



## Gestión del negocio

energía  
**incondicional**  
edeq | Grupo epm



Finalizamos este 2021, un año de transición que sigue planteándonos retos personales, laborales y como sociedad. En este contexto en EDEQ nos adaptamos a las dinámicas de la regulación, del negocio, del Grupo y del territorio en el que prestamos nuestro servicio.

En 2021 tuvimos buen desempeño como empresa: cumplimos los indicadores de calidad que cada año son más retadores, avanzamos en el cumplimiento de nuestro plan de inversiones que se refleja en la confiabilidad de nuestro sistema eléctrico, implementamos proyectos esenciales para la operación como Centinela, FSM (Administración de Servicios de Campo) para mejorar la eficiencia de servicios de mantenimiento, EAM (Administración de Activos de la Compañía) para soportar los procesos de gestión de activos y mejoras en la atención a nuestros clientes, implementamos exitosamente la oferta solar y fortalecimos el ecosistema de movilidad eléctrica en la región; fuimos recertificados como carbono neutrales y finalizamos la auditoría de gestión de activos de la que esperamos certificarnos durante el primer semestre de 2022.

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.

## Tema material:

### Acceso y Comprabilidad

GRI

103-1, 103-2, 103-3

En EDEQ nos comprometemos con nuestros usuarios a facilitar el acceso al servicio de energía cumpliendo la regulación vigente, a través de soluciones de infraestructura para las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas al estar ubicadas en zonas apartadas o dispersas (baja densidad poblacional). También gestionamos la comprabilidad con opciones y soluciones disponibles para que los clientes y usuarios disfruten permanentemente el servicio de energía en consideración a sus capacidades de pago.

Contribución ODS<sup>1</sup>



### Cifras Destacadas



Cobertura total del servicio  
**99.36%**



**Habilitación vivienda:** 416 instalaciones conectadas  
1,290 personas beneficiadas  
339 mill. invertidos



Solo **151** viviendas sin servicio en la zona rural de la cordillera

<sup>1</sup>Objetivos de Desarrollo Sostenible: 1. Erradicación de la pobreza, 3. Buena salud, 6. Agua potable y saneamiento, 7. Energías renovables, 11. Ciudades y comunidades sostenibles.

## Universalización y expansión del servicio

Nuestro objetivo es lograr la universalización del servicio de energía en el Departamento de forma que el mayor número de personas disfruten de la energía, conectando nuevos clientes y poblaciones que por su ubicación geográfica o condición presentan limitaciones técnicas o legales para la prestación del servicio.



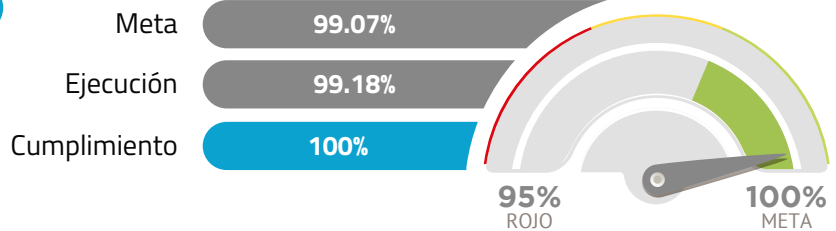
### Indicador Universalización EDEQ

Perspectiva **Cientes y Mercados**

**Crece en mercados y negocios**

El indicador **Universalización del servicio** muestra el porcentaje de clientes que están disfrutando de la energía eléctrica frente al total de universo de clientes, viviendas existentes sin servicio y clientes atendidos por otros comercializadores en Quindío. De esta manera, impulsamos opciones de acceso y comprabilidad a la población a través de soluciones convencionales y no convencionales con proyectos propios o articulados con otras entidades.

En la vigencia 2021, el indicador se ubicó en **99.18%** excediendo la meta establecida de 99.07%.



Un aspecto relevante de la operación es la gestión efectiva de los indicadores de cartera con estrategias de acercamiento como visitas, acuerdos de pago, llamadas y mensajes de texto, actividades que han disminuido las suspensiones y la **disminución de usuarios sin servicio por mora**. Asimismo, la cartera disminuyó con respecto al año 2020, teniendo en cuenta que se normalizaron los usuarios que habían sido reconectados por las disposiciones del Gobierno Nacional en el marco del estado de emergencia por COVID-19, de tal manera que se realizaron las gestiones de suspensión a aquellos usuarios que presentaban deuda.

### Universalización del servicio EDEQ

2019	2020	2021	Var
99.08%	99.19%	99.18%	0.1%

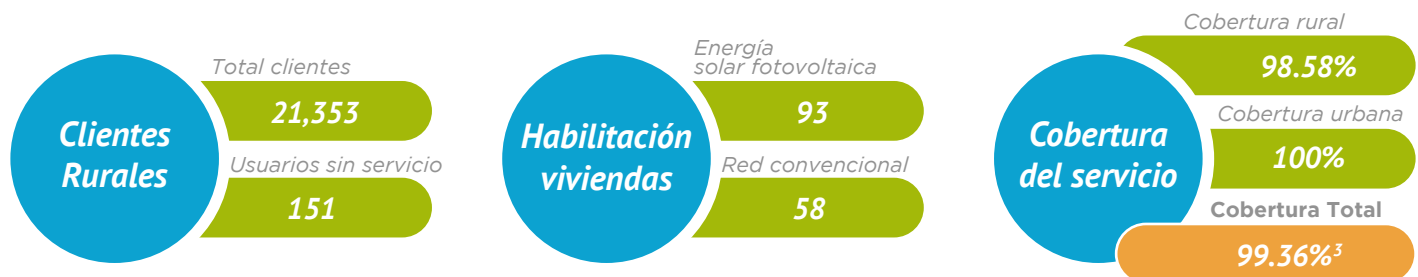
-- Comportamiento universalización del servicio --

## Cobertura

Quindío es uno de los Departamentos del país con mayor porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica, actualmente el 100% del sector urbano cuenta con el servicio, mientras que en el sector rural es del 98.58%, los usuarios sin servicio corresponden a 151<sup>2</sup> viviendas que se encuentran en zonas rurales apartadas.

Para lograr el 100% de cobertura, en 2019 formulamos el proyecto para conectar a estas familias mediante energía solar fotovoltaica, y de esta forma resolver el problema de los dispersos rurales que corresponde a 93 predios en Zonas No Interconectadas - ZNI (Salento, Calarcá, Génova, Córdoba y Pijao), las familias restantes serán habilitadas por red convencional.

En 2021 la Gobernación del Quindío designó a EDEQ como ejecutora del proyecto “Incremento de la cobertura en energía eléctrica en las Zonas no interconectadas del Departamento del Quindío” mediante el Decreto 00337 de 2021. En diciembre inició su ejecución, a la fecha de este informe está en ejecución el contrato de apoyo a la supervisión y los otros dos procesos de contratación (ejecución de obra e interventoría de la obra) fueron publicados. La ejecución del proyecto se realizará durante la vigencia 2022 y en junio planeamos instalar la primera solución solar.



## Electrificación rural

Este programa busca ampliar la cobertura del servicio de energía en las áreas rurales del Quindío, mediante inversiones con recursos propios y/o con la participación de instituciones públicas.

Actualmente se tienen 33 proyectos calificados como interconectables, y durante 2021 no se ejecutó el programa por las dificultades generadas por el desabastecimiento de materiales, y la coordinación de actividades para limitar la afectación del indicador SAIDI<sup>4</sup>. Para 2022 se espera avanzar en la ejecución de estos proyectos.

<sup>2</sup>En el 2020, luego de revisada la base de datos y extrayendo los predios donde ya no hay viviendas o están destruidas o son predios que se han comprado para conservación de parte de los municipios, la cifra que teníamos de 161 predios disminuyó a 151 viviendas sin servicio.

<sup>3</sup>Los datos de cobertura de EDEQ se obtuvieron haciendo uso del cálculo del Índice de Cobertura de Energía Eléctrica - ICEE con corte a diciembre 2019.

<sup>4</sup>Tiempo Total Promedio de Interrupción por usuario en un periodo determinado

## Electrificación rural

Concepto	2019	2020	2021
Instalaciones conectadas	0	7	0
Personas beneficiadas	0	21	0
Inversión*	346	33	0

----- Inversión en COP millones\* -----

## Financiación de cuentas y morosidad

Este servicio apunta a la normalización de cuentas morosas a través de la financiación de los conceptos vencidos, con bajas tasas de interés y amplios plazos para el pago.

La normatividad vigente indica que los clientes que se retrasan en el pago de las facturas se les debe suspender el servicio hasta normalizar la situación. Una vez el cliente ha pagado o tiene un acuerdo de pago, EDEQ reconecta el servicio en un tiempo máximo de 24 horas hábiles.

El incremento de servicios en morosidad residencial (170%) y no residencial (43%), se da como resultado de la contingencia por la COVID-19 y el impacto negativo que tuvo en la economía, aun así, hubo una disminución significativa en clientes financiados (-80%) gracias al avance del esquema de vacunación que permitió la reactivación del comercio y turismo en la región.

## Financiación de cuentas y morosidad

Concepto	2019	2020	2021
Servicios en morosidad - Residencial	2,354	3,732	10,061
Servicios en morosidad - No residencial	527	978	1,399
<b>Total servicios en morosidad</b>	<b>2,881</b>	<b>4,710</b>	<b>11,460</b>
Clientes financiados	15,353	65,578	13,411
Valor financiado	\$3,753	\$15,112	\$11,490

----- Valor financiado en COP millones -----

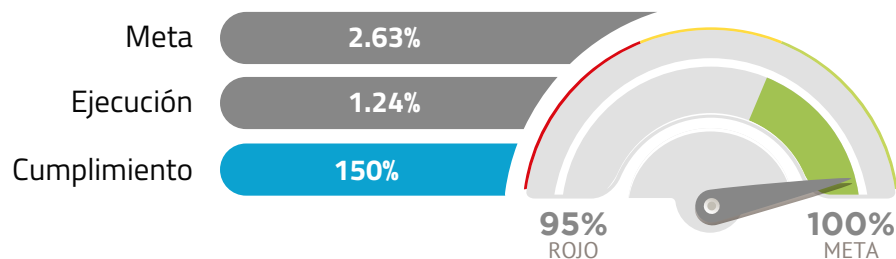


## Indicador Clientes morosos

Perspectiva **Operaciones**

**Asegurar el flujo de caja requerido**

El indicador **Clientes morosos** es la relación porcentual entre los clientes que presentan mora mayor a 60 días, desde la primera factura que no se pagó, y el universo total de clientes.



Durante la vigencia 2020 este indicador se vio impactado por la emergencia sanitaria a causa del COVID-19 que afectó el marco económico y social generando un incumplimiento en el pago de los servicios facturados. Adicional, se habían realizado acciones operativas de suspensión y gestiones de cobro, contribuyendo al incumplimiento del indicador en esa vigencia. No obstante, para 2021 se presentó una acelerada recuperación de la economía que permitió la disminución de los usuarios en mora con respecto al año anterior de 1.07 puntos porcentuales frente al resultado obtenido en el año 2020, pasando de un total de 4,710 a 2,589 clientes con mora mayor a 60 días, obteniendo un indicador de 1.24% y superando la meta establecida.

De igual forma, se han realizado las gestiones como visitas, envío de oficios de cobro, cobros pre jurídicos, jurídicos y acciones de suspensión para usuarios determinados según el estado de su deuda, contribuyendo al cumplimiento del indicador.

### Reconexión del servicio de energía

En 2021 el tiempo promedio de reconexión ante suspensiones por falta de pago fue de 9.61 horas después de que el usuario realice el pago; este valor se mantuvo en zona de cumplimiento puesto que la norma establece un plazo de 24 horas una vez el usuario haya efectuado el pago.

### Índice de oportunidad reconexión del servicio de energía (horas)



## Programa habilitación viviendas

Con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los hogares más vulnerables, EDEQ implementó este programa de responsabilidad social en el que construimos la infraestructura interna básica del servicio de energía en el hogar, y la financiamos hasta en 60 cuotas sin cuota inicial, de esta forma protegemos la vida y los bienes de la población.

En el 2021 las instalaciones conectadas aumentaron un 179% respecto al año 2020; la inversión creció en 246% así como el número de personas beneficiadas.

### Habilitación Viviendas

Concepto	2019	2020	2021
Instalaciones conectadas <sup>5</sup>	560	149	416
Personas beneficiadas <sup>6</sup>	1,736	461	1,290
Inversión <sup>7</sup>	498	98	339

## Comprabilidad del servicio

Continuamos trabajando para mejorar la atención a nuestros clientes y usuarios, gestionando la comprabilidad a través de opciones y soluciones que les permitan disfrutar permanentemente del servicio de energía de acuerdo con sus capacidades de pago, es así como contamos con iniciativas como facturación bimestral, facturación en sitio - FENS, programa desconectados, acuerdos de pago y planes de financiación.

Adicional a lo anterior, en 2021 logramos un 14% de disminución de los tiempos de espera en nuestros puntos de servicio (10.22 minutos / meta 20 minutos) que contribuye a mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios, también estabilizamos visión web asegurando la oportuna y efectiva atención de los turnos virtuales (689 turnos atendidos). En el portal web habilitamos la financiación express para montos de hasta 1 Salario Mínimo Legal Mensual Vigente - SMLMV relacionados con el servicio de energía, y estabilizamos las opciones de autogestión permitiendo el agendamiento de citas para el proceso de vinculación<sup>8</sup>, entre otros servicios.

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".

<sup>5</sup>Instalaciones conectadas: número de instalaciones o viviendas que se conectan al servicio de energía eléctrica para aumentar la cobertura.

<sup>6</sup>Personas beneficiadas: número de instalaciones multiplicado por el número de personas por vivienda. En Colombia se toma como multiplicador el valor del último censo del DANE que es 3.1 personas por vivienda.

<sup>7</sup>Inversión: valor aportado por EDEQ anualmente para el programa, no incluye aportes del Gobierno Nacional o local y empresa privada.

<sup>8</sup>Alineado con la resolución 1519 del año 2020 del MinTIC en su anexo 2.



Tema material:



## Calidad y seguridad de los productos y servicios

GRI

103-1, 103-2, 103-3

Asumimos el tema material de calidad y seguridad de productos y servicios como las características técnicas y comerciales inherentes al servicio de energía para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios, y los requerimientos de la regulación. En esta sección incluimos todo lo relacionado con calidad, continuidad y seguridad del servicio, así como los aspectos relacionados con atención, educación y comunicación, satisfacción y reputación corporativa.



## Caracterización del sistema eléctrico para la prestación del servicio

GRI

EU-04, 102-6

Nuestra infraestructura eléctrica está conformada por 8,329 transformadores de transmisión y distribución de energía, 14 subestaciones: 3 de 115 kV<sup>10</sup>, y 11 de 33 kV, 5,226 km de redes de transmisión y distribución de energía eléctrica en los niveles de tensión<sup>11</sup> N1, N2, N3 y N4, en el cual se ofrece una disponibilidad promedio del servicio de energía de 99.92%.

<sup>9</sup>Objetivos de Desarrollo Sostenible: 9. Innovación e infraestructuras, 11. Ciudades y comunidades sostenibles.

<sup>10</sup>Dos (2) de estas subestaciones son propiedad de la empresa CHEC S.A. ESP

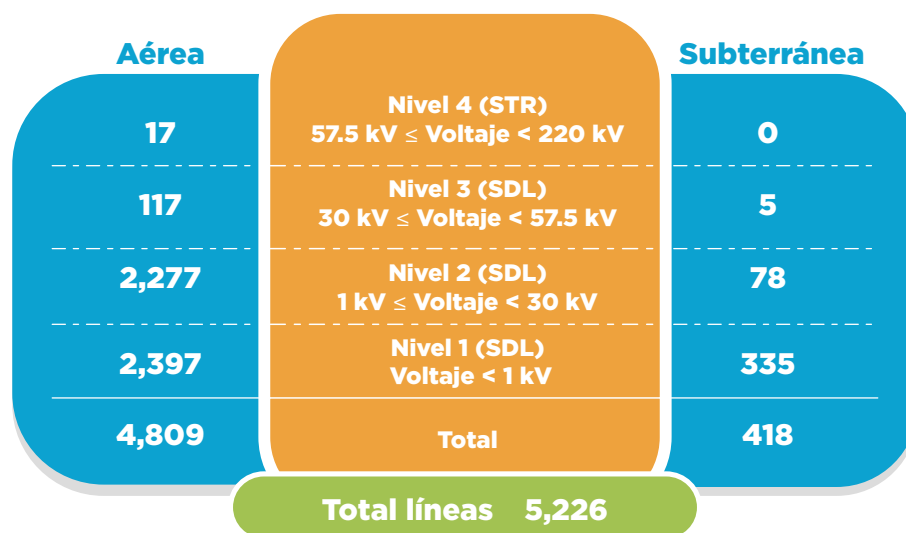
<sup>11</sup>La regulación en Colombia define cuatro niveles de tensión en el sistema eléctrico, los cuales van en los siguientes rangos: N1: 0-1 kV; N2: 15-35 kV; N3: 35-69 kV y N4: tensiones mayores a 69kV..



## Transformadores (unidades) y capacidad total de transformación (MVA)<sup>12</sup>

Relación	Relación	2021	Observaciones
Transformadores de potencia del nivel 4 STR (57.5 kV ≤ Voltaje de salida < 220 kV)	Unidades	4	Se relacionan 150MVA de la conexión al STN 230kV en subestación Armenia, de propiedad compartida con CHEC por iguales partes con una unidad de reserva de 50MVA
	MVA	150	
Transformadores de potencia del Nivel 3 del SDL (30 kV ≤ Voltaje de salida < 57.5 kV)	Unidades	4	Se relacionan 2 transformadores propiedad EDEQ (40 MVA) y 2 propiedad de CHEC (40 MVA y 60 MVA)
	MVA	180	
Transformadores de potencia del Nivel 2 del SDL (1 kV ≤ Voltaje de salida < 30 kV)	Unidades	17	Se relaciona 2 transformadores de propiedad de CHEC, 1 transformador de propiedad del Parque del Café y 14 de EDEQ.
	MVA	205	
Transformadores de potencia del Nivel 1 del SDL ( Voltaje de salida < 1 kV)	Unidades	8,306	
	MVA	471	
<b>Total</b>	<b>Unidades</b>	<b>8,329</b>	

## Redes de transmisión y distribución de energía eléctrica (km)<sup>13</sup>



<sup>12</sup>Resoluciones CREG 025 de 1995 y CREG 097 de 2008

<sup>13</sup>Resoluciones CREG 025 de 1995 y CREG 097 de 2008

# Calidad y continuidad del servicio

La calidad y la continuidad del servicio de energía son atributos fundamentales en la gestión de EDEQ. La calidad comprende las características técnicas y comerciales que le son inherentes, deben cumplir las expectativas de los usuarios y atender los requerimientos de las entidades de regulación y control. Por su parte, la continuidad se refiere a la cantidad de tiempo que el usuario cuenta con el servicio.

## Plan de calidad del servicio

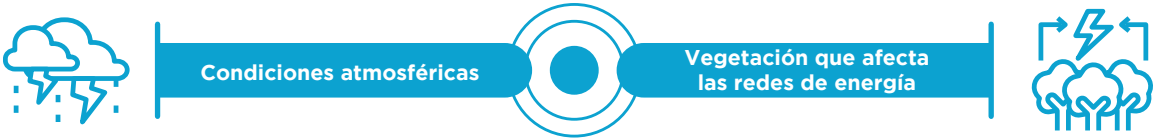
Este plan inició en 2019 como un proyecto del Grupo EPM y busca que las operaciones que realizan las filiales se reflejen en la mejora de la continuidad del servicio en un 8% anualmente. Bajo este criterio, en EDEQ diseñamos los planes de inversiones y mantenimiento en las redes de distribución y subestaciones de potencia, que contemplan la ruta de intervención para los próximos cinco años, en cumplimiento de la normatividad del sector.

En 2021 continuó la red de trabajo colaborativo que inició en 2020 para armonizar los requerimientos de los indicadores de calidad del servicio de energía los cuales deben mejorar un 8% y el nivel de inversiones en infraestructura que debe mejorar como mínimo un 80% su ejecución. Esta red de trabajo aseguró la ejecución del plan de calidad del servicio, logrando proyectar las acciones a desarrollar, evaluar y redireccionar para las próximas vigencias.

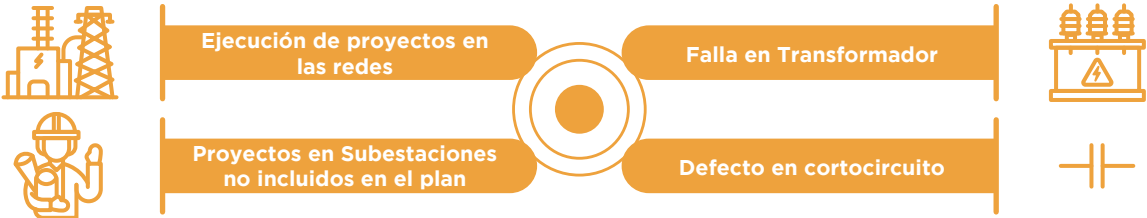
## Desempeño plan de calidad

En EDEQ medimos la calidad del servicio de energía eléctrica mediante diferentes indicadores y monitoreamos dos variables principales: la cantidad de suspensiones del servicio de energía y la duración cada una de las interrupciones del sistema. Estos indicadores son regulados por la CREG y vigilados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de las Leyes 142 y 143 de 1994 del Congreso de la República.

Las interrupciones del servicio en el Quindío para la vigencia 2021 se dieron principalmente por 2 causas:



Y en menor medida por causas como:



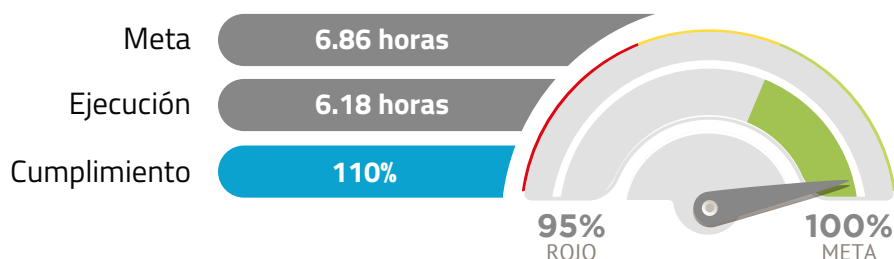


## Indicador SAIDI

Perspectiva **Clientes y Mercados**

**Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad**

El indicador SAIDI (*System Average Interruption Duration Index*) mide la duración de las interrupciones que percibe un usuario del Sistema de Distribución Local de EDEQ en el año.



El resultado del indicador para la vigencia 2021 es satisfactoria, disminuyendo casi una hora la duración de las interrupciones percibidas por el cliente con respecto al año anterior. De tal manera que se tenía una meta de 6.86, equivalente a 6 horas y 51 minutos. Al final del año se obtuvo un indicador de 6.18, equivalente a 6 horas y 10 minutos.

Las causas de mayor afectación fueron condiciones atmosféricas, apertura por árbol o rama sobre las líneas y extensión y/o rectificación de proyectos de la empresa. El redireccionamiento del plan de mantenimiento aporta a la disminución de este indicador, así como la coordinación del plan de inversiones en infraestructura.



... Comportamiento calidad del servicio SAIDI ...

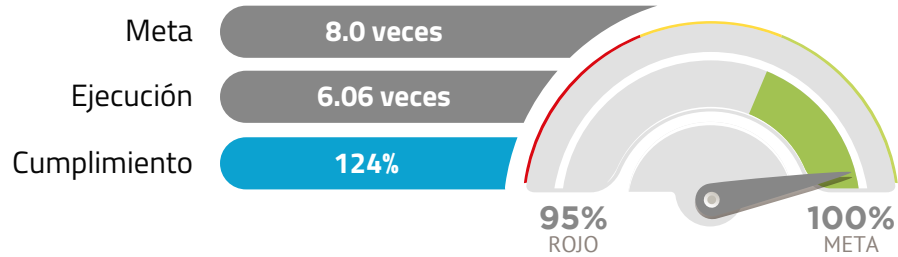


## Indicador SAIFI

Perspectiva **Clientes y Mercados**

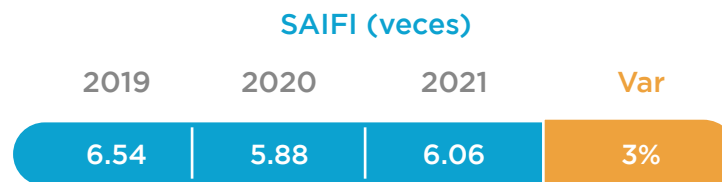
**Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad**

El indicador SAIFI (*System Average Interruption Frequency Index*) mide la frecuencia de ocurrencia de las interrupciones de energía eléctrica, ante las fallas de componentes, maniobras e indisponibilidades que afectan los sistemas eléctricos. Estos pueden ser por causas propias y externas.



En el año 2021 obtuvimos un indicador de 6.06 veces, obteniendo un cumplimiento de 124% con respecto a la meta de 8 veces.

Las causas de mayor afectación fueron falla del transformador de potencia, apertura por árbol o rama sobre las líneas y condiciones atmosféricas. El redireccionamiento del plan de mantenimiento aporta a la disminución de este indicador y la coordinación del plan de inversiones en infraestructura.



... Comportamiento calidad del servicio SAIFI ...

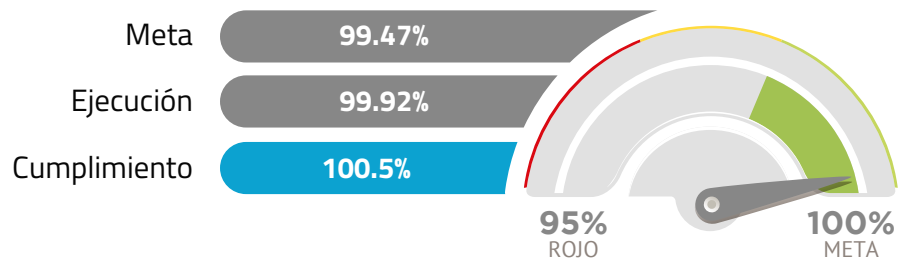


### Indicador Disponibilidad de Activos STR

Perspectiva **Operaciones**

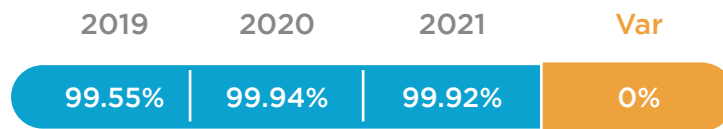
**Evaluar y gestionar la seguridad operacional**

El sistema eléctrico del Quindío está compuesto por el Sistema de Distribución Local - SDL y el Sistema de Distribución Regional - STR. Los indicadores SAIDI y SAIFI muestran el comportamiento del SDL y el indicador de Disponibilidad de Activos el comportamiento del STR.



Para 2021 el indicador obtuvo un resultado de 99.92%, que al compararlo con la meta de 99.47% tuvo cumplimiento de 100.5% gracias a las suspensiones programadas que se desarrollaron para mejorar el desempeño de los activos ante posibles eventos que se presentan en las líneas de transmisión.

### Disponibilidad de Activos STR



... Comportamiento disponibilidad de activos STR ...



### Indicador Grado de Madurez del Sistema de Gestión de Activos

Perspectiva **Operaciones**

**Evaluar y gestionar la seguridad operacional**

Continuamos la implementación del Sistema de Gestión de Activos - SGA, en el que se gestionan los activos físicos productivos durante todo su ciclo de vida, con una evaluación entre costo, riesgo y desempeño asegurando que todas las decisiones agreguen el mayor valor posible a la compañía, aportando a la sostenibilidad y desarrollo del Grupo EPM.

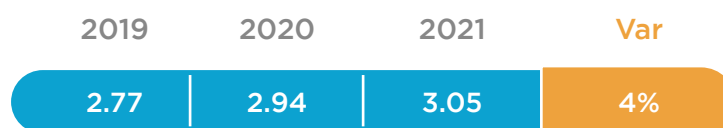
Una de las principales actividades realizadas durante 2021 fue la actualización del plan estratégico de Gestión de Activos en su alineación con la estrategia empresarial, sus objetivos e indicadores. Ahora cuenta con 9 objetivos alineados a los objetivos organizacionales que se desarrollarán mediante 16 estrategias y serán monitoreados por 14 indicadores, aportando al aumento de madurez en la Gestión de Activos empresarial.

Asimismo, la implementación de las hojas de ruta de acuerdo con las necesidades empresariales ha permitido la interiorización de metodologías y criterios propios del Sistema de Gestión de Activos, que ha apalancado la mejora continua del sistema, que se evidencia en la evolución del indicador del grado de madurez del Sistema de Gestión de Activos año tras año, que es medido en una escala de 0-5, siendo 0 el nivel de inocencia, 1 consciencia, 2 desarrollo, 3 competencia, 4 optimización y 5 excelencia.

La valoración del grado de madurez en la compañía de la vigencia 2021 se evaluó en enero de 2022, con un resultado de 3,05 - Competencia; al identificar las fortalezas se encuentran la "Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas" y "Comunicación" (numerales 4.2 y 7.4), explicadas desde el entendimiento de las necesidades de las partes interesadas internas y la buena gestión del plan de comunicaciones, logrando una sobre ejecución de este sobre lo planificado, comunicando lo referente al sistema de Gestión de Activos.

Finalmente, es imperativo destacar que los resultados obtenidos han sido fruto de un trabajo mancomunado dentro de la organización, con el fin de contribuir al cumplimiento y la competencia en cada uno de los requisitos de la norma ISO 55001.

### Grado de madurez gestión de activos



... Comportamiento grado de madurez de la gestión de activos ...

## Gestión integral de pérdidas de energía

Nuestro programa de reducción y control de pérdidas articula los procesos de formación al cliente, las ofertas de valor de acceso y comprabilidad, así como el uso de tecnologías que permitan minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura frente a acciones fraudulentas.

Durante el año 2021, en EDEQ realizamos diferentes acciones encaminadas a mejorar el índice de pérdidas de energía y a su vez mitigar los riesgos derivados de conexiones irregulares, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan esos sectores.

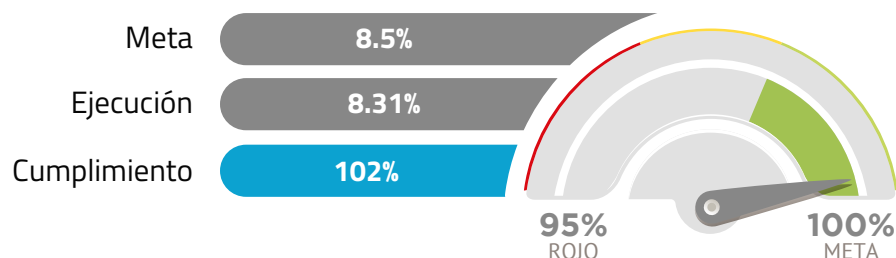


### Indicador Índice de pérdidas de energía OR<sup>14</sup>

Perspectiva **Operaciones**

**Optimizar los procesos**

El índice de pérdidas de energía del OR identifica el nivel de pérdidas que tiene el mercado de comercialización para evaluar el cumplimiento de los planes de control y/o reducción de pérdidas en el año.



Para la vigencia 2021 obtuvimos un índice de pérdidas de 8.31% y un cumplimiento de 102% frente a la meta proyectada de 8.51%. Estos resultados se dan gracias a la ejecución del plan operativo y a las acciones enfocadas en la legalización de clientes, la normalización de asentamientos humanos subnormales. Por otro lado, a lo largo del año se evidenció una estabilización y crecimiento de la demanda de energía en el Departamento del Quindío.

### Índice de Pérdidas del OR

2019	2020	2021	Var
7.77%	8.57%	8.31%	-3%

... Comportamiento pérdidas del operador de red ...

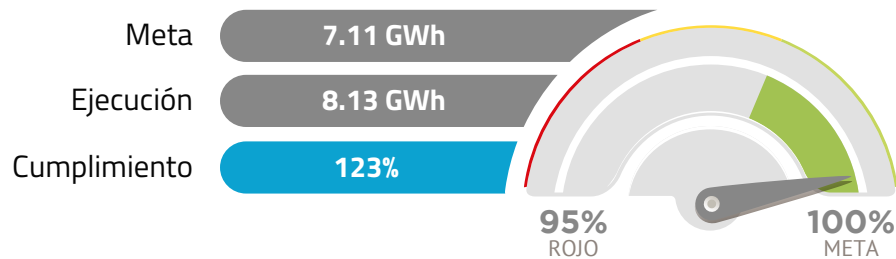


## Indicador Energía Recuperada

Perspectiva **Operaciones**

Optimizar los procesos

Este indicador contabiliza la energía recuperada de los transformadores de distribución intervenidos con las acciones de control y reducción de pérdidas. En EDEQ hemos recuperado un total de 8.13 GWh desde el inicio del proyecto en 2015.



Lo anterior se ha dado gracias a la legalización de los usuarios con energía atrapada en medidores y a la recuperación de energía por procesos administrativos.

### Energía recuperada (GWh)



----- Energía recuperada -----



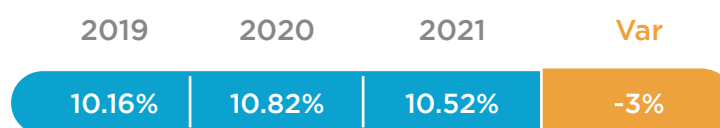
## Índice de pérdidas de energía comercial MR<sup>15</sup>

Perspectiva **Operaciones**

Optimizar los procesos

La disminución del IPERC obedece al incremento de las ventas (aproximadamente 4.7%) en el mercado que EDEQ atiende como comercializador y a las actividades de reducción de pérdidas técnicas y no técnicas que realiza EDEQ como operador de red.

### Índice de pérdidas comercial



... Comportamiento pérdidas comercial ...



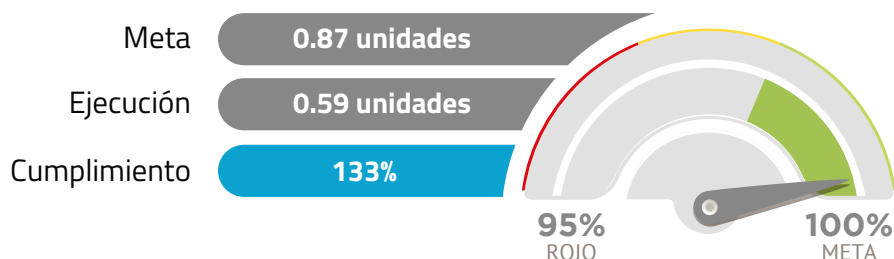


## Indicador Quejas

Perspectiva **Cientes y mercados**

**Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad**

Con este indicador realizamos seguimiento al nivel de quejas de todos los servicios y procesos comerciales, con el fin de gestionarlas oportunamente y promover acciones que permitan disminuir los motivos de insatisfacción de nuestros clientes. Este indicador se calcula tomando la cantidad de quejas imputables sobre el total de clientes.



Para la vigencia 2021 se presentaron un total de 144 quejas imputables, las más representativas fueron por fallas en la prestación del servicio por calidad, inconformidad con trabajos, demora en atender petición e incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas. Todos los casos se remitieron al equipo competente para subsanar las situaciones expuestas por los peticionarios.

### Quejas imputables

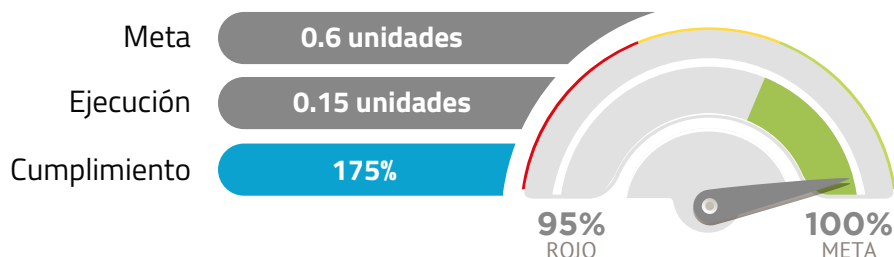


## Indicador Reclamos

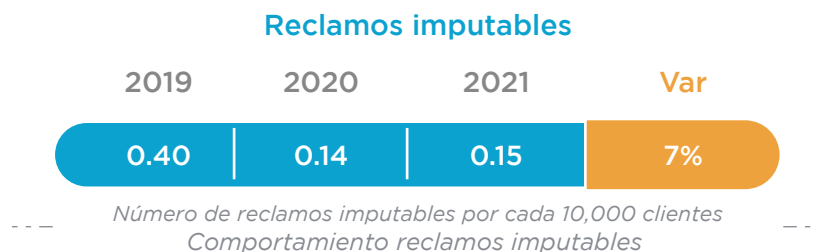
Perspectiva **Cientes y mercados**

**Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad**

Con este indicador realizamos seguimiento al nivel de reclamos que realizan los usuarios asociados a la facturación, para gestionar las acciones de mejoramiento sobre los procesos involucrados.



En el año 2021 fueron imputados a EDEQ un total de 37 reclamos, donde la causa más representativa fue “Lectura incorrecta” debido a las condiciones en las que se encuentran algunos medidores que no permiten la lectura (medidores altos, acrílico opaco o difícil acceso). Adicionalmente se presenta falta de cuidado y/o atención por parte de los contratistas que realizan la labor de lectura, novedades que se reportaron al contratista para tenerlas en cuenta en su campaña “Cero errores”.



## Seguridad en la prestación del servicio

La excelencia operacional es uno de los objetivos estratégicos del Grupo EPM para la prestación de los servicios públicos. Para lograrlo desarrollamos planes de prevención, mitigación y control de riesgos, y planes de contingencia para el manejo de eventos, métodos y tecnologías con estándares de calidad y acciones de educación para garantizar la adopción de prácticas que garanticen la integridad de la infraestructura y la seguridad de empleados, usuarios y comunidad.

### Accidentes en la prestación del servicio

Durante 2021 no se presentaron accidentes eléctricos mortales, 4 personas tuvieron lesiones por quemaduras por accidentes eléctricos al entrar en contacto con la infraestructura eléctrica; los accidentes de trabajo aumentaron un 7% respecto al año 2020 la mayoría de ellos por riesgos mecánicos y viales.

**Accidentes en la prestación del servicio**  
 ----- cantidad o número -----

Concepto	2019	2020	2021
<b>Personas quemadas por accidentes eléctricos</b>	2	0	4
<b>Muertes por accidentes</b>	1	3	0
<b>Personas accidentadas por otros conceptos</b>	2	0	11
<b>Personas accidentadas</b>	5	3	15

## Incidentes y reclamaciones por prestación del servicio

En cuanto al importe de multas por incumplimientos normativos, en 2021 la organización recibió una sanción de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD por \$1,141 millones por presunto incumplimiento en el Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad - ITAD en el nivel de tensión 1 para el primer trimestre de los años 2017 y 2018. Es importante indicar que el resultado anual de los indicadores de calidad de 2017 y 2018 se cumplieron y le valieron a EDEQ el reconocimiento por parte de la SSPD como una de las 3 empresas con mejor calidad del servicio.

## Incidentes y reclamaciones por prestación del servicio

----- cantidad o número -----

Concepto	2019	2020	2021
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año	2	1	1
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de la empresa	1	2	0
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante	0	0	1
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, recibidas en el año	290	247	255
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor de la empresa	156	189	211
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante	125	39	32
Incidentes por muerte, recibidas en el año	3	0	0
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor de la empresa	2	0	0
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor del reclamante	0	0	0
Recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	390	178	274
Incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	0	0	0
Multas por incumplimientos normativos	1	1	1
Importe de multas por incumplimientos normativos	117	745	1,141

----- Importe de multas en COP millones. -----

Tema material:



## Contratación responsable para el desarrollo local

GRI

103-1, 103-2, 103-3

En EDEQ definimos criterios y prácticas de contratación que promueven el desarrollo sostenible y la competitividad en el departamento del Quindío, desarrollando capacidades locales y fomentando la sostenibilidad con prácticas que promuevan el tejido empresarial local.



### Gestión destacada en la cadena de suministro

GRI

102-9

El desafío de 2021 fue mitigar los impactos en el abastecimiento de bienes y servicios estratégicos ocasionados por la pandemia y por el paro nacional, situaciones que provocaron escasez de materias primas; por su parte, los problemas de logística internacional impactaron el cumplimiento de nuestros proveedores y la necesidad de reajuste en valores contratados. Este contexto nos llevó a validar permanentemente los niveles de abastecimiento, el ajuste en los tiempos de pedidos y los planes operativos de los negocios. A pesar de lo anterior, el balance es positivo pues se garantizó la operación del negocio y el cumplimiento del plan de contratación con foco en inversiones.

Se continuó con el fortaleciendo del relacionamiento con el grupo de interés proveedores y contratistas al igual que la identificación de servicios y bienes a contratar por el esquema de contratación local que fortalecen el tejido social y económico del Quindío.

<sup>16</sup>Objetivos de Desarrollo Sostenible: 8. Empleo digno y crecimiento económico, 10. Reducción de la desigualdad

Durante el 2021 contratamos por \$51,826 millones y fortalecimos nuestro esquema de contratación local y regional adjudicando \$4,107 millones a 38 empresas en el Quindío con un crecimiento del 24% respecto a 2020, 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.

### Valores contratados

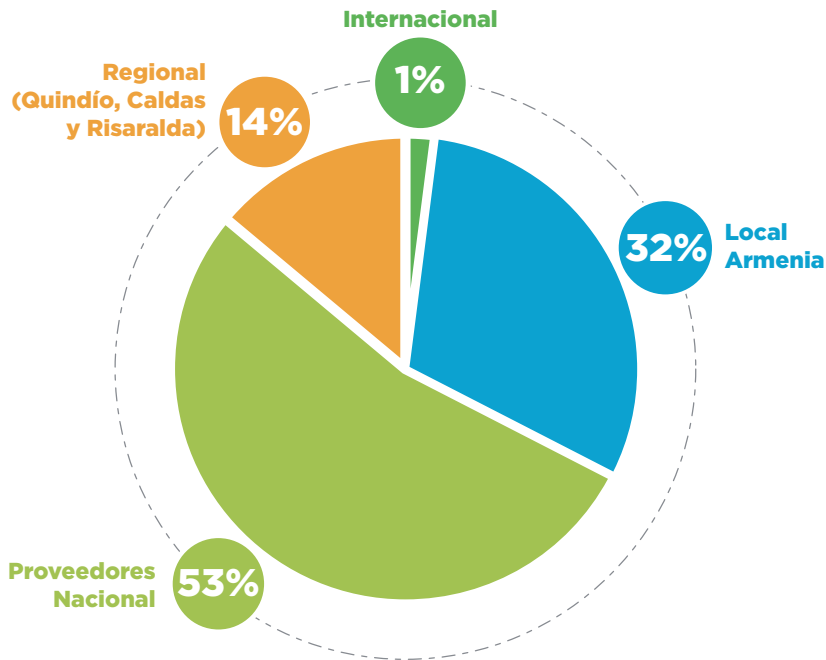
Segmentación por ubicación	2019	2020	2021
Internacional	0.03%	0	1.0%
Local (Armenia)	12%	0	7.9%
Nacional	84.87%	0	78.8%
Regional (Quindío, Caldas y Risaralda)	3.09%	0	5.3%
<b>Total general</b>	<b>\$19,888</b>	<b>\$35,501</b>	<b>\$51,826</b>

----- Total general en COP millones -----

EDEQ cuenta con un portafolio con 813 proveedores (total de proveedores en nuestras bases de datos) de los ámbitos nacional e internacional, segmentados así:

### Cantidad de proveedores

Segmentación por ubicación	2019	2020	2021	Var
Internacional	4	5	6	20%
Local (Armenia)	233	245	264	7%
Nacional	411	421	428	2%
Regional (Quindío, Caldas y Risaralda)	139	141	117	-17%
<b>Total general</b>	<b>787</b>	<b>812</b>	<b>813</b>	<b>0.1%</b>



--- Participación por tipo de proveedor ---



**Tema material:**  
**Tarifas y precios**

**GRI** 103-1, 103-2, 103-3

La tarifa del servicio de energía es regulada, por esta razón hacemos gestión permanente ante el Gobierno y los entes regulatorios para que las metodologías tarifarias que se apliquen sean justas y eficientes para todos los usuarios. Tener una tarifa competitiva es un propósito de EDEQ y por esto trabajamos en un esquema de eficiencia en los costos y procesos.

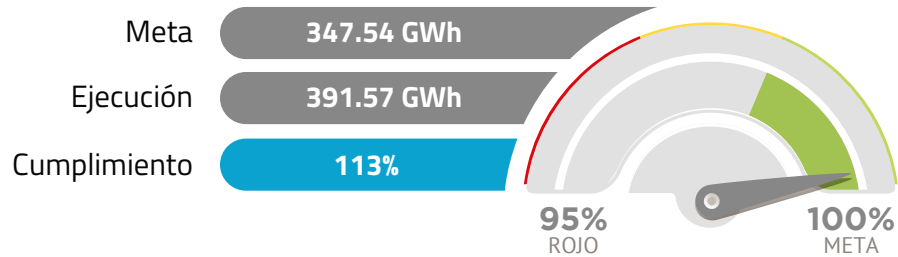


<sup>17</sup>Objetivos de Desarrollo Sostenible: 6. Agua potable y saneamiento, 7. Energía renovables, 8. Empleo digno y crecimiento económico



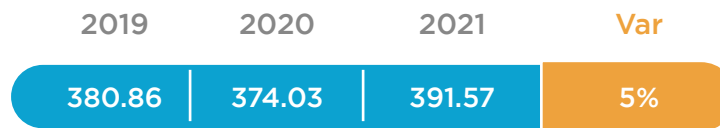
**Indicador Unidades físicas vendidas**  
 Perspectiva **Clientes y Mercados**  
**Crecer en mercados y negocios**

Las unidades físicas vendidas corresponden al total de gigavatios - GWh de energía vendidos por el negocio de Distribución.



El total de energía vendida en 2021 fue 391.57 GWh, sobrepasando la meta de 347.54 GWh, con cumplimiento de 113%. El resultado se obtuvo por el control y seguimiento a la activación de cuentas, a los controles en el proceso de facturación para garantizar la calidad y oportunidad. Los sectores que tuvieron mayor recuperación en la vigencia fueron el comercial, oficial, industrial y especial.

**Unidades físicas vendidas (GWh)**



... Comportamiento unidades físicas vendidas ...

**Caracterización del mercado**

**GRI** 102-06, EU-03

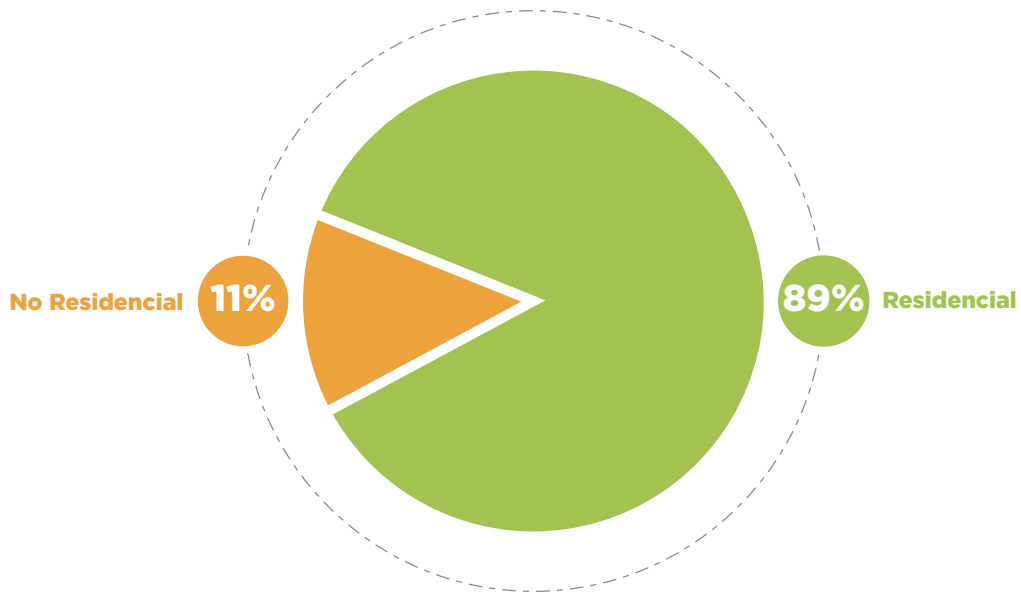
Contamos con 208,053 clientes<sup>18</sup> de los cuales el 89% son del mercado residencial y el 11% son del mercado no residencial. El 90% se encuentran en el sector urbano y el 10% restante en el sector rural.

**Usuarios**

Clase de servicio	2019	2020	2021	% Var
Residencial	176,874	181,806	186,000	2%
No residencial	21,318	21,735	22,053	1%
<b>Total</b>	<b>198,192</b>	<b>203,541</b>	<b>208,053</b>	<b>2%</b>

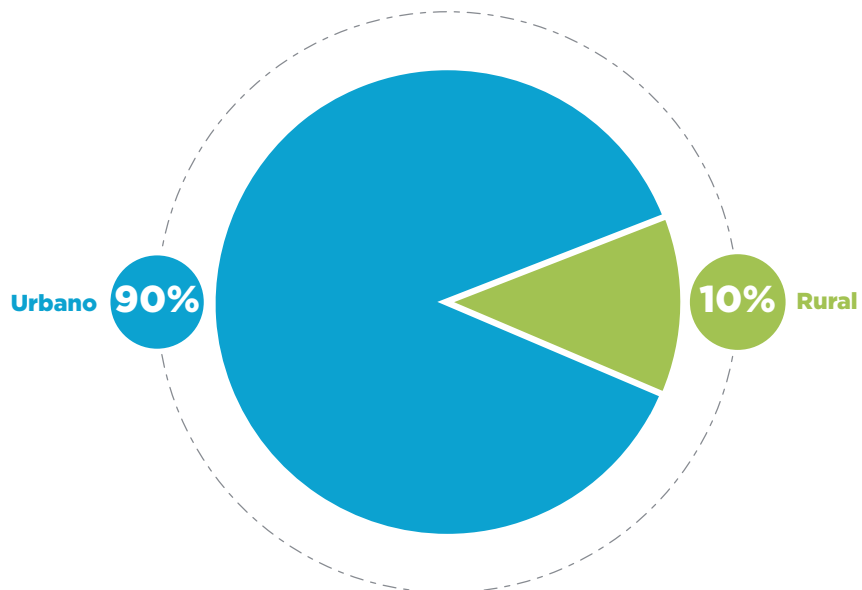
<sup>18</sup>En el dato que se reporta para la vigencia 2021 se incluyen los clientes y usuarios suspendidos y cortados





--- Porcentaje de participación del mercado ---

	2019	2020	2021
Urbanos	175,564	182,578	186,700
Rurales	22,628	20,963	21,353
<b>Total</b>	<b>198,192</b>	<b>203,541</b>	<b>208,053</b>



--- Porcentaje de participación por sector ---

### Composición mercado residencial

En el mercado residencial se encuentran los usuarios de los estratos socioeconómicos 1, 2, 3, 4, 5 y 6. La participación más representativa se encuentra en el estrato 2 con 31% frente al total de usuarios del servicio.

### Usuarios del servicio

Servicio Residencial	2019	2020	2021	%Var
Estrato 1	40,270	40,923	43,180	6%
Estrato 2	62,127	63,100	64,043	1%
Estrato 3	45,656	47,152	47,687	1%
Estrato 4	14,374	15,371	15,446	0%
Estrato 5	12,985	13,779	14,138	3%
Estrato 6	1,462	1,481	1,506	2%
<b>Total</b>	<b>176,874</b>	<b>181,806</b>	<b>186,000</b>	<b>2%</b>

### Composición mercado no residencial

Los usuarios del mercado no residencial están distribuidos en el sector comercial, industrial, oficial, especial provisional, áreas comunes y alumbrado público. La participación más representativa se encuentra en el sector comercial frente al total de usuarios del servicio.

### Usuarios del servicio

Servicio No residencial	2019	2020	2021	%Var
Comercial	15,602	15,989	16,246	2%
Industrial	1,730	1,749	1,730	-1%
Oficial	1,066	1,071	1,073	0%
Especial	610	611	608	14%
Provisional	1,112	1,031	1,085	5%
Áreas comunes	1,113	1,197	1,225	2%
Alumbrado público	85	87	86	16%
<b>Total</b>	<b>21,318</b>	<b>21,735</b>	<b>22,053</b>	<b>2%</b>

## Consumo de energía

En 2021 el consumo total de energía fue 391,573 MWh que representa un aumento del 2% comparado con el año anterior; en el servicio residencial el consumo más representativo está en el estrato 2 con 77,894 MWh y en el servicio no residencial el consumo más representativo está en el sector comercial con 80,917 MWh.

### Consumo de energía MWh

2019	2020	2021	%Var
380,896	374,028	391,573	2%

### Consumo de energía MWh

Servicio Residencial	2019	2020	2021	%Var
Estrato 1	44,813	47,470	47,124	-1%
Estrato 2	73,670	78,099	77,894	0%
Estrato 3	57,398	61,627	61,283	-1%
Estrato 4	18,984	20,740	21,338	3%
Estrato 5	16,032	17,774	18,337	3%
Estrato 6	3,044	3,328	3,408	2%
<b>Total</b>	<b>213,942</b>	<b>229,039</b>	<b>229,383</b>	<b>0%</b>

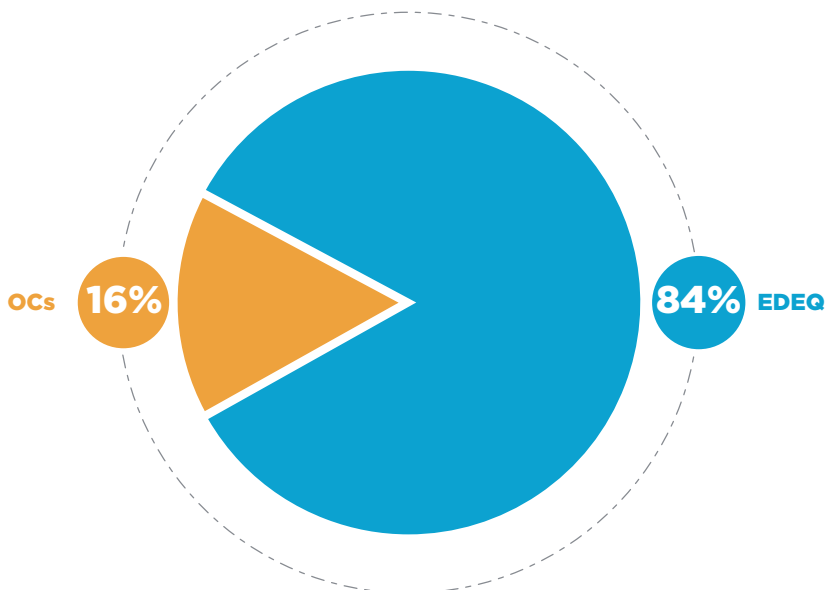
### Consumo de energía MWh

Servicio No residencial	2019	2020	2021	%Var
Comercial	84,649	70,410	80,917	15%
Industrial	32,061	29,824	35,106	18%
Oficial	12,722	10,460	11,071	6%
Especial	6,624	5,222	5,770	11%
Provisional	9,242	7,187	6,607	-8%
Áreas comunes	6,317	6,879	7,874	14%
Alumbrado público	15,338	15,007	14,842	-1%
<b>Total</b>	<b>166,954</b>	<b>144,988</b>	<b>162,189</b>	<b>12%</b>

## Participación del mercado

El 16% de la participación del mercado es de otros comercializadores (OC); 7.34% es representado por EPM que sumada a la participación de EDEQ obtiene un 91.71% de participación en el mercado de comercialización en Quindío.

### % Participación ventas de energía



### Participación en ventas totales

	2019	2020	2020
<b>EDEQ</b>	84.73%	84.99%	84.37%
<b>Otros comercializadores</b>	15.27%	15.01%	15.63%
<b>Grupo EPM</b>	92.66%	93.13%	91.71%

### Demanda de EDEQ

En lo que respecta al comportamiento del mercado la demanda del Mercado Regulado cerró en 439 GWh, evidenciando un aumento del 4.4%.

#### Demanda total EDEQ - GWh

2019	2020	2021	%Var
423.98	419.36	438.82	4.4%

## Demanda del Operador de Red

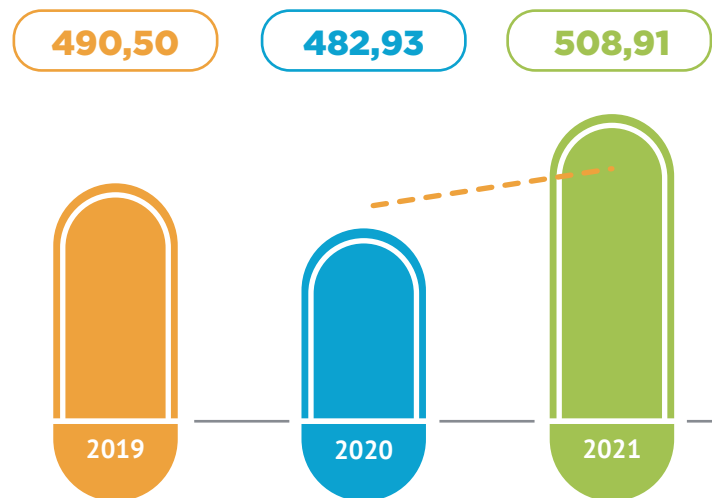
La demanda del Mercado Regulado cerró en 438.82 GWh, evidenciando un crecimiento de 4.64%, mientras que la demanda del Operador de Red cerró en 508.91 GWh, con un crecimiento de 5.38%. Estas cifras demuestran una clara recuperación en el consumo energético luego de la flexibilización de las medidas adoptadas en 2020 producto de la emergencia sanitaria de la Covid-19. Adicionalmente se resalta que la participación del mercado de EDEQ en la demanda del Quindío es del 86.23%.

En cuanto a transacciones de energía en el mercado mayorista, EDEQ contó con una cobertura efectiva en contratos de largo plazo del 87.08% para el año 2021, lo que garantiza continuidad en el servicio al cliente final y estabilidad en los precios.

### Demanda total OR - GWh

2019	2020	2021	%Var
490.50	482.93	508.91	5.1%

### Demanda OR (GWh)



## Ingresos por consumo de energía

En 2021 el ingreso total por venta de energía fue de \$231,987 millones que representa un incremento del 10% comparado con 2020. En el servicio residencial el consumo más representativo está en el estrato 2 con \$47,324 millones y en el servicio no residencial el consumo más representativo está en el sector comercial con \$ 47,780 millones.

## Ingresos

2019	2020	2021	%Var
\$197,786	\$210,266	\$ 231,987	10%

### Ingresos servicio residencial

Servicio Residencial	2019	2020	2021	%Var
Estrato 1	\$23,972	\$27,357	\$28,649	5%
Estrato 2	\$39,383	\$45,100	\$47,324	5%
Estrato 3	\$30,453	\$35,309	\$37,565	6%
Estrato 4	\$9,851	\$11,639	\$12,635	9%
Estrato 5	\$8,249	\$9,918	\$10,801	9%
Estrato 6	\$1,559	\$1,845	\$1,995	8%
<b>Total</b>	<b>\$113,469</b>	<b>\$131,171</b>	<b>\$138,969</b>	<b>6%</b>

----- Ingresos en COP millones de pesos -----

### Ingresos Servicio no residencial

Servicio No residencial	2019	2020	2021	%Var
Comercial	\$44,011	\$39,321	\$47,780	22%
Industrial	\$15,893	\$16,218	\$19,609	21%
Oficial	\$6,394	\$5,664	\$6,225	10%
Especial	\$3,342	\$2,840	\$3,324	17%
Provisional	\$4,587	\$3,890	\$3,823	-2%
Áreas comunes	\$3,273	\$3,869	\$4,680	21%
Alumbrado público	\$6,814	\$7,290	\$7,577	4%
<b>Total</b>	<b>\$84,316</b>	<b>\$79,095</b>	<b>\$93,018</b>	<b>18%</b>

## Costo unitario - CU

El crecimiento del costo unitario entre diciembre de 2020 y diciembre de 2021 fue del 7.3%. Esta diferencia se debe a la aplicación de la opción tarifaria establecida en la resolución CREG 012 de 2020, que ha permitido el control del incremento tarifario desde febrero de 2021 con un 0.6% mensual percibido por los usuarios de EDEQ.

### Costo unitario nivel 1

2019	2020	2021	%Var
\$533.37	\$589.31	\$632.53	7.3%

El CU ha crecido en 10.8%, liderado por el crecimiento en el cargo de distribución (3.4%), las restricciones (3.1%), y los costos de generación (2.8%).

Para el año 2021 el costo unitario promedio de prestación del servicio aplicado a los usuarios se ubicó en 612.19 \$/kWh siendo el sexto más bajo del país, dado a que nos acogimos a la opción tarifaria, mientras que el CU calculado se ubica en 640.85 \$/kWh. En lo referente al precio promedio de compra de la empresa estuvo en 3.8% por debajo del precio promedio nacional denotando una importante eficiencia en la gestión de compras de la organización

El costo unitario que perciben los usuarios de EDEQ ocupa el puesto número 6, entre 16 operadores de red a nivel nacional, y se encuentra \$13.85 por debajo del promedio nacional.

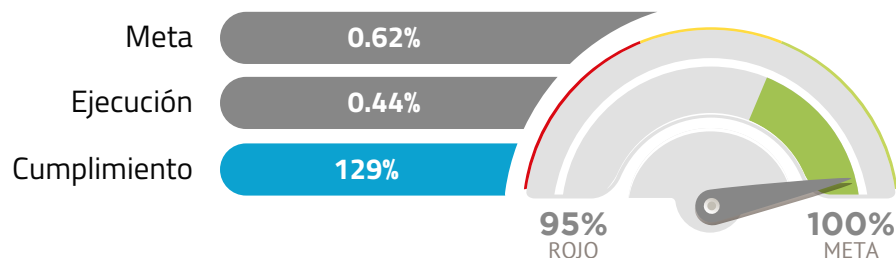


### Indicador Participación cartera mayor a 60 días

Perspectiva **Operaciones**

**Asegurar el flujo de caja requerido**

Este indicador mide el porcentaje de cartera que tiene mora mayor a 60 días, con relación al valor total de la cartera. Tiene como objetivo monitorear el comportamiento y la calidad de la cartera, como insumo para la toma de decisiones estratégica en cuanto a la gestión de cobro.





El resultado acumulado para el 2021 en el indicador fue muy satisfactorio con un valor de 4.88% cumpliendo con la meta establecida de 8.67%, donde el sector que mayor disminución ha presentado en la cartera es el sector industrial. De igual forma se presentó una disminución de \$29,020 en 2020 a \$25,392 millones en 2021 en el total de la cartera. Lo anterior se da gracias a las visitas realizadas, el envío de oficios informando a los usuarios las opciones pago que tiene la empresa, cobros pre jurídicos, jurídicos y acciones de suspensión para usuarios determinados según su estado de deuda.

### Participación cartera > 60 días



--- Comportamiento participación cartera > 60 días ---

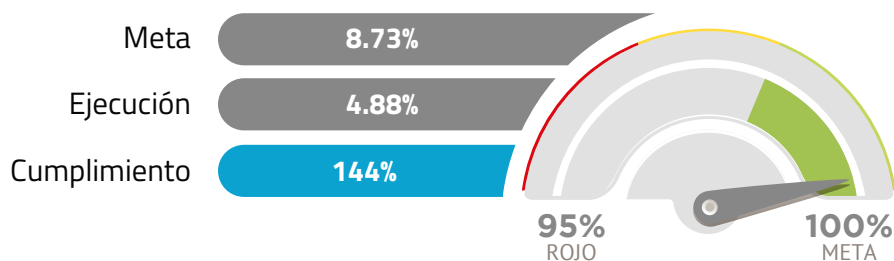


### Indicador Cartera en mora mayor a 60 días

Perspectiva **Operaciones**

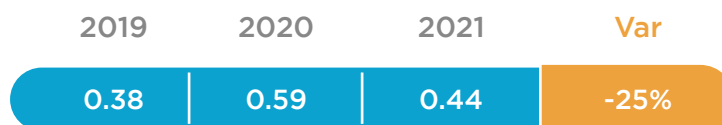
**Asegurar el flujo de caja requerido**

Este indicador mide el porcentaje de cartera que tiene una mora mayor a 60 días, con relación a los ingresos totales de la empresa de los últimos doce meses. Su objetivo es monitorear el comportamiento y la calidad de la cartera, como insumo para la toma de decisiones estratégicas en cuanto a la gestión de cobro.



Con corte a diciembre 2021 se obtuvo un resultado positivo en el indicador con un valor de 0.44%, aumentando 0.15 puntos frente al resultado obtenido en el año 2020, pasando de \$1,438 a \$1,239 millones de cartera mayor a 60 días. Lo anterior se da gracias a las visitas realizadas, el envío de oficios informando a los usuarios las opciones pago que tiene la empresa, cobros pre jurídicos, jurídicos y acciones de suspensión para usuarios determinados según su estado de deuda.

### Cartera en mora > 60 días



--- Comportamiento cartera en mora > 60 días ---

## Soporte de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Durante lo corrido del 2021 la gestión de la tecnología de la información EDEQ tuvo como foco el desarrollo de las 5 estrategias definidas para el Grupo Empresarial, que apalancan todos los proyectos e iniciativas empresariales y de Grupo, garantizando una operación tecnológica estable y segura, con la capacidad de adaptarse a las exigencias del sector en términos normativos y de innovación, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la compañía.

### Estrategias:

- *Operar con excelencia*
- *Transformar la relación con el negocio*
- *Ser ciberseguros*
- *Habilitar el futuro*
- *Potenciar a nuestra Gente*

Trabajamos para habilitar mayores capacidades tecnológicas al interior logrando de esta manera agilizar la gestión hacia los clientes internos y externos, con procesos ágiles y confiables, incrementado nuestros estándares de seguridad y ciberseguridad, con capacidad de recuperación, como premisa fundamental.

Se ha trabajado en la mejora de los canales virtuales habilitando servicios de autogestión para pagos en línea, la posibilidad de generar financiaciones exprés desde el portal web y con el personal de terreno que día a día visita los hogares de nuestra región.

Se obtuvieron avances tecnológicos enfocados a los procesos encargados de la prestación del servicio de energía, logrando la culminación del proyecto de implementación de los sistemas de información FSE (Productividad en Campo) y EAM (Administración de Activos de la Compañía) para el mantenimiento preventivo y correctivo que habilita la capacidad de gestión de cuadrillas en terreno y la gestión de materiales, para lograr una atención más eficiente, con integraciones automáticas con los demás sistemas de información con que interactúa, como: el sistema del modelo digital de energía, el sistema comercial, nuestro ERP (sistema de planificación de recursos empresariales) para el seguimiento y control de los materiales y el sistema de gestión de centro de control DMS (Sistema de Gestión de Distribución), para garantizar la integridad de la información y procesos seguros.

Se han logrado avances con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad - SGSI para el macroproceso de prestación de servicio de energía eléctrica y se han implementado múltiples controles de seguridad como:

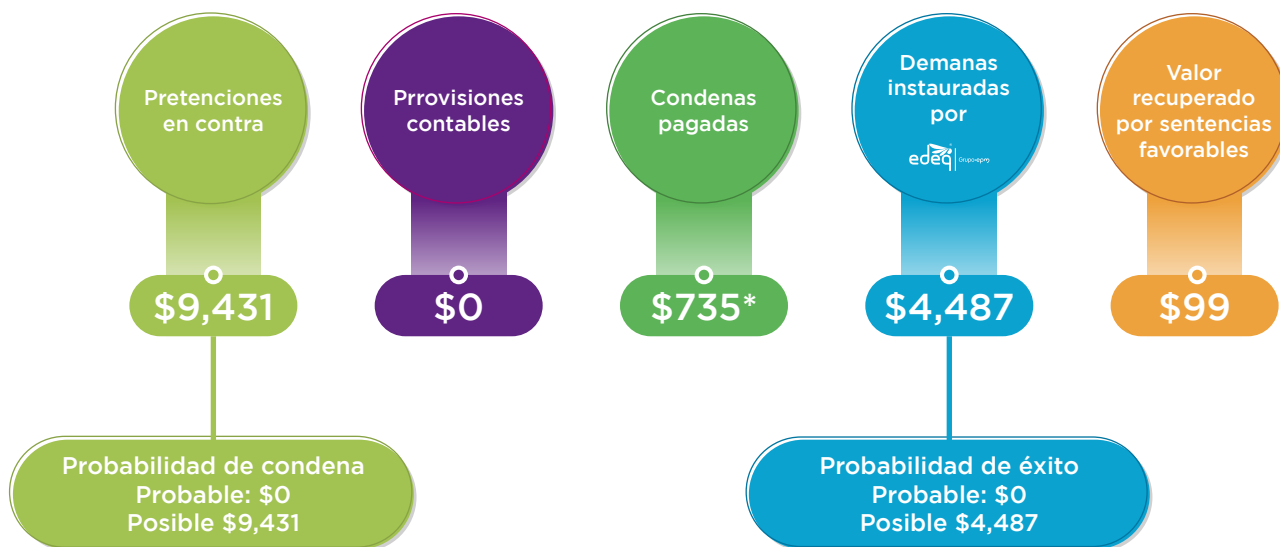
- *Actualización de la plataforma antimalware*
- *Capacitación y formación personal en tecnología de la información*
- *Servicio de centro operativo de seguridad*
- *Plan de sensibilización y concientización*
- *Infraestructura de llave pública - PKI para tarjetas inteligentes*
- *Servicios de pentesting / ethical hacking*
- *Filtro anti-spam para el correo electrónico*
- *Seguridad en aplicaciones*

La situación jurídica del negocio es óptima sin que se registren a la fecha y durante la vigencia 2021, situaciones judiciales o administrativas que pongan en riesgo la estabilidad económica o la viabilidad financiera o legal de la Compañía.

En materia de litigios se muestra en tabla la situación con corte a 31 de diciembre de 2021:

### Litigios impacto económico

--- Cifras en COP millones de pesos ---



\*La compañía de seguros reembolsó \$678

En materia contractual, el aseguramiento normativo ha sido eficaz, lo cual se evidencia en que durante la vigencia 2021 no se presentaron acciones judiciales ni administrativas contra EDEQ, derivadas de su quehacer en la contratación.

En el marco de la relación de la Empresa con el Sindicato y sus trabajadores, durante la vigencia 2021 no se presentaron querellas ni reclamaciones judiciales o administrativas derivadas de la aplicación de los acuerdos logrados en la Convención Colectiva de Trabajo actualmente vigente y suscrita en el año 2018 entre EDEQ S.A. ESP y SINTRAELECOL. El término de la Convención pactada expiró el 31 de diciembre de 2021, dará lugar a una negociación colectiva en caso de que se presente pliego de peticiones por la organización sindical. El relacionamiento entre las partes es respetuoso de la asociación sindical y transparente en el quehacer, orientado al provecho para ambas partes; la sostenibilidad empresarial y la perdurabilidad de las buenas condiciones laborales.

## Retos EDEQ 2022



Ejecutar proyectos de inversión en los municipios del Quindío por **\$25,208 millones** para continuar mejorando los indicadores de calidad del servicio de energía a los quindianos.



Trabajar coordinadamente con las administraciones municipales para gestionar el riesgo eléctrico en 6 asentamientos subnormales, de esta forma seguimos protegiendo la vida.



Sembrar **15.3 hectáreas** de bosque para fortalecer las condiciones ambientales de Quindío.



Continuar fortaleciendo las capacidades organizacionales preparando nuestro talento humano para los retos que nos plantea la transformación energética; y fortalecer los mecanismos de rendimiento organizacional de forma que continuemos adaptándonos a los cambios del entorno.



Impulsar la movilidad sostenible en el territorio con las administraciones municipales, el sector bancario, automotriz, las universidades y la ciudadanía.