



Capítulo 1:

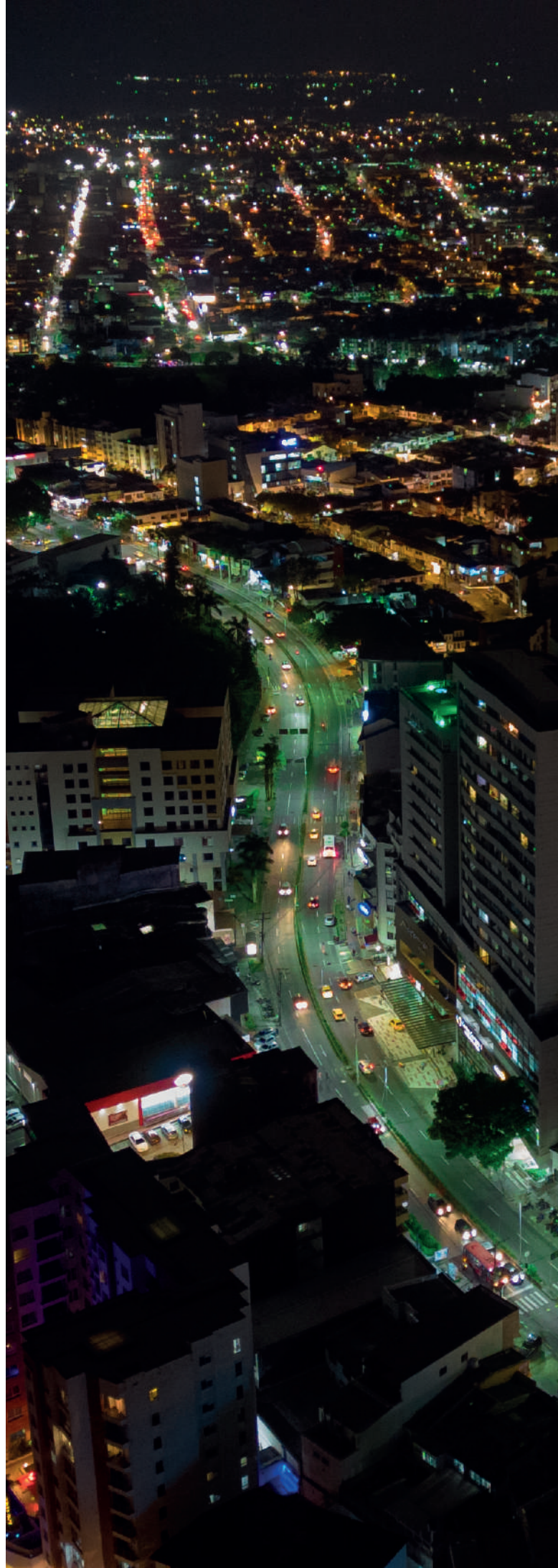
# Contexto General

Incondicionales  
con los quindianos



## Índice

- **Capítulo 1**  
Contexto de la organización
- **Capítulo 2**  
Gestión social
- **Capítulo 3**  
Acceso y comprabilidad
- **Capítulo 4**  
Calidad y seguridad de los productos y servicios
- **Capítulo 5**  
Solidez financiera
- **Capítulo 6**  
Gestión ambiental
- **Capítulo 7**  
Bienestar laboral y adaptabilidad
- **Capítulo 8**  
Derechos humanos
- **Capítulo 9**  
Transparencia
- **Capítulo 10**  
Gobierno corporativo



## Contexto de la organización

Incondicionales  
con los **quindianos**



**GRI** 101-1 / 101-2 / 101-3 / 102-45 / 102-46 / 102-47 / 102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-54

Reportamos nuestro decimoprimer informe de sostenibilidad elaborado de conformidad con el Estándar del Global Reporting Initiative - GRI, en su opción Esencial. Este informe se elabora anualmente, el anterior fue presentado en marzo del año 2022, incluye los resultados y retos de gestión en las dimensiones económica, ambiental y social y comprende las actuaciones realizadas en el ejercicio fiscal desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2022.

En esta versión se reportará al menos un contenido GRI correspondiente a cada aspecto relevante y el enfoque de gestión. Para mayor entendimiento del lector, este informe contará señales sobre el cumplimiento de estos. El informe puede ser consultado en el sitio web: [www.edeq.com.co](http://www.edeq.com.co).

**GRI** 102-56

A la fecha este informe no cuenta con verificación externa, no obstante, la organización cuenta con los mecanismos y procedimientos del sistema de control interno que dan cuenta de la calidad de la información reportada, la cual es validada a través de otros medios como las auditorías internas y externas que se efectúan en la organización.

Este informe cumple con los requerimientos de la Comunicación sobre el Progreso, conforme a los preceptos del Pacto Global de informar sobre la aplicación de los 10 principios (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anticorrupción) en la estrategia y operaciones de la compañía.

**GRI** 102-53

**Contacto** [edeq@edeq.com.co](mailto:edeq@edeq.com.co)

**Andrés Fernando Ríos Giraldo** [andres.rios@edeq.com.co](mailto:andres.rios@edeq.com.co)

**Angélica María Pineda Martínez** [angelica.pineda@edeq.com.co](mailto:angelica.pineda@edeq.com.co)

## Recomendaciones para la lectura de este informe

**GRI** 102-53

- Se presentan mediciones de los años 2020, 2021 y 2022.
- Se utilizan las convenciones de coma (,) para separador de miles y punto (.) para separador de decimales.
- Las cifras financieras están expresadas en moneda colombiana \$COP
- Los estados financieros son elaborados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.

- Se utilizan las palabras empresa, compañía, organización y la sigla EDEQ, para hacer referencia a la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP.
- Se utiliza la sigla GRI para hacer referencia a la iniciativa Global Reporting Initiative.
- En este informe se hará referencia a la guía sectorial GRI Electric Utilities, por lo cual las citas serán de la forma: EU#.
- En su mayoría el nombre de los capítulos corresponde a la materialidad de EDEQ Grupo EPM.

## ¿Quiénes somos?

**GRI** 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7

Somos la Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. ESP una empresa filial del Grupo EPM, dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica y actividades relacionadas en el departamento del Quindío, Colombia, ubicado en la zona centro occidental del país donde atendemos a 213,376 clientes acumulados a diciembre 2022, en un área de cobertura de 1,845 km<sup>2</sup>.

Nuestro mercado está compuesto por clientes del mercado regulado, distribuido en los sectores comercial, industrial, oficial y residencial; que está segmentado en estratos socioeconómicos que van del 1 al 6. EDEQ se clasifica como una sociedad por acciones de carácter mixta que se rige por las leyes 142 y 143 de 1994. Nuestro propósito es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, trabajamos para fortalecer nuestra cultura orientada al servicio al cliente, que se adapta y compromete con el cumplimiento de la promesa de valor a nuestros grupos de interés: "EDEQ se enfoca en las necesidades de sus clientes y aporta al bienestar de sus grupos de interés siendo una plataforma integradora de soluciones en el marco de la transformación energética y digital, apalancada en la evolución de sus capacidades organizacionales, promoviendo al Quindío como un territorio cohesionado, competitivo e inteligente."

**GRI** 102-3 / 102-4

En EDEQ prestamos los servicios de distribución local y comercialización de energía eléctrica en los 12 municipios del departamento del Quindío con una población de 577,543 habitantes según proyecciones de población por Departamento para Colombia 2018 del DANE. Adicional, presta los siguientes servicios asociados a su portafolio:

### Alumbrado público

Administración, Operación y Mantenimiento - AOM de los sistemas de alumbrado público de los municipios, así como la expansión y modernización.

### Alquiler de infraestructura eléctrica

Relacionado con el alquiler de postes, cables y redes eléctricas.

### Facturación y recaudo a terceros

Recaudo de pagos de otras empresas.

### Energía solar

Proyectos solares fotovoltaicos adoptados a la necesidad de cada empresa y a la instalación de paneles solares.

### Corresponsalía bancaria

EDEQ es corresponsal bancario del Banco BBVA y de los Bancos del Grupo Aval: Occidente, Bogotá, Av Villas, Popular.

### Servicios de línea viva

Intervención de instalaciones sin afectar el fluido de energía a otras aledañas.

### Reubicación de infraestructura

Ajustes a las necesidades por contratos de calidad extra.

### SOMOS

Programa de financiación en convenio con varias empresas.

### Movilidad eléctrica

Instalación de ecoestaciones para carga de vehículos eléctricos e instalaciones para carga residencial.

### Fibra óptica

Alquiler y mantenimiento de fibra.

### Habilitación de vivienda y habilitación vivienda interna

Construcción de la red domiciliar de energía eléctrica interna y/o externa. El servicio comprende el suministro de la acometida, el medidor y en caso de requerirse una red interna básica dentro de la vivienda.

### Compra de activos eléctricos

Compra de los activos de distribución de energía eléctrica de propiedad de terceros en particular en los niveles de tensión I y II. Cuando EDEQ es propietaria de los activos eléctricos trae beneficios para los usuarios.

En EDEQ tenemos las siguientes certificaciones gracias a las buenas prácticas y al compromiso de cada uno de nuestros colaboradores:



VER-GEI-20-015



CERCN-17-006



TR-SC 0026



TR-SA 0012



TR-SS 0007



# Así es EDEQ

GRI 102-8 / EU4

## Calidad del servicio



105%



141%



Nuestros Clientes • **213,376**



Nuestras Redes • **5,256 km**



NT1

2,734 km



NT2

2,370 km



NT3

135 km



NT4

17.2 km

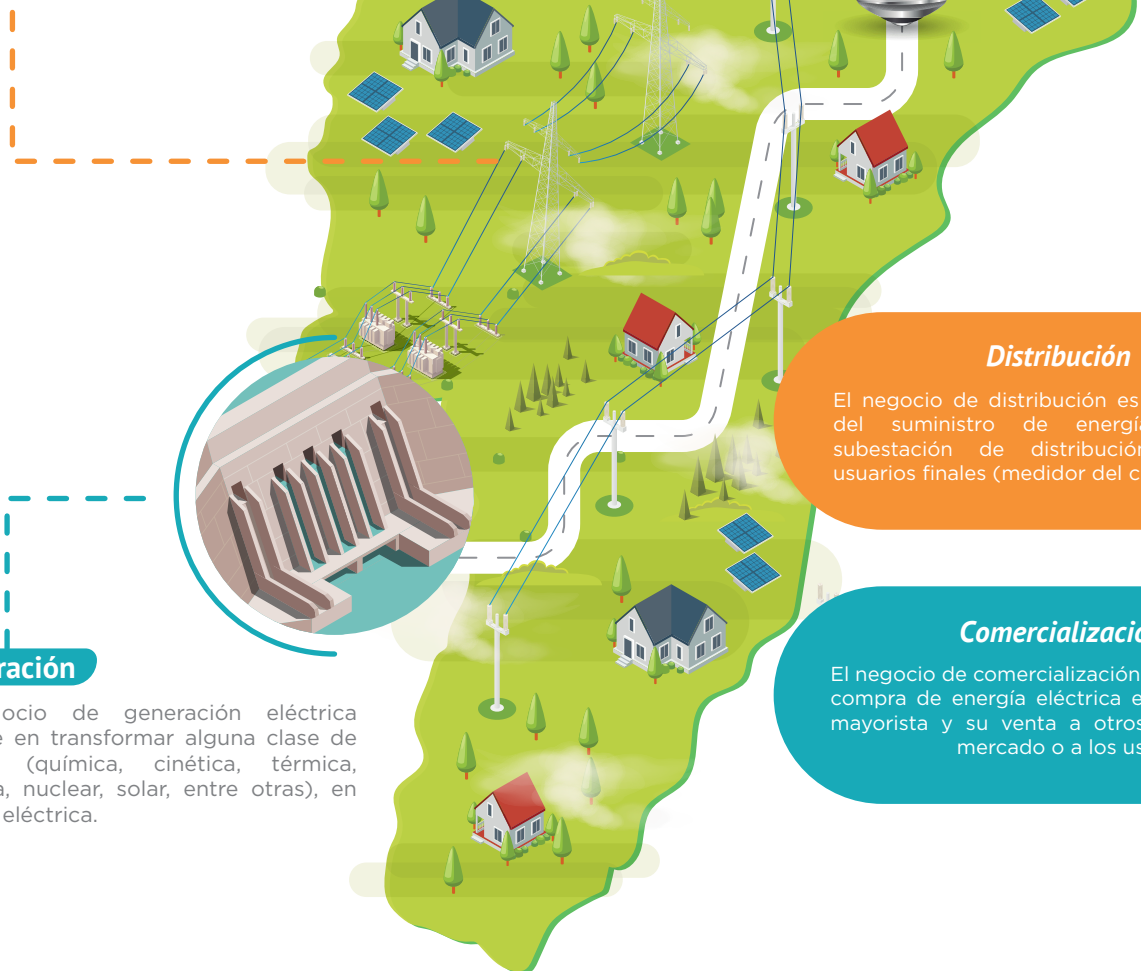
## Cadena de valor

La cadena de valor de EDEQ está conformada por los negocios de distribución y comercialización de la energía, los cuales soportan la gestión del tema material calidad y seguridad del servicio.

EDEQ es una empresa mixta conformada por EPM inversiones, Empresas Públicas de Medellín (EPM), Empresas Públicas de Armenia (EPA), Federación Nacional de Cafeteros de Colombia y el Municipio de Armenia.

### Transmisión

El negocio de la transmisión está constituido por los elementos necesarios para transportar a través de grandes distancias la energía generada en las plantas eléctricas y el sistema nacional.



### Generación

El negocio de generación eléctrica consiste en transformar alguna clase de energía (química, cinética, térmica, lumínica, nuclear, solar, entre otras), en energía eléctrica.

### Distribución






El negocio de distribución es el encargado del suministro de energía desde la subestación de distribución hasta los usuarios finales (medidor del cliente).

### Comercialización

El negocio de comercialización consiste en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a otros agentes del mercado o a los usuarios finales.

## Canales de atención al cliente

Durante el año 2022, continuamos con nuestras distintas alternativas para tramitar las solicitudes de una forma segura y eficiente de los usuarios, por medio de los 4 canales de atención en los cuales los que más tuvieron participación fueron el canal de atención escrito con un incremento del 13% y el canal de atención virtual que incluye correo electrónico, aplicación y página web con un 8%.

Ciudad	Ciudad	Ciudad	Ciudad	Ciudad	Ciudad
Ciudad	Ciudad	Ciudad	Ciudad	Ciudad	Ciudad
	Presencial	61,493	87,228	69,430	-20%
	Escrito	1,257	3,473	3,914	13%
	Teléfono	56,780	80,018	61,071	-24%
	Correo electrónico, página web y App	2,944	3,815	4,126	8%
	Asesor en línea y videollamas	17,128	5,985	3,905	-35%

--- Clientes atendidos en el año 2022 ---

## Centros de servicio al cliente y recaudo

GRI 102-3 / 102-4

Contamos con 17 Puntos de Servicio y Atención al Cliente ubicados en los 12 municipios del departamento y en el corregimiento de Barcelona, 13 de ellos son destinados para recaudo y atención al cliente y 4 exclusivamente para recaudo (3 en Armenia y 1 en Calarcá).



 Puntos exclusivos de recaudo

 Puntos de atención al cliente y recaudo

Conoce nuestros horarios y puntos de atención:  
<https://www.edeq.com.co/acerca-de-edeq/nuestro-negocio/nuestros-horarios>

<sup>1</sup> Se elimina la información que se reportaba anteriormente sobre facturación digital dado que se estableció que no es un canal de atención.



## Canal telefónico – Contact Center

Nuestro Contact Center es gratuito marcando la línea 115 desde los operadores Claro, Tigo y Movistar, donde los usuarios pueden realizar reportes de daños y presentar peticiones, quejas y reclamos - PQR. También tenemos habilitada la línea 018000 910 115 y una línea fija.

### Líneas de contacto

Teléfono sede principal  
**(57) 606 7413100**

Fax  
**(57) 606 7413100**

Extensión **1090**

**Conoce todas nuestras extensiones**

### Líneas para reporte de daños

Línea nacional  
**01 8000 910115**

Móvil  
**(606) 7464300**

Fijo  
**(57) 606 7464300**

\*El costo de esta llamada, depende del operador

Gratis desde celular • **115**

## Logros 2022

1 El 100% de los quindianos cuentan con el servicio de energía eléctrica, eso nos convierte en el primer departamento de Colombia en lograr la cobertura total del servicio de energía.

2 Recibimos la certificación en nuestro Sistema de Gestión de Activos.

3 Puesta en operación del eco corredor de movilidad eléctrica del eje.

4 Destacado cumplimiento de indicadores de calidad según el informe de la Superintendencia de Servicios Públicos: SAIDI, SAIFI, DIU y FIU.

5 Firma de la Convención Colectiva de Trabajo.

6 En 2022 obtuvimos “Mención de Honor” en el XXIV Congreso de Mantenimiento y Gestión de Activos - CIMGA con la ponencia: “Reposición de redes desnudas por redes con cable semiaislado en media tensión basado en criterios de gestión de activos”.

## Retos EDEQ 2023

1 Fortalecer capacidades digitales a los procesos de la compañía.

2 Ajustar el portafolio de servicios para que nos apalanque la transición energética.

3 Implementar la medición inteligente, las redes inteligentes y las redes de telecomunicaciones como parte de la transición energética.

4 Promover la economía circular en algunos procesos organizacionales.

5 Construcción del mapa de talentos con valoración de potencial del nivel directivo, profesional, auxiliar y operativo, para impulsar las capacidades de las personas.

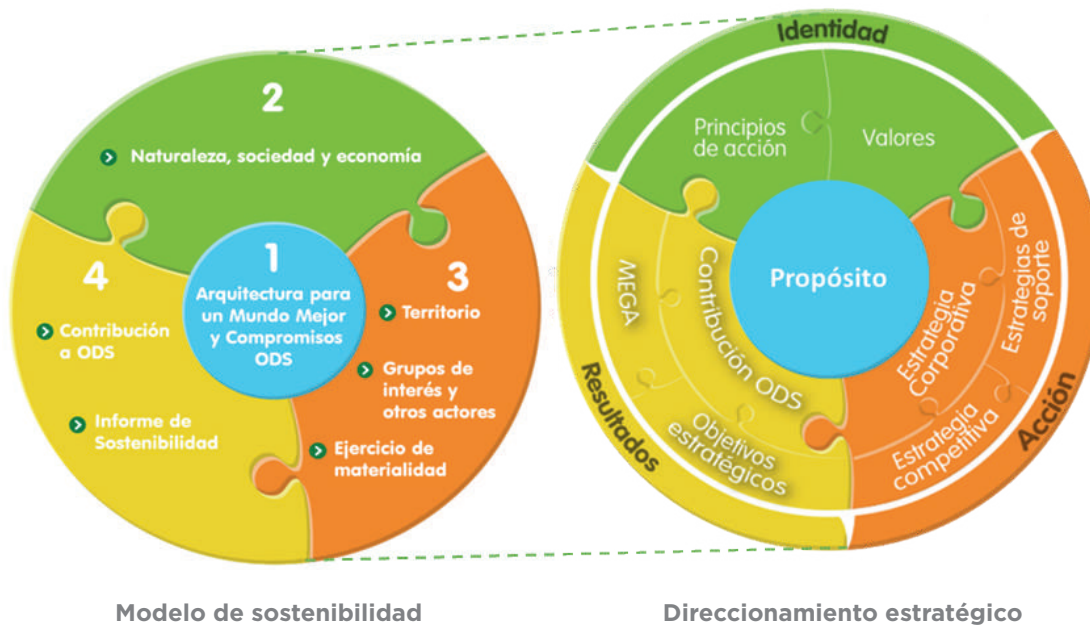
## ¿Cómo lo hacemos?

GRI 102-14/ 102-15 / 102-16

En EDEQ adoptamos el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM que es nuestro marco de actuación y define cómo vamos a desarrollar la estrategia, igualmente se definen los aspectos que nos caracterizan, los objetivos que queremos alcanzar y la forma para lograrlo, buscando la sostenibilidad en el tiempo.

La estrategia del Grupo EPM es una dimensión de la arquitectura empresarial, tiene cuatro componentes que son: el propósito, la identidad, la acción y los resultados, fundamentados en el modelo de sostenibilidad que es la base fundamental para orientar su desarrollo. En el Grupo EPM entendemos la sostenibilidad como el “conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad”, en consonancia con el concepto universal de sostenibilidad: un compromiso de permanencia de y con las generaciones futuras.

El direccionamiento estratégico se define a partir de la situación actual y la futura que alcanzamos a dimensionar, por lo que la empresa va ajustando sus metas y la ruta para lograrlas. Esto significa adoptar estrategias y actividades que cumplan las necesidades actuales de la empresa y de sus grupos de interés mientras se protegen, mantienen y mejoran los recursos humanos y naturales que se requerirán en el futuro.



## 1. Propósito del Grupo EPM

Posterior a la definición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS en el 2015, el Pacto Global de Naciones Unidas creó Arquitectos de un mundo mejor que surge de la necesidad de una colaboración efectiva entre las empresas y las Naciones Unidas, mediante el diseño de estrategias para que el sector privado aporte significativamente al logro de los ODS, creando la Arquitectura Post 2015 de compromiso empresarial, la cual hace una invitación a las organizaciones, iniciativas y redes que trabajan a nivel mundial fomentando el compromiso de las empresas con el desarrollo sostenible.

El propósito del Grupo EPM acoge la Arquitectura para un mundo mejor, que convoca a los liderazgos corporativos capaces de conciliar los objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible, reconociendo la interdependencia entre los grupos de interés y la sostenibilidad. En la medida en que exista una interconexión en red de muchos actores con iniciativas que apunten a un propósito común, como son los objetivos de desarrollo sostenible y la arquitectura para un mundo mejor, lograremos sumar a la transformación del mundo, por esto el Grupo EPM define como único propósito y responde a la pregunta ¿para qué existimos como organización?

**“Contribuir a la armonía de la vida,  
para un mundo mejor”**

Dicho propósito es ecosistémico y expansivo, parte del ser humano en armonía consigo mismo, expandiendo esa armonía en su familia, en el trabajo, en la comunidad, con quién interactúa, en el territorio donde habita, con las generaciones futuras, con el planeta y toda la vida en sí.

## 2. Identidad

GRI 102-16

La base para la construcción de la identidad parte de la naturaleza, la cual pone en consideración a los demás individuos comprendiendo el crecimiento económico, respetando los límites sociales y ambientales del entorno. De allí se desprende que la sostenibilidad es la protección y generación de valor para las empresas y la sociedad desde las actividades propias del negocio, es decir, que la operación de los negocios.



El Grupo EPM como parte de la sociedad reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de la sociedad y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes.

Como producto de ello, el Grupo EPM se adhiere a los principios universales<sup>2</sup> y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano<sup>3</sup>. Esto significa que, en su calidad de empresa prestadora de servicios, instaura la responsabilidad social como eje transversal que guía sus acciones y hace parte de su estrategia de crecimiento y propósito de sostenibilidad.

Con esta perspectiva ética, el Grupo EPM declara sus cinco principios de acción y sus tres valores en su Código de Ética explícitos.

### Principios



#### 1<sup>er</sup> PRINCIPIO - Cumplimos nuestros compromisos

Nos compromete la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo.



#### 2<sup>do</sup> PRINCIPIO - Nuestro interés primordial es la sociedad

Como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.

<sup>1</sup> Pacto Global: Iniciativa internacional propuesta por la ONU con el objetivo de conseguir un compromiso voluntario para promover e implantar Diez Principios sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y de lucha contra la corrupción.

<sup>2</sup> Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), es aquel que sitúa a las personas en el centro del desarrollo. Trata de la promoción del desarrollo potencial de las personas, del aumento de sus posibilidades, y del disfrute de la libertad para vivir la vida que valoran.



### 3<sup>er</sup> PRINCIPIO - Brindamos un trato justo

Compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.



### 4<sup>to</sup> PRINCIPIO - Cuidamos el entorno y los recursos

Como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el Grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.



### 5<sup>to</sup> PRINCIPIO - Buscamos fundamentalmente servir

La gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos los cubran de la mejor manera posible.

## Valores



### 1<sup>er</sup> VALOR - Transparencia

El sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ellos.

Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.



### 2<sup>do</sup> VALOR - Calidez

La atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.



### 3<sup>er</sup> VALOR - Responsabilidad

Conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.

## 3. Acción

Este componente **define qué y cómo alcanzaremos el propósito** y su construcción partiendo del **territorio**, el ejercicio de la **materialidad** y el reconocimiento de los **grupos de interés** y otros actores. También contempla tres niveles de estrategia: corporativa, competitiva y de soporte (funcional).

El Grupo EPM reconoce la necesidad del **enfoque territorial** con el fin de hacer una gestión efectiva, pertinente y coherente, alineada con los objetivos empresariales y con su identidad, para integrarse e incidir sobre las estructuras del territorio.

Para alcanzar nuestro propósito organizacional debemos articularnos con el territorio en el que actuamos, por esto, el Grupo EPM está enmarcado en una tendencia emergente que reconoce la complejidad y requerimientos de adaptación de las organizaciones a los territorios de operación.

Por su parte, la **materialidad** del Grupo EPM se sustenta en los Estándares GRI articulados con los objetivos de desarrollo sostenible, por esta razón, EDEQ adopta los siguientes 11 temas materiales para la sostenibilidad de las empresas y de los grupos de interés con los que interactúa, articulados con los ODS. Los cuales fueron actualizados en el año 2022 involucrando 4 nuevos temas relevantes como: gobierno corporativo, bienestar laboral y adaptabilidad, cambio climático y tecnología e innovación.





Los **Grupos de Interés** son conjuntos de personas o de entidades que impactan o son impactados en alto grado por el Grupo EPM, conforman con las empresas del Grupo EPM una red interdependiente de personas para personas y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste, son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, que cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto al Grupo EPM.

La gestión estratégica del relacionamiento construye confianza, soporta los objetivos de negocio y genera desarrollo humano sostenible. Nuestro modelo de relacionamiento tiene 8 grupos de interés y otros actores, como los líderes de opinión en los que convergen la Academia, los líderes empresariales y gremiales, los medios de comunicación, entre otros. El ambiente no es un grupo de interés, se considera un elemento de gestión estratégico, es transversal en las decisiones, las operaciones y el relacionamiento con todos los grupos de interés definidos.



El reconocimiento del territorio, los grupos de interés y los temas materiales, elementos fundamentales para conectar “La Acción” de la organización con su enfoque de Sostenibilidad y RSE.

### 3.1. Estrategia corporativa

Orienta al Grupo EPM a la posición futura y deseada. Así, la nueva estrategia del Grupo EPM es “Evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios”.

### 3.2. Estrategia competitiva

Focaliza la acción de los negocios en el mercado desarrollando propuestas de valor y modelos de negocio consistentes con las necesidades de sus clientes y usuarios; brinda servicios de alto valor enfocados en “Ofrecer soluciones eficientes, universales, limpias e innovadoras”

### 3.3. Estrategias funcionales

Maximizan la productividad de sus recursos y fomentan una ventaja competitiva para los negocios por medio de la generación de valor de cada área de soporte en una empresa, sumando al propósito organizacional, al “Evolucionar las capacidades del hacer, a través de las capacidades distintivas, y convertirlas en una ventaja para la empresa”.

## 4. Resultados

Se plantean los logros que el Grupo EPM espera alcanzar y está compuesto por la MEGA, la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el mapa de objetivos estratégicos que se mide a través del cuadro de mando integral (CMI).



### 4.1 MEGA

En 2016 se formuló una Meta Grande y Ambiciosa (MEGA) en tres dimensiones: social, ambiental y financiera, dando así coherencia a lo promulgado por el Grupo EPM desde su Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Actualmente se encuentra en revisión la MEGA de Grupo.

### Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

En cuanto a la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, el Grupo los armonizó con sus temas materiales, así las acciones de los negocios tienen un impacto real en el mejoramiento de las condiciones de la sociedad en la que operamos.





----- Temas materiales y contribución a los ODS -----

## 4.2 Objetivos estratégicos

El Grupo EPM ha elegido la metodología Kaplan & Norton para gestionar su estrategia. Bajo este estándar, EDEQ contempla sus objetivos estratégicos en cuatro perspectivas: Aprendizaje y desarrollo, Operaciones, Clientes y mercados y Generación de valor.

La primera perspectiva es **Aprendizaje y Desarrollo** y contiene los temas relacionados con el talento humano, la tecnología, lo organizacional y la información; en la perspectiva **Operaciones** se alojan los procesos que soportan la operación; ambas perspectivas reúnen los recursos con los que cuenta EDEQ y son las capacidades con las cuales compete. Estas perspectivas contribuyen a **Clientes y Mercados** en la que se construye la propuesta de valor al cliente, base fundamental de la estrategia competitiva. Finalmente, la perspectiva de **Generación de Valor**, que es de resultado, recoge los beneficios de aplicar las capacidades que la organización posee en una oferta de valor atractiva, en términos de productividad, rentabilidad y crecimiento.

Usando como base la estrategia corporativa de “evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios”, se definen objetivos estratégicos para cada perspectiva que están articulados en relación causa - efecto.

De acuerdo con los ajustes realizados a la dimensión Estrategia, se presenta el nuevo mapa con los 9 objetivos estratégicos que adopta EDEQ:



Los objetivos estratégicos se cumplen a través del desarrollo de programas y proyectos; en el Grupo EPM se incorporó el término de “portafolio” que consiste en el conjunto de componentes: programas y proyectos, agrupados, que se gestionan de forma efectiva y coordinada, con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.

## Políticas y declaraciones

En EDEQ contamos con políticas definidas para todas las filiales del Grupo EPM, y con declaraciones sobre temas importantes para la sociedad, así hacemos explícito nuestro compromiso con los grupos de interés y de adopción de prácticas que fomenten el desarrollo sostenible.

- Política ambiental
- Política de cero tolerancia al fraude, corrupción y soborno
- Política de comunicaciones
- Política de control interno
- Política financiera
- Política de gestión humana
- Política de gestión de activos
- Política de gestión de tecnología de información
- Política de gestión del talento humano
- Política de gestión integral de riesgos
- Política para el suministro de bienes y servicios
- Política de relacionamiento con proveedores y contratistas
- Política de Sostenibilidad<sup>5</sup>
- Política de seguridad y salud en el trabajo
- Política Derechos Humanos
- Política de seguridad de la información y la ciberseguridad
- Política del sistema integrado de gestión
- Política de protección datos personales

<sup>4</sup> A EDEQ no aplica el objetivo estratégico “Gestionar el portafolio de inversiones”

<sup>5</sup> La política de Responsabilidad Social Empresarial y sus lineamientos fueron actualizado en el 2022, migrando a Política de Sostenibilidad

- Política de gestión de la información
- Declaración de equidad de género
- Declaración sobre el cabildeo, el relacionamiento político y la responsabilidad política
- empresarial de EDEQ

En el enlace se encuentra el detalle de las políticas y declaraciones de EDEQ:  
<https://www.edeq.com.co/acerca-de-edeq/quienes-somos/politicas>

## Adhesión y compromiso voluntario con iniciativas externas

GRI 102-12 / 102-13

Participamos activamente en espacios para la construcción y discusión, propiciados por instituciones, asociaciones, gremios, corporaciones o aliados estratégicos, a nivel nacional e internacional, que fomentan acciones para la promoción de una gestión empresarial responsable y sostenible.

El desarrollo de iniciativas de cooperación nos permite contribuir en la inversión de proyectos con un alto impacto en el Departamento sobre todo en aspectos que benefician a la comunidad, estas son responsabilidades conjuntas que asumimos con diferentes instituciones como motor de promoción del desarrollo local en el Quindío; a continuación, las iniciativas externas a las que estamos adheridos y las alianzas y convenios destacados que promueve EDEQ:

### Participación en entidades, gremios y asociaciones

- Corporación Transparencia por Colombia
- IIA Instituto de Auditores Internos
- Red Pacto Global
- Red Pacto Global - nodo eje cafetero
- ANDESCO
- ASOCODIS
- Corporación Quindío Competitivo
- Corporación Agencia de Promoción de Inversión del Quindío y Armenia - Invest in Armenia
- Asociación gremial colombiana para la experiencia del cliente - ACXC
- ICONTEC
- Comfenalco Quindío
- SENA
- Acción Colectiva del sector eléctrico - XM
- CIER
- COCIER
- Guías Colombia
- Pacto Global - CARING4CLIMATE
- Comité Interinstitucional de Cambio Climático del Quindío - CICCQ
- Comité Municipal de Educación Ambiental - COMEDAS
- Comité de Cafeteros (Convenio Programa Corredores Biológicos)
- Unidad departamental de gestión de riesgos de desastres - UDGRD
- Mesa del 'Colectivo Cuidaagua' (CRQ)
- Universidad de Manizales
- Fondo de Inclusión Social Energético - FISE

Para más información: <https://www.edeq.com.co/Nuestra-gesti%C3%B3n/Gremios-y-asociaciones>

### **Pacto Global:**

Estamos adheridos a esta iniciativa desde diciembre de 2010, y a partir de ese momento nos comprometimos a evidenciar a través de nuestras prácticas diarias el aporte en el logro de los Objetivos de desarrollo del milenio y la actuación bajo los 10 principios, en el marco de sus cuatro líneas de acción en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

### **Caring for climate:**

Esta iniciativa del Pacto Global reúne a empresas líderes a nivel mundial en gestión del cambio climático. Nuestra adhesión indica el compromiso por ayudar a prevenir la crisis desencadenada por el cambio climático, mediante la puesta en marcha de actividades encaminadas a medir, reportar y gestionar la huella de carbono corporativa. Es un compromiso que incluye evidenciar soluciones, compartir experiencias, informar políticas públicas y propender por el cuidado del medio ambiente, desde las acciones empresariales del día a día.

### **Transparencia por Colombia:**

Es una organización que lidera la sociedad civil en la lucha integral contra la corrupción y por la transparencia en lo público y en lo privado, promoviendo una ciudadanía activa y fortaleciendo las instituciones y consolidando la democracia.

En EDEQ realizamos la medición que verifica la existencia y cumplimiento de mecanismos y políticas relacionados con ética y gobierno corporativo, de esta forma demostramos nuestro compromiso con la gestión íntegra y la responsabilidad social empresarial con los grupos de interés.

### **Acción Colectiva “La ética: energía que nos diferencia” liderada por XM:**

En 2016 nos adherimos a esta iniciativa que formula compromisos voluntarios que fortalecen y fomentan la gestión empresarial responsable, a través de escenarios de participación con los grupos de interés y entidades nacionales e internacionales, de que la compañía pueda dar cuenta de acciones fundamentadas en los principios del Pacto Global y otras iniciativas enmarcadas en prácticas de transparencia y lo ético.

### **Comisión de Integración Energética Regional - CIER:**

Es un organismo internacional del sector energético de América Latina y el Caribe que posee el reconocimiento de los gobiernos de los países que la componen y reúne empresas y organismos del sector energético. Su misión es promover e impulsar la integración del sector energético regional con énfasis en la interconexión de los sistemas eléctricos y los intercambios comerciales, la cooperación mutua entre sus asociados, la gestión del conocimiento y la promoción de negocios sustentables. Hacemos parte activa de la comisión y apoyamos el financiamiento de diferentes estudios que promuevan el conocimiento y las sinergias del sector.

### **Comité Colombiano de la CIER - COCIER:**

Es una asociación de naturaleza civil sin ánimo de lucro que reúne a las empresas y organismos del sector eléctrico colombiano, con el fin de vincularlos entre sí promoviendo la integración e intercambio de experiencias por medio de la información, creación de grupos de trabajo para desarrollo de proyectos buscando solucionar problemas comunes, fomentando la investigación, estudio y capacitación brindando oportunidades de negocios entre sus miembros y terceros que se vinculen a sus actividades.

Participamos en los grupos de trabajo, capacitaciones, seminarios y actividades para el desarrollo de proyectos de mutuo interés.

### **Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica – ASOCODIS:**

Congrega a las principales empresas distribuidoras y comercializadoras de energía eléctrica que atienden usuarios regulados y no regulados en Colombia.

### **Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO:**

Promueve el trabajo interinstitucional que propende por el crecimiento del sector de servicios públicos para mejorar la calidad de vida de la comunidad bajo principios de responsabilidad social empresarial y ambiental, la promoción de buenas prácticas empresariales y competitividad sectorial.

### **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC:**

Es la organización con cobertura internacional sin ánimo de lucro que tiene por objetivo responder a las necesidades de sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones.

### **Asociación Colombiana de Ingenieros – ACIEM:**

Es el gremio de la ingeniería colombiana que trabaja en la actualización y capacitación técnica de los profesionales en cada una de sus ramas para contribuir a su competitividad.

### **Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre:**

Está compuesto por entidades públicas, privadas y comunitarias que se encarga de garantizar la gestión del riesgo en el país, y tiene como objetivo llevar a cabo el proceso social de la gestión del riesgo para ofrecer protección a la población en el territorio colombiano, mejorar la seguridad, el bienestar y la calidad de vida y contribuir al desarrollo sostenible. Participamos activamente en el comité y en la comisión técnica en la que se coordinan los procesos de conocimiento, reducción del riesgo y manejo de desastres, siguiendo las orientaciones establecidas a nivel nacional.

### **Corporación Quindío Competitivo – CQC:**

Es un articulador de fuerzas para el desarrollo del Quindío conformado por empresarios de diferentes sectores de la economía que lideran de manera participativa y mancomunada diversas acciones a través del diálogo, la confianza y la articulación universidad - empresa - Estado - sociedad.

Continuamos participando en la Junta Directiva de la Corporación apoyando y construyendo en la sostenibilidad del territorio.

### **Armenia cómo Vamos:**

Esta iniciativa es liderada por la Cámara de Comercio Armenia y del Quindío y hace parte de la Red Nacional de Ciudades Cómo Vamos que tiene como propósito generar información confiable, imparcial y comparable en torno a temas de calidad de vida urbana y participación ciudadana y busca contribuir al desarrollo de gobiernos efectivos y transparentes, así como de ciudadanías más informadas, responsables y participativas.

Este programa mide a través de encuestas, la percepción ciudadana frente a la calidad de vida en Armenia cuenta con los siguientes socios: la Fundación Corona, la Cámara de Comercio de Armenia y el Quindío, EDEQ, Comfenalco, la Crónica del Quindío y las universidades del Quindío, Alexander von Humboldt y la Institución Universitaria EAM.

Estos informes establecen más de 700 indicadores que entre otros, contemplan aspectos de la ciudad como población, pobreza y desigualdad, educación, salud, entorno económico, seguridad, vivienda y servicios públicos, movilidad y espacio público, medio ambiente, cultura y participación ciudadana, gestión y finanzas públicas.

La información generada es de carácter público y se puede descargar de [www.armeniacomovamos.org](http://www.armeniacomovamos.org), de forma que los ciudadanos, la sociedad civil y agremiaciones cuentan con información técnica del estado de la ciudad.

### **Agencia de inversión de Armenia y del Quindío - Invest in Armenia:**

En 2017 fue constituida la Corporación Agencia de Promoción de Inversión del Quindío y Armenia por la Gobernación del Quindío, la Alcaldía de Armenia, la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, el Comité Intergremial y Empresarial del Quindío con el fin de promover la inversión nacional y extranjera en el departamento que redunde en el mejoramiento de la calidad de vida de los Quindianos.

Teniendo en cuenta la relevancia de este propósito, firmamos un convenio con la Agencia para apoyar el desarrollo de las actividades de promoción y gestión de la inversión extranjera, entendiendo que el desarrollo del territorio promueve la reactivación económica, mejora la calidad de vida de los quindianos que son aspectos relacionados con la sostenibilidad de EDEQ, el negocio de energía se fortalece en la medida que las condiciones económicas de la región mejoren.

Mediante el INVEST en 2022 se establecieron 17 proyectos de diferentes sectores productivos que han invertido USD \$15.2 millones. Desde su inicio la Agencia ha gestionado inversiones por más de USD \$150 millones para el departamento, con 37 empresas instaladas, se han ocupado más de 2,500 plazas y pendientes más de 2,000 por ocupar.

### **Restauración de corredores biológicos:**

esta iniciativa es liderada por el Comité de Cafeteros del Quindío, para continuar el proceso de restauración que se adelanta en protección a los cuerpos de agua del Quindío. (ver capítulo ambiental)

### **Universidad de Manizales:**

Convenio estratégico con la Universidad de Manizales para apalancar iniciativas del área comercial en apoyo constante del equipo de Tecnología de la Información y el proceso de vinculación de clientes.



## En este capítulo damos cumplimiento a los contenidos GRI:

- GRI 101-1: Principios para la elaboración de informes.
- GRI 101-2: Uso de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad.
- GRI 101-3: Redacción de declaraciones con el uso de los Estándares GRI.
- GRI 102-1: Nombre de la organización
- GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios
- GRI 102-3: Ubicación de la sede
- GRI 102-4: Ubicación de las operaciones
- GRI 102-5: Propiedad y forma jurídica
- GRI 102-6: Mercados servidos
- GRI 102-7: Tamaño de la organización
- GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores
- GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta
- GRI 102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
- GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades
- GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta
- GRI 102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
- GRI 102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
- GRI 102-47: Lista de los temas materiales
- GRI 102-48: Re expresión de la información
- GRI 102-49: Cambios en la elaboración de informes
- GRI 102-50: Periodo objeto del informe
- GRI 102-51: Fecha del último informe
- GRI 102-52: Ciclo de elaboración de informes
- GRI 102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe
- GRI 102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
- GRI 102-56: Verificación externa
- EU4: Longitud de las líneas de transmisión y distribución tanto en superficie como subterránea por régimen regulatorio
-