

2023

*Impulsando  
la vida de los  
Quindianos*

**edeq** | Grupo epm

 Vigilado  
Superservicios

      
[www.edeq.com.co](http://www.edeq.com.co)





Capítulo 3

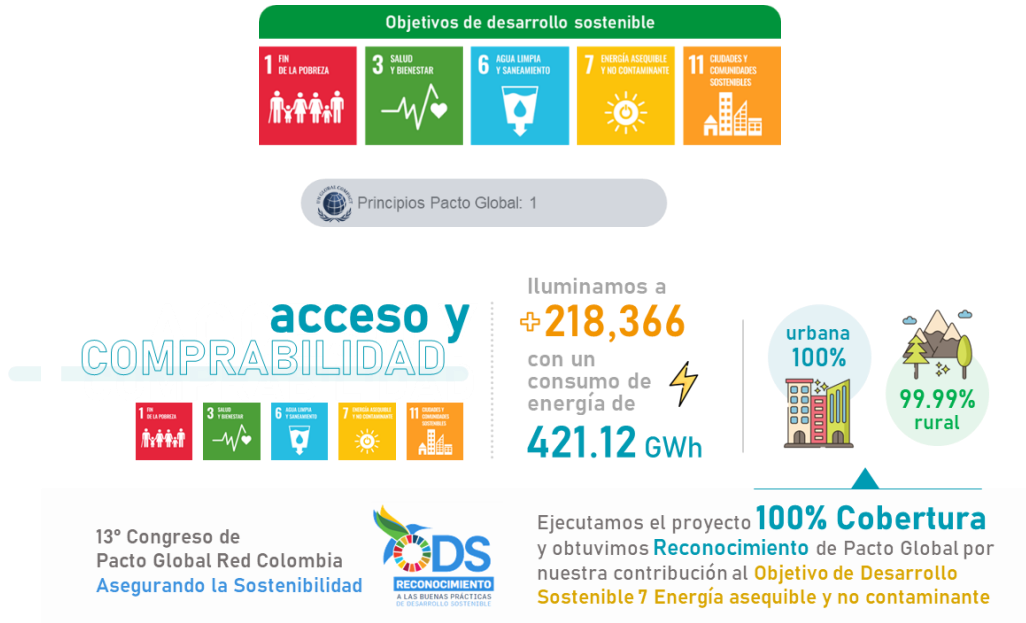
# Acceso y Comprabilidad

Informe de  
Sostenibilidad  
2023



Grupo epm

## Tema material Acceso y Comprabilidad



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

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 todas las poblaciones asentadas en los departamentos que tenemos presencia, incluso en lugares con limitaciones técnicas por 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 **Cientes y mercados**  
Crecer en mercados, negocios y soluciones

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.



El indicador se ubicó en 99.05%, excediendo la meta establecida de 98.98%, durante el año 2023 se evidenció una recuperación de cartera, lo que contribuye a que el número de usuarios desconectados sean menores influyendo directamente en el aumento del indicador, es importante anotar que EDEQ desarrolló el proyecto de Cobertura 100% donde llegó a Zonas No Interconectadas – ZNI, lo cual impactó este indicador. Adicional a lo anterior, con el fin de mantener

estos resultados EDEQ está ejecutando otras estrategias de cobro diferentes a la desconexión que permitan mantener a los usuarios conectados, como visitas, acuerdos de pago, llamadas, mensajes de texto.

Universalización del servicio EDEQ			
2021	2022	2023	Var
99.18%	99.11%	99.05%	-0.1%

### Cobertura

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 98.64%. En 2023 nos consolidamos como operador de proyectos de regalías con la iniciativa “100% cobertura” que contó con recursos de \$2,094 millones.

Cobertura del servicio (%)		
2021	2022	2023
99.36%	99.85%	99.85%

Cobertura del servicio	
Cobertura rural	98.64%
Cobertura urbana	100%
<b>Cobertura total</b>	<b>99.85%<sup>1</sup></b>

### 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	2021	2022	2023	Var
Servicios en morosidad - Residencial	10,061	2,277	2,656	17%
Servicios en morosidad - No residencial	1,399	590	691	17%
<b>Total servicios en morosidad</b>	<b>11,460</b>	<b>2,867</b>	<b>3,347</b>	<b>17%</b>

<sup>1</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



Cientes financiados	13,411	8,558	9,120	7%
Valor financiado	11,490	3,218	4,807	49%

\* 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 2023 se obtuvo un 1.53% de clientes morosos, presentando un leve aumento con respecto al año 2022, pero los resultados estuvieron dentro de la meta establecida que era 1.71%. Este incremento se debe a que en el mes de noviembre se realizaron más acciones de suspensión, lo cual contribuye a la disminución de cartera mayor a 60 días y la contención de la cartera de forma temprana. Como medida de gestión se retomó el envío masivo de mensajes de texto a los usuarios que se encuentran en mora para no generar mayor cantidad de suspensiones.

Clientes morosos EDEQ			
2021	2022	2023	Var
1.24%	1.34%	1.53%	14%

Comportamiento universalización del servicio

### Habilitación viviendas

Con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los hogares más vulnerables, EDEQ implementó este programa de sostenibilidad de habilitación viviendas 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.

Durante 2023 cumplimos con la ejecución del presupuesto asignado (\$903.4 millones) para habilitación vivienda en un 98.3%, generando ingresos por valor de \$888.1 millones gracias a la normalizaron de 478 viviendas de asentamientos humanos subnormales (1,482 beneficiados) que son comunidades vulnerables, ubicadas en los municipios de Armenia, Calarcá, La Tebaida, permitiendo el acceso al servicio de energía en condiciones seguras, lo que redundo en la mejora de la calidad de vida y en la posibilidad de desarrollar proyectos productivos en los que la energía es fundamental.

En el año se energizaron 130 proyectos, con los cuales se activaron 3,473 usuarios de los 5,882 usuarios activos es decir que el 59% de los usuarios activos se asociaban a proyectos eléctricos y los usuarios restantes corresponden a clientes típicos, es decir, usuarios no asociados a proyectos eléctricos y cuya energización y activación se realiza de manera individual.

Habilitación Viviendas				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Instalaciones conectadas <sup>2</sup>	416	305	545	79%
Personas beneficiadas <sup>3</sup>	1,290	945	1,690	79%
Inversión <sup>4</sup>	339	194	435	124%

### 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 en sala o oficina de nuestros puntos de servicio durante el 2023 fue de 23.33 minutos, se han implementado capacitaciones constantes al personal con el fin de fortalecer el conocimiento e impactar el tiempo de espera ya que las atenciones serían más rápidas y eficientes, también contamos con 3 asesores en línea, proceso que nos ha permitido mejorar los tiempos y generar en el usuario una mayor oportunidad de respuesta y agilidad en las transacciones, como también el apoyo constante que se tiene por parte de los compañeros del back que permite gestionar adecuadamente aquellas actividades de mayor dificultad para los funcionarios que se encuentran de cara al usuario, lo que va a permitir que estos tiempos de espera sigan disminuyendo y seguir cumpliendo el objetivo que es de 20 minutos.

<sup>2</sup> Instalaciones conectadas: número de instalaciones o viviendas que se conectan al servicio de energía eléctrica para aumentar la cobertura.

<sup>3</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>4</sup> Inversión: valor aportado por EDEQ anualmente para el programa, no incluye aportes del Gobierno Nacional o local y empresa privada.



Impulsando  
la **vida** de los  
Quindianos

 **edeq**<sup>®</sup>  
Grupo-epm

[sostenibilidad.edeq.com.co](https://sostenibilidad.edeq.com.co)