



**Informe del  
Gerente General y  
Junta Directiva a  
los grupos de  
interés**

energía  
**incondicional**  
edeq | Grupo epry





2021 fue un año de transición global que presentó nuevos retos para EDEQ y sus colaboradores, un año en el que nos adaptamos a las dinámicas de la regulación, del negocio y del territorio en el que prestamos nuestro servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica.

Nuestra gestión empresarial se desplegó en un contexto de expectativa por la recuperación económica y de incertidumbre por las tensiones sociales vividas durante el primer semestre del año, cuyas consecuencias aún impactan varios ámbitos de la sociedad. En 2021 el país avanzó en la vacunación de la población y la reactivación económica se evidenció en el crecimiento del PIB al 10.6%, resultado mayor al esperado; en términos de empleo el mercado laboral mejoró en 2.2% respecto a 2020 aunque la tasa de desempleo cerró en el 13.7%, el registro más alto de los últimos 21 años, esto sumado al aumento de la informalidad laboral, a la devaluación del peso y al incremento de la inflación (5.62%, la cifra más alta en los últimos 5 años) tiene un impacto significativo en todos los ámbitos de la economía y de los hogares.

El comercio internacional continuó afectado por las dificultades en las cadenas logísticas que iniciaron en 2019 a raíz del COVID-19, por la crisis de los contenedores, el alza en materias primas y el transporte marítimo, lo que impactó la fluidez en la entrega de mercancías y generó encarecimiento del precio de los *commodities*.

La coyuntura de la pandemia y el paro nacional afectaron la economía del país siendo un año difícil para los comerciantes quindianos. La ciudad de Armenia reportó una disminución del

45% de sus ventas, el 73% de las empresas manifestaron tener afectaciones por sobrecostos y escasez de materiales en la región, el 26% de ellas redujeron su personal. De acuerdo con el estudio Armenia Cómo Vamos el 54% de las personas manifestaron no tener empleo, el 30% de los quindianos pasaron hambre y un 35% de las personas no pudieron cubrir sus gastos mínimos con sus ingresos.

No obstante, la región muestra signos de recuperación: 7 nuevas empresas se instalaron en Quindío gracias al Invest in Armenia, iniciativa financiada en parte por EDEQ, y al régimen especial en materia tributaria denominado Zona Económica y Social Especial - ZESE, iniciativas que impulsaron la generación de cerca de 2000 empleos; la tasa de desempleo en Armenia se situó en 17.3%, siendo una de las ciudades del país que más ha reducido el volumen de personas desempleadas de acuerdo con las cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE.

Según el Estudio "Café en el departamento del Quindío 2021" de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, las exportaciones de café transformado crecieron en un 116% respecto al año 2020; los predios de urbanización crecieron el 16% respecto al año 2020 y el 60% de ellos pertenecen a viviendas de interés social, apalancando la demanda de energía y nuevos usuarios, de acuerdo con el balance realizado por Camacol Quindío. En este sentido, para facilitar a los usuarios el pago de sus facturas, EDEQ mantuvo durante 2021 la opción tarifaria, minimizando así el impacto por las fluctuaciones del mercado de energía

eléctrica en la época de pandemia y contribuyendo a la reactivación económica del departamento.

De acuerdo con el Informe de remesas del Banco de la República a septiembre 2021 ingresaron al departamento \$194.57 millones de dólares en remesas. El informe del Observatorio de Turismo del Quindío de la temporada diciembre 2021 – enero 2022 señala que el 78% de los empresarios encuestados manifestó que el fin de año fue la mejor temporada en ventas durante el 2021; esta positiva reactivación del sector se dio gracias a hechos como la vacunación que flexibilizó las medidas de aislamiento por el COVID-19, la inauguración del Túnel de la Línea y el alumbrado navideño que constituyó un atractivo para los turistas y habitantes, que contó con la participación de EDEQ en 8 municipios del Departamento, incluyendo Armenia.

Reconocemos nuestro rol en el desarrollo del Quindío y ratificamos nuestro compromiso mediante la prestación del servicio de energía eléctrica de forma segura y confiable, contribuyendo a la calidad de vida de los quindianos, que se refleja en el cumplimiento promedio de 126% de nuestros 18 indicadores estratégicos.

En cuanto al comportamiento del mercado alcanzamos la suma de 208,053 clientes aumentando un 2% con respecto a 2020; las ventas de energía aumentaron un 5% equivalente a 392 gigavatio-hora (GWh) frente a 374 GWh del año anterior, gracias a la reactivación de los diferentes sectores económicos. De esta forma atendimos la demanda creciente de la región.

Respecto al desempeño financiero, el cumplimiento de metas presenta un comportamiento destacado: la meta de ingresos fue lograda en un 116% alcanzando la suma de \$294,551 millones, el EBITDA tuvo un cumplimiento de 136% alcanzando los \$80,717 millones, siendo el más alto de la historia de EDEQ, y la utilidad neta llegó a los \$38,866 millones con un cumplimiento del 139%. En razón a los resultados obtenidos, se generaron dividendos por un total de \$40,072 millones de la vigencia 2021. La firma calificadora Fitch Ratings otorgó nuevamente la calificación AAA para la deuda de largo plazo con observación negativa y la calificación de corto plazo F1+.

Las dificultades de la cadena de suministro global impactaron a la organización generando mayores presupuestos en los bienes a contratar, ajustes en precios de los bienes contratados y retrasos o dificultades en el abastecimiento; sin embargo, se implementaron controles y estrategias para evitar el desabastecimiento y asegurar normalidad en la operación.

Durante el 2021 tuvimos contratos por \$51,826 millones y fortalecimos nuestro esquema de contratación local y regional adjudicando \$4,107 millones a 38 empresas en el Quindío, aumentando un 24% respecto al año anterior, de esta forma se beneficia el tejido económico en el Departamento. Continuamos trabajando en el desarrollo de nuestros proveedores y contratistas a quienes reconocemos como una palanca de valor para nuestra operación.

La gestión de las pérdidas de energía sigue siendo un reto para la organización, especialmente por la exigencia de mantener la

eficiencia, cuidar la vida y minimizar la vulneración de la infraestructura eléctrica que impacta la calidad, continuidad y seguridad del servicio. En este sentido EDEQ logra en la vigencia 2021 cumplir la meta establecida con un indicador de 8.31% en pérdidas de energía y la mitigación del riesgo eléctrico en asentamientos humanos subnormales al vincular 634 predios. A raíz del aumento de inseguridad en la región, en 2021 en algunos sectores del Departamento incrementaron los casos de hurto de infraestructura eléctrica, especialmente en las redes subterráneas de EDEQ, lo que representa un riesgo para la seguridad de la población y la prestación del servicio de energía; para mitigar esta situación trabajamos con las autoridades locales y se reforzó el llamado a la comunidad para que denuncien estos actos oportunamente. De esta forma protegemos la vida y minimizamos la vulnerabilidad de la infraestructura eléctrica que impacta la calidad, continuidad y seguridad del servicio.

Conscientes del impacto ambiental que generamos por la prestación del servicio de energía eléctrica y comprometidos con la estrategia climática, hemos emprendido acciones voluntarias para contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático, convirtiéndonos en el 2018 en la primera empresa del sector eléctrico en ser carbono neutro, compromiso que ratificamos en el 2021 mediante la recertificación otorgada por el ICONTEC.

Para la conservación del agua y la biodiversidad de la región, sembramos 30.6 hectáreas de bosque en los municipios de Pijao y Calarcá y para continuar brindando una energía más limpia a los quindianos participamos

voluntariamente en la tercera subasta de fuentes no convencionales de energía renovable del Ministerio de Minas y Energía, que permitirá que a partir del 2023 el 15% de la energía que vendamos a nuestros usuarios proceda de estas fuentes contribuyendo a la meta que se ha trazado el país en diversificación de la matriz energética. Por su parte, la empresa CO2 Cero nos entregó el reconocimiento "Sello Verde de Verdad" por las iniciativas voluntarias para la adquisición de bonos de carbono.

Con el objetivo de reducir nuestra huella de carbono implementamos en la sede principal de la organización una solución solar integral compuesta por 190 paneles solares, siendo el sistema instalado y en operación más grande del Quindío, este sistema genera hasta 9,504 kilovatios hora mes (kWh) que representa aproximadamente el 25% del consumo mensual del edificio, reduciendo así nuestra huella de carbono. De cara a nuestros clientes incluimos en nuestro portafolio la oferta solar integral disponible para clientes industriales, comerciales y residenciales, con quienes tenemos instalados 144 paneles solares.

EDEQ continúa consolidando el ecosistema de movilidad eléctrica en el Quindío: en 2021 instalamos y pusimos en funcionamiento la primera eco-estación de carga rápida para vehículos eléctricos y en alianza con la Institución Universitaria EAM construimos la primera estación de carga para vehículos de dos ruedas, la cual opera con energía solar para motos, bicicletas y patinetas eléctricas, que fue inaugurado en enero del 2022. Así, Quindío cuenta con 4 eco-estaciones de carga para vehículos de 4 ruedas y 2 para vehículos de 2 ruedas. En coordinación con las empresas de energía de Caldas y Risaralda (CHEC y

Enerpereira), Autopistas del Café y la Agencia Nacional de Infraestructura - ANI trabajamos para la construcción y puesta en operación del primer corredor verde de movilidad eléctrica del país, que conectará el centro y el norte de Colombia, fomentando la movilidad sostenible.

A través del programa SOMOS Grupo EPM ofrecemos a nuestros clientes la opción de financiación de la oferta solar, de movilidad eléctrica, entre otras, así como beneficios al estar inscritos en el programa que tiene alcance nacional.

En 2021 obtuvimos un reconocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO por la atención que prestamos a nuestros clientes durante la pandemia, distinción que se dio en el marco del Tercer Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio al Usuario, en el cual presentamos la estrategia “Somos la energía que mueve el desarrollo del Quindío”.

Trabajamos para habilitar mayores capacidades tecnológicas al interior de la empresa buscando agilidad e incrementando nuestros estándares de ciberseguridad, siendo la recuperación la premisa fundamental para la operación. Como parte del proceso de digitalización avanzamos en la digitalización y automatización de nuestros trámites, mejoramos los canales virtuales, habilitamos servicios de autogestión para pagos en línea y generamos financiaciones exprés pensando siempre en mejorar la experiencia de nuestros clientes.

En aspectos de atención técnica de clientes, se

atendieron con oportunidad las solicitudes de conexión de autogeneración de energía solar, finalizando la vigencia con un total de 51 autogeneradores a pequeña escala, con un cumplimiento en los tiempos de conexión del 100%.

Para alcanzar la meta de universalización del servicio de energía en el Quindío, fuimos designados por la Gobernación del Quindío como ejecutores del proyecto de Cobertura financiado por el Sistema General de Regalías, que permitirá tener cobertura 100% de energía en el Departamento mediante soluciones solares fotovoltaicas individuales, proyecto que se ejecutará en 2022.

Cumplimos las metas de SAIDI (6.18 horas) y SAIFI (6.06 veces) manteniendo nuestro posicionamiento nacional entre las empresas con los mejores indicadores de calidad, logrando un cumplimiento de 110% y 124% respectivamente, lo que permitirá el cobro del incentivo positivo por la gestión destacada. Para mantener los estándares de calidad del servicio y mejorar la confiabilidad se ejecutaron inversiones en infraestructura eléctrica por un valor de \$21,495 millones.

Fortalecimos el conocimiento y la confianza de los grupos de interés por medio de la información transparente, veraz y oportuna. Durante 2021 ejecutamos programas educativos en los que impactamos positivamente a 13,372 personas permitiendo una mayor interacción con los usuarios y afianzando los canales de comunicación, alcanzando al 7% de nuestros usuarios, superando la meta del 5% del 2020.

Con el fin de continuar implementando buenas prácticas para la gestión corporativa, durante

2021 realizamos las mediciones de clima ético, reputación, comunicación interna y derechos humanos en las que obtuvimos resultados positivos y nos permitieron identificar oportunidades de mejora. En septiembre de 2021 nos adherimos a la Ruta de la Integridad Empresarial promovida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República que ratifica nuestro compromiso con la gestión ética y transparente en cumplimiento de nuestros principios y valores corporativos.

En la gestión del talento humano continuamos promoviendo la claridad organizacional y el entendimiento del rol de cada colaborador para alcanzar el propósito superior del Grupo EPM, fomentamos la cercanía y el trabajo colaborativo brindando información pertinente y promoviendo espacios de comunicación para los trabajadores. Por su parte, el plan de bienestar respondió a las necesidades y expectativas de los trabajadores y fue evaluado con 4.6 en la satisfacción de las iniciativas ejecutadas por Comfenalco Quindío, caja de compensación familiar.

Al cierre de la vigencia el 30% de los trabajadores laboran en teletrabajo, modalidad implementada en la organización desde el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19. Durante estos 2 años la práctica se ha consolidado y su medición evidencia resultados satisfactorios en cumplimiento de metas e indicadores, garantizando las condiciones de bienestar y productividad de todos los colaboradores.

Se realizó el primer diagnóstico de gestión del conocimiento en el que se identificaron brechas

y se estableció el plan de trabajo que permitirá conservar y gestionar el conocimiento crítico para la empresa asegurando la continuidad del negocio. Realizamos la valoración de potencial a 97 profesionales y *mentoring* a todos los líderes de la compañía de forma que avancemos en el desarrollo del liderazgo de cara a la transformación del sector y como insumo para la construcción del mapa de talentos que permitirá gestionar el potencial de nuestro talento humano. La inversión en formación y aprendizaje aumentó casi 3 veces respecto al año anterior, logrando la ejecución de iniciativas alineadas con la Visión 2030 de EDEQ y fortaleciendo las habilidades y desarrollo de capacidades internas para el logro de los objetivos organizacionales.

En términos de seguridad operacional se destaca que durante la vigencia 2021 no se presentaron accidentes de trabajo mortales, ni se calificaron enfermedades de origen laboral. Con el fin de proteger la vida de los trabajadores y reducir el impacto por contagios COVID-19, la organización compró y aplicó 442 dosis de vacunas para 221 trabajadores en el marco del plan de vacunación nacional.

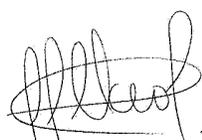
Al finalizar la vigencia 2021 venció la Convención Colectiva de Trabajo pactada con la organización sindical SINTRAELECOL, iniciando un periodo de negociación que adelantaremos en el marco del respeto mutuo, la buena relación y el mejor beneficio posible para las partes, como ha sido costumbre en los procesos que se han llevado a cabo durante la existencia de la compañía. Somos una empresa adherida al Pacto Global de la ONU y comprometida con los Objetivos de Desarrollo

Sostenible – ODS por lo que estamos en línea con sus preceptos, respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento de la organización sindical, la lucha contra la corrupción y la promoción y protección de los Derechos Humanos.

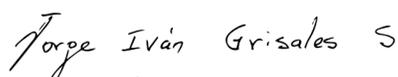
En lo que respecta a la situación jurídica del negocio, se reporta que la actividad empresarial se ha desarrollado con sujeción a las normas que le aplican, incluidas las relativas a propiedad intelectual, protección de datos personales y transparencia empresarial. Las pretensiones litigiosas en contra de la empresa se encuentran debidamente provisionadas, de conformidad con los análisis de valoración y riesgo pertinentes, sin que se registren situaciones judiciales o administrativas que pongan en riesgo la estabilidad económica o la viabilidad financiera o legal de EDEQ.

La evaluación del Gobierno Corporativo evidencia el ajuste entre las prácticas de la organización y el Grupo Empresarial, recogidas en el Código de Gobierno Corporativo e irradiadas a la normatividad de la compañía. La Junta Directiva anualmente evalúa su gestión y a partir del resultado, traza un plan de fortalecimiento que en la vigencia 2021 logró los resultados esperados.

Ratificamos nuestro compromiso con los quindianos y con nuestros grupos de interés prestando el servicio de energía con una perspectiva de sostenibilidad, en la que armonizamos los resultados financieros, el aporte al desarrollo social y la gestión responsable del impacto ambiental que generamos con ocasión de nuestras operaciones, somos la energía incondicional del Quindío.



**Juan Felipe Valencia Gaviria**  
Presidente Junta Directiva



**Jorge Iván Grisales Salazar**  
Gerente General

Escanea este código y  
visita nuestro sitio web del  
informe de sostenibilidad



Síguenos en:

-  EDEQGrupoEPM
-  EDEQGrupoEPM
-  EdeqSaEsp
-  edeqgrupoepm



CERCN-17-006



VER-GEI-20-015



TR-SC 0026



TR-SA 0012



TR-SS 0007



Vigilado  
Superservicios