

2023

*Impulsando
la vida de los
Quindianos*

edeq | Grupo epm

 Vigilado
Superservicios

    
www.edeq.com.co



Informe del Gerente y la Junta Directiva a los grupos de interés

En EDEQ como filial del Grupo EPM compartimos el propósito superior de **Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor**, así todas nuestras acciones se encaminan a lograrlo. Sabemos que la prestación del servicio de energía es un habilitador para el desarrollo social, un elemento fundamental para mejorar la calidad de vida de los Quindianos y un movilizador del ámbito económico, por eso trabajamos para llevar la mejor energía.

El Departamento del Quindío es el segundo destino turístico del país, con una vocación turística rural que nos exige grandes retos en infraestructura y atención. Cerca del 70% de nuestra infraestructura está instalada en el sector rural y atiende al 11% de los usuarios.

En la vigencia 2023 el desempeño de la compañía excedió las expectativas iniciales, los indicadores de calidad mejoraron y los indicadores financieros se superaron.

En el desempeño financiero reportamos la buena gestión operativa y comercial que soporta el logro de la meta de ingresos en 113% alcanzando la suma de \$428,759 millones; el EBITDA alcanzó un nivel de 122% ubicándose en \$114,348 millones; la utilidad neta llegó a un desempeño de 180% representados en \$59,853 millones, que se explican por el cumplimiento de los ingresos mayores ventas de energía, menor costo unitario y alquiler de infraestructura, entre otros. Los costos y gastos presentan sobre ejecución explicada principalmente por mayores costos por compra de energía. Gracias a los resultados del año 2023, \$37,721 millones serán repartidos como dividendos en 2024.

Logramos buenos resultados financieros aun cuando se presentaron factores externos que los impactaron, en este caso las variables macroeconómicas: el índice de precios al consumidor – IPP, principal *driver* de ingresos tuvo una variación negativa del -0.9%, el índice de precios al consumidor - IPC *driver* de costos y gastos fue de 9.28%, el salario mínimo se incrementó en 16%, que aplicó a los salarios de los trabajadores y a algunos contratos. Lo anterior, tuvo incidencia en la disponibilidad de caja y se requirió mayor crédito para cumplir nuestro plan de inversiones. Para el año 2024 las variables macroeconómicas se proyectan un poco más favorables y la tasa de interés de los créditos tiende a la baja.

Creemos que para lograr nuestro propósito es necesario cumplir todos los indicadores, como siempre lo hacemos, y es fundamental asegurar la sostenibilidad armónica entre las dimensiones social, ambiental y económica fortaleciendo nuestros valores, capacidades y atributos.

Somos una empresa adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas y estamos comprometidos con sus 10 principios que giran en torno a los derechos humanos, los estándares laborales, el ambiente y la lucha contra la corrupción, contribuyendo a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En el 2023 en el marco del 13º Congreso de Pacto Global Red Colombia obtuvimos un reconocimiento por el proyecto 100% cobertura del servicio de energía, por su contribución al Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS 7 energía asequible y no contaminante. Así, Quindío es el primer Departamento en Colombia en lograr el objetivo del 100% cobertura del servicio de energía en su territorio.

Ponemos a disposición de todos nuestros grupos de interés el Informe de Sostenibilidad de EDEQ, siguiendo las directrices establecidas en los estándares del *Global Reporting Initiative* – GRI y el Pacto Global.



Somos parte de un sector en continua evolución, que se traduce en una oportunidad que exige de todo nuestro esfuerzo para ser cada vez más flexibles, ágiles en la toma de decisiones, resilientes y promotores de nuevas ideas. Bajo esa consigna, en 2023 alcanzamos varios hitos que nos complace compartir con nuestros grupos de interés:

Nos consolidamos como operador de proyectos de regalías con la iniciativa “100% cobertura” que contó con recursos de \$2,094 millones; con el éxito de este hito, se estructuró un nuevo proyecto *de energía solar con fuentes no convencionales en instituciones educativas para el Departamento del Quindío*, con un presupuesto asignado de \$3,000 millones, con el que se pretende llevar energía a 25 colegios rurales del Departamento, éste sin duda tendrá un impacto social de gran importancia que consolida nuestra integración con el territorio y apunta al ODS 7.

En colaboración con el municipio de Armenia desarrollamos un proyecto solar fotovoltaico instalado bajo el esquema EPC (*Engineering, Procurement and Construction*), en la sede del Centro Administrativo Municipal - CAM, sistema compuesto de 171 paneles solares y equipos asociados que generan hasta 9,900 kilovatios hora mes, consumo que satisface la demanda de energía de sus oficinas administrativas, siendo la primera sede del departamento con soluciones solares.

Logramos firmar las primeras dos ofertas solares bajo el esquema PPA (*Power Purchase Agreement*), una en la planta de procesamiento de Café Quindío que es una empresa emblemática del Departamento y otra en la Universidad del Quindío, la principal y más grande Universidad de la región.

En el fortalecimiento del ecosistema de la movilidad eléctrica del Quindío, informamos que el Departamento ya cuenta con 7 estaciones de carga. En coordinación con la Alcaldía de Armenia instalamos una nueva estación de carga de vehículos eléctricos de 2 ruedas (motos, bicicletas y patinetas) ubicada en el Centro Administrativo Municipal - CAM que opera con energía abastecida del techo solar instalado, tiene disponibilidad para atender simultáneamente 8 vehículos y es de uso gratuito para los ciudadanos.

En cuanto al servicio de alumbrado público, cerramos la vigencia 2023 con contratos de administración, operación y mantenimiento en el 42% de los municipios del Departamento, avanzando en la modernización a tecnología LED en Buenavista y Córdoba 100%, Salento 43%, La Tebaida 63%, Génova 6%. Esta gestión contribuye al fortalecimiento de la seguridad del territorio y el cuidado del medio ambiente, además de permitir que locales y turistas disfruten de los espacios públicos.

Con Salento, municipio ancla del turismo del Quindío y que cuenta con el certificado de turismo sostenible, tenemos desde hace varios años la prestación del servicio de Administración, Operación y Mantenimiento - AOM del alumbrado público. En 2023 firmamos un convenio de alianza estratégica cuyo objeto es el desarrollo de un piloto de **zonas inteligentes**, que pretende ser un proyecto piloto de *Smart Cities* y tiene como eje, a su vez, el piloto de medición inteligente AMI (*Advanced Metering Infrastructure*).

Por otra parte, continuamos promoviendo la generación de empleo, desarrollo económico y social en el Departamento con nuestro aporte a la Agencia de Inversión de Armenia y del Quindío - *Invest in Armenia*, que a través de sus estrategias de marketing territorial ha atraído inversionistas en varios sectores económicos. Desde 2017 la Agencia ha gestionado inversiones por más de USD \$153.2



millones para el Departamento, con 40 proyectos, se han generado alrededor de 9,375 oportunidades de empleo. En 2023 Quindío fue referente nacional en la estrategia de promoción de inversión del régimen ZESE que permitió la inscripción de 771 empresas en Armenia, de las cuales el 75% son nuevas. La zona económica y social especial – ZESE es un régimen especial en materia tributaria con tarifa preferencial en el impuesto sobre la renta y beneficios sobre la retención en la fuente.

Teniendo como objetivo afianzar la cercanía con nuestros grupos de interés, durante la vigencia que se reporta desarrollamos el plan de educación y relacionamiento en todo el Departamento con el que formamos más de 18,000 personas de las cuales 2,415 fueron niñas, niños jóvenes y adolescentes. De esta forma, democratizamos la información y promovimos el diálogo sobre el servicio de energía, el cuidado de los recursos naturales, los deberes y derechos de los usuarios, entre otros temas.

En el transcurso del año 2023 realizamos 498 mesas de trabajo con líderes y representantes de la comunidad, con delegados de las administraciones departamentales y municipales, para llegar a acuerdos que nos permitieran el desarrollo de nuestro plan de inversiones, el mantenimiento de redes, y la atención de solicitudes, buscando el equilibrio entre las necesidades de los clientes y la ejecución de los proyectos empresariales.

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 donde logramos una inversión total de \$3,765 millones, la más alta de la historia del Departamento gracias al aporte económico de EDEQ y el trabajo conjunto con las Alcaldías de Armenia, Salento, La Tebaida, Córdoba, Génova, Buenavista, la Gobernación del Quindío, Empresas Públicas de Calarcá para el corregimiento de Barcelona, Empresas Públicas de Armenia y Universidad del Quindío. 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.

Con nuestros proveedores y contratistas, resaltamos que durante 2023 tuvimos contrataciones por \$75,841 millones contribuyendo a la generación de 365 empleos indirectos; el 13% de la contratación se adjudicó a proveedores de la región aportando al desarrollo del Departamento. Los resultados de las auditorías de la Contraloría Distrital de Medellín se han presentado sin hallazgos, reflejando las buenas prácticas de EDEQ en la gestión contractual.

Nuestra gestión ambiental se fundamenta en la consciencia de los impactos ambientales que generamos, la interdependencia con el agua y la biodiversidad, por eso estamos comprometidos con el cuidado de las áreas de influencia donde desarrollamos nuestras actividades.

Continuamos con la medición, reducción y compensación de los gases de efecto invernadero generados por los negocios de distribución y comercialización de energía eléctrica. A 2023 teníamos alrededor de 8,944 árboles en desarrollo los cuales entregaremos próximamente a las diferentes administraciones municipales. Además, en colaboración con la Federación Nacional de Cafeteros y el



Comité de Cafeteros del Quindío, sembramos 2,280 árboles que conforman 23 hectáreas de corredores biológicos, árboles nativos con gran valor ecosistémico para la reactivación biológica conectando zonas boscosas aisladas, contribuyendo a la conectividad ecológica, a la regulación hídrica, a la adaptación y mitigación al cambio climático.

Adicionalmente, nuestra sede principal logró la certificación EDGE por ser un edificio construido de forma sostenible y evidenciar un eficiente consumo de energía y agua, siendo el único en el Departamento con esta certificación. Este logro lo compartimos con la empresa Arquitectura Civil, desde el diseño, construcción y el mantenimiento continuo que realizamos en las instalaciones.

Respecto de la operación del negocio, EDEQ cierra la vigencia 2023 con cumplimiento promedio de 119% de los indicadores del Cuadro de Mando Integral, manteniendo el desempeño corporativo que la ha caracterizado.

Frente a la calidad del servicio de energía EDEQ está entre las 5 mejores empresas distribuidoras del país, nuestros clientes reciben energía con calidad, continuidad y seguridad.

En 2023 la duración de las interrupciones fue de 5.21 horas (SAIDI) y la frecuencia fue de 4.2 veces (SAIFI), estos resultados superan las metas definidas para la vigencia. En los últimos 4 años hemos mejorado 36% en la calidad del servicio promedio en todo el territorio de operación. No obstante, nuestros retos incluyen la mejora de la calidad del servicio en la zona rural y en municipios de la cordillera, zonas que presentan mayor afectación por las condiciones climáticas y sus características geográficas.

Durante la vigencia 2023, se invirtieron \$35,893 millones en infraestructura eléctrica para ampliar la cobertura de nuestro servicio, mejorar la calidad, modernizar y automatizar la red eléctrica a través de la ejecución de 114 proyectos, de los que se destacan: la puesta en servicio de 125 reconectores que contribuyen a la automatización del sistema de distribución local; la ejecución de proyectos en nivel tensión 2 por medio de la construcción y adecuación de la red subterránea en Armenia que nos prepara para atender la demanda futura, mejora la seguridad de los usuarios y la percepción del entorno. También se ejecutaron 71 proyectos de expansión de red, destinados a la vinculación de nuevos usuarios al servicio y 6 proyectos para la normalización de asentamientos humanos en Armenia; lo que permitió reducir las pérdidas de energía no técnicas generando conexiones seguras para el uso de la energía.

La gestión de las pérdidas de energía tuvo un desempeño destacado de 7.84%, que contribuye al aseguramiento de ingresos, a la seguridad de las personas al mitigar los riesgos derivados de conexiones irregulares y a la disminución de los Gases de Efecto Invernadero – GEI. Durante 2023 realizamos acciones encaminadas a mejorar este indicador logrando la normalización del servicio de energía de 478 hogares ubicados en asentamientos subnormales, contribuyendo al ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles.

Frente a la gestión comercial el mercado creció un 2.28% alcanzando 218,366 usuarios, que mantienen su composición mayoritariamente residencial. La demanda comercial aumentó en 3.08% frente al año anterior y la demanda del operador de red creció en 3.15% con 498.3 GWh vendidos. Durante los primeros nueve meses de 2023 la tarifa varió igual que el costo de vida, es decir con el IPC, en el marco



del Pacto por la Justicia Tarifaria promovido por el Gobierno Nacional. En los últimos 3 meses se realizaron incrementos que aseguraron el inicio de recuperación del saldo de la opción tarifaria que alcanzó un máximo de \$72,175 millones en septiembre, cerrando el año en \$69,355 millones. Se destaca nuestro acogimiento a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas en la resolución CREG 101 028 de 2023, que finaliza la opción tarifaria en 2023 y garantiza la recuperación del saldo total para el 2026.

Por su parte, la energía comprada de fuentes renovables no convencionales ascendió a 62.6 GWh año, superando la obligación regulatoria de comprar energía de fuentes renovables del 10% del total de las compras anuales.

De cara a nuestros usuarios, se destaca la gran aceptación y despliegue de nuestro chatbot Volty EDEQ como canal para realizar las transacciones a través de WhatsApp, sistema que facilita la gestión de trámites y descongestiona las salas de atención a los usuarios, mejorando su satisfacción con el servicio que prestamos; el mayor reto es gestionar el reporte de daños por ese canal. En 2023 implementamos la notificación de eventos por medio de mensajes de texto al celular a los usuarios que llamaron a reportar un daño, el piloto nos indica que el envío de información proactiva optimiza el funcionamiento del *contact center* y mejora la percepción de los usuarios sobre la atención que realizamos a sus llamadas.

Para fortalecer la función comercial de EDEQ estamos diseñando ofertas que faciliten la gestión de los trámites de energía y conexos, así como la actualización de la base de datos de los usuarios que nos permita ir más allá del predio y conocer mejor a nuestros clientes. En la vinculación de usuarios encontramos oportunidad de atenderlos de manera integral, por lo que armonizamos el proceso para recibir y gestionar articuladamente los aspectos técnicos y comerciales del Canal Constructor; de esta forma mejoramos la satisfacción de los clientes de ese segmento.

Reafirmamos y acreditamos nuestro compromiso con el desarrollo y la seguridad de nuestro talento humano. En el 2023 no se presentaron accidentes mortales ni graves en nuestro personal, cumpliendo el Índice de Lesión Incapacitante cerrando vigencia 2023 con un ILI del 0,14%, un 29% por debajo de la meta establecida. Por su parte, la severidad de los accidentes ocurridos fue baja, evidenciando eficacia en los planes de entrenamiento y sensibilización que implementamos, destacamos los niveles de conciencia de autocuidado de parte de nuestros colaboradores.

Se destaca la finalización del diagnóstico y propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para la empresa, logrando el mapeo de conocimientos de los procesos asociados a la continuidad del negocio para definir estrategias de retención de talento. Además, se realizó valoración de la criticidad de los cargos de la compañía respecto a continuidad operacional y complejidad del relevo.

Invertimos \$538 millones en el plan de aprendizaje, dotando a los trabajadores de las competencias necesarias para que EDEQ sea una empresa ágil y competitiva en el marco de la transformación energética y digital. Se reabrió el fondo de vivienda para los trabajadores de EDEQ y se reestructuró el reglamento de manera que todos accedan a este beneficio, que es el más representativo de nuestra organización y que contribuye a mejorar la calidad de vida de toda la familia EDEQ.



Destacamos la relación de la Administración con Sintraelec Quindío, la organización sindical del sector eléctrico con quienes sostenemos un relacionamiento constante en términos de transparencia y respeto.

El Gobierno Corporativo del Grupo EPM apalanca el logro de los objetivos estratégicos y genera confianza en los grupos de interés y en la sociedad; su evaluación evidencia el ajuste entre las prácticas de la organización y el Grupo Empresarial, recogidas en el Código de Gobierno Corporativo, en los estatutos de la Compañía y en la normatividad de Grupo. Anualmente se evalúa la gestión del Gerente General, la Junta Directiva autoevalúa su gestión y traza un plan de fortalecimiento que en la vigencia 2023 logró el resultado esperado. También el tratamiento de los conflictos de interés cuenta con un Manual que rige los administradores y trabajadores del Grupo, cuyo objetivo es conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el ejercicio de sus cargos.

En lo que respecta a la situación jurídica del negocio, la actividad empresarial se ha desarrollado con sujeción a las normas que le aplican, incluidas las relativas a propiedad intelectual, protección de datos personales y transparencia empresarial. Al cierre de la vigencia las pretensiones litigiosas en contra de la empresa no han requerido provisiones contables, de conformidad con los análisis de valoración y riesgo pertinentes, y no se registran situaciones judiciales o administrativas que pongan en riesgo la estabilidad económica o la viabilidad financiera o legal de EDEQ, lo que evidencia una situación jurídica sana.

Sin duda, estamos orgullosos de nuestros logros y del impacto que generamos en el desarrollo social, económico y ambiental en el territorio, a la vez somos conscientes de los grandes desafíos que tenemos por delante y de la responsabilidad que implica lograr la sostenibilidad en el largo plazo, sabemos que el verdadero valor de una organización se mide por el deseo que tenemos en la Empresa de seguir contribuyendo al desarrollo de todos nuestros grupos de interés.

Olga Johanna Uribe Parra
Presidente Junta Directiva

Fabio Alberto Salazar Rojas
Gerente General

Escanea este código y
cuéntanos tu opinión de
este informe



Síguenos:



@EDEQGrupoEPM





Impulsando
la **vida** de los
Quindianos



sostenibilidad.edeq.com.co