

Matriz de relacionamiento con grupos de interés

Grupo de interés	Subgrupos	Objetivo	Temas de interés	Canales de comunicación y frecuencia	Sección del reporte
<p>Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hogares ▶ Empresas 	<p>Construir relaciones transparentes y duraderas, entregando una experiencia ágil, efectiva y agradable que nos permita volver a nuestros clientes en verdaderos fanáticos. Nuestra vision es brindar experiencias memorables, ofreciendo soluciones integrales y eficientes para promover la productividad, calidad de vida, bienestar y sostenibilidad de nuestros clientes a la vez que apalancamos nuestros objetivos estratégicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Continuidad y confiabilidad en la prestación del servicio. ▶ Servicios virtuales. ▶ Atención personalizada y oportuna. ▶ Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. ▶ Innovación en modelos de negocio. ▶ Portafolio de productos y servicios. ▶ Experiencia del cliente. ▶ Movilidad eléctrica. ▶ Origen de la energía. ▶ Visión integral de proyectos. ▶ Información de facturación, tarifas. ▶ Condiciones de pago. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Informe ASG Celsia. ▶ Reporte Integrado Celsia. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos, grupos focales y consultas. ▶ Chatbot en línea. ▶ Redes sociales. ▶ Email marketing. ▶ Videollamadas desde kioskos y zona clientes. ▶ App de atención al cliente. ▶ Sitio web. ▶ Línea de Transparencia. ▶ Boletines informativos. ▶ Facturas. ▶ Centros de atención y línea de servicio al cliente 24/7. ▶ Directorio Naranja. ▶ Tropas de la buena energía. ▶ Medición del indicador Net Promote Score. ▶ Medición del Índice de Experiencia del Cliente de Celsia ▶ IECC. ▶ Eventos de relacionamiento con empresas. ▶ Equipo de ventas. ▶ Escuela naranja. ▶ Llamadas telefónicas. ▶ Correo electrónico. ▶ Medios de comunicación (radio, tv, prensa). 	<p>Enriquecemos la vida de los clientes</p>

Grupo de interés	Subgrupos	Objetivo	Temas de interés	Canales de comunicación y frecuencia	Sección del reporte
<p>Accionistas, inversionistas y sector financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Accionistas ▶ Inversionistas ▶ Financiadores ▶ Vinculados económicos ▶ Aseguradoras ▶ Calificadoras de Riesgo 	<p>Crear valor económico, creciendo con rentabilidad, enfocado en el pago de dividendos, generando confianza, con las mejores prácticas de gobierno corporativo, implementando prácticas de sostenibilidad que promuevan la creación de valor social y gestionando adecuadamente los riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Estrategia corporativa. ▶ Liquidez de la acción. ▶ Dividendo anual. ▶ Gobierno corporativo sólido. ▶ Crecimiento y expansión. ▶ Temas del sector y asuntos regulatorios. ▶ Desempeño en cuanto a criterios ESG. ▶ Evolución indicadores operacionales y financieros. ▶ Evolución endeudamiento y liquidez. ▶ Evolución de otras métricas como el retorno sobre el capital invertido, flujo de caja libre, múltiplos. ▶ Crecimiento en los negocios y estrategia con renovables no convencionales (subastas, proyectos, etc.). ▶ Alternativas en torno a las fusiones y adquisiciones. ▶ Emisión de acciones y bonos verdes. ▶ Cómo se ejerce su voto en las asambleas. ▶ Misión del mercado de capitales. ▶ Estrategia de fondeo de los proyectos eólicos. ▶ Cambios regulatorios. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Asamblea de Accionistas. ▶ Estados financieros. ▶ Informe de accionistas. ▶ Reporte Integrado. ▶ Reuniones con calificadoras de riesgo. ▶ Evento Día del Inversionista. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Reportes trimestrales. ▶ Conferencia de resultados con accionistas e inversionistas. ▶ Comunicado de prensa. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Líneas de atención al accionista e inversionista. ▶ Reuniones de Junta Directiva. ▶ Sitio web. ▶ Reuniones presenciales. ▶ Información relevante publicada en la página web de la Superintendencia Financiera. 	<p>Así lideramos Trabajamos por el desempeño económico</p>

Grupo de interés	Subgrupos	Objetivo	Temas de interés	Canales de comunicación y frecuencia	Sección del reporte
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Colaboradores directos ▶ Pensionados ▶ Colectivos ▶ Familias de los colaboradores 	<p>Promover el desarrollo integral de los colaboradores en un ambiente laboral propicio, brindando una experiencia única y promoviendo el sentido de pertenencia y orgullo que facilite la generación de valor a la compañía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pilares de Cultura Celsia. ▶ Desarrollo del talento. ▶ Seguridad y Salud en el Trabajo. ▶ Cultura organizacional. Autocuidado. ▶ Gestión del desempeño. ▶ Resultados empresariales. ▶ Clima laboral. ▶ Protección de recursos. ▶ Bienestar y beneficios. ▶ Buenas prácticas ASG. ▶ Acuerdos colectivos. ▶ Balance vida – trabajo. ▶ Asuntos salariales y laborales. ▶ Transformación digital y tecnologías 4.0. ▶ Inclusión social y equidad de género. ▶ Promoción y desarrollo de emprendimientos asociados al clúster de la energía. ▶ Liderazgo inspiracional. ▶ Relacionamiento con colectivos en procesos de negociación. ▶ Desarrolla tu energía. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Encuestas Mercer y Merco Talento. ▶ Diálogos y consultas. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Comité de Alta Dirección con líderes colectivos. ▶ Comité de Convivencia. ▶ Revista Celsia. <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Comités Yo Elijo Cuidarme. ▶ Espacio de diálogo “Desarrolla tu energía” con cada líder. ▶ Comités con colectivos. ▶ COPASST (Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo). ▶ Charlas con Ricardo, líder de Celsia. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Línea de Transparencia. ▶ Intranet. ▶ Comunicaciones internas vía correo electrónico. ▶ Celsia TV (cartelera virtual). ▶ Celsia Radio. ▶ Whatsapp corporativo. ▶ Boletín de Noticias interno. 	<p>Cultura Celsia Promovemos el desarrollo social</p>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Comunidades del área de influencia ▶ Organizaciones no gubernamentales (ONG). 	<p>Construir y mantener relaciones genuinas de largo plazo, fundamentadas en la comprensión conjunta e intereses, respeto y confianza mutuos, brindando información transparente y oportuna, gestionando las particularidades de cada entorno y creando valor social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Inversiones sociales y ambientales obligatorias y voluntarias. ▶ Generación de empleo local. ▶ Atención a peticiones y quejas ▶ Gestión de emergencias. ▶ Espacios de información, participación y consulta previa. ▶ Beneficios por transferencias del sector eléctrico. ▶ Gestión de los impactos y riesgos socioambientales derivados de nuestras operaciones y nuevos proyectos. ▶ Expectativas de apoyo en encadenamiento productivos, de formación y gestión ante organizaciones para articular inversiones en el territorio ▶ Interlocución con entidades gubernamentales. ▶ Expectativas de crecimiento y desarrollo socioeconómico y cultural. ▶ Gestión ante otros actores sociales presentes en el territorio, para articular inversiones. 	<p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Murales y boletines informativos como el Boletín Avanza. ▶ Videos institucionales. <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Notas radiales (donde sea requerido) <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Gestores sociales. ▶ Reuniones. ▶ Visitas de campo. ▶ Correo electrónico. ▶ Sitio web. ▶ Línea de Transparencia. ▶ Oficinas de atención a la comunidad. ▶ Espacios de participación ciudadana. ▶ Redes sociales. ▶ Voz a voz. ▶ Espacios de participación ciudadana en asuntos socioambientales. 	<p>Promovemos el desarrollo social Nos adaptamos a nuestro entorno social y político</p>

Grupo de interés	Subgrupos	Objetivo	Temas de interés	Canales de comunicación y frecuencia	Sección del reporte
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proveedores ▶ Contratistas ▶ Joint Ventures 	<p>Desarrollar y fortalecer la cadena de suministro con oportunidad y efectividad, incrementando así la satisfacción y el trabajo conjunto, desde la perspectiva de aliado estratégico, incorporando criterios ESG que promuevan la sostenibilidad a lo largo de todas nuestras operaciones</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. ▶ Seguridad de proveedores y contratistas en zonas de conflicto. 	<p>Bianual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Evaluación de desempeño y seguimiento a planes de acción. ▶ Reporte Integrado. ▶ Reportes sobre gestión de proveedores. ▶ Encuesta de satisfacción anual. <p>Semestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Encuentros con proveedores. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Boletines electrónicos. ▶ Comités con contratistas. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Portal virtual de proveedores potenciales. ▶ Snetwork. ▶ Mesas de trabajo. <p>Atención y gestión al Buzón de Proveedores: proveedores@celsia.com.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Visitas de inspección a proveedores. ▶ Reuniones comerciales, consultas y llamadas. ▶ Comités de seguimiento e interventoría a contratos. ▶ Sitio web. ▶ Capacitaciones. ▶ Línea de Transparencia. ▶ Mesa SABE. ▶ Mesa Shappy. ▶ Charlas desde casa con proveedores. 	<p>Desarrollamos nuestra cadena de valor</p>

Grupo de interés	Subgrupos	Objetivo	Temas de interés	Canales de comunicación y frecuencia	Sección del reporte
<p>Gobierno y entidades de control</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 ▶ Organizaciones internacionales de iniciativas globales 	<p>Promover y aportar en la construcción de un marco regulatorio favorable para el sector y para nuestros clientes, estableciendo relaciones de mutuo beneficio que propendan por la viabilización de proyectos y negocios a través de una gestión propositiva y confiable, garantizando en todo momento la rendición de cuentas y el cumplimiento de la regulación social, ambiental y económica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tarifas de energía. ▶ Nueva regulación. ▶ Fomentar las fuentes de energía renovables no convencionales. ▶ Transición de energética. ▶ 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. ▶ En conjunto con el gobierno (Ministerio de Minas y Energía) y otras asociaciones y agremiaciones se gestionaron beneficios tributarios para los medidores inteligentes. ▶ Sandbox regulatorios. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Estados financieros. ▶ Reporte integrado. <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Estado de resultados. ▶ Boletines informativos. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Comunicaciones escritas (Acto administrativos, oficios, resoluciones, otros relacionados) ▶ Comunicaciones electrónicas y envío de información del sector. ▶ Informes de cumplimiento ambiental y social. ▶ Sitio web. ▶ Correo electrónico. ▶ Reuniones. ▶ Información relevante publicada en la página web de la Superintendencia Financiera. ▶ Foros, congresos, comités técnicos. ▶ Canales oficiales de las entidades. 	<p>Así lideramos Nos adaptamos a nuestro entorno social y político</p>
<p>Comunidad científica y académica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Centros de Investigación ▶ Universidades e instituciones educativas 	<p>Facilitar el intercambio de conocimiento que permita crear valor y desarrollar investigación e innovación en doble vía.</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. ▶ Alianzas para el acceso a fondos gubernamentales. ▶ Acciones para gestionar el cambio climático. ▶ Innovación. ▶ Formación y becas para jóvenes. ▶ Investigación aplicada a la industria ▶ Innovación abierta. ▶ Almacenamiento de energía. ▶ Microrredes. ▶ Nuevas tecnologías en la transmisión y distribución. ▶ Hidrógeno. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Conversatorios. ▶ Reporte Integrado. <p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Acuerdos de cooperación con instituciones científicas y académicas. ▶ Proyectos de investigación. ▶ Comités. ▶ Sitio web. ▶ Comunicaciones electrónicas y envío de información del sector. 	<p>Actuamos con visión de futuro</p>

Grupo de interés	Subgrupos	Objetivo	Temas de interés	Canales de comunicación y frecuencia	Sección del reporte
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Medios de comunicación nacional, regional y local ▶ Generadores de opinión 	<p>Brindar información veraz, clara y oportuna para que los medios de comunicación informen de manera adecuada a la opinión pública sobre los hechos relevantes de la organización y así fortalecer la confianza mutua y ser una fuente importante del sector.</p>	<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. ▶ Experiencia del cliente. ▶ Relación con comunidades. ▶ Corporativos: alianzas, subastas. ▶ Marca empleador. ▶ Inversiones en calidad del servicio. 	<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. 	No aplica
Sector empresarial	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Asociaciones sectoriales ▶ Gremios empresariales ▶ Empresas del Grupo Empresarial ▶ Comunidad empresarial 	<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>	<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. ▶ Fomentar las fuentes de energía renovables no convencionales. ▶ Situación energética. ▶ Medidores inteligentes AMI. ▶ Movilidad eléctrica. ▶ Autogeneración a pequeña escala. 	<p>Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diálogos y consultas. ▶ Reporte Integrado. ▶ Eventos del sector y otros. ▶ Juntas y comités técnicos. <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. 	No aplica