

Matriz de relacionamiento con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Hogares Empresas Ciudades 	<p>Llegar a clientes de hogares, empresas y ciudades que valoren la asesoría en soluciones energéticas, a través de la mejor experiencia de cliente, apalancada en nuestra cultura, ofreciendo acompañamiento integral con procesos simples y modelos de negocio a la vanguardia del mercado.</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad en la prestación del servicio. Servicios virtuales. Atención personalizada. Atención de peticiones, quejas y solicitudes. Innovación en modelos de negocio. Portafolio de productos y servicios. Satisfacción del cliente. Interrupciones del servicio. Calidad del servicio. <p>Particulares durante 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> Energía solar. Experiencia del cliente. Impacto ambiental de productos energéticos. Movilidad eléctrica. Ciudades sostenibles. Eficiencia energética. 	<p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> Diálogos, grupos focales y consultas. Chat en línea. Redes sociales. Email marketing. Videollamadas en kioscos. App de atención al cliente. Sitio web. Línea de transparencia. Boletines informativos. Facturas. Centros de atención y línea de servicio al cliente 24/7. Medición del indicador Net Promote Score. Medición del Índice de Experiencia del Cliente Externo (Iece).
	<ul style="list-style-type: none"> Clientes de combustibles Clientes de energía Clientes de anillos de seguridad del Cargo por Confiabilidad (Mercado secundario de confiabilidad y demanda desconectable voluntaria) 	<p>Consolidar la relación comercial y de confianza, construida a lo largo de varios años con los principales agentes generadores y comercializadores, a fin de continuar pactando negocios de los productos tradicionales (Energía, combustibles y mercado secundario de confiabilidad) y nuevos productos (Demanda desconectable voluntaria).</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Confianza en los procesos definidos de compra y venta de productos. Atención personalizada. Atención de peticiones, quejas y solicitudes. Satisfacción del cliente. <p>Particulares del 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> Facturación electrónica. Jornadas de acercamiento con clientes y proveedores (Día cogeneradores Celsia). 	<p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal disponible 365 días, 7x24, para atención de llamadas. Facturas. Medición anual del indicador de satisfacción del cliente.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
Asociaciones y agremiaciones	<ul style="list-style-type: none"> Gremios empresariales Asociaciones sectoriales 	<p>Aportar conocimientos, intercambiar experiencias y promover iniciativas, con el fin de fomentar las condiciones apropiadas para el desarrollo exitoso de los negocios y de su entorno.</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Regulación del mercado mayorista. Asuntos tributarios y ambientales. Apoyo a las iniciativas gubernamentales. Gestión permanente de alianzas. Acciones para gestionar el cambio climático. Seguimiento a los proyectos o trámites legislativos, administrativos y regulatorios. <p>Particulares durante 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> Caudal ambiental. Plan de compensación por pérdida de biodiversidad. Nueva regulación de energías renovables. Posconflicto. 	<p>Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte Integrado. •Eventos del sector y otros. <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> Sitio web. Correo electrónico. Reuniones del sector eléctrico. Participación en comités del sector eléctrico. Comunicaciones electrónicas y envío de información del sector.
Comunidad científica y académica	<ul style="list-style-type: none"> Instituciones a favor de la innovación, investigación y desarrollo Centros de investigación Universidades 	<p>*Facilitar el intercambio de conocimiento que permita crear valor y desarrollar investigación e innovación en doble vía.</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de proyectos de investigación ambientales, sociales y económicos, relacionados con el core del negocio. Gestión permanente de alianzas. Acciones para gestionar el cambio climático. Innovación. <p>Particulares durante 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitoreo y manejo de fauna íctica. Plan de compensación por pérdida de biodiversidad. Protección del recurso hídrico - caudal ambiental. Almacenamiento de energía. Microrredes. 	<p>Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> Conversatorios. Reporte Integrado. <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos de cooperación con instituciones científicas y académicas. Proyectos de investigación. Comités. Sitio web. Comunicaciones electrónicas y envío de información del sector.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento	Temas de interés		Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación nacional, regional y local 	<p>Brindar información veraz, clara y oportuna para que los medios de comunicación informen los hechos relevantes de la organización de manera adecuada a la opinión pública y así fortalecer la confianza mutua y ser una fuente importante del sector.</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Innovación. Resultados económicos. Temas del sector. Nuevos negocios. Expansión de la organización. Resultados organizacionales. Energías renovables. Gestión e inversiones sociales y ambientales. Servicio al cliente. Relación con comunidades. 	<p>Particulares durante 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> Beneficios de la energía solar. Nuevos negocios y expansión de la compañía y sus operaciones. Futuro de la energía. Movilidad eléctrica. Emisión de acciones. Hidroelectricidad sostenible. 	<p>Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> Estados financieros. Reporte Integrado. Encuentro y capacitaciones Diálogos y consultas. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estado de resultados. Comunicados de prensa. <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrevistas. Sitio web. Redes sociales. Contacto telefónico y mensajería instantánea. Correo electrónico.
Accionistas e inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> Accionistas Inversionistas Junta Directiva Bancos Vinculados económicos Aseguradoras Calificadoras de riesgo Tenedores de bonos 	<p>Crear valor económico, creciendo con rentabilidad, generando confianza con las mejores prácticas de gobierno corporativo, sostenibilidad y gestionando adecuadamente los riesgos.</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Estrategia corporativa. Liquidez de la acción. Dividendo anual. Gobierno corporativo sólido. Crecimiento y expansión. Temas del sector. Gestión social y ambiental. 	<p>Particulares durante 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico. Regulación. Nuevos negocios. Energías renovables, convencionales y no convencionales. Emisión de acciones y bonos verdes. 	<p>Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> Asamblea de accionistas. Estados financieros. Informe de accionistas. Reporte Integrado. Reuniones con calificadoras de riesgo. Evento Día del inversionista. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportes trimestrales. Conferencia de resultados con accionistas e inversionistas. Comunicado de prensa. <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> Líneas de atención al accionista e inversionista. Reuniones de Junta Directiva. Sitio web. Reuniones presenciales. Información relevante publicada en la página web de la Superintendencia Financiera.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Comunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades vecinas de líneas de Transmisión y Distribución en operación y nuevos proyectos Comunidades vecinas de centrales hidroeléctricas en operación y nuevos proyectos Comunidades vecinas de parques eólicos en operación y nuevos proyectos. Comunidades vecinas de granjas solares en operación y nuevos proyectos Comunidades vecinas de centrales térmicas en operación. 	<p>Construir, fortalecer y mantener el relacionamiento genuino a largo plazo, fundamentado en el respeto, la transparencia, la construcción de confianza y el beneficio mutuo, teniendo en cuenta las particularidades de cada entorno.</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Inversiones sociales y ambientales obligatorias y voluntarias. Generación de empleo local. Brindar capacitación sobre las transferencias del sector eléctrico. Atención a peticiones, quejas y solicitudes. Gestión del impacto socioambiental. Gestión de emergencias. Espacios de información, participación y consulta previa. <p>Particulares durante 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa ReverdeC, recuperación y protección de cuencas. Biodiversidad. Generación de empleo: vinculación de mano de obra local. Impacto socioambiental de las centrales hidroeléctricas. Posibilidad de acceder a nuevas energías. 	<p>Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> Foros y seminarios temáticos. Entrega de obras civiles. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> Murales y boletines informativos como el Avanza. Videos institucionales. <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> Notas radiales (donde sea requerido). <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestores sociales. Reuniones. Visitas de campo. Correo electrónico. Sitio web. Línea de transparencia. Oficinas de atención a la comunidad.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • Pensionados • Colectivos • Familias de los colaboradores 	<p>Promover el desarrollo integral de los colaboradores, en un ambiente laboral propicio que genere valor para la compañía.</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del talento. • Seguridad y Salud en el Trabajo. • Cultura organizacional. • Autocuidado. • Gestión del desempeño. • Resultados empresariales. • Clima laboral. • Protección de recursos. • Bienestar y beneficios. • Buenas prácticas de gobierno, ambientales y sociales. • Acuerdos colectivos. • Asuntos laborales. <p>Particulares durante 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equidad de género, diversidad e inclusión. • Cultura y buena energía. • Programa de Calidad de Vida. • Programa Yo elijo cuidarme. • Fortalecimiento de las relaciones con colectivos. 	<p>Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas <i>Great Place to Work</i> y Merco Talento. • *Diálogos y consultas. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas con el líder. • Comité de Alta Dirección con líderes colectivos. • Comité de Convivencia. • Revista <i>Buena Energía</i>. <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités Yo Elijo Cuidarme. • Espacio de diálogo <i>Compartiendo la buena energía con el líder</i>. • Comités con colectivos. • Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst). <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea de transparencia. • Intranet. • Comunicaciones internas vía correo electrónico. • Energía en línea (cartelera virtuales). • Programa radial <i>Conectados con la buena energía</i>.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores locales • Proveedores regionales • Proveedores nacionales • Proveedores internacionales • Empresas contratistas 	<p>Desarrollar y fortalecer la cadena de suministro con oportunidad y efectividad, incrementando así la satisfacción y el trabajo conjunto, de acuerdo con los lineamientos del área de Abastecimiento Estratégico y con la Política de Sostenibilidad.</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de cadena de abastecimiento. • Facturación y pagos. • Licitaciones y procesos de compras. • Registro de proveedores. • Gestión socioambiental. • Seguridad y salud en el trabajo. • Desarrollo de proveedores. • Relacionamiento con proveedores. • Precalificación a proveedores (procesos de debida diligencia). • Segmentación de proveedores (niveles de compra, categorías y subcategorías, criticidad). • Gestión de riesgos de la cadena de abastecimiento. • Formación a proveedores <p>Particulares durante 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tercerización de procesos de registro y precalificación de proveedores con SUMMA. • Centralización del proceso de abastecimiento. • Capacitación a proveedores en gestión del abastecimiento. 	<p>Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evento anual con proveedores <i>Conectados con nuestros aliados</i>. • Evaluación de desempeño y seguimiento a planes de acción. • Reporte Integrado. • Reportes sobre gestión de proveedores. • Encuesta de satisfacción anual. <p>Semestral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros con proveedores. <p>Trimestral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines electrónicos. • Comités con contratistas de negocio. <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal virtual de proveedores potenciales. • Portal <i>lproveedor</i>. • Mesas de trabajo. • Atención y gestión al Buzón de proveedores: proveedores@celsia.com. • Visitas de inspección a proveedores. • Reuniones comerciales, consultas y llamadas. • Comités de seguimiento e interventoría a contratos. • Sitio web. • Capacitaciones. • Línea de transparencia.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Gobierno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones internacionales de iniciativas globales • Entidades de Gobierno del orden nacional, regional y local • Entes de control del orden nacional, regional y local • Autoridades ambientales y sociales del orden nacional, regional y local 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser interlocutor relevante, confiable y propositivo con las entidades gubernamentales y regulatorias, en pro del desarrollo adecuado del negocio • Viabilizar los proyectos y negocios • Rendición de cuentas • Seguimiento socioambiental al desarrollo de las operaciones y proyectos de la compañía • Articulación con las políticas de Estado • Alianzas público-privadas 	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación y cumplimiento de la regulación y de la normatividad para el sector. • Cumplimiento de la legislación en torno a las funciones de inspección, vigilancia y control. • Apoyo a las iniciativas gubernamentales propuestas y lideradas por los gremios. • Mecanismos de participación en el desarrollo regulatorio. <p>Particulares durante 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de remuneración de los proyectos existentes (cargo por confiabilidad). • Distribución (reglas o barreras para la autogeneración). • Manejo del caudal ambiental para la generación hidroeléctrica. • Sistemas distribuidos (respuesta a la demanda). • Nueva regulación. 	<p>Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros. • Reporte integrado. <p>Trimestral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de resultados. • Boletines informativos. <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones escritas (actos administrativos, oficios, resoluciones, otros relacionados). • Comunicaciones electrónicas y envío de información del sector. • Informes de cumplimiento ambiental y social. • Sitio web. • Correo electrónico. • Reuniones • Información relevante publicada en la página web de la Superintendencia Financiera.

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Objetivo de relacionamiento	Temas de interés	Medios de comunicación y frecuencia del relacionamiento
<p>Organizaciones no gubernamentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Internacionales • Nacionales • Regionales y locales 	<p>Construir, fortalecer y mantener relaciones basadas en la transparencia, la claridad y el apoyo mutuo, en pro de fomentar el desarrollo social y la conservación del capital natural.</p>	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inversiones sociales y ambientales obligatorias y voluntarias. • Generación de empleo local. • Brindar capacitación sobre las transferencias del sector eléctrico. • Atención a peticiones, quejas y solicitudes. • Gestión del impacto socioambiental. • Gestión de emergencias. • Espacios de información, participación y consulta previa. <p>Particulares durante 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa ReverdeC, recuperación y protección de cuencas. • Biodiversidad. • Generación de empleo: vinculación de mano de obra local. • Impacto socioambiental de las centrales hidroeléctricas. • Posibilidad de acceder a nuevas energías. 	<p>Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foros y seminarios temáticos. <p>Trimestral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Murales y boletines informativos como Avanza. • Videos institucionales. <p>Mensual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas radiales (donde sea requerido). <p>Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestores sociales. • Reuniones. • Visitas de campo. • Correo electrónico. • Sitio web. • Línea de transparencia. • Oficinas de atención a la comunidad.