

*CODENSA S.A. ESP
AVISOS DE LA SOCIEDAD
21 DE ABRIL DE 2020*

Codensa anuncia las medidas que ha venido tomando para afrontar las nuevas condiciones del mercado por COVID-19

Con respecto a las medidas que Codensa S.A E.S.P. (en adelante “la Compañía”) ha tomado respecto a la mitigación del COVID-19 y dando cumplimiento a las medidas establecidas por el Gobierno Nacional, a continuación, se detalla el Plan de Contingencia implementado por la Compañía, el cual se estructura en cuatro puntos focales principales:

1. Protección del Personal:

Tras la activación del Plan de continuidad de negocio el pasado 9 de marzo de 2020, las primeras medidas que adoptó la Compañía fue la cancelación de viajes nacionales e internacionales, los eventos corporativos, formaciones internas grupales, y realizó un fuerte llamado al autocuidado individual mediante campañas que activó a través de medios internos.

El 16 de marzo, tomó la medida de enviar a casa al **50%** de las personas que pueden desarrollar su trabajo de forma remota, antes de que el Gobierno diera la orden de cuarentena preventiva.

Para el 19 de marzo, el **100%** de las personas que podían desarrollar trabajo remoto estaban en sus hogares. Adicionalmente, y como medida de prevención, todos los colaboradores mayores de **60 años** también se encontraban trabajando desde su casa.

El balance a la fecha es que el 83% del personal de la operación desarrolla trabajo en casa y el 17% continúa desarrollando operación en terreno; a este último grupo de personas la Compañía les ha venido mitigando el riesgo de contagio mediante la entrega de elementos de protección. Además viene desarrollando la coordinación de los turnos de desplazamiento, asegurando que las cuadrillas inicien y cierren en diferente horario y la rotación de personal, asegurando que cada día salga una persona diferente. Adicionalmente, el 100% de las áreas de apoyo o staff están trabajando desde casa. Por último, se evalúa periódicamente la flexibilidad operativa de los técnicos y se realiza un monitoreo permanente de salud y campañas de prevención lideradas por la Gerencia de HSEQ, con un especial seguimiento a los trabajadores con criterios de vulnerabilidad, para minimizar así el riesgo de infección.

Es importante destacar que, bajo la modalidad de trabajo remoto, la Compañía continúa prestando con total normalidad el servicio a sus clientes.

- ### **2. Solidez Financiera y acceso a financiación:**
- A pesar de los posibles impactos debido a las medidas de aislamiento definidas en el país, la compañía mantiene una posición financiera estable, que le permite enfrentar de forma eficaz los retos de la contingencia por el COVID-19. Adicionalmente, como medida preventiva, la Compañía cerró una línea comprometida por USD 60 Millones de uso inmediato en caso de ser necesario, por un año y recientemente contrató un crédito con MUFG

Bank por \$397.100 millones a un año para capital de trabajo e inversiones. Por último, se debe también mencionar que Codensa S.A. ESP cuenta con un acceso amplio de financiamiento para hacer frente a necesidades de caja futuras en el mercado local e internacional en caso de requerirse.

Resaltamos que a la fecha no hay impactos materiales en los ingresos, utilidad neta, flujo de caja y patrimonio, y es muy prematuro indicar posibles impactos cuantitativos a futuro sobre estas variables.

- 3. Servicio al cliente 100% virtual:** Se realiza la atención a los clientes de manera virtual, por lo que la Compañía viene promoviendo la utilización de los canales digitales para atención. Así mismo, los calls centers del servicio de energía, atención escrita y retención se realiza 80% virtual, mediante, fonoservicio, redes sociales, correo electrónico y la aplicación móvil de la Compañía. Adicionalmente, las inquietudes, fallas, reclamos y emergencias se pueden realizar también por el chat del servicio habilitado.

En cuanto a las opciones de pago, en la empresa se viene trabajando desde hace más de tres años en una estrategia de Transformación Digital en la que se quieren promover cada vez más los canales digitales para el pago de la factura, a partir de esto se han hecho las siguientes acciones: Campañas en redes sociales, mailing, SMS, alianzas con entidades bancarias para la promoción de sus canales como APP y Web, recaudo a través de billeteras móviles, brindándole opciones a clientes no bancarizados, y el desarrollo de un botón de pagos propio. Producto de lo anterior, en el período de COVID-19 los clientes han tenido diferentes opciones para el pago digital de sus facturas, de esta forma la empresa ha pasado de tener un 20% de pagos electrónicos período PRECOVID-19 a un 40,8 % durante la Cuarentena.

Adicional a lo anterior, se ha trabajado constantemente con las entidades bancarias para mantener la mayor disponibilidad de canales presenciales para que los clientes que no tengan la opción de pago electrónico lo puedan realizar, manteniendo la opción de pago en la gran mayoría de Corresponsales Bancarios en nuestro territorio de operación.

También se debe destacar que Codensa S.A. ESP, viene realizando campañas virtuales para brindar información sobre la importancia de la operación en el marco de la coyuntura por el COVID19 y las medidas de protección adoptadas, así como campañas con los gremios del sector eléctrico y de servicios públicos en donde se viene reforzando la importancia del pago de estos servicios y la no gratuidad de los mismos, bajo un nuevo esquema de relacionamiento con los clientes y humanización del servicio de energía.

- 4. Operaciones Comerciales Sólidas:** La Compañía ha cumplido con el mandato presidencial de proveer el servicio a sus clientes, realizando todas las operaciones que incluyen: nuevas conexiones, lectura, reparto, reconexión estratos 1, 2 y 3 y garantizando el alumbrado público en las zonas de operación.



Por lo tanto, con el plan de contingencia activado, la Compañía ha reaccionado positivamente tanto a nivel operativo como financiero, garantizando el servicio a sus clientes, teniendo especial cuidado con sus empleados y realizando seguimiento a los posibles riesgos. En este momento no se han identificado riesgos sustanciales, dado el perfil de negocio sólido, respaldado con una posición competitiva fuerte junto con una robustez financiera. Codensa S.A ESP seguirá realizando un monitoreo oportuno en todos los frentes de su negocio y las medidas que adopten las entidades gubernamentales, cumpliendo a cabalidad la normativa vigente para la mitigación y no propagación del COVID-19, sin embargo, en caso de presentarse algún impacto significativo para la Compañía, será informado oportunamente al mercado.