionamiento La Dorada
- Instalar 792 Kwhp y colocar 4.134 millones
- Automatizar la colocación de créditos de oferta solar empresas y hogares.
- Digitalizar el proceso de otorgamiento de créditos a clientes hogares
- Colocar 29.000 millones e impactar 13.181 clientes en el otorgamiento del programa SOMOS
- Ejecución y puesta en marcha de proyecto Fincas Cafeteras Autosostenibles
- Finalización de proyectos solares en ejecución: Se proyecta terminar y poner en funcionamiento los proyectos solares AGPE en curso.
- Nuevos proyectos AGPE: Se tiene como objetivo firmar contratos e iniciar la instalación de nuevos proyectos AGPE bajo modalidad PPA Y EPC
- Ampliar la oferta de los Aliados Comerciales de SOMOS con nuevos productos.
- Realizar nuevos convenios de facturación y recaudo.
- Consolidar la oferta de sostenibilidad energética (Eficiencia energética, Autogeneración con FERNC y movilidad energética).
- Implementar tecnologías digitales que automaticen y optimicen el proceso de financiación para pymes.

Principales Iniciativas:

Servicios de facturación y recaudo a terceros

Con esta iniciativa y mediante alianzas con empresas se presta el servicio de facturación, distribución de la factura, recaudo de los pagos y gestión de cartera extrajudicial por concepto del servicio de aseo a los usuarios comunes de CHEC y la empresa solicitante en la respectiva área de cobertura, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 (art 146 y 147), el decreto 2668 de 1999 y la resolución CREG 006 de 2000.

Esta iniciativa beneficia e impacta a todos los estratos del segmento hogares y en el segmento empresas especialmente mypimes (comerciales o industriales); así como a las empresas prestadoras de los servicios de aseo en el área de cobertura de CHEC que formalicen solicitud y cumplan con los requisitos y procedimientos establecidos y dispuestos en la normatividad. Mediante estos convenios se contribuye a la sostenibilidad financiera de las empresas prestadoras del servicio de aseo y saneamiento básico.

Empresa	Municipio	Clientes facturados
EMAS	Palestina (Arauca) (urbano / rural)	3.716
	Belalcázar (urbano / Rural)	1.871

Empresa	Municipio	Clientes facturados
	San José (urbano/ rural)	584
	Palestina (Santagueda – rural)	1.053
	Manizales (rural)	1.093
	San Félix	492
EMAS	Risaralda (urbano/ rural)	2.135
	Salamina (urbano)	3.955
	Chinchiná (urbano/ rural)	17.017
	Anserma (urbano)	6.677
	Marulanda (urbano - rural)	411
ASEO PLUS	Dosquebradas	3.109
	Manzanares (urbano/ rural)	4.456
SERVIORIENTE	Marquetalia (urbano)	2.657
	Pensilvania (urbano)	89
EMAV	Victoria (urbano / rural)	2.968
EPN	Neira (urbano)	4.321
EMSA	Riosucio (urbano/ rural)	11.833
BIOGER	La Dorada (urbano)	23.197
AQUAMANA	Villamaría (Vereda Gallinazo - Rural)	196
CREA	Anserma (urbano)	936
	Risaralda (urbano)	71

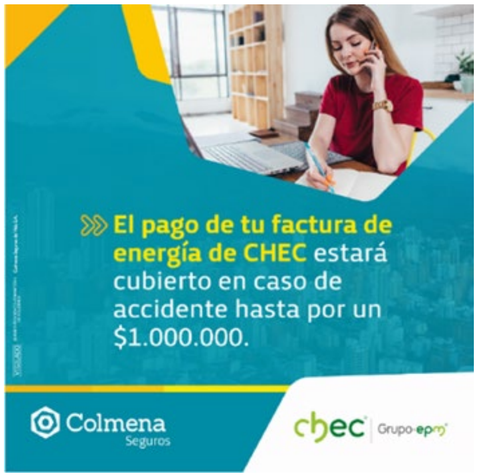
Fomento de la cultura de la asegurabilidad:

En el marco de los procesos de facturación y recaudo a terceros, se cuenta con esta iniciativa, la cual mediante alianzas con empresas idóneas y de amplia trayectoria, nuestros usuarios pueden acceder a soluciones de seguros con pagos mensuales a través de la factura de energía, sin costos de financiación, fomentando la cultura de la asegurabilidad y la inclusión financiera. Para ello se debe contar con una cuenta CHEC activa y habilitada para cobros, cupo disponible según estrato, cumplimiento condiciones específicas de cada solución (edades de ingreso y permanencia, restricciones por actividad, declaraciones de asegurabilidad, etc).

Convenios:

- **Sura:** Con SURA se ofrecen seguros de vida con anticipo de enfermedades graves, seguros de accidentes personales. A diciembre se tienen vigentes 11.352 pólizas y durante el año 2024 se han reconocido siniestros a nuestros clientes por un total de COP 46,28 millones

- **Colmena:** Con Colmena Seguros se ofrecen pólizas de accidentes personales con renta diaria por incapacidad. A diciembre se tienen vigentes 5.324 pólizas y durante el año 2024 se han reconocido siniestros a nuestros clientes por un total de COP 19,77 millones.



- **La Aurora:** Con la Aurora se ofrece el servicio de planes de previsión exequial, con opción adicional de cobertura de repatriación y de previsión para mascotas. A diciembre están vigentes 11.640 planes y durante el año se han prestado 180 servicios exequiales por un valor total de COP 576 millones

La Aurora

Gracias a nuestra alianza con La Aurora, podrás adquirir planes de previsión exequial y servicios funerarios integrales y pagarlos fácil a través de nuestra factura de energía.

Contamos con planes que se ajustan a tus necesidades:

- Planes unipersonales y familiares
- Plan mascotas
- Plan seguro de vida
- Plan internacional
- Plan empresarial

Comunicate con nostros:

- Desde fijo: 01 8000 916966
- Desde fijo y celular: 01 8000 413833
- Linea internacional gratuita 1800 550 42
- Teléfonos: 606 8931090 - 606 898 3333

La Aurora
Funerales y Capillas
Siempre hay un nuevo amanecer

Programa Somos:

El programa "Somos" tiene como objetivo principal ofrecer a los clientes de CHEC, tanto propietarios como arrendatarios, la posibilidad de acceder a financiación para sus compras de manera fácil, práctica y ágil. A través de este programa, los usuarios pueden realizar sus adquisiciones con una plataforma más segura y eficiente.

La colocación de tarjetas es parte fundamental del programa SOMOS, ya que con esta iniciativa se busca que los clientes tengan acceso sin mayores restricciones a los créditos que ofrece el programa. Además, de su vinculación directa al elemento Beneficios que se basa en ofrecerle un reconocimiento a los clientes por la lealtad con el programa, dando descuentos en algunos establecimientos de comercio.

La colocación de tarjetas tiene como foco principal:

- Ofrecer a los clientes atendidos en el territorio donde CHEC presta el servicio de energía, acceso al programa SOMOS y sus dos componentes, Vive SOMOS y Credi SOMOS para que puedan obtener beneficios a través de descuentos de las redes de aliados que hacen parte del programa de beneficios y al otorgamiento de crédito a través de la factura de energía, permitiéndole acceder a un amplio portafolio de productos y servicios que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

- Fácil acceso a sistema de crédito si tienen un buen comportamiento de pago con el servicio de energía para clientes propietarios y con consulta a central de riesgos para arrendatarios.
- Oportunidades para que el cliente tenga su propio historial crediticio, especialmente para los clientes no bancarizados que en términos generales son los estratos 1, 2 y 3 de nuestro territorio.

El Programa SOMOS al ser un programa institucional está dirigido a todos los clientes de CHEC que tengan una cuenta asociada a energía, por lo anterior, se benefician 40 municipios en Caldas y Risaralda que pueden tener acceso al programa.
Dicho programa tiene dos componentes:

- **Vive Somos:** Es el programa de fidelización que brinda descuentos a todas las personas sin importar si son propietarios o arrendatarios. Acceder a un amplio portafolio de descuentos en diferentes establecimientos solamente con el registro en la plataforma. En el año se realizaron nuevas alianzas nacionales y regionales llevando al programa a un reconocimiento con los clientes por los diferentes beneficios y descuentos. En el año se realizaron nuevas alianzas nacionales y regionales llevando al programa a un reconocimiento con los clientes por los diferentes beneficios y descuentos en nuestros aliados.

Aliados comerciales vigentes durante el 2024:

- **Credisomos:** Es un programa de financiación para los clientes CHEC propietarios y arrendatarios de los diferentes municipios de Caldas y Risaralda.

Se tiene un portafolio cerrado que permite la adquisición de diferentes productos en las diferentes categorías cómo: electrodomésticos, gasodomésticos, tecnología, celulares, audio y video, entretenimiento, equipos de cómputo, materiales de construcción, productos agrícolas, juguetería, colchones y muebles de madera, decoración para la casa, cocinas integrales

- Crédito rotativo hasta 12 SMMLV.
- Pago a través de los servicios públicos.
- Sin codeudor.
- Plazo hasta de 60 meses.
- Amplia red de aliados comerciales en los departamentos de Caldas y Risaralda.
- Oferta de crédito a través de la factura de energía: el programa SOMOS tuvo un crecimiento de aproximadamente un 100% en las colocaciones con respecto al 2023, debido a factores y adopción de políticas y acciones que facilitaron el otorgamiento de créditos a los clientes:
- Facilitar el cambio de suscriptor y otorgar créditos como propietarios a los clientes que realizaron esta acción
- Se implementó validación en línea del otorgamiento para Oncredit entre usuario arrendatario o extra-cupo propietario
- Para incrementar las financiaciones de ofertas solares SOMOS se realizaron acompañamientos y capacitaciones a los aliados comerciales para que tuvieran mayor conocimiento de los procesos y evitar errores.
- Se aliaron nuevas empresas de varios municipios con diferentes coberturas para atender las necesidades de los usuarios.
- Se mejoraron los tiempos de respuesta para validar si una cuenta aplica o no en financiación y en la validación de información para el otorgamiento del crédito como en el cargue de ventas y reporte de pagos de esta.
- Se mejoraron los tiempos en las interventorías a las asignaciones de tarjetas y órdenes de pedido (ventas)
- Se brindo mayor acompañamiento a los aliados comerciales y asistentes de localidades a través de capacitaciones presenciales y virtuales.
- Se mejoraron las fuentes de información (data) relacionadas a los diferentes campos del programa SOMOS
- Se implementó matriz de pagos agilizando este proceso para el pago de los aliados comerciales
- Se mejoraron políticas para la contactibilidad de los usuarios de SOMOS y sus cobros persuasivos
- Se implementaron nuevos showroom en municipios y mayores activaciones con los aliados comerciales de Caldas y Risaralda
- Se implementaron planes de mejora para los diferentes procesos del programa SOMOS, lo cual ha generado un seguimiento constante e intervenciones focalizadas
- Se realizó intervención de los documentos físicos de las ventas realizadas por los aliados

Mes	Ventas COP 2023	Ventas COP 2024	Meta 2024	Cumplimiento
1	230.830.134	1.567.144.201	2.601.170.535	60%
2	676.936.291	1.344.732.908	2.793.510.938	48%
3	1.172.036.778	1.158.654.489	1.968.427.484	59%
4	766.708.497	1.565.945.384	819.588.513	191%
5	1.036.284.493	1.655.625.447	1.926.029.342	86%
6	958.431.144	1.612.246.807	1.753.638.931	92%
7	969.964.233	1.917.269.804	2.195.913.956	87%
8	1.144.617.274	1.536.431.460	2.290.395.093	67%
9	1.299.778.550	1.896.272.776	2.500.233.609	76%
10	1.253.196.251	1.756.910.697	2.529.503.392	69%
11	1.179.086.481	1.573.118.739	2.580.295.073	61%
12	1.488.071.583	2.580.138.704	3.306.443.947	78%
Total	12.175.941.709	20.164.491.416	27.265.150.813	74%

Inversión e Impactados	2022	2023	2024
Personas beneficiadas	3.550	4.732	10.017

Oferta Sostenibilidad Energética Integral

Sostenibilidad energética para CHEC es la promoción de modelos de clase mundial en eficiencia energética, autogeneración-acumulación y administración, operación y mantenimiento, administrando, financiando y/o ejecutando proyectos que promuevan la optimización del consumo de energía, la creación de nueva demanda energética, la promoción de las fuentes renovables no convencionales, el cumplimiento de la normatividad técnica asociada y la formación de las personas para que por medio de unos mejores hábitos de consumo, logren optimizar el consumo de energía.

Objetivos:

1. Crecer en mercado, negocios y soluciones.
2. Entregar una experiencia única y positiva al cliente.
3. Incorporar nuevos negocios y soluciones.

CHEC, como filial del Grupo EPM, en el marco de la estrategia corporativa buscamos evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios, así mismo, buscamos permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participamos, a través del desarrollo de proyectos de infraestructura y de la oferta a nuestros clientes y usuarios de soluciones de energía, mediante una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales.

En el contexto energético nacional y dada la participación en el sector eléctrico colombiano, CHEC busca avanzar en la gestión tradicional de una empresa de recursos energéticos centralizados a la gestión de recursos energéticos distribuidos, queriendo ser actores principales en el negocio de la nueva diversificación del sector eléctrico, proyectándose como un gestor energético con una oferta de servicios que hará mucho más cercana su relación con el cliente.

En el marco de esta oferta comercial, CHEC ha logrado avanzr significativamente en el componente de autogeneración, con la oferta de soluciones solares, que tiene que ver con la implementación de energías renovables no convencionales, mediante generación distribuida para prestar el servicio de energía al cliente. Oferta dirigida a los grupos de interés clientes en los segmentos hogares, empresas y gobierno del comercializador, también a clientes del Operador de Red - OR tanto del mercado regulado como no regulado

Metas - Retos 2024

- Ejecutar más de 1500 AGPE.
- Mejorar los tiempos para el proceso de compras de material.
- Entrar en operación los 2 PPA firmados.
- Instalar 614 kWp entre proyectos tipo EPC y PPA
- Crear un área al interior especializada para la comercialización, interventoría, diseño y construcción de sistemas solares fotovoltaicos.

Logros 2024

- Contrato de acuerdo de disponibilidad técnica: Se formalizó un contrato de disponibilidad técnica que garantiza la ejecución eficiente de los proyectos de AGPE.
- Proyectos instalados y en operación directamente por CHEC: Se instalaron y se pusieron en operación 2 proyectos por parte de CHEC en modalidad EPC, con una capacidad total de 250,25 kWp por valor de COP 1.206 millones. Los proyectos incluyen La Cooperativa de Caficultores de Manizales y la primera etapa del Proyecto El Retiro.
- Actualmente, se están ejecutando 4 proyectos con una capacidad total de 459,64 kWp. Los proyectos en proceso son: ETEX (modalidad EPC), Hospital de Caldas (modalidad PPA), y las etapas 2 y 3 del Proyecto El Retiro (modalidad EPC).
- Proyectos instalados a través de SOMOS: Se logró la instalación de 37 proyectos, que representan una capacidad de 527 kWp y por valor de COP 2.511 millones, a través de aliados comerciales mediante el programa SOMOS.
- Crecimiento de aliados SOMOS: Crecimos en el 2024 en 21 aliados comerciales con ofertas solares y de apalancamiento para un total de 33 aliados; con un porcentaje de crecimiento del 175% con respecto al año 2023.
- Incremento en la financiación de proyectos solares a través de SOMOS: Se registró un incremento del 46% en la participación de proyectos solares dentro de la línea de financiamiento para pymes ofrecida por el programa SOMOS, con COP 2.511 millones financiados.
- Entraron en operación dos contratos PPA: Se pusieron en operación los contratos de venta de energía bajo la modalidad PPA por un tiempo de 15 años con la Gobernación de Caldas y Empocaldas, sumando una capacidad instalada de 171,45 kWp.

Metas - Retos 2024

- Ejecución y puesta en operación del proyecto de Fincas cafeteras autosostenibles. Inversión aproximada de $1.688 millones.
- Finalización de proyectos solares en ejecución: Se proyecta terminar y poner en funcionamiento los proyectos solares AGPE en curso, que incluyen ETEX, Hospital de Caldas, y las etapas 2 y 3 del Proyecto El Retiro.
- Nuevos proyectos AGPE: Se tiene como objetivo firmar contratos e iniciar la instalación de nuevos proyectos AGPE bajo modalidad PPA Y EPC
- 7 Mejoras en el proceso de financiación de pymes mediante SOMOS: Implementar tecnologías digitales que automaticen y optimicen el proceso de financiación para pymes.

somos Grupo EPM

37 Proyectos
Ejecutados por Aliados en proyectos e iniciativas de energías renovables

COP 2.511 Millones
Financiados

527 kWp
Capacidad instalada

chec Grupo•epm

Oferta soluciones solares a clientes

2 Proyectos
Ejecutados por CHEC en proyectos EPC y PPA de energías renovables

COP 1.206 Millones
Ejecutados por CHEC

250,25 kWp
Capacidad instalada

Indicador	2022	2023	2024
Clientes financiados	23	11	37
COP Millones financiados	1.088	2.096	2.511

Resultados principales indicadores de gestión:

Indicador	Unidad de medida	Resultados		Meta 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Aporte ODS
		2022	2023				
Total, Clientes financiados – Reporte de Ventas	Unidades	3821	4341	11600	37%	15.660	
Total, COP Millones financiados	COP Millones	15.530	11.808	20.398	57%	27.265	
Ahorro frente al sistema financiero	COP Millones	NA	NA	NA	NA	NA	
Total clientes hogares que se han beneficiado del programa SOMOS	Unidades	3821	4341	11600	37%	15660	
Total, valor financiaciones a clientes hogares a través del programa SOMOS	COP Millones	15.530	11.808	20.398	57%	27.265	
Número de clientes hogares Estrato 1 que se han beneficiado del programa SOMOS	Unidades	1653	1782	3078	15%	NA	1 – 1.4 – 1.4.1
Valor financiaciones a clientes hogares Estrato 1 a través del programa SOMOS	COP Millones	1.712	1.783	3080	15%	NA	
Número de clientes hogares Estrato 2 que se han beneficiado del programa SOMOS	Unidades	1687	3782	6533	32%	NA	
Valor financiaciones a clientes hogares Estrato 2 a través del programa SOMOS	COP Millones	1.834	1.823	3149	15%	NA	

Indicador	Unidad de medida	Resultados		Meta 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Aporte ODS
		2022	2023				
Número de empresas que se han beneficiado del programa SOMOS	Unidades	23	5	NA	NA	NA	9 – 9.3 - 9.3.2
Valor financiaciones a empresas a través del programa SOMOS	COP Millones	927	783	1000	78%	7.000	
Ingresos CHEC Programa Somos	COP Millones	4.276	6.367	7.700	83%	8.747	
Ingresos CHEC Portafolio de facturación y recaudo	COP Millones	879	1.137	1.324	150%	1.549	10 – 10.5 – 10.5.1
Ingresos consolidados (PFS y facturación-recaudo): Mide los ingresos recibidos por la empresa producto de las financiaciones otorgadas a los clientes, a través, del Programa SOMOS, y los ingresos recibidos por el portafolio de facturación y recaudo (La Patria, La Aurora y Sura).	Porcentaje	68%	107,3%	NA	NA	NA	
Impacto Consumo Promedio: Mide la variación en el consumo de energía de las cuentas a partir del período de facturación en el que hicieron adquisición de los electrodomésticos, a través del Programa SOMOS, comparando los consumos con los anteriores.	Porcentaje	3,9%	-2,5%	NA	NA	NA	7- 7.3 - 7.3.1

Alumbrado Público (AP) y Alumbrado Navideño

Alumbrado Público (AP): A partir de las definiciones estratégicas del plan comercial: se definió "Entregar una propuesta de valor de servicios públicos y un portafolio de soluciones con enfoque integral en el cliente, bajo parámetros de oportunidad, calidad, cobertura, innovación y continuidad, buscando apalancar el desarrollo social con equidad, la calidad de vida, la competitividad y la sostenibilidad mutua".

Con el alumbrado público se prestan servicios complementarios (no core), inherentes al negocio de Transmisión y Distribución de Energía, aprovechando la capacidad operativa instalada, el conocimiento y la experticia del negocio, en cumplimiento de la normativa aplicable, buscando mejorar la oferta de valor a los clientes/usuarios.

Los servicios que se prestan son el suministro de energía, la facturación y el recaudo del impuesto de AP, la administración, operación y mantenimiento (AOM) y el servicio de realizar la inversión para efectos de la modernización y la expansión del sistema de alumbrado público en los municipios de cobertura CHEC y las actividades técnicas inherentes al alumbrado decorativo para la época navideña.

Facturación y recaudo: En todos los municipios de cobertura CHEC se tienen contratos cuyo objeto es la facturación y el recaudo del impuesto de alumbrado público, a través, de la factura de energía, los cuales tienen una cláusula de renovación automática y es un servicio que se presta de manera gratuita, según lo establecido en la reforma tributaria del 2016, en el capítulo IV de alumbrado público artículos del 349 a 353.

Alumbrado Navideño: El Alumbrado Navideño es una iniciativa de CHEC Grupo EPM, que durante más de 20 años ha buscado generar un alto impacto para el territorio, que fortalezca los lazos e identidad cultural de los municipios y sus habitantes, impactando positivamente el turismo, el empleo directo e indirecto, el esparcimiento, la cultura, y el comercio.

Para llevar a cabo los alumbrados, CHEC implementa diferentes modalidades que responden a sus estrategias de relacionamiento social y comercial en el territorio, así:

1. Firma de convenios interadministrativos para la instalación del alumbrado navideño, a través del cual CHEC y la administración municipal disponen recursos para la ejecución del mismo.
2. Entrega directa por razones de impacto de proyectos o relacionamiento estratégico con el territorio, en función de su tamaño e importancia clave para garantizar la operación de la empresa.
3. Adjudicación de negocios del portafolio entre CHEC y el municipio.
4. Realización del concurso "Encendamos Juntos la Alegría de la Navidad", en el que los municipios pueden participar por un alumbrado navideño, mediante la presentación de una propuesta bajo las condiciones establecidas por CHEC.

En el 2024 CHEC hizo presencia con sus alumbrados navideños en 28 municipios y poblaciones. 18 de Caldas y 10 Risaralda, dentro de los que se encontraron dos resguardos indígenas y un corregimiento. La asignación de los alumbrados se dio de la siguiente manera:

Convenio interadministrativo (1):

1. Manizales (Caldas)

Relacionamiento con el territorio (9)

1. La Dorada
2. Marmato
3. Neira
4. Palestina
5. Villamaría
6. Resguardo Bonafont (Riosucio)
7. Resguardo San lorenzo (Riosucio)
8. Dosquebradas
9. Santa Cecilia (Pueblo Rico)

Ejecución de negocios de AP (3)

1. La Merced
2. Victoria
3. Balboa

Ganadores del concurso encendamos juntos la alegría de la navidad (15)

1. Anserma
2. Chinchiná
3. Manzanares
4. Marulanda
5. Pensilvania
6. Riosucio
7. Salamina
8. Samaná
9. Apía
10. Belén de umbría
11. Guática
12. La Virginia
13. Marsella
14. Mistrató
15. Quinchía

Datos clave sobre alumbrados navideños CHEC 2024

Costo total alumbrado navideño de Manizales: El valor total del alumbrado navideño de Manizales fue de COP 5.800.000.000. Los aportes en el convenio fueron así:

- CHEC: COP 2.900.000.000
- Alcaldía de Manizales: COP 2.100.000.000
- Invama: COP 800.000.000.

Costo total alumbrados navideños municipios: COP 1.878.382.000

Total de personas beneficiadas: 1.146.800 (355.000 en Risaralda y 791.800 en Caldas)

Empleos generados:

- 130 empleos directos: relacionados con labores de diseño, fabricación, reparación, montaje, mantenimiento y vigilancia, de los cuales son 42 mujeres y 18 hombres cabeza de familia en fabricación y 70 hombres y mujeres adicionales se encargan de labores técnicas.
- 70 empleos indirectos

Figuras instaladas: Se instalan 4.020 figuras, 1.700 figuras en Manizales y 2.320 en municipios.

Plazoleta
Alcaldía
Manizales

Glorieta San Rafael

Pesebre catedral Parque Bolívar

Escena parque del agua, Manizales

Parque de la mujer

Taller navideño, Manizales

Escena Chipre, Manizales

Escenas Milán, Manizales

Retos 2025:

- Optimizar la Planeación, Ejecución y Cierre del Convenio para Alumbrado Navideño de Manizales, gestionando muy especialmente la asignación de recursos financieros y tiempos de autorización y firma del convenio.
- Continuar con alumbrados navideños innovadores
- Adelantar los tiempos de Planeación y ejecución del concurso para asignación de Alumbrados Navideños a Municipios, de tal forma, que en el mes de junio, los municipios conozcan si fueron adjudicados y de esta manera puedan gestionar, si así lo desean, con sus propios recursos el Alumbrado Navideño.

Indicador	Unidad de medida	2022	2023	2024	Aporte ODS
Total Inversión CHEC en alumbrado público	COP millones	-	3.326	0	7 - 7.1 – 7.1.1
Número de alianzas – convenios realizados para alumbrado público	Unidades	-	3	0	17 – 17.17 – 17.17.1
Satisfacción en la prestación del servicio de alumbrado público en los municipios	Porcentaje	-	-	La medición está en ejecución. Los resultados se tendrán en marzo de 2025.	16 - 16.6 - 16.6.2
Total Inversión CHEC en alumbrado navideño	COP millones	4.596	6.254	4.778	11 – 11.4 - 11.4.1
Total Municipios impactados con Alumbrado Navideño	Unidades	21 municipios y 2 resguardos)	22 municipios y 2 resguardos	28 municipios y 2 resguardos	11 – 11.4 - 11.4.1
Número de alianzas – convenios realizados para alumbrado navideño	Unidades	-	1	1	17 – 17.17 – 17.17.1
Personas impactadas alumbrado navideño	Unidades	1.353.399	1.886.281	1.146.800	11 – 11.4 - 11.4.1
Empleos directos e indirectos generados con el alumbrado navideño	Unidades	392	308	200	8 – 8.5 – 8.5.2
Ingresos por prestación de oferta de Modernización, expansión y administración, operación y mantenimiento, de alumbrado público en los municipios	COP millones	1.462	3.326	161	10 – 10.5 - 10.5.1

A continuación, se listan los contratos vigentes durante el año 2024:

No.	Objeto	Partes		Fecha de inicio	FECHA de terminación
2407260907	"Aunar esfuerzos financieros, administrativos, técnicos y logísticos para el diseño, realización, desarrollo e instalación del alumbrado navideño como parte del plan anual de promoción y competitividad turística en el municipio de Manizales para el año 2024".	CHEC	Municipio de Manizales Instituto de Valorización de Manizales Invama	26/06/2024	15/05/2025

GRI: 3-3

Evaluación

Para la evaluación de los aspectos asociados a este tema relevante CHEC incorpora los aspectos de gestión de los proyectos e iniciativas en el marco de auditorías internas y externas realizada a los sistemas de gestión de calidad, adicionalmente se toman aspectos de mediciones de satisfacción de clientes que dan cuenta de la efectividad en la gestión del tema relevante y los resultados de los procesos de consulta realizados por la empresa para determinar la materialidad o relevancia. A su vez se cuenta con indicadores estratégicos asociados al cuadro de mando integral de CHEC y del Grupo EPM a través de los cuales se hace seguimiento y monitoreo periódicos.

Satisfacción de clientes

Metas-retos- objetivos establecidos en 2023 para 2024	Principales Logros/resultados/éxitos 2024
Implementar productos del programa voz del cliente en al menos un canal de atención con integración entre otros de analítica de emociones y sentimientos, mediciones reputacionales, relacionales y transaccionales de experiencia de cliente, alertas tempranas	Se está midiendo la voz del cliente del canal presencial, mediante un mensaje por whatsapp que se le envía al usuario al día siguiente de realizada la transacción para que comparta en una breve nota de voz su experiencia durante la visita a las oficinas de Manizales, Dosquebradas, la Dorada y Salamina. Luego se hace la transcripción y análisis de contenido, identificando los sentimientos y la satisfacción que se visualizan en un tablero de monitoreo y control. Se han incluido nuevos destinatarios de las alertas tempranas del programa voz del cliente como el área de operación y calidad y los coordinadores del canal presencial para optimizar la coordinación de los recursos en terreno y la mejora de la experiencia del cliente, lo que permite una visión más sistémica del territorio y lo que acontece en ellos con relación a las quejas presentadas y su gestión más integrada
Realizar estudio relacional aplicado a clientes de hogares y empresas, evaluando aspectos como el servicio de energía, canales de prestación y otros procesos, para identificar aspectos que indiquen fortalezas u oportunidades de mejoramiento	Del análisis de las respuestas se revela que el aumento en el costo del servicio es la principal causa de la tolerable disminución en la satisfacción en hogares, pero muy pronunciada en la recomendación, tanto en hogares como en empresas. Aunque los clientes reconocen la calidad y confiabilidad del servicio, el incremento en los precios genera preocupación y tuvo mayor impacto en el presente año, lo que impactó negativamente la satisfacción del cliente y la disposición a recomendar el servicio. Adicionalmente, es de considerar otros factores que pueden influir en la satisfacción y recomendación del cliente, si por ejemplo se mejora en cuanto a una comunicación más proactiva sobre los cambios en las tarifas y las razones de los aumentos o una comunicación más efectiva durante las interrupciones del servicio, informando la duración estimada y el avance de los trabajos.

Experiencia del cliente:

La experiencia del cliente ocupa un lugar central en nuestra visión empresarial, especialmente en el sector de la energía, donde la satisfacción del cliente es esencial para fomentar prácticas sostenibles y fortalecer nuestro compromiso con la comunidad. Reconocemos que una experiencia positiva del cliente va más allá de la eficiencia operativa y se traduce en relaciones duraderas y colaborativas. Al priorizar la satisfacción del cliente, no solo contribuimos a la construcción de una base leal de usuarios, sino que también facilitamos la adopción de soluciones energéticas sostenibles.

La retroalimentación de nuestros clientes desempeña un papel fundamental en la mejora continua y la innovación, permitiéndonos ajustar nuestros servicios para satisfacer las necesidades cambiantes y promover un futuro más sostenible y resiliente.

De esta manera, la escucha organizacional en CHEC, a partir de la voz del cliente por medio de diferentes mediciones apalanca la identificación de aspectos transaccionales y relacionales en la relación con los clientes.

Actualmente nuestra escucha, comprende las mediciones de tipo transaccional (orientadas según el evento, el momento, experiencia única y reciente) y concentradas en el segmento hogares; y las de tipo relacional (evalúan experiencias acumuladas, nivel de marca, memoria), que comprenden los segmentos hogares, empresas y gobierno.

El estudio transaccional tiene por objetivo evaluar la experiencia que viven los clientes de Chec en las diferentes interacciones relacionadas con las transacciones definidas, que se plasman a través de los canales de atención, para comprender la percepción del cliente y poder generar acciones de mejora a partir de los resultados en los indicadores de satisfacción (IS), recomendación (NPS) y esfuerzo (CES).

Los estudios relacionales tienen por objeto conocer que partes de la experiencia general del cliente necesitan mejoras para aumentar su valor (retención, recomendación, venta cruzada), opiniones generales: más relacionadas con el comportamiento futuro que los comentarios sobre una "experiencia única"

Como se mencionó anteriormente la medición de experiencia transaccional tuvo un cambio en el método, pasando de encuesta tradicional en el primer semestre a tenerla con IA. Los indicadores evaluados fueron satisfacción, esfuerzo y recomendación, que en general siguen dando cuenta de la salud del relacionamiento con los clientes y usuarios en el territorio de cobertura Chec.

Se destaca del informe de Ipsos que la satisfacción muestra una tendencia al alza, los canales digitales, como la página web y Lucy, son valorados por su facilidad de uso y rapidez más el reconocimiento por brindar una atención amable y eficiente.

En el segundo semestre fueron procesados cerca de 52.000 registros con IA que no son comparables con los de Ipsos, toda vez que es un cambio radical que se toma directamente desde la fuente sin preguntarle al cliente, indican que la satisfacción promedio está en niveles moderados, pero no óptimos, y que está correlacionada directamente con la analítica de emociones y sentimientos, la cual muestra que la mayoría de las interacciones tienen una tendencia hacia la neutralidad o levemente positivas y correlacionadas con un menor esfuerzo percibido y un sentimiento más positivo en aquellas llamadas con alta satisfacción y con esfuerzos más elevados aquellas con menor satisfacción.

Indicadores

METODOLOGÍA – INDICADORES EVALUADOS

*Nota: *Indicador construido o calculado a partr de las calificaciones obtenidas en los atributos que lo componen*

Resultados Indicadores de Gestión Asociados a Experiencia del Cliente Transaccional	2022	2023	2024
Esfuerzo			
Nada poco	88%	86,1%	Primer semestre Ipsos 91,2% Segundo semestre IA 59,2%
Normal	7%	6,3%	Primer semestre Ipsos 4,3% Segundo semestre IA 12,3%
Algo mucho	5%	7,7%	Primer semestre Ipsos 4,6% -Segundo semestre IA 28,5%
Recomendación			
Recomendación	58,9	58,9	Primer semestre Ipsos 60,7 Segundo semestre IA 74,7
Satisfacción			
Alta	86,7	87,7	Primer semestre Ipsos 89,4 Segundo semestre IA 76,5

Estudio de satisfacción de Clientes Relacional 2024

En el camino hacia la generación de experiencias memorables positivas que en conjunto se traduzcan en la incubación de la memoria de empresa, como refuerzo de las asociaciones positivas y aspectos distintivos a favor de esta, se realiza el estudio relacional CHEC 2024 con la firma IPSOS Napoleón Franco, que precisamente evalúa la relación a través de la metodología CX Forces, con el fin de comprender y satisfacer esas necesidades emocionales del cliente que son clave para crear interacciones significativas, generando impresiones positivas que conduzcan a relaciones sólidas y rentables.

El estudio de satisfacción evoluciona hacia la búsqueda de ese enganche emocional pasando de la transacción a la relación, apoyándose en los procesos funcionales para la gestión de la experiencia y los movilizadores de la compañía.

La evaluación se aplicó para los segmentos de hogares, empresas y gobierno, cada uno con una muestra asignada de 235, 170 y 28 clientes respectivamente, dando la posibilidad de tener resultados comparativos para las empresas del Grupo.

El estudio incluye evaluación de indicadores por servicio (energía), procesos (facturación, quejas, reclamos), canales de atención (oficinas de atención, línea de atención, página Web y Lucy), y se relaciona con los resultados del estudio de experiencia que aporta elementos desde las transacciones asociadas.

Como resultado de la evaluación de la satisfacción general se obtuvo un 77,7%, conservando el nivel de satisfacción medio en el que CHEC se viene desempeñando desde el año 2021.

Para efectos de interpretación de los niveles de satisfacción se utiliza la siguiente escala de Benchmark internacional adoptada por IPSOS:

Segmento Hogares

Este segmento valora la constancia y calidad del servicio de energía, reconocen la eficiencia y responsabilidad de CHEC destacando la confiabilidad en el suministro, sin embargo, expresan su preocupación por el costo elevado del servicio, siendo esta la principal causa de la disminución en el indicador, considerando que algunos mencionan esfuerzos por ahorrar energía, sin ver reflejado este ahorro en sus facturas.

Modelo CX Forces

Este modelo permite recurrir a diferentes palancas para movilizar las 6 fuerzas de manera positiva, generando oportunidades para estrechar la relación entre CHEC y los clientes del segmento.

Tanto en hogares como en empresas se destacan el trato justo y el disfrute como principales palancas de valor para una relación fuerte y duradera, que al ser bien gestionadas tienen un alto impacto en los niveles de satisfacción y recomendación.

Segmento Empresas

Se refleja una mezcla de satisfacción e insatisfacción, si bien reconocen la constancia, la calidad y confiabilidad del servicio, exceptuando algunas preocupaciones por las interrupciones, la principal queja se centra en la percepción de altos costos de la factura y aumento significativo que impactó negativamente la satisfacción y recomendación del cliente, que a su vez, se encuentran afectados por otros factores que están relacionados con mejorar la comunicación proactiva con sus clientes sobre los cambios en las tarifas, explicando claramente las razones detrás de los incrementos, informar a los usuarios la duración estimada de las interrupciones no programadas del servicio, fortalecer los programas educativos de eficiencia energética y ahorro de energía.

Una forma de gestionar un tema material o componente es a través de los procesos organizacionales, pues en este se encuentran normas, reglas de negocio, procedimientos e indicadores que permiten dar respuesta a lo que se pretende en la gestión, por tal razón se debe describir:

Resultados de Indicadores de gestión asociados	2022	2023	2024	Aportes ODS (Objetivo – Meta Indicador)
Índice de satisfacción con la calidad percibida (ISCAL-CIER)	NM	82,3%	No medido	
Índice de satisfacción clientes segmento hogares (Ipsos)	75,8	82,3	77,7	
Índice de satisfacción clientes del segmento empresas (Ipsos)	76,2	78,4	79,7	
Índice de satisfacción clientes del segmento gobierno (Ipsos)	No medido	No medido	93,5	
Plan de implementación del indicador Experiencia del cliente: En Chec el indicador de experiencia del cliente en las mediciones transaccionales comprende los indicadores de satisfacción, esfuerzo y recomendación.	Satisfacción 86,7 Esfuerzo 5,4 Recomendación 58,9	Satisfacción 87,7 Esfuerzo 7,7 Recomendación 58,9	**Primer semestre con Ipsos** Satisfacción 89,4 Esfuerzo 4,6 Recomendación 60,7 **Segundo semestre con IA** Satisfacción 76,5 Esfuerzo 2,6 Recomendación 74,7	17-17.17-17.17.1
Plan de implementación del indicador Satisfacción del cliente (pendiente Grupo EPM): En Chec el indicador de satisfacción del cliente hace parte de la medición de la experiencia relacional con los resultados presentados anteriormente de CIER e IPSOS y de la experiencia transaccional con los resultados del ítem anterior	86,7	87,7	**Primer semestre con Ipsos** 89,4 **Segundo semestre con IA** 76,5	

	Nombre del proyecto o iniciativa	# Personas beneficiadas			COP millones		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Total, recursos financieros destinados a proyectos o iniciativas	Estudio de satisfacción (Contrato IPSOS Napoleón Franco)	385	385	433	59,6	90,7	127,2
	Medición experiencia cliente (Contrato IPSOS Napoleón Franco)	3.541	4.059	2.042	133,2	165,3	81,3
	Estudio de CIER	0	625	0	0	107,5	0
	TOTAL	**3.926**	**5.069**		**192,82**	**363,5**	**208,5**

Metas - Retos 2025:

- Desarrollar e implementar en forma automática en los procesos que se prioricen los resultados de las mediciones de los indicadores de CX apalancados con IA, con generación de alertas tempranas acorde a los parámetros que se definan

- Que los ET impactados con los resultados de las mediciones de experiencia transaccional y relacional, activen las mejoras en los procesos respectivos, al apropiarse de la escucha activa de la voz del cliente, interpretando y actuando en consistencia con lo que nos manifiestan, bien sea a través de encuestas o con la analítica de los textos procesados

Como otros referentes externos de gestión se implementan directrices, indicadores y fórmulas de cálculo establecidas en la normatividad colombiana y los indicadores internacionales SAIDI y SAIFI para los cálculos de calidad del servicio.

Como mecanismos formales de para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitados el canal Contacto Transparente y los canales que ha dispuesto la empresa para la atención a clientes y usuarios, en relación con asuntos técnicos y comerciales. De igual forma se gestionan solicitudes asociadas a dichos temas y que surgen como resultado de espacios de relacionamiento y rendición de cuentas con grupos de interés (Mesas zonales y Hablando claro).

Mecanismos de denuncia

- Línea Ética - Contacto Transparente
- Canal Atento a DDHH:
- Líneas de contacto Gratuitas
- Canales de atención a Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)

Canal Atento a DDHH: Durante el 2024, no se reportaron casos que hayan sido tramitados a través de canales formales de queja o denuncia relacionados con la violación a los derechos de las comunidades especiales (pueblos indígenas y demás comunidades étnicas); o proyectos con efectos negativos para la comunidad. Así mismo, no se presentaron casos de explotación infantil y trabajo forzoso.

GRI: 206-1

CHEC en el 2024 no inició acciones judiciales contra personas naturales o jurídicas relacionadas con prácticas monopolísticas ni contra la libre competencia, y tampoco tiene registro de acciones jurídicas que se hayan iniciado en contra de CHEC por infracciones a la Ley 256 de 1996 referente a competencia desleal.

GRI: 417-2

Para el año 2024, no se presentaron casos de incumplimiento en las actuaciones asociada a la Atención al Cliente que hayan derivado en sanciones económicas o amonestaciones para la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios.

GRI: 417-3

Para el año 2024, no se presentaron casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, lo cual para el caso de CHEC está asociado a la prestación del servicio de energía

GRI: 418-1

En el año 2024, no se presentaron incidentes o recibieron reclamaciones relacionadas con protección de datos personales, de igual forma, no ha sido recibida reclamación alguna relacionada con robo o pérdida de datos de clientes cumpliendo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Procesos empresariales que soportan la gestión

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Gestión Social y Educativa	Gestiona el plan educativo empresarial y las propuestas de acompañamiento social de la empresa, interactuando con los grupos de interés a través de procesos educativos, organizativos e informativos desde la perspectiva educativa y social	Gestión Comercial
Gestión del Modelo de relacionamiento con grupos de interés	Define, implementa y valida las diferentes metodologías que permitan dinamizar la responsabilidad social de la empresa a través de los planes de acción y el acompañamiento permanente	Gestión Operativa
Relaciones comerciales	Comercialización del portafolio de servicios y soluciones, incluyendo la preventa, venta y postventa, aprovechando la capacidad operativa y de infraestructura de la empresa para llevar a los clientes ofertas comerciales ajustadas a sus necesidades y expectativas, logrando el crecimiento del negocio actual por medio de la generación de ingresos.	Gestión Comercial
Facturación	El proceso Facturación comprende las actividades de planeación de la facturación, la toma lectura de los medidores para la obtención de los consumos facturables, la identificación de otros cobros para la liquidación y la distribución de facturas, resultado de la prestación de servicios públicos domiciliarios a los clientes y usuarios y la facturación a terceros.	Gestión Comercial
Mercadeo	Gestiona el plan comercial, estructura y desarrolla las nuevas ofertas comerciales y gestiona la experiencia del cliente con sus respectivas mediciones.	Gestión Comercial
Transacciones Eléctricas del Negocio de Distribución	Gestiona el ingreso asociado a la infraestructura del negocio de distribución; verifica cálculo de ingresos, cargos por uso, liquida los cargos por uso, conexión y pérdidas; y gestiona el pago de los costos de operación comercial del distribuidor y administra contratos de remuneración de activos de conexión, MUNTS, AOM y respaldo.	Gestión Comercial
Atención clientes	Recepción, análisis, trámite y-o solución de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los clientes y usuarios, relacionados con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios definidos por el Contrato de Condiciones Uniformes, y otros servicios conexos y complementarios comercializados por el Grupo EPM	Gestión Comercial
Gestión de Proyectos de Infraestructura y Mejora Operacional	Se encarga de la ejecución de proyectos de expansión, reposición, repotenciación y modernización teniendo en cuenta criterios de obsolescencia, seguridad operacional y calidad del servicio del Sistema Eléctrico de CHEC. Durante todo el proceso se busca implementar buenas prácticas de ingeniería y criterios de diseño, al mismo tiempo que se da cumplimiento a la normatividad que sea aplicable. En el ciclo de vida del proyecto, este proceso abarca sola las fases de Ejecución y Cierre.	Distribución

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Mantenimiento	Planear las actividades necesarias para garantizar la disponibilidad y confiabilidad de los activos eléctricos instalados en el área de cobertura CHEC, en todos sus niveles de tensión ejecutando acciones regulares que permitan garantizar la vida útil de los equipos de manera óptima y costo eficiente utilizando las metodologías de gestión de activos para garantizar la seguridad de las personas, la vida animal, vegetal y la preservación del medio ambiente, previniendo, minimizando o eliminando los riesgos de origen eléctrico.	Distribución
Gestión Pérdidas no técnicas	El proceso se encarga de la definición de metas, de la planeación, ejecución y verificación de las actividades y recursos destinados para la reducción y control de las pérdidas de energía no técnicas.	Distribución
Planeación de Infraestructura T&D	Consolidar inversiones en infraestructura de transmisión y distribución de energía eléctrica, requeridas para garantizar la prestación del servicio al menor costo económico, en cumplimiento de los requerimientos normativos y regulatorios aplicables.	Distribución
Operación de Generación	Operar el sistema de generación mediante la planeación, supervisión, coordinación, ejecución y evaluación.	Generación
Mantenimiento de Generación	Define los planes de acción y el presupuesto del proceso, los ejecuta y analiza los resultados obtenidos, la pertinencia de las metodologías de mantenimiento de manera que garanticen que los activos continúen prestando los servicios para los cuales fueron adquiridos; en caso de no cumplirse esto se generan solicitudes de ingeniería y se ejecutan las obras pertinentes. Velar por el cumplimiento de los indicadores.	Generación

Índice de Contenidos GRI

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI INFORME DE SOSTENIBILIDAD CHEC S.A E.S.P BIC 2024	
Declaración de uso	La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P BIC ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1/01/2024 y el 31/12/2024.
GRI 1 Usado	Estándares GRI 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	Electric Utilities Sector Disclosures 2013

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS												
				Omisión						Cumplimiento		
Estándar GRI	Contenido	UBICACIÓN		Requisitos Omisión	Motivo	Explicación	Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 48, 130	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	7 - 7.1 - 7.1.1	Dimensión 1 Modelo de negocio
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 67	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	7 - 7.1 - 7.1.1	Dimensión 1 Modelo de negocio
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 67, 136	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS									Cumplimiento		
Estándar GRI	Contenido	UBICACIÓN		Omisión			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
				Requisitos Omisión	Motivo	Explicación					
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 102	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	7 - 7.1 - 7.1.1	Dimensión 1 Modelo de negocio Dimensión 5 Prácticas con la comunidad
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 106	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
GRI Sectorial salud y seguridad en los clientes	EU25 Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 108	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS									Cumplimiento		
Estándar GRI	Contenido	UBICACIÓN		Omisión			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
				Requisitos Omisión	Motivo	Explicación					
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 74	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 136	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 136	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 136	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS									Cumplimiento		
Estándar GRI	Contenido	UBICACIÓN		Omisión			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
				Requisitos Omisión	Motivo	Explicación					
GRI Sectorial capacidad instalada	EU1 Capacidad instalada, especificada por fuente de energía primaria y por régimen regulatorio	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 52	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
	EU2 Producción neta de energía desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 52	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
	EU3 Número de clientes residenciales, comerciales, industriales e institucionales	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 58, 67	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
	EU4 Longitud de líneas de transmisión y distribución sobre y bajo tierra por régimen regulatorio	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 58	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS										Cumplimiento		
Estándar GRI	Contenido	UBICACIÓN		Omisión			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
				Requisitos Omisión	Motivo	Explicación					
GRI Sectorial disponibilidad y fiabilidad	EU6 Enfoque de gestión para garantizar la disponibilidad y la fiabilidad de electricidad a corto y largo plazo	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 56	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
	EU7 Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 102	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
GRI Sectorial económico	EU12 Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 66	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS										Cumplimiento		
Estándar GRI	Contenido	UBICACIÓN		Omisión			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
				Requisitos Omisión	Motivo	Explicación					
GRI Sectorial Responsabilidad de Productos y Servicios	EU27 Número de desconexiones residenciales por falta de pago, desglosadas por duración de la desconexión y por régimen regulatorio	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 75	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
	EU28 Frecuencia de interrupción de la potencia	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 64	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
	EU29 Promedio de duración de cortes de energía	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 64	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
	EU30 Promedio de disponibilidad de plantas desglosado por fuente de energía y régimen regulatorio	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 54	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS										Cumplimiento		
Estándar GRI	Contenido	UBICACIÓN		Omisión			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
				Requisitos Omisión	Motivo	Explicación					
	EU19 Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la empresa, relacionadas con la planificación energética y el desarrollo de infraestructura	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 102	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
GRI Sectorial comunidades locales	EU20 Aproximación a la gestión de los impactos en caso de que se presente desplazamiento de personas en lugares de operación	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 102	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio
	EU21 Medidas de planificación de contingencias, programas de formación y gestión de desastres y emergencias, y planes de recuperación y restauración	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 102	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS										Cumplimiento		
Estándar GRI	Contenido	UBICACIÓN		Omisión			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
				Requisitos Omisión	Motivo	Explicación					
GRI Sectorial provisión de información	EU24 Prácticas para abordar el lenguaje y bajo nivel de alfabetización cultural, barreras de acceso, uso del servicio de energía eléctrica de forma segura y servicios de atención al cliente.	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 102	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 1 Modelo de negocio

Índice de Contenidos SASB

ESTÁNDAR SASB	CONTENIDO	UBICACIÓN		Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
IF-EU-000.A	Número de: clientes (1) residenciales, (2) comerciales e (3) industriales atendidos	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 67	N.A	Derechos Humanos: Principio 1	ODS 7: Meta: 7.1 - Indicador(es): 7.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio
IF-EU-000.C	Longitud de las líneas de transmisión y distribución	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 60	N.A	Derechos Humanos: Principio 1	ODS 7: Meta: 7.1 - Indicador(es): 7.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio
IF-EU-000.D	Total de electricidad generada, porcentaje por principal fuente de energía, porcentaje en los mercados regulados	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 53	N.A	Derechos Humanos: Principio 1	ODS 7: Meta: 7.1 - Indicador(es): 7.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio
IF-EU-240a.3	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes residenciales por falta de pago, porcentaje reconectado antes de 30 días	Calidad y seguridad en productos y servicios 2023	Pag: 67, 75	N.A	Derechos Humanos: Principio 1	ODS 7: Meta: 7.1 - Indicador(es): 7.1.1	Dimensión 1: Modelo de negocio

Tecnología e **innovación**

GRI: 3-3

- Formación y capacitación en nuevas tecnologías
- Adaptación a nuevas tecnologías

Consiste en la adaptación de la infraestructura, los procesos y la cultura organizacional a las nuevas tecnologías e innovación, incrementando el acceso a la información y el conocimiento de tal manera que la organización conecte con las demandas, necesidades y aspiraciones de los diferentes grupos de interés. Esta adaptación incluye el desarrollo de acciones para el cierre de las brechas que la tecnología genera en las personas por sus condiciones socioeconómicas, educativas, ubicación geográfica, entre otras.

Nuestro propósito en términos de Tecnología e Innovación es contribuir con la transformación y sostenibilidad de la empresa en el largo plazo, basados en el desarrollo de capacidades como la investigación, la implementación de nuevas tecnologías más eficientes y respetuosas con el medio ambiente, una gestión de información que evolucione la experiencia del cliente y una gestión de la innovación y el emprendimiento que propicien el desarrollo de productos, servicios, procesos y modelos de negocio más reales y cercanos a los usuarios y la comunidad.

Estas capacidades, que actualmente se desarrollan y fortalecen en CHEC, se concentran en cuatro (4) focos estratégicos de gestión:

1. Tecnologías para la Transformación Energética.
2. Rentabilización de Operaciones.
3. Transformación basada en la digitalización.
4. Empresa Altamente Innovadora, que se encuentran articulados a los retos y oportunidades que hoy vive el sector energético.

Lograr una generación de valor requiere el fortalecimiento de un ADN basado en la motivación, el conocimiento, la creatividad, la iniciativa y la agilidad de las personas; así mismo, en la co-creación y el trabajo colaborativo con proveedores, emprendedores, universidades, centros de desarrollo tecnológico y otras entidades del ecosistema. Esta forma de actuar se traduce en una oportunidad para impulsar el desarrollo económico, social y medioambiental de los territorios.

Tecnologías para la transformación energética

Transformar la operación y fortalecer el modelo de negocio de la empresa, promoviendo el desarrollo sostenible del territorio y del país, con la incorporación de nuevas y mejores maneras de operar a través de nuevas tecnologías y procesos.

Rentabilización de operaciones

Desarrollar acciones orientadas a obtener mayores eficiencias en las operaciones, prestar servicios dentro de los indicadores de rendimiento esperados (calidad, seguridad operacional, confiabilidad, continuidad), disminuyendo los costos totales asociados, dentro de un marco de actuación sostenible.

Empresa altamente innovadora

Generar un impacto significativo tanto en la región y la empresa. A nivel regional, aportando al desarrollo económico, fomento del empleo, mejora en la calidad de vida y atracción de inversión y cooperación internacional. En la empresa, optimizando la operación, mejorando la competitividad, atrayendo talento y contribuyendo a la sostenibilidad.

Transformación basada en la digitalización

Para optimizar la operación mediante tecnologías que mejoran la seguridad digital, la conectividad, la gestión de la información, la automatización de procesos y la implementación de plataformas de autoservicio que redunden en mejorar la experiencia del cliente.

GRI: 3-3

La gestión de la tecnología y la innovación es fundamental para CHEC, como empresa prestadora del servicio público de energía eléctrica, por diversas razones operativas y medioambientales. Este enfoque no solo mejora la eficiencia y competitividad de nuestras operaciones, sino que también nos posiciona para liderar la transición hacia un sistema energético más sostenible, resiliente y adaptado a las necesidades presentes y futuras de nuestros territorios.

En cuanto a la optimización de procesos, la digitalización y el uso de tecnologías emergentes –como IoT, inteligencia artificial y análisis de datos– permiten monitorizar, controlar y optimizar en tiempo real la generación, transmisión y distribución de energía. Esto se traduce en la reducción de pérdidas, mejora de la calidad del servicio y una gestión ágil de la red, aspectos críticos en un sector en el que la oferta y la demanda deben equilibrarse constantemente.

Además, una gestión tecnológica avanzada facilita la integración de energías renovables. Al incorporar de manera eficaz diversas fuentes de generación, no solo se mejora la estabilidad y resiliencia del sistema, sino que también se reducen las emisiones de CO_2 y otros gases de efecto invernadero, impulsando la sostenibilidad ambiental.

La constante inversión en I+D+i nos permite anticiparnos a los cambios del mercado y a las exigencias normativas, reduciendo riesgos operativos y adaptándonos a los desafíos derivados del cambio climático y la variabilidad en la generación de energía. Esto fortalece nuestra capacidad para gestionar situaciones de crisis y mejora de forma continua la eficiencia energética, consolidándonos como una empresa altamente innovadora y resiliente.

Finalmente, al optimizar el consumo energético y promover el desarrollo de fuentes limpias y renovables, la innovación tecnológica contribuye a minimizar el impacto ambiental, ahorrar recursos naturales y generar empleo en diferentes sectores. Todo ello refuerza la sostenibilidad económica y social, posicionando a CHEC como líder en la transición hacia un futuro energético más moderno y responsable.

Por lo anterior, la estrategia corporativa busca la evolución y el crecimiento de la organización mediante el desarrollo de soluciones ágiles e innovadoras para las personas y los territorios. El concepto de innovación implica co-creación, adaptabilidad y talento emprendedor, con el fin de generar valor y promover el desarrollo humano sostenible. En el caso de CHEC, el desarrollo y la innovación se consideran como componentes clave en su estrategia, proporcionando flexibilidad y agilidad a la organización para mejorar sus procesos y aprovechar nuevas oportunidades en el contexto de la transformación energética, digital y la economía circular.

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

- Normatividad colombiana.
- Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.
- Sistema de Gestión en Diversidad Equipares

Políticas Empresariales

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

Manual de conducta de proveedores y contratistas Grupo EPM

Compromisos Voluntarios

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

Compromisos - Seguimiento a la Gestión

Retos 2024	Principales Resultados
Mejorar la experiencia del cliente mediante la implementación y gestión de servicios tecnológicos (Datos, Centros de gestión y autogestión de tecnologías)	Se continúa avanzando en la implementación del modelo de Gestión de Información de CHEC con el objetivo de generar valor a la organización, desarrollando las capacidades necesarias para habilitar a la Empresa para la toma de decisiones estratégicas y operativas basados en información, mediante acciones como: • Oficina Virtual CHEC para los clientes con enfoque competitivo de experiencia de usuario y generación de valor, que incluye la medición en tiempo real, gestión de consumo y autogestión. En la actualidad cuenta con los siguientes módulos: Registro de Cuenta, Autenticación e inicio de sesión, Inicio de sesión con Google, Registro multicuenta, Inicio, Módulo facturación, Módulo consumos (residencial), Módulo consumos (empresas), Módulo consumos (AGPE), Módulo Trámites y solicitudes, Módulo contáctanos. • La medición de la calidad del dato del cliente/usuario, que tiene como propósito dimensionar la confiabilidad de la información para la toma de decisiones y creación de estrategias asociadas a la misma. Consolidación del MDM (Master Data Management – Gestión de Datos Maestros) del Cliente • Diagnóstico del entorno de datos SQL y establecimiento de estrategias de depuración y mejora de éste. El diagnóstico cubrió el 70% del Data Warehouse de CHEC, en el cual se diagnosticaron los principales problemas técnicos y organizacionales que se tienen hoy en el entorno de disposición de datos de CHEC y se reafirma la hipótesis de la necesidad de reducir el entorno de Data Marts para CHEC. • Definición del Caso de Uso de Transformadores de Potencia y aplicación de las metodologías establecidas para CHEC.
Incorporar la estrategia de tecnología en los negocios, ejecutando el 30% del plan de analítica de datos, la autogestión de herramientas tecnológicas e incorporando el modelo de gestión de demanda	Se logra avanzar el 30% del plan de analítica de datos, con el desarrollo de actividades como: • Capacitación a 75 colaboradores en Qlik, la herramienta oficial para las iniciativas de inteligencia de negocio. • Ejecución de proyectos de analítica como el análisis exploratorio de datos de transporte y Salud y Seguridad en el Trabajo. • Implementación de prototipos de IA generativa para unificar y exponer conocimiento asociado a los negocios y operaciones, desarrollando Power Apps para beneficiar las operaciones. • Creación de automatismos para la captura de información de circuitos en campo y aplicaciones para la gestión de interventoría operativa. • Implementación de 17 automatizaciones de procesos (RPA) con beneficios aproximados de COP $242 millones. • Avance en soluciones GIS para la captura de información técnica y geográfica en campo, específicamente para alumbrado público e infraestructura de terceros. • Desarrollo de una iniciativa para obtener pronósticos de hidrología desde una plataforma de analítica que permite al negocio expandir sus características y auto soportar el manejo de sus variables. • Aplicación de políticas de gobierno de datos para optimizar el uso de repositorios y mejorar la calidad y usabilidad de los datos. • Establecimiento de la política y un grupo de tecnologías homologadas para nuevas iniciativas de analítica de datos.
Fortalecer comunidad de innovación abierta InnovaTech con emprendedores del eje cafetero.	El lanzamiento reto InnovaTech 2024 dirigido a emprendedores de base tecnológica de Caldas, Quindío y Risaralda con el objetivo de desarrollar una solución para el reporte de fallas y anomalías en la red eléctrica que serán implementadas en una prueba piloto en CHEC. También CHEC se vinculó en el evento Tech Week Eje Cafetero, el cual tuvo como objetivo generar transferencia de conocimiento, experiencias y conexiones alrededor de temas energéticos. En la versión 2024 CHEC desarrollo diferentes estrategias como Networking de Energia Eléctrica, Charla Océano azul de la energía y Reverse Pitch Chec con el objetivo de dar a conocer las necesidades presentes y futuras del sector y de la empresa.
Realizar el programa CHEC INN Optimización, implementando iniciativas que generen ahorros efectivos para la empresa	El programa CHEC INN se ha replanteado y ha permitido hacer la identificación de 180 iniciativas de optimización, priorizando 5 proyectos estratégicos, como el reaprovechamiento de agua residual y el simulador de nuevas conexiones, sin necesidad de una convocatoria formal, gracias a la participación de trabajadores en 18 talleres.

Principales Dificultades 2024

- Durante la implementación del Plan de Analítica de Datos se configuraron como principales dificultades, el poco tiempo de los colaboradores para la apropiación de conocimiento y su utilización en nuevas iniciativas. También hubo desafíos en la priorización de la ejecución de estas iniciativas, ya que el equipo de analítica de datos, al tener capacidad limitada, necesitó evaluar prioridades para asignar recursos. Finalmente, se requiere mejorar las fuentes de datos para garantizar su calidad, usabilidad y captura adecuada.
- En la ejecución del proyecto de Sistemas híbridos de energías renovables que requería permiso por parte de las autoridades ambientales, se presentaron dificultades respecto a las autorizaciones aplicables, debido a que se trataba de permisos que no han sido gestionados ante una autoridad regional, esta consulta se trasladó a autoridades nacionales, lo que afectó en el factor tiempo del proyecto, por lo cual no tuvo continuidad.

Metas / Retos 2025:

- Optimizar la gestión de datos y automatización de procesos, asegurando la interoperabilidad entre sistemas y la adopción progresiva de herramientas como Azure DevOps, Power Platform y RPA, que han demostrado su capacidad para reducir tiempos operativos y mejorar la trazabilidad de la información.
- En ciberseguridad y resiliencia operativa, el reto será escalar la implementación de la arquitectura Zero Trust y consolidar el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), garantizando la protección de infraestructuras críticas y el cumplimiento normativo. A esto se suma la necesidad de establecer un modelo de monitoreo continuo que permita prevenir vulnerabilidades en los sistemas Tecnologías de la Información (TI) y Tecnologías de la Operación (TO)
- En materia de transformación energética, el reto es consolidar y expandir los modelos de generación distribuida buscando que las iniciativas piloto, evolucionen a implementaciones escalables que brinden nuevas oportunidades de servicio a los clientes.
- En gestión de la innovación, la meta será estructurar y consolidar un modelo de gestión de proyectos de innovación, desde la experimentación hasta el comisionamiento, buscando su integración con las definiciones / avances de gestión de proyectos (PMO) y la conformación de un portafolio estratégico de iniciativas innovadoras.
- En infraestructura tecnológica y conectividad, el reto estará en expandir la red de fibra óptica para mejorar la confiabilidad y seguridad de los sistemas de comunicación en territorios clave, así mismo, actualizar equipos de comunicación (RF) incorporando tecnologías como sistemas satelitales para mejorar la cobertura en zonas de difícil acceso.
- Con relación con las estrategias de gobernanza y optimización de la gestión de datos, se buscará asegurar su calidad, integración y disponibilidad para fortalecer la toma de decisiones, esto implicará estandarizar procesos de captura y almacenamiento, mejorar la interoperabilidad entre sistemas clave y fortalecer el uso de analítica avanzada e inteligencia artificial.

GRI: EU-8

Actividades de Investigación y Desarrollo y Gasto Destinado a la Provisión de Electricidad Fiable y el Desarrollo Sostenible

A continuación, se presentan los proyectos enmarcados en las estrategias funcionales de Tecnología e Innovación correspondientes a la vigencia 2024, los cuales se enmarcan en los focos de gestión establecidos desde el direccionamiento estratégico de Grupo EPM como lo son:

- Transición energética se relacionan los proyectos orientados al desarrollo e implementación de nuevas soluciones
- Transformación digital: Iniciativas que buscan generar nuevas relaciones a través de la tecnología
- Rentabilizar operaciones: son las acciones orientadas a prestar el servicio de energía dentro de los indicadores de rendimiento esperados
- Empresa Altamente Innovadora: Habilita el mejoramiento la calidad de vida y atracción de inversión y cooperación internacional. En la empresa, optimizando la operación, mejorando la competitividad, atrayendo talento y contribuyendo a la sostenibilidad.

Las iniciativas, programas o proyectos que actualmente se adelantan están contempladas en las etapas de descubrimiento, incubación y aceleración/ escalamiento

- Las iniciativas que se encuentran en Etapa de Descubrimiento se caracterizan por surtir actividades de investigación a nivel académico, y exploración de nuevas tecnologías que aún no tienen mucha difusión en el mercado, pero, que tienen potencial de aplicación para resolver necesidades de CHEC o capitalizar oportunidades de mercado.
- Las iniciativas de la Etapa de Incubación están siendo probadas a través de prototipos y pilotos iniciales que permitan conocer el desempeño práctico de determinadas soluciones o tecnologías.
- Las iniciativas de la Etapa de Aceleración/ Escalamiento están siendo puestas en el mercado y teniendo ajustes finales para asegurar su ajuste con las necesidades de los clientes.

TECNOLOGÍAS PARA LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

La Transición Energética es uno de los focos de gestión establecidos desde el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, y representa un habilitador clave del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 y del Plan energético Nacional 2020-2050 de Colombia.

La Transición Energética implica cambios en la manera como se genera, transporta, distribuye y consume la energía, aprovechando las capacidades tecnológicas disponibles a nivel de gestión de la información, de aplicación de tecnología de la cuarta revolución industrial, de generación con energías renovables no convencionales, de almacenamiento energético y de nuevos modelos de negocio coherentes con las condiciones socio-ambientales de la región, para así transformar con los clientes el presente y futuro de la energía.

Para más información sobre el desarrollo de proyectos de Fuentes No Convencionales de Energías Renovables, remitirse al tema material ENERGÍAS RENOVABLES.

NUEVAS TECNOLOGÍAS EN FNCER (ANTES SOLUCIONES TERMOSOLARES Y ARQUITECTURA SOLAR)

Esta iniciativa busca implementar tecnologías sostenibles, como sistemas solares integrados en tejas, vidrios y fachadas, así como tecnologías de calentamiento solar y bombeo fotovoltaico. Estos desarrollos aumentan la eficiencia energética y promueven la sostenibilidad, innovación y transferencia de conocimiento. Con la integración de estas tecnologías en el portafolio de CHEC, los usuarios tendrán más alternativas para que puedan autogenerar la energía que consumen. En 2024, fueron instalados vidrios fotovoltaicos en el edificio Cubo de Innovación de CHEC en Manizales, se implementó software para recopilar datos clave y proyectar ahorros energéticos, y fueron vinculados en el proceso investigadores y estudiantes universitarios, fortaleciendo la transferencia de conocimiento en transición energética. Se enfrentaron retrasos por la complejidad de las estructuras requeridas para soportar físicamente estas tecnologías, aún nuevas en Latinoamérica. Para 2025, los retos incluyen la instalación de tejas y vidrios fotovoltaicos adicionales, el desarrollo de una metodología para certificación LEED y la evaluación de estas tecnologías para diseñar nuevos modelos de negocio. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 38,33 millones, la iniciativa está en fase de incubación y sigue en desarrollo de manera articulada con investigadores de la Universidad Autónoma de Manizales.

SISTEMA HÍBRIDO DE GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DE BOMBEO FOTOVOLTAICO Y MICRO CENTRAL HIDROELÉCTRICA

Esta iniciativa busca ofrecer soluciones de autogeneración en zonas remotas o con redes eléctricas inestables, utilizando almacenamiento de energía por bombeo fotovoltaico sin baterías, aprovechando las condiciones naturales del terreno. En 2024, se definió un perfil de cliente para este tipo de soluciones y se desarrolló un modelo de negocio inicial con un caso de estudio en el sector cafetero, comparando costos de generación con los del mercado actual. Sin embargo, se enfrentaron dificultades como retrasos en la obtención de la concesión de aguas, la terminación anticipada del contrato con Fiducoldex y la devolución de recursos de una convocatoria de innovación, lo que limitó el desarrollo del proyecto a nivel investigativo. Actualmente, es el único proyecto de este tipo en Colombia. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 60,10 millones. La iniciativa está detenida temporalmente y aunque estaba avalada por MinCiencias, por las razones ya expuestas no se pudo completar su alcance inicial.

GEOTERMIA

Se continua con la exploración del potencial de generación de energía eléctrica a partir del calor interno de la disponible en las inmediaciones del nevado del Ruiz, para esto es necesario excavar pozos profundos de hasta 2.500 metros, dónde se llega a temperaturas cercanas a 250°C. Esta

fuente de energía implica bajas emisiones de CO₂, el fortalecimiento de la matriz energética del país y el beneficio para comunidades locales. En 2024, se establecieron acuerdos estratégicos, desarrollaron estudios financieros, gestionaron contactos con agencias internacionales de financiación, también se hizo la socialización del proyecto en ámbitos gremiales, académicos y comunitarios. Sin embargo, se presentaron situaciones como el cierre del fondo de financiación del banco alemán KFW, lo que limitó una fuente clave de apoyo. Para 2025, los retos son avanzar en la fase de exploración, estructurar un acuerdo de desarrollo conjunto y participar en convocatorias de fondos de financiación. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 53,6 millones, y la iniciativa está en una fase intermedia entre incubación y aceleración y sigue en desarrollo para el año 2025.

SOLAR TENDER

Consiste en la creación de una plataforma digital que facilite la comercialización de proyectos solares, conectando a clientes, aliados y procesos internos. Los usuarios podrán obtener una cotización aproximada para instalar energía solar en su propiedad usando datos de su cuenta de energía. Además, contará con un modelo de subasta inversa donde los aliados interesados podrán ofrecer visitas técnicas y elaborar propuestas finales. También permitirá estimar cuotas de financiamiento y verificar la viabilidad de crédito. Esta solución facilitará el acceso a las energías renovables no convencionales para los usuarios. En 2024, el equipo de desarrollo, con esta iniciativa fue reconocido en el programa Innóvate EPM y se avanzó en la construcción del sitio web donde estará alojada la plataforma. Aunque se tuvieron dificultades con algunas licencias para pruebas, se está validando una función para estudios financieros rápidos. En 2025, los retos incluyen implementar la plataforma accesible para otras filiales del grupo EPM, integrarla con la oficina digital y habilitar una herramienta para presentar preofertas. Esta iniciativa se encuentra entre las etapas de descubrimiento e incubación. En 2024, la inversión fue de COP 0.

FINCAS CAFETERAS AUTOSOSTENIBLES

Con esta iniciativa se promueve la sostenibilidad en el sector cafetero de Caldas mediante la instalación de sistemas solares fotovoltaicos en fincas productoras. Originalmente planeado para 1.500 fincas, el proyecto fue ajustado a un piloto con 118 instalaciones, con una inversión inicial de COP $1.688 millones. Este piloto valida la viabilidad técnica y financiera del modelo, asegurando costos accesibles y una gestión energética eficiente. En 2024, se logró la firma de contratos con los 118 caficultores, se ejecutó el piloto con éxito y consolidó la capacidad técnica de CHEC en instalaciones a gran escala. Las dificultades incluyeron la logística en ubicaciones dispersas y el alto esfuerzo administrativo. Para 2025, el reto clave es completar la ejecución y puesta en operación del proyecto. En 2024, los recursos ejecutados fueron de COP 281,97 millones, la iniciativa está en etapa entre incubación y aceleración y sigue en desarrollo.

GRANJAS SOLARES

Construcción de dos plantas solares: San Francisco (4,9 MW) en Palestina y Doña Juana (14 GWh/año) en La Dorada. Ambas diversificarán la matriz energética de CHEC, actualmente basada en energía hidráulica y térmica, apoyando la reducción de emisiones de carbono y dinamizando la economía local. Esta iniciativa permitirá generar empleo en las zonas de influencia y acelerar la adopción de las energías renovables no convencionales en el marco de la transición energética. En 2024, se lograron avances significativos en la planta San Francisco, incluyendo obras civiles, se instalaron equipos de protección y construcción de redes provisionales. En Doña Juana, fueron adquiridos terrenos, se hicieron socializaciones con la comunidad y se coordinaron la ejecución con otros proyectos en la zona. Como dificultades o retos se enfrentaron retrasos en la adjudicación de la construcción, pero se redujeron costos mediante negociaciones. Para 2025, los retos incluyen finalizar la línea de conexión y poner en servicio la planta solar San Francisco para diciembre de 2025, así como construir y activar Doña Juana para marzo de 2026. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 3.154 millones, la iniciativa sigue en desarrollo en entre las etapas de incubación y aceleración.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

CHEC promueve la movilidad eléctrica mediante la instalación de estaciones de carga en centros comerciales de Manizales y corredores estratégicos, conectando su infraestructura energética con la creciente demanda de vehículos eléctricos. Este proyecto apoya la transición energética, dinamiza la economía local, reduce emisiones contaminantes y fomenta ciudades más limpias. Para CHEC, representa una oportunidad estratégica para diversificar ingresos y aumentar la demanda de energía de forma sostenible. Esta iniciativa abre posibilidades para los usuarios interesados en contar con vehículos eléctricas y a la vez reducir su impacto ambiental. En 2024, se logró la instalación de estaciones de carga en el Centro Comercial Fundadores, se integró esta infraestructura a la oferta energética de la empresa y fortalecieron alianzas estratégicas para expandir la red de carga. La principal dificultad ha sido desarrollar un modelo de monetización para la energía suministrada. Para 2025, los retos

incluyen instalar estaciones en corredores estratégicos como Caldas – Cundinamarca y ampliar la presencia en centros comerciales de Caldas y Risaralda. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 0, y la iniciativa sigue en desarrollo, pasando de la etapa de incubación a aceleración.

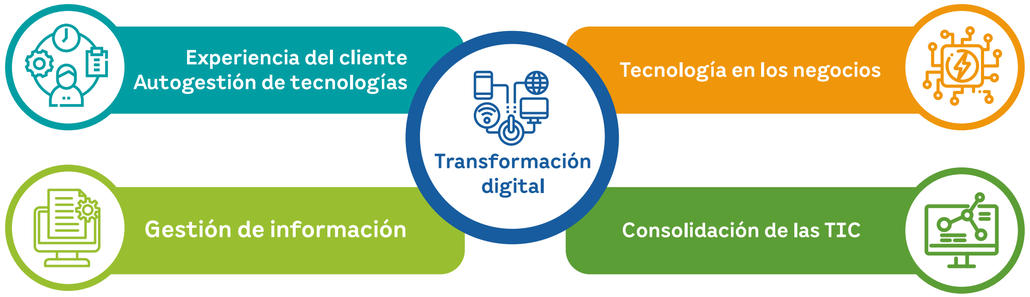
VIVIENDA SOSTENIBLE

El proyecto El Retiro, desarrollado en alianza con CFC, impulsa la sostenibilidad en el sector residencial al integrar el concepto de Vivienda Viva, combinando diseño eficiente, uso responsable de recursos y tecnologías limpias. La iniciativa incluye sistemas de energía renovable e infraestructura para la movilidad eléctrica con cargadores rápidos, reduciendo el impacto ambiental y mejorando la calidad de vida de los residentes. En 2024, se logró la construcción de las etapas 1 y 2 y su legalización ante la OR, posicionando a la ciudad como referente en soluciones habitacionales sostenibles. Las dificultades incluyeron la falta de un equipo especializado dentro de CHEC para atender estos proyectos, lo que generó ineficiencias y sobrecostos. Para 2025, el reto clave es consolidar un grupo de trabajo estable para optimizar la ejecución y operación de futuras iniciativas. En 2024, los recursos ejecutados fueron de COP 1.156 millones, el proyecto sigue en desarrollo y en fase de incubación.

Iniciativa	Impactados			Inversión COP millones		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Nuevas Tecnologías en ERNC - Soluciones Termosolares	1	3	10	94,51	59,32	38,39
Sistema híbrido de generación de energía	0	0	14	0	0	60,10

Aliados en la gestión de estas iniciativas de Transición

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



La Transformación Digital no solo es una tendencia, es un foco para garantizar la sostenibilidad, la eficiencia y la competitividad. Al adoptar tecnologías innovadoras y aprovechando el potencial de los datos, orientados a ofrecer servicios más personalizados y eficientes, mejorando la calidad del servicio, reduciendo costos, y cerrando brechas para contribuir a un futuro empresarial sostenible.

CENTRO DE EXCELENCIA VIRTUAL DE DATOS – BI

Con esta iniciativa se gestiona la demanda de tableros de visualización de datos, facilitando la migración de Power BI a Qlik, la herramienta corporativa homologada. Con esta iniciativa contará con servicios más eficientes y adaptados a las necesidades de los usuarios, toda vez que se facilitará la toma de decisiones respecto a servicios y comportamiento de la demanda. En 2024, se mejoró la confiabilidad de los datos visualizados en los tableros, lo que permitió tomar decisiones más acertadas y una mejor socialización de la información. También fueron capacitados 30 empleados, habilitándolos para crear sus propias soluciones de Business Intelligence. Se enfrentaron retos asociados a reducir la curva de aprendizaje, la migración de datos, costos adicionales y la resistencia al cambio. Para 2025, el desafío principal es asegurar la calidad y estructura adecuada de los datos para evitar errores y facilitar informes precisos. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 84,11 millones, y la iniciativa sigue en desarrollo. Etapa en la que se encuentra: Aceleración/Escalamiento.

AUTOGESTIÓN DE TECNOLOGIAS - AZURE DEVOPS

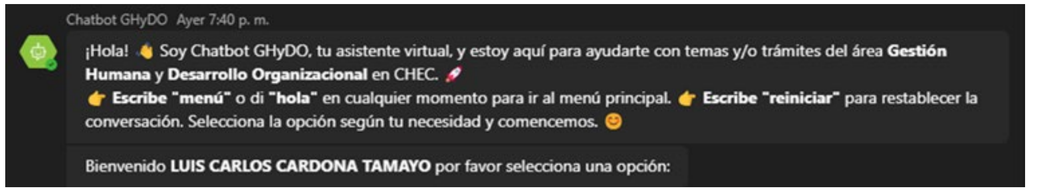
Esta iniciativa implementa la plataforma de Microsoft Azure DevOps para gestionar el ciclo de vida completo del desarrollo de software, mejorando los productos que apoyan la experiencia del cliente, como el chatbot Lucy, PQR, oficina digital, entre otros. Con iniciativas como ésta se tendrán beneficios para los clientes, como el acceso a respuestas más precisas en el chatbot Lucy, así como la gestión de sus solicitudes con mayor facilidad. En 2024, fueron publicados todos los aplicativos de infraestructura administrada en la plataforma, asegurando el versionamiento de fuentes y acelerando la publicación de cambios y desarrollos. Esto liberó recursos en las áreas de tecnología y gestión comercial, mejorando la experiencia del cliente. La principal dificultad fue la poca disponibilidad de tiempo para adaptar diferentes tipos de proyectos a la nueva plataforma. Para 2025, los retos son extender el uso de Azure DevOps a más usuarios funcionales, incorporar reglas de aprobación más rigurosas y cerrar otros medios de publicación de aplicaciones. En 2024, la ejecución de presupuesto fue por COP 188,52 millones, y la iniciativa sigue en desarrollo. Etapa en la que se encuentra: Aceleración/Escalamiento.

AUTOGESTIÓN DE TECNOLOGIAS - POWER PLATFORM

Implementación de la gestión de recursos a través del licenciamiento "Pay as you go" de Microsoft Power Platform, permitiendo a los usuarios contar con herramientas para optimizar el proceso del cotizador solar. Al optimizar la gestión de cotizaciones y estructurar mejor el licenciamiento, permitirá que más clientes accedan a información clara y confiable sobre la viabilidad de instalar paneles solares, impulsando la adopción de energía limpia y sostenible en el territorio. En 2024, se configuraron exitosamente la plataforma y una solución funcional para gestionar cotizaciones de autogeneración a pequeña escala (AGPE), estructurando el licenciamiento y el enlace de datos para futuras implementaciones. Las principales dificultades estuvieron en la gestión del licenciamiento y la coordinación con la casa matriz EPM. Para 2025, los retos incluyen difundir el conocimiento a más usuarios, exponer la solución fuera de la organización y seguir buenas prácticas de desarrollo. En 2024, el presupuesto ejecutado fue por COP 139,61 millones, y la iniciativa sigue en desarrollo. Etapa en la que se encuentra: Aceleración/Escalamiento

AUTOGESTIÓN TECNOLOGIAS – IA

Implementación de soluciones de inteligencia artificial para ofrecer información de manera automatizada, agilizando trámites y procesos internos, y liberando tiempo del personal que antes realizaba estas tareas manualmente. Con esta iniciativa los clientes se beneficiarán con una mayor rapidez en la atención y resolución de trámites, así como una mejor disponibilidad de atención a través de canales digitales. En 2024, logró desplegar tres chatbots en Microsoft Teams para las áreas de contratación, gestión humana y transportes, facilitando la gestión de trámites como el auxilio educativo y la creación automática del CRW mediante aplicaciones low-code de Power Platform. Aunque se presentaron desafíos como la resistencia al cambio y dificultades en el uso del canal por algunos empleados, se están recolectando datos para mejorar la experiencia. Para 2025, los retos son identificar nuevos problemas que puedan ser resueltos con IA y chatbots para maximizar su impacto en la empresa. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 2.899,68 millones, la iniciativa sigue en desarrollo.



AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA)

En el marco de esta iniciativa se están optimizando y automatizando procesos en toda la empresa, generando resultados costo-eficientes mediante tecnologías de automatización, inteligencia artificial y gestión de la información. Con esta iniciativa se tendrá una mayor precisión y reducción de errores en gestiones comerciales en el relacionamiento con los clientes. En 2024, logramos implementar el Centro de Excelencia Virtual de Automatización Inteligente (vCOE RPA) y se desarrolló una PowerApp para consolidar estadísticas de automatización. También se implementaron 17 automatizaciones en áreas como finanzas, suministro, gestión humana y comercial, mejorando tareas clave como conciliaciones, pagos, recuperación de cartera y manejo de reportes. El principal desafío en 2025 es generar mayor confianza en los empleados y reducir la resistencia al cambio. En 2024, los recursos ejecutados fueron por COP 200 millones, la iniciativa sigue en desarrollo.

MODELO DE SERVICIOS DE NUBE AZURE

Consiste en la consolidación de un modelo de servicios en la nube que permita gestionar eficientemente los proyectos de la organización. Con esta iniciativa los usuarios se verán beneficiados con una mayor estabilidad y rapidez en los servicios digitales. En 2024, se definió un modelo de gobernanza y administración de la nube, establecer ambientes de pruebas, desarrollo y producción, se implementaron políticas de creación de recursos, e iniciaron proyectos como el chatbot Lucy 2.0, que permitirá mejorar la experiencia e interacciones de los clientes con CHEC a través de Whatsapp. Estas implementaciones han sido claves para establecer una hoja de ruta hacia el desarrollo de futuros proyectos en la nube. Sin embargo, se enfrentó el reto de mantener actualizados los conocimientos técnicos debido al constante avance de las tecnologías. En 2024, la ejecución presupuestal fue de COP 40,72 millones, la iniciativa sigue en desarrollo. Para 2025, los principales desafíos son: consolidar integralmente el modelo de servicios en la nube, asegurar su correcta implementación y fortalecer la gestión de la demanda y el despliegue de proyectos bajo los nuevos lineamientos.

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Se trata de la implementación de un modelo de gestión de información en CHEC para optimizar la toma de decisiones estratégicas y operativas basadas en datos confiables. Con esta iniciativa se tendrá una mayor confiabilidad en la facturación y la gestión del servicio. En 2024, lograron medir la calidad del dato del cliente, consolidar el MDM (gestión de datos maestros), diagnosticar y mejorar el entorno de datos SQL y establecer estrategias de depuración. También se aplicaron metodologías para mejorar la calidad y gestión de los datos técnicos y organizacionales. La principal dificultad fue conseguir el compromiso de algunas áreas para definir e implementar los módulos de la solución. Para 2025, los retos son transformar la cultura organizacional para priorizar el uso de datos como activo estratégico, seleccionar la herramienta tecnológica adecuada, unificar el concepto de cliente y establecer nuevas estructuras de almacenamiento que se adapten a las necesidades de la empresa. En 2024, presupuesto ejecutado fue de COP 277,66 millones, y la iniciativa sigue en desarrollo.

INFRAESTRUCTURA DE MEDICIÓN AVANZADA (AMI)

Esta iniciativa busca que los usuarios puedan monitorear su consumo de energía en tiempo real a través de medidores inteligentes, optimizar su uso y acceder a beneficios como la tarificación horaria y la conexión o desconexión remota sin costo adicional. También permite detectar fallos de servicio y pérdidas de energía rápidamente, mejorando la calidad del suministro y optimizando la planificación y expansión de la red eléctrica. En 2024, se instalaron equipos de medición avanzada en zonas piloto, conectados a través de redes PLC y celulares, lo que permite monitorear más de 1.020 medidores diariamente. También se avanza en la preparación del Centro de Gestión de Medida (CGM) mediante análisis de factores críticos y referenciamos buenas prácticas con filiales internacionales. A pesar de dificultades como retrasos en contrataciones y falta de equipos de prueba, se han implementado estrategias para asegurar el despliegue. En 2025, los retos incluyen finalizar el proceso contractual, implementar el software de gestión, instalar unidades de medida, y asegurar una transición eficiente mediante estrategias de formación y difusión. El presupuesto ejecutado en 2024 fue de COP 712,8 millones, y la iniciativa continúa en desarrollo. Los desarrollos han sido realizados en articulación con la Universidad de Manizales.

PLAN DE ANALÍTICA DE DATOS

Esta iniciativa busca proporcionar herramientas tecnológicas y desarrollar capacidades internas para impulsar el uso eficiente de datos en la toma de decisiones operativas. Al contar con insumos como pronósticos hidrológicos y la optimización de operaciones mediante analítica avanzada, CHEC podrá gestionar de manera más eficiente la generación de energía; esto permitirá anticiparse a variaciones en la disponibilidad del recurso hídrico, reduciendo riesgos de interrupciones y asegurando un suministro más estable para los clientes. En 2024, fueron capacitados 75 colaboradores en Qlik, se ejecutaron proyectos de analítica para transporte y salud laboral, fueron desarrollados prototipos de IA generativa y automatizaciones (RPA) con beneficios estimados en COP 242 millones. También fueron creadas soluciones para capturar datos técnicos y geográficos en campo y pronósticos hidrológicos para optimizar operaciones. Los principales desafíos fueron la disponibilidad de tiempo para reducir la curva de aprendizaje y la capacidad limitada del equipo de analítica para priorizar proyectos. Para 2025, los retos incluyen implementar políticas de gobierno de datos que aseguren la calidad y catalogación de activos informativos, así como desarrollar estrategias de adaptación cultural para el uso de nuevas tecnologías. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 0, la iniciativa sigue en desarrollo.

CIBERSEGURIDAD

Esta iniciativa busca desarrollar la capacidad organizacional de ciberseguridad y resiliencia, garantizando una operación sostenible y segura. Para ello, se implementó un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) conforme a las normas ISO 27001-2013 y NIST CSF, y se realizaron actividades de cumplimiento normativo ante entes regulatorios como el C.N.O. Con esta iniciativa se garantiza la seguridad de la información relacionada con el consumo energética de nuestros usuarios, así como los datos asociados a la facturación. En 2024, se lograron avances como el establecimiento de la estrategia de ciberseguridad, la implementación de procedimientos y controles de seguridad, y la adopción de una arquitectura de zero trust. Sin embargo, se tuvieron dificultades relacionadas con cambios normativos, presupuestarios, y retrasos en actividades debido a la obsolescencia de ciber activos. Para 2025, los principales retos son la gestión del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y fortalecer la seguridad en la red corporativa. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 5.148,409 millones, la iniciativa se mantiene en ejecución. Se encuentra ya implementado.

SASB: IF-EU-550a.1

- Porcentaje de implementación de la guía de ciberseguridad según el acuerdo CNO-1502 de lo planificado para 2024: 100%
- Número de incidentes de ciberseguridad 2024: 1
- Número de incidentes de no conformidad de los estándares o reglamentos de seguridad física o cibernética: 0 (Cero)

ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIÓN (RF)

Esta iniciativa tiene como objetivo la reposición de equipos de comunicación inalámbrica de radio frecuencia para mejorar la calidad del servicio y los tiempos de respuesta en el telecontrol de los dispositivos, cumpliendo con la normativa de ciberseguridad del Centro Nacional de Operación - CNO. Al mejorar la comunicación en el telecontrol de los dispositivos, CHEC puede monitorear y gestionar mejor la red eléctrica en tiempo real. Esto reduce la probabilidad de fallas prolongadas y mejora la capacidad de respuesta ante eventos que puedan afectar el suministro de energía. En 2024, se logró un avance del 82% en la reposición de los equipos RF, mejorando en un 77% la respuesta en la comunicación para la gestión de los equipos telecontrolados. La mayor dificultad fue la complejidad de la topología territorial, lo que dificultó el cambio de tecnología en algunos sitios, dejando como única opción continuar con GPRS. Para 2025, el principal reto será continuar con el diseño e implementar estrategias que utilicen tecnologías como los sistemas satelitales para mejorar la cobertura en áreas complejas. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 633,39 millones, la iniciativa se mantiene en desarrollo.

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DIGITAL DE VOZ OPERATIVA – VHF

Esta iniciativa busca cubrir las necesidades de comunicación por radio móvil terrestre, asegurando una cobertura del 85% del territorio CHEC. Al mejorar la cobertura y confiabilidad de las comunicaciones operativas mediante radio VHF, los equipos de campo podrán coordinarse de manera más eficiente. Esto permitirá una respuesta más ágil ante interrupciones del servicio eléctrico, reduciendo los tiempos de restablecimiento para los usuarios. En 2024, avanzó en el proceso de adquisición del 90% de los equipos y materiales necesarios. La principal dificultad fue el tiempo requerido en la fase contractual. Actualmente, el proyecto se encuentra en la fase de implementación. Para 2025, los principales retos son continuar con la implementación, realizar pruebas, y poner en operación los servicios y obras del sistema. En 2024, el presupuesto total ejecutado fue de COP 6.954,21 millones, iniciativa que sigue en desarrollo.

EXPANSIÓN DE LA RED DE FIBRA ÓPTICA

Instalación de fibra óptica para mejorar la confiabilidad de los servicios y proporcionar un mejor respaldo a los sistemas de comunicación de CHEC, soportando la operación de los negocios y cumpliendo con los requerimientos del proyecto de calidad de servicio. La expansión de la red de fibra óptica mejora la comunicación y el monitoreo en tiempo real de la infraestructura eléctrica, lo que permite una gestión más eficiente de la red. Esto reduce el riesgo de interrupciones y mejora la calidad del servicio que reciben los usuarios. En 2024, se instalaron 61 km de fibra óptica en varios tramos clave. La principal dificultad fue resolver los problemas relacionados con las servidumbres de los propietarios de los predios en los que se instala la infraestructura. En 2024, el presupuesto total ejecutado fue de COP 113,2 millones, esta iniciativa sigue en desarrollo. Para 2025, los principales retos son mejorar la disponibilidad y el ancho de banda de los servicios, integrándolos a la red MPLS (Conmutación de etiquetas de protocolos múltiples).

MODELO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

Esta iniciativa busca optimizar la gestión de las demandas de los usuarios mediante la definición de un proceso claro, mejorando el entendimiento de las necesidades y la relación con las áreas, y optimizando los tiempos de respuesta y la asignación de recursos. En 2024, logramos la definición del proceso con la colaboración del personal del área y la conceptualización inicial de un software con el apoyo de SoftwareOne. Esta fase estableció una visión clara y un marco de referencia para las siguientes etapas del desarrollo. La principal dificultad fue definir un proceso eficiente que no aumentara la carga operativa ni dificultara su adopción. En 2024, invertimos COP 66,4 millones, y la iniciativa continúa en desarrollo. Para 2025, los retos son el desarrollo de la herramienta tecnológica que habilitará el proceso y, más crucialmente, lograr que el proceso sea adoptado naturalmente por el personal y usuarios, convirtiéndose en un pilar para la gestión de las necesidades tácticas.

Iniciativa	Impactados			Inversión COP millones		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Centro de excelencia virtual de datos – BI	0	0	150	0	0	84,11
Autogestión de tecnologías - Azure DevOps	0	0	50	0	0	188,52
Autogestión de tecnologías - Power Platform	12	12	1511	0	0	139,62
Autogestión tecnologías – IA	0	0	10	0	0	2,8
Automatización Robótica de Procesos (RPA)	200	1400	1400	59,8	124	200
Modelo de servicios de nube Azure	0	0	300	0	0	40,72
Gestión de Información	9	50	50	272,68	162,14	277,66
Infraestructura de medición avanzada (AMI)	0	0	0	0	0	712,8
Plan de analítica de datos	0	0	1511	0	0	0
Ciberseguridad (Proyecto Centinela)	1.400	1400	1511	2.655,3	4.064,4	5.148,4
Actualización tecnológica de los equipos de comunicación (RF)	0	0	0	0	0	633,39
Implementación de sistema digital de voz operativa - VHF	0	0	0	0	0	6.954,21
Expansión de la red de fibra óptica	0	0	0	0	0	113,19
Modelo gestión de la demanda	100	1400	1400	160	124	66,38

Aliados en la gestión de estas iniciativas de transformación digital

RENTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES

Desde el foco de rentabilización de las operaciones, se adelantan iniciativas orientadas a prestar los servicios dentro de los indicadores de rendimiento esperados (calidad, seguridad operacional, confiabilidad, continuidad), optimizando los costos totales asociados, dentro de un marco de actuación sostenible.

Desde la perspectiva de innovación, este foco se enmarca principalmente en la innovación en procesos, velando por maximizar el valor, reduciendo costos y aplicando nuevas tecnologías, que fortalezcan y preparen a la organización para los retos del futuro

PLANEACIÓN ÓPTIMA DE LA DISTRIBUCIÓN

Con esta iniciativa se busca mejorar la planificación de la red de distribución de energía eléctrica usando tecnologías de la información que reduzcan la dependencia del juicio experto, para así mitigar las pérdidas técnicas y mejorar la calidad del servicio. Lo que permitirá reducir los tiempos para atender las fallas del servicio y mejorar la experiencia del cliente. En 2024, se completaron las etapas relacionadas con la implementación de algoritmos evolutivos para optimizar redes, reconfigurarlas y balancearlas. También se avanzó en la reposición óptima, con impactos esperados en la calidad del servicio, mantenimiento e ingresos. Aunque se enfrentaron retrasos por la alta carga de trabajo del equipo, se cumplieron los objetivos de la vigencia. Para 2025, los retos incluyen finalizar la integración del sistema SDL-STR, abordar lo relacionado con Smart planning y aplicar una metodología de gestión del cambio para mitigar riesgos futuros. La iniciativa se encuentra en desarrollo en las etapas de incubación/aceleración y tiene reconocimiento de Minciencias (Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación de Colombia) y ha sido gestada en colaboración con EPM, Universidad Pontificia Bolivariana y Universidad de Comillas. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 530,84 millones.

SISTEMA IoT PARA EL CONTROL Y MONITOREO DE FAUNA EN SUBESTACIONES ELÉCTRICAS

Mediante el uso del Internet de las Cosas (IoT), se ha desarrollado un sistema para monitorear y disuadir la fauna que podría afectar los equipos esenciales en subestaciones eléctricas. La información obtenida permite al equipo socioambiental y de mantenimiento tomar decisiones para reducir riesgos operativos y proteger la biodiversidad, mejorando así la calidad y continuidad del servicio de energía. Con este proyecto se reducirán riesgos relacionados con el ingreso de animales en las subestaciones de CHEC, lo que termina beneficiando la continuidad en la prestación del servicio. En 2024, se desarrolló e implementó un sistema IoT con arquitectura de comunicaciones entre nodos, se creó un prototipo funcional validado en pruebas de campo y laboratorio, y se instaló el sistema en la subestación Marmato en Manizales. Enfrentamos retrasos debido a la baja disponibilidad de componentes electrónicos. En 2024, los recursos ejecutados fueron por COP 39,8 millones, y la iniciativa está en fase de incubación y sigue en desarrollo, de manera articulada con la empresa NatIO y la Universidad Autónoma de Manizales. Para 2025, los retos incluyen finalizar la validación en Marmato, ajustar el sistema según los resultados y construir un caso de negocio para evaluar su expansión a otras subestaciones.

OPTIMAL

Esta iniciativa busca optimizar la atención a fallas en el sistema de distribución de energía, reduciendo los tiempos de interrupción y mejorando la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio. OPTIMAL reducirá los tiempos de atención a fallas optimizando el personal disponible. En 2024, se desarrolló una versión base de la aplicación, avanzando técnicamente según lo planeado, aunque se enfrentaron dificultades debido a la falta de especialistas en optimización y desarrollo de software en el mercado colombiano, lo que ocasionó retrasos por la salida de un miembro del equipo. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 202,9 millones, y la iniciativa está en fase de incubación y sigue en desarrollo. Para 2025, el principal reto es lanzar un prototipo funcional para los operadores del centro de control, asegurando que su uso contribuya a mejorar los indicadores de calidad del servicio.

OFICINA VIRTUAL

Con esta iniciativa se busca digitalizar las operaciones comerciales para ofrecer a los usuarios de energía un servicio más ágil y efectivo, permitiéndoles tomar decisiones inteligentes gracias al acceso fácil a la información sobre su consumo. En 2024, se implementó la Oficina Virtual CHEC, solución con una experiencia de usuario optimizada que incluye módulos clave como registro de cuenta, inicio de sesión, facturación, consumo residencial y empresarial, trámites y contacto. Los usuarios pueden gestionar su consumo y realizar autogestión de manera sencilla. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 75,3 millones, y la iniciativa sigue en desarrollo en las etapas de descubrimiento e incubación. Para 2025, los retos son expandir el uso del producto a 650 usuarios AGPE (Autogeneración a Pequeña Escala) y mejorar continuamente teniendo en cuenta la retroalimentación de los usuarios.

CHECKAPP

Consiste en el desarrollo de una herramienta ágil y fácil de usar para el personal de campo de CHEC, permitiéndoles registrar rápidamente anomalías en la infraestructura eléctrica mediante texto, fotos, videos, audio y ubicación GPS. Esto optimiza su trabajo, reduce los tiempos de respuesta y mejora la seguridad operativa, beneficiando a la región con un servicio eléctrico más confiable y menos interrupciones, gracias a que se hará la identificación de fallos con mayor dinamismo. En 2024, se desarrolló un prototipo mínimo viable, se implementó un modelo de autenticación de usuarios, se corrigieron vulnerabilidades y se diseñó la fase de experimentación para validar el prototipo. En 2024, los recursos ejecutados fueron por COP 10 millones, la iniciativa está en fase de incubación y sigue en desarrollo; los resultados se han logrado en el marco de programas de colaboración en torno a la innovación de la empresa, los cuales han sido operados por Manizales +, el desarrollo del prototipo ha sido realizado por la empresa Softory. Para 2025, los retos incluyen fomentar el uso diario de la plataforma por parte del personal de campo, facilitar el seguimiento de reportes, integrar la herramienta con sistemas internos para generar órdenes de trabajo más precisas, e implementar inteligencia artificial para analizar y gestionar las incidencias.

AUTOMATIZACIÓN DE PLANTA GUACAICA

Iniciativa para modernizar y automatizar la planta hidráulica Guacaica (1 MW), permitiendo optimizar su operación, incrementando la eficiencia, confiabilidad y seguridad mediante la reducción de la intervención manual. Esto permitirá disminuir costos operativos, minimizar interrupciones por fallas y extender la vida útil de los equipos con tecnologías de monitoreo en tiempo real, facilitando un mantenimiento predictivo y programado. La optimización de estos sistemas permite maximizar la capacidad de generación de la planta y por ende aportar a la seguridad energética de la región y el país. En 2024, se completó la instalación del sistema oleohidráulico, tableros de control y regulación de velocidad, sistemas auxiliares, banco de baterías, planta de emergencia y fibra óptica conectada a la subestación Neira. Para 2025, el principal reto consiste en poner en operación el control de unidad, la fibra óptica, implementación del sistema SCADA ((Supervisory Control and Data Acquisition), y celda de media tensión. En 2024, la ejecución presupuestal fue de COP 855,9 millones, e iniciativa sigue en desarrollo, en la etapa de aceleración.

CONSOLIDACIÓN CENTROS DE CONTROL

Consiste en la modernización de los centros de control principales y regionales del grupo EPM, desde los centros de control se da seguimiento al comportamiento de la red eléctrica y desde allí es que se coordina la solución de fallos técnicos durante las emergencias o urgencias que se presentan. Con la modernización, se logrará la optimización de procesos operativos, y habilitará la participación operativa a nivel nacional. La modernización y consolidación de los centros de control mejora la capacidad de respuesta ante fallos en la red eléctrica, permitiendo una detección y corrección más rápida de incidentes. Esto reduce el impacto de interrupciones en el servicio y mejora la estabilidad del suministro de energía. En 2024, se lograron avances significativos, incluyendo la actualización de la infraestructura y expansión de la plataforma SCADA y sistemas asociados, mejorando la eficiencia, seguridad y confiabilidad de la operación. También se obtuvo reconocimiento como proyecto de innovación tanto por parte del regulador como del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación de Colombia (MinCiencias). Las principales dificultades fueron retrasos en la entrega del sistema SCADA por el COVID-19 cuyos impactos se evidencian hasta la actualidad, ajustes en la funcionalidad multisite del sistema, y el impacto de un incidente de ciberseguridad en diciembre

de 2022, lo que retrasó la entrega del Sistema de Gestión de la Distribución OMS/DMS debido a nuevas configuraciones de seguridad. Para 2025, los principales retos son continuar con la estabilización del sistema integrado y la puesta a punto de las aplicaciones complementarias. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 408,36 millones, esta iniciativa sigue en desarrollo y se encuentra en etapa de incubación.

SOLUCIONES GIS

Esta iniciativa implementó soluciones innovadoras en tres áreas clave: móviles, web y algoritmos, utilizando ArcGIS Enterprise para resolver problemas de negocio mediante la creación, gestión y análisis de datos geoespaciales. El uso de ArcGIS Enterprise permite visualizar, analizar y gestionar datos geoespaciales en tiempo real, optimizando la planificación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica. Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa y una mejor respuesta ante incidentes en la red. En el 2024 esta tecnología permitió mejorar la toma de decisiones en la gestión de redes eléctricas, así como potenciar capacidades predictivas. Sin embargo, se presentaron dificultades significativas durante la implementación, como errores e inconsistencias en los datos, falta de experiencia en el uso avanzado de ArcGIS Enterprise y limitaciones de conectividad en zonas de difícil acceso, lo que complicó la sincronización de datos en tiempo real. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 257,25 millones, esta iniciativa sigue en desarrollo. Para 2025, los principales retos serán fortalecer la apropiación tecnológica, manejar un crecimiento continuo en usuarios y volumen de datos, y optimizar los flujos de trabajo para mejorar la eficiencia y la usabilidad, permitiendo un análisis más eficiente y predictivo de las redes eléctricas.

Iniciativa	Impactados			Inversión COP millones		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Planeación optima de la distribución	0	0	0	0	0	530,84
Sistema IoT para el control y monitoreo de fauna en subestaciones eléctricas	0	5	0	6,2	71,16	39,80
Optimal	0	0	0	0	0	202,88
CHECKAPP	0	0	0	0	0	10
Consolidación centros de control	Clientes CHEC	Clientes CHEC	Clientes CHEC	84,16	532,12	408,36
Soluciones GIS	0	0	1.511	0	0	257,25

Aliados en la gestión de estas iniciativas de transformación digital

DESARROLLO CULTURA DE LA INNOVACIÓN

En este componente se presentan las acciones adelantadas para generar un impacto significativo en la región y empresa para promover la adopción de la tecnología y la innovación como apalancadores del bienestar y la competitividad; con las cuales, a nivel regional, se aporta al desarrollo económico, fomenta el empleo, mejora en la calidad de vida y habilita la inversión y cooperación internacional. En la empresa, optimiza la operación, mejora la competitividad, atrae talento y contribuye a la sostenibilidad con las siguientes iniciativas:

INNOVATECH

Este programa de participación ciudadana conecta a actores del ecosistema de emprendimiento e innovación para crear redes de confianza, compartir una visión común y generar oportunidades de negocio, promoviendo tecnologías que impulsan el desarrollo económico y energético sostenible de la región.

Durante la vigencia se desarrolló una herramienta para identificar actores y capacidades locales que permite hacer un mapeo y categorización de acuerdo con una herramienta de visualización de información, que hará más fácil el relacionamiento con actores del ecosistema de innovación regional y nacional. La herramienta se encuentra disponible en el sitio web de CHEC, específicamente en el enlace

Aprovechando el llamado realizado a través de InnovaTech por parte de las empresas EDEQ, Empresa de Energía de Pereira y CHEC, se tuvieron espacios de mentorías entre los empresarios por los cuales hubo interés en continuar explorando posibilidades de investigación y desarrollo, junto con personas clave de las empresas que participaron en la convocatoria que se dio a través de Innovatech. Estas mentorías o espacios retroalimentación y puesta en común se dieron con las empresas: Tinver, Gamaco, Terra Ingeniería y Gatria; y el grupo de investigación de la Universidad Nacional de Colombia con su solución Mary Transformadores. Dando continuidad a los esfuerzos realizados en la articulación del ecosistema, también se lanzó el reto Innovatech 2024 para Startups, scaleups, spin-offs, instituciones educativas, grupos de investigación, emprendimientos o empresas de base tecnológica del ecosistema de emprendimiento e innovación regional, o emprendimientos que hayan participado en versiones anteriores del programa InnovaTech o Innóvate CHEC; de Caldas, Quindío y Risaralda, con el objetivo de desarrollar una solución para el reporte de fallas y anomalías en la red eléctrica que serán ser implementadas en una prueba piloto en CHEC. La propuesta seleccionada corresponde a la registrada en este mismo informe con el nombre CheckApp y fue planteada por la empresa Softory. El llamado a propuestas de solución se hizo con el aliado Manizales Más, con un modelo del tipo innovación abierta y permitió llegar a resultados en un tiempo corto, 3 meses, para alcanzar un producto mínimo viable.

Aprovechando el llamado realizado a través de InnovaTech por parte de las empresas EDEQ, Empresa de Energía de Pereira y CHEC, se tuvieron espacios de mentorías entre los empresarios por los cuales hubo interés en continuar explorando posibilidades de investigación y desarrollo, junto con personas clave de las empresas que participaron en la convocatoria que se dio a través de Innovatech. Estas mentorías o espacios retroalimentación y puesta en común se dieron con las empresas: Tinver, Gamaco, Terra Ingeniería y Gatria; y el grupo de investigación de la Universidad Nacional de Colombia con su solución Mary Transformadores. Dando continuidad a los esfuerzos realizados en la articulación del ecosistema, también se lanzó el reto Innovatech 2024 para Startups, scaleups, spin-offs, instituciones educativas, grupos de investigación, emprendimientos o empresas de base tecnológica del ecosistema de emprendimiento e innovación regional, o emprendimientos que hayan participado en versiones anteriores del programa InnovaTech o Innóvate CHEC; de Caldas, Quindío y Risaralda, con el objetivo de desarrollar una solución para el reporte de fallas y anomalías en la red eléctrica que serán ser implementadas en una prueba piloto en CHEC. La propuesta seleccionada corresponde a la registrada en este mismo informe con el nombre CheckApp y fue planteada por la empresa Softory. El llamado a propuestas de solución se hizo con el aliado Manizales Más, con un modelo del tipo innovación abierta y permitió llegar a resultados en un tiempo corto, 3 meses, para alcanzar un producto mínimo viable.

Se tuvo participación en el Tech Week del Eje Cafetero, con el objetivo de generar transferencia de conocimiento, experiencias y conexiones alrededor de temas energéticos, de emprendimiento e innovación; en las ciudades de Armenia, Pereira y Manizales. Se materializó a través de estrategias como: Networking de Energía Eléctrica, Charla Océano azul de la energía y Reverse Pitch Chec, con el objetivo de entender las necesidades presentes y futuras del sector y de la empresa.

Presentación del Reverse Pitch CHEC

Considerando el potencial respecto al fortalecimiento de los actores alrededor de las dinámicas energéticas en la región, se hizo una salida empresarial con el fin de entender el rol de las grandes empresas en la gestión de ecosistemas de emprendimiento e innovación y buenas prácticas, la visita se hizo a Río de Janeiro y Sao Pablo (Brasil) para compartir con actores de otros ecosistemas a nivel a internacional, entre otras, se visitaron empresas como: Petrobras, Impact Hub, Draper House, y se asistió al encuentro 13ST-Prodem. Dos trabajadores CHEC participaron en estos escenarios de flujo de conocimiento, trayendo elementos de inspiración que nutren la visión conjunta respecto a las dinámicas, actores y resultados, actuales y futuros en la región. Esta experiencia se dio en el marco del programa MIT REAP, programa al cual Manizales Más postuló la región de Caldas para ser acompañada en el desarrollo del ecosistema de Innovación.

Foto: Visita incubadora Draper House

La generación de alianzas institucionales, para aprovechar sinergias que faciliten el desarrollo, crecimiento y el logro de las iniciativas, así como, el desarrollo integral del ecosistema de emprendimiento e innovación de la región ha sido uno de los pilares fundamentales de este programa. A continuación, se encontrarán los aliados que hacen parte de InnovaTech.

Para 2025, el reto clave es integrar actores públicos, privados, académicos y sociales para fortalecer capacidades y conectar políticas públicas con estrategias regionales de innovación. En 2024, el presupuesto ejecutado fue de COP 140 millones. La iniciativa sigue en desarrollo en etapa de aceleración.

Iniciativa	Impactados			Inversión COP millones		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
InnovaTech	22	156	172	180	90	140

CHEC INN

El plan de acción ADN Innovador en CHEC ha impulsado la creatividad y la innovación en los trabajadores mediante estrategias alineadas con los modelos de desarrollo humano y competencias del Grupo EPM, fortaleciendo capacidades y promoviendo la evolución cultural a través del programa bandera "CHEC INN", programa reconocido con dos galardones en la categoría de gestión de sociolaboral, uno a nivel Caldas y otro a nivel Nacional por parte de CAMACOL con el programa CHEC INN, para el desarrollo y fortalecimiento del ADN Innovador en colaboradores CHEC".

Entrega del premio en la categoría Socio Laboral a nivel nacional por parte de CAMACOL a CHEC

El plan de acción ADN Innovador en CHEC ha impulsado la creatividad y la innovación en los trabajadores mediante estrategias alineadas con los modelos de desarrollo humano y competencias del Grupo EPM, fortaleciendo capacidades y promoviendo la evolución cultural a través del programa bandera "CHEC INN", programa reconocido con dos galardones en la categoría de gestión de sociolaboral, uno a nivel Caldas y otro a nivel Nacional por parte de CAMACOL con el programa CHEC INN, para el desarrollo y fortalecimiento del ADN Innovador en colaboradores CHEC".

Durante el 2024 en el programa CHEC INN, se identificaron 180 iniciativas de optimización, priorizando 5 proyectos estratégicos que se encuentran entre las fases de incubación y descubrimiento, estos redundan en la optimización de la operación y el mejoramiento de la experiencia del cliente:

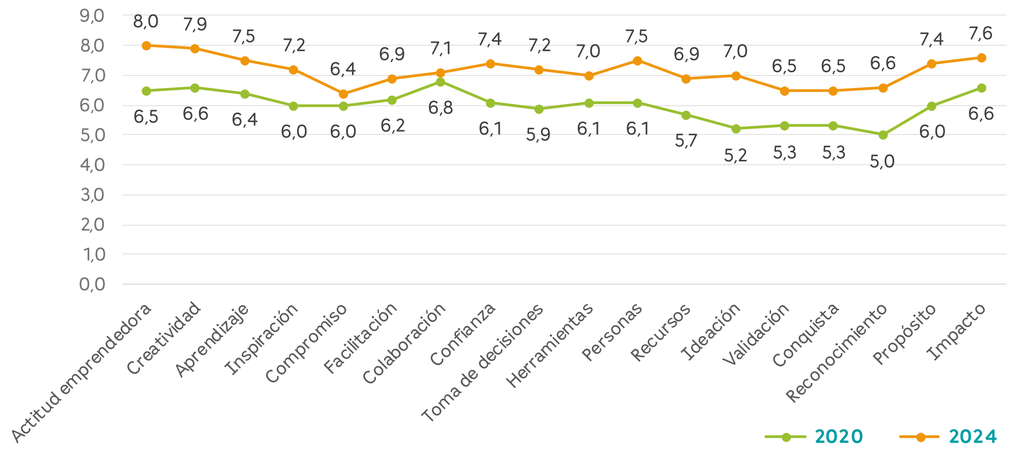
- Reaprovechamiento de agua residual en procesos de generación de energía en Termodorada
- Reporteador de anomalías en campo disponible para identificar riesgos en la infraestructura.
- Programa Ecosistema amigo en el que se pondrá a disposición de los clientes un directorio de técnicos y empresas que realizan instalaciones para la habilitación de nuevos servicios, con el fin de mejorar la experiencia del cliente.
- Posicionamiento de programa de desarrollo de competencias para RPAs, para promover el aprendizaje de herramientas de automatización que permitan reducir tiempos en acciones rutinarias y lleven a mejorar la experiencia del cliente.
- Simulador de nuevas conexiones, para que los usuarios cuenten con herramientas para clarificar de una manera amigable aspectos técnicos de adecuaciones a realizar en sus viviendas.

Estas iniciativas se encuentran en fase de descubrimiento y han sido adelantadas principalmente con capacidades internas de la organización; razón por la cual, aunque se incrementó la participación en la cantidad de trabajadores durante las etapas iniciales, se redujo el presupuesto ejecutado debido a que no se adelantaron actividades de investigación y desarrollo, ni validación, ni experimentación; para la vigencia el estado de avance es muy conceptual.

Foto: Boot Camp para la identificación y descubrimiento de iniciativas con enfoque "Experiencia del cliente"

Así mismo, se realizó la medición del ADN Innovador, reconociendo el incremento en la percepción de las variables sondeadas, lo que evidencia el impacto de las actividades para promover el pensar y hacer diferente en la organización. La medición inicial se realizó en el año 2020 y se midió nuevamente en el 2024. El instrumento fue aplicado a más de 150 trabajadores seleccionados aleatoriamente de todas las áreas y con diversos cargos en la organización. Las variables de medición utilizadas están alineadas con lo dispuesto en el sistema de capacidades del grupo EPM y dio origen a las actividades ejecutadas que ya fueron presentadas, con el fin de fortalecer del ADN Innovador y la capacidad de Innovación transformacional.

MONITOR ADN INNOVADOR CHEC



Se evidencia un fortalecimiento general en la cultura y capacidades de innovación, con avances notables en confianza, facilitación y propósito. Sin embargo, aún hay oportunidades de mejora en validación y conquista. La tendencia positiva indica que se han implementado estrategias efectivas para fomentar el ADN innovador en el tiempo.

Iniciativa	Impactados			Inversión COP millones		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
ADN Innovador - Innovación Transformacional	39	22	360	38,8	126,8	13

Articulación con el Ecosistema Innovador

El Ecosistema Innovador se refiere al entorno económico, social, académico y cultural en el que interactúan los actores y entidades que apoyan, promueven y soportan actividades relacionadas con la ciencia, la tecnología y la innovación. Con el apoyo del ecosistema innovador de Caldas y Risaralda, se han adelantado actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación que permiten mejorar la experiencia del cliente y optimizar la operación, aprovechando las capacidades de entidades académicas, gubernamentales, empresariales y sociales.

Las alianzas desarrolladas en el marco del relacionamiento Universidad, Empresa, Estado, han facilitado la participación de Doctores, la vinculación de jóvenes investigadores, practicantes universitarios y estudiantes de paz y competitividad Así mismo ha permitido el reconocimiento de dos (2) proyectos de I+D+i por Minciencias y la formulación de diferentes proyectos de manera colaborativa entre las entidades. Siendo este modelo de trabajo reconocido por la Asociación Nacional de Universidades de Colombia, como una experiencia significativa en proyectos de cuádruple hélice en Colombia. Las cifras que a continuación se relacionan, evidencia el compromiso de CHEC hacia el fortalecimiento de capacidades y habilidades de Investigación, Desarrollo e Innovación en el ecosistema.

3 Jóvenes Investigadores

3 Estudiantes Doctorado

6 Doctores en Proyectos I+D+i

8 Estudiantes Pregrado

4 Convenios Colaborativos

47 Alianzas Institucionales

Alianzas Realizadas para la Gestión (ODS 17 – 17.17 – 17.17.1)

Alianzas realizadas para la gestión					
Años	Nombre de la alianza	Actores / Instituciones aliadas	Aportes Aliados (COP Millones y/o Especie	Aportes CHEC (COP Millones y/o Especie	Total, Aportes (COP Millones y/o Especie
2024	Nuevas Tecnologías en Energías (ERNC): Aunar esfuerzos académicos, administrativos y económicos para acompañar la instalación, diseños y evaluación de desempeño de tecnologías solares fotovoltaicas como tejas, ventanas, pérgolas solares, entre otras, que son exploradas por CHEC y UAM, así como, los análisis técnico-económicos para el desarrollo de propuestas de modelos de negocio.	Universidad Autónoma de Manizales	20,89	50,57	71,46
2023 - 2024	Sistema IoT para el control y monitoreo de fauna en Subestaciones Eléctricas: Aunar esfuerzos académicos, administrativos y económicos para el desarrollo y experimentación de "sistema IoT para el control y monitoreo de fauna en Subestaciones eléctricas"	Universidad Autónoma de Manizales y la empresa NatIO	15	39,80	54,80
2023 - 2024	Sistema híbrido de generación de energía eléctrica a través de bombeo fotovoltaico y micro central hidroeléctrica: "Articular esfuerzos académicos, administrativos y económicos con el fin de llevar a cabo acciones del proyecto denominado "Sistema híbrido de generación de energía eléctrica a través de bombeo fotovoltaico y micro central hidroeléctrica en el predio El Edén de la Central Hidroeléctrica de Caldas – CHEC" presentado por CHEC Grupo EPM ante el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en el marco de la Convocatoria 901 de 2021 de la Convocatoria fomento a la innovación y desarrollo tecnológico en las empresas – modalidad 1."	Universidad Autónoma de Manizales	39,42	68,74	108,16

Inversión e Impactados

Las inversiones en actividades de ciencia, tecnología e innovación - ACTI - hacen referencia a indicadores de desarrollo y competitividad, Según el ODS (9) que busca el fomento a la Innovación, incrementar la inversión en ciencia y tecnología está estrictamente asociado al aumento y a la mejora de la capacidad tecnológica de un país, sector u organización. A continuación, se presentan las principales ACTI realizadas por CHEC durante los años 2020 a 2022.

Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación	GASTO DESTINADO COP millones		
	2022	2023	2024
Actividades de I+D Internas	633,50	619,01	992,3
Actividades de I+D externas	1.066,3	2.319	891,1
Adquisición de maquinaria y equipo	4,69	89,6	6.869,3
Formación y capacitación especializada	143,9	160,4	37,02
Tecnologías de la información y las telecomunicaciones	2.688,18	4.434,76	11.438
Asistencia técnica y consultoría	604,75	2.106,72	1.551,9
Mercadotecnia	23,80	74,84	40,52
TOTAL	5.165,2	10.060,9	21.820,5

Beneficiados / Impactados	2022	2023	2024
Iniciativas / programas Tecnologia e Innovación	3.502	43.344	8.824*

* Para el año 2024, se incluyen las personas beneficiadas de los programas internos de fortalecimiento de capacidades en ADN INNOVADOR

Resultados Indicadores de Gestión

Resultados de Indicadores de gestión asociados	2022	2023	2024
Nº de proyectos que fueron aprobados en convocatorias / Nº de proyectos que fueron inscritos en convocatorias	50%	0%	0%
Nº de proyectos calificados por el CNBT o financiados con recursos de Minciencias en el año	6	4	2
Generación de nuevos empleos por proyectos de I+D+i	20	15	38
Nº de proyectos de I+D+i iniciados o desarrollados en el año	16	18	31
Nº de jóvenes investigadores e innovadores en proyectos de I+D+i	7	6	3
Nº de Doctores participantes en proyectos de I+D+i	6	4	6
Cumplimiento del plan operativo de Tecnología e Información	91,46%	89,81%	85,96%
Disponibilidad de redes de datos LAN	94,70%	99.7%	99,96%

Los indicadores "Grado de satisfacción de los servicios de Tecnología e Información" y "Nivel de madurez de la Gestión de Información" se retiran del reporte porque no hay continuidad en la medición dentro de los procesos.

Investigaciones y producción de conocimiento en el marco de la Innovación social

Para el año 2024, CHEC planteó el desafío de unificar una alianza interinstitucional a través de la figura de convenio tripartita "Gestión Territorial", entre CHEC Grupo EPM, la Corporación para el Desarrollo de Caldas (CDC) y la Universidad de Manizales, con el fin de contribuir a la transición energética de los territorios, promoviendo la sostenibilidad de los negocios, la participación ciudadana y procesos educativos con un eje de comunicación incluyente.

El desarrollo del convenio constituyó el inicio de la curva de aprendizaje frente a la implementación del plan de desarrollo de capacidades a través de sus componentes (Educación, Participación ciudadana, comunicación incluyente y articulación con proyectos de desarrollo comunitario y de negocio), constituyéndose en una nueva experiencia en el marco de las alianzas interinstitucionales tripartita de la cual hace parte de la organización.

Con base en lo anterior, se estructuró un proceso de estudio el cual tuvo como objetivo: "Analizar los componentes de desarrollo de capacidades humanas en la construcción de territorios sostenibles en Caldas y Risaralda, desde la perspectiva de las comunidades locales y sus experiencias, en el marco del Convenio de colaboración entre CHEC Grupo EPM, la Corporación para el Desarrollo de Caldas y la Universidad de Manizales en el año 2024". Durante el año se realizó la recolección de información y el proceso se encuentra en la fase de análisis y elaboración de informe de investigación. Se proyecta para 2026 la socialización de hallazgos con las comunidades participantes, entre los que se encuentran líderes comunitarios, docentes, directivos de instituciones presentes en los territorios, organizaciones de base comunitaria, asociaciones, Gente CHEC y equipo operativo.

Procesos Empresariales que Soportan la Gestión

Procesos asociados a la gestión		
Nombre proceso	**Descripción**	**Área responsable**
Desarrollo Humano	Contar con talento humano diverso y con las competencias y habilidades requeridas para potenciar el crecimiento y bienestar de las personas, la transformación de la empresa y el relacionamiento con el territorio.	Gestión Humana y Desarrollo Organizacional
Ciclo Estratégico	Establecer el direccionamiento estratégico de la filial, alineado con el Ciclo de Planeación Integrada de Grupo EPM, buscando que el modelo gerencial permita desarrollar la planeación con flexibilidad, efectividad y apuntando al logro del propósito definido para la filial y el Grupo Empresarial.	Sostenibilidad Empresarial
Atención de Consejería Legal	Atender las consultas, requerimientos de información, conceptos y trámites legales que se generen dentro de las operaciones y las relaciones con grupos de interés internos y externos para salvaguardar los intereses del grupo empresarial, con criterios de oportunidad y claridad en las respuestas.	Asuntos legales y secretaria general
Mercadeo	Estructurar e implementar ofertas comerciales para cada uno de los segmentos y determinar las acciones de mercadeo tendientes a brindar experiencias positivas, que apalanquen la lealtad y fidelidad de los clientes	Gestión Comercial
Gestión de las comunicaciones	Lograr que la comunicación en CHEC sea cercana, integradora y transparente; esté orientada a promover y facilitar mecanismos de interacción con todos sus grupos de interés coordinando las acciones para garantizar la calidad de las relaciones, lograr mayores niveles de comprensión y entendimiento, confianza y bienestar.	Gerencia General
Gestión de Activos Inmobiliarios	Gestionar de manera estandarizada, el ciclo de vida de los Activos Inmobiliarios, de propiedad de Central Hidroeléctrica de Caldas (predios, servidumbres y otros inmuebles) con oportunidad, efectividad, integralidad y calidad de la información asociada.	Suministro y Soporte
Gestión de la Innovación	Promover e implementar nuevas y mejores formas de hacer las cosas, generando y capturando valor para los diferentes grupos de interés.	Sostenibilidad Empresarial
Soluciones Informáticas	Incorporar y administrar el software de aplicación necesario para soportar los procesos de Organización, con calidad del producto y garantizando integridad de la información en los diferentes aplicativos. Cumpliendo con los compromisos adquiridos con los usuarios	Gestión Tecnología

Procesos asociados a la gestión		
Nombre proceso	**Descripción**	**Área responsable**
Arquitectura y planeación	Realizar la planeación estratégica de las tecnologías de información, mantener una arquitectura empresarial definida, proponer innovación tecnológica y mejores prácticas con el fin de facilitar a la organización ser competitiva y sostenible en el tiempo y en su entorno, definiendo las políticas informáticas alineadas con la Casa Matriz, buscando y proponiendo soluciones acordes con las necesidades de las áreas de negocio, para mejorar el desarrollo de los procesos. Realizar la definición de los componentes necesarios para que el modelo de Gestión de información de CHEC este alineado con la estrategia de Grupo empresarial	Gestión Tecnología
Seguridad digital y continuidad de los servicios de tecnología	Gestionar la seguridad de la información y ciberseguridad con el fin de habilitar una operación sostenible y segura en la prestación de los servicios y proteger la información crítica para los diferentes grupos de interés.	Gestión Tecnología
Servicios de Soporte	Brindar soporte a los usuarios de las tecnologías de información a través de: La gestión de Licenciamiento, Suministro equipos de cómputo y periféricos, Portátiles, servidores, impresoras, tablets y el soporte sitio de todos los recursos tanto en software como en hardware que requieren las aplicaciones y servicios informáticos, al igual que la administración de usuarios en aplicativos Máximo, JDE, Movilcontrol (facturación en sitio) y apoyo en la gestión de contratación, con el fin de mantener la continuidad de los servicios tecnológicos	Gestión Tecnología
Telecomunicaciones	Gestionar el funcionamiento de la tecnología e infraestructura de telecomunicaciones requerida por la Organización a través de las Red integrada de Telecomunicaciones para garantizar su disponibilidad y correcto funcionamiento en el área de cobertura de CHEC	Gestión Tecnología
Mantenimiento, Operación, Gestión de la Automatización	Administra los recursos Físicos (Hardware) y Lógicos (Software) e integraciones que requieren los sistemas de tiempo Real, velando por la integridad, optimización y disponibilidad de la infraestructura, bases de datos y aplicativos con el fin de mantener la continuidad de los servicios y el respaldo de la información que soporta la operación del sistema eléctrico de CHEC.	Gestión Tecnología
Planeación Financiera	Trazar el plan financiero de la organización para el corto plazo, integrado con la planeación estratégica, promoviendo una eficiente administración y seguimiento de los recursos para garantizar la sostenibilidad de la empresa.	Finanzas
Gestión Tributaria	Cumplir con las obligaciones tributarias formales y sustanciales dentro del marco legal, aprovechando los beneficios concedidos en la ley, reduciendo el riesgo de sanciones y actuar en defensa de los intereses del Grupo EPM ante las autoridades tributarias y judiciales.	Finanzas
Gestión Ambiental	Gestionar los recursos y prácticas organizacionales para potencializar los impactos ambientales positivos y minimizar los impactos negativos generados en el desarrollo de los procesos, proyectos y actividades, contribuyendo así al mejoramiento y protección del entorno ambiental.	Sostenibilidad Empresarial

Evaluación

Con el fin de realizar una evaluación integral de la gestión en materia de Tecnología e Innovación, CHEC efectúa una medición externa del proceso de innovación a través del Ranking de Innovación elaborado anualmente por la ANDI (Asociación Nacional de Industriales). Este instrumento evalúa las capacidades y resultados innovadores, lo que nos permitió ubicarnos en la posición 85 a nivel nacional, mejorando nuestra clasificación respecto al año 2022.

Además, el Área de Gestión de Tecnología ha sido objeto de varias auditorías internas y externas, entre las que se incluyen:

- Auditoría de Cumplimiento del Acuerdo
- Guía de Ciberseguridad.
- Evaluación de Derechos de Autor.
- Revisoría Fiscal: revisión de los controles generales de tecnología de la información (CGTI), evaluando el diseño, la implementación y la eficacia operativa.
- Auditoría del Sistema de Control Interno.
- Auditoría de Seguimiento de Certificaciones: ISO 9001:2015, ISO 55001:2014 e ISO 14001:2015.

Adicionalmente, se utilizan indicadores de gestión basados en referentes como el Manual de Oslo, las directrices de Minciencias para la autoevaluación de las unidades de I+D+i, la encuesta EDIT del DANE y métricas asociadas a los ODS, que miden la capacidad innovadora (por ejemplo, las inversiones en actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación).

Asimismo, en nuestro Sistema de Gestión Integral (SGI) se implementan indicadores para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, tales como:

- Proceso de Arquitectura y Planeación (ID-TI-01-000-001): Cumplimiento del plan operativo de TI.
- Proceso Soluciones Informáticas:
  - ID-TI-02-000-001: Cumplimiento de cambios de emergencia durante el período.
  - ID-TI-02-000-005: Cumplimiento de requerimientos por ajustes de software o nuevos proyectos.
  - ID-TI-02-000-006: Cumplimiento de requerimientos que no implican ajustes de software.
- Proceso de Telecomunicaciones (ID-TI-06-000-001): Disponibilidad de la red de datos LAN.

De otro lado, participamos también en mediciones que evalúan el nivel de madurez del sistema de innovación (Pactos por la Innovación), en la encuesta EDIT del DANE y en el Ranking de Innovación de la revista Portafolio y la ANDI. Para el programa InnovaTech se recogen comentarios de redes sociales y eventos de difusión, lo que permite identificar oportunidades de mejora para el desarrollo del programa y sus próximas vigencias, además de medir el capital reputacional asociado a la innovación y el liderazgo de la marca CHEC.

Por último, se realizan mediciones mensuales a través de nuestro contratista de la Mesa de Servicios de TI, TIVIT, cuyos informes se socializan en el Comité Táctico. Dichos informes incluyen indicadores como:

- Gestión de quejas y reclamos.
- Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Estadísticas sobre la atención brindada a través de distintos canales.

Índice de Contenidos GRI y SASB:

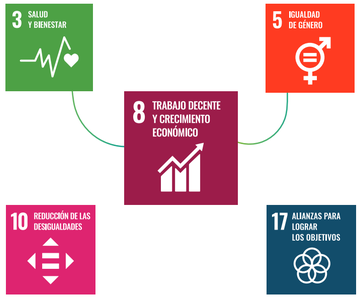
INFORME DE SOSTENIBILIDAD CHEC S.A E.S.P BIC 2024	
Declaración de uso	La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P BIC ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1/01/2024 y el 31/12/2024.
GRI 1 Usado	Estándares GRI 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	Electric Utilities Sector Disclosures 2013

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN										Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN		OMISIÓN			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
				Requisitos	Motivo	Explicación					
GRI 3: Temas Materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Tecnología e Innovación CHEC 2024	Pag: 148, 150	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 7, 8 y 9	9 - 9.5 - 9.5.1	Dimensión 1: Modelo de Negocio Dimensión 3: Prácticas laborales Dimensión 4: Prácticas ambientales
GRI Sectorial Investigación y Desarrollo	EU8 Actividades de investigación y desarrollo y gasto destinado a la provisión de electricidad fiable y el desarrollo sostenible	Tecnología e Innovación CHEC 2024	Pag: 152	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 7, 8 y 9	9 - 9.5 - 9.5.1	Dimensión 1: Modelo de Negocio Dimensión 3: Prácticas laborales Dimensión 4: Prácticas ambientales

ESTÁNDAR SASB	CONTENIDO	UBICACIÓN		Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
IF-EU-550a.1	Número de incidentes de no conformidad de los estándares o reglamentos de seguridad física o cibernética	Tecnología e Innovación CHEC 2024	Pag: 160	N.A	Principios 7, 8 y 9	9 - 9.5 - 9.5.1	Dimensión 1: Modelo de Negocio Dimensión 4: Prácticas ambientales

Bienestar laboral y **Adaptabilidad**

chec | Grupo epm 2024 Informe de sostenibilidad



- **Adaptabilidad**
- **Crecimiento personal y profesional**
- **Claridad organizacional**

GRI 3-3

Articula el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, la seguridad y salud en el trabajo, la remuneración salarial competitiva y equitativa y la no económica, así como la capacidad de adaptación tanto de los colaboradores como de la organización, ante nuevos retos en procesos, organización, tecnologías, cultura e información, que demanda la estrategia.

La disrupción causada por la pandemia COVID-19, evidenció aún más que en un mundo volátil, incierto, complejo y ambiguo, la adaptabilidad y especialmente la resiliencia se convierten en un activo estratégico para la competitividad.

Enfoques:

- **Adaptabilidad:** Capacidad de respuesta de los colaboradores, incluye el nivel directivo, frente a situaciones complejas y de crisis para salir fortalecidos; al mismo tiempo en la organización, la habilidad de actuar en escenarios cambiantes y por tanto continuamente revisables, así como el fortalecimiento de conversaciones de co-inspiración y co-creación para la realización de proyectos comunes.

- **Crecimiento personal y profesional:** prácticas, políticas, procesos, modelos y acciones que contribuyen al desarrollo personal y profesional.
- **Claridad organizacional:** conversaciones constantes y asertivas entre todos los colaboradores con el objetivo de reconocer la contribución individual y colectiva al direccionamiento estratégico.

En CHEC, el bienestar laboral y la calidad de vida de los empleados se fundamentan en la generación de condiciones para el trabajo decente. Este concepto representa el deber ser de un empleo digno y de calidad, alineado con los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En un contexto de globalización, avances tecnológicos y crecientes exigencias del mercado, el trabajo decente se articula en torno a cuatro pilares estratégicos: respeto y garantía de los derechos laborales, generación de oportunidades de empleo, protección social y diálogo social. Estos elementos contribuyen al cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, promoviendo la inclusión social, la erradicación de la pobreza, el fortalecimiento de la democracia y el desarrollo integral de las personas.

Las dinámicas empresariales, gubernamentales y sociales que fomentan el trabajo decente se caracterizan por el respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, la equidad en la remuneración, la no discriminación, la garantía de protección social y la promoción del diálogo social. Por ello, las empresas tienen la responsabilidad de establecer relaciones laborales respetuosas con sus empleados y contratistas, implementando políticas y acciones que prevengan riesgos que puedan afectar las condiciones de trabajo decente como consecuencia de sus decisiones y operaciones.

En la prestación del servicio de energía eléctrica (Generación, Transmisión, Distribución y comercialización), las empresas enfrentan riesgos que pueden impactar las condiciones de trabajo decente, como la discriminación laboral, el trabajo forzado o infantil, la limitación de la libertad de asociación y sindicalización, la inadecuada gestión de riesgos psicosociales y la presencia de entornos laborales inseguros o poco saludables. Si estos aspectos no son gestionados de manera adecuada, pueden derivar en impactos económicos, sociales y de mercado, incluyendo el incumplimiento de normativas laborales, el aumento de acciones judiciales, sanciones y afectaciones a la reputación e imagen corporativa.

El éxito en la implementación de iniciativas de sostenibilidad depende en gran medida de la adecuada gestión del talento humano. El grupo de interés Gente CHEC es el motor que impulsa la organización hacia el cumplimiento de su propósito y objetivos, al tiempo que fortalece el relacionamiento con los distintos grupos de interés y el entorno.
En el marco de su modelo de sostenibilidad, CHEC reconoce los riesgos internos y externos que pueden impactar el trabajo decente, razón por la cual la gestión del bienestar laboral, la adaptabilidad y la calidad de vida de sus empleados es un tema material de alto compromiso para la organización.

Este tema está directamente vinculado al propósito, la estrategia y los objetivos corporativos de CHEC y el Grupo EPM. Su adecuada gestión en el contexto de la prestación de los servicios públicos tiene un impacto significativo en el crecimiento económico de los negocios, el bienestar de las personas y la protección del entorno, un recurso clave para el desarrollo social y ambiental de los territorios.

Así, el trabajo decente en CHEC abarca un conjunto de criterios y prácticas diseñadas para fortalecer el bienestar laboral y la adaptabilidad**, promoviendo el desarrollo humano de sus empleados. A través de la construcción de espacios de relacionamiento, el fomento de comportamientos, actitudes y capacidades que favorezcan la interacción con otros grupos de interés, CHEC contribuye al cumplimiento de su propósito empresarial.

En CHEC, nos mueve lo humano. La organización está comprometida con el desarrollo integral, valorando el talento y las relaciones basadas en la confianza. Su equipo está conformado por personas competentes que contribuyen a la prestación de un servicio de calidad.

Es por ello, que se propician entornos de trabajo seguros, flexibles y diversos que propenden por el desarrollo integral de capacidades organizacionales y por mejorar la experiencia de los empleados; aprovechando la diversidad generacional, con el fin de apalancar el logro de objetivos organizacionales y el direccionamiento estratégico.

Así mismo, se promueve el trabajo desde el sentido de lo que se hace, la conexión con el propósito, el liderazgo personal consciente, la creación colaborativa y la proactividad para incorporar el futuro, como competencias claves para dar respuesta a los requerimientos de los clientes e impactar positivamente a los territorios; y se ajustan las formas de operar y se simplifican procesos para prestar cada día un mejor servicio.

Además, CHEC genera constantemente estrategias para que las personas se fidelicen con su marca, promoviendo la satisfacción en su trabajo, movilizando un adecuado clima laboral y generando entornos de trabajo seguros que generen experiencias significativas, a través de posibilidades de conciliación e integración entre la vida personal, familiar y laboral, el bienestar y el desarrollo personal y profesional.

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

- Normatividad colombiana.
- Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.
- Sistema de Gestión en Diversidad Equipares

Políticas Empresariales

- Política de Gestión Integral CHEC
- Política de Sostenibilidad
- Política de Ambiental
- Política de DDHH
- Política de Gestión del Talento Humano CHEC
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas (P&C) CHEC
- Política de Comunicaciones

Política de Cero Tolerancia al Fraude, la corrupción y el soborno

Manual de conducta de proveedores y contratistas Grupo EPM

Compromisos Voluntarios

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

Aspectos destacados de la gestión

Principales logros 2024:

- Fortalecimiento del desarrollo de las competencias organizacionales mediante estrategias de desarrollo individual, grupal y valoraciones de potencial.
- Restructuración del ciclo de incorporación de los empleados, incluyendo selección, inducción y entrenamiento en el cargo.
- Desarrollo de la marca empleadora CHEC
- Actualización de metodología de cargos críticos
- Optimización y automatización de procesos y analítica de datos en los procesos de Cuidado Laboral

Principales dificultades 2024

En el análisis de los resultados de accidentalidad, se observa un aumento en la materialización de los riesgos en comparación con el año anterior. Estos accidentes no sólo generaron costos económicos para la empresa, sino que tuvieron un impacto significativo en la salud y bienestar de los empleados.

Se ha identificado la falta de una cultura de seguridad como un factor clave. Para abordar esta problemática de manera integral se ha iniciado la implementación de una estrategia denominada liderazgo visible y cultura de seguridad con el objetivo de reducir la accidentalidad.

Esta estrategia se basa en un diagnóstico de las fortalezas y debilidades en materia de seguridad, a partir de este diagnóstico definir acciones concretas que involucrarán a todos los niveles de

la organización, en especial a directivos, jefes y coordinadores.

A través del compromiso y participación de todos, se logrará construir una cultura de seguridad sólida que permita proteger la integridad de los empleados y crear un ambiente de trabajo más seguro y saludable.

Metas - Retos 2024:

- Alineación organizacional
- Implementación del modelo de experiencia del colaborador
- Optimización y automatización de procesos
- Analítica de datos en el proceso de seguridad y salud en el trabajo
- Preparación proceso de negociación de la Convención Colectiva de Trabajo
- Control de la accidentalidad, liderazgo y cultura en seguridad

Nuestra Gente

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estándares GRI

GRI 2-7 Empleados

GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados

GRI 202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local

202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local

GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados

GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres

GRI 408-1 Trabajo infantil

GRI 409-1 Trabajo forzoso y obligatorio

EU14 (Prácticas laborales y trabajo decente): Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra calificada

EU15 Porcentaje de empleados próximo a retirarse en los próximo 5 y 10 años desglosado por categoría de trabajo y región

G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región

Nuestra Gente

CHEC promueve el desarrollo humano integral de sus empleados, fomentando un equilibrio armonioso entre la vida laboral, personal y familiar. La organización se compromete a formar empleados capaces de enfrentar nuevos desafíos, contribuyendo así al crecimiento personal y profesional de cada uno. Además, se enfoca en crear un entorno de trabajo seguro y saludable, con una remuneración salarial competitiva y equitativa.

Demografía

En CHEC, la estructura de la planta de personal se organiza en grupos ocupacionales que incluyen directivos, profesionales, tecnólogos, técnicos, auxiliares y personal de sostenimiento.

Durante el año 2024 nuestra planta de personal (empleados con contrato de trabajo término indefinido, fijo, practicantes universitarios, aprendices SENA y pensionados) tuvo el siguiente comportamiento:

Empleados Gente CHEC	2022	2023	2024
Número de empleados permanentes - hombres	814	837	841
Número de empleados permanentes – mujeres	264	276	277
Trabajadores que no son Empleados	**2022**	**2023**	**2024**
Número de empleados temporales - hombres	24	19	10
Número de empleados temporales – mujeres	8	13	6

GRI: 2-7 | 2-8

Total Planta de empleados
1.118

75%
841

25%
277

Planta de Empleados por Género	2022			2023			2024		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Número de empleados	814	264	1.078	837	276	1.113	841	277	1.118
Porcentaje de empleados	76%	24%	100%	75%	25%	100%	75%	25%	100%
Número de empleados en condición de discapacidad	23	2	25	23	4	27	22	5	27
Porcentaje de empleados en condición de discapacidad	2,1%	0,2%	2%	2,1%	0,4%	2%	2,0%	0,4%	2%
Número de empleados pertenecientes a comunidades étnicas	0	1	1	1	1	2	1	1	2
Porcentaje de empleados pertenecientes a comunidades étnicas	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%

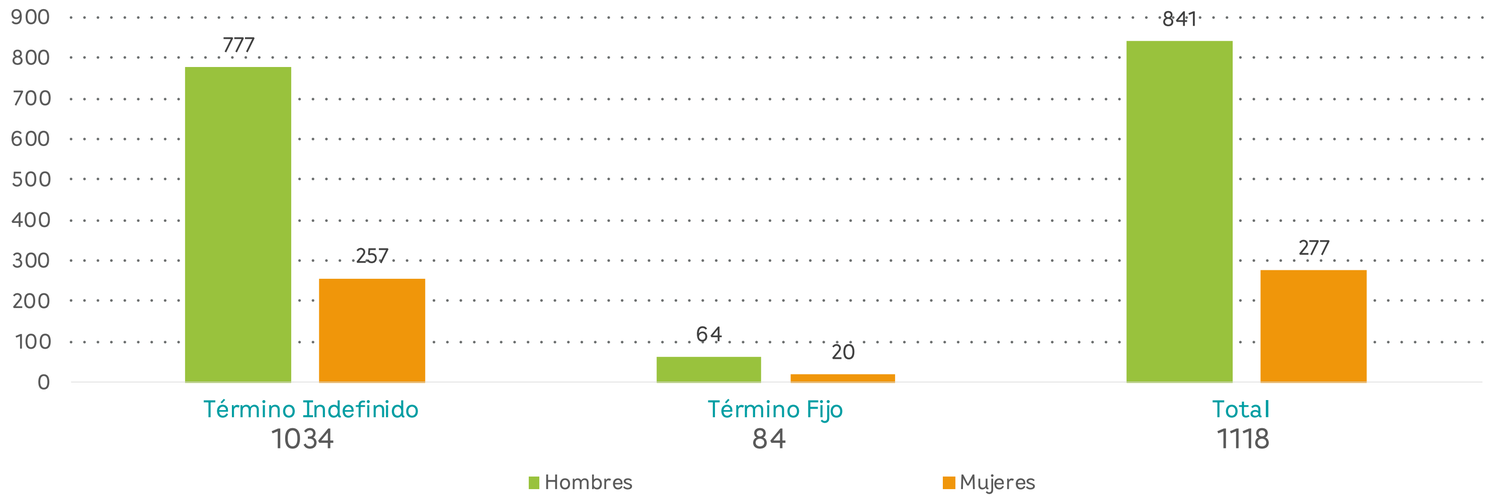
Nota: No incluye aprendices y estudiantes de práctica.

Planta de Cargos por Género	2022			2023			2024		
Cargo	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Directivos	5	4	9	10	5	15	9	6	15
Profesionales	260	145	405	288	155	443	289	154	443
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	522	114	636	526	113	639	531	114	645
Sostenimiento	27	1	28	13	3	16	12	3	15
Profesionales en formación	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Subtotal	814	264	1.078	837	276	1.113	841	277	1.118

Planta de Cargos por Género	2022			2023			2024		
Cargo	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Aprendices	24	8	32	25	2	27	30	8	38
Estudiantes semestre de práctica	36	19	55	33	17	50	11	13	24
Subtotal	60	27	87	58	19	77	41	21	62
Total	874	291	1.165	895	295	1.190	882	298	1.180

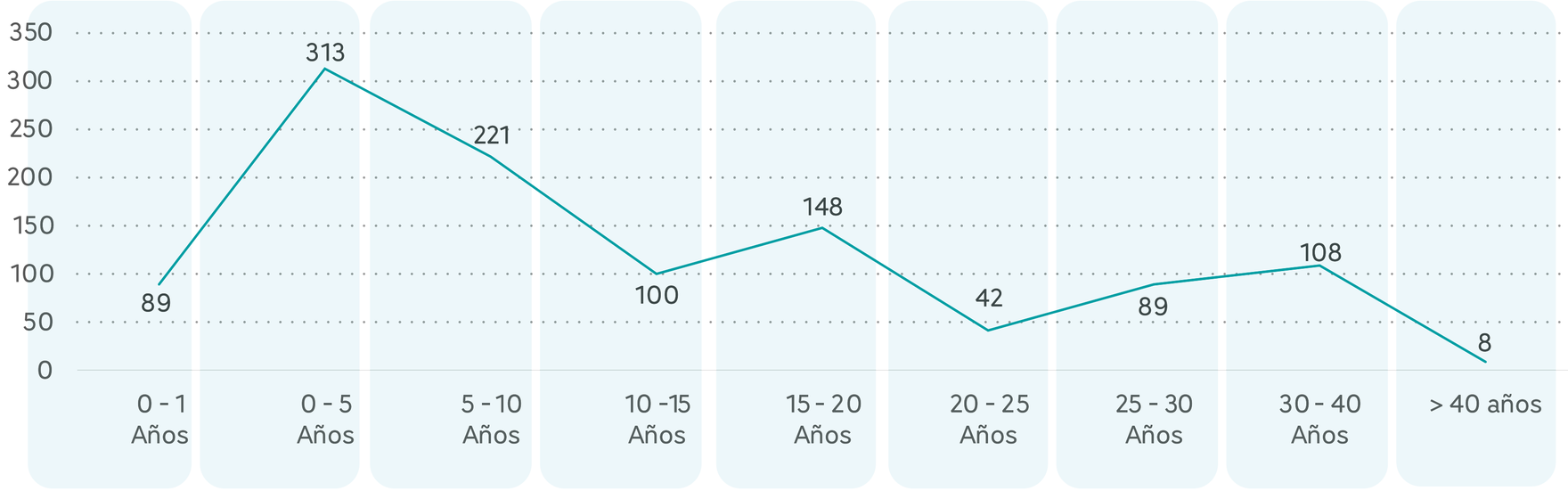
El 100% de los directivos de CHEC que hacen parte del comité de gerencia tienen su residencia en el área de influencia de la empresa.

Empleados por tipo de contrato y género



Empleados por Tipo de Contrato	2022			2023			2024		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Término Indefinido	766	251	1.017	772	253	1.025	777	257	1.034
Término Fijo	48	13	61	65	23	88	64	20	84
Total	814	264	1.078	837	276	1.113	841	277	1.118

Empleados por antigüedad



Promedio antigüedad

12,51 años

Total

Personal por Antigüedad Rangos	2022	2023	2024
0 - 1 años	46	128	89
1 - 5 años	223	240	313
5 - 10 años	199	203	221
10 - 15 años	152	139	100
15 - 20 años	104	112	148
20 - 25 años	60	47	42
25 - 30 años	107	101	89
30 - 40 años	169	124	108
> 40 años	18	19	8
Total, planta de personal a 31 de diciembre de 2024	1.078	1.113	1.118
Promedio de antigüedad del personal – años	15,16	13.35	12,51

Gente CHEC y Beneficiarios	2022	2023	2024
No. Beneficiarios (Familia)	3.026	2.938	2.927
No. Jubilados	775	759	728
No. Aprendices y practicantes	87	77	62
Total	3.888	3.774	3.717

Diversidad e igualdad de oportunidades

Para contribuir a la igualdad de oportunidades, CHEC cuenta con una política salarial que busca garantizar la equidad interna, sin distinción de género, competitiva y alineada con el mercado, la cual es aplicable a todos los cargos de la organización. Esta política se basa en la metodología de valoración de cargos diseñada para evaluar objetivamente las posiciones que conforman la estructura a partir de los niveles de responsabilidad independientemente de su función. De esta manera CHEC garantiza una remuneración estandarizada para hombres y mujeres en cargos similares, fomentando un trabajo decente y la igualdad de oportunidades, respetando la diversidad y equidad de género.

Comparación por Cargos	2022		2023		2024	
	Salario básico promedio Valor (COP)	Salario básico promedio SMMLV	Salario básico promedio Valor (COP)	Salario básico promedio SMMLV	Salario básico promedio Valor (COP)	Salario básico promedio SMMLV
Directivos	18.175.170	18,17	20.289.013	17,49	21.816.082	16,78
Salario básico promedio directivos hombres	20.184.023	20,18	21.253.128	18,32	18.939.479	14,57
Salario básico promedio directivos mujeres	15.664.104	15,66	18.360.783	15,83	26.130.987	20,1
Profesionales	5.848.498	5,85	6.707.560	5,78	7.518.031	7,58
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	2.470.564	2,47	2.906.061	2,51	3.269.844	2,52
Sostenimiento	1.744.724	1,74	1.990.931	1,72	2.239.187	1,72
Total Salario básico promedio hombres	3.617.382	3,6	4.402.561	3,08	4.867.902	3,74
Total Salario básico promedio mujeres	4.575.000	4,6	5.361.118	4,62	6.160.506	4,74

En CHEC el salario de los empleados se paga de forma estandarizada en función del cargo, lo que significa que, tanto hombres como mujeres en cargos similares, devengan el mismo salario básico y reciben los mismos beneficios.

En 2024, CHEC entregó directamente a sus empleados un total de 114.944,87 (COP Millones) en pagos por conceptos de salarios, prestaciones sociales legales y extralegales, y otros beneficios contemplados en la Convención Colectiva de Trabajo.

El salario promedio en 2024 fue cuatro veces el salario mínimo mensual vigente, ligeramente superior en razón al número de empleados vinculados. Por su parte el salario mínimo convencional de la empresa fue 1.28 veces el salario mínimo legal vigente, cifra igual al año anterior en razón a que se tuvo el mismo porcentaje de incremento.

Comparación de Salarios CHEC con SMMLV			
Indicadores	Valor 2022 (COP)	Valor 2023 (COP)	Valor 2024 (COP)
SMMLV colombiano	1.000.000	1.160.000	1.300.000
Salario mínimo convencional CHEC	1.280.411	1.485.277	1.664.535
Salario mínimo CHEC / SMMLV	1,28 veces	1,28 veces	1,28 veces
Salario promedio CHEC / SMMLV	3,85 veces	4 veces	3,99 veces

Total Pagos por Salarios, Prestaciones Sociales y Otros			
Beneficiario	2022	2023	2024
(*1) Pagos por salarios y prestaciones sociales (COP Millones)	83.577.12	101.949,60	114.944,87
(*2) Otros pagos que conforman base para la liquidación de aportes a la seguridad social, prestaciones sociales y retención en la fuente (COP Millones)	10.811.23	10.318,97	9.732,87

Cargo Directivos												
Hombres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	0	0%	0	0%	5	100%	0	0%	0	0%	5	56%
2023	0	0%	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10	67%
2024	0	0%	4	44%	5	56%	0	0%	0	0%	9	60%

Mujeres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	4	44%
2023	0	0%	3	60%	2	40%	0	0%	0	0%	5	33%
2024	0	0%	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	6	40%

Cargo Profesionales												
Hombres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	26	10%	161	62%	73	28%	0	0%	0	0%	260	64%
2023	22	8%	196	68%	70	24%	1	0,35%	6	2,08%	288	65%
2024	19	7%	200	69%	70	24%	1	0,35%	6	2,08%	289	65%

Mujeres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	5	3%	102	70%	38	26%	1	0,70%	0	0%	145	36%
2023	11	7%	113	73%	31	20%	1	0,60%	3	1,94%	155	35%
2024	10	6%	112	73%	32	21%	1	0,65%	3	1,95%	154	35%

Cargo Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares												
Hombres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	23	4%	274	52%	231	44%	0	0%	0	0%	528	82%
2023	21	4%	318	60%	187	36%	0	0%	17	3,23%	526	82%
2024	23	4%	345	65%	163	31%	0	0%	14	2,64%	531	82%

Mujeres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	9	8%	76	67%	29	25%	0	0%	0	0%	114	18%
2023	10	9%	80	71%	23	20%	0	0%	1	0,88%	113	18%
2024	15	13%	81	71%	18	16%	0	0%	2	1,75%	114	18%

Cargo Sostenimiento												
	Hombres											
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	0	0%	7	33%	14	67%	0	0%	0	0%	21	95%
2023	0	0%	5	38%	8	62%	0	0%	0	0%	13	81%
2024	0	0%	6	50%	6	50%	0	0%	2	16,67%	12	80%

	Mujeres											
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	5%
2023	0	0%	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	3	19%
2024	0	0%	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	3	20%

Estudiantes en Práctica												
Hombres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	34	94%	2	6%	0	0%	*	*	*	*	36	65%
2023	31	94%	2	6%	0	0%	*	*	*	*	33	66%
2024	9	82%	2	18%	0	0%	*	*	0	0%	11	46%

Mujeres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	18	95%	1	5%	0	0%	*	*	*	*	19	35%
2023	15	88%	2	12%	0	0%	*	*	*	*	17	34%
2024	13	100%	0	0%	0	0%	*	*	0	0%	13	35%

Aprendices												
Hombres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	18	75%	5	21%	0	0%	*	*	*	*	24	75%
2023	22	88%	3	12%	0	0%	*	*	*	*	25	93%
2024	30	100%	0	0%	0	0%	*	*	0	0%	30	79%
Mujeres												
Año	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	7	88%	1	13%	0	0%	*	*	*	*	8	25%
2023	1	50%	1	50%	0	0%	*	*	*	*	2	7%
2024	7	88%	1	13%	0	0%	*	*	0	0%	8	100%

Nota: el cálculo de los porcentajes se realiza sobre el total por categoría por género.
*No se cuenta con la información.

En 2024, la mayoría del personal se mantuvo en los rangos de edad de 35 a 40 y de 40 a 45 años, con un promedio de 43,93 años. Este promedio de edad ha disminuido en comparación con años anteriores debido a la rotación del personal por reconocimiento de pensión de vejez.

Distribución de empleados por rango de edad

Promedio de edad

43,93 años

Rangos Edades	2022	2023	2024
18 - 25 años	6	5	8
25 - 30 años	57	59	59
30 - 35 años	111	148	138
35 - 40 años	189	202	214
40 - 45 años	207	237	243
45 - 50 años	115	133	158
50 - 55 años	115	99	106
55 - 60 años	155	132	110
>60 años	123	98	82
Total, planta de personal a 31 de diciembre 2024	**1.078**	**1.113**	**1.118**
Promedio de edad del personal – años	45,67	44,36	43,93

42
Generación Z centennials

570
Generación Y millennials

329
Generación X

177
Generación baby boomers

% Mujeres en CHEC

Mujeres en cargos Directivos	Mujeres en cargos profesionales	Mujeres en cargos Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	Mujeres en cargos sostenimiento
0,54%	13,77%	10,20%	0,27%

Mujeres relacionadas con posiciones STEM 2023 96

STEM es el acrónimo de los términos en inglés ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas. 34,6%

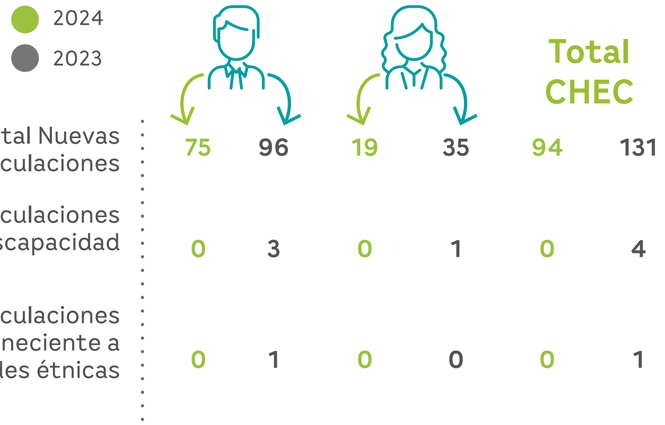
Rotación

Vinculación

Con el fin de contribuir a la calidad de vida a través de la generación de empleo y el fortalecimiento del tejido empresarial, la empresa incorporó a 94 nuevos empleados durante 2024, cuya experiencia ha sido fundamental para el cumplimiento del propósito organizacional.

Empleados Nuevos Vinculados Durante el Año	Nuevas Vinculaciones por Género								
	2022			2023			2024		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
Empleados nuevos entre 15 y 18 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Empleados nuevos entre 18 y 30 años	6	12	18	16	19	35	6	17	23
Empleados nuevos entre 30 y 50 años	7	18	25	18	75	93	12	55	67
Empleados nuevos Mayores de 50 años	0	3	3	0	3	3	1	3	4
Número de nuevos empleados en condición de discapacidad	0	1	1	3	1	4	0	0	0
Número de nuevos empleados pertenecientes a comunidades étnicas	0	0	1	0	1	1	0	0	0

Indicadores laborales generales



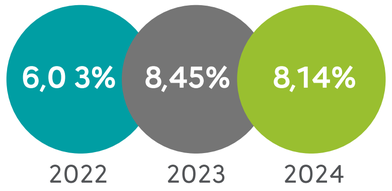
Retiros

En 2024, se registraron un total de 91 retiros, de los cuales el 57% se debieron al reconocimiento de la pensión de vejez. Esto demuestra la estabilidad laboral y el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa. Este relevo generacional ha resaltado la necesidad de implementar planes de gestión y transferencia de conocimiento, asegurando así la continuidad operativa y el buen desarrollo de las actividades de la organización

Indicador	Variables	2022	2023	2024
Número de rotación de empleados:	(Entre 18 y 30 años)	4	2	10
	(Entre 30 y 50 años)	12	18	25
	(Más de 50 años)	49	74	56
	Hombres	54	72	74
	Mujeres	11	22	17

Indicador	Variables	2022	2023	2024
Tasa de rotación de empleados:	(Entre 18 y 30 años)	0,4%	0,2%	0,9%
	(Entre 30 y 50 años)	1,1%	1,6%	2,2%
	(Más de 50 años)	4,6%	6,6%	5,0%
	Hombres	5,0%	6,5%	6,6%
	Mujeres	1,0%	2,0%	1,5%

Rotación de empleados por año



Rotación de Empleados		
2022	2023	2024
6,03%	8,45%	8,14%

Indicadores de Retiro del Personal			
Retiros (Personas)	2022	2023	2024
Renuncia por pensión de vejez	46	67	52
Terminación del contrato por justa causa – pensión	1	0	0

Indicadores de Retiro del Personal			
Retiros (Personas)	2022	2023	2024
Renuncia voluntaria	14	13	13
Desvinculación oficial invalidez	0	0	0
Muerte	0	2	0
Terminación de contrato término fijo	2	6	16
Terminación contrato justa causa	1	5	8
Terminación de contrato sin justa causa	0	1	2
Terminación unilateral periodo de prueba	1	0	0
Renuncia pensión de invalidez	0	0	0
TOTAL	65	94	91

Entrevista de retiro

Las entrevistas de retiro son una herramienta estratégica clave para fortalecer la experiencia del colaborador, debido a que permiten recopilar información valiosa y proporcionar insights sobre las fortalezas, áreas de mejora y dinámicas internas de la organización.

Al integrar las percepciones y experiencias compartidas durante el proceso de retiro, se pueden identificar tendencias e implementar acciones de mejora para conservar y fidelizar el talento, promover entornos laborales seguros, fortalecer la cultura organizacional y alinear prácticas empresariales al bienestar de los empleados.

En el 2024 se continuó realizando entrevistas de retiro con las personas que obtuvieron su pensión y presentaron su renuncia, logrando un total de 33 entrevistas a empleados próximos a pensionarse y 9 a quienes presentaron su renuncia voluntaria; todos ellos provenientes especialmente de áreas como Territorios y Mantenimiento, Gestión Comercial, Generación y Proyectos.

Las personas que se retiraron de la Empresa por pensión expresaron gratitud por su crecimiento profesional y bienestar, surgiendo frases como "Trabajar en CHEC me cambió la vida"; "Gracias a mi trabajo en CHEC, hoy tengo lo que tengo"; "La educación de mis hijos se la debo a CHEC", "Ingresar a CHEC fue una bendición" y "Es un honor trabajar en CHEC".

En cuanto a las mejoras identificadas en estos casos surgió la sugerencia de ampliar el tiempo de acompañamiento en el retiro, lo cual implicará revisar posibles ajustes al programa de preparación con el que se cuenta actualmente.

En el caso de las renuncias, el 67% indica que buscar nuevas oportunidades de crecimiento profesional fue la principal razón del retiro, seguido por un 22% que manifestó hacerlo por situaciones personales y un 11% por la incertidumbre en los contratos de trabajo a término fijo.

A partir de estas entrevistas se identificaron oportunidades de mejora en temas relacionadas con capacitación, procesos de selección y desarrollo de liderazgo.

67%
Nuevas oportunidades de crecimiento profesional

22%
Situaciones personales

11%
Incertidumbre contrato termino fijo

En el 2025 se implementará el indicador estratégico Índice de Rotación de Personas, que tiene como objetivo identificar los menores de 35 años que renuncian por factores distintos al salarial.

Este indicador le permitirá a la Empresa recibir señales en relación con qué tanto está preparada para generar conexión y compromiso con las nuevas generaciones, las cuales podrán aportar diferentes habilidades, perspectivas, conocimientos y experiencias, que contribuirán a mejorar el desempeño organizacional y facilitarán la creación de un entorno más dinámico y adaptable.

Colaboradores próximos a recibir su pensión

Indicador	Variable	2022		2023		2024	
		Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados
	Mujeres	27%	72	31%	82	27%	74
	Hombres	36%	302	36%	295	28%	235
	Técnico (a) 1	64%	50	64%	47	46%	44
	Técnico (a) 2	45%	28	44%	28	38%	9
	Técnico (a) 3	64%	7	75%	6	67%	4
	Técnico (a) MRD	33%	44	31%	41	26%	34
	Aux. Operativo 1	36%	5	31%	4	27%	3
	Aux. Operativo 2	89%	8	100%	7	100%	4
	Aux. Operativo 3	100%	1	100%	1	0%	0
	Conductor Vehículo Maquinaria Pesada	67%	4	80%	4	60%	3
	Conductor Vehículo Liviano	67%	2	100%	1	100%	1
	Secretaria 1	25%	1	0%	0	100%	1

Porcentaje real o estimado de empleados con derecho a pensionarse en los próximos períodos de 5 y 10 años

Secretaria 2	40%	2	40%	2	100%	3
Secretaria General	0%	0	NA	NA	NA	NA
Asistente 1	29%	66	16%	58	24%	61
Asistente 2	35%	46	35%	42	33%	39
Asistente 3	0%	0	0%	0	0	0
Profesional 1	46%	32	46%	32	41%	27
Profesional 2	24%	57	23%	56	19%	51
Profesional 3	17%	13	22%	16	20%	16
Profesional 4	0%	0	0%	0	4%	1
Jefe de Área 0	0%	0	0%	0	0%	0
Jefe de Área 1	63%	5	80%	4	38%	3
Jefe de Área 4	NA	NA	NA	NA	0%	0
Jefe de Área 5	0%	0	0%	0	100%	1
Auditor	100%	1	100%	1	100%	1
Subgerente	100%	2	100%	1	100%	2
Gerente General	0%	0	100%	1	100%	1

En los próximos años, la organización prevé una evolución en la composición de su fuerza laboral, lo que implicará un aumento en el número de empleados que cumplirán los requisitos para acceder a su pensión. Se estima que, en los próximos cinco años, aproximadamente un 12% de los empleados alcanzarán la edad y las semanas cotizadas necesarias para adquirir la prestación económica, lo que generará cambios significativos en la estructura del personal. Esta proyección se basa en factores demográficos, como la edad de los trabajadores actuales, así como en las políticas vigentes en materia de pensiones.

A largo plazo, con una proyección a diez años, se espera que este porcentaje aumente considerablemente, alcanzando un 26% de los empleados en condición de pensionarse. Este fenómeno estará influenciado por factores como la normativa interna de pensiones y la evolución demográfica del personal. Cabe destacar que estas cifras son estimaciones basadas en datos históricos y proyecciones actuales, por lo que podrían variar debido a cambios en la composición de la fuerza laboral y otros factores socioeconómicos.

Este análisis es fundamental para el desarrollo de estrategias de gestión del conocimiento, especialmente en cargos críticos dentro de la organización. La retención de conocimiento y la transferencia de experiencia son esenciales para garantizar la continuidad del negocio y mitigar el impacto de la salida de empleados. Asimismo, esta proyección es clave para realizar un análisis de la estructura organizacional, considerando las necesidades futuras de la Empresa, adicional activar la participación de los empleados en el programa de preparación para el retiro.

Pensionados y Jubilados			
Indicadores	**2022**	**2023**	**2024**
Cobertura del plan de pensiones (%)	0,77	0,66	0,55%
Aportes de la organización (COP millones)	10.518,24	11.922,34	8.973,00
Jubilados y pensionados en el año	775	759	728
Jubilados Directos (acumulado)	6	5	4
Entidades a las cuales se les facturan cuotas partes jubilatorias	11	9	9

Preparación para el Retiro

CHEC, alineado con su propósito empresarial de 'Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor', sigue comprometido con el bienestar de sus empleados, especialmente en el importante proceso de transición hacia la pensión. En este sentido, la Empresa ha establecido una serie de estrategias, entre ellas el Programa de Preparación para el Retiro, cuyo objetivo es acompañar a los empleados en temas relacionados con la pensión como son los aspectos legales, psicológicos y financieros. Este programa busca que los empleados próximos a obtener su derecho a pensionarse puedan hacerlo de manera tranquila y satisfactoria, asegurando su bienestar financiero y personal.

A lo largo del año 2024, este programa impactó positivamente a 49 empleados, quienes han recibido acompañamiento integral enfocado en:

Asesorías Grupales:

Estas asesorías tienen como propósito fundamental mejorar la calidad de vida de los empleados, promoviendo su bienestar, crecimiento personal y optimización del tiempo libre, para que puedan disfrutar de una vida plena y significativa después de su retiro laboral. Se brindaron sesiones grupales con temas como asesoría legal y financiera, planificación de la readaptación familiar para esta nueva etapa de la vida, fortalecimiento del proyecto de vida y fomento del emprendimiento.

Acompañamiento Individual:

Además de las asesorías grupales, CHEC brindó acompañamiento individualizado a cada trabajador, que incluyó:

- Análisis de semanas cotizadas: Revisión detallada del tiempo de cotización de cada trabajador para asegurar que cumplan con los requisitos para la pensión.
- Corrección de historia laboral: Apoyo en la corrección de cualquier error o inconsistencia en la historia laboral, garantizando que la información esté actualizada y sea precisa.
- Solicitud de certificados CETIL: Asesoría para obtener los certificados de tiempos laborados con entidades públicas, que permitieran completar la historia laboral de los trabajadores.
- Revisión del reconocimiento de la prestación económica: Acompañamiento en la revisión del proceso de reconocimiento de la pensión, asegurando que se reconozcan adecuadamente los derechos y prestaciones económicas a las que el trabajador tiene derecho.

Este proceso no solo garantiza que los empleados tengan acceso a la información necesaria para gestionar su pensión de manera adecuada, sino que también fortalece el sentido de seguridad y confianza

en la empresa, al brindarles herramientas para que enfrenten este importante cambio con tranquilidad y sin incertidumbre.

El acompañamiento al trámite pensional no solo tiene un impacto directo en la vida de los trabajadores, sino que también refleja el compromiso de CHEC con la sostenibilidad social, al proporcionar un apoyo integral que cubre las diversas facetas del proceso de pensión, la Empresa fomenta una cultura organizacional que valora el bienestar y la seguridad financiera de sus empleados, incluso después de su retiro.

Trabajo Infantil y Trabajo Forzoso

CHEC en cumplimiento de su política de derechos humanos no permite la contratación infantil para sus procesos laborales; de igual forma durante el periodo no se presentaron casos de trabajo infantil o trabajo forzoso que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia y que hayan impactado a sus grupos de interés interna o externamente.

Trabajo Infantil y Trabajo Forzoso			
Indicadores	**2022**	**2023**	**2024**
Casos de trabajo infantil presentados	0	0	0
Casos de trabajo Forzoso presentados	0	0	0

Desarrollo Integral

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estándares GRI

GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

GRI: EU14 Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra

GRI: 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

GRI 401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

GRI 401-3: Permiso parental

GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado

GRI: 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

GRI 412-2: Formación de Empleados en Políticas o Procedimientos Sobre Derechos Humanos.

GRI 405-1 Diversidad e igualdad de oportunidades

Desarrollo Integral

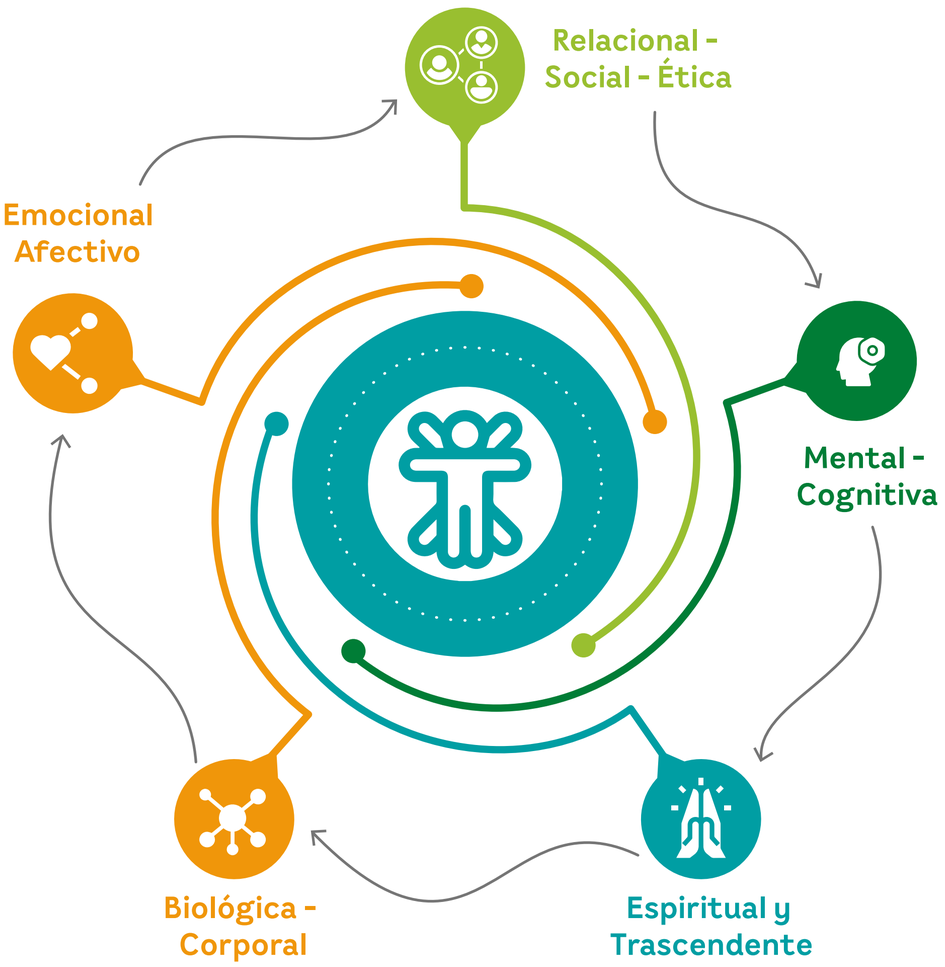
CHEC concibe al ser humano como un ser integral que está en capacidad de desarrollarse en las dimensiones bio-psico-social-racional-espiritual, de manera que propicie su propio desarrollo de consciencia, evolucionando hacia la conciencia de humanidad.

Para impulsar este desarrollo integral de los empleados y con base en un principio de corresponsabilidad, se realizan permanentemente estrategias que promueven el desarrollo de las competencias y habilidades requeridas, potenciando así el crecimiento y el bienestar de las personas, y por ende el mejoramiento de los resultados organizacionales.

Mediante estas acciones se apalanca además la dimensión de Prácticas Laborales a la que nos comprometemos al ser una Sociedad BIC, con lo cual ratificamos nuestro compromiso con el bienestar laboral, la capacitación y el desarrollo, entre otros aspectos.

Los retos definidos para el 2024 estuvieron enmarcados en el Modelo de Experiencia del Colaborador, el rediseño del ciclo de vinculación, el desarrollo humano y la gestión del conocimiento, aspectos que serán desarrollados a lo largo de este informe.

Modelo de Desarrollo Humano



Desarrollo del liderazgo

Durante el año 2024 se continuó fortaleciendo el desarrollo de las competencias organizacionales, con un especial énfasis en la competencia Liderazgo Personal Consciente, que consiste en "Demostrar autogestión para la evolución individual y el aporte al bien común".

Para movilizar el Liderazgo Personal Consciente se llevaron a cabo las siguientes estrategias:

Desarrollo individual y grupal

308 impactados

Valoración de potencial

157 impactados

Sesiones de desarrollo individual y grupal

- Sesiones de desarrollo individual: Se impactaron líderes y profesionales, tomando como insumo la valoración de potencial realizada en años anteriores, los desafíos actuales de su cargo y la retroalimentación de su líder, con el fin de identificar las oportunidades de mejora de cada uno.
- Sesiones de desarrollo grupal para líderes: Se impactaron 6 equipos de líderes de varias áreas habilitadoras, con el fin de promover el desarrollo de capacidades como el pensamiento sistémico, el pensamiento estratégico, la confianza y el liderazgo.
- Sesiones de desarrollo grupal "El viaje del héroe": Se impactaron 7 grupos conformados por profesionales y asistentes que contaban con una valoración de potencial previa y que se inscribieron voluntariamente para reflexionar sobre el tránsito del alma humana, las vicisitudes que inevitablemente implica y su expresión en la vida individual y grupal, amplificando la conciencia de sí mismos y de humanidad, a la luz de la obra literaria La Odisea.
- Sesiones para el rediseño de la cadena de valor: Se impactaron líderes y algunos profesionales con foco en el desarrollo del pensamiento estratégico, movilizado por el rediseño de la cadena de valor de la Empresa.

Valoraciones de potencial

- Valoración de potencial: Continuando con la valoración de potencial realizada en años anteriores, en el 2024 se impactaron 126 empleados de cargo asistencial y 31 de cargo profesional, quienes obtuvieron como resultado de la aplicación de pruebas psicológicas, entrevista individual y sesión para la devolución de resultados, su propio radar de desarrollo humano, basado en un modelo multidimensional y sistémico para el desarrollo de la conciencia, que presenta los resultados individuales en relación con los polos cognitivo, psicológico, pragmático y relacional.

Para el año 2025 se continuará haciendo énfasis en el desarrollo del Liderazgo Personal Consciente, mediante la implementación de un programa estructurado que permita lograr un impacto en la cultura organizacional.

Experiencia del colaborador

En el 2024 se empezó a explorar el Modelo de Experiencia del Colaborador, a partir de la premisa que la experiencia del cliente no se podrá gestionar positivamente si los empleados no tienen una experiencia positiva con la Empresa y su trabajo diario.

Para lograrlo, se construyó un mapa de viaje del empleado que consiste en una representación visual de las experiencias, expectativas y puntos de contacto que las personas pueden experimentar durante su ciclo laboral en la empresa.

Para esto se realizó una prueba piloto con el fin de identificar las percepciones y experiencias de un grupo de empleados frente a los diferentes momentos clave de su trayectoria, desde la fase de atracción y selección hasta la integración, crecimiento, evolución y eventual salida de la organización; lo cual permitió identificar algunas señales que están empezando a ser incorporadas en los procesos como oportunidades de mejora.

Una de las etapas de este ciclo de vida que mayor transformación tuvo en el 2024, y que aún plantea retos para el próximo año, es la fase de incorporación, en la cual se realizaron modificaciones a los procesos de selección, la inducción a la empresa y el entrenamiento en el cargo.

En la inducción se buscó que los empleados que ingresan generen una conexión con la Empresa previo a su primer día y que en su día de llegada conozcan quiénes somos, el propósito que nos mueve y guía cada una de nuestras acciones, y cómo juntos podemos construir un futuro más sostenible.

El programa incluye sesiones de capacitación, talleres, recorridos por las instalaciones, conversaciones con sus compañeros y entrega de los equipos requeridos.

Posterior a la llegada a sus puestos trabajo, se continúa garantizando los entrenamientos en el cargo para que comprendan y logren una mayor adaptación a su nuevo rol, y se inician para los cargos que lo requieran, procesos de habilitación exigidos por normativas que rigen el sector eléctrico.

Para el año 2025 se implementará el indicador estratégico "Experiencia de nuestra gente", que permitirá medir el estado consolidado de la experiencia del empleado, desde las diferentes fases del ciclo de vida, identificando las experiencias memorables, no memorables y los puntos de dolor a intervenir, con el fin de crear un entorno de trabajo positivo, satisfactorio y motivador para las personas.

Oportunidades laborales

Con el fin de fortalecer permanentemente el desempeño organizacional, CHEC implementa una gestión de selección de talentos que busca identificar aquellas personas que, según sus competencias y dominio técnico, más se ajusten al perfil de cada cargo.

Para esto se realizan procesos de selección en modalidad interna, abierta, dirigida y por base de datos de valoración vigente, que se llevan a cabo mediante las fases de reclutamiento, preselección, valoración y aseguramiento.

Actualmente, la selección de talentos se gestiona a través del Centro de Servicios Compartidos del Grupo EPM, con lo cual se busca garantizar la trazabilidad y transparencia de los procesos.

Adicional a los procesos de selección que permitieron movilizar la generación de empleos y brindar posibilidades de desarrollo a los empleados, también se realizaron promociones derivadas de las valoraciones de potencial de los empleados y traslados entre dependencias que facilitaron el desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos y la incorporación de miradas diferentes en la gestión de los procesos.

94 Ingresos nuevos

47 Modificaciones de contrato derivados de procesos de selección

87 Traslados horizontales entre dependencias por determinación de empresa

TOTAL 228 Novedades de personal

Mediante los procesos de selección de CHEC, se aporta directamente a la materialización del propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, a través de la reducción de las tasas de desempleo, la dinamización de la economía y competitividad regional, la mejora de la calidad de vida y el desarrollo de las personas, la inclusión, entre otros aspectos que favorecen el territorio en el que CHEC se encuentra.

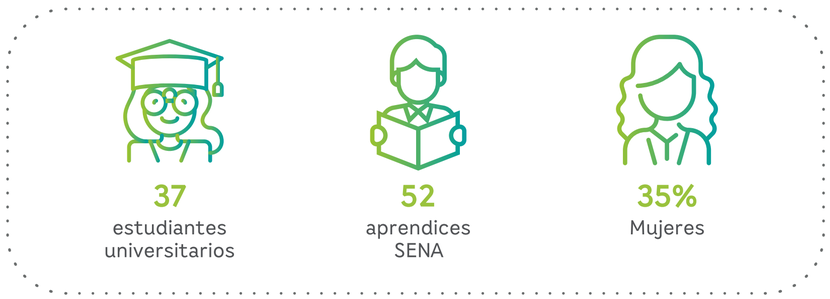
Vinculación de Personal Externo			
Indicadores	2022	2023	2024
Mujeres vinculadas	13	35	19
Hombres vinculados	33	96	75
Total, personas vinculadas	46	131	94

personal ascendido	2022			2023			2024		
	no. hombres	no. mujeres	total	no. hombres	no. mujeres	total	no. hombres	no. mujeres	total
personal ascendido por decisión de empresa	7	3	10	59	4	63	4	1	5
personal ascendido derivado de proceso de selección	14	6	20	48	16	58	20	5	25
total, personal ascendido	21	9	30	101	20	121	24	6	30

Modificaciones de Contrato			
Indicadores	**2022**	**2023**	**2024**
Total, modificaciones de contrato derivadas de procesos de selección interno (traslados, cambio de modalidad de contrato, ascensos entre otros)	25	69	47
Total, modificaciones de contrato derivados de procesos de selección y determinación de empresa	125	1287*	145

A través del Programa Energía Joven, CHEC incorpora además aprendices SENA y practicantes universitarios, lo que permite a los estudiantes aplicar sus conocimientos en un entorno laboral real y desarrollar competencias y habilidades técnicas en sus respectivas líneas de conocimiento; lo cual también representa para la Empresa una oportunidad de captar talento joven e impulsar la innovación.

Fue así como durante el 2024 la empresa y los estudiantes se beneficiaron del intercambio de conocimiento y desarrollo de actividades que aportan a los objetivos estratégicos, con la vinculación de 37 estudiantes universitarios y 52 aprendices SENA, de los cuales el 35% han sido mujeres.



También en el marco del Programa Energía Joven, desde el año 2015 se patrocina, en coordinación con el SENA regional Caldas, el Técnico en Mantenimiento y Montaje en Redes de Distribución de Energía Eléctrica, cuyos beneficios, entre otros, son:

- Generar competencias y habilidades en temas eléctricos teniendo en cuenta que generalmente el aprendizaje de los participantes ha sido empírico.
- Minimizar la fuga de conocimiento resultante del relevo generacional.
- Apalancar la gestión del conocimiento y mejores prácticas en esta especialidad.
- Permitir que este conocimiento esté disponible en la región, facilitando la selección de personal con competencias de base para ejecutar las labores del cargo.

El patrocinio de CHEC inicia desde la etapa lectiva y durante la fase productiva los estudiantes son ubicados en los diferentes equipos de trabajo de la Empresa para realizar su práctica, con el fin de fortalecer sus conocimiento y competencias.

Por otra parte, continuando con el interés de generar mayores oportunidades laborales, en el 2024 se empezó a desarrollar el concepto de marca empleadora, teniendo en cuenta que no se tenía implementada una comunicación externa que permitiera que los potenciales candidatos a procesos de selección conocieran la cultura organizacional, el clima laboral, los beneficios y las oportunidades que ofrece la Empresa.

Fue así como se exploraron nuevas formas de comunicación de las convocatorias y nuevos contenidos en redes sociales que permitieron dar a conocer en mayor medida la identidad corporativa y poder así atraer nuevos talentos.

En el 2025 se implementará el indicador estratégico Tasa de Atractividad Laboral, que busca determinar el número de personas menores de 35 años que se presentan a los procesos de selección de CHEC, lo cual también le permitirá a la Empresa identificar qué tan preparada está para generar conexión con las nuevas generaciones.

Formación y desarrollo del talento

Mejorar las aptitudes de los empleados, mediante el desarrollo de sus habilidades y conocimientos, es un propósito constante en la Empresa, lo cual no sólo fortalece su empleabilidad, sino que mejora la ejecución de los procesos en los que cada uno participa y facilita el desarrollo de los focos estratégicos que el Grupo EPM se plantea, entre los cuales se destacan la transición energética y la transformación digital, que exigen nuevos conocimientos y formas de operar a nivel interno.

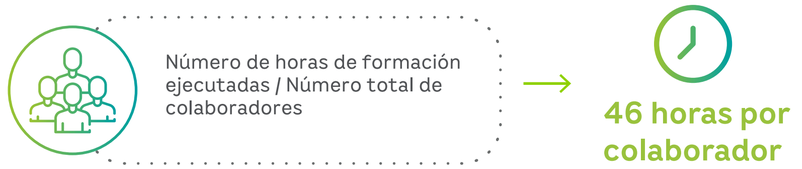
Para lograrlo, los empleados tienen acceso a programas de formación realizada por personal interno donde se potencian y aprovechan sus conocimientos, propiciando el intercambio y desarrollo de competencias al interior de la empresa; además se realizan alianzas con socios de aprendizaje externos, se brinda apoyo económico para realizar estudios de formación avanzada y se ofrece la posibilidad de participar en proyectos organizacionales que permiten un desarrollo de competencias de manera integral.

Para identificar las acciones de formación a desarrollar se tiene como principal referente el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, el cual permite conocer los aspectos relevantes y las capacidades que la organización debe desarrollar; además se revisan las necesidades derivadas del quehacer de los equipos de trabajo, la documentación de los procesos y los manuales de responsabilidades, con el fin de determinar las acciones requeridas para fortalecer la contribución a los objetivos organizacionales desde las actividades que los empleados realizan en su día a día.

Indicadores	2022	2023	2024
Número de eventos de aprendizaje realizados	280	419	533
Horas totales de capacitación	50.691	64.943	51.400
Promedio de horas de formación por empleado	47	58	46
Número de posgrados aprobados para la vigencia	14	15	0
Salidas al exterior aprobadas por capacitación	0	7	3
Inversión plan de aprendizaje organizacional (COP millones)	1.160	1.314	1.063
Ejecución presupuestal	100%	100%	58%
Ejecución plan de aprendizaje organizacional	96%	98%	98%

En el 2024 se realiza una ejecución presupuestal del 58% del valor aprobado, debido a que la ejecución total no incluye las aprobaciones realizadas en formación avanzada desde el 2023 que corresponden a $30.653.112. Además, se logró minimizar costos en la realización de la formación en trabajo en alturas en sus diferentes niveles, debido a una gestión con el SENA para formar y certificar a los empleados en el marco de los reentrenamientos de los cargos. Adicional, algunos eventos que se tenían previsto ejecutar durante el 2024 se trasladaron para ser realizados en el 2025 por requerimiento de las áreas.

Promedio de horas de formación a empleados 2024



A continuación, se presenta la distribución de las diferentes acciones de formación definidas para los empleados y el impacto por género y por cargo, lo que evidencia la cobertura de las diferentes acciones de formación y la intención de generar capacidades y competencias que impacten de manera positiva la calidad y prestación del servicio, independiente del género y del cargo que ocupe.

Formación Empleados		2022	2023	2024
Formación por empleado	Horas totales de capacitación	50.691	64.943	51.400
	Promedio horas de formación	47	58	46
Formación por género	Horas totales de capacitación hombres	39.951	52.206	40.900
	Promedio horas totales de capacitación hombres	49	62	49
	Horas totales de capacitación mujeres	10.740	12.737	10.500
	Promedio horas totales de capacitación mujeres	41	46	38
Formación por categoría laboral	Horas totales de capacitación Directivos	846	596	994
	Promedio horas totales de capacitación Directivos	94	40	58
	Horas totales de capacitación Profesionales	21.093	25.785	18.690
	Promedio horas totales de capacitación Profesionales	52	58	41
	Horas totales de capacitación Técnicos, Tecnólogos y Sostenimiento	28.753	38.563	31.737
	Promedio horas totales de capacitación Técnicos, Tecnólogos y Sostenimiento	43	59	45
Número de posgrados aprobados para la vigencia por género	Número de posgrados aprobados para la vigencia Hombres	8	11	0
	Número de posgrados aprobados para la vigencia Mujeres	5	4	0
Salidas al exterior aprobadas por capacitación por género	Salidas al exterior aprobadas por capacitación Hombres	0	6	1
	Salidas al exterior aprobadas por capacitación Mujeres	0	1	2

Promedio de horas de formación por género 2024

Número de horas de formación ejecutadas a Mujeres / Número total de colaboradores Mujeres → **38 horas por mujer**

Número de horas de formación ejecutadas a Hombres / Número total de colaboradores Hombres → **49 horas por hombre**

Las acciones de formación realizadas se clasifican por categorías, con el fin de integrar los diferentes temas de formación e identificar señales en relación con aquellos temas que tienen mayor demanda y los que se deben fortalecer por tratarse de temas relevantes para la empresa, tales como los sistemas de gestión, y el cumplimiento normativo, entre otros.

En el siguiente cuadro se muestra el impacto de los diferentes temas, incluyendo no solo a los empleados, quienes recibieron 51.400 horas de capacitación, sino también a otros públicos beneficiados por los eventos de formación, entre los cuales se encuentran contratistas, aprendices SENA, practicantes universitarios y trabajadores en misión, a quienes se les brindaron 6.826 horas de formación que aportaron a ampliar sus conocimientos, para un total global de 58.226 horas.

Categoría	Cantidad de Eventos	Personas Beneficiadas (Colaboradores y Otros Grupos de Interés)	Horas de Capacitación
Desarrollo Grupal	10	279	3647
Desarrollo Individual	1	29	209
Gestión Ambiental	13	272	1.635
Gestión Ética / DDHH / Diversidad	26	427	2.120
Habilitación	151	1.847	19.560
Propios de la Gestión	194	3.178	22.611
Proyectos	20	310	1.666
Seguridad y Salud en el Trabajo	26	1.950	5.191
Sistemas de Información (Ariba, Mercurio, Máximo, JDE, FSE, HCM)	92	381	1.587
Total	533	8.673	58.226

Estrategias de Formación y Sensibilización Gente CHEC en Anticorrupción

Durante el 2024 se realizó capacitación sobre asuntos éticos y lucha contra la corrupción e impactó a los directivos y empleados de CHEC de la siguiente manera:

Capacitación Sobre Asuntos Éticos y Lucha Contra la Corrupción						
Número y porcentaje de personas capacitadas por cargo	2022		2023		2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directivos	2	0,3	10	2	1	2%
Profesionales	140	51	213	32	49	79%
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	161	44	437	66	12	19%
Sostenimiento	3	0,6	5	1	0	0%
Profesionales en formación	0	0%	0	0%	0	0
Subtotal	306	95,9%	859	100%	62	100%
Aprendices	1	0,1	46	6%	0	0
Estudiantes semestre de práctica	11	4	94	12%	1	1
TOTAL	318	100%	804	18%	1	1%

Durante el año 2024 se continuó con el apoyo económico de los estudios de formación avanzada aprobados en el 2023 y con la ejecución de las diferentes acciones de formación que apalancan el desarrollo de las competencias técnicas y conductuales necesarias para que los empleados cuenten con el conocimiento y las herramientas requeridas para desempeñar de manera efectiva el cargo que ocupan.

Inversión en Educación Formal y No Formal 2024	COP
Técnica	0
Tecnológica	0
Profesional	0
Especialización	20.874.262
Maestría	9.778.850
Doctorado	0
Plan de Aprendizaje	1.063.494.052
Total	1.094.147.164

Año tras año se identifica también cómo CHEC apalanca el desarrollo de los empleados en relación con los siguientes temas:

- Informática básica: Se relacionan las formaciones gestionadas para el manejo de los diferentes aplicativos empresariales que son necesarios para la gestión del cargo.
- Habilidades administrativas: Se incluyen los temas de formación que son transversales a la organización y que apalancan generalmente al desarrollo profesional.
- Contenidos propios: Se incluyen los temas exclusivos de cada cargo, cuyo desarrollo de conocimiento permite impactar el logro de los objetivos definidos, la expectativa de desempeño y apalancar los diferentes sistemas de gestión, promoviendo con ello el mejoramiento continuo.

Programas de Capacitación	Personas Beneficiadas		
	2022	2023	2024
Informática básica	448	118	183
Habilidades administrativas (Programa en agilidad, innovación, finanzas personales y familiares, inducción y Reinducción SGSST, riesgo de corrupción, Sistemas de Información, teletrabajo móvil, dilemas Éticos)	1.311	540	3.338
Contenidos propios	6.445	5.340	5.152
Total	8.204	5.998	8.673

Durante el año 2024, se realizaron además acompañamientos personalizados para desarrollar competencias en habilidades tecnológicas que permiten optimizar las gestiones de los diferentes procesos y que contribuyen al apalancamiento de las capacidades organizacionales.
Con respecto a los temas de formación sobre derechos humanos, durante el año 2024 se impactaron los empleados así:

Capacitación en Derechos Humanos - DDHH Gente CHEC 2024			
Cantidad de Empleados Impactados	porcentaje	no. horas	no. eventos
54	5%	442	7

Adicionalmente, en el mes de diciembre del mismo año se realizó el Foro de Derechos Humanos y Empresa gestionado por EPM, en el cual se contó con la participación de 38 empleados de CHEC.

Por otra parte, con respecto a los retos para el 2025 en materia de formación, se tiene planeada la implementarán de tres indicadores estratégicos que permitirán fortalecer la gestión del aprendizaje:

- Tasa de transferencia de conocimiento clave y crítico, que determinará el número de personas que realizan transferencia de conocimiento por pensión.
- Tasa de aplicación del conocimiento, que medirá el porcentaje de empleados que aplican el conocimiento crítico o clave adquirido en la capacitación.
- Tasa de tutoría inversa, que determinará el número de personas menores de 35 años que realizan transferencia de conocimiento a personas de generaciones mayores, en temas como economía circular, transición energética y territorios inteligentes.

Como un insumo para la medición de estos indicadores, en el 2024 se realizó un rediseño de la metodología de cargos críticos, que busca identificarlos, gestionarlos y minimizar la materialización de los riesgos asociados con pérdida de conocimiento clave, seguridad operacional, riesgos laborales con énfasis en personas, y riesgos de fraude, corrupción y soborno, que pueden impactar la continuidad en la prestación del servicio.

La identificación de cargos críticos en la organización resalta la importancia que tiene cada cargo, e invita a priorizar aquellos donde se debe hacer mayor énfasis por el nivel de criticidad que tiene para la operación de los procesos; lo que significa que todos los cargos son importantes para la empresa, pero no por esto todos tienen que ser considerados y tratados como cargos críticos.

Contribución al logro de objetivos estratégicos

En el 2024 se actualizó el Modelo de Gestión del Desempeño, con base en el cambio de estructura organizacional realizada en el 2023, manteniendo como objetivo principal asegurar la claridad en la contribución que cada trabajador realiza a los objetivos estratégicos y fortalecer un esquema de valoración que apalanque la iniciativa de teletrabajo móvil implementada en CHEC en el año 2022.

Mediante este modelo se busca además continuar desarrollando la competencia de Liderazgo Personal Consciente, al fomentar conversaciones de retroalimentación constantes entre empleados, jefes y pares, que propicien el mejoramiento de los procesos y el desarrollo integral y la evolución de las personas.

En el 2025 los resultados de la valoración de desempeño se integrarán con los resultados de las valoraciones de potencial disponibles, con el fin de construir el mapa de talento que permita identificar empleados que por su potencial le aporten a la organización de una forma distintiva.

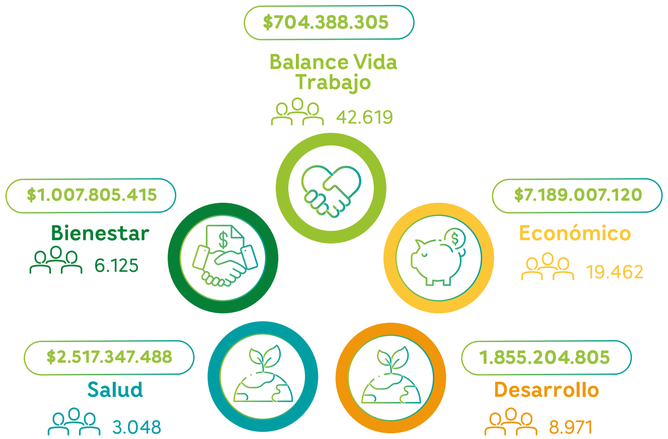
La gestión del desempeño se realiza mediante el sistema de información HCM del Grupo EPM, en el cual en el año 2024 se registraron objetivos por parte de 67 líderes, entre jefes y empleados con rol de coordinación, quienes debían socializarlos con sus equipos, apoyar su implementación, realizar seguimiento permanente y registrar en el sistema la valoración final, para lo cual se cuenta con plazo hasta el 15 de marzo de 2025.

Por esta razón a la fecha no se cuenta con el porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

Bienestar de la GENTE CHEC

CHEC contribuye con el bienestar de los empleados a través de la gestión de diferentes estrategias que impactan los aspectos físicos, psicológicos, sociales, emocionales y cognitivos de las personas, lo cual a su vez favorece la motivación, el compromiso, la calidad de vida de los empleados y sus familias, el desempeño y el fortalecimiento de una cultura organizacional diversa e inclusiva.

Las estrategias realizadas se pueden agrupar en cinco categorías, que tuvieron la siguiente cobertura y ejecución presupuestal, lo que evidencia el compromiso de CHEC con el bienestar de las personas:



Total:	80.225	13.273.753.133

Balance vida-trabajo

La armonía entre la vida personal, familiar y laboral constituye un pilar fundamental para CHEC, por ello se implementan diferentes estrategias deportivas, culturales, familiares y formativas que impactan positivamente la experiencia del colaborador y sus familias.

CHEC además continúa implementando nuevas dinámicas laborales, como la modalidad de teletrabajo móvil, que se ha convertido en una de las principales formas de favorecer el balance vida – trabajo.

Actividades deportivas

La dimensión biológica-corporal del Modelo de Desarrollo Humano se fortalece mediante estrategias que promueven la activación física de los empleados, considerándola un pilar fundamental para su bienestar, la mejora de su calidad de vida, la reducción del riesgo de accidentes deportivos, la prevención de desórdenes metabólicos y el manejo del estrés. Para ello, se desarrollan actividades recreativas y deportivas, se brinda acompañamiento en el autocuidado y se implementan planes para fomentar estilos de vida saludables. Estas estrategias incluyen el acceso a gimnasios en algunas sedes de la empresa y a través de convenios en municipios, así como la práctica de deportes como natación, fútbol, baloncesto y voleibol.

Adicionalmente, se propician espacios para favorecer la desconexión, relajación y disfrute de los empleados, y así contribuir a su salud física y mental, se realizan actividades que promueven el baile, la práctica de yoga y el mindfulness.

Actividades para las familias

CHEC implementa diversas estrategias dirigidas a las familias de los empleados para favorecer la convivencia, aportar al desarrollo de personas en condición de discapacidad, promover la economía familiar, ofrecer espacios de esparcimiento para los niños y brindar acompañamiento en situaciones difíciles:

- **Escuela de Familia:** Se fortalecen los valores para el ejercicio de una sana convivencia.
- **Talentos Diversos:** Promueve la cultura del cuidado individual y colectivo, y el reconocimiento de la diversidad, mediante el acompañamiento a familiares con condiciones de discapacidad y cuidadores.
- **Feria de Emprendimiento:** Reconoce el talento de las familias al ofrecer espacios para promover la venta de sus productos y creaciones artísticas, contribuyendo a su salud financiera.
- **Manos a la Obra:** Fomenta la formación en emprendimiento para los empleados y sus familias.
- **Vacaciones recreativas:** Programa actividades recreativas para los hijos de los empleados durante la semana de receso escolar.

- Programas de acompañamiento: Atiende situaciones personales del empleado y su familia, contribuyendo al bienestar laboral y familiar.

Actividades culturales

El portafolio de bienestar incluye diversas estrategias y actividades culturales, tales como:

- Formación Musical: Se apoya e incentiva el desarrollo de habilidades musicales tanto para los empleados como para sus familias.
- Comité Cultural: Se fomenta la cultura a través de la realización de eventos que promueven el bienestar de la Gente CHEC.

Estrategias de movilidad

Con el objetivo de promover la movilidad sostenible y mejorar el bienestar de los empleados, se incentiva el desplazamiento hacia algunas sedes de la empresa mediante recorridos en bicicleta o caminando, los cuales son acompañados para garantizar la seguridad de los participantes.

Programa de salud financiera

Este programa se desarrolla con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los empleados, a través de un enfoque integral que incluye acompañamiento formativo, financiero, familiar y psicológico. Se promueve la generación de conciencia sobre la situación económica y la adopción de hábitos personales y familiares que mejoren la situación financiera de manera sostenible.

En 2024, se evidenció un cambio positivo en el comportamiento financiero de los empleados y sus familias a lo largo del desarrollo del programa. Los participantes lograron modificar sus hábitos de consumo, reducir sus niveles de endeudamiento e incrementar sus ingresos, mejorando así su calidad de vida y la convivencia familiar.

Actividades Balance Vida - Trabajo	Cobertura / Usos	Ejecución Presupuestal COP
Deporte ((Gimnasios, natación, fútbol, baloncesto, voleibol, representaciones empresariales en torneos, activaciones saludables, comité de deportes, Mente y cuerpo, yoga, bailoteando, triatlón).	40.677	323.674.859
Familia (Vacaciones recreativas, escuela de familia, feria de emprendimiento, manos a la obra, acompañamiento en condolencias, talentos diversos)	239	127.162.375
Cultura (Formación musical, comité cultural)	1.401	119.760.727
Estrategias de movilidad (Bici y Camina CHEC)	146	1.394.728
Preparación para el retiro	45	51.859.616
Salud financiera	111	80.536.000
Total	**42.619**	**704.388.305**

Otros Empleados (Gente CHEC) y Beneficiarios	2022	2023	2024
No. Beneficiarios (Familia)	3.026	2.938	2.927

Nuevas dinámicas laborales

En el 2024 CHEC continuó con el compromiso de contribuir con la armonía de la dimensión personal, familiar y laboral de sus empleados, mediante la posibilidad de acceder a la modalidad de teletrabajo móvil por parte de las personas que ocupan cargos teletrabajables, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.

Al 31 de diciembre de 2024 CHEC contaba con 528 teletrabajadores de cargos en su mayoría directivos, profesionales y asistenciales, los cuales corresponden al 47,40% de una planta de personal de 1.118 empleados.

Esta modalidad de trabajo se basa en la confianza, la autonomía, el autocontrol, la orientación a resultados y la corresponsabilidad, ya que para realizar las labores no se tiene un lugar de trabajo

establecido y el desarrollo de las actividades se fundamenta en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Los sondeos realizados en años anteriores han ratificado la contribución del teletrabajo móvil con el bienestar, la seguridad, la conciliación de los diferentes aspectos de la vida y el logro de objetivos organizacionales; sin embargo, también plantean retos relacionados especialmente con el desarrollo de algunos líderes para que se puedan desempeñar con mayor confianza en un entorno de trabajo híbrido.

A partir de esta oportunidad de mejora, en el 2024 se inició la estrategia "Conversando entre líderes", mediante un conversatorio con la mánager de marketing de Rappi, con el fin de que los líderes de CHEC conozcan cómo líderes de otros sectores enfrentan las nuevas dinámicas laborales que van surgiendo en el cambiante entorno organizacional actual.

Por otra parte, CHEC continúa ofreciendo opciones de horarios diferentes al habitual para que cada trabajador elija el que mejor se adapte a su estilo de vida; además, promueve la desconexión laboral, con el fin de promover el bienestar a través del aprovechamiento del tiempo libre y el descanso; y garantiza los debidos permisos parentales por maternidad y paternidad y su reincorporación al trabajo.

Índice de Reincorporación al Trabajo y Retención por Maternidad o Paternidad

Indicador	Variables	2022	2023	2024
Número de empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad y paternidad	Mujeres	2	1	1
	Hombres	10	5	4
Número de empleados que ejercieron su derecho a una baja de maternidad y paternidad	Mujeres	2	1	1
	Hombres	10	5	4
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	Mujeres	2	1	1
	Hombres	10	5	4
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizarse su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación	Mujeres	2	1	1
	Hombres	10	5	4
Índice de reincorporación al trabajo de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad	Mujeres	100%	100%	100%
	Hombres	100%	100%	100%
Índice de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad	Mujeres	100%	100%	100%
	Hombres	100%	100%	100%
Tasa de regreso al trabajo = Cifra total de empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental*100	100%	100%	100%	100%
Cifra total de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso parental				
Tasa de retención = Cifra total de empleados retenidos 12m después de regresar al trabajo tras un período de (N) parental*100	100%	100%	100%	100%
Cifra total de empleados que regresan del permiso parental en los períodos objeto de informes anteriores				

Beneficios económicos

CHEC contribuye con la calidad de vida de los empleados, brindando respaldo a nivel económico mediante préstamos, auxilios, primas extralegales, convenios con fondos de empleados y beneficios que facilitan el transporte.

Entre los logros del 2024 en esta categoría se encuentran los siguientes:

- Préstamos de vivienda: Se realizaron modificaciones al reglamento de vivienda que permitieron su reactivación, logrando adjudicar 51 préstamos a los empleados por valor total de $9.224.410.000. Durante el 2024, se desembolsaron 6 préstamos por valor de $679.272.752.
- Préstamos de calamidad doméstica: Se beneficiaron 14 empleados con un total de $40.122.568, sin intereses, para atender situacionescomplejasqueselespresentaron.
- Auxilio Educativo: Se otorgaron 997 auxilios educativos anuales y/o semestrales a la Gente CHEC y sus hijos, desde preescolar hasta pregrado, por un valor de $1.457.013.582.
- Paquete escolar: Se entregaron 750 paquetes escolares a empleados, hijos y cónyuge que se encuentran estudiando.
- Auxilio de maternidad: Se otorgaron 14 auxilios de maternidad por valor de $15.600.000 a empleados por nacimiento de sus hijos durante el año.
- Exención parcial del costo de la energía: Los empleados y sus familias se beneficiaron de la exención parcial del costo de la energía, lo cual representó un valor de $2.638.803.677.
- Seguro de vida: Los empleados cuenta con un seguro de vida que protege a su familia en caso de fallecimiento y ofrece coberturas como seguro de hospitalización y la posibilidad de recobrar parte del seguro en caso de enfermedades catastróficas o graves.

Beneficios Económicos	Cobertura / Usos	Ejecución Presupuestal COP
Préstamos (Vivienda y calamidad doméstica)	20	719.395.320
Auxilios (Educativo, paquete escolar, maternidad, exención parcial del costo de la energía, calzado y vestido de labor)	3.809	4.642.213.447
Seguros (Vida y exequial)	2.230	523.730.404
Transporte (Vales de taxis, rutas de buses, transportes ocasionales)	13.403	1.303.667.949
Total	**19.462**	**7.189.007.120**

Beneficios Estándar Entregados por CHEC a Empleados	Directivos	Profesionales	Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	Sostenimiento	Temporales	Profesionales en formación	Aprendices	Estudiantes semestre de práctica
Seguro de vida	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	N.A	N.A	N.A	N.A
Seguro médico	N.A	Aplica	Aplica	Aplica	N.A	N.A	N.A	N.A
Cobertura por incapacidad o invalidez (ARL)	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	N.A	N.A	Aplica	Aplica
Baja por maternidad o paternidad (permiso parental)	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	N.A	N.A	Aplica	Aplica
Fondo de pensiones	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	N.A	N.A	Aplica	Aplica
Fondo de cesantías	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	N.A	N.A	N.A	N.A
Acciones	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Otras	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

Beneficios Convención Colectiva de Trabajo			
Beneficios Entregados	2022	2023	2024
Número de beneficios	1.073	1.772	1.965
Valor beneficios COP millones	14.581,87	9.674,22	8.837,27
% de empleados que utiliza beneficios	99%	99%	99%
Préstamos Desembolsados	2022	2023	2024

Beneficios Convención Colectiva de Trabajo			
Beneficios Entregados	2022	2023	2024
Número de préstamos de vivienda	84	19	6
Número de préstamos por otros conceptos	12	23	14
Total, préstamos desembolsados	96	42	20
Valor préstamos COP millones	9.570,32	2.460,70	719,39

Beneficios Convención Colectiva de Trabajo	Valor COP Millones		
	2022	2023	2024
Auxilio de maternidad: Auxilio por nacimiento de cada hijo del trabajador	14.40	10.440	15.600
Plan de previsión exequial para los trabajadores y sus beneficiarios	102,72	117,23	130.03
Servicios médicos para familiares: Servicios de salud a los familiares de los trabajadores y jubilados	2.003,9	2.324,75	2.505,45
Auxilio educativo: Auxilio de educación para los trabajadores y los hijos de trabajadores activos y jubilados	987.71	1.197,45	1.457,01
Exención parcial de energía: Exención parcial del costo de energía para los trabajadores y jubilados de CHEC	1.805,19	2.036,19	2.638,8

Salud

Con el propósito de preservar la salud y mejorar la calidad de vida y el bienestar de la Gente CHEC y sus familias, se ofrecen variedad de beneficios en salud, entre los cuales se incluyen lentes, monturas, servicios médicos, exámenes especializados, servicios de odontología para calzas y extracción de piezas dentales, medicamentos, así como jornadas de promoción y prevención.

Adicionalmente se cuenta con el servicio de área protegida AMI, médico en la sede principal y apoyo psicológico para el empleadoor y su familia a través de un convenio con la IPS Pausa.

Beneficios en Salud	Cobertura	Ejecución Presupuestal COP
Servicios médicos (Servicios médicos ambulatorios, jornadas de salud)	3.048	2.517.347.488

Servicios médicos 2024
Cobertura **3048**
Ejecución presupuestal
$ 2.517.347.488

Bienestar

Como un reconocimiento a la labor, dedicación y compromiso de los empleados en el cumplimiento del propósito organizacional y una forma de fomentar la integración de la Gente CHEC, se celebran fechas y épocas especiales, mediante diferentes eventos, entre los que se destacan las celebraciones navideñas, el día de los niños, las vacaciones recreativas y los reconocimientos por años de servicio.

Actividades de Reconocimiento	Cobertura/ usos	Ejecución Presupuestal COP
Celebraciones (Cumpleaños, encuentro de amor y amistad, reconocimiento a una vida de servicio, reconocimiento a una vida de corazón, día de los niños)	1106	256.469.686
Celebraciones navideñas (Bienvenida la Navidad, regalo para empleados y sus hijos, novenas navideñas, cenas navideñas, encuentro navideño)	5019	751.335.729
Total	**6.125**	**1.007.805.415**

Además, para fomentar el bienestar en el trabajo presencial, CHEC dispone de espacios adecuados para la conversación y el trabajo colaborativo, lo que a su vez favorece las nuevas dinámicas laborales promovidas por la Empresa.

Por otra parte, la sede principal cuenta con diversas instalaciones deportivas como gimnasio, piscina y canchas de fútbol, además de cajeros automáticos, auditorio, salas de capacitación, restaurante, estaciones de café y parqueaderos de uso gratuito.

Para los empleados que trabajan en las plantas mayores de generación, considerando su modelo de operación y sus dinámicas laborales, se brinda el beneficio de alimentación gratuita durante sus jornadas.

Desarrollo

Esta categoría hace referencia a las iniciativas expuestas anteriormente en relación con el desarrollo del liderazgo, los eventos de formación, el modelo de experiencia del colaborador, la valoración del desempeño y la generación de oportunidades laborales.

Actividades Desarrollo	Cobertura/Usos	Ejecución Presupuestal COP
Eventos de aprendizaje (Plan de aprendizaje, postgrados)	8365	1.094.147.164
Desarrollo (Valoración de potencial, desarrollo del liderazgo, desarrollo individual y grupal)	465	510.008.118
Oportunidades laborales (Selección)	141	251.049.523
Total	**8.971**	**1.855.204.805**

Finalmente, uno de los retos para el 2025 es lograr una mayor articulación de todas estas iniciativas con la apuesta estratégica de la Empresa, lo cual podrá implicar el rediseño de algunas de las acciones que se realizan actualmente.

Evaluación de la gestión

Para evaluar la eficacia de la gestión realizada se realizan anualmente auditorías internas y externas a los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral de CHEC, además se lleva a cabo un seguimiento constante de las actividades en ejecución.

Los diferentes espacios de conversación con el grupo de interés Gente CHEC y el esquema de socios y enlaces del área Gestión Humana y Organizacional, quienes asesoran, acompañan y gestionan las necesidades y requerimientos de las diferentes dependencias de la Empresa, permiten recibir una retroalimentación constante de la eficacia de los servicios prestados e identificar así oportunidades de mejora.

Gestión del diseño Organizacional

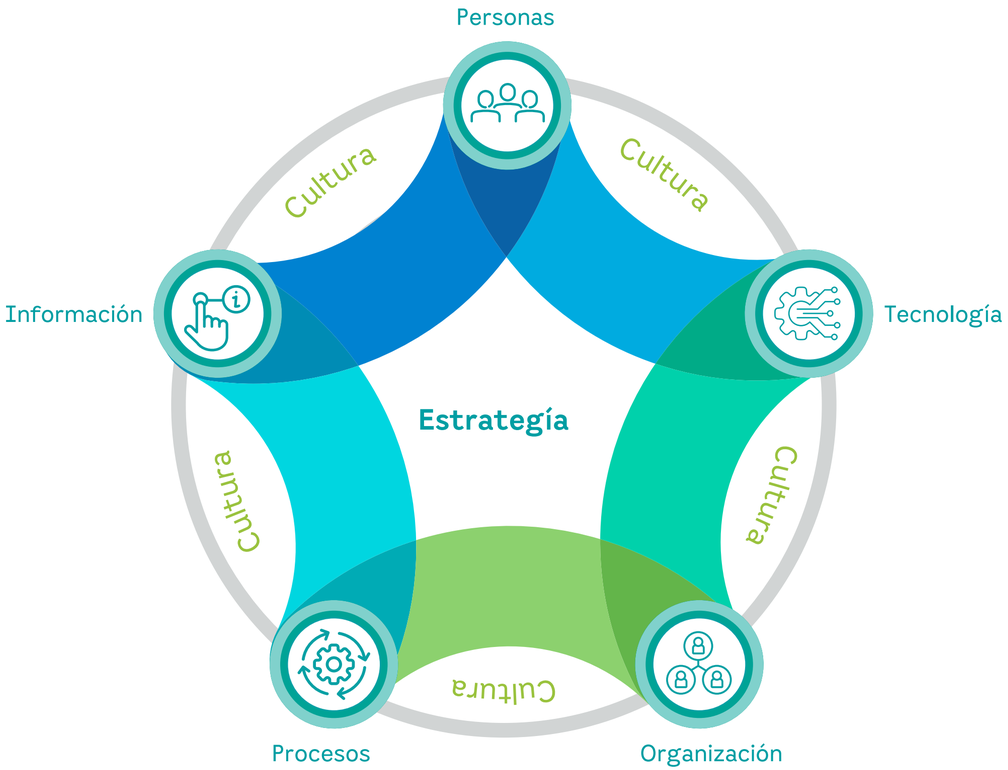
El sector energético está atravesando un proceso de transformación hacia un modelo más sostenible, guiado por las 5 "Ds": Democratización, Descentralización, Descarbonización, Desregulación y Digitalización. Este proceso se ha intensificado en los últimos años debido a varios factores clave como la urgente necesidad de proteger el planeta, las preferencias de los clientes en cuanto al consumo y uso responsable de los recursos, la respuesta a la creciente urbanización, la limitación de los recursos naturales, la optimización de la rentabilidad de las operaciones y las crecientes amenazas a la ciberseguridad.

Este entorno plantea un desafío que exige a la empresa transformarse para contribuir a la armonía de la vida. Esto incluye la creación de nuevas competencias, la adaptación de los negocios actuales, la exploración de nuevos segmentos y el desarrollo de soluciones innovadoras, basadas en la transición energética, la transformación digital y la economía circular. Estas estrategias deben integrarse de manera transversal en todas las operaciones y en la interacción con nuestros grupos de interés, garantizando que nuestras acciones generen un impacto positivo tanto dentro como fuera de la organización.

Para esto, CHEC ha definido un modelo de arquitectura empresarial como una práctica de mejora continua. Este modelo conecta la estrategia con la ejecución mediante el desarrollo de capacidades organizacionales, incorporando la innovación de manera proactiva, a través de sus 7 dimensiones: estrategia, personas, cultura, información, tecnología, procesos y organización. Estas dimensiones son la base sobre la que se operacionaliza y fundamenta la organización en todos los niveles, brindando un orden sistémico que guía la planificación de recursos y su evolución ante los cambios constantes del entorno.

Este modelo no solo fortalece nuestra capacidad para adaptarnos a los retos del

sector, sino que también asegura que nuestras operaciones y actuaciones estén alineadas con los principios de sostenibilidad, permitiendo a la empresa generar un impacto positivo y contribuir de manera efectiva al bienestar global.



Dimensión Estrategia: Refleja el curso de acción que la organización debe seguir para obtener los resultados esperados.

Dimensión Información: Representa las decisiones, información y datos estructurados y no estructurados, para la organización.

Dimensión Cultura: Representa el relacionamiento de los individuos y sus conversaciones en el encuentro de valores compartidos y prácticas comunes.

Dimensión Tecnología: Brinda los componentes y activos tecnológicos que apalancan los procesos de la organización.

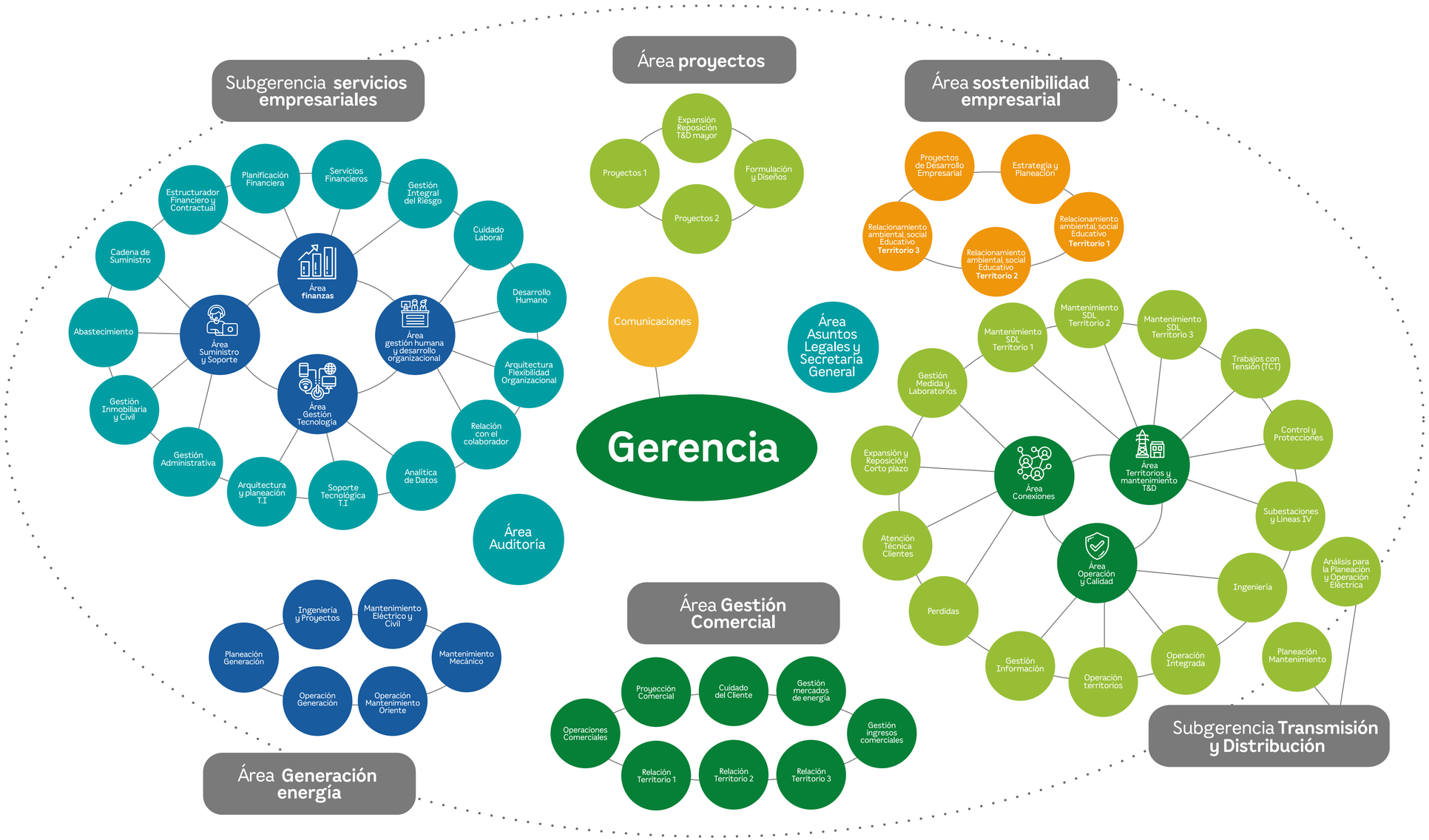
Dimensión Personas: Representa el conjunto de individuos y su desarrollo integral.

Dimensión Organización: Permite gestionar la división del poder, los mecanismos de toma de decisiones y la comunicación, en torno a los procesos, para la consecución de los objetivos establecidos.

Dimensión Procesos: Representa el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Estructura Organizacional y Adaptación a la Transformación

La estructura organizacional de CHEC soporta la estrategia, los procesos y las condiciones de la empresa. Asimismo, implementa mecanismos de integración y coordinación que fomentan la transferencia de conocimiento y la captura de sinergias.


Gerencia
Comunicaciones
Área Asuntos Legales y Secretaría General
Área Auditoría
Subgerencia servicios empresariales
Área finanzas
Planificación Financiera
Servicios Financieros
Gestión Integral del Riesgo
Cuidado Laboral
Desarrollo Humano
Arquitectura Flexibilidad Organizacional
Relación con el colaborador
Analítica de Datos
Soporte Tecnológica T.I
Arquitectura y planeación T.I
Gestión Administrativa
Gestión Inmobiliaria y Civil
Abastecimiento
Cadena de Suministro
Estructurador Financiero y Contractual
Área Suministro y Soporte
Área gestión humana y desarrollo organizacional
Área Gestión Tecnología
Área proyectos
Expansión Reposición T&D mayor
Formulación y Diseños
Proyectos 2
Proyectos 1
Área sostenibilidad empresarial
Proyectos de Desarrollo Empresarial
Estrategia y Planeación
Relacionamiento ambiental social Educativo Territorio 1
Relacionamiento ambiental social Educativo Territorio 2
Relacionamiento ambiental social Educativo Territorio 3
Subgerencia Transmisión y Distribución
Área Territorios y mantenimiento T&D
Área Conexiones
Área Operación y Calidad
Mantenimiento SDL Territorio 1
Mantenimiento SDL Territorio 2
Mantenimiento SDL Territorio 3
Trabajos con Tensión (TCT)
Control y Protecciones
Subestaciones y Líneas IV
Análisis para la Planeación y Operación Eléctrica
Ingeniería
Planeación Mantenimiento
Operación Integrada
Operación territorios
Gestión Información
Perdidas
Atención Técnica Clientes
Expansión y Reposición Corto plazo
Gestión Medida y Laboratorios
Área Gestión Comercial
Gestión ingresos comerciales
Gestión mercados de energía
Cuidado del Cliente
Proyección Comercial
Operaciones Comerciales
Relación Territorio 1
Relación Territorio 2
Relación Territorio 3
Área Generación energía
Ingeniería y Proyectos
Mantenimiento Eléctrico y Civil
Mantenimiento Mecánico
Operación Mantenimiento Oriente
Operación Generación
Planeación Generación

Con la implementación de la nueva estructura organizacional, se hizo necesario actualizar los cargos que la soportan para ajustarse a su dinamismo. En este sentido, se rediseñó la estructura del manual de responsabilidad, incorporando aspectos clave de seguridad y salud en el trabajo (SST) y desarrollo de las personas.

Además, se construyeron criterios para equipos ágiles y multicapacidades que promuevan una mayor eficiencia y flexibilidad en la ejecución de los procesos.

Estructura administrativa y personal directivo

En CHEC se presentaron los siguientes cambios en la estructura: Santiago Villegas Yepes, quien se desempeñaba como Gerente General, ocupó el cargo hasta el 14 de mayo de 2024. Posteriormente, en sesión extraordinaria, la junta directiva encarga a Doralba Rivera González, jefa del área de Finanzas, como Gerente General desde el 15 de mayo hasta el 8 de septiembre de 2024. A partir del 9 de septiembre de 2024, Martha Libia Castaño Tovar fue nombrada nueva Gerente General.

Adicionalmente, Mariana Echeverri Escobar es encargada como jefe de Asuntos Legales y Secretaría general a partir del 14 de mayo de 2024, Luz Elena Murillo Gálvez es encargada como jefe del área Gestión Comercial; Elkin Brayan Gutiérrez Hernández es nombrado jefe de área Generación Energía a partir 15 de agosto de 2024; y Juan Carlos Palacio Ramírez es nombrado jefe del área Territorios y Mantenimiento T&D, también desde el 15 de agosto de 2024.

El comité de Gerencia está integrado por 17 miembros, incluido el gerente general de CHEC. Este comité tiene como objetivo plantear la alineación estratégica de la empresa con la de Grupo EPM, buscando el desarrollo de la promesa de ser una empresa de beneficio e interés colectivo, definiendo las principales líneas de acción en lo económico, social, ambiental, humano, tecnológico para los negocios y los servicios empresariales.

GRI: 405-1

Conformación Comité de Gerencia 2024

Total Integrales

17

53%
9

47%
8

Integrantes Comité de Gerencia CHEC	
Tipo Miembro	**Cargos**
Presidente del Comité	Gerente General
Secretario del Comité	Rotativo entre los miembros del Comité
Otros miembros permanentes	Gerente General Subgerente T&D Subgerente Servicios Empresariales Jefe Área Asuntos Legales y Secretaria General Jefe Área Auditoría Jefe Área Sostenibilidad Empresarial Jefe Área Comercial Jefe Área Generación Energía Jefe Área Proyectos Jefe Área Gestión Humana y Organizacional Jefe Área Gestión Tecnología Jefe Área Finanzas Jefe Área Suministro y Soporte Administrativo Jefe Área Conexiones Jefe Área Operación y Calidad Jefe Área Mantenimiento y Territorios
Miembros invitados permanentes	Rol coordinador de Equipo Comunicaciones

La Junta directiva, el gerente y comité de gerencia representan los cargos ejecutivos más altos en la organización. El 100% de las personas que hacen parte de dichos cargos tienen nacionalidad colombiana, proceden y tienen su residencia en el área de influencia de la Empresa (Caldas y Risaralda) y del Grupo EPM en Colombia (Antioquia).

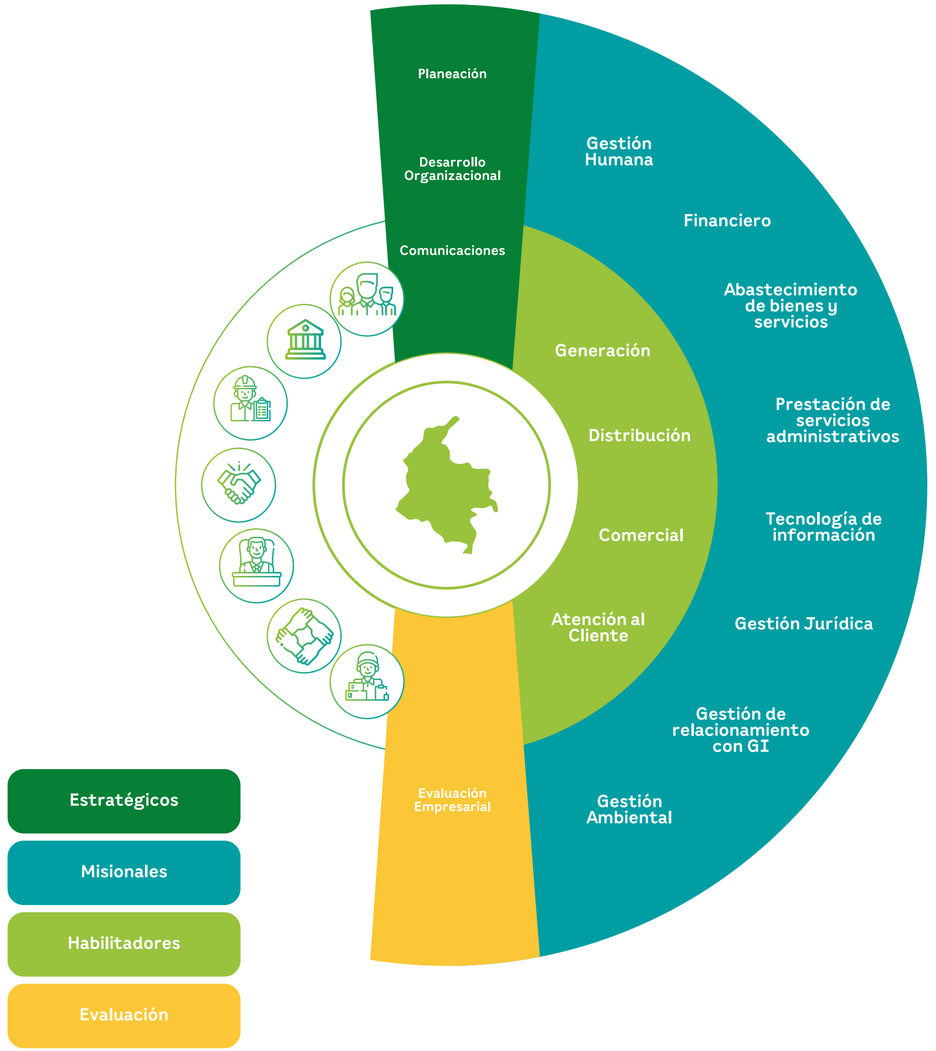
Optimización de Procesos y Compromiso con la Calidad

Desde la dimensión de procesos, CHEC aporta herramientas innovadoras y una visión integral para mejorar y rediseñar las actividades de la organización, adaptándolas a las realidades del entorno. Desde esta dimensión se optimiza también la eficiencia de los procesos, contribuyendo así al cumplimiento de la estrategia empresarial y al bienestar y crecimiento socioeconómico de los territorios donde operamos.

La Empresa continúa avanzando en el rediseño de su modelo de procesos. A partir de las nuevas definiciones estratégicas y la cadena de valor, se han construido rutas de valor utilizando la metodología end-to-end, para garantizar el entendimiento integral del quehacer organizacional. Con este enfoque se definen los procesos necesarios, asegurando que estén interconectados y gestionados de manera eficiente, lo que permite contribuir al logro de los objetivos estratégicos.

Durante el último año nos enfocamos en rediseñar procesos clave y optimizar las funciones de nuestras áreas habilitadoras y de soporte, enfocando los procesos a ser flexibles, ágiles, sencillos, dinámicos y autogestionables, lo que ha permitido gestionar de manera más eficiente los recursos y la operación de la empresa y responder de forma rápida y efectiva a las exigencias del mercado, un aspecto fundamental para aprovechar las oportunidades y enfrentar los desafíos que surgen en el contexto de la transformación.

El proceso es un elemento integrador de las demás dimensiones de la arquitectura empresarial y permite la implementación efectiva de los modelos estratégicos. Actualmente la Empresa cuenta con 16 macroprocesos que incluyen 62 procesos que movilizan la mejora continua para sostener la operación, desarrollar soluciones y nuevas formas de operar.



Automatización y Optimización de Procesos

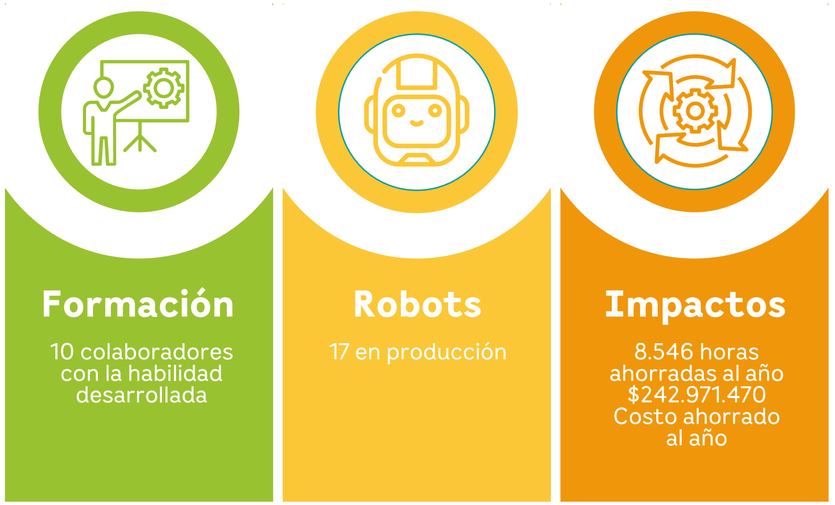
CHEC está avanzando en la automatización y optimización de procesos con el objetivo de mejorar la eficiencia y efectividad de sus operaciones. Además, se ha enfocado en fortalecer las capacidades organizacionales, brindando a los empleados las herramientas necesarias para adquirir destrezas en tecnologías digitales e incorporar nuevos marcos de trabajo ágiles. Este enfoque potencia sus habilidades, mejorando su desempeño y productividad.

A través de la automatización robótica de procesos (RPA), estamos dando pasos firmes hacia la transformación digital. Este proceso de evolución interna se materializa conforme se incorporan las capacidades en el funcionamiento organizacional, en particular, la capacidad de ADN Digital, que implica transformar la manera de operar al integrar la tecnología digital en todos los niveles y áreas de la organización.

Igualmente, se ha venido fortaleciendo las competencias de nuestros empleados en el manejo de herramientas de inteligencia empresarial como Qlik, impactando a 60 empleados permitiéndoles transformar grandes volúmenes de datos en información útil para tomar decisiones estratégicas.

Este desarrollo de habilidades digitales en los empleados no solo mejora la productividad y eficiencia operativa, sino que también fortalecen las capacidades organizacionales, fomentando una cultura organizacional más ágil, colaborativa y orientada a resultados, maximizando el impacto de las estrategias empresariales.

Impactos en la implementación de las automatizaciones con RPA



Mejora continua y Compromiso con la Calidad

CHEC continúa enfocándose en el mantenimiento y la mejora constante de su sistema de gestión integral con el fin de garantizar la calidad en todos los niveles operativos. Conscientes de nuestro impacto en la calidad de vida de los usuarios y las comunidades donde prestamos servicios, trabajamos a diario para gestionar nuestras operaciones de manera eficiente, buscando no solo la efectividad en la prestación de nuestros servicios, sino también la sostenibilidad en nuestras prácticas. A través de la optimización continua, CHEC se enfoca en ofrecer soluciones ágiles y eficientes, con el objetivo de incrementar la confiabilidad, la calidad del servicio y el bienestar en el territorio.

La empresa monitorea la evolución de los objetivos estratégicos y los planes de acción mediante el cuadro de mando integral, lo que permite un seguimiento riguroso del desempeño organizacional. Este compromiso con la calidad ha sido un pilar fundamental en la empresa, permitiendo que desde el año 2009 se mantenga la certificación de calidad y garantizando el cumplimiento eficiente de las actividades y objetivos estratégicos.

La certificación de calidad de CHEC está respaldada por estándares internacionales. La empresa cuenta con las certificaciones ISO 9001:2015 en áreas de Generación (termoeléctrica e hidroeléctrica), Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, así como ISO 55001:2014 en Gestión de Activos. Además, CHEC mantiene la certificación ISO 14001:2015 en la gestión ambiental y está trabajando en la implementación de esta certificación en sus plantas de generación mayores a 19 MW. También ha logrado la acreditación ISO/IEC 17025:2017 para la calibración y ensayo de medidores de energía.

Implementación de Sistemas de Gestión

CHEC está implementando de manera articulada diversos sistemas de gestión que fortalecen nuestras operaciones y aseguran el cumplimiento de las normativas y estándares internacionales. Estos sistemas incluyen:

- Decreto 1072:2015 - Sistema de Gestión

de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

- NTC ISO/IEC 27001:2013 - Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- NTC ISO 55001:2015 - Gestión de Activos.
- NTC ISO 50001:2019 - Gestión de la Energía.
- NTC ISO 31000:2018 - Gestión del Riesgo.
- NTC ISO 22301:2019 - Continuidad de Negocio.
- NTC ISO 5801:2018 - Gestión de la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i).

Estos sistemas refuerzan la estructura organizacional de CHEC, asegurando que nuestras operaciones sean cada vez más eficientes, responsables y alineadas con los principios de sostenibilidad y calidad. A través de la mejora continua, la automatización de procesos y el compromiso con la calidad, CHEC no solo garantiza el cumplimiento de sus objetivos, sino también genera valor para sus grupos de interés, promoviendo un entorno más sostenible en las comunidades donde opera.

Salud y Seguridad en el Trabajo

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estándares GRI

GRI 403-1: Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-2: Identificación de riesgos, evaluación y mitigación

GRI 403-3: Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-4: Participación de los empleados en la gestión de la seguridad y salud

GRI 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-6: Promoción de la salud de los trabajadores

GRI 403-7: Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales

GRI 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

GRI 403-9: Tasa de incidentes y accidentes laborales

403-10 Las dolencias y enfermedades laborales

EU16: Políticas y requisitos relativos a la salud y la seguridad de los empleados, contratistas y subcontratistas

EU18: Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad

G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo

IF-EU-320a.1 Salud y seguridad de la fuerza laboral

Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Innovación y mejora en seguridad laboral y en seguridad de procesos

La gestión de la seguridad y la salud en el trabajo en CHEC es un pilar estratégico fundamental, alineado con el propósito de "contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor". Esta gestión requiere procesos de innovación y mejora continua para cumplir con el objetivo de nuestro sistema de gestión de SST: "Construir una cultura de seguridad promoviendo el bienestar en el entorno laboral y el compromiso de las personas con el cuidado de sí mismas, a través de la promoción y vigilancia de la salud integral, la prevención de la enfermedad, el fortalecimiento de las competencias y la gestión eficaz de los riesgos, en coherencia con el marco legal y normativo aplicable".

En el marco de estas premisas, se identificaron tres líneas de acción: el rediseño de la estructura de roles y del proceso de SST, el cumplimiento legal y normativo, y analítica de datos para la toma de decisiones oportuna. Todas estas acciones están respaldadas por el desarrollo de una cultura de seguridad basada en un liderazgo visible en todos los niveles organizacionales.

Liderazgo visible SST: En CHEC, hemos iniciado la implementación de la iniciativa de liderazgo visible en seguridad y salud en el trabajo, basada en el modelo de Visión Zero. Esta iniciativa busca dotar a los diferentes actores del sistema con habilidades para ejercer un liderazgo visible en SST, impactar positivamente la cultura y el desempeño en seguridad, e implementar las siete reglas de oro de Visión Zero.

Durante el 2024, se desarrolló la primera etapa de la iniciativa, denominada diagnóstico, que implicó la aplicación de 273 encuestas y 48 entrevistas a empleados, visitas de campo a diferentes centros de trabajo y revisión documental. Para el 2025 se implementarán las tres etapas restantes: Plan de formación, Coaching en SST y sostenimiento y mejora.

Mecanismos de integración y participación de los empleados

Para CHEC, es fundamental asegurar que todos los empleados, sin importar su tipo de contratación, puedan ejercer su derecho a la comunicación, participación y consulta en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo. Con el objetivo de fomentar la mejora continua, se han implementado los siguientes mecanismos de participación, comunicación y consulta:

Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo - COPASST

CHEC cuenta con el COPASST donde se encuentran representados el 100% de los empleados. Este comité está integrado por 5 representantes del empleador y 5 representantes de los empleados, elegidos en agosto de 2024 con una vigencia de dos años hasta agosto de 2026. El propósito del Comité es promover la seguridad y salud en el trabajo en todos los niveles de la empresa, promover prácticas saludables, motivar a los trabajadores en la incorporación de hábitos seguros y trabajar junto con las directivas y el equipo de SST para lograr los objetivos y metas propuestas, estableciendo su plan de trabajo. Durante el año 2024 el Copasst participó a través de las diferentes comisiones designadas, en la investigación de 75 accidentes y 43 incidentes de trabajo, acompañó jornadas de promoción de estilos de hábitos saludables y reinducción que se realizaron en el primer semestre del año en los territorios.

Los otros mecanismos de participación, comunicación y consulta implementados son:

- Aplicativo para reporte de condiciones de seguridad y salud, accidente e incidentes laborales y solicitudes de apoyo
- Correos electrónicos, llamadas telefónicas, solicitudes verbales directas, reuniones de equipo, las cuales son atendidas por los integrantes del equipo de Cuidado Laboral – proceso seguridad y salud en el trabajo.

Además, durante la inducción y reinducción, se informa a los trabajadores sobre los diferentes mecanismos disponibles para realizar consultas, comunicaciones y solicitudes relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Anualmente, se cuenta con la participación y compromiso de todos los niveles de la empresa en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. Durante las inspecciones de seguridad, tanto programadas como no programadas, se proporciona retroalimentación a los trabajadores y se reciben recomendaciones o sugerencias, las cuales son analizadas y gestionadas según su impacto.

Representación de los Empleados en Comités SST

2022		2023		2024	
No. Empleados	%	No. Empleados	%	No. Empleados	%
1.165	100%	1.113	100%	1.118	100%

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

CHEC, consciente de la importancia de proporcionar ambientes de trabajo seguros, mejorar las condiciones de trabajo y gestionar la prevención y control de accidentes y enfermedades de origen laboral para sus empleados, ha implementado el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST como herramienta para desplegar su política y objetivos de seguridad. Este sistema, estructurado y controlado en las fases de Planificación, Implementación, Operación y Verificación, permite gestionar de manera adecuada las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planteados y su evolución a través de procesos de mejora continua, con el firme compromiso de la alta dirección.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de CHEC abarca todos los procesos y componentes de su estructura organizacional, incluyendo a todos sus empleados, sin importar el tipo de vinculación, así como a sus contratistas y visitantes. Cada responsable de área o equipo de trabajo debe asumir la responsabilidad de cumplirlo y hacerlo cumplir entre sus empleados, promoviendo la autogestión y el liderazgo personal para tomar conciencia de las implicaciones de nuestras acciones.

Trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización	2022				2023				2024			
	Empleados		Trabajadores de contratistas		Empleados		Trabajadores de contratistas		Empleados		Trabajadores de contratistas	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos	1078	100%	33	100%	1113	100%	32	100%	1.118	100%	16	100%
Cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos sujetos a auditoría interna.	1078	100%	33	100%	1113	100%	32	100%	1.118	100%	16	100%
Cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos sujetos a auditoría o certificación por parte de un tercero.	1078	100%	33	100%	1113	100%	32	100%	1.118	100%	16	100%

NOTA: Teniendo en cuenta que el proceso SST es transversal a toda la organización, es objeto de auditoría desde calidad, ambiental, activos fijos, SG-SST, auditoría ARL, Ministerio de trabajo, entre otros. La información de contratistas aplica sólo para temporales.

CHEC en la auditoría del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo del año 2024, obtuvo un resultado del 86 % en la evaluación de los estándares mínimos establecidos en la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo de Colombia.

Evaluación Estandares Mínimos

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos en seguridad y salud en el trabajo es un proceso continuo que busca identificar, evaluar y controlar los peligros que puedan causar daños a los trabajadores. En el 2024 como parte de la gestión efectiva de los riesgos, se levantaron las líneas base del cumplimiento legal para nuestros riesgos críticos (Riesgo Eléctrico, Trabajo en Alturas, Trabajo en Espacios Confinados, Izaje de Cargas); además de Plan Estratégico de Seguridad Vial, Riesgo Químico y Emergencias, con el fin de identificar los principales focos de trabajo para mitigar los riesgos.

El siguiente paso será establecer los planes de acción que permitan cerrar las brechas identificadas y permitan mejorar las condiciones de trabajo y la mitigación de los riesgos críticos.

Servicios de salud en el trabajo

La organización cuenta con un consultorio médico habilitado para realizar actividades relacionadas con la medicina preventiva y del trabajo. Además, se han implementado mecanismos conforme a la normatividad vigente para proteger datos sensibles y confidenciales, tanto en lo relacionado con la salud como a nivel general. Los datos sobre las condiciones de salud se utilizan únicamente con el objetivo de salvaguardar la salud y el bienestar de los trabajadores. Adicionalmente, los registros de historia clínica ocupacional están bajo la custodia del médico laboral de la empresa. Desde medicina laboral, se garantiza la confidencialidad, la no discriminación y el tratamiento ético de la información suministrada por los trabajadores y/o identificada en las actividades desarrolladas.

Entre otros servicios de salud, se tienen suscritos contratos de área protegida para la atención de urgencias y emergencias en Estación Uribe y centro de relacionamiento Manizales; prestación de transporte asistencial básico en ambulancia habilitada para el complejo hidroeléctrico la Esmeralda; prestación de servicio de orientación psicológica en el manejo de situaciones individuales de los empleados CHEC y sus familias.

Promoción de la salud de los empleados

CHEC comprometido con la construcción de una cultura de seguridad que promueva el bienestar y el compromiso de las personas con el cuidado de sí mismas, a través de la promoción y vigilancia de la salud integral la prevención de la enfermedad, gestiona diferentes actividades como el análisis de ausentismo, valoraciones médicas ocupacionales, diagnósticos de condiciones de salud y reportes de morbilidad, las cuales se complementan con acciones de formación, educación y comunicación en salud, dirigidas a modificar comportamientos para lograr estilos de vida saludables y fomentar el autocuidado. Adicional y en el marco del SG-SST, se desarrollan actividades de intervención, reubicación y rehabilitación.

En virtud de lo anterior, se realizaron 932 valoraciones médicas ocupacionales durante el año, principalmente exámenes médicos ocupacionales periódicos. Estos exámenes evidenciaron que en la población trabajadora de CHEC se debe enfocar principalmente los esfuerzos en el sistema de vigilancia epidemiológica SVE Cardiovascular y continuar con las acciones de promoción, prevención, seguimiento y control de la salud en el año 2025.

Dolencias y enfermedades laborales

Dentro de la gestión de riesgos se tienen identificados aquellos que pueden materializarse en enfermedad laboral, siendo ellos:

Peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad
Biomecánico
Físico – Ruido
Psicosocial
Biológico

El año anterior fue calificada 1 enfermedad laboral derivada de un reporte de accidente por riesgo biológico – picadura, dado que en nuestra área de influencia existen varias zonas catalogadas como endémicas para vectores.

Casos de Dolencias y Enfermedades Laborales Registrables										
(Empleados)	Tipo de dolencias y enfermedades laborales	2022			2023			2024		
		# Hombres	# Mujeres	Total	# Hombres	# Mujeres	Total	# Hombres	# Mujeres	Total
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	Biomecánico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Físico – Ruido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Psicosocial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Biológico	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	Biomecánico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Físico – Ruido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Psicosocial	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(Empleados)	Tipo de dolencias y enfermedades laborales	Casos de Dolencias y Enfermedades Laborales Registrables								
		2022			2023			2024		
		# Hombres	# Mujeres	Total	# Hombres	# Mujeres	Total	# Hombres	# Mujeres	Total
Contratistas - Trabajadores de Contratistas	**Tipo de dolencias y enfermedades laborales**	**2022**			**2023**			**2024**		
		# Hombres	**# Mujeres**	**Total**	**# Hombres**	**# Mujeres**	**Total**	**# Hombres**	**# Mujeres**	**Total**
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	Biomecánico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Físico – Ruido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Psicosocial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	Biomecánico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Físico - Ruido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Psicosocial	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NOTA: No se cuenta con reporte por parte de contratistas (temporales).

Formación y competencias

En cuanto a la formación en seguridad laboral y otras competencias, se alcanzó un cumplimiento del 72,5% de las actividades programadas. En total, se realizaron 23.811 horas de capacitación para 1.071 empleados de CHEC. Los principales temas abordados incluyeron normatividad, riesgos críticos y capacitaciones generadas por demanda según las necesidades, tales como inducciones y reinducciones, entrenamientos y reentrenamientos técnicos requeridos para la habilitación de los trabajadores, factores humanos, normas de competencia laboral, certificaciones para trabajo en alturas y espacios confinados en diferentes niveles, izaje de cargas, y capacitaciones para los actores del plan estratégico de seguridad vial.

Capacitación en Salud y Seguridad a Empleados CHEC			
Indicadores	**2022**	**2023**	**2024**
Horas de capacitación	12.172	35.281	23.811
Total horas / hombre capacitado	12	35	22
Total, personal capacitado	1.47	1.019	1.071

capacitación en Salud y Seguridad a Trabajadores de Contratistas CHEC			
Indicadores	**2022**	**2023**	**2024**
Horas de capacitación	1.629	4.600	13603
Total, horas / hombre capacitado	3	5	12
Total, personal capacitado	642	979	1.094

Seguridad vial

El Plan Estratégico de Seguridad vial es una herramienta de gestión que contiene las acciones, mecanismos, estrategias y medidas de planificación, implementación, seguimiento y mejora que deben adoptar las diferentes entidades, organizaciones o empresas del sector público o privado, encaminadas a generar hábitos, comportamientos y conductas seguras en las vías para prevenir riesgos, reducir la accidentalidad vial y disminuir sus efectos nocivos.

En cumplimiento de lo establecido en la resolución 40595 de 2022 se definen acciones para las diferentes fases del diseño e implementación del plan estratégico de seguridad vial, con los siguientes avances: Fase 1. Planificación 90%; Fase 2. Implementación 80%; Fase 3. Seguimiento 30%; Fase 4. Mejora 50%

Indicadores

Índice de lesiones incapacitantes (ILI)

El índice de lesiones incapacitantes (ILI) para CHEC en 2024 tuvo un incremento respecto al año anterior, superando la meta establecida de 0,33. El resultado acumulado del índice en el año fue de 0,51, sin considerar la severidad del accidente grave de tipo eléctrico que se presentó en este periodo. Este valor del ILI refleja el aumento de la accidentalidad, tanto en el número de accidentes como en el total de días perdidos. En total, se reportaron 73 eventos, de los cuales 56 fueron incapacitantes, con un total de 546 días perdidos, más 898 días de eventos anteriores, sumando un total de 1.444 días. Además, están pendientes de sumar los días por incapacidad permanente parcial (IPP) correspondiente a un accidente de tipo eléctrico.

Resultados de Indicadores de Gestión Asociados	2022	2023	2024
Tasa de Accidentalidad Formula: (número de AT en el periodo / número de trabajadores en el periodo) * 100	0,71	0,5	0,52
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo Formula: (Número de AT * K) / Número de HH trabajadas	5,03	3,24	4,43
Índice de severidad de accidentes de trabajo Formula: (Número de días perdidos por AT * K) / Número de HH trabajadas	95,01	50,79	114,23
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)* Formula: (IF x IS) / 100d0	0,48	0,16	0,51

K = 250.000
Nota: Fuente del Índice de lesiones incapacitantes (ILI)* CMI

La caracterización de los accidentes incapacitantes fue la siguiente: Deportivo 15, Mecánico 13, tránsito 9, Locativo 7, Biomecánico 5, eléctrico 3, Alturas 2, Biológico 2.

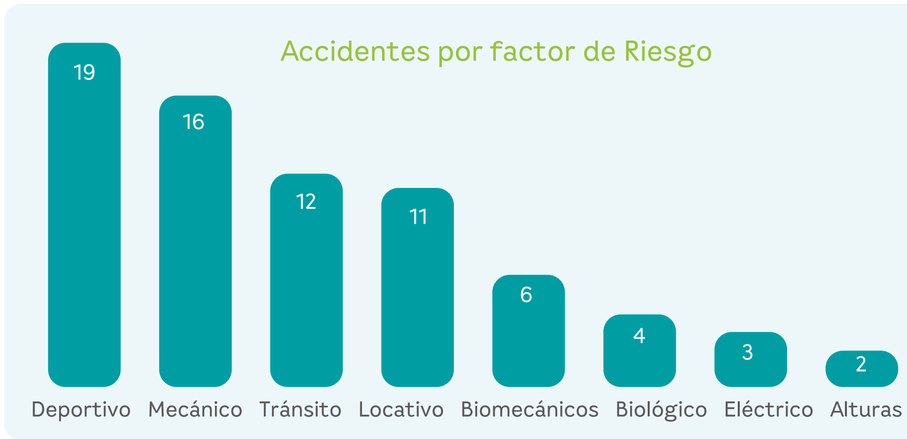
Accidentes de Trabajo

#Total Accidentes

73

#Días Incapacidad

1,444



66

7

En CHEC se materializaron dos de nuestros riesgos críticos: alturas con dos eventos leves, y eléctrico con tres eventos, de los cuales dos fueron catalogados como graves.

Los análisis de las causas de la accidentalidad han identificado tanto factores propios de la actividad como personales, relacionados con la falta de autocuidado, exceso de confianza, la falta de supervisión y el liderazgo. A partir de este análisis, se desplegaron acciones encaminadas a garantizar condiciones de seguridad adecuadas para la realización de las tareas y a reforzar comportamientos seguros, generando mayor conciencia en los trabajadores sobre el cumplimiento de estándares de seguridad. Así mismo, se continuará con las fases de la estrategia de liderazgo visible, cultura de seguridad y visión Zero.

Riesgo Psicosocial

Durante los meses de octubre y noviembre de 2024, CHEC promovió la medición del riesgo psicosocial, superando la cobertura del año 2022 al pasar del 85,10% al 89%. Esto proporciona insumos valiosos para la gestión de aspectos relacionados con el clima organizacional, que se movilizan de manera transversal en la empresa. Se espera tener los resultados en los primeros meses del año 2025, los cuales serán socializados y se generarán los respectivos planes de acción integrados en el plan de trabajo.

- **Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores, empleados de contratistas y subcontratistas**

En CHEC, nuestros proveedores y contratistas son actores de gran importancia para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). El compromiso con la seguridad es responsabilidad de todos los que formamos parte de CHEC, con la premisa de priorizar la salud y el bienestar de todos.

A este grupo interés en nuestra empresa lo invitamos a tener muy presente:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en sus empresas, garantizando la responsabilidad con la seguridad y el cuidado de sus empleados.
- Cumplir con la normatividad vigente en relación con sus actividades y los riesgos asociados, permitiendo determinar controles eficaces para mitigar la materialización de estos.
- Generar prácticas seguras de trabajo y estilos de vida saludables que promuevan el bienestar físico y psicosocial de sus empleados.

En 2024, la accidentalidad del grupo de interés Contratistas registró un total de 125 eventos reportados, de los cuales 123 fueron leves, 1 grave y 1 mortal. Se materializó un riesgo crítico en trabajos en alturas, con 6 eventos, uno de ellos mortal.

Se continuarán fortaleciendo acciones de manera conjunta para generar condiciones de trabajo seguras y que mejoren la calidad de vida de los empleados.

Desarrollo Integral

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estándares GRI

GRI 2-29: Acciones de participación y sindicatos

GRI 2-30: Mecanismos para resolver disputas laborales

GRI 2-31: Mecanismos de participación y diálogo social

GRI 402 Relaciones trabajado-empresa

GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva

G4-DMA (Libertad sindical y negociación colectiva)

Relaciones Laborales y Sindicales

En CHEC, las relaciones entre el empleador y las organizaciones sindicales se basan en el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, así como en lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo Vigente, la cual se adhiere al contrato de trabajo. Este enfoque busca fomentar una relación sostenible y duradera para ambas partes.

Por lo anterior, CHEC garantiza el respeto por el derecho de asociación sindical y negociación colectiva, representado por las cuatro organizaciones sindicales presentes en la Empresa. De esta manera, se protegen los derechos sindicales de todos los empleados.

Gestión en 2024

CHEC realiza de forma permanente acercamientos con las organizaciones sindicales a través de la Comisión de Reclamos y otros espacios (Gerencia General, Subgerencias/Áreas y Equipos de Trabajo), en los cuales se abordan temas derivados de las relaciones obrero - patronales y la aplicación de la Convención Colectiva de Trabajo vigente en los términos pactados.

Derivado de ello, se efectuaron diferentes espacios con Sintraelecol - Subdirectiva Caldas, llevándose a cabo las siguientes actividades:

- 3 comisiones de reclamos, en la cual se trataron temas laborales de interés general, particular y aplicación de la Convención Colectiva de Trabajo vigente.
- Atención de 56 derechos de petición en los términos que define la Ley.
- Reuniones de los comités paritarios, legales y convencionales.
- Espacios de relacionamiento con los Directivos de la Empresa.
- Participación en las jornadas de comunicaciones.
- De igual forma, se realizaron 8 espacios para la definición y revisión conjunta de la agenda única para abordar temas propuestos por dicha organización.
- Se tuvieron tres reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales, de las cuales dos fueron presentadas por los empleados de forma individual ante autoridad competente, las cuales se resolvieron. Así mismo, se tuvo una reclamación formal emitida por la organización sindical, la cual está pendiente de decisión.

Con el fin de estar alineados con el direccionamiento estratégico y la cadena de valor desde el

área de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, se planteó como uno de los retos Establecer una Nueva Forma de Relacionamiento con el Sindicato, el cual es ejecutado por parte del Equipo de Trabajo Relación con el Colaborador, encaminado a fortalecer las relaciones y promover acercamientos con las mismas a través de la gestión de reclamaciones sobre aplicación de la Convención Colectiva de Trabajo y otras situaciones laborales que impacten a los empleados, buscando soluciones conjuntas y adecuando procedimientos o conceptos jurídicos según se requiera.

De acuerdo con lo anterior se han adelantado las siguientes actividades:

- Definir la visión gerencial frente a la forma de relacionamiento.
- Definir empresas referentes y cuestionario de interrelación.
- Desarrollo de espacios de referenciamiento y socialización de los resultados del referenciamiento realizado por EPM.
- Asesoría metodológica (Manual de Relacionamiento Sindical).
- Identificación de las mejores prácticas.
- Preparación del proceso de negociación colectiva.

Principales dificultades

Con relación a los derechos de petición presentados por Sintraelecol - Subdirectiva Caldas, se evidenció que, en algunos casos, las solicitudes ya habían sido tratadas con anterioridad.

En cuanto a las soluciones administrativas y los plazos pactados, se cumplió de forma extemporánea con algunos temas planteados, ya que estos implicaban revisiones y análisis que tomaban más tiempo del esperado. En otros casos, el entendimiento sobre la gestión de ciertos temas no estaba unificado entre las partes.

Estas diferencias de interpretación en la aplicación de diversos temas que rigen las relaciones laborales entre la empresa y la organización sindical Sintraelecol - Subdirectiva Caldas.

Metas - Retos 2025:

- Gestionar y revisar los temas definidos para la agenda única establecidos por la organización sindical - Sintraelecol - Subdirectiva Caldas y la Empresa.
- Gestión y seguimiento de los diferentes temas derivados del acta de soluciones administrativas definidos por las partes en la firma de la Convención Colectiva de Trabajo vigente. En el año 2024, CHEC S.A. E.S.P. BIC. continúa dando cumplimiento a los acuerdos establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo Vigente (2022-2025) con la organización sindical Sintraelecol - Subdirectiva Caldas, teniendo pendiente las siguientes soluciones administrativas: Estudios de cargos y salarios - Cláusula 19, Servicios médicos para los familiares - Cláusula 37 y Tercerización.
- Fortalecer y propender por la mejora en el relacionamiento sindical, teniendo como premisa la construcción conjunta en pro de los empleados y la sostenibilidad de la empresa de forma eficiente y eficaz, dando continuidad a la ejecución del reto Relacionamiento sindical.
- Proceso de Negociación durante las fases antes, durante y después, las mismas están pendientes de adelantarse entre los años 2025 y 2026.

PARTICIPACIÓN EN ORGANIZACIONES SINDICALES	2022		2023		2024	
	Número	%	Número	%	Número	%
NO. Organizaciones de empleados (Sindicatos)	4		4		4	
Número y porcentaje de empleados afiliados a SINTRAELECOL	573	53,15%	561	50,40%	556	49,73%
Número y porcentaje de empleados afiliados a SINTRACHEC	313	29,04%	306	27,49%	264	23,61%
Número y porcentaje de empleados afiliados a SINEMCHEC	33	3,06%	30	2,70%	27	2,42%
Número y porcentaje de empleados afiliados a SINDIREDES	4	0,37%	4	0,36%	3	0,27%
Total, empleados sindicalizados	613	56,86%	599	53,82%	586	52,42%
Total, empleados no sindicalizados	461	42,76%	507	45,55%	526	47,05%
Número y porcentaje de empleados No convencionados	4	0,37%	7	0,63%	6	0,54%
Número y porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	1074	99,63%	1106	99,37%	1112	99,46%
TOTAL, EMPLEADOS CHEC	1078	100%	1113	100%	1118	100%
Número y porcentaje de Trabajadores de Contratistas	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Como garantías sindicales, las organizaciones sindicales de CHEC gozan de permisos sindicales por días y permanentes, fueros y viáticos para el ejercicio de la función sindical. Estos beneficios están consignados en la Convención Colectiva de Trabajo vigente y demás normas aplicables, promoviendo una relación sostenible y duradera para ambas partes.

Para la vigencia 2024, el 99,46% de los empleados están cubiertos por convenio colectivo. Los empleados que no están cubiertos por convenio colectivo forman parte del personal directivo, que incluye los cargos de Gerente General (1), Subgerente (2), Auditor (1), Jefe de Área de Asuntos Legales y Secretaria General (1) y Jefe de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional (1)

Plazo de Aviso Mínimo sobre Cambios Operacionales

Con relación a los periodos mínimos de preaviso sobre los cambios operativos, en la Convención Colectiva de Trabajo vigente de CHEC, específicamente en la cláusula 12, se incluye lo relativo con licenciamientos o despidos colectivos, siendo el deber de la empresa de informar al sindicato SINTRAELECOL con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días.

Así mismo se informa que para el año 2022, se logró la suscripción de la Convención Colectiva de Trabajo con una vigencia de cuatro (4) años, el cual finaliza el 31 de diciembre de 2025. Este acuerdo convencional se llevó a cabo dentro de las etapas legales del proceso de negociación en arreglo directo, realizada entre Empresa y Sintraelecol - Subdirectiva Caldas.

Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

CHEC es una empresa que garantiza el derecho de asociación sindical en sus dos formas: positiva (afiliarse a una asociación sindical) y negativa (no afiliarse a una asociación sindical); respeta y reconoce el desarrollo de actividades sindicales, la normativa vigente y la misma Convención Colectiva de Trabajo. No existen orientaciones o políticas para proveedores que restrinjan el derecho de libre asociación; por el contrario, se promueven y garantizan los derechos de estos y sus trabajadores. Para el año 2024, CHEC continúa respetando el derecho de asociación sindical y permite la participación en la Empresa de todas las organizaciones sindicales.

GRI: 3-3

Evaluación y Medición de la Gestión en CHEC

Para evaluar los aspectos asociados a este tema relevante, CHEC integra el seguimiento y gestión de sus iniciativas a través de auditorías internas y externas** aplicadas a los sistemas de gestión de calidad. Además, ciertos indicadores, como la efectividad de la comunicación, el riesgo psicosocial y la medición del clima organizacional, proporcionan información clave sobre el desempeño y la eficacia en la gestión de distintos asuntos.

Las auditorías internas de calidad son un mecanismo fundamental para evaluar los procesos organizacionales. A través de estas, se realizan autoevaluaciones utilizando diversas metodologías, tales como el seguimiento de indicadores, la gestión de riesgos y controles, el análisis de causa raíz, la normatividad aplicable y revisiones diagnósticas. Además, se llevan a cabo mecanismos de integración y reuniones de revisión. Paralelamente, la gestión de la empresa está sujeta a **evaluaciones y verificaciones externas**, tanto en el marco de los sistemas de gestión implementados como en cumplimiento de los requerimientos de los entes de control.
Como referentes externos de gestión, la encuesta de calidad de vida mide el riesgo psicosocial en los empleados, proporcionando insumos valiosos para la mejora del bienestar laboral dentro de la organización. Asimismo, la iniciativa Sello Equipares actúa como un estándar de referencia en temas de diversidad, equidad e inclusión.

Para medir la gestión de la empresa, se cuenta con indicadores estratégicos alineados al Cuadro de Mando Integral, los cuales son monitoreados periódicamente por la Junta Directiva y el Comité de Gerencia de CHEC.

Mecanismos Formales de Quejas y Reclamaciones

Al presentar información sobre mecanismos formales de queja y/o reclamación, como se indica en el Contenido 103-2-c-vi, la organización informante debería explicar la propiedad, el propósito y relación con otros mecanismos; las actividades que cubre; a quienes está dirigido; cómo se gestiona; el proceso de abordaje y solución de PQR's; la toma de decisiones y los criterios de eficacia.

Por lo anterior, se permite indicar que CHEC para el año 2024, abordó 3 quejas las cuales fueron resueltas 2, quedando pendientes 1.

Reclamaciones Formales Emitidas Durante el Año Sobre Prácticas Laborales	Resultados		
	2022	2023	2024
Número de quejas que se abordaron en el periodo objeto de la memoria	3	0	2
Número de quejas que se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.	3	0	2
Número de quejas pendientes por decisión	0	0	0

Nota: "Las reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales", se entenderán como quejas formales presentadas por las organizaciones sindicales ante autoridad competente y no por los empleados de forma individual.

Reclamaciones Formales Emitidas Durante el Año por la Organización Sindical			
Tipo de Reclamaciones	2022	2023	2024
Numero de querellas presentadas	0	1	1
Querellas acumuladas y resueltas a favor de CHEC	1	1	0
Pendiente de decisión	0	1	1

Nota: "Las reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales", se entenderán como quejas formales presentadas por las organizaciones sindicales ante autoridad competente y no por los empleados de forma individual.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI y SASB:

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI y SASB INFORME DE SOSTENIBILIDAD CHEC S.A E.S.P BIC 2024	
Declaración de uso	La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P BIC ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1/01/2024 y el 31/12/2024.
GRI 1 Usado	Estándares GRI 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	Electric Utilities Sector Disclosures 2013

BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD									Cumplimiento		
			Omisión								
ESTÁNDAR GRI	**CONTENIDO**	**UBICACIÓN**	**Requisitos omisión**	**Motivo**	**Explicación**	**Referencia de Estándar Sectorial GRI**	**Verificación Externa**	**Pacto Global**	**ODS - Meta - Indicador**	**BIC**
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 180, 238	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales

BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD										Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Omisión				Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación						
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-7 Empleados	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 183, 184	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.2	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 183, 184	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.2	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 183	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 183	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales

BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Omisión				Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación						
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 204	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 204	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 204	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	401-3 Permiso parental	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 204	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales

BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Omisión			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación					
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales

BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Omisión				Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación						
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales

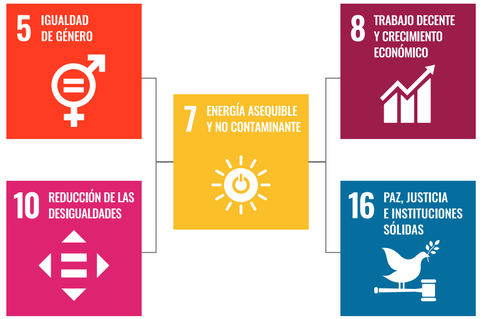
BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Omisión				Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación						
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 227	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 204	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 204	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales

BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Omisión			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación					
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 204	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 180, 204, 224	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 180	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
408: Trabajo infantil	408- 1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 183	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 4 y 5	8	Dimensión 3: Prácticas laborales

BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Omisión				Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS - Meta - Indicador	BIC
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación						
409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 183	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 4 y 5	8	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI Sectorial empleo	EU14 Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra calificada	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 183, 201	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	EU16 Políticas y requisitos relativos a la salud y la seguridad de los empleados, contratistas y subcontratistas	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 224	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales
	EU18 Porcentaje de Contratistas y subcontratistas que han recibido algún tipo de formación en salud y seguridad	Bienestar laboral y adaptabilidad CHEC 2024	Pag: 224	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3,4,5 y 6	8	Dimensión 2: Gobierno corporativo, Dimensión 3: Prácticas laborales

Derechos Humanos

- **Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos**
- **Debida diligencia en DDHH**



Consiste en el compromiso que asume el Grupo EPM por el respeto de los Derechos Humanos en el relacionamiento con sus grupos de interés, tanto en las operaciones propias como en las que realizan terceros en desarrollo de actividades derivadas de un acuerdo suscrito con la Organización. Para el Grupo es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume con la convicción de que el respeto por la dignidad humana es un compromiso fundamental en la agenda del desarrollo humano sostenible.

Enfoques:

- **Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos:** reconocimiento del rol que juega el Grupo EPM como prestador de SSPP esenciales para la realización de los derechos humanos a la vida digna y a la vivienda digna (acceso al agua potable, saneamiento básico, energía).
- **Debida diligencia en DDHH:** aseguramiento de una gestión de riesgos y una debida diligencia en DDHH adecuada a las particularidades de los entornos de operación y las realidades operacionales. Lo anterior, a través de la articulación de la gestión de impactos sociales con el enfoque de DDHH en proyectos y operaciones; y decisiones organizacionales respecto a la gestión del talento humano y la cadena de suministro.

GRI 3-3

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), las empresas pueden causar impactos negativos sobre los derechos humanos, los cuales pueden generar costos de reparación y afectar acceso a mercados y a financiación o seguros de instituciones financieras o agencias de crédito. Es por esta razón que las empresas tienen el imperativo de construir una relación respetuosa con todos sus grupos de interés. Es así que la promoción y respeto de los DDHH no es un asunto de filantropía; implica adoptar políticas y acciones para prevenir el riesgo de afectar los derechos de terceros como efecto de las operaciones empresariales.

En el desarrollo de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, las empresas prestadoras del servicio tienen asociados impactos positivos y negativos, tanto directos como indirectos, de tipo social con sus grupos de interés, los cuales están íntimamente relacionados con el respeto y protección de los DDHH, entre los cuales se reconocen:

La energía tiene una alta influencia en la vida cotidiana de las personas pues se convierte en un insumo fundamental para la misma y se refleja en todos los aspectos asociados al bienestar humano y la calidad de vida como son la satisfacción de necesidades básicas, el acceso al agua, la productividad agrícola, la salud, la educación, la creación de empleo y la sostenibilidad ambiental. Es por esta razón que el poder contar con el servicio de energía con amplia cobertura y en condiciones de calidad y seguridad, se configura como un aspecto fundamental que apalanca los derechos humanos.

En relación con los clientes y usuarios, el contar con servicio de energía de calidad mejora notablemente la calidad de vida, pues permite obtener más tiempo de iluminación que permiten el desarrollo de otras actividades de tipo familiar o social, a su vez permite la conexión de diferentes tipos de electrodomésticos que como las neveras, licuadoras, lavadoras, aspiradoras, permiten la refrigeración y conservación de alimentos; así como facilitan y optimizan el tiempo en el desarrollo de actividades domésticas como cocinar y lavar, las cuales y desde un enfoque de género típicamente son desarrolladas por las mujeres. De igual forma la electricidad permite la utilización de televisores, computadores, radios, conexión a internet, a través de los cuales las personas acceden a la información y al entretenimiento, facilitando procesos de inclusión respecto a temas de interés económico, social, político, cultural, entre otros. De otro lado, se pueden generar impactos que pueden afectar la privacidad de los clientes, respecto al manejo de información confidencial y bases de datos personales, afectaciones a la propiedad privada respecto a la gestión de ingresos no autorizado sobre predios, daños en infraestructuras y enceres, afectaciones a la salud y la vida por desconexión del servicio en clientes vulnerables que por sus condiciones de salud dependen del servicio, como por situaciones asociadas a eventos de electrocución o incendios por daños o errores en las instalaciones de responsabilidad de la empresa.

Los usos comunitarios y sociales de la electricidad también conllevan una serie de mejoras, la iluminación en espacios públicos y el uso de equipos eléctricos, mejora las condiciones de seguridad de vías públicas, fomenta el desarrollo comercial y productivo de emprendimientos, favorece el desarrollo de condiciones económicas asociadas a la industria y el comercio, permite el desarrollo del ocio y el tiempo libre en espacios públicos, mejora las condiciones de educación, garantiza el desarrollo de servicios de salud y atención hospitalaria, y permite la prestación de otros servicios públicos como el agua y acueducto, entre otros.

En el desarrollo de proyectos de generación, transmisión y distribución, dependiendo de la magnitud y alcance de los mismos, se pueden generar impactos en clientes y comunidades que pueden estar asociados a desplazamientos de personas o comunidades, por ejemplo en el caso de proyectos de grandes centrales hidroeléctricas; impactos en la economía y productividad local (agricultura, pesca, turismo, entre otros), afectación a equipamientos urbanos o rurales de interés social y cultural (ejemplo: hospitales, escuelas, carreteras y enseres declarados patrimonio histórico o arquitectónico, entre otros), afectaciones al paisaje natural por la intrusión de infraestructuras, afectaciones al patrimonio colectivo o individual por falta de debida diligencia en la gestión de servidumbres.

Cuando en las zonas de influencia de las empresas hay presencia de comunidades especiales (indígenas, raizales, afrodescendientes, entre otros), las empresas pueden impactar con sus operaciones el desarrollo de condiciones socioculturales como la afectación a infraestructuras o zonas consideradas sagradas o especiales, generar discriminación y exclusión por condiciones raciales o de culto, afectar procesos de relacionamiento por desconocimiento de reglas y leyes particulares reconocidas por la ley o el ingreso sin permiso a resguardos, cambios en sus patrones de identidad y modos de organización, entre otros.

A nivel laboral, todas las empresas se encuentran ante el riesgo con sus trabajadores y contratistas de generar impactos relacionados con la afectación de las condiciones de trabajo decente, el desarrollo de prácticas discriminatorias, permisividad respecto al trabajo forzado, bajo coacción o el trabajo infantil, afectaciones a la libertad de asociación y conformación de sindicatos, la mala gestión del riesgo sicosocial y la generación de ambientes de trabajo inseguros y poco saludables. Así mismo y desde las actividades que propenden por mantener y fortalecer las condiciones de vigilancia y seguridad de las empresas, se pueden generar impactos en diferentes grupos de interés, al no desarrollar proceso, procedimientos o cláusulas que incluyan explícitamente compromisos de respeto y promoción de los derechos humanos y el no relacionamiento con grupos al margen de la ley.

GRI 2-23

Con la promulgación de su política institucional de Derechos Humanos, el Grupo EPM hace público su compromiso de asumir en sus propias operaciones y promover en las operaciones de terceros con los que se relaciona, el cumplimiento de lo dispuesto en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario, la Constitución Política y el marco legal de cada país en el que hace presencia.

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

- Normatividad colombiana.
- Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.
- Sistema de Gestión en Diversidad Equipares

Políticas Empresariales

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

Código de conducta de proveedores y contratistas Grupo EPM

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

GESTIÓN

RETO(S) 2024	META(S) 2024	RESULTADO(S)
Cumplir con el 100% de los hitos empresariales establecidos en el marco del plan institucional e indicador de DDHH de Grupo EPM.	Plan de gestión institucional en DDHH Actualizado al 100%	CHEC estableció tres (3) hitos en materia de DDHH (Hito 1: Ejecutar plan de formación y sensibilización para la generación de capacidades en DDHH - Hito 2: Ejecutar los planes de tratamiento de los riesgos en DDHH priorizados - Hito 3: Realizar autodiagnóstico sobre sesgos inconscientes en Diversidad, Equidad e Inclusión - DEI en el nivel de liderazgo de la organización); logrando cumplir con las actividades programadas y alcanzando un cumplimiento del 100% de los hitos previstos para el año 2024.

RETOS 2025
Cumplir con el 100% de los hitos empresariales establecidos para el año 2025 en el marco del plan institucional e indicador de DDHH de Grupo EPM.
Ejecutar al 100% el plan de comunicación, formación y sensibilización para la generación de capacidades en DDHH definido para el año.

Aspectos a Reportar

Énfasis de Gestión	Principales Iniciativas
Derechos Humanos **Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. **Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	Tema Material Derechos Humanos: Gestión de riesgos en derechos humanos Políticas empresariales Capacitación en DDHH Comunicación y promoción de los derechos Humanos Gestión con comunidades étnicas DDHH en proyectos Gestión predial CHEC DDHH en iniciativas comunitarias Mecanismos de denuncia
Estándares Laborales **Principio 3:** Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. **Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. **Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil. **Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Tema Material Bienestar laboral y Adaptabilidad Relaciones laborales y sindicales Gestión de la Diversidad Tema Material Derechos Humanos: Trabajo decente en cadena de suministro
Medio Ambiente **Principio 7:** Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente. **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. **Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Tema Material Agua y biodiversidad Tema Material Cambio climático Tema Material Energías renovables
Anticorrupción **Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	Tema Material Transparencia y acciones para evitar la corrupción Tema Material Gobierno corporativo

GRI 412-1:

GESTIÓN DE RIESGOS EN DERECHOS HUMANOS:

Los riesgos asociados a DDHH en el desarrollo de las actividades de CHEC, se establecen considerando:

- Los riesgos derivados de las actividades propias la empresa
- Riesgos originados en las relaciones comerciales que la organización mantiene con terceros, estas incluyen las desarrolladas con socios comerciales, entidades que hacen parte de su cadena de valor y cualquier otra entidad estatal o no estatal conectada directamente con sus operaciones de negocios, productos o servicios.

Actualización de Riesgos en DDHH CHEC

En el marco de la debida diligencia en DDHH, CHEC en el año 2021 realizó la actualización del análisis bidireccional de riesgos en DDHH, a través de un contrato con la firma TRUST Consultores.

Nº	Riesgos en DDHH CHEC 2021	Nivel de Riesgo
DDHH-2	Afectación a derechos de comunidades étnicas	Alto
DDHH-7	Afectación al Derecho colectivo de espacio público por infraestructura	Alto
DDHH-10	Afectación al derecho a un medio ambiente sano	Alto
DDHH-4	Afectación al derecho a la vida y a la seguridad física por riesgo eléctrico	Medio
DDHH-1	Afectación de derecho a la salud y vida digna de usuarios en condición de especial protección constitucional por la suspensión indebida, demoras y malos procedimientos.	Medio
DDHH-8	Afectación a derechos de las personas en razón de su de género	Bajo
DDHH-5	Afectación del derecho al trabajo en condiciones dignas y justas en la cadena de suministro	Bajo
DDHH-11	Afectaciones al derecho de asociación	Bajo
DDHH-3	Afectación a los derechos del cliente/usuario por parte de contratistas	Bajo
DDHH-6	Afectación al derecho al trabajo en condiciones dignas a nivel interno	Bajo
DDHH-9	Afectación a los derechos de usuarios por falta de enfoque diferencial.	Muy Bajo

En el año 2024 se continuó con el trabajo conjunto con la Gerencia Direccionamiento en Sostenibilidad de EPM y otras empresas filiales, para la homologación de riesgos en DDHH comunes a las operaciones del Grupo; para lo cual se realizó la socialización oficial por parte del Grupo EPM acerca de la consolidación del riesgo estratégico en DDHH en la matriz de grupo y se inició con el proceso de actualización de la matriz de riesgos en DDHH de CHEC con base en los nuevos direccionamientos.

Así, mismo y como parte del proceso de revisión y seguimiento a riesgos, se logró incluir dentro de los riesgos estratégicos de empresa 2 riesgos en materia de DDHH que recogen de manera integral los riesgos identificados por CHEC. Por la anterior en el mapa de riesgos estratégicos de empresa se encuentran tipificados los siguientes riesgos:

Criterio ASG	Tema Material	Código del riesgo	Nombre de riesgo	Nivel de Riesgo 2024
Social	Derechos Humanos	R29	Afectación a los Derechos Humanos de los Grupos de Interés derivados de la actividad empresarial	Tolerable
Social	Derechos Humanos	R30	Afectación a los Derechos Humanos derivados de acciones de terceros contra la Empresa	Tolerable

Es importante tener en cuenta que a los escenarios de riesgos identificados se les asigna una probabilidad de ocurrencia y unas posibles consecuencias, lo cual no implica que hayan sido eventos materializados; o que algunos de estos riesgos se estén presentando en la empresa.

CAPACITACIÓN EN DDHH

GRI 410-1 / GRI 412-2:

Formación en DDHH			
Indicadores	**2022**	**2023**	**2024**
Número de empleados capacitados sobre políticas y procedimientos relacionados con temas de Derechos Humanos	32	295	109
Porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria sobre políticas y procedimientos relacionados con temas de Derechos Humanos. (Fórmula: total de empleados capacitados en DDHH sobre el total de empleados de la empresa).	2,9%	26,5%	5%
Duración total de horas de eventos de formación en DDHH (Fórmula: Sumatoria de las horas de formación multiplicadas por el número de empleados que participaron en la formación.)	64	1.106	442

En el año 2024 se capacito un total de 110 empleados en materia de DDHH (9,8% del total de empleados Gente CHEC), a través de 8 eventos presenciales y virtuales, donde se abordaron diferentes temáticas como: 5º Foro de DDHH y empresas – "La Debida diligencia en DDHH como práctica vinculante para las empresas", realizado por el Grupo EPM, actualización funciones y normativa Comité Convivencia Laboral, Curso Virtual EPM Derechos Humanos y Empresa, Estrategia de responsabilidad territorial empresarial, Talentos diversos, entre otros; sumando así un total de 598,5 horas..

Respecto de la formación aplicables a terceras organizaciones que proporcionan el servicio de vigilancia y seguridad, se continuó con la gestión de exigir la capacitación al 100% del personal de seguridad de la empresa en materia de Derechos Humanos, contando así con 106 vigilantes para el 2024, reentrenados en su totalidad en aspectos de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el marco del pensum académico. Adicionalmente se realizaron acciones de sensibilización y capacitación en sitio, haciendo uso de herramientas didácticas para tal fin. En el año 2024 se dictaron en total 2.756 horas de capacitación en DDHH a los servicios de vigilancia de CHEC, así: 106 guardas de vigilancia recibieron 2 horas dentro del plan de capacitación para renovar la credencial como guardas de vigilancia en el marco de las políticas de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Se le suma a ello las dos horas mensuales que durante el año cumplió la compañía de seguridad para los trabajadores vinculados al contrato con CHEC.

Capacitación en Derechos Humanos a personal de seguridad CHEC			
Indicador	**2022**	**2023**	**2024**
Número de miembros del personal de seguridad contratado por la organización capacitada en derechos humanos. (Curso básico de vigilancia Módulo derechos Humanos).	138	102	106
Porcentaje del personal de seguridad capacitado en Derechos Humanos.	100%	100%	100%
Número de horas de formación impartidas en Derechos Humanos al personal de seguridad.	26	26	26
Número total de horas destinados a actividades de formación sobre políticas y procedimientos. (Fórmula: Sumatoria total de las horas de eventos de formación multiplicadas por el número de contratistas asociados al personal de seguridad que participaron en la formación).	3.588	2.652	2.756

COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS:

Con base en el plan empresarial de Derechos Humanos en 2024, se implementó al 100% el plan de comunicación en DDHH desplegando estrategia internas y externas de información y sensibilización a través de medios internos y externos (correos electrónicos, redes sociales, entre otros).

Las acciones de sensibilización dirigidas al grupo de interés Gente CHEC y otros grupos de interés están articuladas con estrategias de comunicación que contribuyen a reforzar el conocimiento y la apropiación del marco de actuación ético y de DDHH. Adicionalmente, el Manual de identidad Corporativa de CHEC, incorpora lineamientos de comunicación para la diversidad e inclusión:

"En CHEC Grupo EPM respetamos la Dignidad Humana en todas nuestras relaciones, y por tanto en la comunicación, reconocemos el derecho de toda persona, por el simple hecho de serlo, al ejercicio de su ciudadanía bajo los principios de libertad e igualdad, sin que medien factores particulares como estatus, género, ideología, orientación sexual, discapacidad, etnia o nacionalidad; yendo inclusive más allá del ordenamiento jurídico vigente. Por tanto, la protección y la promoción de los Derechos Humanos a partir del reconocimiento de la dignidad de las personas, son uno de los pilares en la concepción y realización de nuestra comunicación"

Mediante la comunicación fomentamos valores sociales: "CHEC Grupo EPM promoverá el lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio a través del uso de términos genéricos o colectivos que puedan sustituir las palabras que indiquen un sexo particular, por ejemplo: persona, individuo, ser humano, humanidad, comunidad, alumnado, estudiantado, personal docente, clase trabajadora, sector empresarial, etc."

https://lavidanosmueve.com/

CHEC Grupo EPM
9 de agosto de 2024 ·

En este día, renovamos nuestro compromiso de promover el diálogo intercultural, el respeto a los derechos humanos y la protección de la diversidad cultural. 🌿

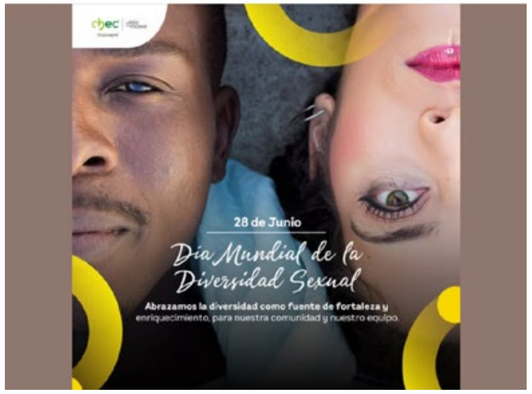
¡Honramos y celebramos la herencia y el legado de los Pueblos Indígenas!

#DíaDeLosPueblosIndígenas #CHEC

CHEC Grupo EPM
28 de junio de 2024 ·

En este día, reafirmamos nuestro compromiso de trabajar por un futuro donde todas las personas puedan vivir libres de discriminación y prejuicios.
Nos comprometemos a seguir promoviendo un ambiente de trabajo seguro, inclusivo y respetuoso, donde todas las personas puedan ser auténticas y valoradas.

#CHEC #DíaMundialDeLaDiversidadSexual



CHEC Grupo EPM
1 de junio de 2024 ·

En el Día Nacional del Campesino, rendimos homenaje a aquellos que con su esfuerzo y dedicación abastecen nuestros territorios y trabajan en ellos con pasión y sacrificio. 🌾👇

#CHEC #DíaDelCampesino

CHEC Grupo EPM
21 de mayo de 2024 ·

En el Día Nacional de la Afrocolombianidad, celebramos y honramos la rica herencia cultural, la historia y el invaluable aporte de la comunidad afrodescendiente a nuestra sociedad. 👋🇨🇴

#Afrocolombianidad #CHEC

CHEC Grupo EPM
1 de mayo de 2024 ·

En CHEC, valoramos profundamente el esfuerzo y la pasión de cada persona que contribuye a la transformación de energía para nuestras comunidades.
Gracias a su compromiso, podemos iluminar hogares, impulsar negocios y alimentar el progreso.

#DíaDelTrabajo #CHEC

CHEC Grupo EPM
15 de mayo de 2024 ·

En este Día de la Familia, queremos reconocer y honrar a todas las familias que forman parte de nuestra comunidad. Son ustedes quienes nos inspiran a trabajar arduamente, asegurando que nuestro territorio esté iluminado. 👨‍👩‍👧

#DíaDeLaFamilia #CHEC

GRI: 413-1 / GRI: 413-2 / GRI: EU24

GESTIÓN CON COMUNIDADES ÉTNICAS (INDÍGENAS - AFRODESCENDIENTES)

Acompañamiento Social con comunidades étnicas del área de influencia de CHEC

Esta iniciativa busca generar espacios de encuentro permanente, concertaciones, conocimiento en doble vía, tanto de las dinámicas de la cultura indígena como de CHEC y los procesos relacionados con el desarrollo de proyectos y la prestación del servicio de energía.

CHEC, reconoce en su área de influencia (Caldas y Risaralda), el asentamiento de 11 resguardos indígenas legalmente constituidos (Caldas: 6 resguardos, Risaralda: 5 Resguardos), 11 asentamientos y parcialidades indígenas, así como la presencia y participación de comunidades afrodescendientes que, aunque en un porcentaje con menor representación en población, hacen parte de las dinámicas de relacionamiento incorporadas con este grupo específico. Dichas comunidades se reconocen como comunidades especiales en el marco del modelo de relacionamiento con el grupo de interés Comunidad de CHEC.

Como aspectos a resaltar de la gestión con comunidades étnicas se encuentran:

Guía institucional para el relacionamiento y el diálogo Intercultural con las comunidades de los pueblos étnicos del Grupo EPM:

CHEC y el Grupo EPM cuentan con la Guía de Relacionamiento con Comunidades Étnicas, la cual se encuentra publicada y se pone al conocimiento en el desarrollo de actividades y responsables de contratos de CHEC.

Ver Guía

Viabilización de acciones técnicas: Desde el convenio de Gestión Territorial la mediación y facilitación son estrategias utilizadas para fomentar el acercamiento, la comunicación y la comprensión mutua de la empresa con las autoridades tradicionales. En este sentido, se reforzó el acompañamiento a los Cabildos indígenas de los Resguardos Unificado CHAMI sobre el Rio San Juan del Municipio de Mistrató; Riosucio y Supía, con jurisdicción de los Resguardos Cañamomo Lomaprieta, Nuestra Señora Candelaria de la Montaña; San Lorenzo y Escopetera y Pirza; Suratena y Alto Mira en el municipio de Marsella; La Albania y Dachi-Joma de Anserma; Totumal de Belalcázar, Embera Chami y Embera Katio del municipio de Pueblo Rico; Parcialidad Indígena Ambacheke de Palestina y Parcialidad Indígena Cártama de Marmato. Este acompañamiento antecede la viabilización responsable de acciones técnicas de los procesos de Mantenimiento, Expansión y Reposición, Control Perdidas y Atención Técnica de Clientes, que contribuyen al Desarrollo Territorial, de acuerdo con las dinámicas de las comunidades étnicas, respetando y valorando su cosmovisión, gobierno propio, cultura y costumbres, facilitando así la permanencia y calidad del servicio de energía que contribuye al desarrollo de los territorios.

Para efecto de los permisos de los POA (Planes, obras y acciones) técnicas, se desarrollan los siguientes pasos:

1. Identificación del proceso y de la acción técnica a realizar que se complementa con el trabajo de campo para obtener lecturas del entorno e identificar con claridad las acciones de tipo socioambiental a realizar, dar alertas frente al ingreso a las zonas, a través de formato establecido para ello: Matriz de oportunidad
2. Acercamiento permanente con actores del resguardo generando espacios de mediación, concertación, y diálogos orientados al fortalecimiento de la relación entre empresa-población indígena.
3. Contacto con la autoridad mayor de las comunidades étnicas: se concertan la forma de socialización (presencial o por medios virtuales de comunicación) y los propósitos de las intervenciones técnicas en el territorio. Se hace uso de palabras comprensibles en el diálogo oral y en la escritura.
4. Suministro de documentación: en cumplimiento con el principio de transparencia en el acceso a la información, se anexa la documentación requerida por las autoridades indígenas para facilitar el acceso del personal técnico en las veredas de intervención.
5. Acompañamiento y seguimiento a los compromisos que surgen en el ejercicio de trabajo conjunto que permite ganar credibilidad y confianza en el proceso de acompañamiento social garantizando intervenciones respetuosas con la identidad cultural.
6. Realizar trabajo de campo para obtener lecturas del entorno e identificar con claridad las acciones de tipo socioambiental a realizar, dar alertas frente al ingreso a las zonas, a través de formato establecido para ello: Matriz de oportunidad

Relacionamiento con comunidades étnicas:

En el proceso de relacionamiento con las comunidades étnicas, para la promoción de los derechos humanos y respeto por la identidad cultural, se realizaron actividades comunitarias etnoeducativas a partir de los principios de respeto por la otredad, información clara y oportuna de los procesos que adelanta CHEC; además de atención técnica y social a las necesidades relacionadas con la prestación del servicio de energía que surgen en los territorios.

Así, se diseñaron actividades formativas con ajustes metodológicos acordes a la población (instituciones educativas, grupo ICBF modalidad familia propia e intercultural, organizaciones y asociaciones), con el fin de promover la cultura de la legalidad del servicio de la energía, el cuidado de lo público, el uso responsable y seguro de la energía eléctrica, así como el cuidado ambiental, teniendo en cuenta su sistema cultural ancestral. Para ello se contó con el acompañamiento de hablantes indígenas durante los encuentros formativos asegurando de esta manera que la información sea clara, precisa y práctica para su buen vivir.

Se participó de la Mesa Minero, Ambiental y Social, organizada por la Alcaldía Municipal de Riosucio. La participación en este espacio se relacionó con la problemática presentada por los mineros de los resguardos indígenas del municipio, que cuentan con energía eléctrica no autorizada. Esta situación ha generado problemas en la prestación del servicio para los clientes CHEC que residen en las zonas aledañas a las minas, lo cual incide en la baja calidad del servicio y riesgo eléctrico. Por lo anterior se realizaron 2 talleres con los mineros de la asociación ASOMICARS del resguardo indígena Cañamomo Lomaprieta del municipio de Riosucio, sobre **riesgo eléctrico, ampliación de carga y calidad del servicio:** estos talleres permitieron a los mineros desarrollar competencias técnicas esenciales y fortalecer sus capacidades para operar de manera sostenible y segura, promoviendo prácticas que minimizan riesgos eléctricos, optimizando el uso de recursos, lo cual incide en el mejoramiento de la calidad del servicio eléctrico. Todo ello alineado con las normativas vigentes y el fortalecimiento de la seguridad laboral, la sostenibilidad ambiental y la eficiencia energética, logrando el fortalecimiento de prácticas mineras responsables que contribuyan al bienestar de las comunidades mineras y la protección del entorno.

Este proceso de relacionamiento se originó debido a que las autoridades indígenas no han autorizado la suspensión del servicio eléctrico a estas minas. Por ello, a través del diálogo se busca concertar con dichas autoridades una solución viable. Además, se cuenta con el acompañamiento de otras instituciones municipales y departamentales relacionadas con el tema para garantizar un enfoque integral y colaborativo. Abordar este tema es fundamental para estas comunidades debido a que la actividad minera conlleva un alto consumo de energía y el uso de equipos eléctricos que, si no se manejan correctamente, pueden generar accidentes, interrupciones en el servicio y afectaciones económicas.

Municipio: Marsella. Fecha: 22/07/2024 - Entidad o grupo: I.E Warrara Dee. Estrategia: Misión cuidamundos Operativo: Tema: Sostenibilidad Energética - Generación de energía.

En los entornos asociados al área de generación de energía, actualmente se registra el asentamiento de la parcialidad indígena Ambacheke vereda La Plata en el municipio de Palestina, y de Suratena Corregimiento Alto Cauca en el municipio de Marsella. Desde la Gestión Territorial, en 2024 se estableció contacto con los directivos y docentes de la Institución Educativa Warrara Dee del Resguardo Indígena Suratena, ubicado en el municipio de Marsella, con el fin de implementar el componente de Educación, desde la estrategia Misión Cuidamundos a través de charlas por grados, en las que se abordó la temática sobre el proceso de generación de energía, fortaleciendo el conocimiento y promoviendo la conciencia ambiental en el contexto cultural del resguardo indígena.

Espacios de participación y relacionamiento:

CHEC en medio de su actuar empresarial, reconoce las particularidades de los territorios étnicos que hacen parte de su área de influencia, por lo anterior y durante la vigencia cuando fue posible ejecutar estrategias como Mesas zonales u otras estrategias de participación promovidas por la empresa, siempre fueron tenidos en cuenta los habitantes pertenecientes a dichas comunidades; casos como el del corregimiento de Santa Cecilia (Pueblo Rico), en el cual confluyen tanto comunidades afro como indígenas Embera Chamí y Embera Katío, estos últimos, con una lengua nativa; para mitigar los diferentes problemas que puede generar la comunicación empresa-comunidad, se contacta a los representantes de las comunidades, quienes nos apoyan con los procesos de traducción correspondiente, y así tener claridad frente a las solicitudes que se gestionan en estos espacios, potenciando un ejercicio de comunicación efectiva, transparencia, igualdad y territorios sostenibles.

En 2024 destacamos:

- Creación de las mesas de trabajo conjunta entre el Resguardo de Origen Colonial Cañamomo Lomaprieta y CHEC, en las cuales participan las autoridades indígenas y el área jurídica del Resguardo, así como profesionales del proceso de Control Pérdidas, Gestión Social, área de asuntos legales y la Gerencia; donde se ha logrado poner en discusión los temas más álgidos sobre la actividad minera presente en el territorio ancestral que afecta ambas partes.

- En el marco de los espacios de participación Mesas Zonales y Hablando claro impulsados por la empresa, las diferentes conversaciones desarrolladas en los Resguardos Indígenas, comunidades negras y asentamientos afrodescendientes, permitieron el intercambio intercultural, identificando las solicitudes más sentidas en estos territorios, lo cual servirá de insumo a la empresa para definir planes de acciones acorde a las necesidades y condiciones de las comunidades participantes, aportando a la inclusión social y el fortalecimiento del relacionamiento empresa - comunidades étnicas.

- Como empresa se participó en Cabildo mayor, donde se pudo presentar la situación actual de la minería en los territorios ancestrales del resguardo de Origen Colonial Cañamomo Lomaprieta, dejando claro el escenario de peligro inminente por Riesgo eléctrico, para las personas que realizan la actividad minera y las personas que los acompañan (esposas, niños) en ciertos horarios como los de alimentación. Por lo anterior se generaron espacios de participación y encuentro con mineros, autoridades indígenas y profesionales de CHEC, en los cuales se logró aclarar dudas sobre tema RETIE para la actividad minera.

Proyecto Generación de confianza:

Desde el Proyecto "Generación de Confianza" se implementó la estrategia "Cercanía es Crecer Juntos" en el Corregimiento de Santa Cecilia, perteneciente al municipio de Pueblo Rico, Risaralda. Este despliegue basado en un enfoque diferencial reconoció y valoró la diversidad cultural. Para ello se realizó la contratación de tres auxiliares territoriales: dos afrodescendientes y uno indígena, oriundos de la zona, promoviendo el respeto por las diferencias culturales y las realidades contextuales. Las acciones enmarcadas en la estrategia permitieron el fortalecimiento de los procesos de acompañamiento educativo, asegurando su pertinencia, inclusión y efectividad en el territorio.

Adicionalmente, se avanzó en el fortalecimiento de la comunicación y el relacionamiento con la comunidad del corregimiento de Santa Cecilia, mediante reuniones con el Consejo Comunitario y encuentros educativos. Estos espacios contribuyeron a que la comunidad tuviera una mayor comprensión frente a la prestación del servicio de la energía y desde Gestión Territorial se lograran identificar las dinámicas territoriales a partir de una relación basada en el mutuo beneficio.

En 2024 destacamos que en el corregimiento Santa Cecilia se logró la vinculación del restaurante El Sabor de Santa Cecilia, quienes hacen parte del proyecto, como proveedor de refrigerios para los encuentros comunitarios, donde se reconoció y valoró la gastronomía local y los saberes culturales propios de la comunidad, además de impulsar el desarrollo económico del corregimiento.

Comunicación y construcción de piezas comunicativas y didácticas:

La comunicación entre los usuarios y la empresa estuvo mediada por los canales oficiales e informativos CHEC Grupo EPM, con el objetivo de ofrecer un servicio eficiente que responda a las necesidades de los clientes. Elementos como la plantilla de la factura de energía y los comunicados sobre interrupciones programadas del servicio se convierten en herramientas clave para influir en la percepción, la mediación y el entendimiento mutuo. Por esta razón, el convenio de Gestión Territorial ha priorizado la adaptación de los mensajes al contexto de las comunidades del área de influencia de CHEC, creando piezas comunicativas efectivas y culturalmente pertinentes.

En este marco, la iniciativa de Comunicación Incluyente consolidó en 2024 una sólida alianza con etnoeducadores de las comunidades indígenas Embera Chamí y Embera Katío. Gracias a esta colaboración, se tradujeron a su lengua dos piezas informativas relacionadas con interrupciones programadas del servicio de energía, dirigidas a comunidades de San Antonio del Chamí (municipio de Mistrató), Santuario y Pueblo Rico, en Risaralda.

Así mismo, en diciembre de 2024, esta alianza permitió desarrollar un primer borrador pedagógico de la factura de energía rural, traducido del español (original), Embera Chamí y Embera Katío. Este proyecto contó con el valioso acompañamiento de cinco representantes indígenas de las comunidades étnicas Chami de la de la

Albania (San José y Risaralda), Totumal (Belalcázar) y San Antonio del Chami (Mistrató), y comunidades del lenguaje Embera Katio como fue Santa Teresa (Pueblo Rico/Santa Cecilia), fortaleciendo así el entendimiento y la inclusión cultural en los procesos de comunicación de CHEC.

Comunicación para el Desarrollo: Fortalecimiento de las capacidades comunicativas con comunidades diferenciadas – Comunicación Intercultural

La iniciativa de "Comunicación Intercultural", se realiza a partir de una alianza interinstitucional entre CHEC – Grupo EPM y la Universidad de Manizales. Con esta iniciativa se busca fomentar un proceso sociocultural que fomente:

- El diálogo entre las comunidades y los responsables de la adopción de decisiones empresariales, locales, regionales y nacionales; llevando a cabo espacios de diálogo afirmativo e incluyente;
- El reconocimiento y promoción de las identidades: indígena, afrodescendiente, mestiza, campesina, existentes en los territorios a través de la sensibilización y formación para el aprovechamiento de medios de comunicación masiva y alternativa, mejorando sus habilidades comunicativas, para fortalecer su identidad cultural, recuperar saberes ancestrales y difundir su riqueza cultural en los territorios.

Para ello se tienen como focos de implementación de la iniciativa las comunidades e instituciones educativas donde participan niños, niñas, jóvenes, mujeres, excombatientes, docentes y líderes comunitarios.

En el marco del convenio, se profundiza en los contenidos para transmitir los saberes y fortalecer la unión de las comunidades.

Como aspectos a resaltar de la gestión 2024 de esta iniciativa se encuentran:

- Se realizaron aproximadamente 263 encuentros con la participación de 1.487 personas en diferentes municipios y corregimientos de Caldas y Risaralda.
- Se continuo con el desarrollo de procesos diálogo afirmativos e incluyente de las identidades étnicas y campesinas.
- En la línea de investigación se realizaron 8 entrevistas a 8 actores del territorio relacionados con Investigación + Creación como estrategia para ver entender como la comunicación para el desarrollo ha funcionado como herramienta emancipatoria o de resiliencia en escenarios de postconflicto.

Inversión e Impactados	2022	2023	2024
Personas beneficiadas	270	435	1.487
Inversión CHEC COP millones	307,4	342,9	432,6
Inversión Universidad de Manizales COP millones	43,2	78,7	47,9

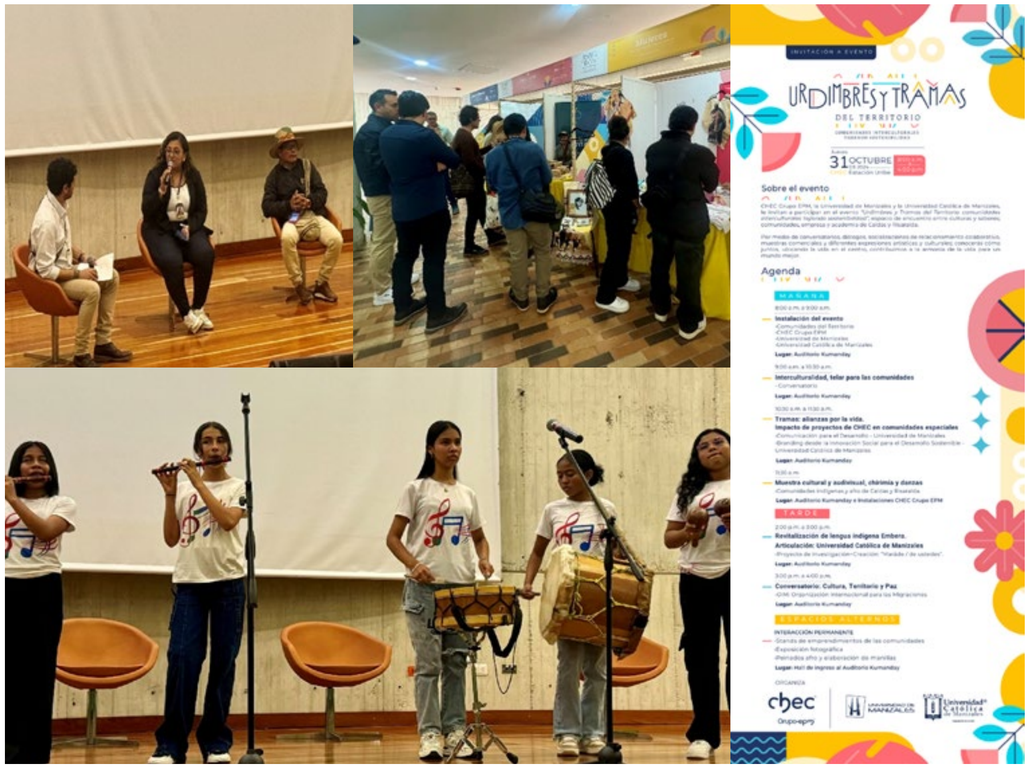
Recuperación de Lengua escrita "Emberá Katío":

En conjunto con la Universidad Católica de Manizales se llevó a cabo un convenio con enfoque diferencial étnico; con el fin de aunar esfuerzos entre Universidad, Empresa y Sociedad Civil para recuperar, por medio de tecnologías de información y comunicación, la lengua indígena escrita "Emberá Katío" como caso aplicado al Resguardo Indígena Gito Dokabú, ubicado en el corregimiento de Santa Cecilia, municipio de Pueblo Rico, departamento de Risaralda (Colombia).

Inversión COP Millones	2024
Inversión CHEC	180
Inversión Universidad Católica de Manizales	54

Feria de comunidades étnicas:

En el marco del día mundial de la diversidad, se llevó a cabo el evento Urdimbres y Tramas del Territorio, con la participación de diferentes comunidades del área de influencia de CHEC. Durante el evento, las comunidades compartieron sus productos y manifestaciones culturales, como bailes, chirimías, cantos, comida tradicional y productos audiovisuales. Esta actividad se desarrolló en colaboración con universidades que tienen convenio con CHEC, como la Universidad Católica y la Universidad de Manizales. En el evento nos acompañó Carlos Andrés Henao, de la OIM, quien lideró un conversatorio sobre cultura, territorio y paz. Además, se contó con la participación de lideres comunitarios, representante de resguardo y consejos comunitarios, así como maestros y estudiantes que son beneficiarios de los convenios de las universidades y CHEC.



Principales dificultades 2024:

- La gestión territorial enfrenta múltiples retos que afectan su desarrollo efectivo, particularmente en contextos con comunidades indígenas mineras. Uno de los principales desafíos radica en el trabajo con esta comunidad especial debido a las conexiones no autorizadas de energía eléctrica. Esta práctica no solo genera problemas técnicos, como la baja calidad del servicio y riesgos eléctricos para los clientes cercanos, sino también tensiones entre las comunidades y las instituciones encargadas de regular el suministro de energía. Además, la negativa de algunas autoridades indígenas a autorizar la suspensión de estas conexiones dificulta la implementación de soluciones normativas y técnicas, lo que exige enfoques de concertación y diálogo multisectorial.
- Para los procesos formativos y de socialización con comunidades indígenas se evidenció una dificultad dada la diversidad de lenguas y dialectos presentes en el territorio. Lo anterior, sumado a la complejidad en la articulación con intérpretes Embera ha representado un reto para el abordaje y acompañamiento de estas comunidades.
- Se tuvo problemas para trabajar con el resguardo de Totumal donde no se tuvo una buena recepción de la iniciativa; además por decisiones de sus representantes decidieron retirar a la mayoría de los estudiantes indígenas de la institución educativa que estaba siendo beneficiada de los procesos del convenio.

Retos- Metas 2025:

- Implementar estrategias de inclusión que faciliten el relacionamiento con las comunidades étnicas y el aprendizaje bidireccional para el fortalecimiento de capacidades.
- Puesta en operación de la aplicación del alfabeto digital Embera, como desarrollo tecnológico que permite la apropiación de la lengua Embera.
- Generar alianzas y procesos participativos con las comunidades indígenas de Suratena (Marsella) aledaña a la infraestructura del área de generación, y la parcialidad indígena Ambacheke ubicada en el polígono de las fichas del plan de manejo ambiental.

GRI 411-1

No se identificaron proyectos con efectos negativos, ni casos relacionados con la violación a los derechos de las comunidades étnicas (pueblos indígenas y otras comunidades), que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia.

GRI: 413-1 / GRI: 413-2:

DDHH EN PROYECTOS

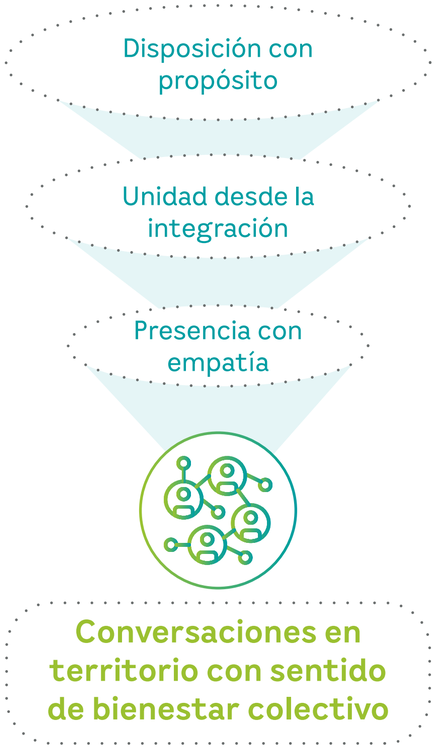
GESTIÓN SOCIAL Y DEBIDA DILIGENCIA EN EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

Los procesos de relacionamiento en la gestión de proyectos de infraestructura se construyen, se movilizan y se fortalecen a partir de las "Conversaciones en territorio con sentido de bienestar colectivo", ya que son los diálogos conscientes , el camino apropiado para avanzar en el fortalecimiento de la confianza, la cercanía y la transparencia con los diferentes grupos de interés, logrando que actores sociales y empresa se encuentren para identificarse, reconocerse y aliarse para apostarle conjuntamente al desarrollo de alianzas estratégicas y la articulación de esfuerzos y recursos para la consecución de objetivos comunes.

Es así como la participación activa y propositiva de cada uno de los actores presentes en el territorio requiere la promoción y generación de espacios de encuentro por parte de la empresa y el real interés de involucramiento y participación de los diferentes involucrados, siendo entonces fundamental para ello que los procesos de relacionamiento sean procesos planificados, concertados y coordinados con el fin de lograr que cada actor social se asuma como parte de un proceso en donde su ser, pensar, sentir y actuar es reconocido y validado.

En este sentido, el plan de gestión social en el desarrollo de proyectos de infraestructura eléctrica se constituye en un proceso permanente y transversal que tiene un multipropósito: visibilizar y gestionar de forma oportuna los diferentes impactos del proceso constructivo, desde las etapas previas de planeación de la ejecución, durante la construcción y puesta en servicio de los proyectos. A partir de las reflexiones y análisis internos sobre el impacto de las actuaciones empresariales, se busca liderar un plan de relacionamiento, comunicación e información que responda con oportunidad al fortalecimiento de la relación empresa-comunidad y desde los diálogos conscientes con los grupos de interés, establecer acuerdos interinstitucionales y comunitarios entorno a aquellos objetivos, retos e iniciativas que realmente movilizan a los actores sociales para incidir en el desarrollo de sus entornos; así como movilizar el desarrollo de acciones empresariales para aportar al bienestar de las personas, desde el mejoramiento de las infraestructuras para la prestación del servicio de energía.

Cada proyecto de infraestructura, se consolida entonces como una propuesta que como empresa nos inspira y comprometen a hacer parte activa de la co-construcción de sentido colectivo teniendo como criterios de actuación establecer estrategias de relacionamiento con autoridades locales, actores institucionales, líderes sociales y comunidad en general del área de influencia del proyecto; interactuar de manera respetuosa, asertiva y propositiva con los diferentes actores sociales; garantizando la transparencia, facilitando la inclusión, apertura y el consenso entre las partes.



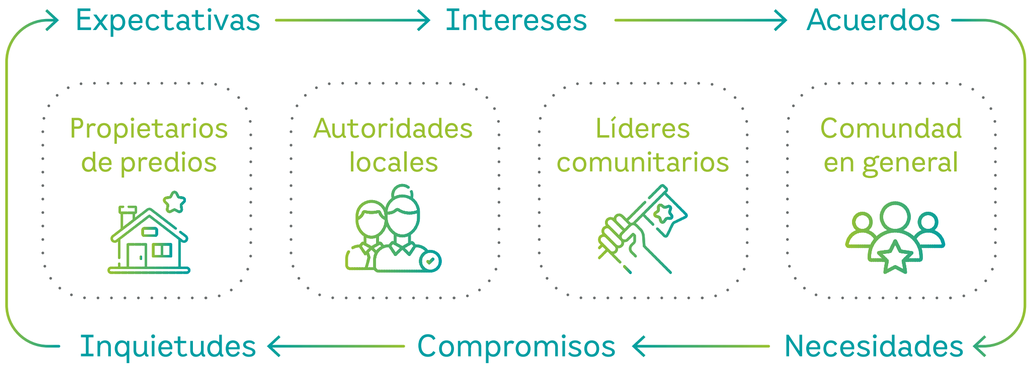
Conversaciones en territorio con sentido de bienestar colectivo

El plan de gestión social para cada proyecto, se define a partir del alcance de las intervenciones a realizar y de analizar al detalle cada uno de los impactos que en relación a los grupos de interés estado y comunidad se pueden presentar, buscando desplegar un plan de acompañamiento integral y desde el cual sea posible atender oportunamente las necesidades de participación, comunicación y relacionamiento comunitario requeridos para fortalecer la relación con los grupos de interés presentes en el área de influencia. No obstante, es importante precisar, que el plan de gestión social de cada proyecto es un ejercicio en permanente construcción y cualificación, puesto que no desconoce que las relaciones y las dinámicas sociales, ambientales, culturales, políticas y económicas presentes en los territorios son cambiantes, por tanto, demanda que sin perder su propósito este en la capacidad de ajustarse y dar respuesta a las necesidades, intereses y requerimientos que el entorno demanda. De esta forma, el plan de gestión social de los proyectos teniendo presente el alcance de las acciones a ejecutar y la integración de estrategias de relacionamiento, se desarrolla a partir de las siguientes líneas de relacionamiento:

Diálogos con grupos de interés para gestión de tramites ambientales y prediales

Se construyen y desarrollan a partir de movilizar y promover espacios de conversación en los cuales el reconocimiento de los intereses mutuos, las percepciones y expectativas son el eje orientador para establecer con precisión y claridad los compromisos y acuerdos que, basados en la confianza, el respeto y la transparencia permitan construir relaciones propositivas y constructivas, por tanto la interacción y el acompañamiento es integral pues los temas técnicos, sociales, prediales y ambientales deben gestionarse con oportunidad y claridad, puesto que se reconoce la necesidad que tienen los diferentes actores sociales de información, orientación y definición en escenarios que tiene incidencia directa en propiedad y entorno.

Relacionamiento

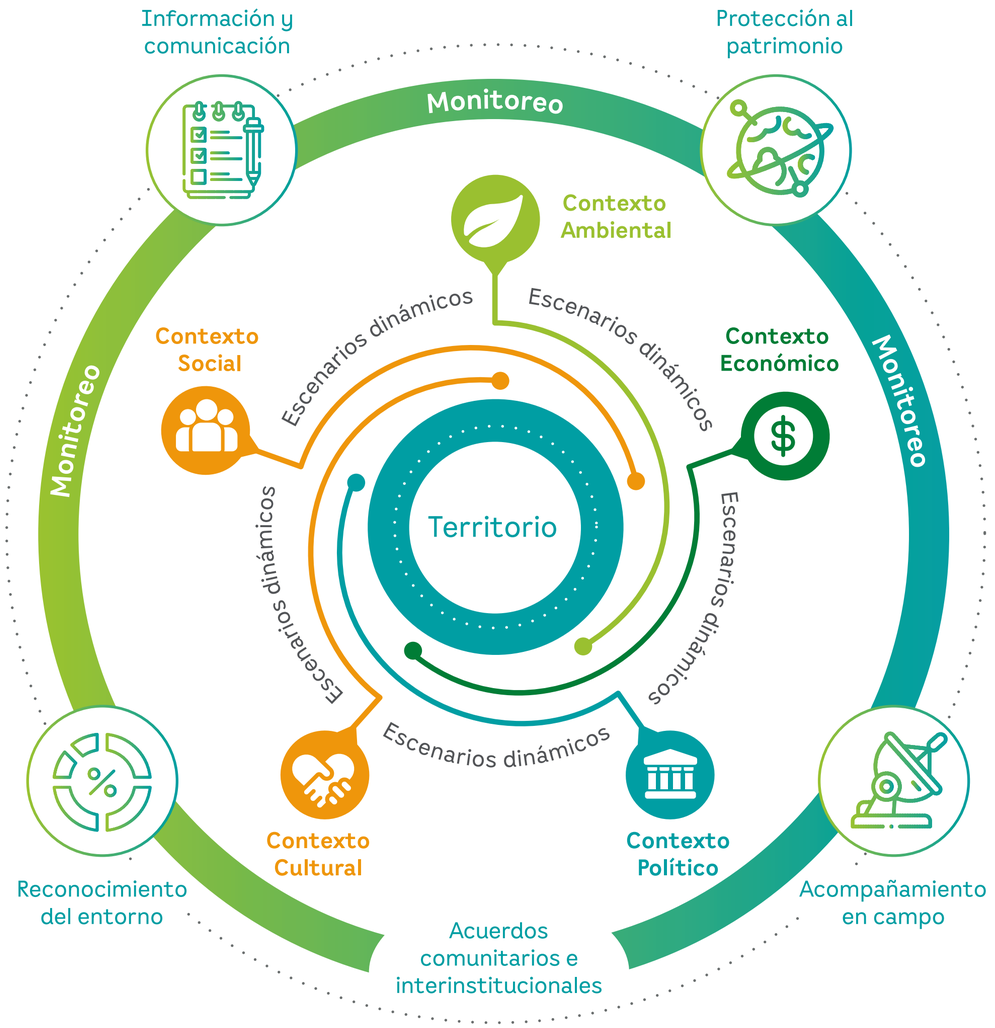


Etapas de planeación, ejecución y puesta en servicio

- **Lectura colectiva de contexto:** Es el instrumento que permite realizar un reconocimiento del contexto social, cultural, político, económico y ambiental en los territorios en los cuales se gestionarán proyectos de infraestructura y a partir de allí movilizar las reflexiones y actuaciones empresariales con relación a los mecanismos de intervención social que sean necesarios liderar, para minimizar impactos en las comunidades y visibilizar las condiciones presentes, que facilitarían o establecerían restricciones durante el proceso constructivo.
- **Información y Comunicación:** Los procesos de información y comunicación con autoridades locales, líderes comunitarios y comunidad en general, se desarrollan con el fin de compartir con oportunidad, de manera clara y precisa, el marco de gestión integral del proyecto, dando a conocer el alcance técnico, las intervenciones ambientales, el plan de relacionamiento social, los canales de comunicación y atención de dudas, inquietudes o sugerencias; que permitan la construcción de acuerdos frente a los impactos ocasionados y contribuir al

desarrollo de relaciones empresa - comunidad basadas en el respeto, la participación, la transparencia y la confianza.

- **Protección al Patrimonio:** Previo al inicio de las obras, se levanta la información relacionada con el estado actual de las vías de acceso e infraestructura pública o privada que podrían impactarse por la ejecución de las labores técnicas, definiendo medidas preventivas, correctivas o de compensación requeridas. Dichas actividades son concertadas, coordinadas, y negociadas previamente con responsables directos, propietarios, administradores y o líderes comunitarios, promoviendo de esta forma el cuidado y respeto por el territorio.
- **Acompañamiento en campo:** Teniendo presente que, en algunos momentos de la ejecución de los proyectos, se generan acciones que impactaron directamente el entorno de las comunidades, los profesionales sociales están presentes con el fin de constatar que las medidas implementadas para mitigar los impactos se efectuaron debidamente, levantando las evidencias y soportes del procedimiento, para posteriormente retroalimentar interna y externamente a líderes comunitarios y comunidad en general, evidenciando como el actuar empresarial se moviliza desde ejes como el respeto, el compromiso y la responsabilidad.
- **Relacionamiento comunitario e institucional con propósito de territorio:** El fortalecimiento de las relaciones con los diferentes grupos de interés antes, durante y después de la ejecución de los proyectos, con propósito de sostenibilidad; encuentra en "las conversaciones en territorio con sentido de bienestar colectivo" el camino apropiado para avanzar en la construcción de confianza, cercanía y transparencia. Los acuerdos interinstitucionales y comunitarios mediados por orientaciones jurídicas y legales para lograr la consecución de permisos, autorizaciones, constitución de servidumbres entre otros, logran dar respuesta a necesidades e intereses colectivos, siendo el dialogo el camino para que comunidad y empresa se reconozcan como aliados estratégicos. En este sentido, las estrategias de involucramiento comunitario se enmarcan en los compromisos empresariales que se tienen como empresa BIC y con la sostenibilidad; por tal razón son estructuradas a partir del resultado de las conversaciones colectivas en cada área de influencia y se soportaron en un trabajo conjunto y corresponsable con los diferentes actores sociales e institucionales de los territorios bajo la perspectiva de derechos y deberes.



Logros 2024:

Como principales impactos de la gestión social en el desarrollo de proyectos se reconocen:

- Afianzamiento de buenas prácticas de relacionamiento e integración con los diferentes grupos de interés estado y comunidad
- Incremento de las percepciones positivas frente al actuar empresarial en temas económicos, sociales y ambientales que elevan los niveles de reputación y confianza.
- Fortalecimiento de las relaciones con autoridades locales, propietarios y las organizaciones de base.
- Incremento de la confianza de las comunidades hacia la empresa.
- Incremento de la satisfacción en clientes y usuarios frente a la prestación del servicio.

Formulación y ejecución de proyectos de infraestructura eléctrica

Los proyectos de infraestructura eléctrica, desarrollados por el área en el año 2024 para los cuales se diseñaron e implementaron planes de gestión social, fueron:

- Segundo banco de transformación en La subestación Purnio 230/115 kV – 150 MVA
- Nueva subestación Dorada Norte (Don) 115/33/13.2 kV y ampliación de la subestación Purnio
- Nueva subestación Molinos 115/33/13.2kV
- Modernización, reposición, suplencias y obras complementarias de la subestación Anserma 33 kV
- Modernización y repotenciación del SDL del Nororiente de Caldas
- Modernización Subestación Campestre
- Modernización Subestación La Rosa 33/13.2 kV
- Activos de conexión Caldas Gold –Subestación Irra 115 kV
- Modernización y reposición de la Subestación Filadelfia
- Troncal de fibra óptica Manizales – Armenia

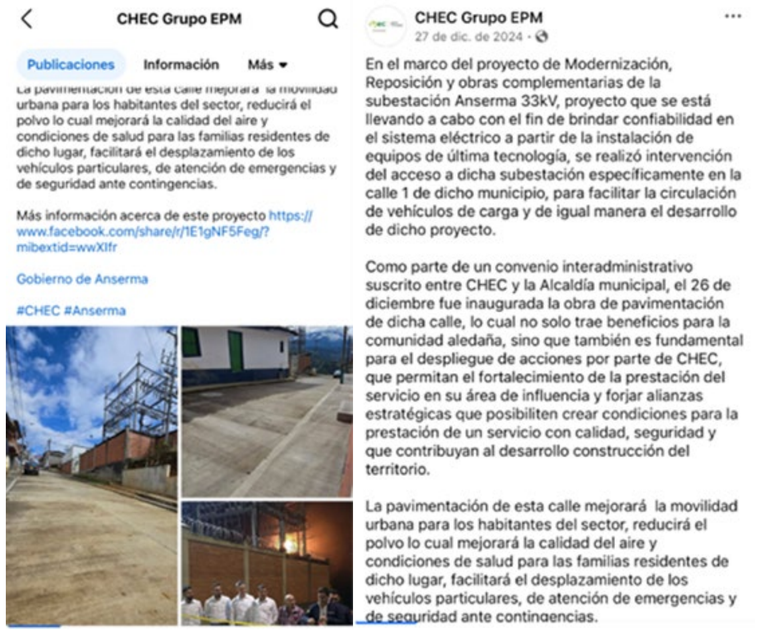
IMPACTO GESTIÓN SOCIAL PROYECTOS 2024	Nº de líderes y representantes de los grupos de interés involucrados	Nº Planes de acompañamiento social ejecutados	Nº Personas involucradas estrategias de relacionamiento y acompañamiento social	Contratación de mano de obra local	
Proyectos				Nº Personas contratadas	Nº Personas contratadas de la localidad
"Segundo banco de transformación Subestación Purnio 230/115kV-150MVA"	6	1	297	46	6
"Nueva subestación Dorada Norte (DON) 115-33-13,2 kV y ampliación de la Subestación Purnio 115 kV"	7	1	224	73	61
"Nueva Subestación Molinos 115 / 33 /13,2 kV"	12	1	322	65	53
"Modernización y reposición, suplencias y obras complementarias de la subestación Anserma 33/13.2 kV"	6	1	23	53	47
"Modernización repotenciación SDL Nor-Oriente Caldas"	9	1	170	NA	NA
"Modernización Subestación Campestre"	6	1	18	NA	NA
"Modernización Subestación La Rosa 33/13.2kV"	NA	1	NA	NA	NA
"Activos de Conexión Caldas Gold SE Irra 115kV"	NA	1	NA	NA	NA
"Modernización y reposición de la subestación Filadelfia"	3	1	5	NA	NA
"Troncal de Fibra Manizales Regivit"	NA	1	NA	NA	NA
Total 2024	49	10	1.059	237	167

GRI 411-1 / GRI: 413-1 / GRI: 413-2:

- Los anteriores proyectos cumplen con toda la normatividad y siguen el plan de gestión ambiental PGA, teniendo como premisa la conservación del medio ambiente.
- La distribución del valor económico de los proyectos apunta al fortalecimiento de las relaciones con los proveedores, comunidades y partes interesas para obtener un beneficio mutuo e incrementar las utilidades de la organización.
- Durante el 2024, no se reportaron proyectos con efectos negativos para la comunidad, ni casos relacionados con la violación a los derechos de las comunidades especiales (indígenas, afrodescendientes y otras) que hayan sido puestas en conocimiento a través de los canales formales de atención; así mismo no se reportaron o tramitaron quejas o denuncias asociadas a este aspecto.

Iniciativas para el relacionamiento comunitario e institucional con propósito de territorio

- **Pavimentación 50 metros de la vía de acceso a la Subestación Anserma - Barrio Pablo VI del Municipio de Anserma:** En el marco del proyecto de modernización, reposición, suplencias y obras complementarias de la subestación Anserma 33 kV, se logró en conjunto con la Alcaldía Municipal de Anserma (Caldas) y con una inversión de COP 212,6 millones (Aportes CHEC: COP 190,4 millones, Aportes Alcaldía de Anserma: COP 22,2), aunar esfuerzos técnicos y financieros para la pavimentación de hasta 50 metros lineales de la vía de acceso a la Subestación Anserma, ubicada en la calle 1 entre carretas 6 y 7 del Barrio Pablo VI del Municipio de Anserma, Caldas.



- **Acuerdo de relacionamiento comunitario "Huertas Caseras Vereda Comuneros y Colegio Salesiano San Juan Bosco - Dosquebradas":** Con el apoyo de la Corporación para el Desarrollo de Caldas y todo el acompañamiento técnico de la Fundación Ecológica Cafetera, se continuo con la iniciativa que busca fortalecer la seguridad alimentaria, realizar un uso consciente de los espacios aprovechables en sus propiedades y fortalecer la asociatividad, beneficiando a 11 Familias de la Vereda Comuneros y 15 jóvenes pertenecientes al Centro Juvenil Salesiano del Municipio de Dosquebradas.

Sesión formativa con estudiantes Institución San Juan Bosco - Red Juvenil Avenida Molinos Dosquebradas 30 octubre 2024

Acuerdo de relacionamiento comunitario Acuerdo de relacionamiento comunitario "Fortalecimiento de la agenda cultural y recreativa en la Vereda Purnio del Municipio de la Dorada": El fortalecimiento de la participación comunitaria, demanda la interacción, el consenso y el dialogo de los interesados es por ello que uno de los focos estratégicos de acción de la Junta de Acción Comunal de la Vereda Purnio en el Municipio de la Dorada es movilizar los espacios de encuentro comunitario, como un primer reto que les permita como comunidad acercarse, conocerse e identificarse, siendo este el primer paso para avanzar hacia la consecución de objetivos comunes. De esta forma el acuerdo comunitario tiene un doble propósito fortalecer las competencias de autogestión y liderazgo en los actores sociales y hacer parte activa de la agenda comunitaria que tiene propósito la cohesión social.

Programa de Información y Participación Comunitaria para el área de influencia del Proyecto Nueva Subestación Dorada Norte 115/33/13.2 kV y líneas asociadas, y la ampliación de la Subestación Purnio 115 kV: Con el objetivo de mantener informados y hacer partícipes a los diversos actores sociales del área de influencia del Proyecto Nueva Subestación Dorada Norte 115/33/13.2 kV y líneas asociadas, y la ampliación de la Subestación Purnio 115 kV, entre el 17 de abril y el 8 de mayo, se llevaron a cabo varias reuniones que contaron con la participación de la Alcaldía Municipal, la Personería Municipal, la División de Tránsito y Transporte, y la Cárcel y Penitenciaria de alta y media seguridad Doña Juana – La Dorada, representando al grupo de interés estado, asimismo, se generaron espacios de conversación con las comunidades del Centro poblado de Purnio, el barrio Las Ferias, el sector Alameda y la vereda Doña Juana, quienes integran el grupo de interés comunidad. Durante estas sesiones de socialización, nos enfocamos en brindar a las comunidades y autoridades municipales del área de influencia del proyecto, información detallada y oportuna sobre las generalidades del proyecto, los impactos ambientales esperados y las medidas de manejo que implementará CHEC en la ejecución del Proyecto Nueva Subestación Dorada Norte 115/33/13.2 kV y la ampliación de la Subestación Purnio 115 kV.

En la reunión propiciada con las comunidades de las ferias, Alameda y Vereda Doña Juana, se hizo articulación con el área de Generación para aprovechar la oportunidad y socializar el proyecto PSV Doña Juana, desde Expansión y Reposición el proceso de Remodelación del SDL de la Dorada que hace parte de la reconfiguración de líneas asociadas a la nueva Subestación Dorada Norte nivel 13.2 kV, y desde Sostenibilidad empresarial se realizó socialización inicio del convenio de Gestión Territorial.

Acuerdo de relacionamiento comunitario "Fortalecimiento de al agenda cultural y recreativa en la Vereda Purnio del Municipio de la Dorada": El fortalecimiento de la participación comunitaria, demanda la interacción, el consenso y el dialogo de los interesados es por ello que uno de los focos estratégicos de acción de la Junta de Acción Comunal de la Vereda Purnio en el Municipio de la Dorada es movilizar los espacios de encuentro comunitario, como un primer reto que les pemita como comunidad acercarse, conocerse e identificarse, siendo este el primer paso para avanzar hacia la consecución de objetivos comunes. De esta forma el acuerdo comunitario tiene un doble propósito fortalecer las competencias de autogestión y liderazgo en los actores sociales y hacer parte activa de la agenda comunitaria que tiene propósito la cohesión social.

GRI: 416-1, EU21

Medidas de planificación de contingencias, programas de formación y gestión de desastres y emergencias, y planes de recuperación y restauración

Dentro de las acciones previstas en el acompañamiento social, no se gestionan este tipo medidas, sin embargo, para mitigar los impactos que se puedan ocasionar con las acciones propias de las intervenciones técnicas y comerciales, se fortalecen los procesos informativos, formativos, preventivos referidos a riesgos eléctricos y cuidado de lo público.

Acciones adelantadas para la prevención de riesgos

Educación con comunidades: El uso inadecuado de la electricidad, el desconocimiento de protocolos para enfrentar inconvenientes eléctricos y la adopción de malas prácticas pueden poner en riesgo la integridad de las personas y la biodiversidad del territorio, además de generar daños materiales significativos. Por ello, la implementación de ejercicios formativos sobre prácticas seguras en la manipulación de electrodomésticos e infraestructura eléctrica interna y externa fomenta hábitos responsables de autocuidado individual y colectivo en niños, jóvenes y adultos.

En este sentido, desde el acompañamiento ofertado por la Gestión territorial en los municipios del área de influencia de CHEC, se propiciaron espacios de formación y sensibilización en torno a la importancia de la energía eléctrica en el desarrollo sostenible, pero que al estar en interacción con seres vivos requiere de prácticas responsables que prevengan riesgos por contacto directo o indirecto con el fluido eléctrico. Así, a partir de estrategias didácticas experienciales se moviliza el aprendizaje de los participantes para la adopción de prácticas seguras que preserven la vida humana, animal y vegetal.

En concordancia con lo anterior, desde la iniciativa de educación se promovió la prevención del riesgo eléctrico en los siguientes municipios: Aguadas, Anserma, Apía, Balboa, Belalcázar, Belén de Umbría, Chinchiná, Dosquebradas, Guática, La Celia, La Dorada, La Virginia, Manizales, Marquetalia, Marsella, Mistrató, Norcasia, Pácora, Marulanda, Palestina, Pensilvania, Pueblo Rico, Salamina, Samaná, San José, Santa Rosa de Cabal, Santuario, Supía, Victoria, Villamaría y Viterbo, con el grupo de interés clientes y comunidad en escenarios como: Familia, Instituciones educativas, Empresas, Administraciones municipales y grupos Comunitarios.

Algunos de los logros alcanzados en estos espacios de formación fueron:

- Fortalecimiento de las acciones desde la seguridad eléctrica en diversos grupos de interés ubicados en 31 municipios de Caldas y Risaralda.
- Se promovió el desarrollo de capacidades para identificar y mitigar riesgos eléctricos.
- Se realizó una contribución a la identificación de factores de riesgo asociados al estado y al uso de los electrodomésticos que pueden ser solucionados rápidamente.

Educación para la prevención de riesgo: Con esta iniciativa se busca adelantar procesos formativos a través de acercamientos con comunidades con el fin de promover la seguridad y el bienestar de las personas. Este enfoque se basa en la realización de acompañamientos técnicos y la orientación comunitaria sobre cumplimiento de normas RETIE, la prevención de riesgos eléctricos, tanto por contacto directo como indirecto con las redes de energía, entre otros. A continuación, se detallan los aspectos clave de estos procesos formativos:

- **Evaluación de Riesgos:** Los equipos técnicos realizan visitas a las comunidades para evaluar los riesgos eléctricos presentes en la zona, identificando áreas y situaciones de peligro.
- **Charlas y Talleres:** Se organizan charlas y talleres educativos donde se explican los conceptos básicos de seguridad eléctrica, las normas establecidas por el Reglamento Técnico eléctrico.
- **Participación:** Se incentiva la participación de los miembros de la comunidad en las sesiones formativas, fomentando la colaboración y el intercambio de experiencias.
- **Prácticas Seguras:** Se orienta a la comunidad sobre las prácticas seguras con las redes existentes.

"Cercanía es crecer juntos" - Gobierno (Actualización de norma RETIE): Se han capacitado a Brigadas de Emergencia local (Cuerpo de Bomberos, Comités de Riesgo, Policía), funcionarios de las secretarías de planeación, técnicos electricistas particulares, y alumnos que adelantan procesos formativos en electricidad, en asuntos que atañen la planificación y ejecución de estrategias que promueven la prevención, mitigación y corrección de los riesgos eléctricos asociados a la infraestructura de energía (subestaciones, postes, transformadores, cables de conducción). En estos espacios se han fortalecido las capacidades de adaptación y resiliencia ante los riesgos; el conocimiento de los niveles de riesgo presentes en el territorio, y la conciencia que posibilita aprovechar las oportunidades, y velar por la integridad física de las personas, los animales y la preservación de los recursos naturales. Para esta vigencia se desarrollaron cinco encuentros formativos en los municipios de: Salamina, Mistrató, La Dorada, y los Corregimientos de Arauca del municipio de Palestina, y Santa Cecilia de Pueblo Rico, con una participación general de 124 personas.

Adicionalmente, se llevaron a cabo dos talleres sobre la normatividad RETIE dirigidos a los mineros del sector La Llorona en el municipio de Marmato y de ASOMICARS, ubicado en el resguardo indígena de Cañamomo Lomaprieta en Riosucio. Estos talleres tuvieron como objetivo brindar herramientas técnicas y prácticas para garantizar el cumplimiento de las regulaciones eléctricas vigentes, promover el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica en sus actividades mineras y reducir los riesgos asociados a instalaciones eléctricas deficientes o inadecuadas.

Abordar este tema es fundamental para estas comunidades debido a que la actividad minera conlleva un alto consumo de energía y el uso de equipos eléctricos que, si no se manejan correctamente, pueden generar accidentes, interrupciones en el servicio y afectaciones económicas. Además, el conocimiento y la aplicación de la normatividad RETIE permiten a los mineros operar dentro de un marco regulatorio que no solo protege su seguridad, sino que también mejora la calidad del servicio.

Simulacro TermoDorada: Con la intención de generar un relacionamiento con la comunidad aledaña a la planta de generación TermoDorada, se informó sobre los posibles riesgos presentes y las estrategias de reacción para atender y prevenir desastres; para ello en el segundo semestre del 2024 desde Gestión Territorial se acompañó el despliegue del simulacro para la atención de derrame por hidrocarburos en Termodorada. Para ello se realizaron acciones de socialización puerta a puerta con familias y establecimientos comerciales que se encuentran en el área de influencia. Dicho ejercicio fue respaldado por entidades como Bomberos, la Alcaldía Municipal (Gestión del riesgo), la empresa CENIT y personal permanente de la planta de generación.

En la socialización realizada, se encontró que la comunidad identifica varias fuentes sonoras de alarmas, como: estación de servicios la melisa, Corpocaldas y Bomberos, señalando que para el caso de la estación de servicios La Melisa, está constantemente suena cuando se va la energía y finaliza cuando se enciende la planta de energía, por lo que para ellos no es alarmante, pues la mayoría de las veces lo asocian con la situación mencionada. También se encontró que en algunas partes de la comunidad aledaña, la alarma se percibe distante y no se considera lo suficientemente alarmante. Siendo crucial entonces, continuar fortaleciendo estos ejercicios con el fin de que la comunidad no solo logre identificar el origen del sonido, sino también su significado, permitiendo que los habitantes puedan diferenciar claramente la alarma de la planta Termodorada de otros sonidos que puedan presentarse en el sector, mejorando así la respuesta ante posibles situaciones de riesgo.

Simulacro Planta Esmeralda: Se llevó a cabo la difusión de una pieza comunicativa para informar sobre el simulacro de atención a contingencias programado en la planta La Esmeralda, el 7 de noviembre de 2024. El objetivo de esta socialización fue asegurar que la comunidad mantuviera la calma ante las alertas sonoras y la presencia de organismos de socorro en la zona, reduciendo así posibles inquietudes o malentendidos. En este sentido, se estableció contacto con diversos grupos comunitarios, tales como las Juntas de Acción Comunal (JAC), la representante de la junta de padres de familia y la docente de la institución educativa El Trébol (sede San Francisco), la Asociación Ecorieles y el grupo juvenil TANAGER, entre otros actores del territorio.

GRI: 413-1 / GRI: 413-2 / GRI: EU22

Situaciones de desplazamiento de personas en el desarrollo de actividades y proyectos

En el año 2024, no se presentó ningún evento de desplazamiento originado por proyectos o actividades relacionadas con el objeto social de la Empresa. Sin embargo, CHEC continúa con su política de gestionar los riesgos e impactos negativos que puedan tener sus operaciones en sus grupos de interés y en el territorio que hace parte de su área de influencia, y en el caso de presentarse un proyecto de estas características, se dispone de todos los recursos técnicos, humanos, económicos que el proyecto exija para dar cabal cumplimiento a la normatividad exigida y a contemplar, todo lo referido a la responsabilidad social empresarial que un proyecto demande.

Mecanismos de Reclamación Social Proyectos 2024		
Proyectos	**Nº reclamaciones presentadas**	**Nº reclamaciones atendidas**
"Segundo banco de transformación Subestación Purnio 230kV"	0	0
"Nueva subestación Dorada Norte (DON) 115-33-13,2 kV"	0	0
"Nueva Subestación Molinos 115 / 33 /13,2 kV"	0	0
"Modernización y reposición, suplencias y obras complementarias de la subestación Anserma 33/13.2 kV"	2	2
"Modernización repotenciación SDL Nor-Oriente Caldas"	0	0
"Modernización Subestación Campestre"	0	0
"Modernización Subestación La Rosa 33/13.2kV"	0	0
"Activos de Conexión Caldas Gold SE Irra 115kV"	0	0
"Modernización y reposición de la subestación Filadelfia"	0	0
"Activos de Conexión Caldas Gold SE Irra 115kV"	0	0
"Troncal de Fibra Manizales Regivit"	0	0
Total 2024	**2**	**2**

Principales dificultades

- El proceso para obtención de permisos de ingreso a predios para la ejecución de los trabajos electromecánicos en algunos predios fue complejo específicamente en los escenarios de reposición de infraestructura, siendo abordarlos desde procesos legales de imposición de servidumbre, dado que los intereses económicos de los propietarios, mediados por el asesoramiento legal de abogados, eran superiores a las ofertas económicas presentadas con base en los avalúos comerciales realizados por terceros contratados por CHEC.

- • El proceso de identificación de propietarios de las diferentes áreas de influencia de algunos proyectos presenta dificultades tales como: en algunos casos se encuentran en zonas de difícil acceso, poca disponibilidad de tiempo para agendar espacios de conversación, problemas en tradición y titularidad de los predios e incluso por el desconocimiento de los responsables de las propiedades y oposición al desarrollo de los procesos constructivos; lo anterior retrasa el cumplimiento al cronograma de los proyectos, el inicio de las obras y retrasos para la atención de requerimientos de las autoridades ambientales o locales

Metas/Retos 2025

- Diseñar una estrategia efectiva en conjunto con los grupos de interés del área de influencia de los proyectos cuando se presentan restricciones en los canales de comunicaciones convencionales como el telefónico celular; así como fortalecer el desarrollo de estrategias comunicativas para fomentar el aumento de conversaciones que permitan mitigar los riesgos sociales como, por ejemplo, falta de información veraz y oportuna, dificultades, frustración, insatisfacción y reacciones negativas.

PROGRAMA DE ARQUEOLOGÍA PREVENTIVA – FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS

En CHEC, estamos firmemente comprometidos con la protección del patrimonio arqueológico. Por esta razón, durante la etapa de formulación de nuestros proyectos, realizamos un diagnóstico del potencial arqueológico en las áreas que serán intervenidas, específicamente en los proyectos de nuevas subestaciones y las líneas asociadas.

A partir de la información recopilada en las visitas de campo y la consulta de fuentes secundarias, evaluamos el grado de afectación a los posibles sitios arqueológicos, los cuales pueden estar registrados en el Geoportal del ICANH (geoparques2).

Además, según el nivel de tensión superior a 50 kV, se implementará un programa de arqueología preventiva. Este programa está estipulado en los términos de referencia y se describe en el Decreto 1080 de 2015, modificado por el Decreto 138 de 2019, artículo 2.6.5.3. Ámbito de aplicación. En este artículo se establece que los proyectos que requieran licencia ambiental deben incluir la aplicación del programa de arqueología preventiva.

Nueva Subestación Dorada Norte 115/33/13,2 kV

Diagnóstico y prospección

El 2 de junio de 2022 se aprobó el registro del programa de arqueología preventiva para el proyecto de la nueva subestación, a partir de esta aprobación se inició con la prospección arqueológica a los sitios de intervención por parte de la obra civil (sitios de torre, plazas de tendido y subestación).

Laboratorio en Arqueología

Como resultado de las actividades de campo se recuperó material lítico (14 elementos) en el sitio de número 2, los elementos fabricados a partir de una roca (líticos) y que por sus características físicas se les pueda atribuir uso humano en el pasado, contempla además el proceso de selección y transformación de la materia prima.

El análisis de este material permite inferir la evidencia de una industria lítica basada en el aprovechamiento de materias primas locales, tendiente a la producción de artefactos y utensilios en piedra elaborados mediante el trabajo de la talla simple, evidenciado en el reporte de núcleos, lascas, raspadores y desechos de talla; de igual forma reporta el aprovechamiento utilitario de artefactos que han sido modificados por uso tales como el cantos con desgaste, macerador y manos de moler recuperados.

Plan de manejo arqueológico

A partir de las actividades de campo y laboratorio, se tiene que el área para emplazamiento de la T2 bien pudo haber sido en tiempos prehispánicos, un espacio destinado al trabajo de la piedra a manera de taller lítico, por lo que será objeto de medidas de manejo especiales en la etapa pre constructiva.

Adicionalmente a nivel espacial reviste interés el área de emplazamiento de la T10, ya que durante las actividades arqueológicas de prospección presentó una estratigrafía diferente (Perfil 4) y si bien no reportó material arqueológico ni esbozó un rasgo especial, por las características del suelo, no se puede descartar la existencia de un contexto cultural en el subsuelo, así que se propone la implementación de una medida de manejo especial, también durante la fase pre constructiva.

Ejecución plan de manejo arqueológico

Actualmente se está construyendo la nueva subestación, en esta actividad se realizó el seguimiento arqueológico o monitoreo, con el fin de realizar un control en profundidad de las excavaciones, el área se dividió en 12 unidades de monitoreo comprendidas en: 9 unidades de 30x30 metros (cuadrante del 1 al 9) hasta una profundidad de 70 centímetros, y 3 unidades irregulares de zonas verdes de 80 x17 m; 100 x23 m; 16 x 90 m (cuadrantes 10, 11 y 12) a un máximo de 30 centímetros de profundidad. Por último, una unidad de verificación y acompañamiento número 13. Esta división se realizó para un mejor control del área y en coherencia con las actividades de remoción de suelo y del plan de obras civiles.

Durante el monitoreo del cuadrante 9 y la excavación en un corte de 1 x 1 m, se recuperaron 65 fragmentos cerámicos que, tras ser reconstruidos en la fase de laboratorio y confirmarse que pertenecían a dos únicas piezas (vasijas), resultaron en un total de 30 fragmentos cerámicos analizados (ver figuras).

Laboratorio en arqueología

La cerámica constituye uno de los elementos más importantes a ser analizados no solo por su alta presencia en los yacimientos sino también por las posibilidades de análisis que ofrece en tanto esta representa un elemento cultural cargado de expresiones y significados que, para el arqueólogo, conforma una forma de lenguaje creada por las culturas prehispánicas.

Los rasgos morfológicos y estilísticos identificados en las muestras recuperadas permitieron asociar la cerámica analizada al complejo Colorados, destacando ciertos elementos representativos de la fase Guaduas Habano Inciso. Esto se evidencia en la presencia de decoraciones estilísticas incisas con formas de líneas oblicuas, rectilíneas y semiglobulares, típicas de las vasijas de la región del Magdalena Medio.

Al comparar la cerámica recuperada en la nueva subestación con la de otros sitios cercanos excavados por diferentes investigadores, se observa que presenta características altamente emparentadas. Esto sugiere que no corresponde a otros grupos humanos que también habitaron esta región. No obstante, es relevante mencionar la importancia de obtener cerámica estratificada para poder precisar con mayor exactitud las diferencias y similitudes entre los ceramios recuperados en contextos espacialmente separados.

Arqueología Pública

El régimen legal y los lineamientos técnicos de los programas de arqueología preventiva en Colombia establecen la necesidad de realizar actividades de divulgación sobre los resultados de las intervenciones arqueológicas en cada zona de estudio. En este sentido, se llevaron a cabo charlas orientadas a resaltar la importancia de la arqueología, el patrimonio cultural, las leyes que lo protegen y el papel del Estado en su divulgación, preservación y conservación, tanto como material mueble como no mueble. La comprensión de estos conceptos es fundamental para todas las poblaciones, ya que constituyen un legado del pasado que impacta tanto en el presente como en el futuro.

En este sentido se realizaron talleres de concientización, acercamiento, divulgación y protección del patrimonio en el área de Institución educativa Purnio- La Dorada de una forma didáctica. Se realizaron las presentaciones sobre el quehacer arqueológico en el país, su importancia en los proyectos de infraestructura para el manejo y conservación de los materiales recuperados. Así mismo, se realizó un taller de cerámica con arcilla donde los adolescentes y pequeños estudiantes expresaron su arte aprendiendo las diferentes técnicas de elaboración de la cerámica en arcilla y como los grupos indígenas los realizaban, sus usos y expresiones plasmadas en ellas (ver figuras).

Nueva subestación Molinos 115/33/13,2 kV

En el marco del programa de arqueología preventiva y la implementación del Plan de Manejo Arqueológico para tres Polígonos Específicos Nueva Subestación Molinos, Poste 8, y Plaza de Tendido 3, áreas intervenidas para la construcción del Proyecto Nueva Subestación Molinos 115/33/13.2kV.

En este sentido el Plan de Manejo Arqueológico busca garantizar la protección y salvaguardar el patrimonio arqueológico, caracterizando los usos del espacio por parte de las comunidades prehispánicas asentadas en la zona del proyecto; por lo tanto, las actividades arqueológicas ejecutados en el allí, se orientaron en determinar la presencia o ausencia de evidencias arqueológicas que den cuenta del aprovechamiento, usos y ocupación de las unidades de paisaje presentes en la zona, especialmente en el área correspondiente a los tres polígonos específicos mencionados; cabe señalar que en el área de estudio convergen dos afluentes hídricos al norte la quebrada Molinos y al sur la quebrada Arenosa, que suministraron recursos a los individuos que se asentaron en sus estribaciones en tiempos prehispánicos (ver figura).

Como resultados de las actividades de campo previas y posteriores a las excavaciones de la obra civil, se ha recuperado hasta el momento, 9717 fragmentos cerámicos, 8 pizas cerámicas completas, 1054 líticos y 4 herramientas líticas, las cuales dan cuenta de la presencia de comunidades indígenas prehispánicas y las actividades propias de una comunidad que permaneció por un largo periodo y evidencian un tipo de contexto doméstico.

Laboratorio en arqueología

Algunos de las piezas recuperadas como es el caso de los Volantes de Uso, evidencian actividades domésticas y su utilización para la elaboración de textiles, por otra parte, las herramientas líticas entre ellas hachas pulidas y talladas, eran utilizadas como herramientas de trabajo.

Piezas cerámicas (volantes de uso) y líticas recuperadas (hachas)

Arqueología Pública

En el marco el programa de Arqueología Publica se realizó la presentación del proyecto en la CARDER el foro "Gestión Ambiental en Patrimonio Arqueológico y Paleontológico en Risaralda. La divulgación del proyecto en este foro cobro vital importancia en la contribución del panorama arqueológico en el departamento de Risaralda.

Así mismo, se realizó el taller de cerámica prehispánica en la Institución educativa Enrique Millán Rubio sede La Sirena, a nueve estudiantes de primaria, esta actividad consistió en enseñarle a los estudiantes sobre el modo de vida de las personas (antepasados) que habitaron hace milenios el actual territorio colombiano, que grupo indígena vivió en la zona, cual es el papel del arqueólogo y luego se realizó con arcilla una réplica de uno de los objetos que fabricaron nuestros ancestro de uso diario.

GRI: 413-1 / GRI: 413-2:

GESTIÓN PREDIAL CHEC

La gestión predial en CHEC, se centra en la adecuada y correcta identificación de sus activos inmobiliarios predios y servidumbres, efectividad en su destinación y uso, protección de la propiedad, actualización de la información asociada, adecuado almacenamiento y oportunidad de consulta, para que en cualquier momento se pueda tener la certeza física, jurídica y económica de los activos Inmobiliarios de CHEC, en desarrollo de actividades propias de su objeto social.

Este propósito se desarrolla de manera transversal y es coadyuvado por el proceso Socio Ambiental que actúa a través del apoyo en las actividades de caracterización de los predios y de las actividades productivas que se encuentren dentro de las servidumbres proyectadas, trámite con los propietarios de las autorizaciones de ingreso y ejecución de actividades en los mismos; efectúa actas de vecindad cuando se requieren, realiza la atención de solicitudes o requerimientos; socializa y efectúa la entrega de propuestas de constitución de servidumbres a los propietarios involucrados y en general acompaña todas etapas que involucran a la comunidad, en especial aquellas que puedan afectar el proceso respectivo.

En desarrollo del proceso de Consejería Legal, se recibe apoyo en la gestión de activos inmobiliarios, a través de la revisión de todos documentos como escrituras públicas, certificados de tradición, certificados de IGAC, de uso del suelo, entre otros, con el fin de realizar los estudios de títulos requeridos. Asimismo, se revisan todos los documentos relacionados con activos inmobiliarios que deriven obligaciones o deberes para CHEC, como son las ofertas de servidumbre o compra de inmuebles, escrituras públicas de constitución y cancelación de servidumbre, de compra o venta de inmuebles. En cuanto a la atención de procesos y acciones legales, se gestionan procesos judiciales y querellas policivas, imposición de servidumbres; procesos reivindicatorios y querellas por perturbación a la propiedad

El siguiente cuadro ilustra la composición de los Activos Inmobiliarios de CHEC a fecha de corte 31 de diciembre de 2024.

Composición de los activos inmobiliarios CHEC	2022	2023	2024
Predios	244	246	250
Servidumbres conducción de energía eléctrica	549	563	596

GRI 412-1 / GRI: 413-1 / GRI: 413-2

Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

En su gestión durante el año 2024, desde el Proceso de Gestión de Activos Inmobiliarios se realizó la gestión de los avalúos, a los negocios de Generación de Energía y Transmisión y Distribución, obteniendo información predial e inmobiliaria de los predios requeridos con el fin de darle trámite de viabilidad, tanto a los lotes para las subestaciones como a las posibles servidumbres a constituir y/o imponer en cada uno de los predios trazados para tal fin, de los siguientes proyectos:

AÑO 2024	
Nº Avalúo	Nombre del Predio
9889	MORROCOYAL
9815-2	SAMARKANDA
AV2024-231	Bocatoma
AV2024-177	Cementerio La Ofrenda
AV2024-176	Sevilla
AV2024-177	Sevilla
AV2024-162	Vereda Aguazul denominado Las Nubes LT 2 a LT de Terreno
AV2024	Lote de Terreno "La Esmeralda"
AV2024-208	Lote de Terreno "El Placer"
AV2024-211	Lote de Terreno "La Esperanza"
AV2024-209	Finca "La Esmeralda"
AV2024- 210	Lote "La Macarena" 248
AV2024-207	Lote de Terreno "El Jardín"
AV2024- 195	Lote de Terreno El Handy
AV2024-205	Lote de Terreno "Dinamarca"
AV2024-201	Lote de Terreno "El Paradero"
AV2024-202	Lote de Terreno "El Paradero"
AV2024-206	Lote "Santa Helena"
AV 2024-204	Lote de Terreno "San Antonio"
AV2024-197	Lote de Terreno "Los Farallones"
AV2024-203	Lote De Terreno "La Providencia"
AV224- 196	Lote Terreno "Montebello" Albania.
AV2024-194	"El Recreo"
AV2024-168	Lote De Terreno Los Guayabos
AV 2024-192	Lote Número Dos (2) "La Sonrisa"
AV2024-167	Lote De Terreno "El Jardín – la Mariela"
AV2024-167	Lote De Terreno "El Jardín – la Mariela"
AV2024-169	Lote Resultante Numero Veintitrés (23) – El Triunfo
AV2024-171	Lote Resultante Numero Veintitrés (23) – El Triunfo
AV2024-175	Lote Resultante Número Diez (10) - El Triunfo
AV224-174	Lote Resultante Número nueve (09) - El Triunfo
AV2024-154	Rancho Largo
AV2024-155	Las Orquídeas
AV2024-173	Lote numero dos (02)
AV224-170	Lote Número Uno (01)
AV2024-172	Predio Resultante Número Once (11)
AV2024-159	Escuela Moscovita
AV2024-159	Moscovita
AV2024-139	El Solar
AV2024-191	Lote De Terreno Parte De "El Rubi"
AV2024-187	Lote de Terreno
AV224-178	Lote El Palmar
AV2024-190	Predio Resultante Numero 03 - El Agrado
AV2024-184	Lote Numero Dos (02) "La Joya"
AV2024-148	La Esperanza
AV2024-186	Lote Saldo - Lenabrito
AV2024- 185	Lote de Terreno La Florida
AV2024-143	La Carola
AV 2024-181	Lote de Terreno "Totare"
AV2024-180	Lote de Terreno "Totare"
AV224- 189	Predio Resultante Número Uno (01) - Montegrande
AV2024-243	Sin información
AV2024-244	San Juan
AV2024-246	El Rodeo
AV2024-247	El Diamante
AV2024-248	La Esperanza
AV2024-249	La Esperanza
AV2024-250	La Esperanza
AV2024-252	La Fortuna
AV2024-253	Los Limones- Con error
AV2024-254	Los Limones

Para asegurar la debida diligencia, se realizaron consultas en materia de restitución de tierras, en listas de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT), para para la formulación y puesta en marcha de las iniciativas propuestas por el área de Proyectos. Así como la constitución de servidumbres y adquisición de predios, de los propietarios actuales y de la cadena de propietarios desde 1.991, a través de las plataformas KONFIRMA y/o STRADATA, para Lavado de Activos y SARLAFT para Financiación del Terrorismo, demostrando la adecuada gestión en este tema por parte de CHEC. A su vez, con la anterior gestión se contribuyó al cumplimiento de los prerrequisitos para los levantamientos de las servidumbres de energía eléctrica constituidas y a constituir, para asegurar la compatibilidad con el sistema de información geográfico de CHEC para su infraestructura.

El proceso de debida diligencia de la gestión predial en DDHH, se constituye en un compromiso permanente durante el desarrollo de proyectos de infraestructura eléctrica que requieren compra de predios y/o constitución de servidumbres; durante el 2024 se realizaron gestiones en materia predial para un total de cuatro (4) proyectos:

Solicitudes Unidad de Restitución de Tierras 2024			
Proyecto	**Municipio**	**Nº de Predios**	**Nº Radicado**
Proyecto Santa Cecilia	Pueblo Rico	70	20240230004851
Variante Arizona	La Dorada	36	20240230004854
SDL Nororiente de Caldas	Samaná	276	20240230000443
SDL Nororiente de Caldas	Norcasia	5	20240230009512
SDL Nororiente de Caldas	Manzanares	19	20240230009713
Fibra Óptica	Pereira	5	20240230009793

En otras actividades, se gestionaron derechos de petición y se dio respuesta a 31 solicitudes de información relacionados con activos inmobiliarios de CHEC de diferentes entidades y grupos de interés.

Derechos de Petición - Solicitudes Curadurías y Grupos de Interés 2024	
Respuesta Derechos de Petición 33 Kv - 115 Kv	22
Respuesta Derechos de Petición 13.2 Kv	9
Respuesta a Curadurías	1
Respuesta Diferentes Grupos de Interés	10
Total Respuestas	**42**

TRABAJO DECENTE EN CADENA DE SUMINISTRO

GRI 414-1 / GRI 414-2:

CHEC cuenta con una política de relacionamiento con proveedores y contratistas y un código de conducta para proveedores, los cuales se configuran en guías y marcos de actuación para quienes hacen parte de la cadena de suministro.

Para la evaluación y selección de contratistas en materia social, CHEC toma como referente lo establecido en el Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, el cual considera aspectos como:

- Derechos humanos.
- Prácticas laborales.
- Calidad y Medio Ambiente.
- Corrupción y soborno.
- Protección de información.

Dichos aspectos recogen elementos como trabajo decente, trabajo forzado y discriminación, trabajo infantil, salud y seguridad en el trabajo, cumplimiento de la normatividad, protección y recuperación del ambiente, corrupción, fraude y soborno, entre otros.

- Políticas Empresariales: Política de Relacionamiento con Proveedores y contratistas Grupo EPM
- Manual de Conducta de Proveedores y Contratistas CHEC Grupo EPM

Para determinar los contratos que por su ejecución pueden llegar a tener impactos negativos reales o potenciales en materia social, se tienen en cuenta los contratos de prestación de servicio, obra y consultoría, pues los objetos que en estos se ejecutan, tienen asociada mano de obra la cual puede llegar a verse impactada significativamente de manera positiva o negativa en materia laboral, de derechos humanos y corrupción, y a su vez pueden generar impactos sociales o comunitarios en el área de influencia que para el caso de CHEC corresponde a los departamentos de Caldas y Risaralda. En tal sentido, de este análisis se exceptúan los contratos de compraventa y suministro.

Por tal razón y en el marco de la debida diligencia en la contratación, desde la planeación contractual, se implementan análisis de riesgos económicos, laborales, sociales, ambientales y de corrupción que determinan la viabilidad y los controles a implementar en los procesos de contratación. Posteriormente en las condiciones para contratar se establecen cláusulas asociadas al cumplimento de la normatividad, políticas organizacionales como lo son la política de Sostenibilidad, Ambiental, de Derechos Humanos - DDHH, Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno, Salud y seguridad en el trabajo, entre otras.

La evaluación de dichos contratos y contratistas, se hace a partir de las acciones de gestoría técnica-administrativa que hacen los trabajadores de CHEC, donde se toma como base el cumplimiento de compromisos legales y contractuales establecidos en la solicitud de ofertas a cargo del contratista, los cuales, en relación con el tema de DDHH, respalda aspectos como: prohibición de mano de obra infantil, remuneración justa y pago oportuno de salarios y prestaciones, libertad de asociación, gestión de condiciones de salud y seguridad en el trabajo, responsabilidad con el medio ambiente, comportamiento responsable, gestión anticorrupción, entre otras.

Es así como en CHEC, todos los procesos de contratación agotan tres momentos importantes de revisión y evaluación en materia económica, social y ambiental así:

- El primero de ellos se da en el momento en que se construyen las condiciones de contratación donde, a los contratos identificados como de alto riesgo se les hace una revisión exhaustiva por parte de diferentes equipos con el fin de determinar los aspectos que se deben tener en cuenta para mitigar la materialización de riesgos e impactos de tipo legal, ambiental, social y laboral.

- El segundo momento, se da con la evaluación de las ofertas de los diferentes participantes del proceso de contratación, donde por parte de diferentes áreas se determina el cumplimiento de la normatividad y de los requisitos exigidos previo a la adjudicación del contrato.

- El tercer momento de revisión es durante el inicio, ejecución y terminación del contrato a través de la gestoría técnica-administrativa la cual es ejercida por un gestor designado al interior de la empresa. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia se reportan como evaluados (excluyendo de esta revisión los de órdenes de compra, compraventa y suministro, por ser contratos de ejecución instantánea).

Para la vigencia 2024, se evaluaron 470 contratistas en materia de DDHH, prácticas laborales, repercusión social e impacto ambiental; los contratistas evaluados representan el 100% de la contratación en 2024 que cumple con los requisitos mencionados anteriormente. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia 2024 se reportan como evaluados.

Es de anotar que CHEC evalúa las prácticas laborales y la repercusión social por cada contrato realizado, independientemente de si lo ejecuta un mismo contratista. A su vez, cuando se hacen renovaciones se da continuidad al proceso de evaluación de prácticas laborales y repercusión social. A su vez, es importante tener en cuenta que los contratos y contratistas evaluados e identificados en función de riesgos e impactos negativos significativos reales y potenciales en relación con prácticas laborales, impactos sociales, salud y seguridad en el trabajo, impacto ambiental, entre otros, se hace en un marco de probabilidad de ocurrencia y unas posibles consecuencias con lo cual no implica que se hayan materializado dichos eventos.

Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales

Indicador	2022		2023		2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nuevos contratistas con los que la organización ha entablado relaciones en el periodo con respecto al periodo anterior.	105	-60%	350	233%	290	-17%
Nuevos contratistas, con respecto al periodo anterior, que se examinaron en función de criterios relacionados con las prácticas laborales y la repercusión social.	105	-60%	108	3%	137	27%

Nota: Para el año 2023 el indicador en función de criterios relacionados con las prácticas laborales y repercusión social tuvo una variación dado que solo se tuvieron en cuenta los contratos de obra, consultoría y prestación de servicios.

Indicador	2022	2023	2024
Número de contratistas cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.	187	175	137
Número de contratistas que se han identificado que tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales.	187	175	137
Número de contratistas con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.	2	2	0
Porcentaje de contratistas con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación.	0	0	0
Número de contratistas cuyo impacto social se ha evaluado.	187	175	137
Número de contratistas que tienen impactos sociales negativos significativos reales.	0	2	0
Porcentaje de contratistas con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.	0%	0%	0%
Porcentaje de contratistas con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuáles se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.	0%	0%	0%

Reclamaciones frente a prácticas laborales con contratistas

Respecto a reclamaciones frente a prácticas laborales es de anotar que en el período 2024 no se presentaron reclamaciones a través de los mecanismos dispuestos por la empresa. Sin embargo, se mantuvieron los procesos de seguimiento y control de interventoría, que apuntan a garantizar el desarrollo de buenas prácticas laborales de los contratistas.

Mecanismos de reclamación en materia de prácticas laborales	2022	2023	2024
Número total de reclamaciones sobre prácticas laborales con contratistas que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación u otros canales en el período objeto de la memoria.	4	6	0
Número de reclamaciones con contratistas que se abordaron y resolvieron en el período	2	6	0
Número de reclamaciones sobre prácticas laborales con contratistas que se presentaron antes del período objeto de la memoria y se resolvieron en dicho período.	0	2	0

GRI 407-1:

Respecto a proveedores y contratistas cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo, la empresa reconoce que los contratistas y contratos de alta intensidad en mano de obra (consultoría, prestación de servicios y obra), son aquellos que están expuestos de manera significativa, por lo cual CHEC reconoce este como un derecho laboral el cual debe ser respetado, pues en su propia gestión es una empresa que garantiza el derecho de asociación sindical, respeta y reconoce el desarrollo de actividades sindicales, suscribe convenciones colectivas y cumple con esta y la normatividad vigente.

Así mismo no existen orientaciones o políticas para proveedores que restrinjan el derecho de libre asociación, por el contrario, se promueven y garantizan los derechos de estos y sus trabajadores. Igualmente, en el marco del proceso contractual cada contratista se somete en el desarrollo del contrato y sus actividades a cumplir con todos los aspectos que demande la ley en este y otros aspectos. Es de anotar que para la vigencia 2024 en CHEC no se reportaron casos o denuncias formales a través de las gestorías técnicas-administrativas o canales establecidos por la empresa.

GRI 408-1 / GRI 409-1:

Para la vigencia 2024, CHEC no ha identificado proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y de trabajo forzoso ni se ha encontrado en ningún momento, un riesgo latente de trabajo infantil, así como tampoco de exposición a trabajos peligrosos a dicha población ni se han reportado casos o denuncias formales a través de la gestoría técnica-administrativa o canales establecidos por la empresa. Esto se debe, en gran medida, a que a los contratos que son intensivos en mano de obra, se les hace seguimiento especial por medio de la gestoría técnica-administrativa. Dicho seguimiento consiste, pero no se limita a, la solicitud de contratos de trabajo y constancia de vinculación de los mismos a la seguridad social, y a la verificación en campo de la composición de los grupos de trabajo.

GRI 412-3:

Todos los procesos de contratación, y subsecuentes contratos que se celebran en CHEC hacen referencia, en sus condiciones generales, al Código de Conducta el cual es vinculante para el contratista y contiene las obligaciones que se han determinado necesarias en materia de Derechos Humanos. En tal sentido, se aclara que los contratos celebrados (incluyendo renovaciones y excluyendo las órdenes de compra) cuentan con dicho clausulado y por ende están sometidos a evaluación de derechos humanos por medio de la gestoría técnica-administrativa en cumplimiento con lo expuesto en el código de conducta del Grupo EPM.

Como acuerdo significativo de inversión que incluye cláusulas de DDHH, para la vigencia se destaca el contrato para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad así:

Empresa(s) de seguridad que operaron en el periodo	Periodo de contratación	Valor del contrato COP Millones + IVA
SERVICONFOR LTDA. (Grupo 1)	Inició: 1/12/2022 hasta 29/11/2024	8.156
Seguridad Record de Colombia LTDA (Grupo 2)	Inició: 1/12/2022 hasta 29/11/2024	465

Comunicación y Promoción de los Derechos Humanos a contratistas:

En 2024, se llevaron a cabo diferentes espacios de sensibilización y formación en materia de DDHH en las cuales participaron proveedores y contratistas de CHEC, entre ellas se destacan:

- **5º Foro de DDHH y empresas – "La Debida diligencia en DDHH aplicada en abordajes de cambio climático y transición justa.":** llevado a cabo por el Grupo EPM.

- **CHEC al día – Programa de desarrollo de proveedores y Encuentro anual de proveedores y contratistas:** Mecanismo de comunicación y espacio informativo en el cual se abordan sobre temas de interés común para la empresa y los Proveedores y Contratistas, que tienen como objetivo contribuir al aseguramiento del abastecimiento de bienes y servicios, fortaleciendo la cadena de suministro de CHEC. En 2024 participaron 290 personas, entre los temas abordados estuvieron: Procesos y requisitos contractuales, Temas administrativos y financieros, Sostenibilidad e innovación, Componentes de la tarifa y temas laborales, Metodología para proyectos y temas ambientales.

Iniciativa	Inversión e Impactados	2022	2023	2024
Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas	Personas beneficiadas	70	148	172
	Inversión COP millones	5,9	14	43
CHEC al Día	Personas beneficiadas	130	44	118
	Inversión COP millones	N/A	N/A	N/A

RELACIONES LABORALES Y SINDICALES

El relacionamiento con las organizaciones sindicales se establece a partir de un conjunto de actividades encaminadas a propiciar unas óptimas relaciones con los sindicatos que hacen parte de CHEC, buscando que dicho relacionamiento redunde en bienestar, tanto para la empresa como para todos sus trabajadores.

En CHEC, las relaciones empleador y organizaciones sindicales, se basan en el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, además de lo establecido en el manual de relacionamiento sindical que determina: "CHEC es una empresa respetuosa de las garantías constitucionales e internacionales del derecho de asociación y es por ello que el relacionamiento debe atenderse reconociendo cada uno de estos elementos; buscando con ello, equidad e igualdad, en el manejo de las relaciones con cada uno de los sindicatos que tiene participación al interior de la organización"; adicionalmente, se rige por la negociación colectiva y las convenciones colectivas suscritas, se adhieren al contrato de trabajo, y por tanto lo pactado en ellas apunta a una relación sostenible y duradera para las partes.
En CHEC las relaciones empleador-trabajador se rigen por la negociación colectiva con las organizaciones sindicales y se basan en el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes; las convenciones colectivas adhieren al contrato de trabajo y por tanto lo pactado en ellas apunta a una relación sostenible y duradera para las partes.

Principales Logros/resultados

En virtud del compromiso establecido con el Principio 3 del Pacto Global de las Naciones Unidas, se realizaron espacios de relacionamiento con las organizaciones sindicales que tienen presencia en la empresa. Para el caso puntual con Sintraelecol - Subdirectiva Caldas, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- 3 comisiones de reclamos con la organización sindical, en la cual se trataron temas laborales de interés general, particular y aplicación de la Convención Colectiva de Trabajo vigente.
- Atención de 56 derechos de petición en los términos que define la Ley.
- Reuniones de los comités paritarios, legales y convencionales.
- Espacios de relacionamiento con los Directivos de la Empresa.
- Participación en las Jornadas de Comunicaciones con empleados y empresa.

- De igual forma, se realizaron cuatro (8) espacios para la definición y revisión conjunta de la agenda única para abordar temas propuestos por dicha organización.
- Se tuvieron tres reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales, de las cuales dos fueron presentadas por los empleados de forma individual ante autoridad competente, las cuales se resolvieron. Así mismo, se tuvo una reclamación formal emitida por la organización sindical, la cual está pendiente de decisión.

Con el fin de estar alineados con el direccionamiento estratégico y la cadena de valor desde el área de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, se planteó como uno de los retos Establecer una Nueva Forma de Relacionamiento con el Sindicato, el cual es ejecutado por parte del Equipo de Trabajo Relación con el Colaborador, encaminado a fortalecer las relaciones y promover acercamientos con las mismas a través de la gestión de reclamaciones sobre aplicación de la Convención Colectiva de Trabajo y otras situaciones laborales que impacten a los empleados, buscando soluciones conjuntas y adecuando procedimientos o conceptos jurídicos según se requiera.

De acuerdo con lo anterior se han adelantado las siguientes actividades:

- Definir la visión gerencial frente a la forma de relacionamiento.
- Definir empresas referentes y cuestionario de interrelación.
- Desarrollo de espacios de referenciamiento y socialización de los resultados del referenciamiento realizado por EPM.
- Asesoría metodológica (Manual de Relacionamiento Sindical).
- Identificación de las mejores prácticas.
- Preparación del proceso de negociación colectiva.

Principales dificultades

- Con relación a los derechos de petición presentados por Sintraelecol Subdirectiva Caldas, se evidencia que, en algunos casos, los mismos versan sobre solicitudes ya tratadas con anterioridad.

- Frente a las soluciones administrativas y los plazos pactados en cada una de ellas, se dio cumplimiento de forma extemporánea a algunos temas planteados, en tanto los mismos implicaban revisiones y análisis que tomaban más tiempo del esperado y en otros casos el entendimiento frente a la gestión de determinado tema no estaba unificado para las partes.
- Diferencias de interpretación frente a la aplicación de diferentes temas que rigen las relaciones laborales entre empresa y la organización sindical Sintraelecol Subdirectiva Caldas.

Metas/Retos 2025

- Gestionar y revisar los temas definidos para la agenda única establecidos por la organización sindical - Sintraelecol - Subdirectiva Caldas y la Empresa.
- Gestión y seguimiento de los diferentes temas derivados del acta de soluciones administrativas definidos por las partes en la firma de la Convención Colectiva de Trabajo vigente. En el año 2024, CHEC S.A. E.S.P. BIC. continúa dando cumplimiento a los acuerdos establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo Vigente (2022-2025) con la organización sindical Sintraelecol - Subdirectiva Caldas, teniendo pendiente las siguientes soluciones administrativas: Estudios de cargos y salarios - Cláusula 19, Servicios médicos para los familiares - Cláusula 37 y Tercerización.
- Fortalecer y propender por la mejora en el relacionamiento sindical, teniendo como premisa la construcción conjunta en pro de los empleados y la sostenibilidad de la empresa de forma eficiente y eficaz, dando continuidad a la ejecución del reto Relacionamiento sindical.
- Proceso de Negociación durante las fases antes, durante y después, las mismas están pendientes de adelantarse entre los años 2025 y 2026.

GRI 2-30:

Para la vigencia 2024, los empleados cubiertos por convenio colectivo son el 99,46%. Los empleados que no están cubiertos por convenio colectivo hacen parte del personal directivo que corresponde a los cargos de Gerente (1), Subgerente (2), Auditor (1), Jefe de área de asuntos legales y secretaria general (1), Jefe gestión humana y desarrollo organizacional (1) y Jefe territorio y mantenimiento T&D (1).

Organizaciones Sindicales CHEC	2022	2023	2024
	Número	Número	Número
Organizaciones de trabajadores (Sindicatos)	4	4	4
Convenios colectivos	1	1	1

Participación en Organizaciones Sindicales CHEC	2022		2023		2024	
	Número	Número	Número	Número	%	Número
Número y porcentaje de empleados afiliados a SINTRAELECOL	573	53,15%	561	50,40%	556	49,73%
Afiliados a SINTRACHEC	313	29,04%	306	27,49%	264	23,61%
Afiliados a SINEMCHEC	33	3,06%	30	2,70%	27	2,42%
Afiliados a SINDIREDES	4	0,37%	4	0,36%	3	0,27%
Total, empleados sindicalizados	**613**	**56,86%**	**599**	**53,82%**	**586**	**52,42%**
Total, empleados no sindicalizados	**461**	**42,76%**	**507**	**45,55%**	**526**	**47,05%**
Empleados No convencionados	4	0,37%	7	0,63%	6	0,54%
Empleados cubiertos por convenio colectivo	1.074	99,63%	1.106	99,37%	1112	99,46%
TOTAL, EMPLEADOS CHEC	**1.078**	**100%**	**1.113**	**100%**	**1118**	**100%**
Número y porcentaje de Trabajadores de Contratistas cubiertos por convenios colectivos	0	0	0	0	0	0

Nota: Los valores reportados corresponden al total de personal activo afiliado a una o varias organizaciones sindicales.

GRI 402-1:

Plazo de Aviso Mínimo sobre Cambios Operacionales

Con relación a los periodos mínimos de preaviso sobre los cambios operativos, en la convención colectiva de trabajo de CHEC, específicamente en la cláusula 12, se incluye en relación con licenciamientos o despidos colectivos el deber de la empresa de informar al sindicato SINTRAELECOL con antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días.

Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos

La convención colectiva de trabajo vigente en CHEC incluye como beneficios convencionales aspectos relacionados con la salud y seguridad de los empleados y sus familias, los cuales son adicionales a los establecidos por las leyes colombianas, y corresponden a:

- **Cláusula 36:** Maternidad.
- **Cláusula 37:** Servicios médicos para familiares de empleados.
- **Cláusula 38:** Seguro de vida de los empleados.
- **Cláusula 43:** Calzado y vestido de labor.
- **Cláusula 53:** Comité de salud ocupacional.

Nota: Lo anterior, también impacta a los pensionados en cuanto al tema de servicios médicos.

Beneficios de convención

Beneficios de convención			
Beneficios entregados	**2022**	**2023**	**2024**
Número de beneficios	1.073	1.772	1.965
Valor beneficios COP millones	14.581,87	9.674,22	8.837,27
% de empleados que utiliza beneficios	99%	99%	99%
Prestamos desembolsados	**2022**	**2023**	**2024**
Número de préstamos de vivienda	84	19	6
Número de préstamos por otros conceptos	12	23	14
Total, préstamos desembolsados	96	42	20
Valor prestamos COP millones	9.570,32	2.460,70	719,39

Beneficios de convención	Valor COP Millones		
	2022	2023	2024
Auxilio de maternidad: Auxilio por nacimiento de cada hijo del trabajador.	14,40	10.440	15.600
Plan de previsión exequial para los trabajadores y sus beneficiarios.	102,72	117,23	130.03
Servicios médicos para familiares: Servicios de salud a los familiares de los trabajadores y jubilados.	2.003,90	2.324,75	2.505,45
Auxilio educativo: Auxilio de educación para los trabajadores y los hijos de trabajadores activos y jubilados.	987,71	1.197,45	1.457,01
Exención parcial de energía: Exención parcial del costo de energía para los trabajadores y jubilados de CHEC.	1.805,19	2.036,19	2.638,8

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

En el marco del propósito organizacional, desde el cual Contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor, en CHEC abrazamos la diversidad, como movilizadora de la cultura a través del ejercicio constante sobre "darse cuenta", "encontrarle el sentido" y "hacerse cargo" de las formas de operar de sus empleados, consolidándose como una invitación a reconocer las diferencias, integrándolas a la forma como pensamos, sentimos y actuamos con respeto e igualdad en relación a los otros, para lo cual se hace necesario trascender las miradas sobre la tolerancia, hacia un sentido de contribución individual y colectiva que posibilite ser una cultura diversa e incluyente.

En CHEC promovemos y valoramos la diversidad e inclusión desde las formas actuar en nuestra cultura, procesos y organización, desde las directrices de Gobierno Corporativo cuenta con diferentes declaraciones y políticas que guían la gestión en materia de diversidad. Adicionalmente CHEC cuenta con el Manual de conducta, en el cual se declaran los comportamientos éticos que constituyen la base de movilizar una cultura que permita evidenciar el respeto, la transparencia y calidez como los valores que se privilegian en la organización y que permiten el cumplimiento de la política de talento humano de CHEC y grupo EPM.

La Política de Derechos Humanos, promueve en sus lineamientos 1 y 8:

1. Trabajo decente: En el desarrollo de la actividad laboral el Grupo EPM no se permite prácticas **discriminatorias**, trabajo forzado o bajo coacción. Se promueve la remuneración justa, la libertad de asociación y la gestión del riesgo psicosocial, propiciando ambientes de trabajo seguros, saludables y libres de violencia, que:

- Faciliten la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
- Contemplen medidas para prevenir, atender, sancionar y **erradicar el acoso laboral y sexual.**

8. Respeto por la igualdad de derechos: El Grupo EPM asume en sus operaciones propias y promueve en su esfera de influencia, prácticas que reflejen **el respeto por la diversidad y la no discriminación,** favoreciendo la equidad de género y la igualdad de trato y de oportunidades."

Política de Gestión del talento humano

"La Gestión del talento humano en CHEC contribuye a la armonía de la vida fortaleciendo en sus colaboradores actuaciones para un liderazgo consciente, generándoles calidad de vida y bienestar, propiciando su desarrollo integral, para que se hagan cargo de su responsabilidad frente al servicio y la operación, **aportando a una cultura diversa e incluyente;** con el objetivo de impactar favorablemente los territorios y contribuir a un mundo mejor".

Programa de Diversidad CHEC: En el marco del plan institucional de DDHH se implementa el programa Diversidad en Acción, apunta directamente a cuatro problemáticas relacionadas con: inclusión laboral, pretendiendo fomentar la selección de personas con discapacidad y posibilitándoles un trabajo con igualdad de condiciones. La segunda dimensión a la que le apunta es la equidad de género que pretende fomentar la participación equilibrada de hombres y mujeres en el contexto laboral de CHEC, Otra de las dimensiones es la conciliación entre la vida personal, laboral y familiar que busca principalmente fomentar la corresponsabilidad, la confianza, la autogestión y la coparentalidad, y la cuarta y última dimensión es la de acoso laboral y sexual en el lugar de trabajo que pretende fomentar un ambiente laboral libre de cualquier tipo de acoso, estableciendo medidas específicas para prevenirlo, atenderlo y corregirlo. Todo lo anterior, con el fin de ir transformando la cultura CHEC, que finalmente impactara también en los demás grupos de interés.

Principales Logros/resultados

Durante el año 2024 en el marco de las estrategias para la promoción de la diversidad se continuó con la implementación de acciones en materia de inclusión y equidad, avanzando en:

- Alineación de las estrategias de diversidad de CHEC con el plan de trabajo del Grupo EPM, el cual se planteó como objetivo diseñar la métrica para realizar un autodiagnóstico de sesgos inconscientes, el cual se espera aplicar en el año 2025.
- Revisión del protocolo de acoso laboral y sexual con base en nueva normatividad.
- Capacitaciones y sensibilización con Gente CHEC en materia de diversidad
- De la mano con el comité de convivencia laboral se continuó trabajando durante el 2024 para formular y ejecutar acciones tendientes a la prevención, detección y atención del acoso laboral y sexual, buscando la desnaturalización de conductas que puedan favorecer este tipo de prácticas.

Conferencia LA INCLUSION EN LA ACTUALIDAD

Participa de la Conferencia ***Paradigmas y Sofismas de la inclusión en la actualidad*** la cual tiene como objetivo reconocer y valorar la diferencia como parte de la construcción de humanidad ya que ello redunda en nuestro bienestar y en el de nuestra familia: primer escenario de inclusión y respeto por el otro.

Esta Conferencia es directamente coordinada por el Área Gestión Humana y Desarrollo Organizacional en alianza con el Equipo de Trabajo de la UAM Universidad Autónoma de Manizales y los cuales ponen a disposición un equipo con Profesionales idóneos para abordar los temas propios de la vida familiar. En esta oportunidad nos acompañará **Liliana Patricia Pinilla Gallego**, Trabajadora Social, con cerca de 23 años de experiencia profesional en comunidades con enfoques diferenciales. Actualmente Directora de la Corporación Buen Vivir la cual sustenta la misionalidad en el reconocimiento y respeto por la diferencia como constructos de sociedades inclusivas e incluyentes.
FECHA: Julio 24
LUGAR: SALA SANCANCIO CHEC Estación Uribe – CONEXIÓN TEAMS
HORA: Entre 8:00 y 10:00 a.m.

Link de Inscripción: Inscripción Grupo I

Mayores informes con la Profesional Claudia Quintero claudia.quintero@chec.com.co Equipo de Trabajo Cuidado Laboral.

Inicia el programa talentos diversos

El pasado 10 de mayo se activó el Programa **Talentos Diversos**, antes *Construyendo Senderos*, un programa renovado y lleno de innovación que abre las puertas a la diversidad.

Esta propuesta es directamente coordinada por el Área Gestión Humana y Desarrollo Organizacional en alianza con el Equipo de Trabajo de la UAM Universidad Autónoma de Manizales y los cuales ponen a disposición un equipo con Profesionales en Neuropsicología, Psicología, Fisioterapia, Actividad Física y Nutrición, idóneos para abordar los temas propios de la Diversidad.

Las sesiones presenciales están programadas todos los viernes hasta el mes de Julio en instalaciones CHEC Estación Uribe entre 1:30 y 5:30 p.m.

Cupos disponibles. Mayores Informes con la Profesional Claudia Quintero claudia.quintero@chec.com.co Equipo de Trabajo Cuidado Laboral.

¡CHEC Reconoce la Diversidad y apalanca el Desarrollo de Todos!

Promoviendo la Equidad: Una Perspectiva Feminista del Trabajo por María Camila Agudelo Ríos

28-05-2024

Esta mañana, María Camila Agudelo Ríos, destacada investigadora y formadora de la Corporación Jorge Luis Ortega García de SINTRAELECOL, subdirectiva Caldas, ofreció una charla sobre "El Trabajo desde una Perspectiva Feminista". En su presentación, Agudelo Ríos exploró cómo el feminismo puede proporcionar una visión crítica y transformadora de las dinámicas laborales actuales.

Esta jornada concluyó destacando la necesidad de un compromiso colectivo para transformar las estructuras laborales hacia modelos más inclusivos y justos. Su intervención fue un llamado a la acción para que tanto las políticas públicas como las prácticas empresariales adopten un enfoque feminista que reconozca y valore plenamente las contribuciones de las mujeres en el ámbito laboral.

La charla fue ampliamente aplaudida y generó un enriquecedor espacio para los asistentes, reafirmando el compromiso de SINTRAELECOL con la equidad de género y la justicia social en todos los ámbitos laborales.

Principales dificultades:

- Se identificó que trabajar de manera simultánea en los 4 focos de la iniciativa de diversidad (Inclusión, equidad, acoso y conciliación), puede disminuir el impacto de las acciones.

Metas/Retos 2025

- Actualizar protocolo de acoso sexual y laboral con base en nueva normatividad.
- Fortalecer el desarrollo de un plan estratégico de comunicación en materia de DDHH (Comunicación de políticas, Comunicación sobre diversidad, Comunicación acoso sexual y laboral, comunicación canales atentos en DDHH, entre otros).
- Incorporar la gestión de sesgos inconscientes en Diversidad, Equidad e Inclusión - DEI en el marco de los planes de desarrollo del liderazgo de la organización entre 2025 y 2027.

Talento Humano Diverso

CHEC y el grupo EPM adopta la perspectiva del **enfoque social** para su estrategia de inclusión y equidad, realizando los ajustes necesarios en los diferentes procesos para propiciar escenarios equitativos. Así mismo establece las premisas necesarias a implementar en el proceso de selección de personas con discapacidad, asegurando el ejercicio del derecho al trabajo y la no discriminación por motivos de discapacidad, con el fin de garantizar equiparación de oportunidades, apertura y disposición desde selección de talentos, como el factor diferenciador que permita la plena participación en las distintas etapas del proceso y así puedan tener posibilidades equitativas de ajuste a los perfiles de los cargos, y por tanto hacer parte de la organización.

GRI 2-7:

Planta de Empleados por Género	2022			2023			2024		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Número de empleados	814	264	1.078	837	276	1.113	841	277	1.118
Porcentaje de empleados	76%	24%	100%	75%	25%	100%	75%	25%	100%
Número de empleados en condición de discapacidad	23	2	25	23	4	27	22	5	27
Porcentaje de empleados en condición de discapacidad	2,1%	0,2%	2%	2,1%	0,4%	2%	2,0%	0,4%	2%
Número de empleados pertenecientes a comunidades étnicas	0	1	1	1	1	2	1	1	2
Porcentaje de empleados pertenecientes a comunidades étnicas	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%

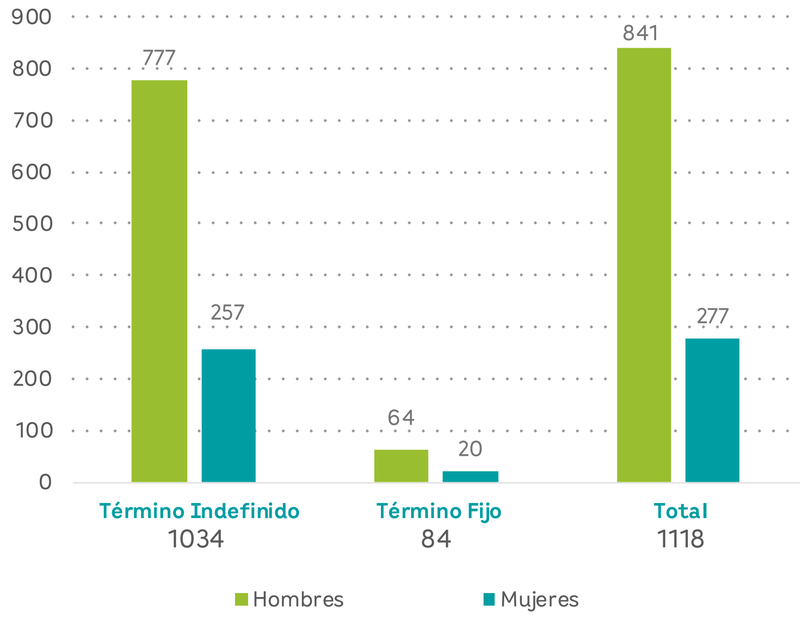
Composición de la Planta de Cargos por Género									
Cargo	2022			2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	5	4	9	10	5	15	9	6	15
Profesionales	260	145	405	288	155	443	289	154	443
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	522	114	636	526	113	639	531	114	645
Sostenimiento	27	1	28	13	3	16	12	3	15
Subtotal	814	264	1.078	837	276	1.113	841	277	1.118
Aprendices	24	8	32	25	2	27	30	8	38
Estudiantes semestre de práctica	36	19	55	33	17	50	11	13	24
Subtotal	60	27	87	58	19	77	41	21	62
TOTAL	874	291	1.165	895	295	1.190	882	298	1.180

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO	2022			2023			2024		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Término Indefinido	766	251	**1.017**	772	253	**1.025**	777	257	**1.034**
Término Fijo	48	13	**61**	65	23	**88**	64	20	**84**
Total	**814**	**264**	**1.078**	**837**	**276**	**1.113**	**841**	**277**	**1.118**

Empleados por Genero CHEC 2024	Región	Mujeres	Hombres	Otro*	No Declarado	Total
Número de empleados	Caldas y Risaralda	277	841	0	0	**1.118**
Número de empleados contratos temporales (1)	Caldas y Risaralda	6	10	0	0	**16**
Número de empleados por horas no garantizadas (plantilla / equivalente de tiempo Total)	Caldas y Risaralda	0	0	0	0	**0**
Número de empleados a tiempo completo	Caldas y Risaralda	277	841	0	0	**1.118**
Número de empleados a tiempo parcial	Caldas y Risaralda	0	0	0	0	**0**

*** Género según lo declarado por los propios empleados.**
(1) Corresponde al total de personas contratadas a través de empresas de servicios temporales

Empleados por tipo de contrato y género



En el año 2024 se conservó la tendencia de que el mayor porcentaje de personas de la planta se encuentra ubicada en los rangos de edad entre 40 - 45 y 35 - 40. El promedio de edad del personal presenta una disminución con respecto a los años anteriores, dada la rotación de este por reconocimiento de pensión de vejez.

RANGOS EDADES	2022	2023	2024
18 - 25 años	6	5	8
25 - 30 años	57	59	59
30 - 35 años	111	148	138
35 - 40 años	189	202	214
40 - 45 años	207	237	243
45 - 50 años	115	133	158
50 - 55 años	115	99	106
55 - 60 años	155	132	110
>60 años	123	98	82
Total, planta de personal a 31 de diciembre 2024	1.078	1.113	1.118
Promedio de edad del personal – años	45,67	44,36	43,93

Empleados por rangos generacionales

42
Generación Z centennials

570
Generación Y millennials

329
Generación X

177
Generación baby boomers

GRI 405-1:

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

CARGOS DIRECTIVOS

Año	Hombres											
	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	0	0%	0	0%	5	100%	0	0%	0	0%	5	56%
2023	0	0%	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	10	67%
2024	0	0%	4	44%	5	56%	0	0%	0	0%	9	60%

Año	Mujeres											
	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	4	44%
2023	0	0%	3	60%	2	40%	0	0%	0	0%	5	33%
2024	0	0%	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	6	40%

CARGO PROFESIONALES

Año	Hombres											
	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	26	10%	161	62%	73	28%	0	0%	0	0%	260	64%
2023	22	8%	196	68%	70	24%	1	0,35%	6	2,08%	288	65%
2024	19	7%	200	69%	70	24%	1	0,35%	6	2,08%	289	65%

Año	Mujeres											
	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	5	3%	102	70%	38	26%	1	0,70%	0	0%	145	36%
2023	11	7%	113	73%	31	20%	1	0,60%	3	1,94%	155	35%
2024	10	6%	112	73%	32	21%	1	0,65%	3	1,95%	154	35%

CARGO TECNÓLOGOS, TÉCNICOS Y AUXILIARES

Año	Hombres											
	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	23	4%	274	52%	231	44%	0	0%	0	0%	528	82%
2023	21	4%	318	60%	187	36%	0	0%	17	3,23%	526	82%
2024	23	4%	345	65%	163	31%	0	0%	14	2,64%	531	82%

Año	Mujeres											
	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	9	8%	76	67%	29	25%	0	0%	0	0%	114	18%
2023	10	9%	80	71%	23	20%	0	0%	1	0,88%	113	18%
2024	15	13%	81	71%	18	16%	0	0%	2	1,75%	114	18%

CARGO SOSTENIMIENTO

Año	Hombres											
	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	0	0%	7	33%	14	67%	0	0%	0	0%	21	95%
2023	0	0%	5	38%	8	62%	0	0%	0	0%	13	81%
2024	0	0%	6	50%	6	50%	0	0%	2	16,67%	12	80%

Año	Mujeres											
	18 y 30 años		30 y 50 años		Más de 50 años		Pertenecientes a grupos minoritarios		Personas con discapacidad		Total Hombres	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
2022	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	5%
2023	0	0%	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	3	19%
2024	0	0%	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	3	20%

GRI 401-1 – GRI EU 14:

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal - Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra calificada

Aseguramos la Comunicación de las vacantes al público interno y externo con lenguaje diverso e inclusivo, sin hacer determinaciones como expresar que una vacante sólo aplica para un tipo específico de discapacidad o que tenga algún enfoque de género.

Con el fin de fortalecer permanentemente el desempeño organizacional, CHEC implementa una gestión de selección de talentos que busca identificar aquellas personas que, según sus competencias y dominio técnico, más se ajusten al perfil de cada cargo.

Para esto se realizan procesos de selección en modalidad interna, abierta, dirigida y por base de datos de valoración vigente, que se llevan a cabo mediante las fases de reclutamiento, preselección, valoración y aseguramiento.

Actualmente, la selección de talentos se gestiona a través del Centro de Servicios Compartidos del Grupo EPM, con lo cual se busca garantizar la trazabilidad y transparencia de los procesos.

Adicional a los procesos de selección que permitieron movilizar la generación de empleos y brindar posibilidades de desarrollo a los empleados, también se realizaron promociones derivadas de las valoraciones de potencial de los empleados y traslados entre dependencias que facilitaron el desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos y la incorporación de miradas diferentes en la gestión de los procesos.

TOTAL

94 Ingresos nuevos

47 Modificaciones de contrato derivados de procesos de selección

87 Traslados horizontales entre dependencias por determinación de empresa

228 Novedades de personal

Mediante los procesos de selección de CHEC, se aporta directamente a la materialización del propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, a través de la reducción de las tasas de desempleo, la dinamización de la economía y competitividad regional, la mejora de la calidad de vida y el desarrollo de las personas, la inclusión, entre otros aspectos que favorecen el territorio en el que CHEC se encuentra.

Procesos de selección internos:

son los realizados solamente para el personal con contrato a término fijo e indefinido de la empresa, en este sentido promueve su desarrollo humano, a través de la movilidad.

NUEVAS VINCULACIONES POR GÉNERO									
EMPLEADOS NUEVOS VINCULADOS DURANTE EL AÑO	2022			2023			2024		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
Empleados nuevos entre 15 y 18 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Empleados nuevos entre 18 y 30 años	6	12	18	16	19	35	6	17	23
Empleados nuevos entre 30 y 50 años	7	18	25	18	75	93	12	55	67
Empleados nuevos Mayores de 50 años	0	3	3	0	3	3	1	3	4
Número de nuevos empleados en condición de discapacidad	0	1	1	3	1	4	0	0	0
Número de nuevos empleados pertenecientes a comunidades étnicas	0	0	1	0	1	1	0	0	0

Vinculación de Personal Externo			
Indicadores	2022	2023	2024
Mujeres vinculadas	13	35	19
Hombres vinculados	33	96	75
Total personas vinculadas	46	131	94

Empleados (Gente CHEC) ascendidos:

son los empleados (Gente CHEC) que en razón al desarrollo de sus capacidades han obtenido el reconocimiento de lograr una promoción dentro de la estructura.

PERSONAL ASCENDIDO	2022			2023			2024		
	No. Hombres	No. Mujeres	Total	No. Hombres	No. Mujeres	Total	No. Hombres	No. Mujeres	Total
Personal ascendido por decisión de empresa	7	3	10	59	4	63	4	1	5
Personal ascendido derivado de proceso de selección	14	6	20	48	16	58	20	5	25
Total, Personal ascendido	21	9	30	101	20	121	24	6	30

MODIFICACIONES DE CONTRATO			
Indicadores	2022	2023	2024
Total, modificaciones de contrato derivadas de procesos de selección interno (traslados, cambio de modalidad de contrato, ascensos entre otros)	25	69	47
Total, modificaciones de contrato derivados de procesos de selección y determinación de empresa	125	1.287*	145

* Incluye novedades derivadas de la implantación de la nueva estructura organizacional en 2023.

Trabajo Infantil y trabajo forzoso:

CHEC en cumplimiento de su política de derechos humanos no permite la contratación infantil para sus procesos laborales; de igual forma durante el periodo no se presentaron casos de trabajo infantil o trabajo forzoso que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia y que hayan impactado a sus grupos de interés interna o externamente.

GRI 406-1:

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Durante el año 2024 no se presentaron casos de discriminación que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia y que hayan impactado a sus grupos de interés interna o externamente.

GRI 405-2:

Condiciones Salariales y Laborales CHEC

En CHEC, el salario se paga de forma estandarizada en función del cargo, lo que significa que, tanto hombres como mujeres en cargos similares, devengan el mismo salario básico y reciben los mismos beneficios. Así mismo en 2024 CHEC entregó de manera directa a sus empleados (Gente CHEC) activos pagos totales por el concepto de salarios, prestaciones sociales legales y extralegales y otros conceptos contemplados en la Convención Colectiva de Trabajo, un valor de COP 114.944,87 millones.

El salario promedio en 2024 fue 4 veces el Salario Mínimo Mensual Vigente, ligeramente superior en razón al número de trabajadores vinculados. Por su parte el salario mínimo convencional de la empresa fue 1,28 veces el salario mínimo legal vigente, cifra igual al año anterior en razón a que se tuvo el mismo porcentaje de incremento.

Composición Salarios – Remuneración				
Beneficiario	**Unidad**	**2022**	**2023**	**2024**
SMMLV colombiano	COP	1.000.000	1.160.000	1.300.000
Relación salario promedio CHEC/ SMMLV	Veces	3,85	4	3,99
Salario mínimo convencional CHEC	COP	1.280.411	1.485.277	1.664.535
Relación salario mínimo convencional CHEC/ SMMLV	Veces	1,28	1,28	1,28
Pagos por salarios y prestaciones sociales (COP Millones)	COP Millones	83.577,12	101.949,60	114.944,87
Otros pagos que conforman base para la liquidación de aportes a la seguridad social, prestaciones sociales y retención en la fuente	COP Millones	10.811,23	10.318,97	9.732,87
Salario Básico promedio hombres	COP	3.617.382	4.402.561	4.867.902
Salario Básico promedio mujeres	COP	4.575.000	5.361.118	6.160.506
Salario básico promedio mes por cargo	**Unidad**	**2022**	**2023**	**2024**
Directivos	COP	18.175.170	20.289.013	21.816.082
Salario Directivos CHEC / SMMLV	Veces	18,17	17,49	16,78
Profesionales	COP	5.548.498	6.707.560	7.518.031
Salario Profesionales CHEC / SMMLV	Veces	5,85	5,78	7,58
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	COP	2.470.564	2.906.061	3.269.844
Salario Tecnólogos, técnicos y Auxiliares CHEC / SMMLV	Veces	2,47	2,51	2,52
Sostenimiento	COP	1.744.724	1.990.931	2.239.187
Salario Sostenimiento CHEC / SMMLV	Veces	1,74	1,72	1,72

Alianzas realizadas para la gestión en diversidad:

Comité de Convivencia:

De la mano con el comité de convivencia laboral se continuó trabajando durante el 2024 para formular y ejecutar acciones tendientes a la prevención, detección y atención del acoso laboral y sexual, buscando la desnaturalización de conductas que puedan favorecer este tipo de prácticas.

DDHH EN INICIATIVAS COMUNITARIAS

Mujeres Cafeteras Sembrando Sostenibilidad

Con el fin de fortalecer y movilizar la política de Derechos humanos en relación con la equidad de género (Lineamiento 8: Promoción de la equidad de género), CHEC apoya el convenio con el Comité Departamental de Cafeteros de Caldas, para la ejecución del proyecto "Mujeres Cafeteras, sembrando sostenibilidad", el cual busca el desarrollo del empoderamiento económico de la mujer cafetera y la realización de procesos de reforestación de microcuencas abastecedoras de acueductos cafeteros rurales, bajo la figura de pago por servicios ambientales.

- Con una inversión en 2024 de COP 140,4 millones se beneficiaron a 550 mujeres campesinas de 24 municipios de Caldas, logrando la siembra de 127.000 árboles (653.000 árboles sembrados desde 2018).

MUJERES CAFETERAS
SEMBRANDO SOSTENIBILIDAD

Alianza con el Comité de Cafeteros de Caldas para la realización de procesos de reforestación de microcuencas abastecedoras de acueductos cafeteros rurales, y el desarrollo del empoderamiento económico y social de la mujer cafetera.

550 Mujeres

24 Municipios de Caldas

127.000 Árboles sembrados

COP 140,4 Millones

653 mil árboles sembrados desde 2018

Inversión e Impactados	2022	2023	2024
Personas beneficiadas	325	325	550
Inversión COP millones	60	110	140,4

Únete a la Siembra de Árboles en Homenaje a Estefanía Martínez Valencia - Primer Aniversario

Te invitamos a unirte a la siembra de árboles como homenaje del 1er aniversario de nuestra compañera Estefanía Martínez Valencia.

Sábado, 1 de junio de 2024
Hora: 9:00 a.m.
Lugar de encuentro: Bosque Popular el Prado
La siembra de árboles está programada en la parte de abajo del parque a un lado de la pista de motocross.

Confirma tu participación https://forms.gle/aXFE6PjsCusHBmj6A

DDHH asociados a otros aspectos de la gestión de CHEC

La gestión empresarial en materia de Derechos Humanos es un tema presente y transversal en los diferentes asuntos que competen a la manera como CHEC desarrolla sus operaciones. A continuación, se relacionan otros contenidos del informe de sostenibilidad, en los cuales se evidencian iniciativas y acciones que impactan la gestión en DDHH propuesta por el Pacto Global.

Ver Tema Material Acceso y comprabilidad 2024

Ver Tema Material Calidad y seguridad de los servicios 2024

Ver Informe complementario Gestión social CHEC 2024

Ver Informe complementario Aportes ciudadanía corporativa CHEC 2024

MEDIO AMBIENTE

Para CHEC adelantar gestiones e impulsar iniciativas que propendan por cuidar el ambiente, es aportar al cuidado y desarrollo de la vida y las condiciones de bienestar de sus grupos de interés, en el marco de la gestión de respeto y promoción de los DDHH. Conoce las gestiones adelantadas a nivel ambiental en:

Ver Tema Material Agua y biodiversidad 2024

Ver Tema Material Cambio climático 2024

Ver Tema Material Energías renovables 2024

TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

CHEC reconoce que cuando la corrupción prevalece, se generan situaciones en las cuales los países, los gobiernos y sus ciudadanos no logran el desarrollo y enfrentan problemas críticos para el acceso y disfrute de servicios básicos, entre ellos el servicio público de energía, los cuales son indispensables para el desarrollo de territorios sostenibles y competitivos. Por tal razón CHEC adelanta acciones enfocadas a fomentar la transparencia con sus grupos de interés y adelanta acciones para evitar la corrupción. Conoce las gestiones adelantadas asociadas a la estrategia anticorrupción de CHEC:

Ver Tema Material Transparencia y acciones para evitar la corrupción 2024

Ver Tema Material Gobierno Corporativo 2024

GRI 3-3:

Evaluación

Para la evaluación de los aspectos asociados a este tema relevante, CHEC incorpora los aspectos de gestión de las iniciativas en el marco de auditorías internas y externas realizada a los sistemas de gestión de calidad y de las interventorías realizadas en el marco de los procesos de administración de contratos.

A su vez para la medición de la gestión respecto a la implementación de acciones asociadas a los DDHH, a la fecha se realiza a nivel de Grupo EPM a través del indicador de Cumplimiento Plan Gestión en Derechos Humanos.

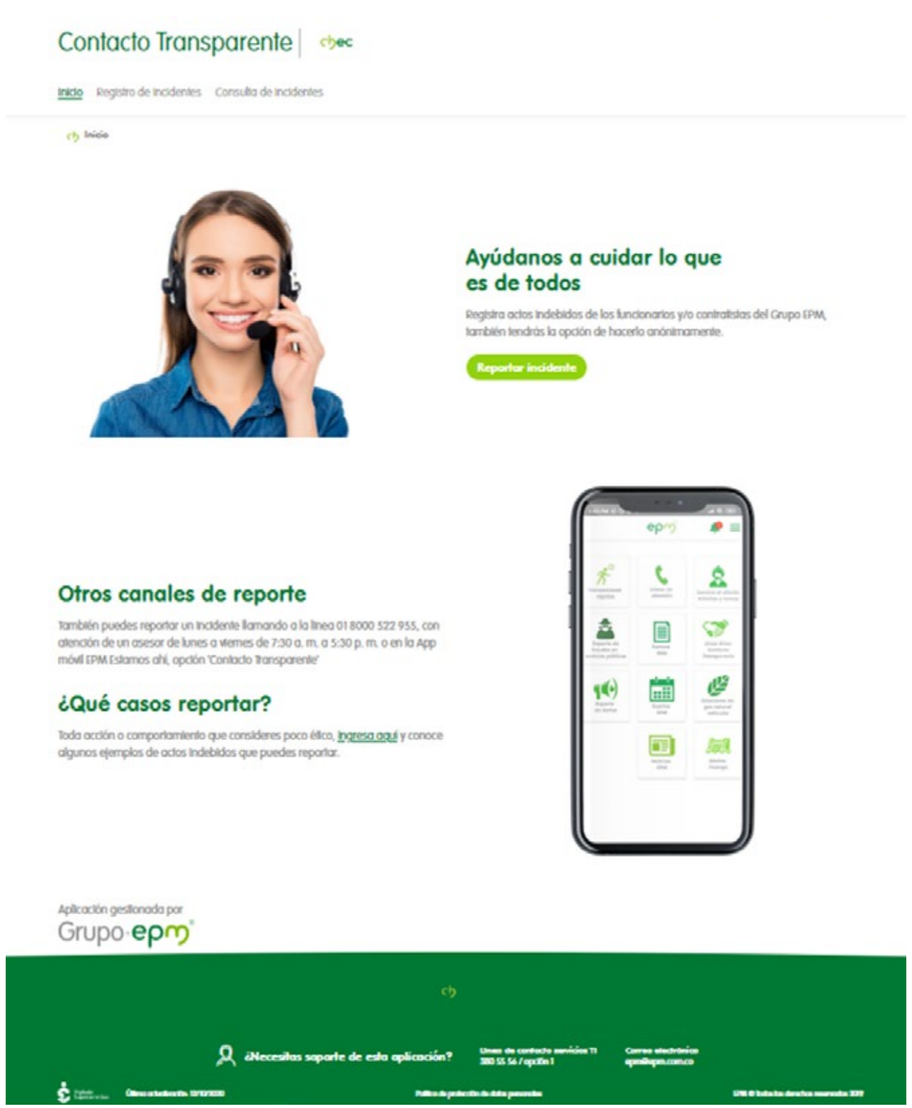
Como referentes externos de gestión para el respeto y promoción de los DDHH, la empresa se encuentra adherida a los compromisos voluntarios Pacto Global de las Naciones Unidas, Acuerdo Andesco para la sostenibilidad, Acción Colectiva por la ética de las empresas del sector eléctrico. De igual forma la empresa pone en consideración sus avances y resultados a diferentes grupos de interés, de los cuales se toman apreciaciones y expectativas al respecto en los ejercicios de consulta sobre materialidad o relevancia.

Como mecanismos formales de para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitado el canal contacto Transparente; a través de dicho canal se tramitan diferentes requerimientos de los grupos de interés externos sobre impactos en DDHH que puede generar la organización en el área de influencia.

MECANISMOS DE DENUNCIA

Canal atento a DDHH:

CHEC a través de sus diferentes canales de atención, permite recoger denuncias y quejas asociadas al servicio y en relación con aspectos que impacten el desarrollo óptimo de los DDHH; en especial a través del mecanismo denominado Contacto Transparente ya que este es el medio de comunicación confidencial establecido por CHEC y el Grupo EPM, para que los grupos de interés de la empresa y las personas externas a la misma, puedan informar a la organización sobre la ocurrencia de conductas irregulares evidenciadas en el ejercicio de las actividades propias del objeto social de la empresa. Así mismo a nivel interno CHEC cuenta con canales para la denuncia de situaciones que afecten los DDHH en relación con los trabajadores. En el año 2024 se diseñó un procedimiento para el uso del canal atento de DDHH, y se intensificó la difusión de éste.



Durante el 2024, no se han reportado proyectos con efectos negativos para la comunidad, ni casos relacionados con la violación a los derechos de las comunidades especiales (pueblos indígenas y demás comunidades étnicas); así mismo no se identificaron riesgos, ni se presentaron quejas o denuncias en relación con casos de explotación infantil y trabajo forzoso que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia.

Casos de discriminación

Durante el año 2024 no se presentaron casos de discriminación que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia y que hayan impactado a sus grupos de interés interna o externamente.

En el año 2024 se presentaron las siguientes quejas o reclamaciones:

Reclamaciones	Prácticas Laborales						Sociales			Línea ética Contacto Transparente		
	Empleados*			Contratistas			Comunidad					
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Número total de reclamaciones que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria	3	0	2	4	6	0	0	3	2	9	8	39
Número de quejas o reclamaciones que se abordaron y resolvieron en el periodo objeto de la memoria	3	0	2	2	6	0	0	3	2	9	8	39
Número de incidentes atendidos y pendientes de cierre	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Número de reclamaciones que se presentaron antes del periodo objeto del informe y se resolvieron en dicho periodo.	0	0	0	4	6	0	0	0	0	1	0	0

*** Empleados:** Las reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales, se entenderán como quejas formales presentadas por las organizaciones sindicales ante autoridad competente y no por los empleados de forma individual.

Procesos empresariales que soportan la gestión

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	**Descripción**	**Área responsable**
Gestión social y educación a clientes	Gestiona el plan educativo empresarial y las propuestas de acompañamiento social de CHEC con oportunidad, pertinencia y claridad para la viabilidad empresarial	Gestión Comercial
Gestión de las Comunicaciones	Definir y ejecutar las estrategias de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa.	Gerencia General
Gestión del modelo de relacionamiento con grupos de interés	Define, implementa y valida las diferentes metodologías que permitan dinamizar la responsabilidad social de la empresa a través de los planes de acción y el acompañamiento permanente.	Gestión Operativa
Administración de Procesos Laborales	Gestionar las relaciones de grupos de interés dentro de los términos legales y enmarcados en los derechos fundamentales, respetando el debido proceso y derecho de defensa en el caso específico de las investigaciones en materia disciplinaria, administrativa o de responsabilidad patrimonial. Gestionar los reconocimientos pensionales por vejez o invalidez de los trabajadores y jubilados de la empresa. Emitir conceptos jurídicos y requerimientos en general que sean solicitados en materia laboral y de seguridad social, respetando la normatividad laboral y convencional vigente existente. Dirigir y participar activamente en la defensa de la empresa en los procesos de carácter laboral.	Servicios Corporativos
Administración convencional	Administrar los beneficios de la convención colectiva de trabajo vigente que la empresa asocie a este proceso	Servicios Corporativos
Adquisición de Bienes y Servicios	Gestionar la adquisición de productos y/o servicios, ejecutando las etapas precontractuales, contractual y poscontractual.	Suministro y Soporte Administrativo
Seguridad Física	Determina las políticas de seguridad de acuerdo con lo evidenciado en el panorama de riesgo público y del análisis del entorno físico, social, económico, político del área de cobertura de la Empresa. En coordinación con la fuerza pública promueve la protección personal y de los elementos puestos bajo responsabilidad del trabajador para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Conoce y evalúa las amenazas de origen social para minimizar los riesgos que afectarían los procesos misionales y de apoyo y su correspondiente infraestructura e instalaciones. Proyecta las medidas de seguridad empresarial necesarias para fortalecer las que actualmente existen, prevenir acciones de tipo ofensivo desde y hacia la Empresa.	Suministro y Soporte Administrativo
Auditoría Interna	Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno.	Auditoría

Índice de Contenidos GRI

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI INFORME DE SOSTENIBILIDAD CHEC S.A E.S.P BIC 2024	
Declaración de uso	La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P BIC ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1/01/2024 y el 31/12/2024.
GRI 1 Usado	Estándares GRI 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	Electric Utilities Sector Disclosures 2013

DERECHOS HUMANOS										Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN		OMISIÓN			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
				Requisitos de Omisión	Motivo	Explicación					
	2-7 Empleados	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 288	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	8 - 8.8 - 8.8.2	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 251	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	8 - 8.8 - 8.8.2	Dimensión 3: Prácticas laborales
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 282	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	8 - 8.8 - 8.8.2	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 250, 300	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	8 - 8.8 - 8.8.2	Dimensión 3: Prácticas laborales

DERECHOS HUMANOS									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN		OMISIÓN			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
				Requisitos de Omisión	Motivo	Explicación					
GRI 401 Empelo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 295	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3, 4, 5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 283	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3, 4, 5 y 6	8 - 8.8 - 8.8.2	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 291	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3, 4, 5 y 6	8 - 8.8 - 8.8.2	Dimensión 3: Prácticas laborales
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 298	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	8 - 8.5 - 8.5.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 297	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.3 - 10.3.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 280	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.3 - 10.3.1	Dimensión 3: Prácticas laborales

DERECHOS HUMANOS										Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN		OMISIÓN			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
				Requisitos de Omisión	Motivo	Explicación					
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 280	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.3 - 10.3.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 280	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.3 - 10.3.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 254	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 266, 261	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	10 - 10.3 - 10.3.1	Dimensión 5: Prácticas con la comunidad

DERECHOS HUMANOS									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
			Requisitos de Omisión	Motivo	Explicación					
GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 253, 275	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	10 W-10.2 - 10.2.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 254	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 280	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 257, 262, 269, 275	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 5: Prácticas con la comunidad
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 257, 262, 269, 275	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 5: Prácticas con la comunidad

DERECHOS HUMANOS									Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN		OMISIÓN			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
				Requisitos de Omisión	Motivo	Explicación					
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 277	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 277	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 268	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1, 2	16.6 - 16.6.2	Dimensión 5: Prácticas con la comunidad
GRI Sectorial empleo	EU14 Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra calificada	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 295	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3, 4, 5 y 6	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 3: Prácticas laborales

DERECHOS HUMANOS										Cumplimiento		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN		OMISIÓN			Referencia de Estándar Sectorial GRI	Verificación Externa	Pacto Global	ODS	BIC
				Requisitos de Omisión	Motivo	Explicación					
GRI Sectorial comunidades locales	EU21 Medidas de planificación de contingencias, programas de formación y gestión de desastres y emergencias, y planes de recuperación y restauración	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 268	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 3, 4, 5 y 6	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 3: Prácticas laborales
	EU22 Número de personas desplazadas y compensadas, desglosadas por tipo de proyecto	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 269	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1,2, 3, 4, 5 y 6	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 3: Prácticas laborales Dimensión 5: Prácticas con la comunidad
GRI Sectorial provisión de información	EU24 Prácticas para abordar el lenguaje y bajo nivel de alfabetización cultural, barreras de acceso, uso del servicio de energía eléctrica de forma segura y servicios de atención al cliente.	Derechos Humanos CHEC 2024	Pag: 257	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Principios 1 y 2	10 - 10.2 - 10.2.1	Dimensión 5: Prácticas con la comunidad

Conoce más acerca de nuestros resultados y gestión escaneando este código o visitando nuestra página web:

www.chec.com.co (Botón: Transparencia).

SOCIEDADES BIC
Empresas con propósito