

Capítulo 2:

# Gestión Social

Incondicionales  
con los quindianos





### Modelo de relacionamiento con los grupos de interés

En EDEQ entendemos que la gestión del relacionamiento con los grupos de interés construye confianza, posibilita la comprensión del contexto de nuestra operación, permite sinergias y alianzas para resolver problemas y alcanzar objetivos que no lograríamos de forma independiente, y nos permite implementar mejoras gracias al aprendizaje obtenido, así como mejoras en la gestión del riesgo y la reputación.

En 2014 adoptamos el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés de Grupo EPM<sup>1</sup>, en el que reconocemos la importancia de los grupos de interés en la estrategia y somos conscientes de que junto con ellos conformamos una red de interacciones multidireccionales.

Este modelo aporta elementos al Direccionamiento Estratégico, suministra señales del entorno, marca el norte para la construcción de retos en sostenibilidad, alimenta la gestión integral de riesgos, aporta insumos para la comunicación, la imagen y la reputación, porque los temas materiales sirven como guía de contenido temático para los mensajes y las conversaciones con grupos de interés y para la definición de iniciativas de relacionamiento que se integran en los planes empresariales. El Modelo de sostenibilidad, base fundamental del Direccionamiento Estratégico



----- Modelo de Sostenibilidad -----

<sup>1</sup> Incluye la definición de los Grupos de Interés (descripción y propósito de relacionamiento), materialidad.

Tenemos políticas donde hacemos explícito nuestro compromiso con los grupos de interés y adoptamos prácticas que fomentan el desarrollo sostenible del territorio en el que actuamos.

Los actores que inciden y son influenciados por EDEQ conforman un universo que puede agruparse en tres categorías de colectivos sociales: los grupos de interés, los grupos especiales y los grupos ilegales.



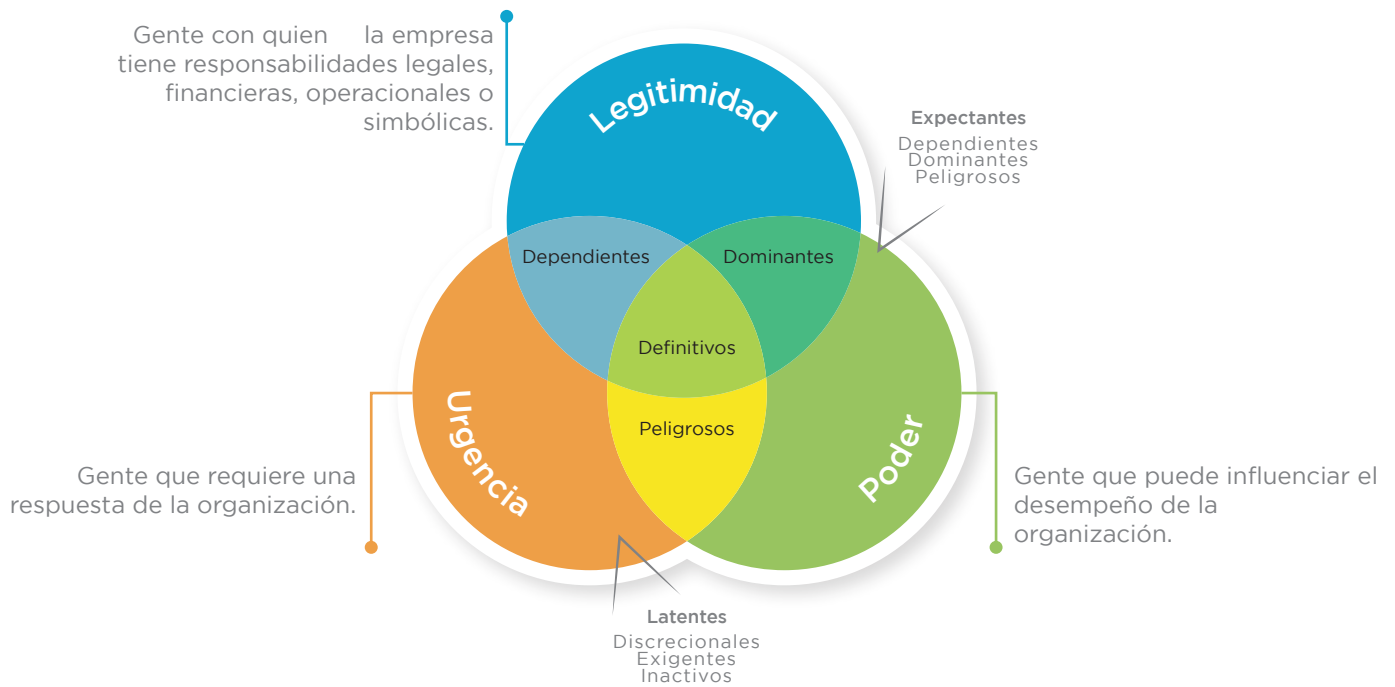
----- Clasificación del universo de actores -----

## Modelo de relacionamiento con los grupos de interés

GRI 102-42

Son conjuntos de personas o de entidades que impactan o son impactados en alto grado por EDEQ y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste; son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto a EDEQ.





----- Criterios para identificar los grupos de interés -----

GRI 102-40

En EDEQ hemos definido 8 grupos de interés a quienes se les ha declarado el firme propósito de crear valor.



- |                        |                               |            |                |
|------------------------|-------------------------------|------------|----------------|
| 1. Clientes y usuarios | 2. Comunidad                  | 5. Dueño   | 6. Estado      |
| 3. Gente EDEQ          | 4. Proveedores y contratistas | 7. Colegas | 8. Accionistas |

## Grupos especiales

Los Grupos especiales no son grupos de interés, son colectivos sociales de importancia que se clasifican en esta una categoría diferente, resultado de aplicar los criterios de identificación de grupos de interés. Dentro de estos actores se encuentran los grupos ilegales y los públicos y audiencias (líderes de opinión).

## Grupos ilegales

Son los grupos armados al margen de la ley, no son grupos de interés. La gestión de estos excede el alcance del Modelo de Relacionamiento, requiriendo disciplinas especializadas.

## Públicos y audiencias

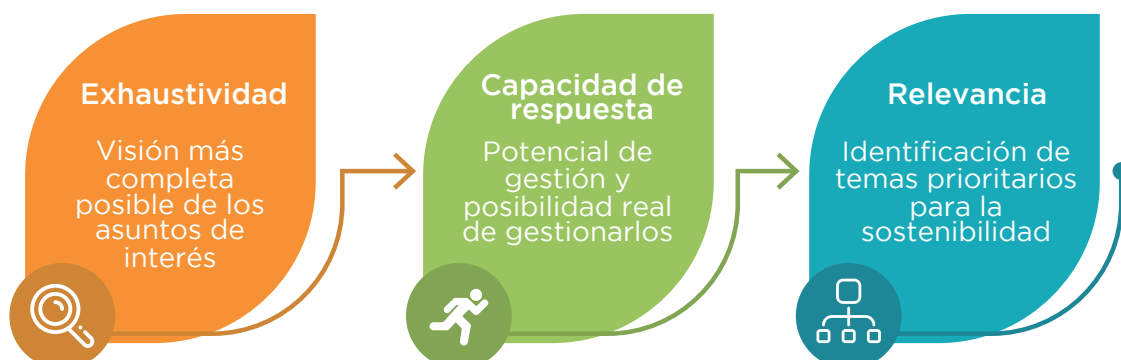
Este término se utiliza para referirse a destinatarios de acciones de comunicación. Las personas que conforman los públicos o audiencias pueden coincidir o no con las personas que conforman los grupos de interés o grupos de opinión.

## Etapas para gestionar el relacionamiento con grupos de interés

GRI 102-43

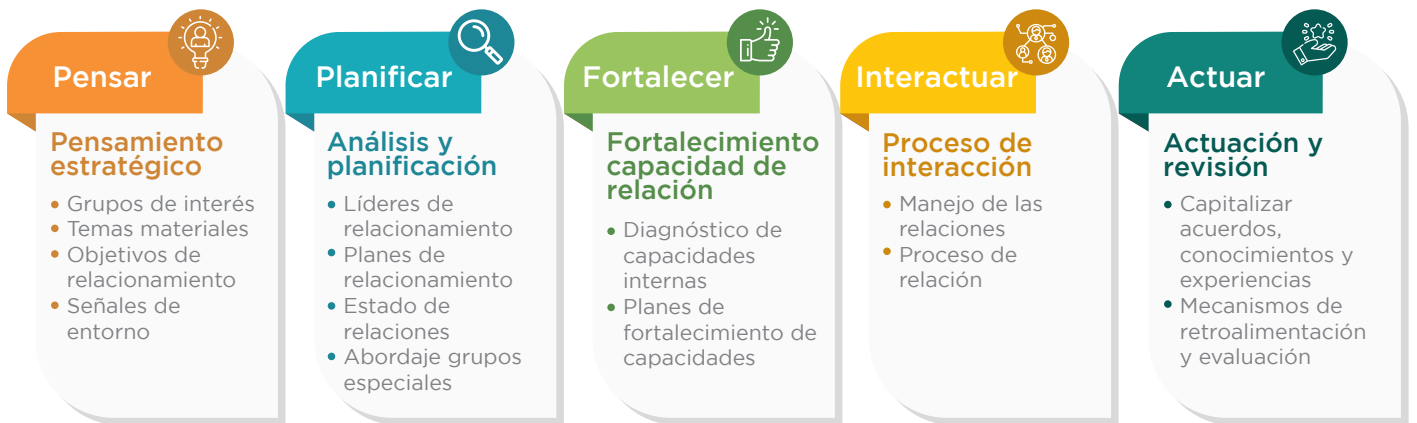
El modelo de relacionamiento con grupos de interés está orientado a los resultados, con un enfoque responsable y estratégico de la sostenibilidad, en él se exponen los temas materiales entendidos como los temas prioritarios de sostenibilidad con horizonte de largo plazo.

Siendo así, la materialidad para el Grupo EPM se sustenta en los Estándares GRI, en el Modelo de Relacionamiento con grupos de interés aplicado en EPM desde 2009, alineado con los principios de exhaustividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000<sup>2</sup>, con los cuales buscamos respuestas integradas, con miradas interdependientes, a temas prioritarios, de interés común, para EDEQ y sus grupos de interés.



<sup>2</sup> AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc. Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés.

La guía propone cinco etapas para gestionar las relaciones con los grupos de interés, como se muestra a continuación:



## Participación de los grupos de interés

GRI 102-43

En EDEQ caracterizamos a nuestros grupos de interés e identificamos el tipo de relación y dimensión, el flujo de información, la periodicidad y mecanismos de comunicación más utilizados. El relacionamiento es liderado por directivos de la organización que son responsables de la gestión. En este contexto, durante 2022 se realizaron interacciones con los grupos de interés, escenarios que permitieron acercar a la empresa y sus interesados.



**Gestión comercial**



**Clientes y usuarios**



**Comunidad**



**Suministro y soporte administrativo**



**Proveedores y contratistas**



**Servicios Corporativos**



**Gente EDEQ**



**Gerencia General**



**Accionistas**



**Colegas**



**Dueño**



**Estado**

Mediante una relación transparente y de mutuo beneficio con la sociedad emitimos información completa, oportuna y confiable, y establecemos una comunicación permanente y en doble vía con los grupos de interés y otros públicos, dando respuesta a los temas y preocupaciones claves. Mediante nuestro informe de sostenibilidad damos cuenta de nuestra gestión de manera equilibrada, y a través de mediciones internas y externas determinamos el estado y las necesidades de los grupos de interés.

## Mediciones internas

## Mediciones externas

Encuesta de calidad de vida	Medición de experiencia al cliente
Medición efectividad de la comunicación interna	Medición de satisfacción y lealtad de proveedores y contratistas
Medición del indicador de trayectoria RSE	Medición del índice global de reputación - IGR
Medición del índice de gestión ambiental - IGAE	Medición de Transparencia Empresarial
Medición de clima ético	Monitoreo y medición de redes sociales

## Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

GRI 102-21 / 102-43

Durante 2022 definimos planes de relacionamiento en los que generamos mecanismos de interacción y diálogo con nuestros grupos de interés, logrando mantener una comunicación, permanente, confiable de cara al cumplimiento de nuestra promesa de valor.

Los medios de comunicación y los canales de atención apalancan el relacionamiento, estos se soportan en tecnologías de la información y el uso de medios de comunicación masivos y alternativos, con el fin de garantizar la difusión de información y la atención de diferentes solicitudes.

En el 2022 cambiaron los objetivos de relacionamiento con los grupos de interés a raíz de la actualización de la materialidad y por tanto del Modelo de Relacionamiento de Grupo. A continuación, se detallan los objetivos de relacionamiento y principales mecanismos con cada grupo de interés:



## Clientes y usuarios

Personas, empresas y otras organizaciones con las que se tiene una relación a partir de la prestación de los servicios.

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios facilitando su interacción con la Empresa y entregándoles soluciones que respondan a sus necesidades y expectativas y que evidencien nuestra permanente preocupación por su bienestar y sostenibilidad.

En cuanto a los medios y canales de atención, en 2022 se implementaron el asesor virtual y chatbot volty.

### Medios y canales de atención

- Factura
- Medios de comunicación y redes sociales
- Mesas de trabajo
- Programas de relacionamiento
- Puntos de Servicio al Cliente
- Contact center
- Página web
- Correo electrónico
- Asesor virtual
- Chatbot Volty

## **Comunidad**

Población ubicada en las zonas donde EDEQ tiene presencia a través de sus proyectos y operaciones.

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Establecer y atender compromisos multidireccionales con la comunidad y sus representantes en los territorios donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia, que favorezcan la sostenibilidad de los entornos y una mejor calidad de vida de las comunidades.

### **Medios y canales de atención**

- Correo electrónico
- Factura
- Medios de comunicación
- Actividades generales

## **Gente EDEQ**

Servidores, beneficiarios, jubilados, pensionados, aprendices y estudiantes de práctica de EDEQ.

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Fortalecer la relación Gente Grupo EPM - Organización para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, y así lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.

### **Medios y canales de atención**

- Medios internos
- Grupos primarios
- Capacitaciones

## **Proveedores y contratistas**

Personas naturales y jurídicas que proveen o están en capacidad de proveer bienes o servicios a EDEQ. Proveedores de mano de obra, pequeños proveedores de bienes y servicios, proveedores de conocimiento, proveedores estratégicos y grandes proveedores de bienes y servicios.

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Establecer, a través de la adquisición de bienes y servicios, relaciones para la construcción y conjunción de capacidades con el fin de lograr el desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para cada una de las partes y la sociedad en general.

### **Medios y canales de atención**

- Página web - sitio proveedores y contratistas
- Buzón proveedores
- Buzón licitaciones
- Boletines virtuales informativos
- Encuentros anuales
- Redes sociales



## Dueño

Propietario, que para las filiales es Empresas Públicas de Medellín - EPM.

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Propiciar el cumplimiento del marco de actuación establecido entre EPM y el Municipio de Medellín, mediante el cual se definen los principios y obligaciones que demarcan la relación: propietario - empresa, para disponer de una adecuada gobernabilidad corporativa y contribuir a la sostenibilidad de la Empresa.

### **Medios y canales de atención**

- Sesiones de Junta Directiva
- Reuniones de Integración y Comunicación - RIC
- Grupos primarios de la Vicepresidencia

## Estado

Entidades y organizaciones estatales del orden nacional, departamental y municipal, así como las entidades estatales de otros países y organismos supranacionales cuyo accionar podrían tener efectos en asuntos de interés del Grupo EPM.

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Establecer y mantener un relacionamiento cercano con el Estado, de manera que se puedan alinear acciones y sumar esfuerzos en procura de la sostenibilidad económica, ambiental y social de los territorios donde el Grupo EPM tenga presencia o interés, y del logro de los objetivos estratégicos de ambos.

### **Medios y canales de atención**

- Mesas de trabajo
- Correo electrónico
- Visitas de auditoría
- Cabildos abiertos
- Encuentros proactivos
- Página web

## Colegas

Entidades dedicadas a la prestación de los servicios que ofrece el Grupo EPM.

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Gestionar conjuntamente temas de interés común que fortalezcan el desarrollo y la sostenibilidad del sector y de su entorno.

### **Medios y canales de atención**

- Página web
- Eventos del sector eléctrico



## Accionistas

Personas naturales y jurídicas que tienen derecho de propiedad no controlante en EDEQ.

- **Objetivo de relacionamiento:**

Asegurar el respeto por los derechos de los accionistas y el cumplimiento de los compromisos para facilitar la toma de decisiones y fortalecer la confianza, en el marco de las prácticas de gobierno corporativo.

### Medios y canales de atención

- Reunión anual de Asamblea de Accionistas
- Módulo de accionistas de la página web.

## Temas materiales Grupo EPM

Materialidad Grupo EPM 2022

GRI 102-29 / 102-47 / 103-1

Un abordaje estratégico de la Sostenibilidad debe estar ligado a aquellas actividades de la empresa que son relevantes para el desarrollo de la sociedad y para asegurar su propia sostenibilidad en el largo plazo. Es allí donde nace la materialidad; los temas o asuntos más importantes para las organizaciones y sus grupos de interés.

La materialidad es uno de los aspectos que contempla el componente “acción” del direccionamiento estratégico, donde se define qué y cómo alcanzaremos el propósito; es así como la materialidad alimenta el análisis de entorno, la gestión integral de riesgos y el plan de negocios mediante la definición de retos y es importante en la identificación de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.

En 2021 el Grupo EPM realizó la actualización del ejercicio de materialidad, con participación directa de los grupos de interés de todas las empresas operativas del Grupo. Dichos temas tendrán una vigencia para el periodo 2022 - 2025.

La actualización del ejercicio de materialidad fue realizada en la época de la pandemia ocasionada por el COVID 19 y por tal razón la interacción con los grupos de interés utilizó medios virtuales.

Los 11 temas materiales resultantes de esta actualización fueron aprobados en 2022, se resalta como algunas novedades temas referentes a Gobierno Corporativo, Tecnología e Innovación y Bienestar Laboral y Adaptabilidad.

## Metodología para definir temas materiales

La metodología utilizada tiene sus bases en la que fue usada para el levantamiento de temas de relacionamiento de EPM en la primera aplicación del Modelo (2009).

Se ajustó para determinar la materialidad según lo propone GRI, a partir de las cuatro etapas exhibidas en el Gráfico 2.

En su aplicación, se incorporan los principios de Relevancia, Inclusividad y Exhaustividad en el relacionamiento con los grupos de interés.



### Identificación de asuntos

En el ejercicio de materialidad, los asuntos son una lista amplia de aspectos destacados para la sostenibilidad. Los temas materiales se obtienen a partir de la priorización de los asuntos de esa lista.

### Priorización de temas

La priorización se realizó con personas especialistas de la organización, mediante los Criterios de priorización para temas materiales expuestos en la Tabla - Criterios de priorización para temas materiales, instrumento propio para estimar el nivel de valor que potencialmente genera o destruye cada asunto para el Grupo EPM y para sus grupos de interés. Así se aplicó el principio de relevancia.

El instrumento privilegia la confluencia de criterios. Para subsanar la posibilidad de que asuntos con alta importancia en una sola de las tres categorías evaluadas resulte con baja calificación total, aunque tenga altas repercusiones para la sostenibilidad, se realiza un contraste empírico de los resultados con personas que tienen capacidad de visualizar la incidencia de los temas prioritarios de sostenibilidad sobre el Grupo EPM, sus grupos de interés y la sociedad en general.

Para el análisis de los asuntos y temas se utilizaron técnicas cualitativas, traducidas a expresiones numéricas que facilitan la comprensión, comparación y visualización de ciertas cualidades o tendencias, sin olvidar que la realidad supera las limitaciones de los instrumentos que la intentan modelar.

# Criterios de priorización

<b>Importancia de los temas para el Grupo EPM</b> <i>impacto o valor del tema para el Grupo EPM.</i>	<b>Importancia de los temas para los grupos de interés:</b> <i>impacto o valor del tema para los grupos de interés del Grupo EPM.</i>	<b>Potencial de gestión del tema:</b> <i>posibilidades u oportunidades que el tema ofrece para ser desarrollado.</i>
<p><b>Considera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La “capacidad del tema” para generar valor económico, social y ambiental.</li> <li>• El direccionamiento estratégico, estrategia, Mega, objetivos estratégicos y focos.</li> <li>• El modelo de sostenibilidad.</li> <li>• La contribución a las metas ODS Priorizadas.</li> <li>• Tendencias en sostenibilidad.</li> </ul>	<p><b>Considera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las expectativas y necesidades de los grupos de interés</li> <li>• La magnitud, escala y urgencia del impacto económico, social o ambiental.</li> <li>• Las señales del entorno.</li> </ul>	<p><b>Considera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El estado del tema en el entorno.</li> <li>• El desarrollo de este en la organización.</li> <li>• La movilización de los grupos de interés alrededor del mismo.</li> </ul>

----- Criterios de priorización para temas materiales -----

## Revisión

Como se expresó anteriormente, durante 2021 se actualizó el ejercicio de materialidad, con participación directa de los grupos de interés y de personal interno de las empresas operativas nacionales e internacionales del Grupo. También se incluyó en este ejercicio el análisis de las megatendencias en sostenibilidad y la alineación con el direccionamiento estratégico, se obtuvo como resultado 11 temas materiales, que fueron aprobados e incorporados en la planeación y gestión de las empresas del Grupo, según sus particularidades. Para este ejercicio se implementaron técnicas cualitativas que facilitaron la identificación, recolección y análisis de los asuntos de interés por parte de los grupos de interés; en esta actualización se aplicaron encuestas, entrevistas y grupos focales utilizando medios virtuales, a través de estos, se evidenciaron diversos aspectos que pasarían a ser parte de la materialidad del grupo empresarial para el periodo de 2022-2025. El ejercicio se realizó en cinco fases, representadas a continuación:



----- Resumen ejercicio de materialidad -----

Para la identificación de los asuntos relevantes para el Grupo se realizaron 1,440 espacios con una participación de 1,186 personas involucradas. Los principales instrumentos utilizados fueron grupos focales, encuestas, entrevistas e información secundaria. De EDEQ se tuvieron 152 espacios con una participación 166 personas.

Empresa	Espacios realizados	Cantidad participantes
EDEQ	152	166

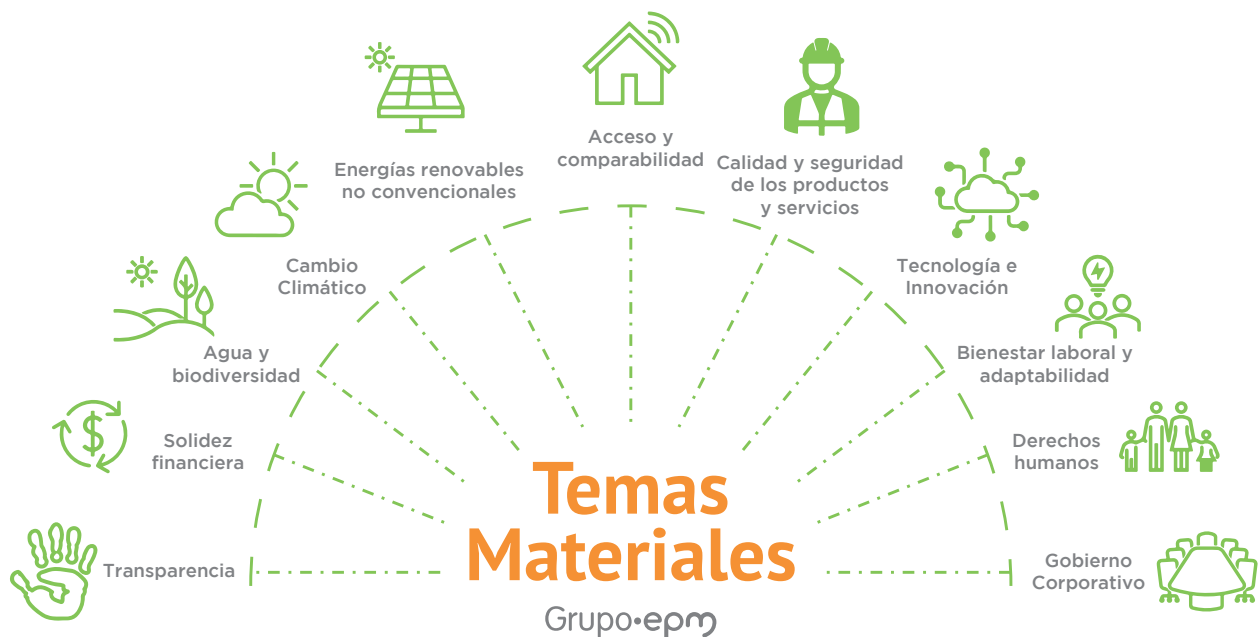
----- Espacios realizados y participantes EDEQ -----

EDEQ		
Consulta	Grupo de Interés	Realización
Grupo Focal	Cientes	1
	Comunidad	1
Encuestas	Proveedores	34
	Gente	101
	Accionistas	3
	Colegas	5
Grupo Focal	Estado	7
	Colegas	0

## Temas materiales

GRI 102-47

En EDEQ se tienen definidos 11 temas materiales, de los cuales 8 están relacionados con temas sociales y 3 con temas ambientales, así:



## Tema material

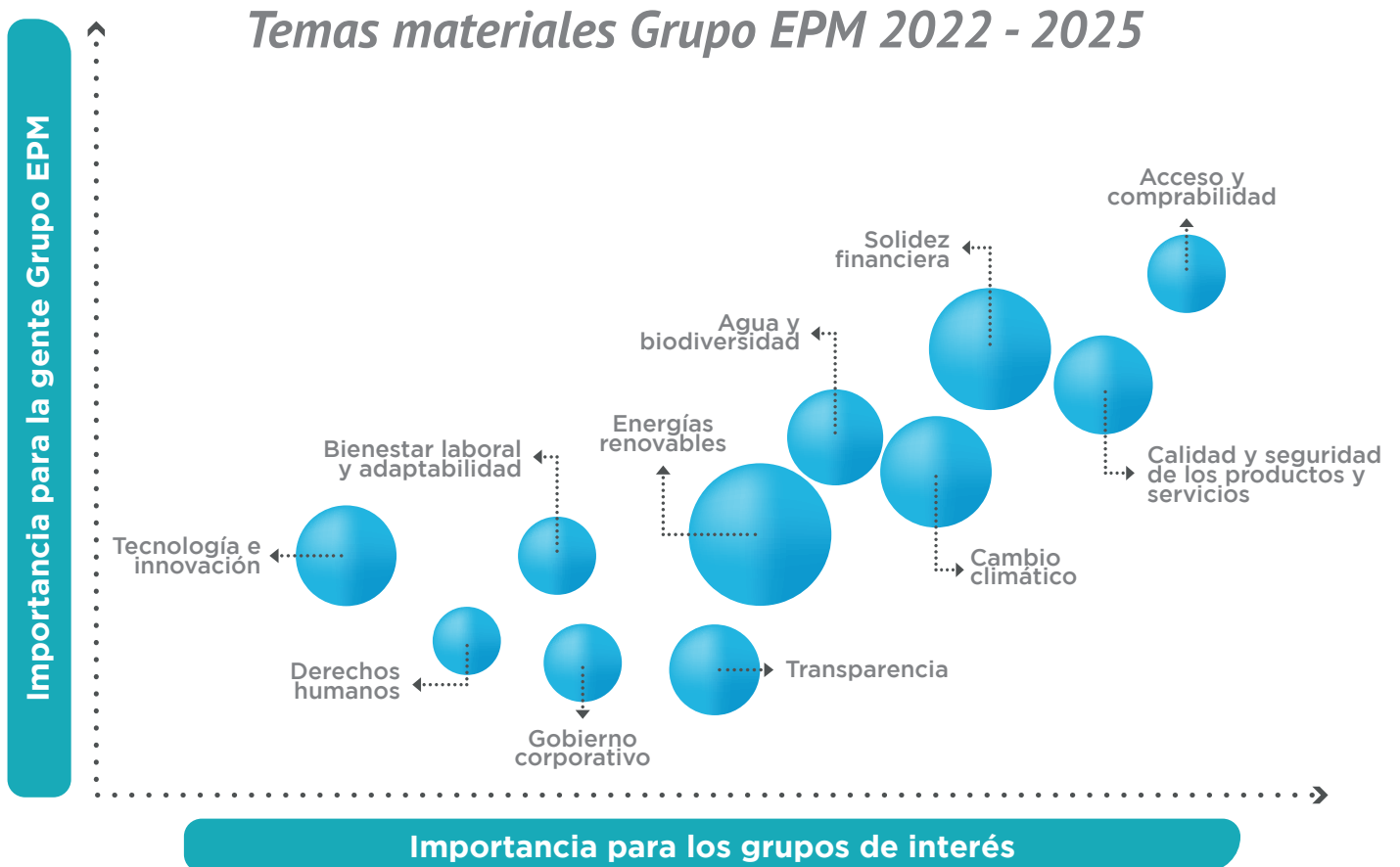
## Enfoques

 Acceso y comprabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura del servicio</li> <li>• Generación de soluciones de servicios públicos</li> </ul>
 Agua y biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corresponsabilidad en el cuidado del agua y biodiversidad</li> </ul>
 Calidad y seguridad de productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características del servicio (calidad, continuidad y seguridad)</li> <li>• Atención clientes y usuarios</li> </ul>
 Bienestar laboral y adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Crecimiento personal y profesional</li> <li>• Claridad organizacional</li> </ul>
 Cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de emisiones de Gases efecto invernadero – GEI</li> <li>• Infraestructura resiliente</li> </ul>
 Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos</li> <li>• Debida diligencia en DDHH</li> </ul>
 Energías renovables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de soluciones limpias y confiables</li> </ul>
 Gobierno corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial</li> <li>• Ética en la actuación</li> </ul>
 Solidez financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitividad y sostenibilidad de negocios</li> <li>• Valor económico para el Grupo EPM</li> <li>• Gestión regulatoria de las tarifas</li> </ul>
 Tecnología e innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y capacitación en nuevas tecnologías</li> <li>• Adaptación a nuevas tecnologías</li> </ul>
 Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamiento para la generación y mantenimiento de confianza y reputación</li> <li>• Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas</li> <li>• Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM</li> </ul>



## Matriz de materialidad

Esta matriz es una aproximación al valor de los temas materiales en términos de su importancia para los grupos de interés y para EDEQ. Es una ampliación del cuadrante derecho superior en el que se ubican los temas con las calificaciones más altas.



**Nota:** El diámetro de la esfera representa el potencial de gestión del tema material

## Temas relevantes para los grupos de interés

En nuestro enfoque de gestión, los temas materiales se abordan con los recursos humanos, financieros, técnicos disponibles y en la operación de la organización. Financieramente, EDEQ es una empresa autónoma que genera sus propios recursos con los cuales financia los programas de responsabilidad social, gestión ambiental y gestión social y realiza inversiones en calidad del servicio.

# Temas relevantes para los grupos de interés

Tema material	Clientes y usuarios	Comunidad	Proveedores y contratistas	Gente EDEQ	Socios/ Accionistas	Dueño	Estado	Colegas
 Acceso y comprabilidad	✓	✓				✓	✓	✓
 Agua y biodiversidad	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
 Calidad y seguridad de los productos y servicios	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
 Bienestar laboral y adaptabilidad	✓			✓	✓	✓	✓	
 Cambio Climático	✓	✓	✓		✓	✓		
 Energías renovables	✓				✓	✓	✓	
 Gobierno Corporativo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 Derechos humanos	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
 Tecnología e innovación	✓			✓			✓	
 Transparencia	✓		✓	✓		✓	✓	
 Solidez financiera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

## Articulación de los temas materiales con los Objetivos

## de Desarrollo Sostenible – ODS y los principios de Pacto Global















GRI 102-12

Los temas materiales son el foco y la conexión del Grupo EPM con la Agenda 2030, a través de la contribución desde el quehacer empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS. De igual manera son el foco para generar valor ambiental, social y económico para el Grupo EPM, sus grupos de interés y sus entornos y son requisito fundamental de las normas ISO de los diferentes sistemas de Gestión, especialmente los sistemas de gestión integral, calidad, ambiental y el sistema de Gestión de Activos, implementados o en proceso de certificación en el Grupo EPM.





# Alineación de la materialidad con ODS

Temas Materiales	Objetivos de desarrollo sostenible
 <p>Acceso y comprobabilidad</p>	  
 <p>Agua y biodiversidad</p>	    
 <p>Bienestar laboral y adaptabilidad</p>	 
 <p>Cambio climático</p>	   
 <p>Calidad y seguridad de los productos y servicios</p>	    
 <p>Energías renovables</p>	  
 <p>Derechos Humanos</p>	    
 <p>Tecnología e innovación</p>	  
 <p>Solidez financiera</p>	   
 <p>Gobierno corporativo</p>	
 <p>Transparencia</p>	

Este informe responde al requerimiento del “Comunicación de Progreso” de Pacto Global para informar sobre las prácticas de EDEQ derivadas de su compromiso con los diez principios sobre derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Tema material	Derechos Humanos		Estándares laborales				Medio ambiente		Anticorrupción	
	01. Protección de los DDHH	02. No complicidad en los abusos DDHH	03. Libertad de asociación y negociación colectiva	04. Eliminar el trabajo forzoso	05. Abolir el trabajo infantil	06. No discriminación	07. Prevención de problemas ambientales	08. Promover la responsabilidad ambiental	09. Promoción de tecnologías inofensivas	10. Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno
Acceso y comprabilidad	✓									
Agua y biodiversidad							✓	✓	✓	
Bienestar laboral y adaptabilidad	✓		✓	✓	✓	✓				
Calidad y seguridad de los productos y servicios	✓							✓		
Cambio Climático							✓	✓	✓	
Derechos humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Energías renovables							✓	✓	✓	
Gobierno Corporativo										✓
Solidez financiera										✓
Tecnología e innovación							✓	✓	✓	
Transparencia										✓

## Principales cambios de la materialidad con respecto al periodo anterior

Los principales cambios en la materialidad se aprecian en los siguientes temas:

- **Gobierno corporativo**

Tema nuevo que surge principalmente por el grupo de interés Inversionistas con enfoques en la independencia administrativa de EPM frente al Municipio de Medellín y la ética en la actuación.

- **Bienestar laboral y adaptabilidad**

Refleja situaciones laborales aceleradas por la pandemia del COVID -19.

- **Derechos Humanos**

Mayor énfasis en servicios domiciliarios como vehículo para la realización de derechos, exacerbado por la pandemia del COVID-19, con alcance para todos los grupos de interés.

- **Tecnología e innovación**

Tema nuevo que surge por la exacerbación de la necesidad de evolución tecnológica por las dinámicas del entorno y la pandemia del COVID-19.

- **Solidez financiera**

Se hace la relación entre la gestión de las tarifas y la solidez financiera. Tarifas y precios deja de aparecer independiente como tema material.

- **Transparencia**

En el tema de contratación responsable para el desarrollo local se enfatiza la transparencia de los procesos de contratación. Aparece también la importancia de suministrar información en los procesos de selección de los colaboradores.

## **Señales y recomendaciones de los grupos de interés**

**GRI** 10-21 / 102-44

Las siguientes señales recogen llamados relevantes que deben tenerse en cuenta para la gestión del relacionamiento con los grupos de interés. Son identificados a través de las diferentes etapas del ejercicio de materialidad y otros espacios que recogen voces de los Grupos de Interés.

- Generación de alianzas estratégicas con actores del territorio.
- Implementación de procesos de formación comunitaria.
- Promoción de la economía local y el desarrollo.
- Fortalecimiento de la Rendición de Cuentas.
- Impulsar la incidencia en la política pública sectorial.
- Fortalecimiento de capacidades en los territorios frente al cambio climático.
- Consolidar enfoque y criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno).
- Fortalecer el entendimiento del propósito Empresarial.

## **Gestión con nuestros grupos de interés externos**

### **Iniciativas de responsabilidad social empresarial**

En EDEQ realizamos programas de gestión social, educación, relacionamiento y mitigación de impactos a través de estrategias que permiten una mayor interacción con nuestros usuarios del servicio de energía, afianzando la comunicación, generando satisfacción, fidelización, confianza y lealtad entre nuestros grupos de interés. Durante 2022 impactamos alrededor de 20,353 Quindianos con las diferentes estrategias de gestión social.

## Personas Impactadas

Tipo de programa	2020	2021	2022
Educación	12,541	12,894	15,418
Relacionamiento	532	2,328	4,935
Ciudadanía Corporativa	1,168	NA	NA
<b>Total</b>	<b>14,241</b>	<b>15,522</b>	<b>20,353</b>

### Educación y comunicación a clientes, usuarios y comunidad

En la perspectiva de sostenibilidad, la comunicación se gestiona a través de 3 focos:

- **La comunicación educativa** se desarrolla a través de sensibilización, información y formación, utilizando herramientas de relacionamiento basadas en el conocimiento, reconocimiento y respeto de nuestras comunidades, sus aspectos culturales y sus espacios cotidianos, estableciendo las alianzas requeridas con entidades externas, líderes institucionales y comunitarios.
- **La comunicación comercial** integra diferentes estrategias como la publicidad, los patrocinios, la promoción de ventas y las relaciones públicas, entre otras, las cuales buscan posicionar la marca del Grupo EPM, sus servicios y las diferentes ofertas asociadas a comparabilidad y acceso.
- **La comunicación por suspensiones** está orientada a informar para minimizar las molestias por la interrupción programada del servicio.

De esta forma, desarrollamos estrategias educativas en el Quindío adoptando prácticas que aporten al crecimiento armónico entre la empresa y la región, entregando a nuestros grupos de interés las herramientas para comprender la comercialización y distribución de energía eléctrica. Así durante 2022 formamos a 15,418 personas, fomentando el uso responsable y eficiente de la energía y el agua, los deberes y derechos de los usuarios, así como la interpretación de la factura, tarifa, alumbrado público, y el costo unitario del kilovatio, entre otros temas, de esta forma dimos cumplimiento al programa de educación.

### Educación a grupos de interés

Nombre del programa	2020		2021		2022	
	Número impactados	Número de eventos	Número impactados	Número de eventos	Número impactados	Número de eventos
Banderín	265	5	1,256	12	618	20
Capacitaciones energía con responsabilidad	11,420	698	9,279	586	12,341	697
Cuidamundos en tu colegio	547	26	1,165	40	1,823	78
Diplomado “jóvenes construyendo sociedad”	84	13	104	18	90	18
Escuela de líderes	94	30	115	84	166	168
Conjuntos residenciales	NA	NA	975	125	380	51
<b>Total</b>	<b>12,410<sup>3</sup></b>	<b>772</b>	<b>12,894</b>	<b>865</b>	<b>15,418</b>	<b>1032</b>

<sup>3</sup> Se ajusta dato del 2020. Se restaron los impactados y eventos relacionados con la estrategia de navidad porque no es una iniciativa de educación sino de Ciudadanía Corporativa.

## **Banderín**

Mediante alianzas con el sector empresarial, EDEQ promueve el uso responsable y eficiente de la energía al interior de las empresas del Departamento, buscando que los trabajadores optimicen este recurso y aporten a sus empleadores a través de la cultura del ahorro. En el año 2022, 11 instituciones hicieron parte de esta estrategia educativa, llegando así a 618 trabajadores del sector público y privado.

## **Capacitaciones**

Teniendo en cuenta la importancia de adoptar prácticas responsables con el consumo de energía y el cuidado del ambiente, realizamos jornadas educativas con los grupos de interés Estado, Clientes y comunidad en la que presentamos información relevante sobre la comercialización y distribución de energía:

- Interpretación de la factura
- Tarifa
- Uso responsable y seguro del agua y la energía
- Alumbrado Público
- Deberes y Derechos
- Contrato de condiciones uniformes
- Suspensión corte y reconexión
- Costo Unitario
- Separación adecuada de residuos y el servicio del aseo.

En total 12,341 personas fueron impactadas con esta estrategia educativa

## **Cuidamundos en tu colegio**

Con el objetivo de consolidar territorios sostenibles para las futuras generaciones y fomentar en la población infantil del Departamento el uso responsable y seguro del agua y la energía, así como el cuidado del ambiente, desarrollamos la estrategia Cuidamundos con la población de los municipios de Armenia, Calarcá, Buenavista, Filandia, Génova, Pijao y Salento, donde se propiciaron espacios de interacción, sensibilizando y promoviendo el cuidado del planeta. Durante 2022 participaron 1,823 niños en procesos de aprendizaje e interacción.

## **Diplomado Jóvenes Construyendo Sociedad**

Con el objetivo de aportar a la consolidación de la población juvenil como un movilizador de desarrollo de la región, desarrollamos el diplomado “Jóvenes Construyendo Sociedad” donde participaron 90 jóvenes en sesiones enfocadas en fortalecer las competencias del ser, saber, saber hacer y convivir.

Asimismo, los jóvenes fueron orientados en temas relacionados con habilidades blandas tales como liderazgo, trabajo en equipo, resiliencia, comunicación asertiva, proyecto de vida entre otros, haciendo énfasis en la importancia de usar de forma responsable y segura los servicios públicos y su importancia para la conservación del ambiente.

## *Escuela de Líderes*

Buscando promover el conocimiento y dando apertura a la información, desarrollamos la Escuela de Líderes con nuestros clientes y comunidad, quienes, en un proceso continuo son orientados en temas de formación humana, participación ciudadana, sus deberes y derechos, el uso responsable de los servicios públicos, la conservación del ambiente y todo lo relacionado con el contrato de condiciones uniformes.

Durante 2022, 166 personas se vincularon a esta estrategia educativa, ampliando sus conocimientos sobre el servicio público de energía.

## *Relacionamiento con grupos de interés*

Con el objetivo de promover la articulación interinstitucional, diseñamos y ejecutamos estrategias de relacionamiento para que las organizaciones crezcan armónicamente con la compañía, aportando al desarrollo regional, de cara a la sostenibilidad económica, social y ambiental del Departamento. Así, propiciamos espacios de concertación donde rendimos cuentas, escuchamos a nuestros grupos de interés y articulamos los procesos empresariales con las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios.

Durante 2022 implementamos el plan de relacionamiento con grupos de interés en el que gestionamos las relaciones, brindamos información de manera proactiva y fortalecemos la confianza por medio de actividades segmentadas.

## *Gestión grupos de interés comunidad, clientes y usuarios (hogares y empresa)*

EDEQ propicia espacios de diálogo con sus grupos de interés donde se promueve el trabajo con otras organizaciones como las Alcaldías Municipales y empresas públicas y privadas con el fin de aportar a la sostenibilidad económica, social y ambiental de la región.

En estos escenarios de participación, escuchamos a nuestros grupos de interés y articulamos los procesos empresariales con las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios, llevando información clara y precisa sobre la prestación del servicio público de energía.



## Relacionamiento con grupos de interés

Nombre del programa	2020		2021		2022	
	Número impactados	Número de eventos	Número impactados	Número de eventos	Número impactados	Número de eventos
<b>Cercanía</b>	377	5	1,644	104	3,851	231
<b>Acercamientos empresariales</b>	155	10	644	133	229	11
<b>Encuentros comunitarios</b>	NA	NA	7	38	465	25
<b>Norma de Turismo Sostenible</b>	NA	NA	4	24	43	4
<b>Comerciantes</b>	NA	NA	644	133	390	81
<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>15</b>	<b>2,328</b>	<b>887</b>	<b>4,935</b>	<b>348</b>

### Cercanía

Durante 2022 realizamos la estrategia de Cercanía en 6 sectores de los municipios Armenia, Buenavista, Pijao, Génova, Filandia y Salento con un alcance de 3,851 personas.

A través de esta estrategia reforzamos la importancia en la legalidad en las instalaciones eléctricas, el uso responsable y seguro de la energía, los riesgos y peligros de la energía, los deberes y derechos de los usuarios, así como la interpretación de la factura y todos los componentes de la tarifa.

Con el fin de fomentar el fortalecimiento de la relación con las comunidades que participaron en esta estrategia, en diciembre de 2022 se coordinaron novenas navideñas con los líderes de la zona, de forma que la comunidad disfrutó de este programa de ciudadanía corporativa.

### Acercamientos empresariales

Los gremios, las instituciones y los sectores productivos (comerciales e industriales) son aliados para el crecimiento del Departamento, por eso diseñamos un programa de relacionamiento con los empresarios de la región para satisfacer sus necesidades como clientes representativos entregándoles un valor agregado al suministro de energía.

Durante 2022 realizamos actividades con 5 empresas de la región en las que 229 trabajadores hicieron parte de esta estrategia en las que se entregó información para su crecimiento profesional y personal en temas relacionados con liderazgo, trabajo en equipo, resiliencia, comunicación asertiva entre otros.

### Encuentros comunitarios

Teniendo en cuenta los espacios de participación ciudadana propiciados por las autoridades Municipales y Departamentales, durante 2022 asistimos a los 20 encuentros comunitarios donde se generaron conversaciones en doble vía con los usuarios, dando respuesta a las inquietudes y solicitudes que tienen los asistentes frente a la prestación del servicio.

## **Norma de Turismo Sostenible**

Apoyamos a los municipios que están en proceso de ser certificados y recertificados como destinos de turismo sostenible, brindando acompañamiento a las administraciones municipales que requieran implementar estrategias educativas que apunten a al uso eficiente y seguro del agua y la energía. En 2022 la empresa apoyó a los municipios de Filandia, Montenegro y Salento.

## **Iniciativas de responsabilidad social empresarial**

En el caso de Estado y Líderes de Opinión el plan de relacionamiento de EDEQ 2022 incluyó la realización de encuentros con autoridades del departamento del Quindío entre las que se cuentan los Congresistas, Gobernador y Alcaldes, secretarios de despacho, así como públicos interesados como los Personeros y medios de comunicación, de forma que promovemos la cercanía, brindamos información y atendemos las inquietudes.

Durante 2022 realizamos 14 Eventos de Gobierno sesiones para presentar el contexto del Grupo EPM, del negocio de transmisión y distribución en Colombia, las inversiones realizadas por EDEQ, los indicadores más relevantes, las tarifas por niveles de tensión y las iniciativas que implementamos para el desarrollo del Quindío, como el proyecto de 100% cobertura.

Estos encuentros son liderados por el Gerente General, que en compañía del Comité de Gerencia presenta la información y atiende inquietudes. Dentro de los aspectos presentamos retos, oportunidades de mejora y compromisos se encuentran:

- **Gobierno corporativo**

En las sesiones se presentaron los indicadores de calidad SAIDI y SAIFI en los que EDEQ tiene buen desempeño; no obstante, los datos de las zonas rurales del departamento son un desafío por las condiciones de vegetación y el impacto climático. Frente a las inquietudes de los participantes EDEQ informó sobre su plan de inversiones y de la iniciativa “Armonía electro vegetal”, en las que se gestiona la calidad del servicio de manera permanente.

- **Proyecto de Cobertura en ZNI**

EDEQ ejecutó el proyecto de Cobertura en ZNI, en coordinación de la Gobernación del Quindío por medio de regalías. El proyecto conectó a las 90 familias que se encuentran en las zonas no interconectadas (ZNI) ubicadas en los municipios de Salento, Pijao, Calarcá, Córdoba y Génova. Como parte de nuestra responsabilidad, se llevó a cabo capacitaciones en los 5 municipios con los beneficiarios y el segmento gobierno, con el propósito de enseñar a hacer un buen uso a los paneles solares.

Asimismo, se señaló que EDEQ tiene programas para reconectar a los usuarios que hoy tienen red eléctrica (ZI) cerca pero el servicio desconectado.

- **Movilidad eléctrica**

Se socializó la iniciativa de las 5 Eco Estaciones para vehículos de 4 ruedas y una para vehículos de 2 ruedas; se indicó que el desafío es lograr la consolidación del ecosistema de movilidad eléctrica en el que la participación del sector público y privado es fundamental, por lo que se informó que es una tarea que constantemente se realiza.



### **Tarifa**

EDEQ presentó la tarifa que actualmente aplica a los usuarios de los diferentes niveles de tensión, informó que es competitiva en la región. Frente a la importancia de la gestión de la tarifa EDEQ informó que trabaja en mecanismos que le permitan gestionar los componentes de que estén en el marco de actuación de la compañía.

### **Inversiones**

Se presentó el perfil de las inversiones de EDEQ y cómo impacta positivamente la calidad del servicio. Frente al tema surgió el compromiso de realizar reuniones con los secretarios de Planeación municipales para presentar los proyectos a ejecutar en los municipios; las cuales se realizaron en los municipios.

## **Encuentro con Personeros Municipales**

Se realizaron dos sesiones de trabajo con los Personeros Municipales en los que se capacitaron en temas como tarifas, PQR e interpretación de la factura.

## **Seminarios de Energía**

Se realizó el programa en los Concejos Municipales de Quimbaya, Filandia y La Tebaida, donde se logró capacitar a los concejales en temas como tarifa, alumbrado público, modernización e interpretación de la factura. Adicionalmente se resolvieron dudas y solicitudes.

## **Evento Estado**

Se llevó a cabo dos encuentros con los Congresistas del Quindío, el primero fue con los parlamentarios que finalizaron su periodo y el segundo con quienes iniciaron su periodo actual. En ambos encuentros se presentó el informe de gestión del 2021 y 2022.

## **Seminario de gobierno**

Se realizaron 4 Seminarios de Gobierno con todos los municipios, con el propósito de informar de primera mano a los gobernantes sobre nuestras actuaciones. Durante esta gestión se presentó temas relevantes como: planes de inversión 2022- 2025, provisionales, proyectos de vivienda, contrato de AOM, modernización y facturación y recaudo de alumbrado público, transformación digital en el sector público, información relevante de finanzas (pago de impuestos de industria y comercio, predial, entre otros).

Otro logro significativo, fue la autorización para normalizar el servicio de energía en asentamientos humanos subnormales de Calarcá, La Tebaida y Montenegro, de forma que se protege la vida de las personas que allí residen y se disminuye el riesgo eléctrico en los sectores aledaños a estos predios.

## **Mesas de trabajo**

Realizamos 70 mesas de trabajo en todo el Departamento con diferentes grupos de interés, para escuchar y solucionar problemáticas presentadas a lo largo del año, ofreciendo mejoramiento continuo en la prestación del servicio, logrando afianzar la cercanía y fortaleciendo los canales de comunicación con los diferentes grupos de interés, con la participación de 502 personas.

## Taller “Conectados” para técnicos electricistas

Cumplimos nuestro compromiso de realizar un Taller al gremio, desarrollando capacidades y habilidades blandas, con sentido de propósito, haciendo énfasis en la ética, el liderazgo y la toma de decisiones.

## Mitigación de impactos

En mitigación de impactos brindamos acompañamiento social, mediante la socialización de las actividades técnicas y suspensiones programadas del servicio de energía a los usuarios, con el fin de mitigar y optimizar las condiciones para la ejecución de las obras, garantizando la satisfacción del cliente.

Los gestores sociales acompañan a los proyectos técnicos y comerciales de los equipos Atención Técnica de Clientes, Control Pérdidas, Expansión y Reposición, Planeación y Ejecución del Mantenimiento de Redes y Gestión Ambiental para mitigar los impactos y hacer viables los proyectos, brindando información oportuna, acompañando durante suspensiones del servicio programadas y gestionando plantas eléctricas cuando son requeridas para las personas en condición especial de salud (respiración asistida e insulino dependientes, entre otros).

## Ciudadanía Corporativa

Son acciones que contribuyen al mejoramiento del entorno y que no están asociadas con el núcleo del negocio, es decir están por fuera del modelo de RSE y su enfoque son las acciones sin ánimo de lucro como son las donaciones, fundaciones, entre otras.

Se logró aportar donaciones de equipos de cómputo a los batallones de Servicios No. 8 y Cisneros, así como a la Secretaría de Educación y TIC departamental.

## Alumbrado navideño

El alumbrado navideño contribuye a la construcción de la cultura ciudadana, el encuentro familiar, la promoción de los valores, la preservación de las tradiciones de la comunidad y el disfrute de la ciudad.

En el caso del alumbrado navideño de 2022 realizamos convenios con entidades públicas que aportaron recursos muy superiores logrando una inversión sin precedentes de un total de \$1,816 millones lo que generó un mayor número de empleos directos e indirectos en la región, mayores espacios iluminados que se convirtieron en un atractivo turístico que ayudó a la dinamización de la economía en el Quindío.

### Alumbrado navideño

Concepto	2020	2021	2022
Personas beneficiadas	445,000	500,000	600,000
Empleos directos	45	60	65
Empleos indirectos <sup>4</sup>	120	150	120
Inversión (COP millones)	\$695	\$686	\$755

## Eventos y patrocinios

EDEQ desarrolla y apoya eventos y vinculaciones publicitarias de carácter abierto que estratégicamente apunten a generar, sostener y fortalecer las relaciones con los grupos de interés, para el desarrollo de la región donde actúa y el incremento de la reputación del grupo empresarial.

Con un sentido de responsabilidad social, la organización apoya las iniciativas locales y regionales que impactan de forma positiva a la comunidad, al abordar temáticas como el cuidado de los recursos naturales, los temas técnicos que favorecen la cultura sostenible, el uso seguro de los servicios públicos y el aprovechamiento de materiales reciclables, entre otros, a la vez que se aporta a procesos de desarrollo humano, económico, cultural, social y ambiental del Departamento.

En 2022 se tuvo un incremento de las actividades que se patrocinaron:

### Patrocinios

Concepto	2020	2021	2022
Patrocinios	6	8	19
Patrocinios - Aportes (COP millones)	\$19	\$21	\$75

Durante 2022 se desarrollaron programas educativos a través de diferentes estrategias virtuales y presenciales donde se impactó positivamente los diferentes grupos de interés. El incremento obedece a que se reactivaron varios programas y se generaron nuevos espacios de interacción.

### Eventos

Concepto	2020	2021	2022
Eventos - Personas beneficiadas	1,500	12,000	20,800
Eventos comerciales	0	1	202
Eventos no comerciales	14	187	164
Eventos comerciales - Aportes (COP millones)	0	\$8	\$33
	0	\$152	\$353

## Programa Somos

Mediante este programa de financiación facilitamos el uso y el disfrute del servicio de energía prestado por la empresa, para lograr mayor cercanía y lealtad en los usuarios y contribuir al mejoramiento de su calidad de vida mediante la habilitación de diferentes mecanismos o elementos de crédito y beneficios, generando mayores ingresos en cada una de las empresas del Grupo y potenciando la financiación como fuente de generación de EBITDA del Grupo EPM.

<sup>4</sup> Empleos indirectos corresponden a vendedores ambulantes

Para el 2022 se logró realizar la activación de la zona de experiencia Somos con el fin de incrementar las ventas del programa, así mismo estabilizar la operación del programa en el otorgamiento de crédito y ser más eficientes en la entrega del crédito.

Por otro lado, se realizó sinergia del programa Somos como vehículo financiero del portafolio de servicios especializados de energía, energía Solar y movilidad eléctrica dando así a los clientes hogares y empresas alternativas de financiación para el disfrute de los servicios prestados.

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

- **GRI 102-12:** Iniciativas externas
- **GRI 102-21:** Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
- **GRI 102-29:** Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
- **GRI 102-40:** Lista de grupos de interés
- **GRI 102-42:** Identificación y selección de grupos de interés
- **GRI 102-43:** Enfoque para la participación de los grupos de interés
- **GRI 102-44:** Temas y preocupaciones clave mencionados
- **GRI 102-47:** Lista de los temas materiales
- **GRI 103-1:** Explicación del tema material y su Cobertura