

2023

*Impulsando
la vida de los
Quindianos*

edeq | Grupo epm

 Vigilado
Superservicios

    
www.edeq.com.co



Capítulo 11

Transparencia

Informe de
Sostenibilidad
2023

edeq | Grupo epm

Tema Material Transparencia



Pacto Global | Área Lucha Contra la Corrupción

Principio 10: Combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

ISO 26000: Asunto – 5.1 Anticorrupción

TRANSPARENCIA



100% ejecución
Plan de relacionamiento
con **Grupos de interés**



Publicamos nuestro
Informe de Sostenibilidad
Información abierta y
cercana **para todos**

0 riesgos de
corrupción
materializados

En EDEQ desarrollamos estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés.

Un eje de nuestra actuación es fortalecer la gestión ética en la operación del día a día, y para lograrlo realizamos acciones de relacionamiento y comunicación que buscan brindar información clara y oportuna como un mecanismo para fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés. A continuación, presentamos las acciones realizadas durante 2023 para fomentar nuestros principios y valores, encaminados a cumplir nuestro propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Gestión Ética

En EDEQ trabajamos para fortalecer nuestra gestión ética en la operación del día a día, por medio de acciones de relacionamiento y comunicación que brindan información clara y oportuna como un mecanismo para fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés.

A continuación, presentamos las acciones realizadas durante 2023 para fomentar nuestros principios y valores, encaminados a cumplir nuestro propósito de *contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor*.

Código de Ética

GRI 102-16 / 102-17 / 103-2 / 205-3

Anualmente promovemos el Código de Ética del Grupo EPM como un mecanismo para la gestión organizacional. En 2023 realizamos un Foro de Gerencia con los colaboradores de EDEQ en el que abordamos los contenidos del Código, casos de empresas con prácticas que impactaron su reputación y promovimos conversaciones sobre la gestión ética en los procesos organizacionales.

🔍 Para más información sobre los principios y valores, consultar el Capítulo. **Contexto de la organización**

Comité de Ética

En 2023 se fortaleció el Comité de Ética que cambió su estructura en 2021 producto del referenciamiento realizado para continuar consolidando el clima ético de la Compañía, el Comité está conformado por 4 Directivos y 1 representante de los trabajadores; y para ampliar su alcance se creó el Comité Ampliado al que se invitan los trabajadores que fueron candidatos a ser el representante de los trabajadores, y que voluntariamente asisten.

En 2023 Comité de Ética ampliado se reunió 6 veces y trataron los siguientes temas:

- Revisión de los resultados de la medición de clima ético 2022.
- Revisión de temas para el plan 2023 asociados a liderazgo, procesos de selección, proveedores y contratistas, promoción de la línea ética, revisión de la documentación de Conexión Ética.
- Socialización de las conclusiones del Foro de Ética del sector eléctrico 2022.
- Conclusiones de la socialización de los resultados de la medición de clima ético 2022 en el Comité de Gerencia.
- Revisión de los resultados de la medición de clima ético 2023
- Socialización de las conclusiones del Foro de Ética del sector eléctrico 2023.
- Avances de la ejecución del plan de trabajo.

Una buena práctica implementada en EDEQ ha sido la reflexión ética en algunas sesiones del Comité de Gerencia. Durante 2023 se presentaron los resultados de la medición de clima ético 2022 y se reflexionó y discutió el numeral relacionado con declaración de comportamientos éticos de Gente EDEQ del Manual de Conducta Empresarial.

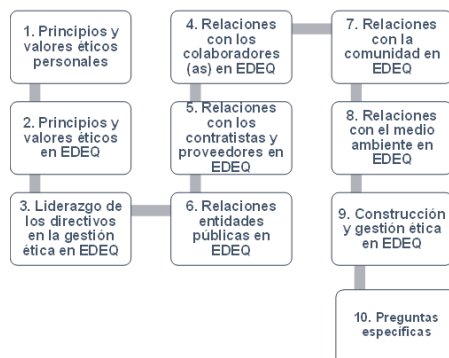
Conexión ética

Durante 2023 continuó la revisión de los documentos que hacen parte de la gestión (políticas, declaraciones, lineamientos, entre otros) para su actualización. Se identificaron mejoras en la documentación que se aplicarán en 2024.



Medición de clima ético

En 2023 realizamos la 4ª medición con alcance de Grupo EPM usando la metodología de USAID, con un instrumento desarrollado por EPM en la herramienta FORMS. La encuesta se aplicó entre el 8 de agosto y 1 de septiembre de 2023 y participaron el 74% de los trabajadores (332 de 450 posibles), 6 puntos por encima de la participación de la vigencia anterior. La estructura de la encuesta se presenta a continuación:



El resultado de la medición es satisfactorio, manteniendo los estándares de EDEQ en el rango de cumplimiento. La novedad en esta medición es la pregunta asociada al relacionamiento con competidores que presenta un rango de cumplimiento alto.

Campañas

En la comunicación asociada a la gestión ética, durante 2023 realizamos varias acciones: en comunicación interna continuamos promoviendo la declaración de conflicto de interés y la campaña de principios y valores del Código de Ética.

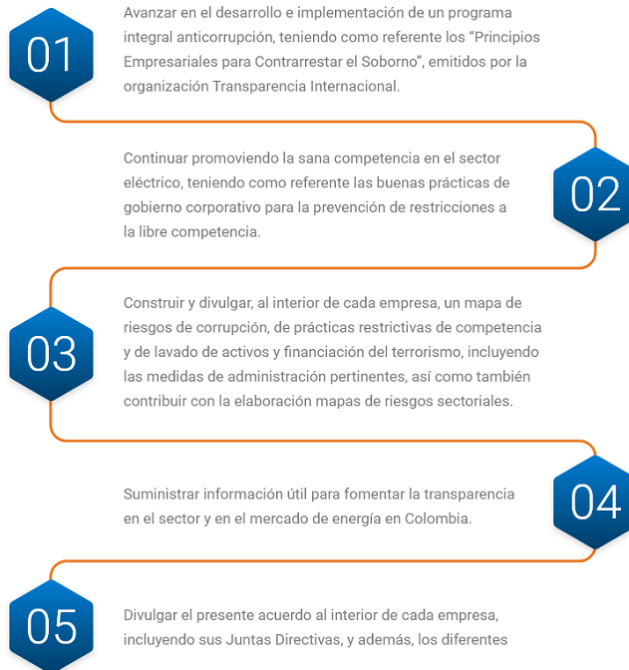
En comunicación externa se promovió el uso de la línea ética en medios digitales y se destinó un espacio en el reverso de la factura con información del canal de reporte, de forma que la información es de acceso permanente para los usuarios. También se promovió en el programa de radio semanal.

Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción GRI 205-2

Acción Colectiva del Sector Eléctrico



Desde 2016 nos vinculamos voluntariamente a esta iniciativa en la que nos comprometimos a:



Fuente XM

🔍 Para más información sobre los **avances, cifras relevantes y retos** de Acción Colectiva ingresa a: <https://www.xm.com.co/sostenibilidad/accion-colectiva-de-etica-y-transparencia>.

Declaración sobre el cabildeo, el relacionamiento político y la responsabilidad política empresarial

Como empresa socialmente responsable, estamos adheridos al Pacto Global, cumplimos y respetamos los mecanismos de transparencia que permiten asegurar la actuación empresarial, y adoptamos buenas prácticas en nuestra gestión, de modo que fortalecemos nuestra cultura basada en valores y

principios éticos, para esto hemos declarado lineamientos frente al cabildeo, la relación con el sector político y la responsabilidad política empresarial.

🔍 Para conocer los **lineamientos de la declaración** consulta:

https://www.edeq.com.co/gobierno_corporativo#Declaracion-sobre-relacionamiento-politico-661

Nuestros grupos de interés cuentan con la línea Contacto Transparente para reportar el incumplimiento de esta declaración.

Casos de corrupción y medidas adoptadas

GRI 205-3

Línea ética - Contacto Transparente

Tenemos a disposición de nuestros Grupos de Interés un canal de comunicación Contacto Transparente es la Línea Ética del Grupo EPM que sirve para reportar actos o comportamientos indebidos de los trabajadores, proveedores o contratistas asociados al fraude, corrupción, violación o infracción de las normas o políticas y otros asuntos.

Esta línea permite a la empresa conocer de manera oportuna posibles irregularidades e implementar acciones preventivas y correctivas que contribuyan al comportamiento ético y fortalezcan las buenas prácticas, que hacen parte de la dinámica corporativa de EDEQ.

Mediante este canal los Grupos de Interés pueden presentar denuncias de asuntos asociados a:

- Falsos reportes
- Malversación de activos
- Fraude o hurto
- Manipulación de estados financieros
- Conflicto de intereses
- Abuso tecnológico
- Incumplimiento a la ley o a una resolución
- Actividades sospechosas
- Actos o situaciones que afecten la transparencia en procesos de contratación

Contacto Transparente tiene mecanismos de seguridad y protección:

- Protección al denunciante que tiene la posibilidad de permanecer en el anonimato.
- Niveles de seguridad como el Captcha y la asignación de radicados aleatorios que dificultan su rastreo.
- La plataforma no permite eliminar registros ni modificar la información, y es administrada por un funcionario de la Unidad de Cumplimiento de EPM que evita la fuga de información y asegura la imparcialidad.

Contacto Transparente cuenta con varios canales de registro de incidentes:

- En www.edeq.com.co
- Correo contactotransparente@epm.com.co
- Línea telefónica gratuita: 01 8000 522 955

Las personas que utilicen Contacto Transparente podrán anexar fotografías, videos, documentos y otras pruebas relacionadas con su denuncia y hacerle seguimiento.

Una vez se recibe el incidente se registra, se valida la información recibida para determinar si cumple con las condiciones de tiempo, modo y lugar que permitan verificar el incidente; luego se verifica que estén involucrados o relacionados trabajadores, proveedores o contratistas; se determina el tratamiento

que se le dará al incidente; se valora la información y se asegura que se realizaron las acciones para el desarrollo y conclusión de la verificación del incidente; se da respuesta según los soporte e informe y siempre se cumple con la privacidad de la información de las personas que denuncian en los casos que no son anónimos.

Para 2023, se presentaron 7 casos de denuncia, a través de la línea de contacto transparente, de los cuales todos fueron debidamente gestionados y cerrados en 2023.

Denuncias reportadas Contacto Transparente			
2021	2022	2023	Var
3	3	7	133%

Mecanismos formales de queja y/o reclamación en la organización

GRI 103-2

Dentro de las prácticas para las reclamaciones laborales, la compañía mantiene activos los comités de Convivencia Laboral y el Obrero Patronal.

Comité de Convivencia Laboral: tiene la finalidad de contribuir en la protección de los trabajadores contra los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como es el caso del estrés ocupacional y el acoso laboral.

Comité Obrero Patronal: su función principal es atender los procesos disciplinarios que se presenten al interior de la organización.

Gestión Integral de Riesgos

GRI 102-15 / 102-30 / 205-1 / 205-2 / 205-3

En EDEQ reconocemos la Gestión Integral de Riesgos – GIR como un mecanismo importante para la toma de decisiones que permite gestionar oportunamente los eventos de origen interno y externo que pueden impactar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el crecimiento y la sostenibilidad del negocio. Periódicamente realizamos la identificación y valoración de los riesgos a través de una metodología que toma como referentes las mejores prácticas y normas de gestión de riesgos a nivel nacional e internacional, definiendo controles y acciones de tratamiento correspondientes.

Mediante la GIR identificamos situaciones que pudieran generar impactos importantes para EDEQ, posteriormente las analizamos y seleccionamos las mejores alternativas de reducción de las probabilidades de ocurrencia y mitigación del impacto en la materialización de los riesgos a los que está expuesta la organización. El propósito de nuestra gestión de riesgos es salvaguardar la vida y salud de las personas (grupos de interés internos y externos), la preservación del ambiente, la calidad en la prestación del servicio, la información, la imagen, lo social y el recurso financiero de la empresa.

La GIR permite identificar posibles eventos que pueden afectar el logro de los objetivos, soportar y documentar la toma de decisiones, minimizar y/o prevenir pérdidas, facilitar el cumplimiento de normatividades y regulaciones aplicables y generar confianza frente a los grupos de interés.

En EDEQ clasificamos los riesgos en 5 categorías:

- Estratégico
- Operacional
- Financiero
- Cumplimiento
- Comercial

Para la vigencia 2023 el enfoque de Gestión Integral de riesgos estuvo direccionado en el mantenimiento de la administración de riesgos de la organización en todos sus niveles de gestión, por medio de la actualización de los mapas de riesgos y sensibilización en la toma de decisiones basada en riesgos.

Se actualizó la matriz de riesgos de empresa, también se actualizó el mapa de riesgos de fraude, corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y competencia desleal, enfocándolo con las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia y por lecciones aprendidas, se gestionaron los diversos conflictos de interés que reportaron los trabajadores, se lideró y articuló con las áreas para la gestión de las consultas en listas públicas para los relacionamientos con terceros y se participó de la acción colectiva del sector eléctrico.

Seguimos trabajando en el cubrimiento de los principales factores de riesgos mediante la contratación del programa de seguros para respaldar la operación a fin de garantizar la continuidad del servicio. Los valores asegurados están alineados con los niveles de riesgos a los cuales está expuesta la compañía.

Análisis de riesgos nivel empresa

Nuestro mapa de riesgos es validado y actualizado anualmente por el Comité de Gerencia y la gestión de los riesgos estratégicos está liderada por los directivos, quienes aprobaron el mapa de riesgos de EDEQ de la vigencia 2022 – 2023 en octubre de 2022. Por su parte, la Junta Directiva revisa y monitorea los riesgos como parte de la agenda de las sesiones de cuerpos colegiados y con la aprobación del plan empresarial se incluye la actualización del mapa de riesgos.

A nivel estratégico se gestionan los riesgos que más pueden impactar a la organización. Para la vigencia 2023 - 2024 identificamos 13 riesgos, cada uno con acciones de tratamiento para mitigar probabilidad o consecuencia.

Durante 2023 se definieron los riesgos de empresa tomando como referencia el análisis de riesgos de Grupo EPM y del negocio de T&D, así como también, los riesgos identificados durante la vigencia 2022; estos riesgos se evalúan con el contexto de la organización, actividad realizada con el equipo directivo y los conocedores de los procesos, el resultado del proceso fue la identificación de 13 riesgos estratégicos, clasificados 6 en nivel extremo y 7 en nivel alto, y nuestro índice de riesgo se encuentra en 0.750 – Muy Alto. Con este análisis se definieron las acciones de tratamiento, y a la fecha están en implementación los planes definidos para todos los riesgos identificados.

Riesgos estratégicos					
	2021		2022		2023
14 riesgos	2 extremos	14 riesgos	3 extremos	13 riesgos	6 extremos
	8 altos		7 altos		7 altos
	4 tolerables		3 tolerables		0 tolerables
	0 aceptable		1 aceptable		0 aceptable

Índice de riesgos estratégicos

Para la vigencia 2023-2024 se percibe un índice de riesgo mayor al de los años anteriores que obedece al análisis realizado y al cambio de contexto.

2021 - 2022	Alto	0.625	↑	
2022 - 2023	Alto	0.654		
2023 - 2024	Muy Alto	0.750		

Articulación en la gestión de riesgos

Durante 2023 se continuó articulando la planificación estratégica y la gestión del rendimiento, logrando consolidar una planeación empresarial 2023 articulada con el esquema de riesgos, de esta manera conseguimos enfocarnos en 23 planes estratégicos, ahorrando esfuerzos en la planeación y el seguimiento. Adicional a lo anterior, se realiza reporte y registro del seguimiento a los planes que soportan los riesgos empresariales y los que soportan la formulación estratégica.

Análisis de riesgos en procesos

Durante 2023 de acuerdo con la programación del proceso GIR, se actualizaron 20 de los 60 procesos vigentes.

Modelo de Procesos EDEQ



Plan de gestión de riesgo de desastres

A partir de los requisitos establecidos por el decreto 2157 del 20 de diciembre de 2017 en el marco del artículo 42 de la ley 1523 de 2012, establecimos el “Plan de Gestión de Riesgo de Desastres” en el que se consignan las acciones de conocimiento y reducción del riesgo actual y futuro que pueden generar daños y pérdidas al entorno, así como las acciones de respuesta a los desastres que pueden presentarse.

Durante 2023 se actualizó el plan de gestión de riesgos de desastres y se recibió auditoría de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en dicha revisión se obtuvieron conformidades de la gestión, las dos oportunidades de mejora se lograron ajustar en la actualización del Plan de Gestión de Riesgos de Desastres para aprobación por parte de la alta dirección.

Plan de continuidad del negocio

Durante 2023 trabajamos en el mantenimiento y actualización del Plan de Continuidad del negocio con enfoque en la recopilación de las lecciones aprendidas del cyber ataque materializado en 2022 para de esta forma propender por la preparación de los procesos a mantener mejores prácticas que apalanquen el logro de sus objetivos tanto en operación normal como en operación en contingencia por materialización de eventos de gran impacto.

Se continúa trabajando en lo concerniente al desarrollo de un Plan de Continuidad del Negocio que busca preparar a EDEQ ante la materialización de eventos de gran magnitud que afecten la prestación del servicio, usando la metodología de identificación de los escenarios de peor caso.

Prácticas de anticorrupción y soborno

GRI 205-1 / 205-2

En EDEQ estamos comprometidos con el desarrollo de nuestro negocio a través de un modelo de gestión basado en lineamientos y objetivos socialmente responsables, en cumplimiento de nuestros valores y principios, por eso hacemos manifiesta nuestra posición mediante la política que adoptamos de “cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno”. Tomamos las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Asimismo, estamos comprometidos con el principio 10 del Pacto Mundial de la ONU que establece “*las Empresas deberán trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno*”; de esta forma fortalecemos las iniciativas y los instrumentos de autorregulación, en especial aquellos que tienen por objeto mantener un ambiente de transparencia y confianza.

En EDEQ las políticas, lineamientos, controles, principios y valores aportan a controlar el riesgo de corrupción y soborno, teniendo en cuenta que las decisiones que se toman por parte de sus trabajadores podrían ser objeto de responsabilidades penales, disciplinarias, fiscales y, sobre todo, sociales.

Análisis de riesgos de corrupción

En los procesos de la organización, se realiza una identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción y a su vez la identificación de controles. Esta revisión y actualización se realiza de acuerdo con la programación definida en el proceso GIR, basados en la metodología de riesgos definida para el Grupo EPM, la cual tiene enfoque en la Norma Técnica Colombiana ISO 31000:2018 (norma internacional para la gestión del riesgo).

En 2023 se realizó ejercicio de participación y consulta ciudadana en la página web en el que invitamos a nuestros grupos de interés a participar en la construcción del mapa de riesgos de fraude, corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y competencia desleal para la vigencia 2024, alineado con la ley 1474 del 2011 estatuto anticorrupción y el decreto 124 de enero de 2016 (normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).



Índice de riesgos de corrupción

2021	Medio	0.530
2022	Medio	0.499
2023	Medio	0.495

Para más información ingresa a: https://www.edeq.com.co/Portals/0/nuestra-empresa/Documentos/plan-anticorrupcion/mapa-de-riesgos-de-fraude/Publicacion_mapa_de_riesgos_fraude_y_corrupcion_2023.pdf

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.

Indicador Plan de relacionamiento con Grupos de Interés



Perspectiva **Cientes y mercados**

Establecer vínculos colaborativos con los grupos de interés

Plan relacionamiento Grupos de interés	
90	93
Meta	Ejecución
Porcentaje	
103%	

Durante 2023 implementamos un 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.

Se fortaleció la estrategia de relacionamiento de EDEQ con entidades públicas y privadas por medio de la realización de ruedas de prensa y actividades experienciales con líderes de opinión y medios de comunicación del Quindío con el fin de fortalecer la reputación empresarial.

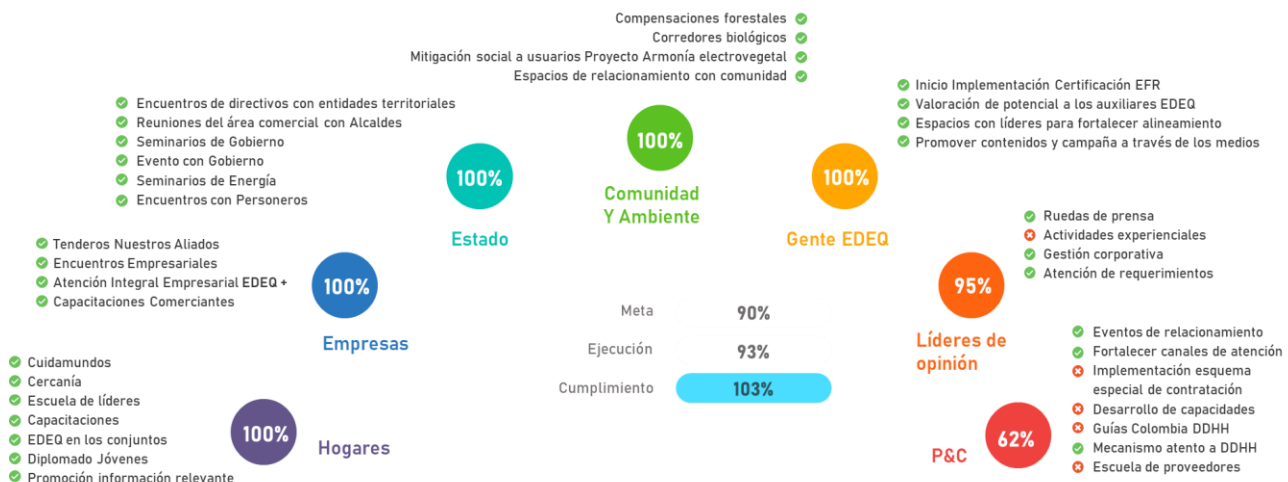
Se resaltan las acciones de relacionamiento que implicaron visitas a los proyectos que ejecutó la compañía, se destacaron:

- La presentación del techo solar de la Alcaldía de Armenia
- La presentación de la estación de carga de vehículos de Armenia
- La clausura del proyecto 100% Cobertura con la Gobernación del Quindío en el municipio de Génova
- La presentación del alumbrado navideño con la Alcaldía de Armenia y los recorridos por los sitios del departamento que se iluminaron
- Espacios de formación relacionamiento para comunicadores y periodistas en la estrategia “Avanza Periodista” liderada por Comfenalco Quindío

El relacionamiento con líderes de opinión permitió que el cubrimiento informativo de EDEQ en los medios de comunicación tuviera un 34% de noticias positivas sobre la gestión de la empresa relacionadas principalmente con alumbrado navideño, movilidad eléctrica, cobertura y oferta solar.

Un riesgo identificado en la relación con los grupos de interés está asociado con el aumento del valor del kilovatio hora, para mitigar su impacto preparamos el material para atender las solicitudes, pero no se presentaron requerimientos en los canales establecidos.

Cumplimiento planes relacionamiento grupos interés			
2021	2022	2023	Variación
98.04%	97.24%	93%	-6%



Iniciativas de relacionamiento con los grupos de interés comunidad, clientes y usuarios (hogares y empresa)

Propiciamos espacios de diálogo con nuestros 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 cantidad de impactados				
Nombre del programa	2021	2022	2023	Variación
Cercanía	1,644	3,851	6,003	-36%
Acercamientos empresariales	644	229	395	-42%
Norma de Turismo Sostenible	4	43	8	438%
Comerciantes	644	390	193	102%
Total	2,328	4,935	6,599	-25%

Cercanía

A través de este mecanismo buscamos mejorar la experiencia de nuestros clientes con la marca EDEQ, generamos espacios más cercanos que nos permitan llevar toda nuestra oferta educativa a los grupos de interés clientes y usuarios, estado y comunidad, realizando eventos masivos e implementando la lúdica como vehículo de aprendizaje. En el año 2023 a través de obras de títeres, teatro, visitas domiciliarias, y otros métodos llevamos nuestro mensaje a 6,003 personas.

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 2023 impactamos 395 empresas mediante estos acercamientos.

Certificación en la Norma de Turismo Sostenible

Realizamos un trabajo colaborativo con las administraciones municipales que deseen obtener la certificación de turismo sostenible, NTS – TS – 001, articulando sus estrategias educativas con las políticas ambientales del municipio, fomentando el uso óptimo a los recursos ambientales como elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

Aportamos información para la certificación asociada con las capacitaciones que realiza en estos municipios con los clientes y usuarios y los empleados de las administraciones municipales (programa Banderín), las compensaciones forestales realizadas y si se llevó a cabo cambio de luminarias de alumbrado público a LED.

Gracias a este acompañamiento, sumado al de otras entidades, en el año 2023 los municipios de Filandia y Salento fueron certificados como destinos turísticos sostenibles consolidando la región como el segundo destino turístico en el país.

Relacionamiento con el grupo de interés Estado

Con el Grupo de Interés Estado nuestro plan de relacionamiento 2023 incluyó la realización de encuentros con autoridades del departamento del Quindío para promover la cercanía, brindar información y atender sus inquietudes.

Estos encuentros son liderados por el Gerente General, dentro de los aspectos presentamos retos, oportunidades de mejora y compromisos asociados con la calidad del servicio, la prevención del riesgo eléctrico, la tarifa del servicio, nuestro portafolio, entre otros.

Se logró impactar a 2,180 usuarios del grupo de interés Estado, a través de los diferentes programas diseñados con el fin de dar respuesta a las necesidades, expectativas y situaciones relacionadas con la prestación del servicio de energía, presentadas ante la compañía. Los programas fueron los siguientes:

- Encuentro con Personeros Municipales
- Seminarios de Energía
- Evento Estado
- Seminario de gobierno
- Sesiones Concejos Municipales
- Mesas de trabajo

Relacionamiento Grupo de Interés Estado		
Nombre del programa	2023	
	Impactados	Eventos
Encuentro con Personeros Municipales	28	2
Seminarios de Energía	11	1
Seminario de Gobierno	80	2
Evento de Gobierno	85	1
Sesiones Concejos Municipales	230	13
Mesas de Trabajo	498	74
Reuniones de Relacionamiento	1,248	91
Total	2,180	184

Encuentro con Personeros Municipales

El año 2023 se llevaron a cabo dos Encuentros con Personeros del Quindío, con asistencia de 28 funcionarios. Se tuvo en cuenta temas relevantes con el propósito de mitigar aspectos relacionados con la prestación del servicio de energía como son:

- Vinculación de Clientes
- Tarifa de energía
- Socialización de la nueva factura de EDEQ
- Volty EDEQ
- Cierre de algunas oficinas de EDEQ
- Mapa de la Navidad
- Reclamaciones:
 - Escritas
 - Presenciales
 - Contac Center

Seminarios de Energía

El año 2023 se realizó el programa Seminario de Energía en el Concejo Municipal de Salento con la participación de 11 personas, a través de temas de interés con la comunidad como son alumbrado público: AOM (Administración, Operación y Mantenimiento) y Modernización. Adicionalmente, se capacitó en Interpretación de la factura.

Seminario de gobierno

En el año 2023 se realizaron dos eventos con la asistencia de 80 funcionarios de las administraciones municipales y Gobernación. Se pretende dar a conocer aspectos relevantes de la compañía con el

propósito de contar con la participación de los alcaldes, secretarios de despacho y la gobernación. Los temas vistos son:

- Riesgo Eléctrico
- Requisitos de Vinculación
- Plan de Gestión del Riesgo de EDEQ
- Servicios de energía Provisionales para festividades
- Socialización de los enlaces de Gestión del Riesgo tanto de los municipios, gobernación como de EDEQ.
- Movilidad Eléctrica
- Cobertura ZNI
- Alumbrado Público: Facturación y Recaudo, AOM, Modernización
- Retroalimentación por parte de los alcaldes salientes respecto al relacionamiento con la empresa durante su administración de 4 años.

Evento de Gobierno

El programa hace parte de una estrategia para realizar la presentación del informe de sostenibilidad de la empresa con el grupo de interés Estado, por parte de la Gerencia General. Se contó con la participación de 85 asistentes de las diferentes administraciones departamental y municipales.

Sesiones Concejos Municipales

Asistimos a las diferentes citaciones enviadas por los 12 Concejos Municipales, dando respuesta a los requerimientos y cuestionarios enviados en las citaciones. Se participó en 13 Sesiones, con 230 asistentes.

Mesas de trabajo

Realizamos reuniones con líderes y representantes de la comunidad, así como con la administración departamental y las administraciones municipales, para escuchar sus necesidades, solucionar problemáticas y llegar a acuerdos que permitan ejecutar el plan de inversiones de la empresa, el mantenimiento de redes, y la atención de PQR'S, buscando el equilibrio entre las necesidades de los clientes y la ejecución de los proyectos empresariales, logrando afianzar la cercanía y fortaleciendo los canales de comunicación. En el año 2023 se realizaron 74 mesas de trabajo contando con una participación de 498 asistentes.

Comunicación con grupos de interés

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.

Nuestra comunicación de en 2023 tuvo como hito ser la primera empresa del país en lograr el 100% de cobertura del servicio de energía en el territorio, y los beneficios que tiene para los Quindianos.

La agenda informativa estuvo marcada por el impacto de la condición climática en el sistema eléctrico. En el caso de la tarifa, el tema fue movilizadado en la agenda nacional y no tuvo repercusión en el territorio.

La estrategia de navidad tuvo impacto positivo por el monto de la inversión realizada que fue el más alto en la historia, así como por el despliegue en varios municipios del Quindío.

Desarrollamos el sitio web para las ofertas comerciales, la promoción de Volty EDEQ como el canal para la comunicación con los clientes; se ejecutaron las campañas de uso seguro y eficiente del servicio, de promoción del recaudo, de pérdidas de energía y del programa Somos.

Gestión de prensa

El relacionamiento con el grupo de interés líderes de opinión y periodistas tiene como propósito brindar información clara, oportuna y relevante para fortalecer la reputación corporativa, mediante una relación respetuosa de la función de los medios de comunicación. Durante 2023 nuestra gestión de prensa se enfocó en promover los proyectos e iniciativas que aportan al desarrollo del Quindío, así como las acciones técnicas y comerciales de la compañía.

En términos de relacionamiento con los grupos de interés líderes de opinión, Estado y colegas, definimos una estrategia para presentar las iniciativas que se trabajan conjuntamente y que contribuyen al desarrollo regional, en este sentido se realizaron 4 ruedas de prensa.

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 Sostenibilidad y su enfoque son las acciones sin ánimo de lucro como son las donaciones, fundaciones, entre otras.

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. Con el propósito de contribuir a la generación de empleo local y a la promoción del turismo en la región, en 2023 desarrollamos la estrategia de navidad con una inversión de \$3,765 millones, la más alta de la historia del departamento gracias al aporte económico y el trabajo conjunto con las Alcaldías de Armenia, Salento, La Tebaida, Córdoba, Génova, Buenavista y el corregimiento de Barcelona, la Gobernación del Quindío, Empresas Públicas de Calarcá - EMCA, Empresas Públicas de Armenia - EPA, Universidad del Quindío y EDEQ.

La construcción del alumbrado generó más de 100 empleos formales donde el 90% fue mano de obra local entre las que se encontraban madres cabeza de hogar.

Las expresiones artísticas y los procesos de inclusión social son fundamentales para la transformación de las comunidades; por esto, realizamos un espectáculo gratuito de navidad bajo la temática 'Navidad, un sentimiento que une a los quindianos' con la Corporación Los Muñecos del Teatro Escondido, donde se resaltó la tradición navideña y los valores de la familia, contando con la participación de más de 100 artistas quindianos.

Alumbrado navideño				
Concepto	2021	2022	2023	Variación
Personas beneficiadas	500,000	600,000	545,000	-9%
Empleos directos	60	65	97	49%
Empleos indirectos ¹	150	120	30	-75%
Inversión (COP millones)	686	755	896	19%

¹ Empleos indirectos corresponden a vendedores ambulantes

Eventos y patrocinios

Desarrollamos y apoyamos eventos y vinculaciones publicitarias de carácter abierto, que estratégicamente apuntan a generar, sostener y fortalecer las relaciones con los grupos de interés, para el desarrollo de las regiones donde actúa y el incremento de la reputación del grupo empresarial. Con un sentido de responsabilidad social, apoyamos 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 el 2023 se tuvo un incremento de las actividades que se patrocinaron:

Patrocinios				
Concepto	2021	2022	2023	Variación
Patrocinios	8	19	32	68%
Patrocinios – Aportes (COP millones)	21	75	95	27%

Eventos				
Concepto	2021	2022	2023	Variación
Eventos - Personas beneficiadas	12,000	20,800	23,540	13%
Eventos comerciales y no comerciales	188	366	1,249	241%
Eventos comerciales – Aportes (COP millones)	8	33	87.7	166%
Eventos no comerciales – Aportes (COP millones)	152	353	128	-64%

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 ingresos para la organización y potenciando la financiación como fuente de generación de EBITDA. Entre los logros de este programa se destaca:

- Ampliación del catálogo de productos y servicios, para lograr ampliar la oferta en el departamento, y fortalecer la línea de créditos.
- Realización del nuevo caso de negocio, el cual se desarrolló acorde a los datos actualizados del programa.
- Cumplimiento e incremento de ventas en más del 100% en clientes de Empresas.
- Realización de Feria Aniversaria de Somos en Plaza de Bolívar con más de 5,000 asistentes.
- Generar sinergias del programa Somos, como mecanismo de fidelización para mejorar la experiencia del cliente.
- Contratar una casa de cobranzas, para mejorar los indicadores de cartera y lograr mejores resultados del programa.
- La primera fase de la estrategia de la casa de cobranzas logró la contención de la cartera, lo que permite enfocarse a la recuperación de la cartera vencida en las siguientes fases.



Alianzas para lograr los Objetivos

Nombre de la alianza	Actores / Instituciones aliadas	Objetivo de la alianza	Tema material asociado	ODS priorizados a los que aporta la alianza
CREA	Escuela de Administración y Mercadotecnia - EAM	Implementación de metodologías de innovación abierta y marketing para generar ideas de negocio que potencialicen la marca y los servicios de EDEQ.	No aplica	17 - Alianzas para lograr los objetivos
Invest in Armenia	Agencia de Inversión de Armenia y del Quindío	Aunar esfuerzos para la promoción y gestión de inversión nacional y extranjera en Quindío	No aplica	17 - Alianzas para lograr los objetivos
Análisis de la factura	Escuela de Administración y Mercadotecnia - EAM	Realizar un ejercicio de escucha del cliente para analizar la percepción de la facturación en sitio (FENS).	Calidad y seguridad de productos y servicios	17 - Alianzas para lograr los objetivos
Programas Educativos	Universidad La Gran Colombia	capacitar la comunidad en deberes y derechos, mecanismos de protección de los derechos y mecanismos de participación ciudadana	Derechos humanos	4 - Educación de calidad
Programas Educativos	Entidades Públicas Y Privadas	Propiciar espacios con la población juvenil para desarrollar las estrategias enmarcadas en el plan de educación de EDEQ	Agua y Biodiversidad	13 - Acción por el clima
Programas Educativos	Alcaldías Municipales	Propiciar espacios de aprendizaje, relacionamiento y sano esparcimiento para las comunidades	Transparencia	12 - Producción y consumo sostenibles
Norma De Turismo Sostenible	Alcaldías Municipales	Aportar a la certificación de los municipios en la Norma de Turismo Sostenible	Cambio climático	13 - Acción por el clima



Impulsando
la **vida** de los
Quindianos

 **edeq**[®] Grupo-epm

sostenibilidad.edeq.com.co