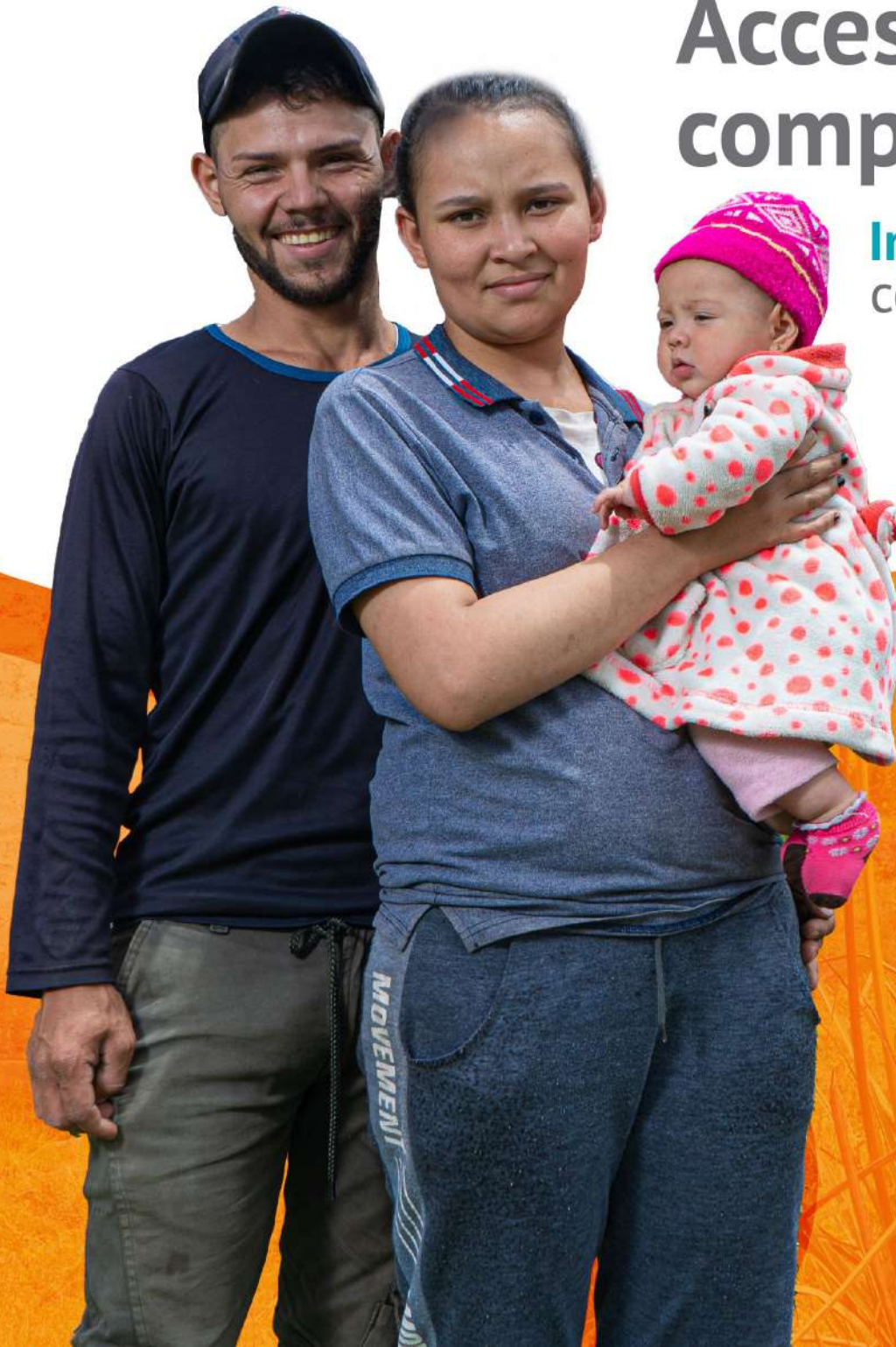


Capítulo 3:

# Acceso y comprabilidad

Incondicionales  
con los quindianos

edeq | Grupo-epm





## Tema material

# Acceso y Comprabilidad

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

Incondicionales  
con los **quindianos**



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.



## 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.



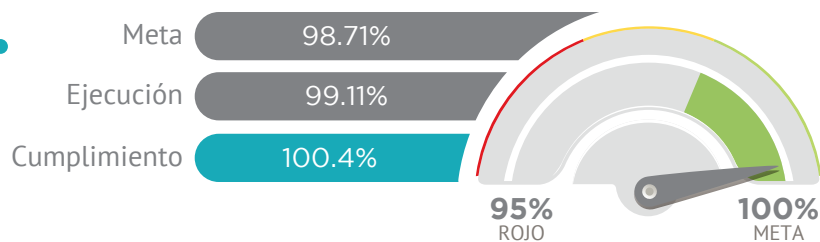
### Indicador Universalización

Perspectiva **Clientes y Mercados** • **Crecer 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.

<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.

En la vigencia 2022, el indicador se ubicó en **99.11%**, excediendo la meta establecida de 98.71%.



Un aspecto relevante de la operación es la gestión efectiva de los indicadores de cartera con estrategias de cobro diferentes a la desconexión que permitan mantener a los usuarios conectados, mediante acercamiento como visitas, acuerdos de pago, llamadas y mensajes de texto, actividades que han disminuido las suspensiones y la cantidad de usuarios sin servicio por mora. Adicional a lo anterior, el desarrollo del proyecto Cobertura de Zonas No Interconectadas - ZNI, también impactó positivamente el cumplimiento del indicador.

### Universalización del servicio EDEQ

2020	2021	2022	Var
99.19%	99.18%	99.11%	-0.1%

... Comportamiento universalización del servicio ...

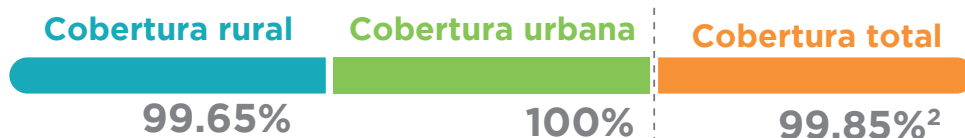
## Electrificación Rural y cobertura del servicio de energía

Cuando se habla de cobertura en energía se hace referencia a la capacidad que tiene un territorio para brindar soluciones que permitan a los ciudadanos acceder al servicio, que puede ser: 1. Mediante un sistema interconectado a la red eléctrica (sistema de distribución local) 2. A través de soluciones aisladas, que en este caso son de energía solar.

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 99.65%, para el 2022 este porcentaje incrementó gracias a la puesta en marcha del proyecto 100% cobertura Quindío el cual se desarrolló con recursos del Sistema General de Regalías beneficiando a 90 familias (279 personas aproximadamente) de la cordillera mediante un sistema solar fotovoltaico. En cuanto a la red convencional se realizaron 12 instalaciones impactando a 37 personas aproximadamente contribuyendo a la electrificación rural.

Para garantizar la sostenibilidad de la solución y que los beneficiarios puedan disponer de un servicio de energía constante, el modelo establece el mantenimiento preventivo y revisión de los equipos asociados, así como el mantenimiento correctivo en caso de presentarse fallas o daños. A nivel comercial las familias beneficiarias fueron vinculadas como usuarios EDEQ con una tarifa especial subsidiada por el Gobierno Nacional y se les presta el servicio de atención al cliente, facturación y capacitación sobre uso correcto de los sistemas solares fotovoltaicos.

## Cobertura del servicio



### Cientes rurales

Total clientes  
22,025

Usuarios sin servicio  
17

### Electrificación rural

Energía solar fotovoltaica  
90

Red convencional  
12

## Electrificación rural

Red convencional

Concepto	2020	2021	2022
Instalaciones conectadas	7	0	12
Personas beneficiadas	21	0	37
Inversión*	33	0	164

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



<sup>2</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

## 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.

La disminución de los servicios en morosidad residencial fue casi 4 veces menos y el servicio no residencial fue casi 2 veces menos al valor del año 2021 gracias a la reactivación económica que ha tenido el departamento y al levantamiento de las medidas de seguridad por COVID-19.

### Financiación de cuentas y morosidad

Concepto	2020	2021	2022
Servicios en morosidad - Residencial	3,732	10,061	2,272
Servicios en morosidad - No residencial	978	1,399	595
<b>Total servicios en morosidad</b>	<b>4,710</b>	<b>11,460</b>	<b>2,867</b>
Clientes financiados	65,578	13,411	8,558
Valor financiado	\$15,112	\$11,490	\$3,218

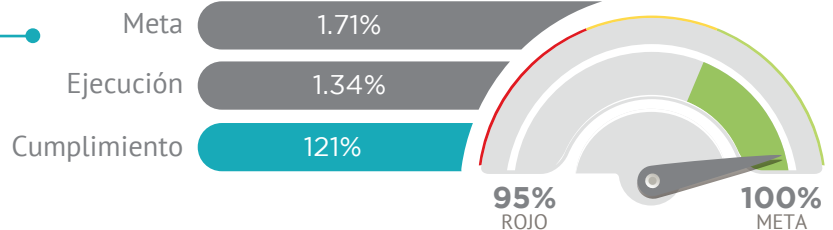
----- Valor financiado en COP millones -----

### Indicador Clientes morosos

Perspectiva **Operaciones** • Gestionar efectivamente las operaciones

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.

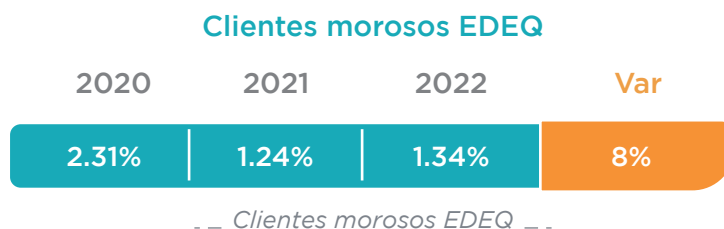
Durante la vigencia 2022 se obtuvo un 1.34% de clientes morosos, presentando un leve aumento con respecto al año 2021.



Esto se debe a un rodamiento en los usuarios morosos mayores a 60 días que se dio como resultado por la disminución en las acciones de gestión cartera, debido a la contingencia cibernética que se presentó en el mes de diciembre, razón por la cual no se tenían herramientas suficientes para realizar de forma adecuada las visitas, llamadas, cobros y

suspensión del servicio. En ese sentido, finalizó el año 2022 con un total de 2,867 usuarios en mora mayor a 60 días.

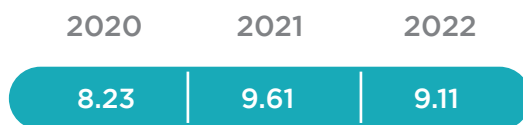
Como medida de gestión se continúan realizando visitas, enviando oficios de cobro, cobros pre jurídicos, jurídicos y acciones de suspensión para usuarios determinados según su estado de deuda y edad de mora, priorizando la gestión para los usuarios de cartera más significativos.



## Reconexión del servicio de energía

En 2022 el tiempo promedio de reconexión ante suspensiones por falta de pago fue de 9.11 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, implementamos 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. Respecto a las instalaciones conectadas se observa una disminución en referencia al año 2021 de aproximadamente un 26.5%, debido a que se tenía proyectado energizar un mayor número de asentamientos humanos subnormales en diferentes municipios, pero al no contar con el aval de las administraciones municipales no fue posible habilitar el servicio a estos usuarios.

En 2022 conectamos 305 viviendas con más de 945 personas beneficiadas y con una inversión total de \$194 millones.

# Habilitación Viviendas

Concepto	2020	2021	2022
Instalaciones conectadas <sup>3</sup>	149	416	305
Personas beneficiadas <sup>4</sup>	461	1,290	945
Inversión en millones de pesos <sup>5</sup>	98	339	194

## 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. El tiempo de espera de nuestros puntos de servicio durante el 2022 fue de 12.8 minutos.

Desde octubre de 2022, nos vinculamos al Pacto por la Justicia Tarifaria impulsado por el Gobierno Nacional con el propósito de disminuir el costo de la tarifa de energía a sus clientes, a través de la renegociación de 30 contratos bilaterales de compra de energía los cuales impactan representativamente el costo unitario; ocasionando que las tarifas de energía disminuyeran en \$21 pesos por kWh para dicho mes. Asimismo, para el cierre de 2022 EDEQ aplicó a sus clientes la quinta tarifa más económica del país<sup>6</sup>. Por otro lado, de acuerdo con la regulación se han venido aplicando tarifas inferiores a los clientes, respecto al costo real, beneficiando directamente a los clientes de EDEQ.

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

- **103-1** Explicación del tema material y su Cobertura
- **103-2** El enfoque de gestión y sus componentes
- **103-3** Evaluación del enfoque de gestión

<sup>3</sup> **Instalaciones conectadas:** número de instalaciones o viviendas que se conectan al servicio de energía eléctrica para aumentar la cobertura.

<sup>4</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>5</sup> **Inversión:** valor aportado por EDEQ anualmente para el programa, no incluye aportes del Gobierno Nacional o local y empresa privada.

<sup>6</sup>Elaboración propia, fuente información tarifaria de energía de los principales comercializadores integrados al operador de red, página web de cada agente.