

## COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE COMPARTE LOS AVANCES DE SU GESTIÓN DURANTE EL 2013

- *Más de 196 mil 890 millones de pesos invertidos para el mejoramiento de la prestación del servicio de energía eléctrica en el Cauca.*
- *La Educación, foco estratégico de la Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía Energética de Occidente.*
- *Más de 291 personas con contrato directo e indirecto y más de 1.300 contratistas, hacen parte de la planta de personal de la Compañía Energética de Occidente. El 80 % del personal son caucanos.*
- *Reducción de pérdidas de energía en un 58%, pasando de 39.10% en agosto de 2010 a 16.37% en 2013.*

**Popayán, 20 de diciembre de 2013.** - En su propósito de aportar a la calidad de vida de la región y optimizar la prestación del servicio de energía en el Cauca, la Compañía Energética de Occidente ha invertido más de 196 mil 890 millones de pesos en la recuperación, mantenimiento y modernización de la red eléctrica del departamento. De esta inversión, más de 57 mil millones fueron invertidos durante el año 2013; y más de 700 millones fueron destinados en iniciativas como Alianzas Educativas, proyectos productivos y de gestión social, enmarcados en el plan de Responsabilidad Social Empresarial.

### Optimización de la red eléctrica del Cauca

Los retos empresariales siguen dando resultados positivos. Durante el 2013, más de 22 mil 706 millones de pesos fueron invertidos en mejoras del sistema eléctrico del Departamento, destinados principalmente en la reposición de equipos con vida útil agotada y modernización de las subestaciones Principal, Centro, Norte, Timbío y Santander, la modernización del Centro de Control y la implementación de nuevas tecnologías de punta, que garantizan la calidad del servicio de energía.

Adicionalmente, el avance en un 98 % del proyecto Arquitectura de Red en la ciudad de Popayán y 90% de la arquitectura de red de Santander de Quilichao, que a través de la construcción de nuevos circuitos robustos, la remodelación de los circuitos existentes y la construcción de nuevas bahías de circuitos, permitirá brindar suplencias que garanticen la continuidad y la confiabilidad del servicio de energía para los usuarios, en caso de que el servicio de energía eléctrica se vea afectado por daños o mantenimientos programados

Estos esfuerzos, se ven reflejados en las mejoras de la calidad del servicio de energía relacionados con la duración de interrupciones del servicio al año, que en el 2013 alcanzaron 38% de mejora comparado con el año 2010, y un 14 % de mejora comprado con el 2012. Hoy, los usuarios perciben 26 horas promedio de duración en las interrupciones de energía anualmente.

Asimismo, en la frecuencia con la que los usuarios perciben la interrupción del servicio de energía, durante el 2013 se registró una mejora del 34% comparando con el año 2010, y un 9% de mejora comparado con el año 2012. Hoy los usuarios

perciben 48 interrupciones al año comparadas con las 52.9 que percibieron en el 2012.

### **Ampliación de cobertura eléctrica en el Cauca**

La Compañía Energética de Occidente ejecuta en el departamento del Cauca los proyectos de electrificación rural FAER, que beneficiarán con el servicio de energía a más de 11.587 familias de 19 municipios caucanos, a través de los proyectos de electrificación rural con fondos FAER-Fondo de Apoyo Financiero para a Energización de las Zonas Rurales Interconectadas.

Este proyecto ejecuta más de 96 mil 580 millones de pesos, que serán invertidos en el Cauca en ampliación de cobertura eléctrica. Estos recursos, gestionados por las Alcaldías, son provenientes del Estado y están siendo ejecutados por la Compañía Energética de Occidente.

A la fecha las obras de construcción, han finalizado en el municipio de El Patía en las veredas Guásimo y Guayabal, donde sus habitantes ya cuentan con el servicio de energía. Para el año 2014, se espera la energización en los municipios de Caloto, El Tambo, Cajibío, Páez y Silvia, donde avanzan los procesos de construcción.

### **Estabilidad empresarial en el Cauca**

Desde su llegada al departamento del Cauca, la Compañía Energética de Occidente orientó sus esfuerzos en la viabilidad empresarial, a través del control de pérdidas de energía. Desde el inicio de operaciones, la Compañía ha logrado reducir el índice de pérdidas de energía en un 58%, pasando de 39.10% en agosto de 2010 a 16.37% a corte de noviembre de 2013.

Estos esfuerzos se suman a la optimización del servicio de energía, y la garantía de un servicio seguro, eficiente y con calidad, a través de la modernización y construcción de 91.1 km de redes de baja tensión que actualmente benefician a más de 16 mil 887 usuarios del servicio de energía en el Cauca.

### **Beneficios y mejoras para nuestros clientes**

La estabilización de la tarifa y las mejoras en los procesos de lectura, conexión, facturación y reparto, y servicio al cliente, hicieron parte de los retos comerciales de la Compañía durante el 2013.

**Estabilidad de la tarifa:** Una constante de la Compañía ha sido la estabilización de las tarifas de energía, a través de las compras de energía en contratos a largo plazo en más de un 85%, que permite reducir la volatilidad de precios por la exposición de compra de energía en bolsa y beneficiar de esta manera con precios estables a los usuarios del servicio.

Durante los años 2011 y 2012 el costo promedio de la tarifa de energía estuvo entre los \$ 392.00 por KW/h; en lo corrido del 2013 el costo promedio de las tarifas para los clientes de la Compañía alcanzó los \$ 402.74 por KW/h. Una senda que ha sido constante y que no ha pasado el umbral de los 410 pesos. Comparado con el año 2010, año de

inicio de operaciones de la Compañía, en el 2013 se ha presentado una disminución tarifaria del 5.30%.

**Tiempos de atención:** Hoy, un cliente del servicio de energía es atendido en un promedio de 23 minutos en las oficinas comerciales, atención ágil y oportuna que sumado a la comodidad de estos centros de atención al cliente, garantizan una respuesta oportuna y cómoda para los usuarios.

A la fecha la Compañía Energética de Occidente cuenta con 22 oficinas comerciales totalmente remodeladas, tres de ellas con equipos de digiturno y con 21 cabinas telefónicas instaladas en los diferentes municipios del Cauca, que fortalecen los canales de atención y solución de quejas, peticiones y reclamos.

**Grandes Clientes:** La garantía de un servicio oportuno y con calidad, le permitieron a la Compañía Energética de Occidente la reconquista de 44 clientes industriales, con una venta de energía de 27GWh/año, un logro que destaca la confianza de los clientes industriales y los beneficios de precios competitivos.

**Incentivos al pago oportuno y legal del servicio de energía:** Iniciativas de fidelización y reconocimiento al pago oportuno del servicio energía, hicieron parte de las campañas que lideró la Compañía Energética de Occidente durante el 2013. En junio de este año, la Compañía entregó un apartamento completamente nuevo a un usuario del municipio de Santa Rosa, quien participó en el sorteo con solo presentar su factura de energía al día y contar con un servicio de energía legal. Junto a este usuario, más de 30 ganadores fueron premiados en el Cauca.

La Compañía también avanza con campañas que incentivan el pago oportuno del servicio de energía y la legalidad, como el Plan Papaya, con beneficios como: 0% condonación de intereses de mora, 0% intereses de financiación, hasta 10 años de plazo para pagar y condiciones especiales a la medida de la posibilidad de pago de los clientes.

**El indicador de Reclamos procedentes por cada 10.000 facturas expedidas:** De cada 10 mil facturas se reciben 39 reclamos. El referente de cumplimiento y gestión que establece la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es de 100 reclamos procedentes por cada 10 mil facturas expedidos. Hoy se cumple con la regulación.

**Universidad del servicio:** De cara a una excelente atención con el usuario la Compañía Energética de Occidente desarrolló un proceso formativo con el personal técnico y de servicio al cliente de sus contratistas y el personal directo, que busca mejorar la operación como empresa de cara al cliente y aportar al crecimiento personal y profesional de todo el equipo humano que conforma la Compañía.

Este proyecto ya ha formado a más de 468 personas que hacen parte de la planta de personal contratista, entre ellos 451 de la Unión de Trabajadores de la Industria Energética Nacional y de Servicios Públicos Domiciliarios-Uten, integrantes del equipo de Trabajo Comunitario, operativa y Atención al Cliente.

**Generación de empleo:** Durante el 2013 la Compañía Energética de Occidente, sigue fortaleciendo su planta de personal. A la fecha más de 291 personas con contrato directo e indirecto y más de 1.300 contratistas, hacen parte de la planta de personal de la Compañía Energética de Occidente. Los esfuerzos en términos de formación, han

aportado al fortalecimiento de cada uno de sus procesos y las competencias de su personal, con más de 11.519 horas de formación.

### **Responsabilidad Social Empresarial**

La Compañía Energética de Occidente sigue creciendo como empresa y de la mano con la región caucana. Durante el 2013, el reto empresarial se centró principalmente en la consolidación de un plan de Responsabilidad Social Empresarial que fijó la Educación, como foco estratégico de la gestión social en la región; articulado al desarrollo local, la protección ambiental y la prestación de un servicio eficiente, seguro y con calidad. Este esfuerzo representó para la Compañía inversiones superiores a los 700 millones de pesos en la gestión social durante el 2013.

Como parte del foco estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, la Compañía lideró durante 2013 el proceso de fortalecimiento educativo en el Cauca a través del programa Ser Más Maestro, liderado por la Andi regional Cauca, que se extendió a los municipios de Caloto, Corinto, Guapi, Miranda, Puerto Tejada, Santander, Toribío, Balboa, Bolívar, Mercaderes y Patía; fortaleciendo las competencias del ser a 90 docentes y 28 directivos docentes.

Este esfuerzo, se suma a las iniciativas de apoyo educativo como ferias, alianzas educativas y donación de material pedagógico.

**Una Prospectiva para el Cauca:** En alianza con la Gobernación del Cauca, la Compañía Energética de Occidente lideró en el departamento el Estudio de Prospectiva 'El Cauca del Futuro', un trabajo de investigación que permitió conocer los escenarios de futuro del departamento del Cauca, de cara a la competitividad. En el desarrollo del estudio se involucró a representantes del estado, los sectores productivos, la academia y la sociedad civil del Departamento del Cauca.

La Compañía Energética de Occidente, sigue trabajando por la prestación de un servicio de energía, continuo, seguro y con calidad; a través del cual busca aportar al desarrollo sostenible de la región caucana.

### **MAYORES INFORMES**

**Francisco José Escobar Correa**  
**Jefe de Comunicaciones y RSE**  
**Celular: 3108974595**

## ANEXO

### ALIANZAS ESTRATÉGICAS, DESDE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

#### Norte del Cauca Región Socialmente Responsable

La Compañía Energética de Occidente hace parte del grupo de empresas asentadas en el norte del Departamento. La orientación se suscribe al desarrollo sostenible de la región del Norte del Cauca, para el 2014 se participará en proyectos de alianza empresarial.

#### Convenio SENA - Compañía Energética de Occidente, Fortalece tu Liderazgo

En el 2013, la Compañía firmó un convenio con el SENA, mediante el cual se busca promover el fortalecimiento empresarial, con la capacitación y acompañamiento en procesos formativos en liderazgo participativo, economía solidaria y redes eléctricas internas, capacitaciones dirigidas a generar capacidades con poblaciones beneficiarias del servicio de energía en la región caucana.

#### Convenio Fundación EPSA - Compañía Energética de Occidente

En el 2012, la Compañía Energética de Occidente suscribió un convenio marco con la Fundación EPSA para el trabajo articulado en pro de la generación de ingresos a través de soluciones de energía en el norte del Cauca, específicamente en zonas de influencia de EPSA. Durante el 2013 se identificó un proyecto productivo, trapiche panelero con la Cooperativa de Productores de Panela del Municipio de Morales, donde se beneficiaron 33 familias pertenecientes al núcleo productivo de la vereda San José, en pro de mejorar su base económica y la seguridad alimentaria de las familias asociadas.

#### Convenio Fundación Alpina y Compañía Energética de Occidente

En el 2013 se desarrolló una alianza empresarial entre la Fundación Alpina y la Compañía Energética, para apoyar en la tecnificación de producción de leche a 94 familias del municipio de Puracé, en Coconuco. La Compañía aportó la normalización eléctrica de la Planta y Alpina apoyo con recursos de cooperación y acompañamiento productivo. El objetivo es fortalecer a nivel productivo y socio-empresarial de pequeños productores de leche de seis veredas del Resguardo Indígena de Puracé, Departamento del Cauca.

#### Cooperación Académica - Universidad del Cauca

Durante el 2013 se ha trabajado en el convenio con la Universidad del Cauca para el desarrollo de proyectos de investigación y desarrollo, y el proyecto de cooperación académica orientado a la mejora en las competencias de ingenieros, técnicos y tecnólogos caucanos en el conocimiento del sector Eléctrico. Esta iniciativa permite tener una relación estrecha entre la academia y la industria, fortaleciendo las capacidades académicas de cara a la industria.

#### Convenio Luz 13

A través de un convenio suscrito con los Lustrabotas del parque Caldas, la Compañía Energética apoyó a este grupo de personas, dignificando su trabajo y entregando sillas móviles para desarrollar su actividad y dotación durante 6 meses de sus implementos.

## El Cauca es...

Este es un programa de fortalecimiento regional, que destaca a través de las virtudes del departamento la riqueza cultural, paisajística y ambiental de la región. En el 2013 se destacó el arte; y hoy esta iniciativa se transforma en un gran escalafón para mostrar la potencialidad regional del Cauca en el país.

## Fundación Cenidi

En acciones filantrópicas orientadas a la inclusión social de poblaciones vulnerables, la Compañía apoyó la fundación CENIDI, la cual recibió donación de papel representados en 1.974 kilos y el recurso económico para movilizar acciones para su funcionamiento. Esta Fundación atiende personas con capacidades diversas y promueve su inclusión social.

## Fundación Integración del Norte

La Compañía Energética de Occidente a través de sus acciones sociales, apoyo a La Fundación Integración del Norte, permitiéndole llevar a cabo programas de interés social en los sectores y la población más vulnerable del municipio de Popayán, como el programa de masificación de tenis de campo.