

2023

*Impulsando
la vida de los
Quindianos*

edeq | Grupo epm

 Vigilado
Superservicios

    
www.edeq.com.co



Capítulo 4

Calidad y seguridad de los productos y servicios

Informe de
Sostenibilidad
2023

edeq | Grupo·epm[®]

Tema Material Calidad y seguridad de los productos y servicios



Estamos certificados en **Gestión de Activos** con la norma ISO 55001 de 2014



- Eficiencia en ejecución de proyectos
- Fortalecimiento de **seguridad**
- Mejora en el **desempeño** de activos
- Compromiso con la **calidad** del servicio

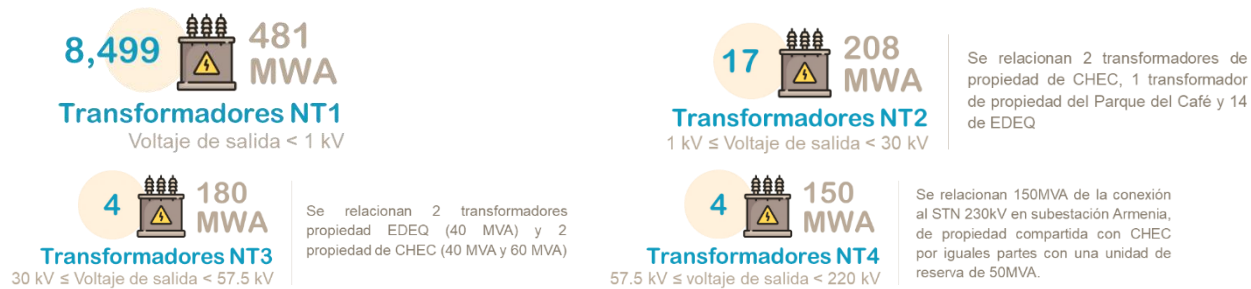
GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

El tema material “Calidad y seguridad de los productos y servicios” comprende las características técnicas y comerciales inherentes al servicio para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios, así como los requerimientos de entes de control y regulación. En este capítulo se incluyen aspectos como la calidad, continuidad y seguridad del servicio, la atención y satisfacción del cliente, el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura eléctrica.

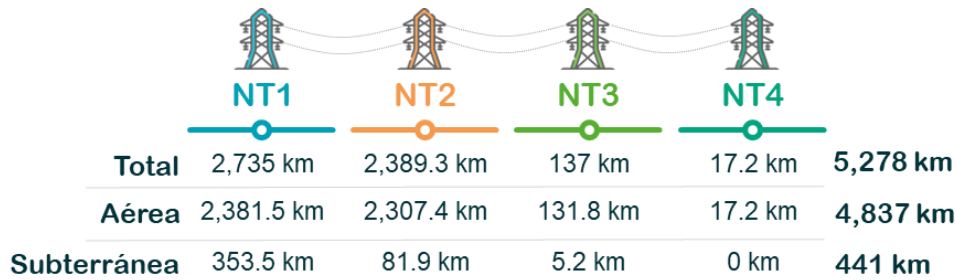
Caracterización del sistema eléctrico para la prestación del servicio

Nuestra infraestructura eléctrica está conformada por 8,499 transformadores de transmisión y distribución de energía, 14 subestaciones eléctricas: 3 de 115 kV y 11 de 33 kV. Contamos con 5,278 kilómetros de red de transmisión y distribución de energía eléctrica en los niveles de tensión 1, 2, 3 y 4, en el cual se ofrece una disponibilidad promedio del servicio de 99.8%.

Transformadores de potencia (unidades y capacidad total de transformación - MVA)



Redes de transmisión y distribución de energía eléctrica (km de red)



Calidad y continuidad del servicio

La calidad y la continuidad son atributos del servicio de energía que priorizamos en nuestra gestión por el impacto que tienen en la calidad de vida, en la satisfacción de los usuarios, en el desarrollo de la región y en el cumplimiento de las exigencias regulatorias y de las entidades de control.

La calidad de la energía comprende las características técnicas y comerciales que le son inherentes, como la modernización de la infraestructura que busca implementar operaciones más eficientes y la ampliación de las coberturas en los territorios; mientras que la continuidad se refiere a la cantidad de tiempo que el usuario cuenta con el servicio. La calidad del servicio está estrechamente conectada con la posibilidad que el usuario pueda disfrutar del servicio de manera permanente.

Frente a la calidad del servicio de energía, como empresa nos ubicamos entre las 5 mejores distribuidoras del país, nuestros clientes reciben energía con calidad, continuidad y seguridad.

En 2023 los resultados de la duración de las interrupciones (SAIDI) y la frecuencia (SAIFI), superaron las metas definidas para la vigencia, se ubican como los segundos mejores del país obteniendo \$3,400 millones en incentivos que establece la regulación. En los últimos 4 años hemos mejorado 36% en la calidad del servicio promedio en todo el territorio de operación. Los incentivos por el logro del índice de pérdidas y los indicadores de calidad se han mantenido entre 2019 y 2023. Este nivel de calidad del servicio es una situación retadora para la organización puesto que el logro de la meta 2024 requiere fortalecer la automatización de la red, continuar la coordinación operativa al interior de la empresa y atender los picos de la demanda ante las cambiantes condiciones climáticas. 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, invertimos \$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.

Plan de calidad del servicio

Este plan inició en 2019 como un proyecto del Grupo EPM y busca que las operaciones que realizamos se reflejen en la mejora de la continuidad del servicio. Bajo este criterio, en EDEQ diseñamos los planes de inversiones y mantenimiento en las redes de distribución y subestaciones de potencia, que contemplan la ruta de intervención para los próximos cinco años, en cumplimiento de la normatividad del sector.

Llevamos dos años fortaleciendo una red interna de trabajo colaborativo que armoniza los requerimientos de los indicadores de calidad del servicio de energía y el nivel de inversiones en infraestructura que debe cumplir como mínimo un 80% su ejecución. Esta red de trabajo aseguró la ejecución del plan de calidad del servicio, logrando proyectar las acciones a desarrollar, evaluar y redireccionar para las próximas vigencias.

En EDEQ medimos la calidad del servicio de energía eléctrica mediante diferentes indicadores y monitoreamos dos variables principales: la cantidad de suspensiones del servicio de energía y la duración de cada una de las interrupciones del sistema. Estos indicadores son reglamentados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG y vigilados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de las Leyes 142 y 143 de 1994 del Congreso de la República.

Para la vigencia 2023 las interrupciones del servicio en el Quindío se dieron principalmente por vegetación que afecta las redes de energía, la ejecución de proyectos en el sistema eléctrico que requieren suspender el servicio para su ejecución y condiciones atmosféricas.

El cumplimiento de las metas de calidad SAIDI y SAIFI refleja un compromiso general hacia la mejora continua en la calidad del servicio prestada a los usuarios del Departamento. Los resultados de 2023 demuestran que como empresa hemos realizado grandes esfuerzos por mejorar la calidad del servicio a los usuarios del departamento, en donde el plan de calidad y las inversiones tipo IV se han centrado en la redundancia de equipos, segmentando cada vez más los usuarios en el despeje de fallas y robusteciendo el sistema de distribución local - SDL; y en la remodelación y reposición de elementos de red y control de individuos forestales que afectan el correcto funcionamiento de las redes.

Indicador SAIDI



Perspectiva Operaciones

Gestionar efectivamente las operaciones



El indicador SAIDI (*System Average Interruption Duration Index*) mide la duración de las interrupciones que percibe un usuario del Sistema de Distribución Local de EDEQ en el año.

La vigencia 2023 planteó retos para el indicador debido a que se presentaron múltiples vendavales en el Departamento. No obstante, el resultado obtenido es satisfactorio, disminuyendo la duración de las interrupciones percibidas por el cliente con respecto al año anterior. De tal manera que se tenía una meta de 5.81 horas al año y se obtuvo un indicador de 5.21 horas.

SAIDI (horas)			
2021	2022	2023	Var
6.18	6.02	5.21	- 16%

Indicador SAIFI



Perspectiva Operaciones

Gestionar efectivamente las operaciones



El indicador SAIFI (*System Average Interruption Frequency Index*) mide la frecuencia de ocurrencia de las interrupciones de energía eléctrica ante las fallas de componentes, maniobras e indisponibilidades que afectan los sistemas eléctricos. Estos pueden ser por causas propias y externas.

En 2023 obtuvimos un indicador de 4.2 veces, disminuyendo un 12% con respecto al año anterior, obteniendo un cumplimiento de 147% con respecto a la meta de 8 veces.

SAIFI (veces)			
2021	2022	2023	Var
6.06	4.69	4.2	- 12%

Indicador Disponibilidad de activos STR



Perspectiva Operaciones

Gestionar efectivamente las operaciones



El sistema eléctrico del Quindío está compuesto por el Sistema de Distribución Local – SDL y el Sistema de Distribución Regional – STR. Los indicadores SAIDI y SAIFI muestran el comportamiento del SDL y el indicador de Disponibilidad de Activos el comportamiento del STR.

Para 2023 el indicador obtuvo un resultado de 99.8%, cumpliendo al 100% la meta establecida. Lo anterior se presenta gracias a las suspensiones programadas que se desarrollaron para mejorar el desempeño de los activos ante posibles eventos que se presenten en las líneas de transmisión.

Disponibilidad de activos STR			
2021	2022	2023	Var
99.92%	99.9%	99.8%	- 0,1%

Indicador Nivel de Madurez de Gestión de Activos



Perspectiva Operaciones

Gestionar efectivamente las operaciones



El resultado de la evaluación del Grado de Madurez del Sistema Gestión de Activos – GMGA de la vigencia 2023 fue de 3.07, y está basado en los 27 requisitos del estándar internacional ISO 55001. Es importante mencionar que el grado 3 de madurez en cada requisito de la norma denota la competencia en dicho numeral, lo que indica que la compañía trasciende por un nivel general de competencia, apuntando hacia la mejora continua y hacia niveles superiores como lo es la optimización y la excelencia.

Es imperativo destacar que los resultados obtenidos han sido fruto de un trabajo mancomunado dentro de la organización, con el fin de contribuir al cumplimiento y la competencia en cada uno de los requisitos de la norma ISO 55001.

Nivel de madurez Gestión de activos			
2021	2022	2023	Var
3.05	3.07	3.07	0%

Gestión integral de pérdidas de energía

Nuestro programa de control de pérdidas articula los procesos de formación al cliente, las ofertas de valor de acceso y comprabilidad, así como el uso de tecnologías que permitan minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura frente a acciones fraudulentas.

Durante 2023 realizamos acciones encaminadas a mejorar el índice de pérdidas de energía y a mitigar los riesgos derivados de conexiones irregulares en asentamientos subnormales, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan esos sectores.

Indicador Índice de pérdidas de energía del OR



Perspectiva **Operaciones**

Gestionar efectivamente las operaciones



El índice de pérdidas de energía del OR identifica el nivel de pérdidas que tiene el mercado de comercialización que atendemos y su progresión sirve para evaluar el cumplimiento de los planes de control de pérdidas en el año.

Para la vigencia 2023 obtuvimos un índice de pérdidas de 7.84% y un cumplimiento de 107% frente a la meta proyectada de 8.45%. Estos resultados se dan gracias a la ejecución del plan operativo y a las acciones enfocadas en la normalización del servicio que en 2023 fue de 478 predios en asentamientos

humanos subnormales con un consumo acumulado de 4,012 kWh, contribuyendo al ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles. Por otro lado, a lo largo del año se evidenció una estabilización y crecimiento de la demanda de energía en el Departamento del Quindío.

El desempeño destacado que obtuvimos en la gestión de las pérdidas de energía 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.

Índice de pérdidas del OR			
2021	2022	2023	Var
8.31%	7.19%	7.84%	+ 8.3%

Indicador Energía Recuperada



Perspectiva Operaciones

Gestionar efectivamente las operaciones



Este indicador contabiliza la energía recuperada de los transformadores de distribución intervenidos con las acciones de control y reducción de pérdidas. En EDEQ hemos recuperado un total de 9.63 GWh desde el inicio del proyecto en 2015.

Lo anterior se ha dado gracias a la legalización de los usuarios con energía atrapada en medidores y a la recuperación de energía por procesos administrativos.

Energía Recuperada			
2021	2022	2023	Var
8.13	8.26	9.63	+ 14.2%

Indicador Índice de pérdidas del Comercializador



Perspectiva Operaciones

Gestionar efectivamente las operaciones



El indicador de IPERC se mantiene estable para la vigencia 2023. Se continúa realizando monitoreo a las liquidaciones del mercado para mantener la estabilidad del indicador. La meta era de 11.35% y el resultado fue de 10.11%, con un cumplimiento de 112%.

Esto se logró por el trabajo realizado sobre el mercado regulado como son el direccionamiento por control y diagnóstico, teniendo valores de efectividad en revisiones a sistemas de medida superiores al 4% de fraude y 30% de irregularidad. Adicional, se evidenció un comportamiento creciente de la demanda, donde su ingreso al SDL se registró con medida correcta.

Índice de pérdidas Comercial MR			
2021	2022	2023	Var
10.52%	10.22%	10.11%	- 1.1%

Seguridad en la prestación del servicio

La excelencia operacional es uno de los objetivos estratégicos del Grupo EPM para la prestación de los servicios públicos. Para lograrlo desarrollamos planes de prevención, mitigación y control de riesgos, planes de contingencia para el manejo de eventos, métodos y tecnologías con estándares de calidad y acciones de educación para garantizar la adopción de prácticas que garanticen la integridad de la infraestructura y la seguridad de empleados, usuarios y comunidad.

Accidentes en la prestación del servicio


Durante 2023 se presentaron 2 accidentes con infraestructura eléctrica de la empresa, generando como consecuencia la muerte de una persona y quemaduras de otra al contacto con la red eléctrica de media tensión.

 Accidentes eléctricos

2020	2021	2022	2023
0	4	3	1

 Muertes por accidentes

2020	2021	2022	2023
3	0	0	1

 Personas accidentadas
Otros conceptos

2020	2021	2022	2023
0	11	12	0

Incidentes y reclamaciones por prestación del servicio

Durante 2023 no se presentaron multas e importes por incumplimientos normativos por entes de control u otras entidades, cabe destacar que se presentó una disminución en la cantidad de incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres. Tampoco se tuvieron incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y/o comunicación de EDEQ.

Incidentes y reclamaciones por prestación del servicio cantidad o número			
Concepto	2021	2022	2023
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año	1	1	1
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de la empresa	0	0	0
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante	1	0	0
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, recibidas en el año	255	171	187
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor de la empresa	211	156	148
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante	32	15	39
Incidentes por muerte, recibidas en el año	0	0	1
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor de la empresa	0	0	1
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor del reclamante	0	0	0
Recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	274	504	469
Incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	0	0	0
Multas por incumplimientos normativos	1	0	0
Importe de multas por incumplimientos normativos	1,141	0	0

Satisfacción del cliente

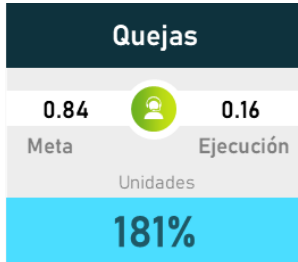
Evaluamos el estado de la relación con nuestros clientes en términos de quejas, esto con el objetivo de mejorar la oferta de valor, ajustándola a las necesidades de cada segmento, así como a optimizar los procesos, el relacionamiento y el vínculo con los clientes.

Indicador Quejas



Perspectiva **Cientes y mercados**

Entregar una experiencia única y positiva al cliente



Con este indicador realizamos seguimiento al nivel de quejas de todos los servicios y procesos comerciales para gestionarlas oportunamente y promover acciones que disminuyan los motivos de insatisfacción de nuestros clientes. Este indicador se calcula tomando la cantidad de quejas imputables sobre el total de clientes.

Para la vigencia 2023 se presentaron un total de 45 quejas imputables, disminuyendo un 60% con respecto a la vigencia 2022. Las más representativas fueron por fallas en la prestación del servicio por calidad, inconformidad con trabajos, demora en atender petición e incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas. Todos los casos se remitieron al equipo competente para subsanar las situaciones expuestas por los peticionarios.

Quejas imputables			
2021	2022	2023	Var
0.59	0.52	0.16	- 225%

Número de quejas imputables por cada 10,000 clientes

Indicador Reclamos



Perspectiva **Cientes y mercados**

Entregar una experiencia única y positiva al cliente



Con este indicador realizamos seguimiento al nivel de reclamos que realizan los usuarios asociados a la facturación, para gestionar las acciones de mejoramiento sobre los procesos involucrados.

En 2023 fueron imputados a EDEQ un total de 100 reclamos, donde la causa más representativa fue "Lectura incorrecta" debido a las condiciones en las que se encuentran algunos medidores que no permiten la lectura (medidores altos, acrílico opaco o difícil acceso). Lo anterior se presentó debido a que hubo alta deserción laboral que implicó la entrada de nuevos lectores. No obstante, continua la campaña "cero errores" por parte del contratista para disminuir estas fallas y seguimos teniendo una de las metas más exigentes de país sobre esta variable.

Reclamos imputables			
2021	2022	2023	Var
0.15	0.19	0.39	+ 51.3%

Número de reclamos imputables por cada 10,000 clientes

Servicio al cliente

Nuestro servicio está fundamentado en brindar experiencias satisfactorias a los clientes en su interacción con la Empresa. Para esto contamos con diferentes esquemas de atención que permiten atender todos los requerimientos como oficinas de atención presencial (14 puntos de atención distribuidos en todos los municipios del Departamento), asesor en línea, línea de atención telefónica gratuita, atención escrita, canales digitales, atención especializada a constructores y empresas.

De cara a nuestros usuarios, se destaca el 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.

Durante 2023 no se reportaron solicitudes o reclamaciones de los titulares por violaciones a la privacidad del cliente o pérdida de datos.

Facturación

Facturación Cantidad o número				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Facturas emitidas	2,461,502	2,524,062	2,579,523	2.2%
Facturas físicas	2,421,121	2,472,240	2,515,439	1.7%
Facturas digitales	40,381	51,822	64,084	23.7%
Porcentaje de facturación digital	1.6%	2.1%	2.5%	21.0%

Transacciones atención al cliente EDEQ

Con el fin de tener alternativas para tramitar las solicitudes de una forma segura y eficiente de los usuarios, se han habilitado distintos canales de atención el que mayor participación tuvo fue el canal presencial.

Clientes atendidos en los diferentes canales				
Canales de atención	2021	2022	2023	Var
Presencial	87,228	69,430	131,982	90.1%
Escrito	3,473	3,914	3,959	1.1%
Telefónico	80,018	55,679	16,373	-70.6%
Virtual	3,815	4,126	4,261	3.3%

Se radicaron 3,959 PQR a través del canal escrito. La transacción que más se radicó por este medio fue "trabajos técnicos en activos eléctricos". Por el canal presencial se atendieron 131,982 transacciones de servicio al cliente repartidas dentro de las diferentes solicitudes:

- Peticiones: 121,397
- Quejas: 210
- Reclamos: 5.407
- Pedidos: 4.968

Mediante el canal Telefónico se atendieron 16,373 transacciones de servicio al cliente repartidas dentro de las diferentes solicitudes:

- Peticiones: 15,252
- Quejas: 521
- Reclamos: 591
- Pedidos: 9

Finalmente, se radicaron 4,261 PQR a través de los canales virtuales, es decir, a través de la aplicación móvil, el portal web y el correo electrónico. De los tres canales, el más concurrido fue el correo electrónico con 2,347 PQR ingresadas por ese medio.

Gestión destacada en la cadena de suministro

En la vigencia 2023 la contratación cerró en \$39,626 millones entre compras operativas y compras estándar, gestión que se realizó por medio de 305 contratos. Tuvimos una disminución del plan de contratación en un 26% respecto al año anterior debido a que aún existían contratos que venían de vigencias anteriores y al plan de inversiones.

Aún se presentan retrasos y rezagos en la logística global post COVID-19 que ha generado el sobre costo de los materiales y los altos tiempos de espera; gracias a la gestión oportuna con los contratistas y proveedores se ha evitado el desabastecimiento de material eléctrico en medio de la crisis, logrando un cumplimiento del 91% en los contratistas evaluados.

Porcentaje de contratación por segmento			
Segmentación por ubicación	2021	2022	2023
Internacional	1.0%	0.1%	0.7%
Local (Armenia)	7.9%	6.3%	12.7%
Nacional	78.8%	93.6%	86.6%
Regional (Quindío, Caldas y Risaralda)	5.3%	0%	0.04%

Valores contratados COP millones			
	2021	2022	2023
Total	\$51,826	\$39,626	\$75,841

Contamos con un portafolio con 1,078 proveedores (total de proveedores en nuestras bases de datos) de los ámbitos nacional e internacional, segmentados así:

Cantidad de proveedores				
Segmentación por ubicación	2021	2022	2023	Variación
Internacional	6	10	10	0%
Local (Armenia)	264	311	321	3.1%
Nacional	428	741	602	-23.1%
Regional (Quindío, Caldas y Risaralda)	117	17	145	88.3%
Total	813	1,079	1,078	-0.1%

Educación a clientes, usuarios y comunidad

Teniendo como objetivo afianzar la cercanía con nuestros grupos de interés, durante 2023 desarrollamos el plan de educación y relacionamiento en todo el Departamento con el que a través de estrategias de gestión social llegamos a más de 18,075 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.

Personas impactadas				
Tipo de programa	2021	2022	2023	Variación
Educación	12,894	15,418	11,476	-26%
Relacionamiento	2,328	4,935	6,599	34%
Total	15,522	20,353	18,075	-11%

En EDEQ 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 2023 formamos a 11,476 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	2021	2022	2023	Variación
	Impactados	Impactados	Impactados	
Banderín	1,256	618	1,011	64%
Capacitaciones energía con responsabilidad	9,279	12,341	7,760	-37%
Cuidamundos	1,165	1,823	2,310	27%
Diplomado jóvenes construyendo sociedad	104	90	105	17%
Escuela de lideres	115	166	155	-7%
Conjuntos residenciales	975	380	135	-64%
Total	12,894	15,418	11,476	-26%

Banderín

Mediante alianzas con el sector empresarial, en EDEQ promovemos 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.

A través de esta actividad, en 2023 llegamos a 1,011 trabajadores de empresas públicas y privadas del Departamento, generando espacios de reflexión entre los empleadores y empleados frente al uso responsable y seguro de los equipos eléctricos y electrónicos que se encuentran en las áreas de trabajo, resaltando además el impacto positivo que se tiene con el medio ambiente al realizar una práctica eficiente de la energía en los puestos de trabajo.

Capacitaciones

Esta estrategia educativa está fundamentada en interacciones con nuestros grupos de interés, basadas en relaciones de escucha, dialogo, y concertación, fomentando prácticas de uso responsable y seguro de la energía, el agua y el ambiente, resolviendo interrogantes los deberes y derechos de los usuarios, así como la interpretación de la factura, tarifa, alumbrado público, y el costo unitario del kilovatio, prevención de riesgos eléctricos, entre otros temas relacionados con la comercialización y distribución de energía eléctrica.

Con el objetivo de entregar información clara y oportuna, hemos desarrollado herramientas de enseñanza que han permitido llevar el mensaje de una forma clara y precisa a los diferentes grupos poblacionales. Con el objetivo de fortalecer la cercanía y mejorar la experiencia del cliente, la empresa realiza la estrategia PaP (persona a persona) mediante visitas domiciliarias entre los grupos de interés clientes y usuarios y comunidad, personalizando la información entregada, entendiendo que cada usuario tiene percepciones diferentes frente a la prestación del servicio. A través de esta estrategia llegamos a 7,760 personas.

Cuidamundos

Con el objetivo aportar a la formación de las futuras generaciones, desarrollamos esta iniciativa con la población infantil del departamento, en las intervenciones realizadas con los niños y niñas se promueven comportamientos responsables con la energía, el agua y el ambiente, a través de super héroes que se convierten en la principal herramienta pedagógica adaptada para este grupo etario. Durante 2023, con la estrategia de Cuidamundos llegamos a 2,310 niños y niñas entre los 8 y 10 años de edad.

Diplomado ‘Jóvenes Construyendo Sociedad’

En EDEQ impulsamos esta estrategia con el fin de fortalecer los conocimientos y competencias relacionados con el ser, el saber, el saber hacer, y el convivir de la población juvenil, consolidándolos como movilizados de desarrollo de la región.

Los jóvenes son 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, entregándoles herramientas prácticas que contribuyan a su formación como ciudadanos y futuros líderes.

Para la realización del diplomado, en EDEQ articulamos el trabajo de empresas públicas y privadas, en el año 2023 participaron 13 organizaciones, aportando a la formación de 105 jóvenes entre los 15 y 18 años.

Escuela de Líderes

En EDEQ desarrollamos esta iniciativa con el objetivo de potenciar y consolidar a los líderes del departamento como facilitadores y multiplicadores de temas relacionados con la comercialización y distribución de energía, formación humana y participación ciudadana, convirtiéndolos en aliados estratégicos de la empresa como gestores de información en su contexto más cercano.

Para llevar a cabo este programa, generamos convenios con universidades de la región que tengan en su oferta educativa el programa de derecho, quienes orientan los temas relacionados con mecanismos de participación y protección de los usuarios.

Durante las sesiones educativas en 2023, 155 líderes fueron orientados en los siguientes temas:

- Contrato de condiciones uniformes
- Habilidades para la vida
- Riesgo eléctrico
- Trabajo en equipo
- Energía y ambiente
- Resolución de conflicto
- Suspensión corte y reconexión
- Cultura ciudadana
- PQR
- Derechos humanos
- Uso eficiente del agua y la energía
- Cuidado de lo público
- Derechos y deberes
- Mecanismo de participación ciudadana
- Daños a terceros
- Mecanismos de protección ciudadana
- Interpretación de la factura (Tarifa)

Conjuntos residenciales

Realizamos jornadas de capacitación para llegar a los habitantes de conjuntos residenciales y propiedad horizontal con el fin de aclarar sus dudas frente a tarifa, alumbrado público, interpretación de factura, áreas comunes y uso eficiente del servicio de energía. En 2023 interactuamos con 135 clientes de 9 conjuntos residenciales de Armenia, Calarcá y Circasia.

Comerciantes y empresarios

Como una estrategia de defensa del mercado, y con el objetivo de aportar al crecimiento y consolidación de los comerciantes y empresarios de la región, desarrollamos jornadas educativas con este segmento orientándolos en temas relacionados con prevención de riesgos eléctricos, tarifa e interpretación de factura.

Además, aportamos al fortalecimiento de su talento humano realizando jornadas de capacitación en liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva, resiliencia entre otros temas de interés para los gerentes o propietarios de las compañías. En total capacitamos 588 trabajadores de 49 empresas y establecimientos comerciales del departamento.

