

2023



edeq | Grupo.epm®

**Informe de
Sostenibilidad
2023**

Índice

Capítulos

Contexto de la organización

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

Tema material Acceso y Comprabilidad

Tema material Calidad y Seguridad de los productos y servicios

Tema material Solidez financiera

Tema material Cambio Climático

Tema material Agua y Biodiversidad

Tema material Energías Renovables no convencionales

Tema material Bienestar Laboral y Adaptabilidad

Tema material Derechos Humanos

Tema material Transparencia

Tema material Tecnología e Innovación

Tema material Gobierno Corporativo

Anexos

Capítulo 1

Contexto de la Organización

Informe de
Sostenibilidad
2023

 | Grupo EPM

Contexto de la organización

GRI 101-1 / 101-2 / 101-3 / 102-45 / 102-46 / 102-47 / 102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-54

Reportamos nuestro undécimo informe de sostenibilidad elaborado de conformidad con el Estándar del *Global Reporting Initiative* - GRI, en su opción Esencial. Este informe se elabora anualmente e incluye los resultados y retos de gestión en las dimensiones económica, ambiental y social y comprende las actuaciones realizadas en el ejercicio fiscal desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2023. El anterior fue presentado en marzo del año 2023.

En esta versión se reportará al menos un contenido GRI correspondiente a cada aspecto relevante y el enfoque de gestión. El informe puede ser consultado en el sitio web:

- <https://www.edeq.com.co/sostenibilidad/informe-vigente>
- <https://sostenibilidad.edeq.com.co/>

GRI 102-56

A la fecha este informe no cuenta con verificación externa, no obstante, la organización cuenta con los mecanismos y procedimientos del sistema de control interno que dan cuenta de la calidad de la información reportada, la cual es validada a través de otros medios como las auditorías internas y externas que se efectúan en la organización.

Este informe cumple con los requerimientos de la Comunicación sobre el Progreso, conforme a los preceptos del **Pacto Global** de informar sobre la aplicación de los 10 principios (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anticorrupción) en la estrategia y operaciones de la compañía.

GRI 102-53

Contacto: edeq@edeq.com.co

Luis Carlos Arias Montoya: luis.carlos.arias@edeq.com.co

Angélica María Pineda Martínez: angelica.pineda@edeq.com.co

Recomendaciones para la lectura de este informe

GRI 102-48

- Se presentan mediciones de los años 2021, 2022 y 2023.
- Se utilizan las convenciones de coma (,) para separador de miles y punto (.) para separador de decimales.
- Las cifras financieras están expresadas en moneda colombiana \$COP
- Los estados financieros son elaborados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.
- Se utilizan las palabras empresa, compañía, organización y la sigla EDEQ, para hacer referencia a la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP.
- Se utiliza la sigla GRI para hacer referencia a la iniciativa *Global Reporting Initiative*.
- En este informe se hará referencia a la guía sectorial GRI *Electric Utilities*, por lo cual las citas serán de la forma: EU#.
- En su mayoría el nombre de los capítulos corresponde a la materialidad de EDEQ Grupo EPM

¿Quiénes somos y qué hacemos?

¿Quiénes somos?

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7

Somos la Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. ESP una empresa filial del Grupo EPM, dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica y actividades relacionadas en el departamento

del Quindío, Colombia, ubicado en la zona centro occidental del país donde atendemos un total de **218,366** clientes acumulados a diciembre 2023, en un área de cobertura de **1,845 km²**.

Nuestro mercado está compuesto por clientes del mercado regulado distribuido en los sectores comercial, industrial, oficial y residencial; el cual a su vez está segmentado en estratos socioeconómicos que van del 1 al 6. La participación más representativa en el mercado no residencial se encuentra en el sector comercial y en el sector residencial la participación está concentrada en el estrato 2. En 2023 generamos 814 empleos de calidad, lo que contribuye al desarrollo del departamento.

EDEQ se clasifica como una sociedad por acciones de carácter mixta que se rige por las leyes 142 y 143 de 1994, uno de nuestros objetivos es contribuir al bienestar y desarrollo del entorno en donde actuamos; caracterizada por una cultura organizacional orientada al servicio al cliente que se adapta y compromete con el cumplimiento de la promesa de valor a sus grupos de interés.

Declaramos nuestra propuesta de valor: *'EDEQ se enfoca en las necesidades de sus clientes y aporta al bienestar de sus grupos de interés siendo una plataforma integradora de soluciones en el marco de la transformación energética y digital, apalancada en la evolución de sus capacidades organizacionales, promoviendo al Quindío como un territorio cohesionado, competitivo e inteligente.'*

GRI 102-3 / 102-4

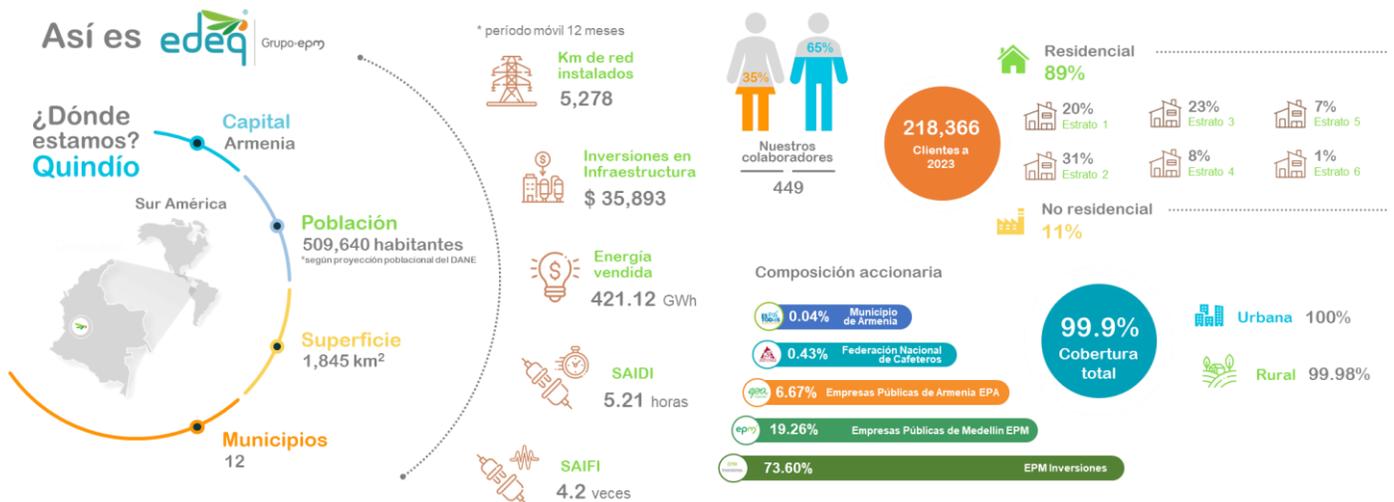
Adicionalmente en EDEQ prestamos los siguientes servicios asociados a su portafolio:

- **Alumbrado público:** brindamos el servicio de Administración, Operación y Mantenimiento - AOM de los sistemas de alumbrado Público de los municipios, así como la expansión y modernización que incluye el diseño, la construcción y reposición de luminarias en sodio y en LED, garantizando el cumplimiento del RETILAP.
- **Alquiler de infraestructura eléctrica:** el alquiler de postes, cables y redes eléctricas.
- **Facturación y recaudo a terceros:** recaudamos los pagos de servicios de otras empresas en nuestros Puntos de Servicio y Recaudo.
- **Energía solar:** diseñamos y construimos proyectos solares fotovoltaicos adaptados a las necesidades de cada cliente.
- **Corresponsalía bancaria:** somos corresponsal bancario del Banco BBVA y de los Bancos del Grupo Aval: Occidente, Bogotá, Av Villas, Popular que le permite a los usuarios de esos bancos realizar trámites en nuestros Puntos de Servicio y Recaudo.
- **Servicios de línea viva:** este servicio permite realizar instalaciones sin afectar el fluido de energía a los usuarios conectados a la misma infraestructura.
- **Habilitación de vivienda y habilitación vivienda interna:** ofrecemos la construcción de la red domiciliar de energía eléctrica interna o externa, con el suministro de la acometida, el medidor y una red interna básica dentro de la vivienda, si se requiere.
- **Reubicación de infraestructura:** este servicio se realiza para ajustar a las necesidades por contratos de calidad extra.
- **SOMOS Grupo EPM:** es el programa de fidelización y financiación
- **Movilidad eléctrica:** instalamos ecoestaciones para carga de vehículos eléctricos e instalaciones para carga residencial.
- **Compra de activos eléctricos:** esta oferta consiste en la compra de los activos de distribución de energía eléctrica de propiedad de terceros en particular en los niveles de tensión I y II. Cuando EDEQ es propietaria de los activos eléctricos trae beneficios para los usuarios.
- **Canal Constructor:** dirigido al segmento de la construcción por medio de atención especializada, asesoría y acompañamiento a los proyectos.
- **Iluminación eficiente:** realizamos acompañamiento en diseño y suministros de luminarias.
- **Fibra óptica:** ofrecemos el alquiler y mantenimiento de fibra para transporte de datos.

En EDEQ tenemos las siguientes certificaciones gracias a las buenas prácticas y al compromiso de cada uno de nuestros colaboradores:



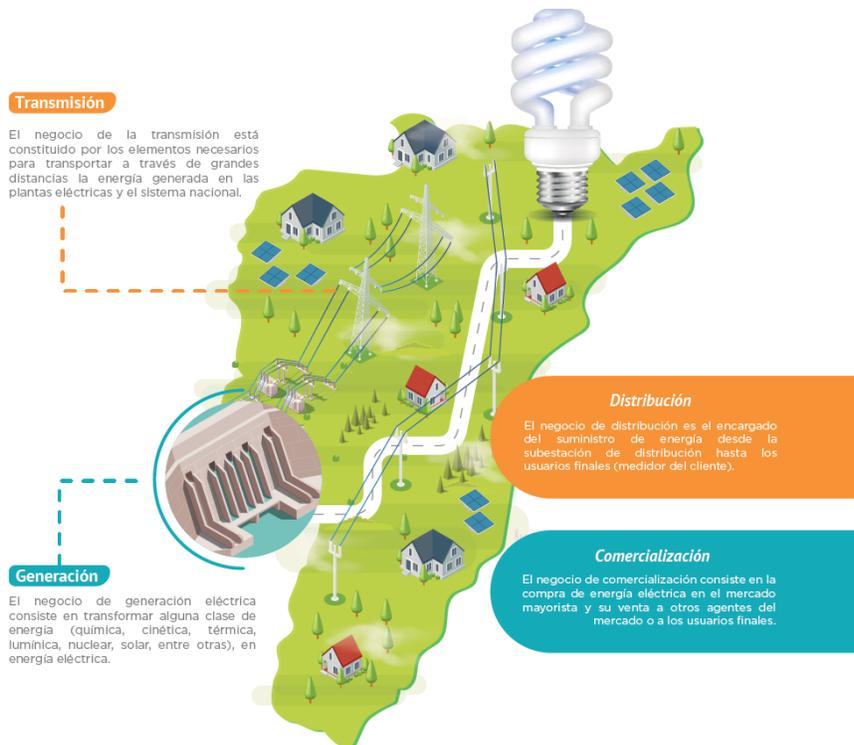
Así es EDEQ GRI 102-8 / EU4



Cadena de valor

EDEQ es una empresa mixta conformada por EPM inversiones, Empresas Públicas de Medellín (EPM), Empresas Públicas de Armenia (EPA), Federación Nacional de Cafeteros de Colombia y el Municipio de Armenia.

Nuestra cadena de valor está conformada por los negocios de distribución y comercialización de energía eléctrica. La distribución consiste en el transporte de energía por redes y subestaciones con equipos asociados, que operan en tensiones menores a 220 kV (Kilovoltios), para la operación del sistema el departamento tiene instalados 8,499 transformadores de distribución de energía y 14 subestaciones: 3 de 115 kV, y 11 de 33 kV y 5,278 km de red (SDL). La comercialización consiste en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a otros agentes del mercado o a los usuarios finales regulados.



Centros de servicio al cliente y recaudo

GRI 102-3 / 102-4

Con el fin de tener alternativas para tramitar las solicitudes de una forma segura y eficiente de los usuarios hemos habilitado distintos canales de atención (presencial, escrito telefónico y virtual). En 2023 destacamos la gran aceptación 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. Adicionalmente, 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.

En 2023 fortalecimos nuestro esquema de recaudo para brindar más posibilidades a nuestros usuarios para pagar sus facturas: mejoramos el pago mediante PSE en el portal web www.edeq.com.co, habilitamos el débito automático a través de los bancos del Grupo AVAL, BBVA, Davivienda, Colpatria, la red Redeban; y físicamente en cualquier punto Facilísimo del Departamento. Contamos con 14 Puntos de Servicio y Atención al Cliente ubicados en los 12 municipios del departamento y en el corregimiento de Barcelona, 13 de ellos son destinados para recaudo y atención al cliente y 1 exclusivamente para recaudo en Calarcá.

Centros de servicio al cliente y recaudo

GRI 102-3 / 102-4

Contamos con 14 puntos de servicio y atención al cliente en los 12 municipios del departamento de Barcelona, 13 de ellos son destinados para pago de facturas y servicio al cliente, así como 1 exclusivo de recaudo en Calarcá.



Puntos exclusivos de recaudo

Puntos de atención al cliente y recaudo

Conoce nuestros horarios y puntos de atención:
<https://www.edeq.com.co/acerca-de-edeq/nuestro-negocio/nuestros-horarios>

Conoce nuestros horarios y puntos de atención: <https://www.edeq.com.co/acerca-de-edeq/nuestro-negocio/nuestros-horarios>.

Canal telefónico – Contact Center

Nuestro Contact Center es gratuito marcando la línea 115 desde los operadores Claro, Tigo y Movistar, donde los usuarios pueden realizar reportes de daños y presentar peticiones, quejas y reclamos - PQR. También tenemos habilitada la línea 018000 910 115 y una línea fija.

Líneas de contacto

Teléfono sede principal
(57-6) 7413100
Fax
(57-6) 7413100
Extensión **1090**
Conoce todas nuestras extensiones

Línea para reporte de daños

Línea nacional
01 8000 910115
Gratis desde Celular
115
Móvil
(036) 7464300
Fijo
(57-6) 7464300

*El costo de esta llamada, depende del operador

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.

Premios y distinciones

Premio o distinción 2023	Entidad que la otorga
Reconocimiento a las buenas prácticas de desarrollo sostenible. Ganador en la categoría empresarial por la práctica: 100% Cobertura, 100% Incondicional. Aporte al ODS 7: Energía asequible y no contaminante	Pacto Global Red Colombia y Cámara de Comercio de Bogotá
Las 500 empresas que hacen grande al Quindío Reconocimiento por su apuesta a la sostenibilidad ambiental del territorio. Practica: certificación en carbono neutralidad.	Crónica del Quindío
La sede principal de nuestras operaciones administrativas logró la certificación EDGE por ser un edificio construido de forma sostenible y evidenciar un eficiente consumo de energía y agua, siendo el único del departamento con esta clasificación.	Corporación Financiera Internacional -IFC

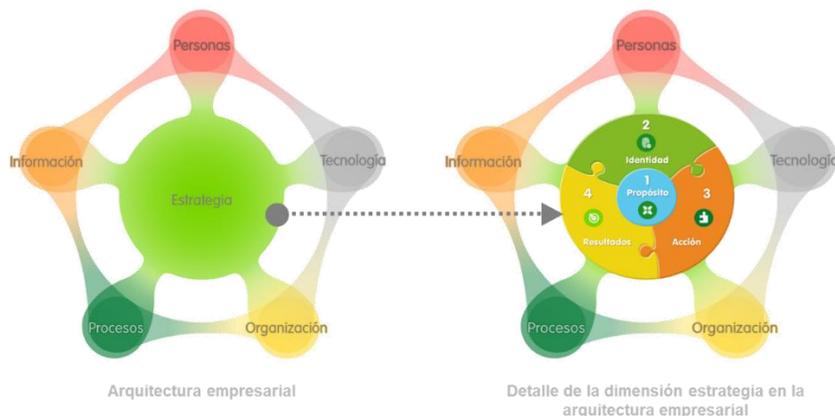
Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM

¿Como lo hacemos?

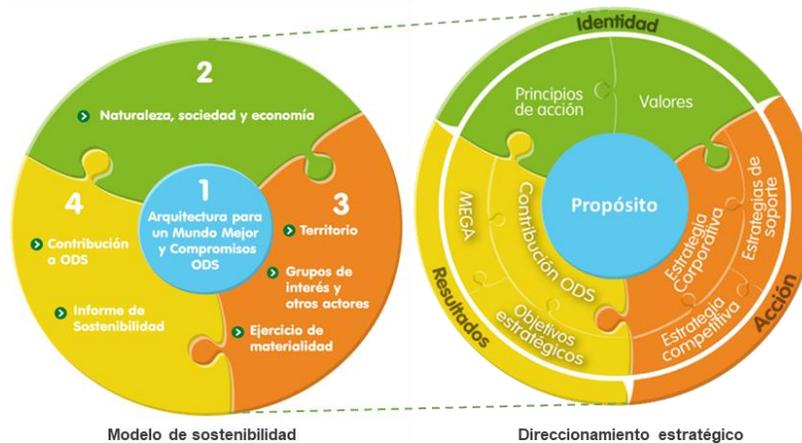
GRI 102-14/ 102-15 / 102-16

En EDEQ adoptamos el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM como nuestro marco de actuación y donde se define cómo vamos a desarrollar la estrategia, igualmente se definen los aspectos que nos caracterizan, los objetivos que queremos alcanzar y la forma para lograrlo, buscando la sostenibilidad en el tiempo.

La estrategia del Grupo EPM es una dimensión de la arquitectura empresarial, tiene cuatro componentes que son: el propósito, la identidad, la acción y los resultados, fundamentados en el modelo de sostenibilidad que es la base para orientar su desarrollo. En el Grupo EPM entendemos la sostenibilidad como el “conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad”, en consonancia con el concepto universal de sostenibilidad: un compromiso de permanencia de y con las generaciones futuras.



El direccionamiento estratégico se define a partir de la situación actual y la futura que alcanzamos a dimensionar, por lo que la empresa va ajustando sus metas y la ruta para lograrlas. Esto significa adoptar estrategias y actividades que cumplan las necesidades actuales de la empresa y de sus grupos de interés mientras se protegen, mantienen y mejoran los recursos humanos, naturales y tecnológicos que se requerirán en el futuro.



Al articular los elementos de la sostenibilidad dentro del direccionamiento estratégico se asegura la contribución del negocio al desarrollo de la sociedad, de forma que los cuatro componentes tienen sustento en el compromiso que el Grupo EPM ha declarado con Arquitectura para un Mundo Mejor y en el aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.

1. Propósito del Grupo EPM

Posterior a la definición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el 2015, el Pacto Global de Naciones Unidas creó **Arquitectos de un mundo mejor** que surge de la necesidad de una colaboración efectiva entre las empresas y las Naciones Unidas, mediante el diseño de estrategias para que el sector privado aporte significativamente al logro de los ODS, **creando la Arquitectura Post 2015 de compromiso empresarial**, la cual hace una invitación a las organizaciones, iniciativas y redes que trabajan a nivel mundial fomentando el compromiso de las empresas con el desarrollo sostenible.

El propósito del Grupo EPM acoge la **Arquitectura para un mundo mejor**, que convoca a los liderazgos corporativos capaces de conciliar los objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible, reconociendo la interdependencia entre los grupos de interés y la sostenibilidad. En la medida en que exista una interconexión en red de muchos actores con iniciativas que apunten a un propósito común, como son los objetivos de desarrollo sostenible y la arquitectura para un mundo mejor, lograremos sumar a la transformación del mundo.

Alineados con la arquitectura para un mundo mejor y con los compromisos de objetivos de desarrollo sostenible, el Grupo EPM define como único propósito y responde a la pregunta **¿para qué existimos como organización?**

“Contribuir a la armonía de la vida, para un mundo mejor”

Dicho propósito es ecosistémico y expansivo, parte del ser humano en armonía consigo mismo, expandiendo esa armonía en su familia, en el trabajo, en la comunidad, con quién interactúa, en el territorio donde habita, con las generaciones futuras, con el planeta y toda la vida en sí.

2. Identidad

GRI 102-16

La base para la construcción de la identidad parte de la **naturaleza**, la cual pone en consideración a los demás individuos comprendiendo el **crecimiento económico, respetando los límites sociales y ambientales del entorno**. De allí se desprende que la sostenibilidad es la protección y generación de valor para las empresas y la sociedad desde las actividades propias del negocio, es que la operación de los negocios.



decir,

El Grupo EPM como parte de la sociedad reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de la sociedad y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes.

Como producto, el Grupo EPM se adhiere a los principios universales¹ y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano². Esto significa que, en su calidad de empresa prestadora de servicios, instauro la responsabilidad social como eje transversal que guía sus acciones y hace parte de su estrategia de crecimiento y propósito de sostenibilidad.

Con esta perspectiva ética, el Grupo EPM declara cinco principios de acción y tres valores en su Código de Ética.

Principios

Cumplimos nuestros compromisos: nos comprometemos a la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo.

Nuestro interés primordial es la sociedad: como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.

Brindamos un trato justo: compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.

Cuidamos el entorno y los recursos: como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el Grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.

¹ Pacto Global: Iniciativa internacional propuesta por la ONU con el objetivo de conseguir un compromiso voluntario para promover e implantar Diez Principios sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y de lucha contra la corrupción.

² Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), es aquel que sitúa a las personas en el centro del desarrollo. Trata de la promoción del desarrollo potencial de las personas, del aumento de sus posibilidades, y del disfrute de la libertad para vivir la vida que valoran.

Buscamos fundamentalmente servir: la gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.

Valores

1. **Transparencia:** el sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ellos. Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.
2. **Calidez:** la atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.
3. **Responsabilidad:** conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.

Conectado con sus principios y valores y con visión ecosistémica, el Grupo EPM reconoce que en las relaciones naturaleza-sociedad-economía, la generación de valor económico sostenible e inclusivo, sólo es posible respetando límites sociales y ambientales.

3. Acción

Este componente **define qué y cómo alcanzaremos el propósito** y su construcción partiendo del **territorio**, el ejercicio de la **materialidad** y el reconocimiento de **los grupos de interés** y otros actores. También contempla tres niveles de estrategia: corporativa, competitiva y de soporte (funcional).



El Grupo EPM reconoce la necesidad del **enfoque territorial** con el fin de hacer una gestión efectiva, pertinente y coherente, alineada con los objetivos empresariales y con su identidad, para integrarse e incidir sobre las estructuras del territorio.

Para alcanzar nuestro propósito organizacional debemos articularnos con el territorio en el que actuamos, por esto, el Grupo EPM está enmarcado en una tendencia emergente que reconoce la complejidad y requerimientos de adaptación de las organizaciones a los territorios de operación.

Por su parte, la **materialidad** del Grupo EPM se sustenta en los Estándares GRI articulados con los objetivos de desarrollo sostenible, por esta razón, EDEQ adopta los siguientes 11 temas materiales para la sostenibilidad de las empresas y de los grupos de interés con los que interactúa, articulados con los ODS. Los cuales fueron actualizados en el año 2022 involucrando 4 nuevos temas relevantes como: gobierno corporativo, bienestar laboral y adaptabilidad, cambio climático y tecnología e innovación.

Los **Grupos de Interés** son conjuntos de personas o de entidades que impactan o son impactados en alto grado por el Grupo EPM, conforman con las empresas del Grupo EPM una red interdependiente de personas para personas y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste, son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, que cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto al Grupo EPM.

La gestión estratégica del relacionamiento construye confianza, soporta los objetivos de negocio y genera desarrollo humano sostenible. Nuestro modelo de relacionamiento tiene 8 grupos de interés (Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EDEQ, Accionistas, Dueño, Colegas, Estado Clientes y Usuarios) y otros actores como los líderes de opinión en los que convergen la Academia, los líderes empresariales y gremiales, los medios de comunicación, entre otros. El ambiente no es un grupo de interés, se considera un elemento de gestión estratégico, es transversal en las decisiones, las operaciones y el relacionamiento con todos los grupos de interés definidos.

El reconocimiento del territorio, los grupos de interés y los temas materiales, elementos fundamentales para conectar “La Acción” de la organización con su enfoque de Sostenibilidad y RSE.

La **estrategia corporativa** orienta al Grupo EPM a la posición futura y deseada. Así, la nueva estrategia del Grupo EPM es **“Evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios”**.

La **estrategia competitiva** focaliza la acción de los negocios en el mercado desarrollando propuestas de valor y modelos de negocio consistentes con las necesidades de sus clientes y usuarios; brinda servicios de alto valor enfocados en **“Ofrecer soluciones eficientes, universales, limpias e innovadoras”**.

Las **estrategias funcionales** maximizan la productividad de sus recursos y fomentan una ventaja competitiva para los negocios por medio de la generación de valor de cada área de soporte en una empresa, sumando al propósito organizacional, al **“Evolucionar las capacidades del hacer, a través de las capacidades distintivas, y convertirlas en una ventaja para la empresa”**.

4. Resultados

Se plantean los logros que el Grupo EPM espera alcanzar y está compuesto por la MEGA, la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el mapa de objetivos estratégicos que se mide a través del cuadro de mando integral (CMI).



4.1 MEGA

La MEGA es la meta estratégica grande y ambiciosa que reúne las fortalezas, capacidades, recursos, voluntades, ideas, acciones y proyectos del Grupo para avanzar hacia un mundo mejor, que estamos construyendo desde el presente con mirada hacia el futuro; es así como en 2023 el Grupo EPM actualizó su MEGA 2030 que es una visión compartida para el futuro, una aspiración que nos une como Grupo en las dimensiones económica, ambiental y social donde **“Generamos bienestar y desarrollo sostenible con soluciones ágiles en servicios públicos”**.

Los instrumentos que nos permitirán orientar nuestros esfuerzos hacia la consecución de la MEGA son:

- Trayectorias: son las formas en que organizamos las acciones empresariales para lograrla, gestionando los riesgos e incertidumbres en cuatro frentes (proyección base, optimización – sendas de productividad, adquisiciones y nuevas soluciones, sostenibilidad).

- Objetivos e indicadores: contamos con un mapa de objetivos estratégicos y un Cuadro de Mando Integral – CMI que nos permite monitorear el avance en los resultados de la MEGA y la gestión empresarial.
- Focos de gestión: son agrupaciones de proyectos e iniciativas que representan énfasis desde la Alta Dirección (Gerencia General) y buscan asegurar la complementariedad, coherencia y articulación.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

En el caso de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, el Grupo los armonizó con sus temas materiales, así las acciones de los negocios tienen un impacto real en el mejoramiento de las condiciones de la sociedad en la que operamos.



Temas materiales y contribución a los ODS

4.2 Objetivos estratégicos

El Grupo EPM ha elegido la metodología Kaplan & Norton para gestionar su estrategia. Bajo este estándar, en EDEQ contemplamos los objetivos estratégicos en cuatro perspectivas: Aprendizaje y desarrollo, Operaciones, Clientes y mercados y Generación de valor.

La primera perspectiva es **Aprendizaje y Desarrollo** y contiene los temas relacionados con el talento humano, la tecnología, lo organizacional y la información. En la perspectiva **Operaciones** se alojan los procesos que soportan la operación; ambas perspectivas reúnen los recursos con los que cuenta EDEQ y son las capacidades con las cuales compete. Estas perspectivas contribuyen a **Clientes y Mercados** en la que se construye la propuesta de valor al cliente, base fundamental de la estrategia competitiva. Finalmente, la perspectiva de **Generación de Valor**, que es de resultado, recoge los beneficios de aplicar las capacidades que la organización posee en una oferta de valor atractiva, en términos de productividad, rentabilidad y crecimiento.

Usando como base la estrategia corporativa de “evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios”, se definen objetivos estratégicos para cada perspectiva que están articulados en relación causa – efecto.

De acuerdo con los ajustes realizados a la dimensión Estrategia, se presenta el nuevo mapa con los 9 objetivos estratégicos que adopta EDEQ:



Los objetivos estratégicos se cumplen a través del desarrollo de programas y proyectos; en el Grupo EPM se incorporó el término de “portafolio” que consiste en el conjunto de componentes: programas y proyectos, agrupados, que se gestionan de forma efectiva y coordinada, con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.

Modelo de relacionamiento con los grupos de interés

En EDEQ entendemos que la gestión del relacionamiento con los grupos de interés construye confianza, posibilita la comprensión del contexto de nuestra operación, permite sinergias y alianzas para resolver problemas y alcanzar objetivos que no lograríamos de forma independiente, y nos permite implementar mejoras gracias al aprendizaje obtenido, así como mejoras en la gestión del riesgo y la reputación.

En 2014 adoptamos el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés de Grupo EPM³, en el que reconocemos la importancia de los grupos de interés en la estrategia y somos conscientes de que junto con ellos conformamos una red de interacciones multidireccionales.

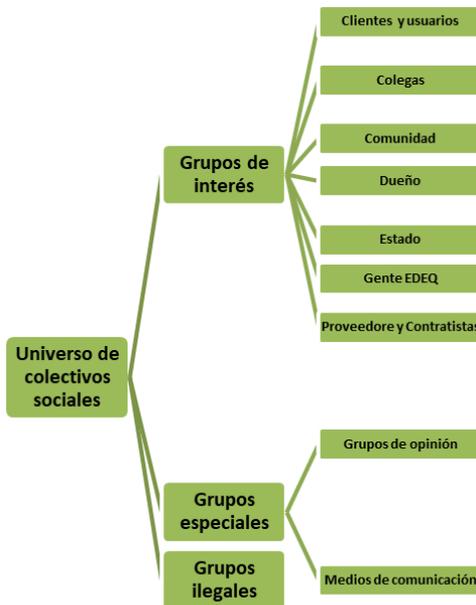
Este modelo aporta elementos al Direccionamiento Estratégico, suministra señales del entorno, marca el norte para la construcción de retos en sostenibilidad, alimenta la gestión integral de riesgos, aporta insumos para la comunicación, la imagen y la reputación, porque los temas materiales sirven como guía de contenido temático para los mensajes y las conversaciones con grupos de interés y para la definición de iniciativas de relacionamiento que se integran en los planes empresariales. *El Modelo de sostenibilidad, base fundamental del Direccionamiento Estratégico*

³ Incluye la definición de los Grupos de Interés (descripción y propósito de relacionamiento), materialidad



Modelo de Sostenibilidad

Tenemos políticas donde hacemos explícito nuestro compromiso con los grupos de interés y adoptamos prácticas que fomentan el desarrollo sostenible del territorio en el que actuamos. Los actores que inciden y son influenciados por EDEQ conforman un universo que puede agruparse en tres categorías de colectivos sociales: los grupos de interés, los grupos especiales y los grupos ilegales.



Clasificación ilustrativa del universo de actores

Definición de los Grupos de interés

GRI 102-42

Son conjuntos de personas o de entidades que impactan o son impactados en alto grado por EDEQ y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste; son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto a EDEQ.



Criterios para identificar los grupos de interés

GRI 102-40

En EDEQ hemos definido 8 grupos de interés a quienes se les ha declarado el firme propósito de crear valor.



1. Clientes y usuarios
2. Comunidad
3. Gente EDEQ
4. Proveedores y contratistas
5. Dueño
6. Estado
7. Colegas
8. Accionistas



Grupos especiales

Los Grupos especiales no son grupos de interés, son colectivos sociales de importancia que se clasifican en esta una categoría diferente, resultado de aplicar los criterios de identificación de grupos de interés. Dentro de estos actores se encuentran los grupos ilegales y los públicos y audiencias (líderes de opinión).

Grupos ilegales

Son los grupos armados al margen de la ley, no son grupos de interés. La gestión de estos excede el alcance del Modelo de Relacionamiento, requiriendo disciplinas especializadas.

Públicos y audiencias

Este término se utiliza para referirse a destinatarios de acciones de comunicación. Las personas que conforman los públicos o audiencias pueden coincidir o no con las personas que conforman los grupos de interés o grupos de opinión.

Etapas para gestionar el relacionamiento con grupos de interés

GRI 102-43

El modelo de relacionamiento con grupos de interés está orientado a los resultados, con un enfoque responsable y estratégico de la sostenibilidad, en él se exponen los temas materiales entendidos como los temas prioritarios de sostenibilidad con horizonte de largo plazo.

Siendo así, la materialidad para el Grupo EPM se sustenta en los Estándares GRI, en el Modelo de Relacionamiento con grupos de interés aplicado en EPM desde 2009, alineado con los principios de *exhaustividad*, *relevancia* y *capacidad de respuesta* de la norma AA1000⁴, con los cuales buscamos respuestas integradas, con miradas interdependientes, a temas prioritarios, de interés común, para EDEQ y sus grupos de interés.

⁴ AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc. Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés.



La guía propone cinco etapas para gestionar las relaciones con los grupos de interés, como se muestra a continuación:



Participación de los grupos de interés

GRI 102-43

En EDEQ caracterizamos a nuestros grupos de interés e identificamos el tipo de relación y dimensión, el flujo de información, la periodicidad y mecanismos de comunicación más utilizados. El relacionamiento es liderado por directivos de la organización que son responsables de la gestión. En este contexto, durante 2023 se realizaron interacciones con los grupos de interés en escenarios que permitieron acercar a la empresa y sus interesados.

Grupo de Interés	Responsable
Clientes y usuarios	Área Gestión Comercial
Comunidad	Área Gestión Operativa
Gente EDEQ	Área Servicios Corporativos
Proveedores y contratistas	Área Suministro y Soporte Administrativo
Dueño	Gerencia General
Estado	Área Gestión Comercial
Colegas	Gerencia General
Accionistas	Gerencia General

Mediante una relación transparente y de mutuo beneficio con la sociedad emitimos información completa, oportuna y confiable, y establecemos una comunicación permanente y en doble vía, con los

grupos de interés y otros públicos, dando respuesta a los temas y preocupaciones claves. Mediante nuestro informe de sostenibilidad damos cuenta de nuestra gestión de manera equilibrada, y a través de mediciones internas y externas determinamos el estado y las necesidades de los grupos de interés.

Mediciones internas	Mediciones externas
Actualización de la materialidad	Actualización de la materialidad
Actualización de los riesgos en Derechos Humanos	Actualización de los riesgos en Derechos Humanos
Encuesta de calidad de vida	Medición de experiencia a los clientes
Medición efectividad de la comunicación interna	Medición de satisfacción y lealtad de proveedores y contratistas
Medición del indicador de trayectoria RSE	Medición del índice global de reputación - IGR
Medición del índice de gestión ambiental - IGAE	Medición de Transparencia Empresarial ⁵
Medición de clima ético	Monitoreo y medición de redes sociales
	Medición de Satisfacción del Servicio (IPSOS)

Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

GRI 102-21 / 102-43

Con el fin de garantizar un relacionamiento bidireccional basado en la inclusión y participación de los grupos de interés, EDEQ implementa diferentes mecanismos de relacionamiento, mediante estrategias o medios de comunicación y canales de atención.

Durante 2023 definimos planes de relacionamiento en los que generamos mecanismos de interacción y diálogo con nuestros grupos de interés, logrando mantener una comunicación, permanente, confiable de cara al cumplimiento de nuestra promesa de valor.

- Estrategias de relacionamiento: se realizan anualmente en el marco de los planes de relacionamiento con el fin de permitir la consulta, el diálogo, la retroalimentación y rendición de cuentas, entre ellos se encuentran encuestas, reuniones, grupos focales, encuentros, mesas de trabajo, entre otros.
- Medios de comunicación y canales de atención: se soportan en tecnologías de la información y el uso de medios de comunicación masivos y alternativos, con el fin de garantizar la difusión de información y la atención de diferentes solicitudes (redes sociales, página web, programa de radio, contact center, correo electrónico, puntos de servicio al cliente, boletines, entre otros).

A continuación, se detallan los objetivos de relacionamiento con cada grupo de interés:

⁵ La última medición fue en el 2022, en 2023 el Grupo EPM tomó la decisión de no volver a realizar la Medición de Transparencia Empresarial.

Clientes y usuarios: Personas, empresas y otras organizaciones con las que se tiene una relación a partir de la prestación de los servicios.

Objetivo de relacionamiento: mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios facilitando su interacción con la Empresa y entregándoles soluciones que respondan a sus necesidades y expectativas y que evidencien nuestra permanente preocupación por su bienestar y sostenibilidad.

Comunidad: Población ubicada en las zonas donde EDEQ tiene presencia a través de sus proyectos y operaciones.

Objetivo de relacionamiento: establecer y atender compromisos multidireccionales con la comunidad y sus representantes en los territorios donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia, que favorezcan la sostenibilidad de los entornos y una mejor calidad de vida de las comunidades.

Gente EDEQ: Servidores, beneficiarios, jubilados, pensionados, aprendices y estudiantes de práctica de EDEQ.

Objetivo de relacionamiento: fortalecer la relación Gente Grupo EPM - Organización para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, y así lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Proveedores y contratistas: Personas naturales y jurídicas que proveen o están en capacidad de proveer bienes o servicios a EDEQ. Proveedores de mano de obra, pequeños proveedores de bienes y servicios, proveedores de conocimiento, proveedores estratégicos y grandes proveedores de bienes y servicios.

Objetivo de relacionamiento: Establecer, a través de la adquisición de bienes y servicios, relaciones para la construcción y conjunción de capacidades con el fin de lograr el desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para cada una de las partes y la sociedad en general.

Dueño: Propietario, que para para las filiales es Empresas Públicas de Medellín - EPM.

Objetivo de relacionamiento: Propiciar el cumplimiento del marco de actuación establecido entre EPM y el Municipio de Medellín, mediante el cual se definen los principios y obligaciones que demarcan la relación: propietario – empresa, para disponer de una adecuada gobernabilidad corporativa y contribuir a la sostenibilidad de la Empresa.

Estado: Entidades y organizaciones estatales del orden nacional, departamental y municipal, así como las entidades estatales de otros países y organismos supranacionales cuyo accionar podrían tener efectos en asuntos de interés del Grupo EPM.

Objetivo de relacionamiento: Establecer y mantener un relacionamiento cercano con el Estado, de manera que se puedan alinear acciones y sumar esfuerzos en procura de la sostenibilidad económica, ambiental y social de los territorios donde el Grupo EPM tenga presencia o interés, y del logro de los objetivos estratégicos de ambos.

Colegas: Entidades dedicadas a la prestación de los servicios que ofrece el Grupo EPM.

Objetivo de relacionamiento: Gestionar conjuntamente temas de interés común que fortalezcan el desarrollo y la sostenibilidad del sector y de su entorno.

Accionistas: Personas naturales y jurídicas que tienen derecho de propiedad no controlante en EDEQ.

Objetivo de relacionamiento: Asegurar el respeto por los derechos de los accionistas y el cumplimiento de los compromisos para facilitar la toma de decisiones y fortalecer la confianza, en el marco de las prácticas de gobierno corporativo.

Temas materiales Grupo EPM

GRI 102-29 / 102-47 / 103-1

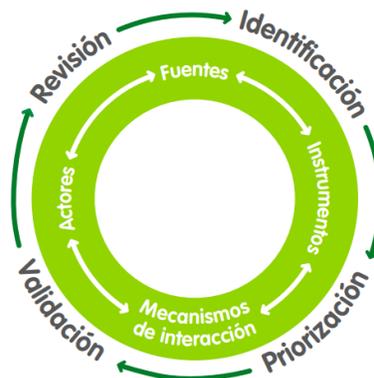
Un abordaje estratégico de la Sostenibilidad debe estar ligado a aquellas actividades de la empresa que son relevantes para el desarrollo de la sociedad y para asegurar su propia sostenibilidad en el largo plazo. Es allí donde nace la materialidad; los temas o asuntos más importantes para las organizaciones y sus grupos de interés.

La materialidad es uno de los aspectos que contempla el componente “acción” del direccionamiento estratégico, donde se define qué y cómo alcanzaremos el propósito; es así como la materialidad alimenta el análisis de entorno, la gestión integral de riesgos y el plan de negocios mediante la definición de retos y es importante en la identificación de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.

Durante el año 2021, el Grupo EPM realizó la actualización del ejercicio de materialidad, con participación directa de los grupos de interés de todas las empresas operativas del Grupo EPM. Dichos temas tendrán una vigencia para el periodo 2022 – 2025. La actualización del ejercicio de materialidad fue realizada en la época de la pandemia ocasionada por el Covid 19 y por tal razón, la interacción con los grupos de interés utilizó medios virtuales. Los 11 temas materiales resultantes de esta actualización fueron aprobados en 2022, se resalta como algunas novedades temas referentes a Gobierno Corporativo, Tecnología e Innovación y Bienestar Laboral y Adaptabilidad.

Metodología para definir temas materiales

La metodología utilizada tiene sus bases en la que fue usada para el levantamiento de temas de relacionamiento de EPM en la primera aplicación del Modelo (2009). Se ajustó para determinar la materialidad según lo propone GRI, a partir de las cuatro etapas (Identificación, Priorización, Validación y Revisión). En su aplicación, se incorporan los principios de *Relevancia*, *Inclusividad* y *Exhaustividad* en el relacionamiento con los grupos de interés.



Metodología para definir temas materiales

Identificación de asuntos

En el ejercicio de materialidad, los asuntos son una lista amplia de aspectos destacados para la sostenibilidad. Los temas materiales se obtienen a partir de la priorización de los asuntos de esa lista.

Priorización de temas

La priorización se realizó con trabajadores especialistas de la organización mediante los criterios de priorización para temas materiales expuestos en la Tabla - *Criterios de priorización para temas materiales*, instrumento propio para estimar el nivel de valor que potencialmente genera o destruye cada asunto para el Grupo EPM y para sus grupos de interés. Así se aplicó el principio de relevancia.

El instrumento privilegia la confluencia de criterios. Para subsanar la posibilidad de que asuntos con alta importancia en una sola de las tres categorías evaluadas resulte con baja calificación total, aunque tenga altas repercusiones para la sostenibilidad, se realiza un contraste empírico de los resultados con personas que tienen capacidad de visualizar la incidencia de los temas prioritarios de sostenibilidad sobre el Grupo EPM, sus grupos de interés y la sociedad en general.

Para el análisis de los asuntos y temas se utilizaron técnicas cualitativas, traducidas a expresiones numéricas que facilitan la comprensión, comparación y visualización de ciertas cualidades o tendencias, sin olvidar que la realidad supera las limitaciones de los instrumentos que la intentan modelar.

Importancia para el Grupo EPM <i>Impacto o valor del tema para el Grupo EPM.</i>	Importancia para los grupos de interés <i>Impacto o valor del tema para los grupos de interés del Grupo EPM.</i>	Potencial de gestión del tema <i>Posibilidades u oportunidades que el tema ofrece para ser desarrollado.</i>
Considera: <ul style="list-style-type: none"> • La “capacidad del tema” para generar valor económico, social y ambiental. • El direccionamiento estratégico, estrategia, Mega, objetivos estratégicos y focos. • El modelo de sostenibilidad. • La contribución a las metas ODS Priorizadas. • Tendencias en sostenibilidad. 	Considera: <ul style="list-style-type: none"> • Las expectativas y necesidades de los grupos de interés • La magnitud, escala y urgencia del impacto económico, social o ambiental. • Las señales del entorno. 	Considera: <ul style="list-style-type: none"> • El estado del tema en el entorno. • El desarrollo de este en la organización. • La movilización de los grupos de interés alrededor del mismo.

Criterios de priorización para temas materiales

Revisión

Como indicamos, durante 2021 se actualizó el ejercicio de materialidad, con participación directa de los grupos de interés y de personal interno de las empresas operativas nacionales e internacionales del Grupo. También se incluyó en este ejercicio el análisis de las mega tendencias en sostenibilidad y la alineación con el direccionamiento estratégico, se obtuvo como resultado 11 temas materiales, que fueron aprobados e incorporados en la planeación y gestión de las empresas del Grupo, según sus particularidades.

Para este ejercicio se implementaron técnicas cualitativas que facilitaron la identificación, recolección y análisis de los asuntos de interés por parte de los grupos de interés; en esta actualización se aplicaron encuestas, entrevistas y grupos focales utilizando medios virtuales, a través de estos, se evidenciaron diversos aspectos que pasarían a ser parte de la materialidad del grupo empresarial para el periodo de 2022-2025.

El ejercicio se realizó en cinco fases, representadas a continuación:



Resumen ejercicio de materialidad

Para la identificación de los asuntos relevantes para el Grupo se realizaron 1,440 espacios con una participación de 1,186 personas involucradas.

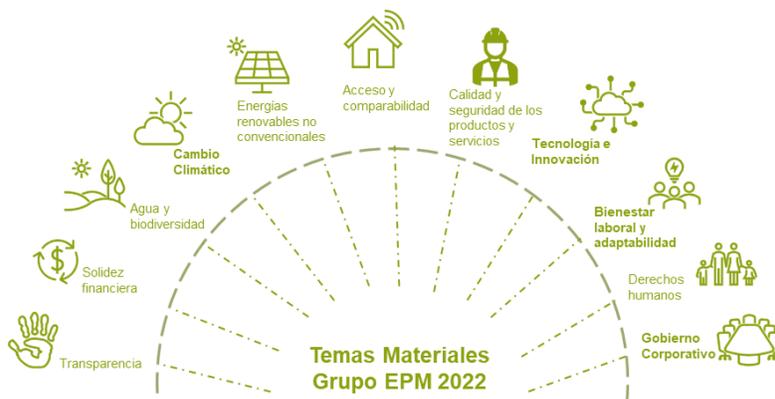
Empresa	Espacios realizados	Cantidad de participantes
EDEQ	152	166
EDEQ		
Consulta	Grupo de Interés	Realización
Grupo Focal	Clientes	1
	Comunidad	1
Encuestas	Proveedores	34
	Gente	101
	Accionistas	3
	Colegas	5
Entrevista	Estado	7
	Colegas	0

Temas materiales

GRI 102-47

En EDEQ aplicamos 11 temas materiales, de los cuales 8 están relacionados con temas sociales y 3 con temas ambientales, así:

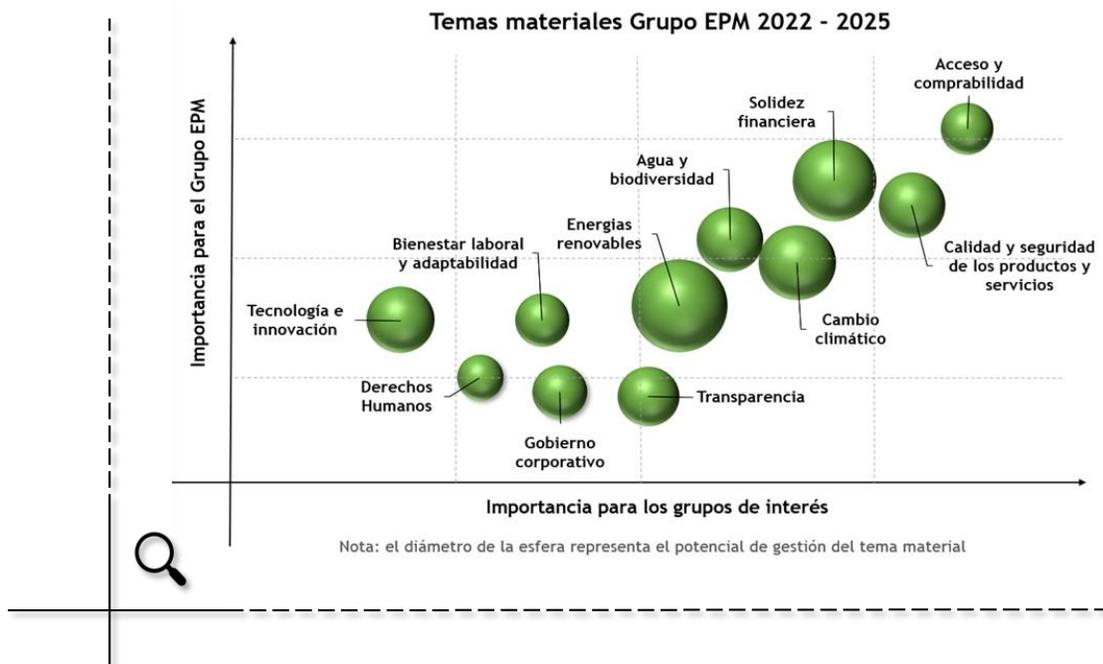
Informe de Sostenibilidad 2023



Tema material	Enfoques
Acceso y comprabilidad	Cobertura del servicio
	Generación de soluciones de servicios públicos
Agua y biodiversidad	Corresponsabilidad en el cuidado del agua y biodiversidad
Calidad y seguridad de productos y servicios	Características del servicio (calidad, continuidad y seguridad)
	Atención clientes y usuarios
Bienestar laboral y adaptabilidad	Adaptabilidad
	Crecimiento personal y profesional
	Claridad organizacional
Cambio climático	Disminución de emisiones de Gases efecto invernadero – GEI
	Infraestructura resiliente
Derechos humanos	Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos
	Debida diligencia en DDHH
Energías renovables	Oferta de soluciones limpias y confiables
Gobierno corporativo	Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial
	Ética en la actuación
Solidez financiera	Competitividad y sostenibilidad de negocios
	Valor económico para el Grupo EPM
	Gestión regulatoria de las tarifas
Tecnología e innovación	Formación y capacitación en nuevas tecnologías
	Adaptación a nuevas tecnologías
Transparencia	Relacionamiento para la generación y mantenimiento de confianza y reputación
	Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas
	Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM

Matriz de materialidad

Esta matriz es una aproximación al valor de los temas materiales en términos de su importancia para los grupos de interés y para EDEQ. Es una ampliación del cuadrante derecho superior en el que se ubican los temas con las calificaciones más altas.



Temas relevantes para los grupos de interés

En nuestro enfoque de gestión, los *temas materiales* se abordan con los recursos humanos, financieros, técnicos disponibles y en la operación de la organización. Financieramente, EDEQ es una empresa autónoma que genera sus propios recursos con los cuales financia los programas de responsabilidad social, gestión ambiental y gestión social y realiza inversiones en calidad del servicio.

Tema material	Clientes y usuarios	Comunidad	Proveedores y Contratistas	Gente Grupo EPM	Socios / Accionistas	Inversionistas	Dueño	Estado	Colegas
Acceso y comprabilidad	X	X				X	X	X	X
Agua y biodiversidad	X	X	X		X	X	X	X	X
Calidad y seguridad de los productos y servicios	X	X	X	X		X	X	X	X
Bienestar laboral y adaptabilidad	X			X	X	X	X	X	
Cambio Climático	X	X	X		X	X		X	
Energías renovables	X				X	X	X	X	
Gobierno corporativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Derechos humanos	X	X	X	X		X	X	X	X
Tecnología e innovación	X			X			X		
Transparencia	X		X	X		X	X	X	
Solidez financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	

Articulación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS y los principios de Pacto Global

GRI 102-12

Los temas materiales son la conexión del Grupo EPM con la Agenda 2030, a través de la contribución desde el quehacer empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS. De igual manera son el foco para generar valor ambiental, social y económico para el Grupo EPM, sus grupos de interés y sus entornos y son requisito fundamental de las normas ISO de los diferentes sistemas de Gestión, especialmente los sistemas de gestión integral, calidad, ambiental y el sistema de Gestión de Activos, implementados o en proceso de certificación en el Grupo EPM.



Tema material	Derechos Humanos		Estándares laborales				Medio ambiente			Anticorrupción
	01. Protección de los DDHH	02. No complacencia en abusos de poder	03. Libertad de asociación y negociación colectiva	04. Eliminar el trabajo forzoso	05. Abolir el trabajo infantil	06. No discriminación	07. Prevención de problemas ambientales	08. Promover la responsabilidad ambiental	09. Promoción de tecnologías inofensivas	10. Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno
Acceso y Comprobabilidad	✓									
Agua y biodiversidad							✓	✓	✓	
Bienestar laboral y Adaptabilidad	✓		✓	✓	✓	✓				
Calidad y seguridad de los productos y servicios	✓							✓		
Cambio climático							✓	✓	✓	
Derechos humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Energías renovables							✓	✓	✓	
Gobierno Corporativo										✓
Solidez financiera										✓
Tecnología e Innovación							✓	✓	✓	
Transparencia										✓

Principales cambios de la última actualización de la materialidad

Los principales cambios en la materialidad son:

- **Gobierno corporativo:** Tema nuevo que surge principalmente por el grupo de interés Inversionistas con enfoques en la independencia administrativa de EPM frente al Municipio de Medellín y la ética en la actuación.
- **Bienestar laboral y adaptabilidad:** Refleja situaciones laborales aceleradas por la pandemia del COVID -19.

- **Derechos Humanos:** Mayor énfasis en servicios domiciliarios como vehículo para la realización de derechos, exacerbado por la pandemia del COVID-19, con alcance para todos los grupos de interés.
- **Tecnología e innovación:** Tema nuevo que surge por la exacerbación de la necesidad de evolución tecnológica por las dinámicas del entorno y la pandemia del COVID-19.
- **Solidez financiera:** Se hace la relación entre la gestión de las tarifas y la solidez financiera. Tarifas y precios deja de aparecer independiente como tema material.
- **Transparencia:** En el tema de contratación responsable para el desarrollo local se enfatiza la transparencia de los procesos de contratación. Aparece también la importancia de suministrar información en los procesos de selección de los colaboradores.

Señales y recomendaciones de los grupos de interés

GRI 10-21 / 102-44

Las siguientes señales recogen llamados relevantes que deben tenerse en cuenta para la gestión del relacionamiento con los grupos de interés. Son identificados a través de las diferentes etapas del ejercicio de materialidad y otros espacios que recogen voces de los Grupos de Interés.

- Generación de alianzas estratégicas con actores del territorio.
- Implementación de procesos de formación comunitaria.
- Promoción de la economía local y el desarrollo.
- Fortalecimiento de la Rendición de Cuentas.
- Impulsar la incidencia en la política pública sectorial.
- Fortalecimiento de capacidades en los territorios frente al cambio climático.
- Consolidar enfoque y criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno).
- Fortalecer el entendimiento del propósito Empresarial.

Políticas y declaraciones

En EDEQ contamos con políticas definidas para todas las filiales del Grupo EPM, y con declaraciones sobre temas importantes para la sociedad, así hacemos explícito nuestro compromiso con los grupos de interés y de adopción de prácticas que fomenten el desarrollo sostenible.

- Política ambiental
- Política de cero tolerancia al fraude, corrupción y soborno
- Política de comunicaciones
- Política de control interno
- Política financiera
- Política de gestión humana
- Política de gestión de activos
- Política de gestión de tecnología de información
- Política de gestión del talento humano
- Política de gestión integral de riesgos
- Política para el suministro de bienes y servicios
- Política de relacionamiento con proveedores y contratistas
- Política de Sostenibilidad⁶
- Política de seguridad y salud en el trabajo
- Política Derechos Humanos
- Política de seguridad de la información y la ciberseguridad
- Política del sistema integrado de gestión
- Política de protección datos personales

⁶ La política de Responsabilidad Social Empresarial y sus lineamientos fueron actualizado en el 2022, migrando a Política de Sostenibilidad

- Política de gestión de la información
- Declaración de equidad de género
- Declaración sobre el cabildeo, el relacionamiento político y la responsabilidad política empresarial de EDEQ

En el enlace se encuentra el detalle de las políticas y declaraciones de EDEQ: <https://www.edeq.com.co/acerca-de-edeq/quienes-somos/politicas>

Adhesión y compromiso voluntario con iniciativas externas

GRI 102-12 / 102-13

Participamos activamente en espacios para la construcción y discusión, propiciados por instituciones, asociaciones, gremios, corporaciones o aliados estratégicos, a nivel nacional e internacional, que fomentan acciones para la promoción de una gestión empresarial responsable y sostenible.

El desarrollo de iniciativas de cooperación nos permite contribuir en la inversión de proyectos con un alto impacto en el Departamento sobre todo en aspectos que benefician a la comunidad, estas son responsabilidades conjuntas que asumimos con diferentes instituciones como motor de promoción del desarrollo local en el Quindío; a continuación, las iniciativas externas a las que estamos adheridos y las alianzas y convenios destacados que promueve EDEQ:

Participación en entidades, gremios y asociaciones	
Corporación Transparencia por Colombia	Acción Colectiva del sector eléctrico - XM
IIA Instituto de Auditores Internos	CIER
Red Pacto Global	COCIER
Red Pacto Global - nodo eje cafetero	Guías Colombia
ANDESCO	Pacto Global - CARING4CLIMATE
ASOCODIS	Comité Interinstitucional de Cambio Climático del Quindío - CICCQ (CRQ Secretaría Técnica)
Corporación Quindío Competitivo	Comité Municipal de Educación Ambiental - COMEDAS
Corporación Agencia de Promoción de Inversión del Quindío y Armenia - Invest in Armenia	Comité de Cafeteros (Convenio Programa Corredores Biológicos)
Asociación gremial colombiana para la experiencia del cliente - ACXC	Unidad departamental de gestión de riesgos de desastres - UDGRD
ICONTEC	Mesa del 'Colectivo Cuidaagua' (CRQ)
Comfenalco Quindío	Procolombia
SENA	Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI
Universidad de Manizales	Fondo de Inclusión Social Energético - FISE

Para más información: <https://www.edeq.com.co/Nuestra-gesti%C3%B3n/Gremios-y-asociaciones>



Pacto Global: Estamos adheridos a esta iniciativa desde diciembre de 2010, y a partir de ese momento nos comprometimos a evidenciar a través de nuestras prácticas diarias el aporte en el logro de los Objetivos de desarrollo del milenio y la actuación bajo los 10 principios, en el marco de sus cuatro líneas de acción en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



Caring for climate: esta iniciativa del Pacto Global reúne a empresas líderes a nivel mundial en gestión del cambio climático. Nuestra adhesión indica el compromiso por ayudar a prevenir la crisis desencadenada por el cambio climático, mediante la puesta en marcha de actividades encaminadas a medir, reportar y gestionar la huella de carbono corporativa. Es un compromiso que incluye evidenciar soluciones, compartir experiencias, informar políticas públicas y propender por el cuidado del medio ambiente, desde las acciones empresariales del día a día.



Acción Colectiva “La ética: energía que nos diferencia” liderada por XM: en 2016 nos adherimos a esta iniciativa que formula compromisos voluntarios que fortalecen y fomentan la gestión empresarial responsable, a través de escenarios de participación con los grupos de interés y entidades nacionales e internacionales, de que la compañía pueda dar cuenta de acciones fundamentadas en los principios del Pacto Global y otras iniciativas enmarcadas en prácticas de transparencia y lo ético.



COMISIÓN DE INTEGRACIÓN
ENERGÉTICA REGIONAL

Comisión de Integración Energética Regional – CIER: es un organismo internacional del sector energético de América Latina y el Caribe que posee el reconocimiento de los gobiernos de los países que la componen y reúne empresas y organismos del sector energético. Su misión es promover e impulsar la integración del sector energético regional con énfasis en la interconexión de los sistemas eléctricos y los intercambios comerciales, la cooperación mutua entre sus asociados, la gestión del conocimiento y la promoción de negocios sustentables. Hacemos parte activa de la comisión y apoyamos el financiamiento de diferentes estudios que promuevan el

conocimiento y las sinergias del sector.

Comité Colombiano de la CIER – COCIER: es una asociación de naturaleza civil sin ánimo de lucro que reúne a las empresas y organismos del sector eléctrico colombiano, con el fin de vincularlos entre sí promoviendo la integración e intercambio de experiencias por medio de la información, creación de grupos de trabajo para desarrollo de proyectos buscando solucionar problemas comunes, fomentando la investigación, estudio y capacitación brindando oportunidades de negocios entre sus miembros y terceros que se vinculen a sus actividades. Participamos en los grupos de trabajo, capacitaciones, seminarios y actividades para el desarrollo de proyectos de mutuo interés.



Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica – ASOCODIS: congrega a las principales empresas distribuidoras y comercializadoras de energía eléctrica que atienden usuarios regulados y no regulados en Colombia.

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO: promueve el trabajo interinstitucional que propende por el crecimiento del sector de servicios públicos

para mejorar la calidad de vida de la comunidad bajo principios de responsabilidad social empresarial y ambiental, la promoción de buenas prácticas empresariales y competitividad sectorial.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC: es la organización con cobertura internacional sin ánimo de lucro que tiene por objetivo responder a las necesidades de sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones.



Asociación Colombiana de Ingenieros – ACIEM: es el gremio de la ingeniería colombiana que trabaja en la actualización y capacitación técnica de los profesionales en cada una de sus ramas para contribuir a su competitividad.

Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre: está compuesto por entidades públicas, privadas y comunitarias que se encarga de garantizar la gestión del riesgo en el país, y tiene como objetivo llevar a cabo el proceso social de la gestión del riesgo para ofrecer protección a la población en el territorio colombiano, mejorar la seguridad, el bienestar y la calidad de vida y contribuir al desarrollo sostenible. Participamos activamente en el comité y en la comisión técnica en la que se coordinan los procesos de conocimiento, reducción del riesgo y manejo de desastres, siguiendo las orientaciones establecidas a nivel nacional.

Corporación Quindío Competitivo – CQC: es un articulador de fuerzas para el desarrollo del Quindío conformado por empresarios de diferentes sectores de la economía que lideran de manera participativa y mancomunada diversas acciones a través del diálogo, la confianza y la articulación universidad - empresa - Estado - sociedad. Continuamos participando en la Junta Directiva de la Corporación apoyando y construyendo en la sostenibilidad del territorio.

“Armenia cómo Vamos”: esta iniciativa es liderada por la Cámara de Comercio Armenia y del Quindío y hace parte de la Red Nacional de Ciudades Cómo Vamos que tiene como propósito generar información confiable, imparcial y comparable en torno a temas de calidad de vida urbana y participación ciudadana y busca contribuir al desarrollo de gobiernos efectivos y transparentes, así como de ciudadanías más informadas, responsables y participativas.

Este programa mide a través de encuestas, la percepción ciudadana frente a la calidad de vida en Armenia cuenta con los siguientes socios: la Fundación Corona, la Cámara de Comercio de Armenia y el Quindío, EDEQ, Comfenalco, la Crónica del Quindío y las universidades del Quindío, Alexander von Humboldt y la Institución Universitaria EAM.

Estos informes establecen más de 700 indicadores que entre otros, contemplan aspectos de la ciudad como población, pobreza y desigualdad, educación, salud, entorno económico, seguridad, vivienda y servicios públicos, movilidad y espacio público, medio ambiente, cultura y participación ciudadana, gestión y finanzas públicas.

La información generada es de carácter público y se puede descargar de www.armeniacomovamos.org, de forma que los ciudadanos, la sociedad civil y agremiaciones cuentan con información técnica del estado de la ciudad.

Agencia de inversión de Armenia y del Quindío - Invest in Armenia: en 2017 fue constituida la Corporación Agencia de Promoción de Inversión del Quindío y Armenia por la Gobernación del Quindío, la Alcaldía de Armenia, la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, el Comité Intergremial y

Empresarial del Quindío con el fin de promover la inversión nacional y extranjera en el departamento que redunde en el mejoramiento de la calidad de vida de los Quindianos.

Restauración de corredores biológicos: esta iniciativa es liderada por el Comité de Cafeteros del Quindío. Para continuar el proceso de restauración que se adelanta en protección a los cuerpos de agua del Quindío. (ver capítulo ambiental).

Universidad de Manizales: convenio estratégico con la Universidad de Manizales para apalancar iniciativas del área comercial en apoyo constante del equipo de Tecnología de la Información y el proceso de vinculación de clientes.



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





Capítulo 3

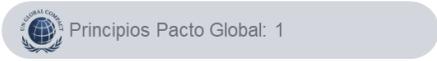
Acceso y Comprabilidad

Informe de
Sostenibilidad
2023



Grupo epm

Tema material Acceso y Comprabilidad



acceso y COMPRABILIDAD



Iluminamos a
+218,366
con un
consumo de
energía de
421.12 GWh



13° Congreso de
Pacto Global Red Colombia
Asegurando la Sostenibilidad



Ejecutamos el proyecto **100% Cobertura** y obtuvimos **Reconocimiento** de Pacto Global por nuestra contribución al **Objetivo de Desarrollo Sostenible 7 Energía asequible y no contaminante**

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 **Clientes 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%
Cobertura total	99.85%⁷

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 residencia 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%

⁷ 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

Servicios en morosidad - No residencial	1,399	590	691	17%
Total servicios en morosidad	11,460	2,867	3,347	17%
Clientes 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 normalización 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 redundará 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 ⁸	416	305	545	79%
Personas beneficiadas ⁹	1,290	945	1,690	79%
Inversión ¹⁰	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.

⁸ Instalaciones conectadas: número de instalaciones o viviendas que se conectan al servicio de energía eléctrica para aumentar la cobertura.

⁹ 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.

¹⁰ Inversión: valor aportado por EDEQ anualmente para el programa, no incluye aportes del Gobierno Nacional o local y empresa privada.



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

calidad y seguridad de los PRODUCTOS Y SERVICIOS



Este año
invertimos
\$35,893
millones de pesos
en **Infraestructura
eléctrica del
Departamento**

7.84%

Índice de
pérdidas OR



4.2 veces
SAIFI



5.21 horas
SAIDI



Disminución
del **65%** en
Quejas

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)

8,499  **481 MVA**

Transformadores NT1

Voltaje de salida < 1 kV

17  **208 MVA**

Transformadores NT2

1 kV ≤ Voltaje de salida < 30 kV

Se relacionan 2 transformadores de propiedad de CHEC, 1 transformador de propiedad del Parque del Café y 14 de EDEQ

4  **180 MVA**

Transformadores NT3

30 kV ≤ Voltaje de salida < 57.5 kV

Se relacionan 2 transformadores propiedad EDEQ (40 MVA) y 2 propiedad de CHEC (40 MVA y 60 MVA)

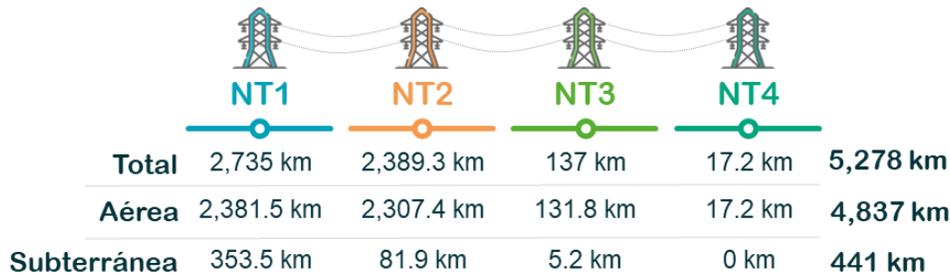
4  **150 MVA**

Transformadores NT4

57.5 kV ≤ voltaje de salida < 220 kV

Se relacionan 150MVA de la conexión al STN 230kV en subestación Armenia, de propiedad compartida con CHEC por iguales partes con una unidad de reserva de 50MVA.

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

 **Personas accidentadas
Otros conceptos**

2020	2021	2022	2023
0	11	12	0

 **Muertes por accidentes**

2020	2021	2022	2023
3	0	0	1

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

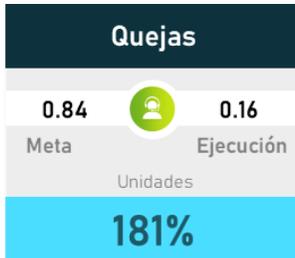
Evaluamos el estado de la relación con nuestros clientes en términos de quejas, esto con el objetivo de mejorar la oferta de valor, ajustándola a las necesidades de cada segmento, así como a optimizar los procesos, el relacionamiento y el vínculo con los clientes.

Indicador Quejas



Perspectiva **Clientes 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 **Clientes 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 \$75,841 millones entre compras operativas y compras estándar, gestión que se realizó por medio de 340 contratos adjudicados. Tuvimos un aumento del plan de contratación en un 91.4% respecto al año anterior.

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 líderes	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, diálogo, 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 movilizadores 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.



Capítulo 5
**Solidez
Financiera**

Informe de
Sostenibilidad
2023



Grupo epm

Tema material Solidez financiera

solidez FINANCIERA



Cumplimos nuestros indicadores financieros con **visión de sostenibilidad**



GRI 203-2

En EDEQ reconocemos que la solidez financiera es indispensable para la competitividad y permanencia de la organización. La definición de metas financieras y de crecimiento debe considerar los condicionamientos organizacionales, naturales y de mercado de los cuales depende el logro de los resultados, de esta manera la solidez financiera es la base para responder al compromiso de generar valor económico con el cual se incide de manera directa en la contribución al desarrollo humano sostenible y al incremento de valor a los grupos de interés, incluida la retribución de inversión de los dueños a través de las tendencias sectoriales, las tecnologías de la innovación e información y las dinámicas sectoriales.

2023 fue un año con desafíos para EDEQ y su gestión financiera, en el que destacamos:

- Nuevamente obtuvimos la calificación AAA (col) con perspectiva negativa para la deuda de largo plazo, que obedece a la existencia de vínculos operativos con EPM que llevan a igualar las calificaciones de las 2 empresas y F1+ para el corto plazo.
- Gestión financiera con visión de sostenibilidad que permitió el cumplimiento de los indicadores financieros.
- Aprobación de prontos pagos para aliviar necesidades de liquidez de nuestros proveedores y contratistas.
 - No se tuvieron multas ni sanciones por la prestación del servicio o causa alguna.

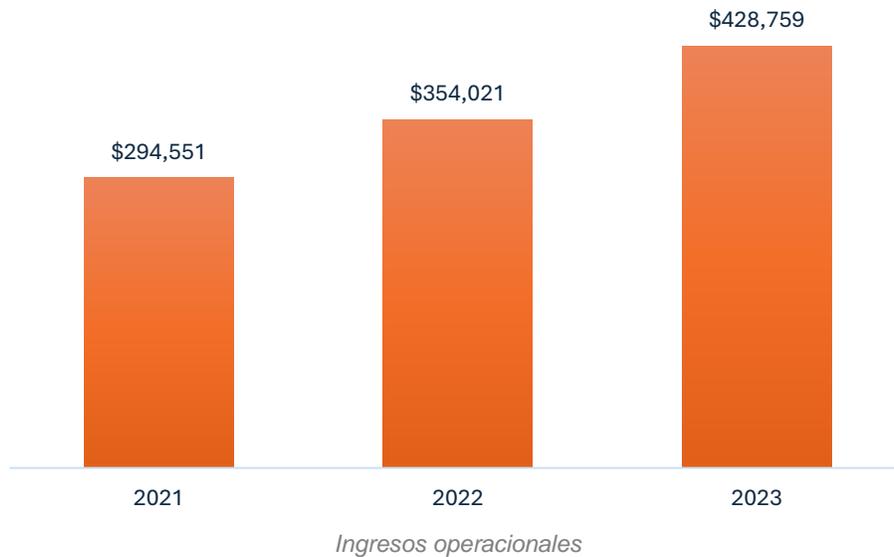
Así, nuestra gestión financiera de EDEQ se enmarca en la política financiera del Grupo EPM que busca maximizar el valor de la empresa y garantizar sostenibilidad en el contexto del sano equilibrio entre lo social, económico y lo ambiental.

Indicadores Financieros	2021	2022	2023
Rentabilidad Activo	12%	14%	15%
Rentabilidad Patrimonio	23%	27%	31%
Endeudamiento Financiero	23%	29%	38%
Costos Gastos/Ingresos	73%	71%	73%
Margen EBITDA	28%	29%	27%
Margen Neto	13%	14%	14%

Ingresos operacionales

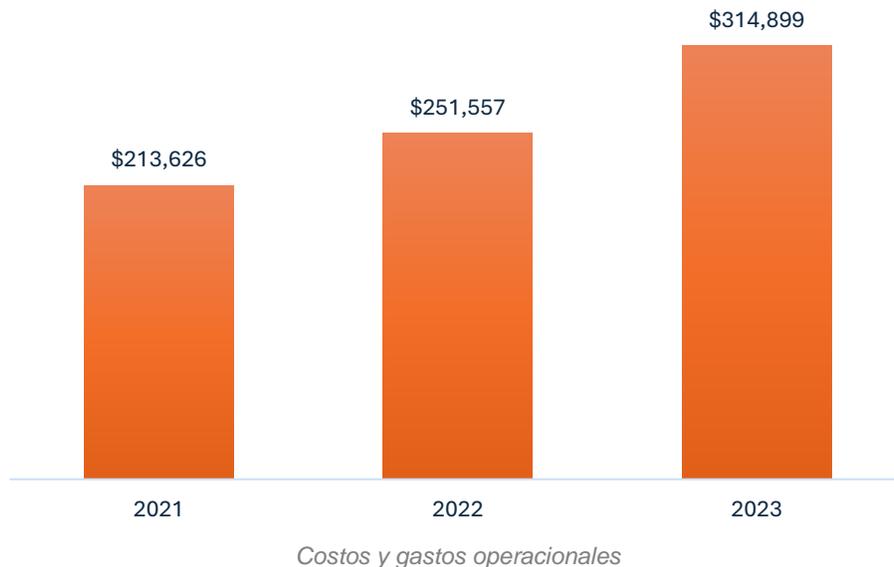
Crecieron 21% pasando de \$354,021 millones en 2022 a \$428,759 millones en 2023, resultado de haber tenido un mayor costo unitario (16% por encima del año anterior) y mayores ventas de energía

de 3.4%, así como por incremento del consumo de las fronteras de Otros Comercializadores, variación del Índice Precios al Productor- IPP.



Costos y gastos operacionales

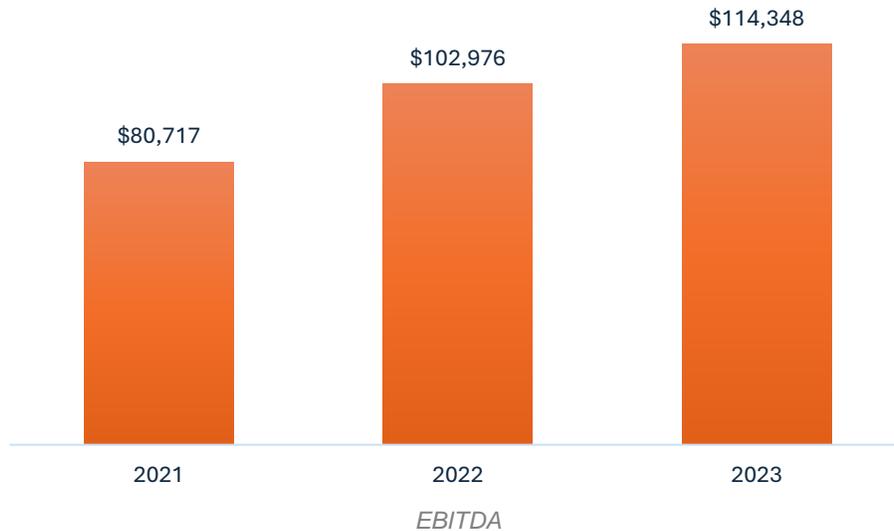
Incrementaron 25% alcanzando un valor total de \$314,899 millones frente a \$251,557 millones del año 2022, producto de mayores compras de energía en contratos largo plazo y en bolsa, costos de Sistema de Transmisión Nacional - STN, LAC-reactiva-compensación -otros, Sistema de Transmisión Regional – STR y contratos y servicios personales por incremento del IPC en 13.12% y salario mínimo 16%.



EBITDA

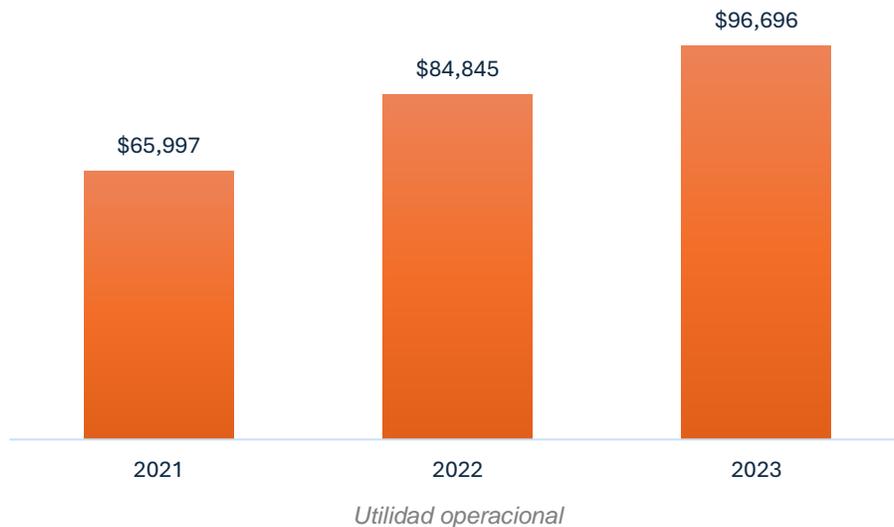
Creció 11% al pasar de \$102,976 millones a \$114,348 millones para el año 2023. Los principales factores que contribuyen al resultado son el incremento en ingresos por \$74,047 representados en mayor costo unitario de \$45,964, 16%, mayores ventas de energía por \$9,297, 3.4%, adicional, mayores ingresos del SDL por mayores ventas de otros comercializadores, neteado con el crecimiento

en costos y gastos por \$62,676 por variación en el costo de la operación comercial en compra y transporte de la energía por \$55,588 e incremento en servicios personales y contratos con variables macroeconómicas.



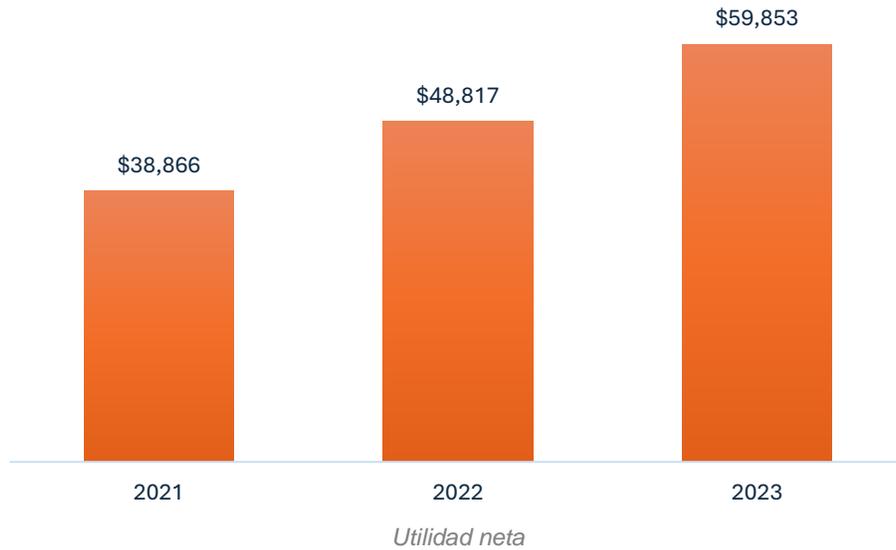
Utilidad operacional

Se ubicó en \$96,696 millones representando un incremento de 14% con respecto al valor de \$84,845 millones alcanzado en el 2022.



Utilidad neta

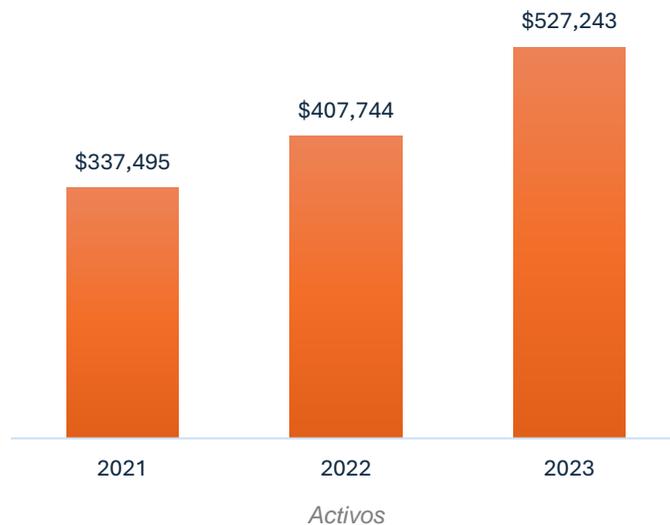
Alcanzó la cifra de \$59,853 millones, aumento del 23% sobre el total de \$48,817 millones registrado en el año anterior.



Activos

El valor de los Activos asciende a \$527,243 millones, siendo un 29% mayor que el valor de 2022. En 2023 el incremento en los activos por \$119,499, es explicado principalmente en deudores por \$40,869, disponible \$35,348, propiedad planta y equipo neto \$32,196, derechos de uso \$8,702, activos por impuestos corrientes \$4,773, Inversiones en subsidiarias \$2,289, atenuado con disminución en otros activos financieros \$5,099.

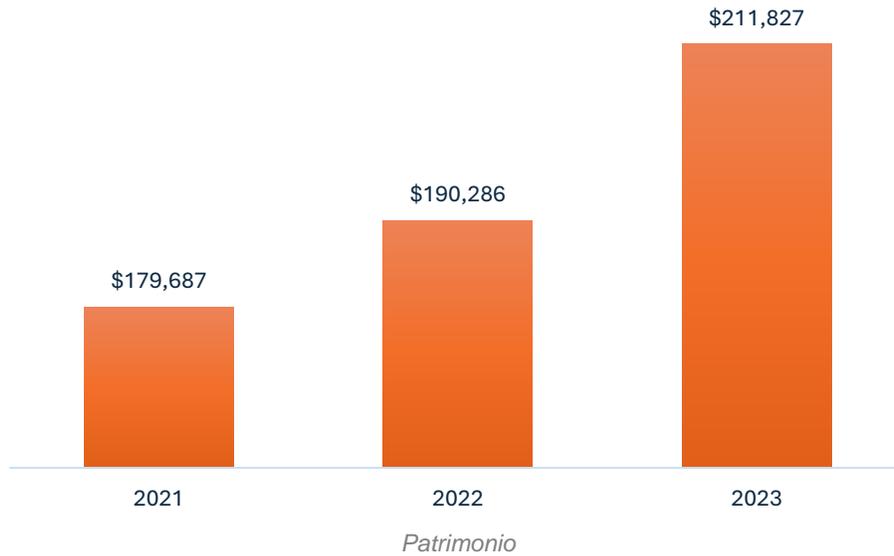
Rentabilidad del activo			
2021	2022	2023	Var
11.94%	14.46%	14.68%	1.5%



Patrimonio

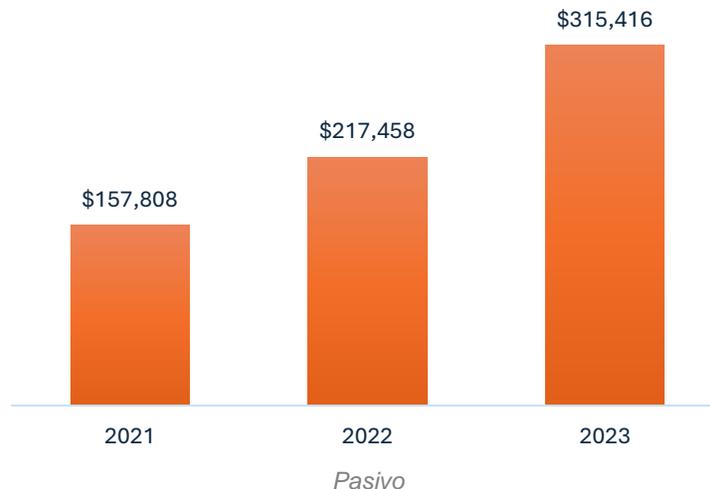
Pasó de \$190,286 millones en 2022 a \$211,827 millones en 2023 con incremento del 11%, que corresponde al resultado del ejercicio a diciembre 2023 neteado con el registro de la distribución de dividendos.

Rentabilidad Patrimonio			
2021	2022	2023	Var
23.44%	27.17%	31.45%	16%



Pasivo

Se ubicó en \$315,416 millones, incremento del 45% frente a la cifra de \$217,458 millones registrada en el ejercicio anterior, explicado principalmente en créditos y préstamos \$73,588, acreedores \$21,218, otros pasivos financieros \$8,908, beneficios a empleados \$3,710, atenuados con disminución impuestos por pagar \$9,502.



Valor económico directo generado y distribuido¹¹

GRI 201-1

Valor económico directo creado - VEC

Para 2023 el Valor económico directo creado (VEC) se ubica en \$436,290 millones, crecimiento del 22.1% con respecto al año 2022, resultado de haber tenido un mayor costo unitario y mayores ventas de energía de 3.4%, sumado a mayores ingresos en el sistema distribución local por incremento del consumo de las fronteras de otros comercializadores y variación del escenario macroeconómico. Con respecto a los ingresos financieros, el incremento se debe a las tasas de rentabilidad de los fondos de inversión, cuentas de ahorro y valoración de deuda privada, así como los intereses de los créditos a trabajadores y extrabajadores.

Valor económico distribuido - VED

El Valor económico distribuido (VED) aumentó con respecto al año 2022 en 16.9%, producto de mayor costo en compras de energía, costos de Sistema de Transmisión Nacional y Sistema de Transmisión Regional, contratos y servicios personales por incremento del IPC en 13.12% y salario mínimo 16%.

Con respecto a los impuestos, estos presentan disminución del 7.2%, debido a la depuración de ingresos, costos y gastos reconocidos fiscalmente, producto del comportamiento de estos en el periodo gravable, generando menor renta líquida gravable.

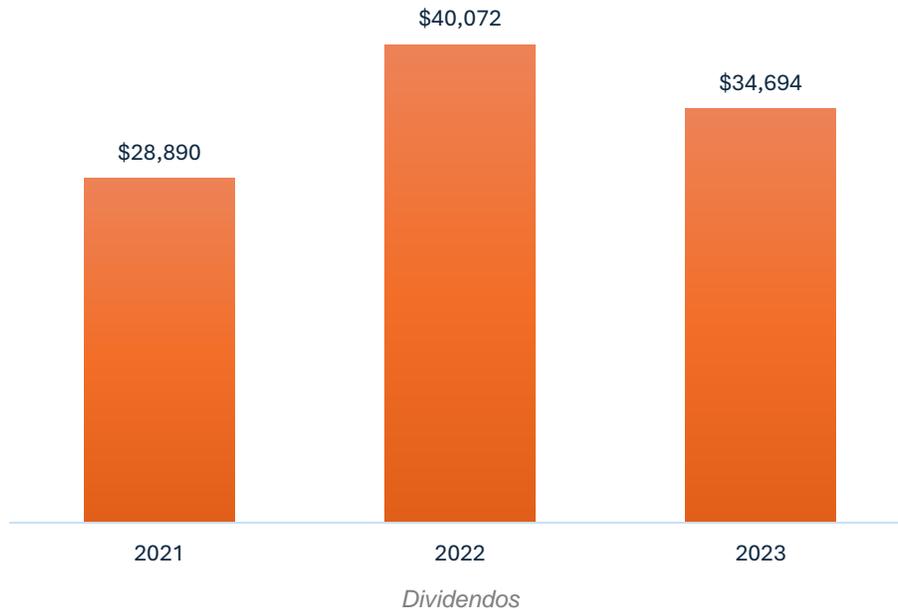
Valor económico directo generado y distribuido				
NIIF en COP millones				
	2021	2022	2023	Var
Valor económico directo creado (VEC)	295,785	357,448	436,290	22.1
Venta de servicios	294,352	353,856	428,621	21.1
Venta de bienes	195	162	138	-15.2
Otros ingresos financieros	1,234	3,427	7,531	119.7
Utilidad en Venta de activos	4	2	0	-100.0
Valor económico distribuido (VED)	266,174	320,659	374,891	16.9
Costos operativos	175,420	207,098	262,354	26.7
Salarios y beneficios sociales para los empleados	32,149	37,513	44,453	18.5
Pagos a los proveedores de capital	28,890	40,072	34,694	-13.4
Impuestos ¹²	29,714	35,976	33,389	-7.2
Valor económico retenido (VER)	29,611	36,789	61,399	66.9

¹¹ Estos datos proporcionan indicadores básicos sobre la forma en que EDEQ ha creado valor para sus grupos de interés

¹² Este dato incluye todos los impuestos más la provisión de renta

Distribución de dividendos

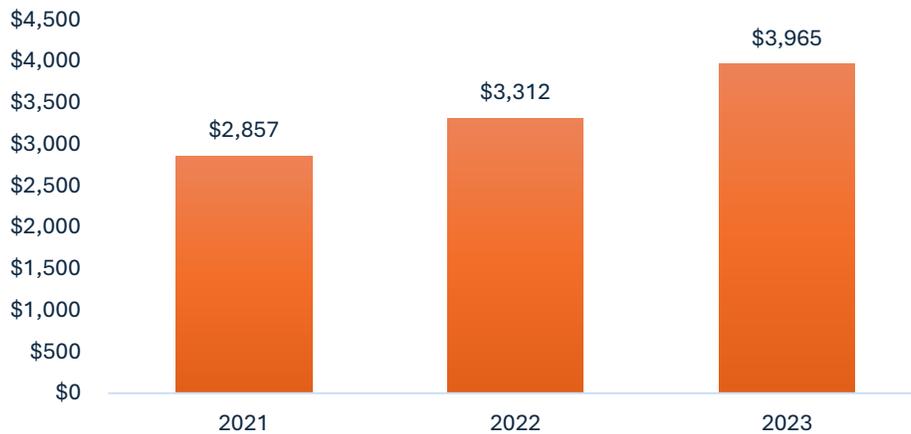
En el 2023 se pagó dividendos por \$34,694 millones, correspondiente al 71% de los resultados del año 2022 donde se obtuvo utilidad neta de \$48,817 millones.



Distribución de dividendos COP millones				
Accionistas	% Participación	2021	2022	2023
EPM E.S.P	19.26%	\$ 5,563.21	\$ 7,716.44	\$ 6,680.84
EPM Inversiones	73.60%	\$ 21,262.70	\$ 29,492.35	\$ 25,534.27
Empresas Públicas de Armenia - EPA	6.67%	\$ 1,927.88	\$ 2,674.06	\$ 2,315.18
Federación Nacional de Cafeteros	0.43%	\$ 125.05	\$ 173.46	\$ 150.18
Municipio de Armenia	0.04%	\$ 11.32	\$ 15.70	\$ 13.59
Total		\$ 28,890	\$ 40,072	\$ 34,694

Impuestos

Durante 2023 los impuestos Municipales y Departamentales pagados equivalen a un 58% del total de impuestos, tasas y contribuciones cancelados por la compañía con exclusión del impuesto de renta. De los impuestos pagados el más representativo es el de Industria y Comercio, suma que incluye el complementario de avisos y tableros y el de sobretasa bomberil para los municipios en donde aplica. Con respecto al impuesto de renta y complementarios, durante la vigencia se realizó pago por \$29,189 con destino a la DIAN.



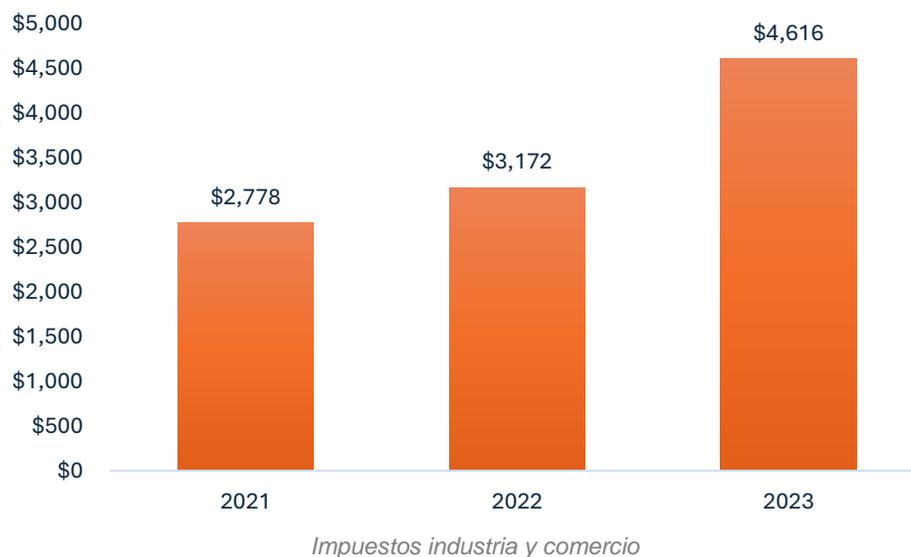
Impuestos COP millones				
Descripción	2021	2022	2023	Var
Impuesto sobre vehículos	\$ 16	\$ 16	\$ 17	4%
Estampillas	\$ 1	\$ 58	\$ 48	-17%
Impuesto predial unificado	\$ 37	\$ 39	\$ 58	48%
Impuesto de industria y comercio	\$ 2,778	\$ 3,172	\$ 3,713	17%
Tasa ocupación espacio público	\$ 10	\$ 0	\$ 0	0%
Contribución obra pública	\$ 15	\$ 14	\$ 5	-61%
Tasa Prodeporte ¹³	\$ 0	\$ 13	\$ 23	75%
Contribución De valorización ¹⁴			\$ 101	100%
Cancelados en Quindío	\$ 2,857	\$ 3,312	\$ 3,965	15.9%

¹³ Causación generada por contratos suscritos con entes territoriales a favor de la Gobernación del Quindío

¹⁴ Excedente Contribución Municipio Armenia

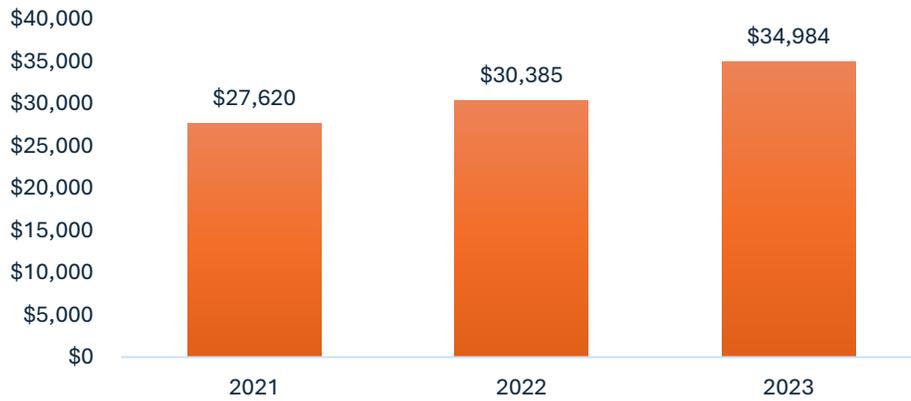
Impuesto industria y comercio

Impuestos industria y comercio COP millones				
			<i>Provisión</i>	
Industria y comercio	2021	2022	2023	Var
Armenia	\$ 1,752	\$ 1,958	\$ 3,263	67%
La Tebaida	\$ 223	\$ 260	\$ 287	10%
Buenavista	\$ 12	\$ 14	\$ 19	33%
Calarcá	\$ 308	\$ 382	\$ 502	31%
Córdoba	\$ 15	\$ 16	\$ 21	30%
Génova	\$ 19	\$ 22	\$ 31	43%
Pijao	\$ 23	\$ 24	\$ 20	-18%
Circasia	\$ 188	\$ 218	\$ 160	-27%
Filandia	\$ 64	\$ 74	\$ 93	26%
Montenegro	\$ 63	\$ 74	\$ 106	43%
Quimbaya	\$ 41	\$ 46	\$ 67	45%
Salento	\$ 70	\$ 82	\$ 49	-41%
Total	\$ 2,778	\$ 3,172	\$ 4,616	45.5%



Impuestos alumbrado público

Para la vigencia 2023 se continuó con el convenio de recaudo de alumbrado público con los municipios del Quindío presentando un crecimiento del 15% con respecto a la vigencia 2022; en donde se presenta mayor incremento en los municipios de Génova, Salento y Filandia.



Impuesto alumbrado público

Recaudo Alumbrado Público COP millones				
Municipio	2021	2022	2023	Var
La Tebaida	\$ 1,284	\$ 1,350	\$ 1,572	16%
Buenavista	\$ 137	\$ 157	\$ 171	9%
Córdoba	\$ 264	\$ 300	\$ 370	23%
Filandia	\$ 636	\$ 639	\$ 816	28%
Salento	\$ 432	\$ 440	\$ 598	36%
Armenia	\$ 15,089	\$ 15,868	\$ 17,624	11%
Circasia	\$ 1,738	\$ 2,422	\$ 2,997	24%
Quimbaya	\$ 1,646	\$ 1,807	\$ 2,076	15%
Montenegro	\$ 1,579	\$ 1,753	\$ 2,032	16%
Calarcá	\$ 4,353	\$ 5,133	\$ 6,055	18%
Génova	\$ 230	\$ 274	\$ 394	44%
Pijao	\$ 230	\$ 241	\$ 281	16%
Total	\$ 27,620	\$ 30,385	\$ 34,984	15%



Indicador Inversiones en infraestructura

Perspectiva Operaciones

Optimizar el desarrollo de los proyectos

GRI 203-1

En 2023 tuvimos una ejecución de \$35,893 millones de inversiones en la infraestructura eléctrica del Quindío, se destaca el cumplimiento acumulado de 89%, reflejado en la modernización de 102 km de red; en expansión del SDL fueron 19.12 km de red para la atención de solicitudes de nuevos usuarios, PQR y proyectos de inversión y tuvimos reposición de 1,157 macromedidores e instalación de 126 macromedidores permitiendo confiabilidad de los transformadores.



En Reposición Subestaciones se presentó ejecución del servicio de instalación de equipos del proyecto de modernización de control y protección. En cuanto a Expansión subestaciones, se tiene una ejecución por concepto de administración del contrato de obras civiles y eléctricas de la nueva bahía de la Subestación Armenia.

En Mantenimiento de Redes se presentaron inconvenientes con el contratista de ejecución del mantenimiento de redes en la conformación de la totalidad de cuadrillas dimensionadas, debido a la poca disponibilidad de personal en esta especialidad en la región. Se están identificando estrategias para poder cerrar la brecha. Adicional, se priorizaron actividades de mantenimiento correctivo, requiriendo la reprogramación de actividades de mantenimiento preventivo.



Inversiones en infraestructura COP millones			
2021	2022	2023	Var
\$ 25,199	\$ 21,495	\$ 35,893	67.0%

Inversiones por municipio COP millones	
Municipio	2023
Armenia	\$ 16,715
Calarcá	\$ 4,402
Circasia	\$ 3,827
Quimbaya	\$ 2,700
La Tebaida	\$ 2,685
Montenegro	\$ 2,611
Salento	\$ 2,589
Génova	\$ 936
Filandia	\$ 800
Córdoba	\$ 750
Pijao	\$ 577
Buenavista	\$ 444
Total	\$ 39,038

🔍 Para más información sobre la solidez financiera de EDEQ, ver **Anexo 1. Estados financieros**

Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones

GRI 201-3

EDEQ anualmente ajusta el pasivo pensional de acuerdo con el estudio de cálculo actuarial, reconociendo así esta obligación de la empresa para con sus empleados. El aporte a Fondo de Pensiones es del 16% del Ingreso Base de Cotización - IBC, del trabajador; que se divide en un 12% que aporta el empleador y un 4% adicional que está a cargo del trabajador. El pasivo pensional reconocido al cierre del año 2022 fue de \$6,549 millones.

Gestión de la tarifa

La tarifa del servicio de energía es regulada, por esta razón hacemos gestión permanente ante el Gobierno y los entes regulatorios para que las metodologías tarifarias que se apliquen sean justas y eficientes para todos los usuarios. Tener una tarifa competitiva es un propósito de EDEQ y por esto trabajamos en un esquema de eficiencia en los costos y procesos.

Participamos de mesas de trabajo con el gremio (ASOCODIS, CAC, XM), y otros agentes del mercado a fin de socializar y concertar temas comunes como la opción tarifaria, créditos de Findeter, cargos, contratos de conexión, respaldo, y otros.

En el marco del Pacto por la Justicia Tarifaria promovido por el Gobierno Nacional, durante los primeros nueve meses de 2023 la tarifa varió igual que el costo de vida, es decir con el IPC. I. 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 garantiza la recuperación del saldo total para el 2026.

Indicador Unidades físicas vendidas



Perspectiva **Cientes y mercados**

Creer en mercados, negocios y soluciones

Las unidades físicas vendidas corresponden al total de gigavatios - GWh de energía vendidos por el negocio de Comercialización.

El total de energía vendida en 2023 fue 421.12 GWh, superando la meta establecida. Se presentó aumento del consumo de energía de manera generalizada en las clases de servicio, siendo más representativos el estrato 6 (65%) y provisional (28%). Continuamos realizando control y seguimiento para activación de cuentas oportunamente, aplicación de controles requeridos en el proceso de facturación para garantizar calidad y oportunidad. Asimismo, continuamos realizando reportes de novedades encontradas al proceso gestión de pérdidas con el fin de contribuir a la disminución de pérdidas de energía.



Unidades físicas vendidas (GWh)

2021	2022	2023	Var
391.57	407.29	421.12	3.40%

Comportamiento unidades físicas vendidas

Costo unitario - CU

El costo unitario calculado por la prestación del servicio ha crecido en un 11% frente al mismo periodo del año anterior. Las compras de energía realizadas por EDEQ en el MEM para diciembre de 2023, fueron eficientes en su costo frente al promedio nacional, no obstante, este costo se ha incrementado en cerca de un 38% frente al mismo periodo del año anterior principalmente por el incremento del IPC (9.28%) y el precio de la bolsa.

Costo Unitario Distribución				
Variables	2021	2022	2023	Var
Costo Generación G	\$ 233	\$ 250	\$ 344	37.67%
Costo Distribución D	\$ 232	\$ 308	\$ 299	-2.67%
Costo Comercialización C	\$ 76	\$ 86	\$ 90	4.66%
Costo Transmisión T	\$ 38	\$ 50	\$ 51	1.84%
Costo Pérdidas PR	\$ 45	\$ 52	\$ 66	27.34%
Costo Restricciones R	\$ 39	\$ 35	\$ 18	-48.45%
Costo Unitario	\$ 663	\$ 781	\$ 869	11.25%

- El **cargo de distribución** ha disminuido en cerca de un 3% frente al mismo periodo del año anterior, producto de las variaciones del IPP y comportamiento de los planes de inversión de los operadores de red.
- El **cargo de comercialización** se encuentra en niveles inferiores al promedio nacional de comercializadores integrados con el operador de red; no obstante, este costo se ha incrementado en cerca de un 5% frente al mismo periodo del año anterior.
- El **componente de transmisión** se encuentra en niveles similares frente al mismo periodo del año anterior.
- El **costo por las pérdidas de energía** se encuentra por debajo del promedio nacional; no obstante, este costo se ha incrementado en cerca de 27% frente al mismo periodo del año anterior.
- El **costo de las restricciones** ha disminuido en cerca de un 48% frente al mismo periodo del año anterior, producto del incremento en el precio de bolsa.

Subsidios y contribuciones

Los subsidios de energía son medidas económicas establecidas por el gobierno nacional para mantener los precios para los consumidores por debajo de los precios de mercado, es decir, reducir costos para los consumidores de los estratos 1, 2 y 3. Estos subsidios se establecen por mercado de comercialización, para nuestro caso el mercado de comercialización es el departamento del Quindío. Los subsidios deben ser aplicados por la totalidad de empresas comercializadoras existentes en el mercado Quindío.

Las contribuciones de energía también son medidas económicas establecidas por el gobierno nacional, donde los consumidores de los estratos 5, 6, comerciales e industriales, , pagan precios por encima de los precios del mercado, estos recaudos adicionales se usan para cubrir una parte de los subsidios otorgados a los usuarios en el mercado de comercialización.

El déficit presentado (mayores subsidios que contribuciones) es cubierto por el Fondo Nacional de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos del Ministerio de Minas y Energía, o con presupuesto de la Nación.

Variables	2021	2022	2023	Var
Contribuciones	\$ 16,940	\$ 20,581	\$ 25,673	24.74%
Giros de la nación	\$ 19,905	\$ 16,094	\$ 27,173	68.84%
Subsidios entregados	\$ 38,809	\$ 44,461	\$ 52,826	18.81%
Beneficios ADD Centro	\$ 18,080	\$ 19,173	\$ 28,034	46.22%

- **Contribuciones:** EDEQ recaudó mayores contribuciones (25%) frente a la vigencia anterior.
- **Giros de la nación:** EDEQ recibió mayores giros (69%) por parte de la nación frente a la vigencia anterior, no obstante, cierra la vigencia 2023 con déficit de \$9.608 millones, monto que es similar al cierre de 2022, ya que inició la vigencia 2023 con saldo anterior \$9.628 millones.
- **Subsidios entregados:** EDEQ otorgó mayores subsidios (19%) frente a la vigencia anterior.
- **Beneficios ADD Centro:** Beneficio creció en 8.881 millones frente al año 2022. 48% beneficia a clientes residenciales.

Capítulo 6

Gestión ambiental

-Cambio climático-

Informe de
Sostenibilidad
2023



Grupo epm

Pacto Global | Área Medio Ambiente



- Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos ambientales
- Principio 8: Adoptar iniciativas para promover mayor responsabilidad medioambiental
- Principio 9: Promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente

ISO 26000 | Responsabilidad Social Empresarial



- Medio ambiente
- Asunto 1 Prevención de la contaminación
- Asunto 2 Uso sostenible de los recursos
- Asunto 3 Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo
- Asunto 4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales

Tema Material Cambio Climático

cambio CLIMÁTICO



Estamos certificados en **Carbono Neutralidad**

44%
Reducción
en emisiones
de GEI

Realizamos
**compensaciones
forestales
voluntarias**

Verdaderos
**Pulmones
para el
Quindío**



Objetivos de desarrollo sostenible



Principios Pacto Global: 7, 8, 9

Las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático, debido principalmente a la quema de combustibles fósiles que han aumentado las variables del clima que afectan los ecosistemas, la infraestructura y a las comunidades. Por esto, en EDEQ nos enfocamos en disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero - GEI en nuestros procesos y en las actividades asociadas a la operación del negocio; también trabajamos en construir una infraestructura resiliente para la prestación del servicio de energía que se adapte al cambio climático y garantice la continuidad de este.

En la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático – CMNUCC Colombia ratificó el compromiso frente a la acción climática, actualizando las metas de reducción de 51% de Gases de Efecto Invernadero para el año 2030, y comprometiéndose en ser un país carbono neutro para el año 2050.

En Colombia el sector de minas y energía es responsable del 28.4% de las emisiones nacionales de GEI, (32.3 MtonCO_{2e}), y para cumplir la meta nacional se estableció el Plan Integral de Gestión del Cambio Climático para el sector que fue actualizado y aprobado en 2021 por medio de la resolución 40350 de 2021. Este plan define un potencial de reducción de 11.2 MtonCO_{2e} (millones de toneladas

de dióxido de carbono equivalentes) al año 2030 con el fin de buscar alcanzar la carbono neutralidad del sector minero energético en el año 2050¹⁵.

En este contexto, decidimos continuar con la certificación de nuestra operación como Carbono Neutro como mecanismo real para aportar al reto del Grupo EPM, el sector y del país, entendiendo que la norma ISO 14001:2015 exige acciones asociadas al ciclo de vida del negocio, de forma que somos conscientes de los posibles impactos ambientales en las etapas de vida de la prestación del servicio de energía eléctrica, controlando la forma en que distribuimos y comercializamos el servicio en Quindío.

Logramos que el negocio de comercialización y distribución de energía eléctrica sea resiliente y carbono eficiente, así:

- Es resiliente por la capacidad de adaptación a las exigencias y problemáticas actuales, así se asegura la continuidad del negocio para que sea sostenible en el tiempo.
- Es carbono eficiente porque contribuye a mitigar el cambio climático y sus efectos (ODS 13), mediante la integración de la variable climática en los análisis y toma de decisiones empresariales.

Certificaciones

En EDEQ estamos certificados en la norma NTC-ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental y la normal NTC-ISO 14064-1:2006 - Carbono Neutro, las cuales hemos mantenido a través de los años desarrollando actividades enfocadas a la conservación del ambiente. En 2023 se hizo seguimiento por parte del ICONTEC al ciclo de certificación de ambas normas.

Certificación de la NTC ISO 14001:2015

Nuestro certificado de gestión ambiental fue concedido por el Instituto de Normas Técnicas y Certificaciones – ICONTEC en 2010 y posteriormente en 2018 migramos a la nueva versión de la norma, que lo declaró conforme con lo establecido en la norma NTC-ISO 14001:2015. Así, nuestras actividades se orientan a aportar valor al ambiente, a los grupos de interés y a la organización, teniendo en cuenta la mejora continua del desempeño ambiental.



Carbono Neutralidad

En EDEQ decidimos certificar nuestra operación como Carbono Neutro entendiendo que la norma ISO 14001:2015, de forma que somos conscientes de los posibles impactos ambientales en las etapas de vida de la prestación del servicio de energía eléctrica, controlando la forma en que distribuimos y comercializamos el servicio en Quindío.



La decisión de lograr esta certificación nace del entendimiento de los efectos negativos del cambio climático en el planeta, que produce impactos negativos en la economía, en las personas y en la naturaleza. Otro elemento relevante para la gestión de la certificación es la estrategia de gestión integral del recurso hídrico y biodiversidad, y la estrategia climática, dentro de la cual se encuentra que el Grupo EPM al año 2025 alcanzará una operación carbono neutro.

En 2018 EDEQ logramos la neutralidad en carbono teniendo como año base 2015 con 9,338 TonCO_{2e} de emisiones directas y emisiones indirectas por energía, que han sido totalmente compensadas a través de la compra de bonos de carbono. En 2023 continuamos con el compromiso de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero - GEI provenientes de las pérdidas no técnicas de energía y de esta forma compensar las emisiones residuales.

¹⁵ Información tomada del [PIGCCME - Plan Integral de Gestión del Cambio Climático \(minenergia.gov.co\)](https://www.minenergia.gov.co)

Estar certificados como carbono neutro nos ha permitido:

- Contribuir directamente a 4 Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS 13 “acción por el clima” e indirectamente a través del lineamiento de compensación de las emisiones al ODS 1 “fin de la pobreza”; ODS 2 “agua limpia y saneamiento”; ODS 15 “vida de ecosistemas terrestres”.
- Ser la primera empresa certificada en el sector eléctrico colombiano.
- Medirnos bajo un estándar internacional ISO 14064-1, guiándonos con el *GHG protocol*, compararnos y compartir experiencias con nuestros grupos de interés.
- Entregar energía más sostenible en el Quindío, que aporta a la región y se enmarca en la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero concedida por UNESCO.
- La certificación ha apalancado el logro de 2 municipios del Quindío al obtener su certificación como destino turístico sostenible, Filandia y Salento.

En 2023 se recibió la auditoría de ICONTEC para el seguimiento al segundo ciclo de certificación (2021-2024) y se verificó el inventario de las emisiones de gases efecto invernadero y revisión de la compensación del inventario del año anterior.

Índice de Gestión Ambiental Empresarial - IGAE



Perspectiva Operaciones

Gestionar efectivamente las operaciones



Es el índice de gestión ambiental empresarial - IGAE que mide el cumplimiento de la política ambiental de la organización, sus lineamientos, la gestión ambiental general y hace parte del Cuadro de Mando Integral del Grupo EPM.

En 2023 el IGAE identificado para EDEQ fue de 76%, 3 puntos por encima de la meta propuesta para la vigencia, que nos ubica en un nivel “Aceptable” en el cumplimiento de la política ambiental, sus lineamientos, el cuidado y protección de los recursos naturales sobre los cuales desarrolla su objeto social, así como

el cumplimiento de los requisitos legales y los compromisos derivados de acuerdos voluntarios y las iniciativas para promover cultura, participación y comunicación de la gestión ambiental.

Se evidenció gestión de cada uno de los aspectos evaluados, demostrando que estos están siendo desarrollados mediante la formulación de planes e iniciativas estratégicas. De igual manera existen oportunidades de mejora en cuanto a temas relacionados con la gestión de aspectos e impactos ambientales y desempeño (gestión de residuos sólidos y la gestión de la biodiversidad).

IGAE			
% cumplimiento frente a la meta			
2021	2022	2023	Var
98.96%	112%	105%	- 6%

Huella de Carbono

GRI 305-1 / 305-2

En 2023 se actualizó el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres con la inclusión de las matrices de riesgos asociados al componente natural y antrópico en relación con el cambio climático.

Se realizó el inventario de Gases Efecto Invernadero - GEI para la vigencia 2022 a través de la metodología de *GHG Protocol* (alcance 1 y 2). EDEQ calcula su huella de carbono teniendo en cuenta los siguientes Gases de Efecto Invernadero- GEI:

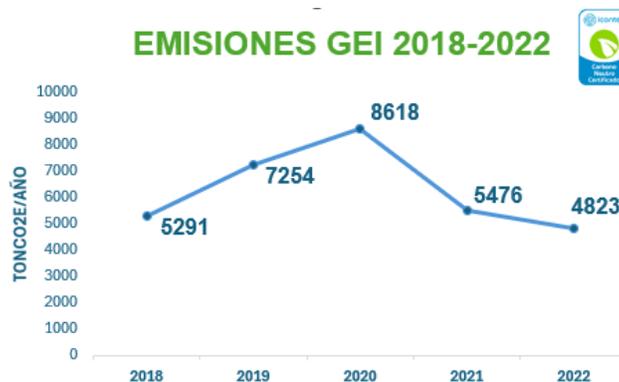
- Dióxido de carbono (CO₂) Emisiones por combustión fija y móvil

- Hexafluoruro de azufre (SF₆) Emisiones fugitivas expresado en CO_{2e}
- Metano (CH₄) Emisiones asociadas al consumo de combustibles expresado en CO_{2e}
- Óxido nitroso (N₂O) Emisiones asociadas al consumo de combustibles expresado en CO_{2e}

El inventario de GEI del año 2023 se tendrá en junio 2024, teniendo en cuenta que lo realiza de manera externa un ente certificador. Por esta razón, en este informe se relaciona el inventario de GEI del año 2022.

Comportamiento de emisiones

Las emisiones de gases de efecto invernadero - GEI para el año 2022, en términos de huella de carbono, se estimaron en 4,823 tonCO₂-e. El presente inventario se construye en un intervalo de confianza del 95%. Las emisiones de GEI de los años 2021 y 2022 fueron calculadas con el apoyo de SGS Colombia y verificadas por ICONTEC. En la siguiente gráfica se observan nuestras emisiones de gases efecto invernadero - GEI.



Emisiones directas e indirectas según la fuente de emisión

GRI 305-4 / 305-6 / 305-7

Se evidencia que las emisiones directas tienen un aporte inferior con respecto a las emisiones indirectas por energía. En la siguiente tabla se encuentran las emisiones del 2018 a 2022 según la fuente de emisión.

Emisiones Directas (TonCO ₂ -e)						
Fuente de emisión	2018	2019	2020	2021	2022	Var
Combustible fósil	69.92	63.32	64.19	67.8	67.61	-0.3%
Extintores	0	0	0.03	0.37	0.29	-21.6%
Gases refrigerantes	42.28	18.15	11.48	6.07	26.27	332.8%
SF ₆	0	794.3	0	0	0	0.0%
Total Emisiones Directas	112.2	875.77	75.71	74.24	94.17	26.8%
Emisiones Indirectas (TonCO ₂ -e)						
Fuente de emisión	2018	2019	2020	2021	2022	Var
Consumo de energía	111.96	148.12	154.25	89.24	77.22	-13.5%
Pérdidas técnicas	4,836.31	6,151.18	7,046.39	4,482.71	3,993.48	-10.9%
Pérdidas no técnicas	231.02	78.66	1342.09	918.14	658.13	-28.3%
Total Emisiones Indirectas	5,291.48	6,377.96	8,542.73	5,400.85	4,728.83	-12.4%
Total Emisiones directas e indirectas	5,403.68	7,253.73	8,618.44	5,475.09	4,796.73	-12.4%

Resultado Inventario GEI año 2022 – Alcance 1 y 2

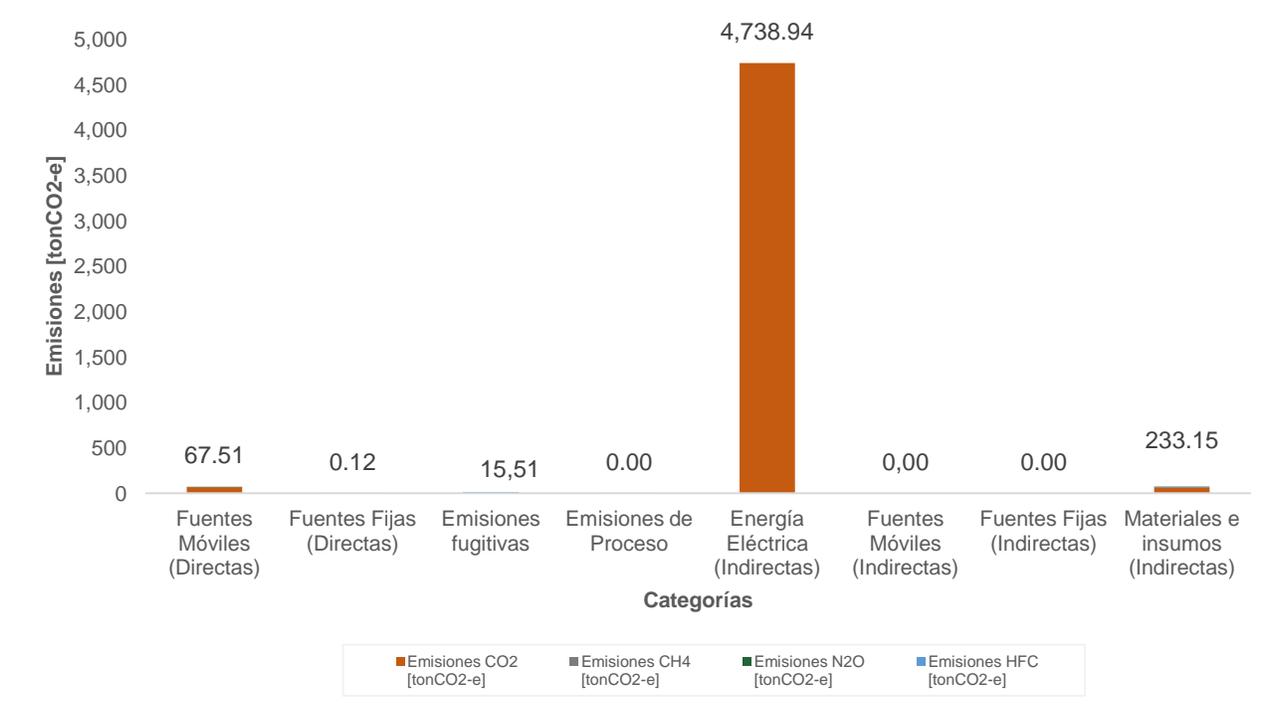
Bajo la metodología *GHG Protocol*, en el capítulo 9 Reporte de emisiones GEI, solicita que sean cuantificados los datos de emisiones para cada uno de los seis GEI por separado (CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆). En la siguiente tabla se muestran las emisiones totales de los gases identificados en las operaciones de la organización.

Las cargas ambientales producidas por las fuentes identificadas se multiplicaron de manera directa por los factores de emisión seleccionados. Su resultado genera la Huella de Carbono en unidades de Ton CO₂-e, además de establecer la participación porcentual de cada alcance en la Huella de Carbono Total.

Inventario GEI año 2022			
Emisiones	Alcance 1	Alcance 2	Total
Emisiones CO ₂	67.90	4,738.94	4,806.84
[tonCO ₂ -e]			
Emisiones CH ₄	0.01	-	0.01
[tonCO ₂ -e]			
Emisiones N ₂ O	0.02	-	0.02
[tonCO ₂ -e]			
Emisiones HFC	15.22	-	15.22
[tonCO ₂ -e]			
Emisiones SF ₆	-	-	-
[tonCO ₂ -e]			
Huella de Carbono	83.15	4,738.94	4,822.09
[tonCO ₂ -e]			
Incertidumbre	+/- 10.4%	+/- 12.1%	+/- 11.3%
Representación	1.72%	98.28%	100%

Relación de emisiones por carga ambiental

El cálculo de nuestra huella de carbono brindó resultados en los que predomina el aporte realizado por las emisiones indirectas, que corresponde a 4,738.94 tonCO₂-e equivalente a 98.28% debido al consumo de energía eléctrica, principalmente por las pérdidas técnicas y no técnicas de energía.



Gráfica 1. Relación de emisiones por carga ambiental

Para el alcance 1, las fuentes móviles generaron 67.51 tonCO₂-e del total de los gases efecto invernadero - GEI que se calcularon. Emisiones que se generan por los vehículos que pertenecen a la organización. Adicionalmente, el aporte de las fuentes fijas representa una emisión de 0.12 tonCO₂-e del total del inventario, para las emisiones fugitivas se presentan 15.51 tonCO₂-e, esto se debe a las emisiones por extintores de CO₂ y fugas de aires acondicionados.

Por otra parte, en el alcance 2 se evidencian emisiones de 4,738.94 tonCO₂-e del total del inventario. Esta generación de GEI responde al uso de las instalaciones de la organización, en donde principalmente los consumos de energía eléctrica están dados por las pérdidas técnicas y no técnicas de la distribución de energía registradas para el año en análisis.

Para el alcance 3, se identificaron emisiones por consumo de combustible en transporte tercerizado, así mismo, las emisiones por viajes aéreos, aguas residuales para la sede principal y residuos no aprovechables

Resultado Inventario GEI – año 2022 - Alcance 3

GRI 305-3

Para el año 2022 en términos de huella de carbono se estimaron en 4,822.09 tonCO₂-e, con un porcentaje de incertidumbre de ± 11.3% debido a la fluctuación en los valores de los consumos.

Remociones (emisiones de CO₂ evitadas)

Desde el año 2021 instalamos un sistema solar en nuestra sede principal, compuesto por 190 paneles que generan en promedio 7,167 kWh/mes, autoabasteciendo el 25% de la energía total consumida; lo anterior representa 1.18 TonCO₂e de emisiones de Gases de Efecto Invernadero que son evitadas.

Estrategias de reducción

GRI 305-5

Un elemento importante en la gestión para las empresas de energía es la reducción, recuperación y control de las pérdidas, que se refiere a la proporción de energía comprada que no es vendida o facturada por motivos asociados al comportamiento de los usuarios o a la eficiencia del sistema eléctrico. En el Grupo EPM tenemos definido dos focos fundamentales en Cambio Climático:

Diminución de emisiones de GEI

Implementamos acciones asociadas a las operaciones de EDEQ que por medio de la innovación tecnológica contribuya a descarbonización de las operaciones y la mitigación del cambio climático, implementando acciones como:

- Control pérdidas de energía: mantener la reducción del 10% de las pérdidas de energía.
- Cambio del parque automotor
- Control de fugas de GEI (CO₂, SF₆)
- Reemplazo a iluminación LED ¿en dónde?

Desde 2015 en EDEQ trabajamos en la etapa de control de las pérdidas de energía, lo que nos ha permitido ubicarnos como una de las 5 empresas en el sector eléctrico colombiano con menor índice de pérdidas de energía. Para ello utilizamos estrategias como el análisis de datos por medio de herramientas *Revenue Intelligence* que nos permite caracterizar usuarios e identificar aquellos que tienen mayor probabilidad de tener una anomalía en su sistema de medida. Asimismo, estimamos las pérdidas técnicas en transformadores con pocas pérdidas totales, esto nos permite centrarnos en aquellos cuyas pérdidas no técnicas sean altas.

Infraestructura resiliente

Construimos y modernizamos la infraestructura necesaria para la prestación del servicio de energía de manera que esta cuente con atributos de adaptabilidad ante eventos de variabilidad y cambio climático, garantizando el acceso, la continuidad y calidad e los servicios. Implementando acciones como:

- Cable ecológico
- Armonía electrovegetal
- Protectores pro-fauna
- Certificación EDGE

Compensación de la huella de Carbono

Continuamos con la medición, reducción y compensación de los gases de efecto invernadero generados por los negocios de distribución y comercialización de energía eléctrica. Continuamos con el compromiso de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero - GEI provenientes de las pérdidas no técnicas de energía y de esta forma compensar las emisiones residuales.

Nuestra política de compensación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero se desarrolla con programas, iniciativas o proyectos en el sector forestal localizados en el territorio colombiano, validados y verificados mediante la certificación de ICONTEC bajo la Especificación Normativa Disponible 087-END087 o metodologías aprobadas por los estándares del mercado de carbono.

Para la neutralización de las emisiones que no pudieron ser reducidas, en el 2023 se adquirieron bonos de carbono para compensar la huella de carbono de las 4,823 tCO₂e durante el año 2022, esto a través del proyecto de mitigación del cambio climático Región Caribe.

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 (Ver capítulo Agua y Biodiversidad).

Impactos de la operación del negocio en el medio ambiente

Matriz de aspectos y valoración de impactos y riesgos ambientales

GRI 308-2

Dentro de las actividades que se realizamos para la prestación del servicio de energía, en EDEQ identificamos los elementos que tienen interacción con el ambiente, a esto se le conoce como **aspectos ambientales** (ej.: consumo de agua, consumo de energía, generación de residuos, generación de vertimientos). Los **impactos ambientales** son las consecuencias positivas o negativas que se derivan de estos aspectos (ej.: contaminación atmosférica, alteración a la calidad del agua).

Esta identificación de los aspectos y la valoración de los impactos y riesgos ambientales nos permite establecer controles operacionales que garanticen el cumplimiento de todos los requisitos ambientales para la prestación de nuestros servicios. En 2023 nos aplicaron los siguientes aspectos e impactos ambientales:

Aspecto Ambiental	Impacto	Control operacional
Consumo de energía eléctrica	Contaminación atmosférica	Programa de ahorro y uso eficiente de la energía Plan Carbono Neutro 2020-2024
Generación de residuos aprovechables	Reducción en el consumo de recursos naturales y la generación emisiones	Programa manejo integral de residuos
Generación de residuos comunes no aprovechables	Alteración de las propiedades fisicoquímicas del suelo	Programa manejo integral de residuos
Consumo de agua potable	Alteración de la calidad del agua	Programa de ahorro y uso eficiente del agua
Consumo de papel	Agotamiento del recurso bosque y pérdida de biodiversidad	Programa de ahorro y uso eficiente del papel
Generación de residuos peligrosos - RESPEL	Deterioro del medio ambiente	Programa manejo integral de residuos
Reducción del consumo de combustible fósil	Reducción en el consumo de recursos naturales y la generación emisiones	Programa ahorro y uso eficiente de combustibles
Consumo de combustible	Agotamiento de los recursos naturales	Plan Carbono Neutro 2020-2024
Consumo de combustible	Contaminación atmosférica	Programa ahorro y uso eficiente de combustibles
Contaminación a suelo-agua-aire y agotamiento de recursos naturales	Deterioro del medio ambiente	Manual Buenas Prácticas Ambientales

Inadecuado manejo de los residuos peligrosos - RESPEL	Deterioro del medio ambiente	Programa manejo integral de residuos Manual Buenas Prácticas Ambientales
Derrame de productos químicos	Contaminación del suelo	Manual Buenas Prácticas Ambientales
Uso de equipos y redes para la distribución de energía	Electrocución y/o colisión de fauna	Manual Buenas Prácticas Ambientales
Alteración del tránsito peatonal y vehicular	Generación de conflictos con la comunidad	Manual Buenas Prácticas Ambientales
Generación de ruido diurno		Manual Buenas Prácticas Ambientales
Vibraciones		Manual Buenas Prácticas Ambientales
Generación de residuos de construcción y demolición - RCD	Alteración de las propiedades fisicoquímicas del suelo	Manual Buenas Prácticas Ambientales
Modernización de equipos	Mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo socioeconómico de la región	Manual Buenas Prácticas Ambientales

Intervención en individuos forestales

GRI 304-2

En la dinámica de mantenimiento de redes y vegetación, continúan como las especies más intervenidas la guadua, swinglea, plátano, matarratón, nogal, guamo, eucalipto, yarumo y palmas (botella, areca). En cuanto a la fauna, las especies que más se encuentran durante las intervenciones son abejas, avispas, serpientes y aves. A continuación, presentamos la cantidad de individuos forestales intervenidos según la acción¹⁶.

En la siguiente tabla se realizó un ajuste de la información de los relevos y podas de años anteriores, dado que se tenía un error en el cálculo.

Acción	2021	2022	2023	Var
Poda	9,429	9,646	8,504	-11.8%
Relevo	693	576	1,201	108.5%

Especies en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación

GRI 304-2 / 304-4

En nuestras áreas de operación no se ha identificado especies que hagan parte de la Lista Roja de la IUCN (*International Union for Conservation of Nature*) o que se encuentren en los listados nacionales de conservación.

Consumo de agua

GRI 303-5

En 2023 el consumo de agua total de las sedes disminuyó un 11% respecto al año anterior. Continuamos trabajando en las prácticas implementadas para controlar operaciones como grifos y

¹⁶ Fuente. Archivo EDEQ. Consolidados anuales Intervenciones Forestales

sanitarios ahorradores, capacitaciones y toma de conciencia hacia el personal que contribuye al ahorro y uso eficiente del agua.

Consumo total de agua (m3)			
2021	2022	2023	Var
3,008	3,766	4,016	6.6%

Consumo de agua per cápita (m3)			
2021	2022	2023	Var
7.75	9.51	8.45	-11.1%

Generación de vertimientos

GRI 303-2

En EDEQ tenemos 5 subestaciones rurales (Caimo, Paraguaycito, Pinos, Quimbaya y La Tebaida) atendidas remotamente, y cuentan con permisos de vertimientos de agua residual doméstica otorgados por la Corporación Autónoma Regional del Quindío. En cumplimiento a los compromisos suscritos en los permisos de vertimiento de las subestaciones, se encuentra realizar el mantenimiento periódico a los Sistemas de Tratamiento de Agua Residual Doméstica.

Consumo de energía

GRI 302-1 / 302-4

Durante 2023 nuestro consumo de energía per cápita se redujo en un 9.2% gracias a la puesta en marcha del sistema solar de la sede principal en 2021, así como a las buenas prácticas ambientales implementadas como el cambio de luminarias por tecnología LED, sensores de movimiento y las capacitaciones para los trabajadores.

Consumo total de energía (kWh/año)			
2021	2022	2023	Var
667,767	686,475	841063	22.5%

Consumo de energía per cápita (kWh/año)			
2021	2022	2023	Var
1,999	1,951	1,771	-9.2%

Generación de energía solar

Desde el año 2021 el 25% de la energía que abastece el edificio principal de EDEQ proviene de energía solar como resultado de la instalación de 190 paneles solares en el techo del edificio; a continuación, se relaciona el histórico con la cantidad de kWh generados en los últimos años para el autoconsumo del edificio principal.

Generación de energía total paneles solares (kWh/año)			
2021	2022	2023	Var
67,287	86,004	95,510	11.1%

Residuos no peligrosos

GRI 301-2

Durante 2023 realizamos el aforo, caracterización y sensibilización de los residuos generados en la sede principal, el almacén y la sede de mantenimiento de redes que son los sitios donde se genera la mayor cantidad de residuos de EDEQ. La categoría de residuos más generada durante 2023 fue la de residuos aprovechables (papel, cartón, metales, plásticos, vidrio) con el 69%, seguido de los orgánicos aprovechables con el 20% y, no reciclables con un 10%:

Residuos no peligrosos (kg)							
Tipos de residuos	2021		2022		2023		Var
	Cantidad (kg)	Cantidad (kg)	Cantidad (kg)	% respecto al total	Cantidad (kg)	% respecto al total	
Reciclables (papel, cartón, metales, plásticos, vidrio)	882	24%	2,812	28%	11,483	69%	308.4%
Biodegradables	1,910	53%	4,868	48%	3,383	20%	-30.5%
No reciclables (comunes)	828	23%	2,373	24%	1,669	10%	-29.7%
Total	3,620	100%	10,053	100%	16,535	100%	64.5%

Este reporte incluye el aforo de los residuos no peligrosos (cartón, kraft y plegadiza) generados por almacén, el edificio principal y mantenimiento de redes, los cuales fueron aforados, caracterizados y aprovechados a través del contrato que suscribimos con la fundación Tukay, la cual entrega el material aprovechable a la empresa RECIICLAR S.A.S E.S.P, para la reincorporación a la cadena productiva.

En cuanto a la generación de residuos per cápita, durante 2023 generamos 24.2 kg de residuos reciclables (papel, cartón, metales, plásticos, vidrio), 7.1 kg de residuos biodegradables y 3.5 kg de residuos no reciclables.

Residuos no peligrosos per cápita (kg)				
Tipo de residuo	2021	2022	2023	Var
Reciclables (papel, cartón, metales, plásticos, vidrio)	3.2	7.1	24.2	240.8%
Biodegradables	6.2	12.3	7.1	-42.3%
No reciclables (comunes)	2.4	6.0	3.5	-41.7%

Residuos vegetales

Durante el 2023 la cantidad de residuos vegetales aumentó respecto al año anterior, dado que a través de la iniciativa Armonía Electrovegetal reemplazamos los individuos forestales que tenían contacto con la red de energía y que podían generar riesgo eléctrico para la comunidad, por árboles que tienen un tamaño apropiado para la zona urbana y que atraen aves.

En la disposición final de los residuos derivados de la actividad de poda y retiro de vegetación que tiene contacto con la red eléctrica, generamos 11,395,608 kg de residuos vegetales en peso húmedo que en su mayoría fueron aprovechados por los propietarios de los predios impactados y otros fueron entregados al Jardín Botánico del Quindío, para la generación de compostaje y aprovechamiento en sus viveros.

Durante 2023 actualizamos la metodología de cálculo de la masa (kg) de los residuos vegetales que generamos, la cual fue aprobada e implementada en las labores de poda, puesto que, anteriormente el cálculo de la generación de estos residuos se realizaba a través de estimaciones, motivo por el cual la organización decidió definir una metodología de cálculo más exacta.

Residuos vegetales (kg)			
2021	2022	2023	Var
4,521,978	4,711,898	11,395,608	141.8%

Gestión de Residuos Peligrosos – RESPEL¹⁷

GRI 306-2 / 306-4

RESPEL – Especiales (kg)				
Nombre del Residuo	2021	2022	2023	Var
Biosanitarios	-	0	0	0.0%
Llantas	-	0	0	0.0%
Aparatos eléctricos y electrónicos - RAEE	230	3,475	4,044	16.4%
Escombros (postes)	1,605,080	324,115	802,500	147.6%
Lodos no peligrosos provenientes del mantenimiento de recámaras subterráneas	-	17,800	0	-100.0%

RESPEL - Reciclable No Peligrosos (kg)				
Nombre del Residuo	2021	2022	2023	Var
Aluminio	61,450	42,775	81,895	91.5%
Cobre	11,150	1,490	6,060	306.7%
Chatarra ferrosa	101,800	131,968	96,991	-26.5%
Vidrio	47	99	1	-99.0%

¹⁷ RESPEL: Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos

Aceites minerales (líquidos) de desecho no aptos para el uso al que estaban destinados y/o elementos contaminados con éstos (Venta de transformadores libres de PCB)	-	41,395	1,158	-97.2%
--	---	--------	-------	--------

RESPEL – Peligrosos (kg)				
Nombre del Residuo	2021	2022	2023	Var
Desechos, sustancias y artículos que contienen o están contaminados con PCB (\geq a 50 ppm)	129.7	0	4,200	0.0%
Residuos de pinturas, solventes, aerosoles	30	14	0	-100.0%
Desechos de disolventes orgánicos no halogenados (thinner, gasolina contaminada y otros, que NO contengan flúor, cloro, bromo, yodo o astato)	42	0	191	0.0%
Envases y contenedores de desecho que contienen residuos de sustancias peligrosas	-	0	1,404	0.0%
Pilas, acumuladores y otras baterías que contengan sustancias peligrosas	784.7	638	15	-97.6%
Lámparas fluorescentes	65	368	371	0.8%
Desechos de mezclas de agua y aceite o de hidrocarburos y agua	1,074	0	0	0.0%
Acumuladores de plomo de desecho o restos de estos contaminados (baterías plomo ácido)	56	0	496	0.0%
Cartuchos de impresora	0	0	7	0.0%
Misceláneos (residuos peligrosos sin identificar que son enviados a tratamiento)	0	6	607	10016.7%
Fibra de vidrio	183	0	0	0.0%
Sólidos contaminados con aceites, grasas o hidrocarburos	546	0	0	0.0%
Aceites minerales (líquidos) de desecho no aptos para el uso al que estaban destinados y/o elementos contaminados con éstos (Venta de transformadores libres de PCB)	-	41,395	1,158	-97.2%

Emergencias ambientales

Durante 2023 se presentaron 19 derrames de aceite dieléctrico durante la ejecución del mantenimiento de redes de energía eléctrica y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos normales del proceso. Los derrames fueron atendidos oportunamente con los elementos de protección personal y los elementos para la contención correspondiente, sin generar afectaciones al medio ambiente.

Iniciativas que contribuyen a mitigar el cambio climático

Evaluación ambiental de proveedores

GRI 308-1

Fortalecemos el proceso de evaluación ambiental de los proveedores al incorporar cláusulas de cumplimiento de normativa ambiental en los documentos de condiciones contractuales, de acuerdo con lo establecido en el sistema de Gestión Ambiental. El cumplimiento se revisa por parte del proceso de gestión ambiental en el curso de las contrataciones.

Durante 2023 revisamos el cumplimiento ambiental de 32 contratos de la organización. Asimismo, incluimos lineamientos ambientales en 67 contratos suscritos durante la vigencia 2023. Se visualiza una disminución en la cantidad de inclusión de consideraciones ambientales en contratos del año 2023 respecto al año anterior, dado que durante el año 2022 se suscribieron contratos con vigencias futuras que ya traen dentro de las condiciones particulares los lineamientos ambientales los cuales aplican hasta cuando este finalice.

Inclusión de consideraciones ambientales en contratos			
2021	2022	2023	Var
130	69	67	-2.9%

Armonía Electro Vegetal

GRI 304-2 / 304-3

Durante el 2023 continuamos con esta estrategia innovadora para la sustitución de la vegetación que no cumple las distancias de seguridad con las redes eléctricas y genera afectaciones en la calidad y continuidad del servicio de energía y riesgo eléctrico para los usuarios. Así, Armonía Electrovegetal promueve la siembra de árboles de porte bajo que tienen beneficios para el entorno como el aumento en la biodiversidad, el mejoramiento del entorno y el paisaje urbano; árboles que sustituyen a la vegetación que genera los riesgos.

Reconocimiento EDGE - Excellence in Design for Greater Efficiencies

La constructora INVERSIONES E INMOBILIARIA ARCIVIL S.A.S logró la certificación del edificio en el que operamos las actividades administrativas y algunas operativas, bajo el estándar EDGE (*Excellence in Design for Greater Efficiencies*), cuyo sistema de certificación de construcción sostenible se focaliza en hacer edificios más eficientes.



A través de esta certificación buscamos invitar a la excelencia en el diseño estructural y espacial, una administración inmueble que busque la eficiencia en el uso de la energía y el agua, identificando y determinando las opciones más eficientes y óptimas, manteniendo la calidad en los materiales, confortabilidad de los trabajadores y visitantes, así como aportando al medio ambiente a través de la disminución en el tiempo de las emisiones de gases de efecto invernadero. Por medio de esta certificación, ARCIVIL S.A.S y EDEQ, promovemos la eco-innovación en el sector de la construcción y contribuimos a la sostenibilidad en el territorio donde actuamos.

Movilidad sostenible

“El ambiente nos mueve” es el eslogan para la movilidad sostenible del Grupo EPM, que promueve el desarrollo de un ecosistema de movilidad sostenible en Quindío para reducir las emisiones de CO2 y sus efectos en el cambio climático, mejorar la salud de las personas, disminuir los niveles de ruido y

aportar a la eficiencia energética. Gracias a nuestra gestión Armenia se convirtió en el 2018 en la primera ciudad intermedia del país en implementar esta tecnología. Esta iniciativa hace parte del propósito del Grupo EPM de promover el desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, y tiene dentro de sus componentes:

- **Promover el uso de vehículos eléctricos:** la industria automotriz ha avanzado en el desarrollo de vehículos de gamas variadas, con diferentes niveles de autonomía. En EDEQ acercamos esta tecnología a los quindianos y damos el respaldo y seguridad necesarias para que estos vehículos puedan rodar en el departamento. EDEQ le apuesta a la movilidad sostenible con la adquisición de vehículos eléctricos que nos permitirán reducir las emisiones de CO2 al ambiente.
- **Construcción de eco-estaciones de carga** pública rápida y semi-rápida para vehículos eléctricos de 2 y 4 ruedas.
- **Con Tarjeta SOMOS** financiamos motos eléctricas y bicicletas electro-asistidas: los usuarios podrán adquirirlas con los aliados comerciales, que tiene buenas tasas de financiación y pagos mensuales mediante la factura de energía.
- Como mecanismo para **fomentar el uso de la movilidad eléctrica** en EDEQ disponemos de esta tecnología para nuestra operación: contamos con 1 carro eléctrico tipo automóvil, 1 vehículo eléctrico tipo VAN (transporte de pasajeros y carga liviana), 2 motos eléctricas, 2 bicicletas electro asistidas para el transporte de los trabajadores y 1 montacargas eléctrico en el Almacén, dentro del contrato de transporte terrestre se cuenta con un vehículo eléctrico para transporte de trabajadores. Con este paso queremos visibilizar y generar confianza en el mercado, analizar el desempeño de los vehículos eléctricos y finalmente disfrutar de la movilidad eléctrica por un planeta más limpio.

En 2022 en coordinación con las empresas de energía de Caldas y Risaralda (CHEC y Enerpereira), Autopistas del Café y la Agencia Nacional de Infraestructura - ANI construimos y pusimos en operación el primer electro corredor verde de movilidad eléctrica del Eje Cafetero, que conecta el centro y el norte de Colombia, ofreciendo a los usuarios de vehículos eléctricos la posibilidad de utilizar tres estaciones de carga rápida en los tambos La Manuela en Manizales - Caldas, El Privilegio en Santa Rosa de Cabal - Risaralda y el Jardín Filandia en el Quindío, que se conectan con la estación La Pintada, construida por EPM en ese municipio de Antioquia.

En 2023, 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 fotovoltaico instalado en el CAM, tiene disponibilidad para atender simultáneamente 8 vehículos y es de uso gratuito para los ciudadanos. Estas nuevas instalaciones, acompañan las que se encuentran ubicadas en Plaza Flora, Parque del Café, Tres esquinas y el Tambo, todas al servicio de la comunidad y quienes visitan el departamento. Finalmente, en el fortalecimiento del ecosistema de la movilidad eléctrica del Quindío, informamos que el Departamento ya cuenta con 7 estaciones de carga, de esta forma, en EDEQ continuamos trabajando por el cuidado del ambiente.



Capítulo 7
Gestión ambiental
-Agua y biodiversidad-

Informe de
Sostenibilidad
2023

edeq | Grupo epm

Tema material Agua y Biodiversidad

Objetivos de desarrollo sostenible



Principios Pacto Global: 7, 8, 9

1° edificio con certificación EDGE en el Quindío

AGUA Y biodiversidad



AGUA
39%
reducción

- Uso eficiente del agua
- Bajo flujo en grifos
- Doble descarga

ENERGÍA
38%
reducción

- Confort térmico
- Energía solar
- Iluminación eficiente

MATERIALES
82%
reducción

En EDEQ somos conscientes de nuestra interdependencia con el agua y la biodiversidad, por eso nos comprometemos en contribuir al cuidado en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades de nuestro negocio que desarrollamos en todo el territorio Quindiano.

Para lograrlo realizamos una gestión integral del recurso hídrico y la biodiversidad que nos permite contribuir a la sostenibilidad de la organización y del Quindío, mediante la acción conjunta con otros actores considerando el ordenamiento territorial, las características propias del Departamento, la conservación de los ecosistemas, la oferta, la demanda y los riesgos asociados al agua y biodiversidad.

Restauración activa

GRI 304-3

Con el fin de dar continuidad al proceso de restauración que se adelanta en protección a los cuerpos de agua en Quindío se han realizado las siguientes restauraciones:

Restauraciones					
2018	2019	2020	2021	2022	2023
1,120 árboles en la Quebrada la Carelia del municipio de Salento.	970 árboles en la Quebrada la Carelia del municipio de Salento	Se suscribe convenio con el Comité de Cafeteros del Quindío por 3 vigencias (2020-2022), para sembrar 15.3 ha en cada vigencia, lo cual corresponde a un total de 45.9 ha	No se realizan reforestaciones adicionales a las establecidas 2021 con el convenio de corredores biológicos suscrito con el Comité de Cafeteros del Quindío (ver iniciativa corredores biológicos).	Siembra de 2,000 árboles en la vereda Cocora, predio El Escobal en la quebrada La Carelia, que surte sus aguas al río Quindío. Se realiza el mantenimiento a 100 árboles existentes.	Siembra de 1,000 árboles en el municipio de Armenia y Calarcá.

Conservación

GRI 304-3

La conservación del entorno, la protección de la fauna y flora, del recurso hídrico, la promoción de la diversidad biológica y la captura de CO2 son fundamentos para la gestión ambiental de EDEQ, por eso implementamos iniciativas que aporten a este propósito:

Corredores biológicos

Es una estrategia de contribución a la conectividad ecológica, regulación hídrica, adaptación y mitigación al cambio climático y como instrumento para la sostenibilidad ambiental en la zona de influencia de la Unidad de Manejo de la Cuenca - UMC del Río Quindío; se realizan en convenio con la Federación Nacional de Cafeteros.

En 2023 se logró el establecimiento de **14.3 Ha** que corresponde a la siembra y mantenimiento de **1,437 árboles** en el municipio de Buenavista, Calarcá, Armenia y Quimbaya bajo la herramienta de Manejo del Paisaje: cerca viva.

Corredores biológicos				
2019	2020	2021	2022	2023
Establecimiento de 16.3 ha que corresponde a la siembra y mantenimiento de 1,630 árboles Salento, Buenavista y Córdoba	Se firma convenio para el establecimiento de 45.9 ha que corresponde a la siembra y mantenimiento de 4,590 árboles en Pijao y Calarcá. Vigencia 2020-2022.	Establecimiento de 30.6 Ha que corresponde a la siembra y mantenimiento de 3,060 árboles en Pijao y Calarcá.	Establecimiento de 15.3 Ha que corresponde a la siembra y mantenimiento de 1,530 árboles en Calarcá.	Establecimiento de 14.3 Ha que corresponde a la siembra y mantenimiento de 1,437 árboles en Buenavista, Calarcá, Armenia y Quimbaya.

Infraestructura y áreas protegidas

GRI 304-1

EDEQ no ha identificado sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados que se encuentren ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad.

Capítulo 8

Gestión ambiental

-Energías renovables no convencionales-

Informe de
Sostenibilidad
2023



Grupo EPM

Tema Material Energías Renovables No Convencionales

Objetivos de desarrollo sostenible



Principios Pacto Global: 7, 8, 9

energías RENOVABLES



Movilidad sostenible

- Promovemos el uso de vehículos eléctricos
- Tenemos 7 estaciones de carga
- Financiación con Tarjeta SOMOS
- Adquisición de vehículos eléctricos para la operación



Ofrecemos soluciones solares integrales

- Oferta PPA
- Oferta EPC



Generación solar

131
autogeneradores
a pequeña escala

Las energías renovables se originan de recursos naturales inagotables por lo que se consideran como fuentes limpias, son soluciones alternativas a la producción energética tradicional y permiten asegurar el abastecimiento energético, mantener la productividad y la protección del ambiente, velar por el uso eficiente de la energía, y la preservación y conservación de los recursos naturales renovables.

Energía solar

La Alcaldía de Armenia y EDEQ Grupo EPM presentaron el proyecto solar fotovoltaico instalado en la sede del 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 las oficinas administrativas adscritas a la Alcaldía.

Para la puesta en operación del techo solar, la Alcaldía de Armenia invirtió \$467 millones, obra que estuvo a cargo de EDEQ que realizó el diseño, la verificación de disponibilidad de conexión, el suministro de equipos, la construcción y montaje del sistema, el cumplimiento de los requisitos de seguridad – RETIE, así como el registro ante el operador de red según lo dispone la resolución CREG 030 de 2018.

El sistema instalado permite que en los fines de semana, días en los que no hay operación administrativa, la energía que genera el sistema se inyecte al sistema eléctrico por lo que reciben pago por excedentes. Desde el ámbito ambiental, la contribución de la Alcaldía de Armenia es la reducción de 56 toneladas de emisiones de CO₂ al año, lo que equivale a la siembra de 302 árboles de la especie roble que captura CO₂ a 10 años.

Proyecto 100% Cobertura

2023 fue el año en el que Quindío logró ser el primer Departamento de Colombia en lograr el 100% de cobertura de energía, gracias al proyecto que realizamos con la Gobernación del Quindío con recursos de regalías (\$2,094 millones) y aportes de EDEQ (\$600 millones). Así, 90 familias de la zona cordillerana de Salento, Calarcá, Córdoba, Pijao y Génova disfrutaron del servicio de energía gracias a una solución solar sostenible. Se destaca que EDEQ fue la empresa designada por la Gobernación del

Quindío para ser ejecutora de los recursos considerando su idoneidad en el tema y reconocimiento en el territorio por su transparencia y gestión social. Este proyecto obtuvo un reconocimiento a las buenas prácticas de desarrollo sostenible por parte del Pacto Global por su aporte al ODS 7 “energía asequible y no contaminante”.

Proyecto de energía solar para escuelas rurales

Se estructuró un nuevo proyecto de energía solar con fuentes no convencionales para las instituciones educativas rurales del Departamento del Quindío, con un presupuesto asignado de \$3,000 millones que se espera financiar con recursos de regalías, Trabajamos para llevar energía a 25 colegios rurales, iniciativa que tendrá un impacto social relevante, consolida nuestra integración con el territorio y apunta al ODS 7.

Territorio Inteligente

Ayudado en las altas capacidades técnicas de los colaboradores de EDEQ, impulsamos iniciativas que llevarán a la compañía a transformar su operación. Con Salento, municipio ancla del turismo del Quindío y que cuenta con el certificado de turismo sostenible, en 2023 firmamos un convenio de alianza estratégica cuyo objeto es el desarrollo de un piloto de zonas inteligentes, que pretende ser el primero de *Smart Cities* y que tiene como eje la implementación de la medición inteligente AMI (*Advanced Metering Infrastructure*). Es así como trabajamos para convertir a Salento en el primer municipio inteligente de Quindío con el uso de sensores para el monitoreo ambiental, gestión de parqueaderos, información en tiempo real de ocupación de la Calle Real y la Plaza de Bolívar, así como la automatización del alumbrado público; este piloto nos permite aprender de las posibilidades que tiene la infraestructura eléctrica como plataforma para operar servicios para los ciudadanos.

Granjas solares

El sector energético se está transformando y la diversificación de las fuentes de generación de energía es un elemento clave en la transición y seguridad energética del futuro. Conscientes de esto, en 2023 iniciamos los estudios de conexión requeridos para dos proyectos de granjas solares a gran escala, que presentamos a la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME con fechas de entrada en operación en los años 2026 - 2027, para aprobación según procedimientos regulatorios establecidos.

Generación distribuida

Se inició el desarrollo de dos pilotos de generación distribuida en subestaciones propias buscando promover las competencias requeridas, también se realizó la instalación y adecuación de un sistema solar de techo en Calarcá (10kWp) con estación meteorológica y con interoperabilidad con el centro de entrenamiento para pruebas de interacción con medidores AMI e implementación de ambas tecnologías.

Ofertas solares esquema *Power Purchase Agreement - PPA*

En 2023 se diseñaron dos ofertas solares bajo el esquema PPA (*Power Purchase Agreement*) que fueron instaladas en la Universidad del Quindío y en la planta de procesamiento de la empresa Café Quindío, que le permite mantener su sello ambiental y beneficios de crédito; esperamos ampliar la oferta a nuevos clientes en el Departamento.

Compra de energía de fuentes renovables

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.



Capítulo 9

Bienestar laboral y adaptabilidad

Informe de
Sostenibilidad
2023



Grupo epm

Tema material Bienestar laboral y adaptabilidad

GRI 102-8 / 402 103-1 / 103-2 / 103-3

Objetivos de desarrollo sostenible



Principios Pacto Global: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10

Estamos comprometidos con el bienestar de nuestra Gente

bienestar laboral y ADAPTABILIDAD

92%
Cobertura en
Planes de formación



- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Habilidades de Transformación Digital
- Gestión de Activos
- Desarrollo de habilidades técnicas
- Asuntos de Sostenibilidad y Materialidad
- Tecnología de información

29%



Teletrabajadores

Beneficios para trabajadores

Mejoramiento de
la calidad de vida



Optimización de
costos y tiempo



Convención
Colectiva de
Trabajo vigente
hasta 2025



Armonía entre la
Administración y el
Sindicato



100%
Cobertura
en Beneficios



90%
trabajadores
sindicalizados

SINTRAIECOL
Sindicato de los Trabajadores
de la Energía de Colombia

Pacto Global | Área Estándares Laborales



ESTÁNDARES
LABORALES

Principio 3: Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Eliminar todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

Principio 5: Eliminar el trabajo infantil.

Principio 6: Eliminar la discriminación en lo relacionado con empleo y ocupación.

ISO 26000 | Responsabilidad Social Empresarial



26000:2010
RESPONSABILIDAD SOCIAL

Prácticas laborales

Asunto 1 Trabajo y relaciones

Asunto 2 Condiciones de trabajo y protección social

Asunto 3 Diálogo social

Asunto 4 Seguridad y salud en el trabajo

Asunto 5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

En EDEQ reconocemos que la dedicación, esfuerzo y compromiso de cada uno de los trabajadores que son la fuerza que moviliza a nuestra organización para cumplir con nuestro propósito de “contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”.

Entendemos la importancia de la estabilidad laboral para nuestros colaboradores en un ambiente que garantice su seguridad y su salud en el trabajo, así como remuneración salarial competitiva y equitativa, de forma que se propicie un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, que facilite la capacidad de adaptación de los trabajadores y la organización ante los nuevos retos del sector en cuando a tecnología, procesos, cultura e información.



Durante 2023 mantuvimos el buen desempeño empresarial y enfocamos nuestra gestión a fortalecer el modelo de desarrollo humano y organizacional apalancando iniciativas como el teletrabajo, la sistematización de procesos y el plan estratégico de talento humano, que fue diseñado en el marco de un escenario 2030; aportando a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Gestión de la comunicación interna

Durante 2023 la comunicación interna buscó promover información transparente, veraz, oportuna para fortalecer la claridad organizacional, apoyar la implementación de iniciativas de desarrollo organizacional, la transformación regulatoria y del sector.

Así, con las campañas de comunicación interna movilizamos asuntos asociados a la ética, cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno, gestión de activos, mejor trabajador del año, conflicto de interés, procesos de selección en HCM, manual de uniformes, Volty EDEQ, nueva factura, despliegue de la MEGA de Grupo EPM, navidad EDEQ.

En conjunto con el equipo Desarrollo Humano y Organizacional realizamos estrategias conjuntas para mantener conectados e informados a los trabajadores EDEQ, entre las que se encuentran:

- 8 Foros de gerencia
- 3 Liderando a EDEQ
- 4 Mensaje del Gerente
- 50 ediciones de ConéctatEDEQ
- 483 ediciones de Entérate

Continuamos con nuestra estrategia “Liderando a EDEQ” que reúne a los líderes de la organización en conversaciones de temas relevantes que permiten asegurar el alineamiento organizacional; en 2023 se traros los temas:

- Comité de convivencia laboral, avance del proyecto CREA (iniciativas de innovación) y planeación estratégica.
- Indicadores Financieros de EDEQ
- Planeación estratégica

Los medios de comunicación continuaron enviando información relevante para los colaboradores. Enviamos 483 ediciones de “Entérate”, que es un boletín digital sobre las actividades, proyectos y asuntos para la gestión del día a día, de igual forma por este canal se envía el “Mensaje del Gerente” con el que se informa a los colaboradores los temas de carácter estratégico para la organización. Fortalecimos “ConéctatEDEQ” que funciona en WhatsApp y promueve contenidos en formato de video.

Generación de empleo

GRI 102-8

En 2023 generamos 814 empleos de calidad que contribuyen al desarrollo del departamento. Para la vigencia 2023 los contratos a término indefinido incrementaron en 8.41%, pasando de 321 a 348. Por su parte, los contratos a término fijo disminuyeron en 23.48%, pasando de 132 a 101, que se explica por la finalización de algunos proyectos en la Compañía. En 36 contratos hubo aporte a la generación de empleo indirecto por parte de EDEQ a través de sus contratistas, logrando 365 empleos.

Generación de empleo				
Tipo	2021	2022	2023	Var
Contrato término indefinido	321	348	348	8%
Contrato término fijo	132	101	101	-23%
Empleo indirecto	438	464	365	-21%
Total	917	913	814	-11%

Bienestar laboral y beneficios

GRI 401-2

El plan de bienestar respondió a las necesidades y expectativas de nuestros trabajadores y fue evaluado con 4.5 (sobre 5) en la satisfacción de las iniciativas diseñadas de forma estratégica para impactar a los trabajadores y sus familias. Nuestros programas de bienestar se han amplia para incluir a las familias de los trabajadores, implementando las buenas prácticas obtenidas del diagnóstico que realizamos en el modelo Empresa Familiarmente Responsable) – EFR.

Durante 2023 acompañamos el desarrollo de nuestros trabajadores por medio de coaching y apoyo psicológico con alcance a sus familias. Construimos un nuevo gimnasio en la sede de mantenimiento de redes, espacio que está dirigido al personal operativo para asegurar su acondicionamiento físico y facilitar y aportar a su calidad de vida. También realizamos la primera feria de emprendimiento “Hazlo Posible” en la que los trabajadores y sus beneficiarios presentaron sus emprendimientos al interior de la empresa.

Personas beneficiadas de los programas de bienestar laboral

Durante 2023 logramos 100% de cobertura de beneficios con la participación de nuestros colaboradores (incluyendo aprendices y trabajadores temporales) en espacios de bienestar, alcanzando un impacto promedio de 1,089 beneficiados que incluye trabajadores EDEQ (473) y sus familias (616).

Entregamos obsequios a todos los trabajadores en las celebraciones del día de la mujer y del hombre, amor y amistad y la cena de navidad.

Personas beneficiadas de los programas de bienestar laboral				
2021	2022	2023	Var	
1,128	1,096	1,089	-1%	

Valor de los programas de bienestar laboral

Durante 2023 invertimos \$1,288 millones en beneficios monetarios como auxilios y celebraciones, monto que aumentó en 8%. Este valor incluye beneficios monetarios y no monetarios con alcance convencional o de ampliación por disposición administrativa como:

- Auxilios laborales
- Celebraciones
- Programa deportivo
- Gimnasio
- Bienestar financiero
- Preparación para el retiro

Auxilios laborales:

- Anteojos
- Becas
- Calzado
- Funerario
- Maternidad
- Medicamentos
- Mejor trabajador
- Dotación

Celebraciones:

- Día de la mujer
- Día del hombre
- Cena de navidad
- Amor y amistad
- Regalos de navidad para hijos
- Día de los niños para los hijos de los trabajadores
- Día deportivo
- Día de la familia

Valor de los programas de bienestar laboral COP millones			
2021	2022	2023	Var
1,080	1,192	1,288	8%

Préstamos desembolsados

Durante el año 2023 desembolsamos 42 préstamos por un total de \$2,672 millones a trabajadores, discriminados de la siguiente forma:

- 24 por concepto de vivienda
- 5 por calamidad doméstica
- 8 por Bienestar Social y Capacitación
- 5 para reposición o compra de motocicleta al servicio de EDEQ

Fondo de vivienda: este es el beneficio más representativo de nuestra organización y contribuye a mejorar la calidad de vida de todos nuestros trabajadores. En 2023 reestructuramos el reglamento del fondo para lograr que todos los trabajadores tengan acceso a vivienda propia.

Adicionalmente realizamos la primera feria de vivienda EDEQ con la participación de 8 constructoras y 20 proyectos de vivienda. Aprobamos 35 solicitudes de trabajadores por valor de \$5.005 millones; así, el 80% del personal vinculado a término indefinido posee vivienda.

Durante el año desembolsamos 24 préstamos por concepto de vivienda, por valor de \$2,558 millones correspondiente a los préstamos preaprobados en el en el año, a diciembre del 2023 teníamos pendiente el desembolso de 12 créditos por valor de \$2,190 mill dado que los trabajadores no han finalizado el trámite respectivo.

Fondo de calamidad doméstica: aprobamos y desembolsamos 5 créditos por valor de \$16 millones que le permite a nuestros trabajadores atender eventualidades.

Bienestar social y capacitación: desembolsamos 8 créditos por valor de \$37 millones; 4 créditos para educación, 2 para recreación y bienestar y 2 para gastos odontológicos no cubiertos por el POS.

Fondo para la compra y reposición de motocicletas: desembolsamos 5 créditos para reposición de motocicletas por valor de \$62 mill.

Préstamos desembolsados para trabajadores EDEQ				
	2021	2022	2023	Var
Préstamos desembolsados para trabajadores EDEQ	22	37	42	14%
Préstamos de vivienda EDEQ	11	19	24	26%
Préstamos por otros conceptos EDEQ	11	18	18	0
Ejecución presupuestal préstamos EDEQ (COP mill)	\$1,438.0	\$2,574.0	\$2,672	4%

Permisos y licencias

GRI 401-3

Durante el 2023 otorgamos 2 licencias de maternidad y 8 licencias de paternidad, de ellas sólo 1 trabajador no aplicó al beneficio de dos días adicionales compensatorios por nacimiento por no estar convenionado. Todos los hombres y mujeres que disfrutaron su licencia se reintegraron a laborar y continúan vinculados a la organización.

Permisos y licencias ¹⁸				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Permisos extralegales por nacimiento o aborto – mujeres	7	4	14	250%
Permisos extralegales por nacimiento o aborto – hombres	7	4	4	0%
Licencias por ley – Mujeres	7	4	2	-50%
Licencias por ley – Hombres	7	5	8	60%
Mujeres incorporadas de licencia de maternidad	7	4	2	-50%
Hombres incorporados de licencia de paternidad	7	5	8	60%

Desempeño laboral

GRI 404-3

Nuestra gestión del desempeño alinea las contribuciones individuales y colectivas de los trabajadores con los objetivos de la organización y el mejoramiento continuo de aquellas capacidades que permitan el cumplimiento del propósito empresarial.

Durante 2023 implementamos el nuevo modelo de desempeño al 100% de los equipos de trabajo luego del piloto realizado en el área de Servicios Corporativos en 2022. Finalizamos la valoración de potencial de todos los trabajadores que es un insumo para la construcción del mapa de talentos de la organización, que nos permite potenciar las capacidades de todos nuestros colaboradores.

¹⁸ Se excluyen aprendices y estudiantes de práctica

Desempeño laboral ¹⁹				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Trabajadores con evaluación de desempeño	419	216	257	19%
Cobertura de la evaluación de desempeño	97%	69%	58%	-16%

Formación y desarrollo

GRI 404-1 / 404-2

Nuestros procesos de gestión del aprendizaje y del desarrollo se enfocan en mantener una organización competente y facilitar la creación, la transferencia, la permanencia y la aplicación del conocimiento para posibilitar la transformación del aprendizaje individual en conocimiento colectivo.

Permanentemente buscamos estrategias de desarrollo para potenciar las capacidades de cada individuo y alinear los conocimientos, las conductas y las habilidades del talento humano con el plan estratégico de la organización. Los eventos de formación dieron respuesta a la planeación y necesidad del negocio, retos, iniciativas, proyectos, cumplimiento regulatorio, lo que trae la transformación energética y la transformación digital. Estos eventos apuntaron a 8 líneas de acción y a su vez estuvieron enmarcados en las perspectivas del direccionamiento estratégico:

- Temas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Asistencia a congresos, actualizaciones y relacionamiento
- Desarrollo de habilidades para la transformación digital
- Gestión de activos
- Desarrollo de habilidades técnicas para la gestión del SDL y la calidad del servicio
- Asuntos de sostenibilidad y materialidad
- TI
- Otros temas

Adicionalmente apoyamos a los Directivos para que realizaran o finalizaran maestrías, conocimientos que aportan a su visión de la organización y les permiten gestionar los cambios y nuevos retos, a través de la planeación, ejecución y evaluación de alternativas de solución eficientes.

En septiembre de 2023 EDEQ participó en XXI Seminario Internacional “Caminos para la Excelencia en los Servicios de Distribución y Relacionamiento con Clientes” – SICESD que organizó el Comité Colombiano de la CIER. En esta oportunidad fuimos ponentes con el proyecto “100% cobertura en el departamento del Quindío”. También participamos en la Reunión de Altos Ejecutivos - RAE de CIER en Brasil donde el tema principal fue el desarrollo socioambiental como factor impulsor de la integración energética en América Latina y el Caribe, los marcos normativos y la regulación como facilitadores del comercio internacional de energía. Estos eventos aportaron al fortalecimiento del relacionamiento en el sector eléctrico y conocer temas de interés y de vanguardia.

Dimos continuidad al programa de desarrollo de habilidades con énfasis en liderazgo transformacional para fortalecer capacidades directivas y habilitar nuevas herramientas para liderar los equipos de trabajo en respuesta a la evolución de los modelos de talento humano y la cultura.

Destacamos 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

¹⁹ Corresponde al número de trabajadores que a la fecha cuentan con acuerdos de desempeño, teniendo en cuenta que el cierre para la valoración es en el mes de marzo.

negocio para definir estrategias de retención de talento. Además, realizamos la valoración de la criticidad de los cargos de la compañía respecto a continuidad operacional y complejidad del relevo.

Dimos apertura a un proceso de estudio de nivel Tecnológico en “Supervisión de redes de distribución eléctrica” en convenio con el SENA, a la cual se permite la inscripción de familiares de los trabajadores y contratistas, logrando la inclusión de mujeres en el grupo conformado para esta iniciativa.

Apoyamos la construcción de un campo de entrenamiento para liniería, en convenio con el Instituto de la Caja de Compensación (Comfenalco), quienes a su vez inician un programa denominado técnico en liniero en redes de energía que busca mejorar la oferta requerida en este perfil.

Formación y desarrollo				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Eventos de aprendizaje realizados	242	265	369	39%
Postgrados aprobados	1	7	9	29%
Salidas al exterior	0	0	2	0
Becas otorgadas	0	0	0	0

Ejecutamos \$538 millones en nuestro plan de aprendizaje; destacamos la participación de nuestros trabajadores en eventos de transición energética inteligente y segura, digitalización AMI para el sector eléctrico, curso transición energética y transformación Digital, Congreso *Smart Cities*, inteligencia de negocios con PBI, entre otros.

Nuestro plan incluye el acompañamiento con una coach a diferentes trabajadores y equipos de la organización, además de la consultoría para la valoración de potencial en la cual se realizó una realimentación a cada colaborador para que conociera su potencial y oportunidades de evolución como insumo para su gestión de desempeño y desarrollo.

Ejecución presupuestal capacitación COP millones			
2021	2022	2023	Var
\$465	\$684	\$538	-21%

Logramos 19,566 horas de formación acumuladas en el año en las que participaron 525 trabajadores a término indefinido, fijo, practicantes; también suman aquellos colaboradores que se retiraron de EDEQ y que participaron como mínimo en un evento.

Horas capacitación - Empleado promedio			
2021	2022	2023	Var
53	47	37	-21%

El plan de aprendizaje cumple el objetivo estratégico “desarrollar integralmente las capacidades organizacionales” y contribuye al logro de los demás objetivos del cuadro de mando integral al fortalecer las competencias de nuestros trabajadores. Apalancamos nuestro propósito de apoyar el desarrollo de la Gente EDEQ obteniendo el conocimiento necesario para cumplir la visión de talento humano de nuestra empresa que la declaramos como: “Consolidar y mantener un ambiente de trabajo que permita constituir una fuerza laboral innovadora, carismática y comprometida, dotada con las competencias necesarias y ubicados en los lugares correctos, para configurar una empresa ágil y competitiva que

asegure el cumplimiento del posicionamiento definido por la organización y su empeño para el logro de las metas de largo plazo del negocio.” .

En cuanto a la ejecución del plan de aprendizaje se desarrollaron el 96.7 % de 61 temas planeados, faltaron 2 por gestionar, los cuales pasaron para el plan de 2024: elaboración y análisis financiero de casos de negocio, y evaluación post y Certificación termografía nivel 2.

Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional (%)			
2021	2022	2023	Var
95%	97%	97%	-0.3%

Ejecución presupuestal (%)			
2021	2022	2023	Var
95%	169%	165%	-2%

Programas para mejorar aptitudes EDEQ			
2021	2022	2023	Var
\$236	\$60	\$223.58	273%

Selección de personal

En el Grupo EPM las actividades para la selección de personal se ajustan a los requerimientos de los cargos y a las características culturales de las empresas. El proceso brinda otros servicios como la gestión de profesionales en formación, gestión de aprendices y estudiantes de práctica, ingreso de trabajadores en misión, revisión y análisis de requisitos y valoración, para fines distintos a la selección de talentos.

En 2023 realizamos 37 procesos, de los cuales 6 fueron externos y 31 internos, permitiendo la vinculación de 8 personas y el encargo de 30 trabajadores entre ganadores y elegibles, y un total de 9 procesos desiertos y 2 cancelados.

Durante el 2023 realizamos 141 otro sí al contrato laboral, de los cuales 95 correspondieron a ampliación del plazo pactado inicialmente, 22 a cambio en la modalidad de contratación de fijo a indefinido y 24 a ascensos (22 por procesos de selección y 2 por decisiones administrativas).

Durante 2023 contratamos 28 trabajadores (3 a término indefinido y 25 a término fijo) el 53.57% corresponde a hombres (15) y el 46.43% a mujeres (13).

Selección de personal				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Procesos de selección	27	51	37	-27%
Modificaciones de contrato	190	125	141	13%
Personas vinculadas	38	19	28	47%

Planta de empleados

GRI 405-1

Nuestra planta de personal está definida por grupos ocupacionales estructurados: directivos, profesionales, tecnólogos, técnicos y auxiliares. En EDEQ contamos con 449 trabajadores, el 65% de nuestra planta (290) son hombres y el 35% (159) son mujeres. Para el nivel profesional aumentó un 3% pasando de 135 a 139 colaboradores y en cuanto al nivel técnico y tecnológico se presentó una disminución del 3% pasando de 308 a 300 colaboradores. A continuación, presentamos cifras destacadas de la planta de personal:

Planta de personal por género ²⁰					
Concepto	2021	2022	2023	Participación	Var
Hombres	302	295	290	64.59%	-2%
Mujeres	167	158	159	35.41%	1%
Total	469	453	449	100%	-1%

Directivos por género				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Directivos primer nivel - Hombres	2	2	2	0%
Directivos primer nivel - Mujeres	1	0	0	0
Total	3	2	2	0%

Planta por cargo y por género					
Concepto	2021	2022	2023	Participación	Var
Nivel directivo - Hombres	7	7	8	80%	14%
Nivel directivo - Mujeres	4	3	2	20%	-33%
Directivos	11	10	10	100%	0%
Profesionales - Hombres	91	93	93	67%	0%
Profesionales - Mujeres	39	42	46	33%	10%
Profesionales	130	135	139	100%	3%
Tecnólogos - técnicos - auxiliares - Hombres	204	195	189	63%	-3%
Tecnólogos - técnicos - auxiliares - Mujeres	124	113	111	37%	-2%
Tecnólogos - técnicos - auxiliares	328	308	300	100%	-3%
Aprendices - Hombres	8	4	8	40%	100%
Aprendices - Mujeres	15	14	12	60%	-14%
Aprendices	23	18	20²¹	100%	11%
Estudiantes práctica - Hombres	0	3	2	40%	-33%
Estudiantes práctica - Mujeres	5	3	3	60%	0%
Estudiantes en práctica	5	6	5	100%	-17%
Total	497	477	474		

²⁰ El dato no incluye aprendices ni estudiantes de práctica

²¹ Para el 2023 el SENA reguló una cuota de 20 aprendices con la que dimos cumplimiento

Planta de personal por niveles					
Concepto	2021	2022	2023	Participación	Var
Directivos	11	10	10	2%	0%
Profesionales	130	135	139	31%	3%
Tecnólogos - técnicos - auxiliares	328	308	300	67%	-3%
Total planta de empleados	469	453	449	100%	-1%
Aprendices	23	18	20	4%	11%
Estudiantes en práctica	5	6	5	1%	-17%
Total	497	477	474		-1%

El 49% (219) de los trabajadores vinculados tienen menos de 40 años. Los rangos de edad más representativos son: de 35 a 40 años con el 20% (88) y 40 a 45 años con el 18% (81) trabajadores. El rango menos representativo es de 18 a 25 años con el 1% (3).

Distribución del personal por edad ²²					
Concepto	2021	2022	2023	Participación	Var
Menores de 30 años	89	72	62	14%	-14%
Entre 30 y 50 años	288	288	290	65%	1%
Mayor a 50 años	92	93	97	22%	4%
Total	469	453	449	100%	-1%

Edad promedio - Empleados (Años)			
2021	2022	2023	Var
39	40	41	1%

El 76.61% de la planta de personal (344 trabajadores) tiene una antigüedad menor a 15 años; los rangos en los cuales se incluye mayor número de trabajadores es el de 1 a 5 años (108 trabajadores), correspondiente a un 24.05% del total de la planta, seguido de los rangos: 5-10 y 10 a 15 con 106 trabajadores en cada uno, que representan el 47.22% del total de planta. La edad promedio de los trabajadores es 41 años y el personal que más tiempo lleva laborando tiene 38 años de antigüedad.

Antigüedad de los empleados				
Concepto	2021	2022	2023	Var
0 - 1 años	38	18	24	33%
1 - 5 años	146	111	108	-3%
5 - 10 años	93	116	106	-9%
10 - 15 años	97	107	106	-1%
15 - 20 años	10	21	31	48%
20 - 25 años	30	1	1	0%
25 - 30 años	24	44	35	-20%
30 - 40 años	31	35	38	9%
Mayor de 40 años	0	0	0	0
Antigüedad promedio				

²² El dato no incluye aprendices ni estudiantes de práctica

2021	2022	2023	Var
10	11	11.08	1%

GRI 405-2

Tenemos establecidas las escalas de asignación básica de los cargos que son desempeñados por las personas vinculadas directamente por la empresa, escala salarial que depende del cargo a desempeñar independientemente de si la persona que lo ocupará es hombre o mujer, contribuyendo de esta forma a la igualdad de oportunidades y retribución entre hombres y mujeres. En cuanto al aumento del salario para el año 2023 se realizó así:

- Para el personal no beneficiado por la convención se aplicó el incremento del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente - SMLMV, es decir un 16%
- Para el personal convencionado, se aplicó el incremento del 16%, correspondiente al incremento establecido para el SMLMV, dado que el incremento del IPC (5.62%) + 1.5% era inferior.

Jubilados y pensionados

Mantener la relación con nuestros jubilados y pensionados, durante desarrollamos actividades de integración y sano esparcimiento que facilitan el acercamiento con este segmento del grupo de interés Gente EDEQ. La proyección de personal a pensionarse en los próximos 10 años, es decir al año 2032, es de 71 personas. Lamentamos el fallecimiento de 5 pensionados durante el 2023:

Jubilados y pensionados				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Pensionados en el año	5	3	7	133%
Jubilados directos – Acumulados	104	102	98	-4%

En cuanto a la proyección de personal a pensionarse en los próximos 10 años (2033):

- De los 4 Directivos que cumplen requisitos para obtener la pensión; 1 es mujer y 3 hombres.
- De los 18 Profesionales que cumplen requisitos para obtener la pensión; 8 son mujeres y 10 hombres.
- De los 49 trabajadores tecnólogo, técnico, auxiliar; 15 son de nivel técnicos y 34 son de nivel tecnólogo; 13 son mujeres y 36 hombres.

Proyección de personal a pensionarse en los próximos 10 años				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Directivos	5	5	4	-20%
Profesional	14	17	18	6%
Tecnólogo, técnico, auxiliar	57	54	49	-9%
Total	76	76	71	-7%

Rotación de empleados

GRI 401-1

Durante 2023 se retiraron 30 personas (15 hombres y 15 mujeres) dando una rotación del 6.46% para esta vigencia. El 40% de los retiros fue por renuncia (12), el 33.33% por finalización del plazo pactado en el contrato (10), el 23.33% por reconocimiento de la pensión de vejez (7), y lamentablemente se presentó el fallecimiento de una trabajadora (3.3%).

Rotación de empleados (%)			
2021	2022	2023	Var

5.12%	5.52%	6.46%	17%
-------	-------	-------	-----

Motivos de retiro del personal (Cantidad o número)					
Concepto	2021	2022	2023	Participación	Var
Renuncia aceptada por pensión de vejez	5	3	7	23%	133%
Terminación del contrato por justa causa - pensión de vejez	0	0	0	0%	0
Renuncia voluntaria	7	17	12	40%	-29%
Desvinculación oficial invalidez	0	0	0	0%	0
Muerte	1	1	1	3%	0%
Terminación de contrato término fijo	11	9	10	33%	11%
Terminación de contrato en período de prueba	0	0	0	0%	0
Terminación de contrato con indemnización	0	0	0	0%	0
Destitución Ley 734/2002	0	0	0	0%	0
Insubsistencia	0	0	0	0%	0
Terminación contrato justa causa	0	1	0	0%	-100%
Renuncia aceptada por pensión de invalidez	0	0	0	0%	0
Vencimiento Periodo - Ley 1474 de 2011	0	0	0	0%	0
Total	24	31	30	100%	-3%

Relaciones sindicales

GRI 102-41

Nuestro relacionamiento con la organización sindical está basado en un plano de igualdad, en los términos señalados por la Ley y tiene dos momentos: uno con el abordaje de las negociaciones de los pliegos de peticiones y convenciones colectivas, y otro con el relacionamiento y aplicación del marco normativo existente.

La Gerencia General de EDEQ avanza positivamente en su relacionamiento con la mesa de trabajo sindical, 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, propiciando espacios de comunicación y participación entre esta organización y los trabajadores.

En EDEQ existe el principio de libertad de asociación por lo que todos los trabajadores tienen el derecho de afiliarse al Sindicato, para promover y defender sus intereses colectivos, el 97% de los trabajadores se encuentran sindicalizados (404) y a 30 se les aplica los beneficios de la convención por extensión (6.68%); 155 son mujeres y 279 hombres, 15 trabajadores no tienen cobertura de convención (3.34%), de los cuales 4 son mujeres y 11 hombres.

En el año 2022 se suscribió la nueva Convención Colectiva de Trabajo CCT con Sintraelec Quindío, la cual tiene vigencia hasta diciembre 2025.

Porcentaje de afiliación a organizaciones sindicales			
2021	2022	2023	Var
96.80%	96.91%	97.00%	0.1%

Afiliación a organizaciones sindicales				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Sindicatos	1	1	1	0%

Empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	454	439	434	-1%
No convencionados	15	14	15	7%

En 2023 dos dirigentes (1 delegado nacional y el presidente de Sintraelecol Quindío) tuvieron permiso permanente remunerado.

Otros indicadores sobre organizaciones sindicales				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Acuerdos Convencionales y Laudos Arbitrales	1	1	1	0%
Querellas	1	1	0	-100%
Horas de permiso sindical de los dirigentes	4,410	4,410	4,410	0%

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-2 / 416-2 / EU18

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST se enfoca en la prevención de los riesgos laborales de los trabajadores, de los proveedores y contratistas; promueve la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables y administra los recursos necesarios para lograr la mitigación y el control de los peligros identificados en aras del bienestar integral de la organización, para permitir la productividad y el desarrollo sostenible en la prestación del servicio.



TR-SS 0007

Logramos mantener en estado aceptable el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cumplimiento al decreto 1072²³, gracias a las acciones implementadas en EDEQ para mantener la salud física y mental de sus trabajadores y contratistas, así como garantizar espacios de trabajo seguro.

Reafirmamos y acreditamos nuestro compromiso con el desarrollo y la seguridad de nuestro talento humano. En términos de seguridad operacional se destaca que en el 2023 no se presentaron accidentes de trabajo mortales ni graves en nuestro personal, ni se calificaron enfermedades de origen laboral, 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.

A lo largo del año desarrollamos estrategias de estilos de vida y de trabajo saludables como las pausas activas guiadas, espacios de actividad física, capacitación en alimentación saludable y manejo del estrés, adecuación de puestos de trabajo, campañas de tamizaje cardiovascular, entre otros, con el fin de proteger la vida de los trabajadores.

²³ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

Medición de riesgo psicosocial



Teniendo en cuenta lo dispuesto en la resolución 2764 de 2022 y los resultados de la medición 2022 (riesgo bajo)²⁴, en el año 2023 no se aplicó la encuesta de calidad de vida- riesgo psicosocial, esta se aplicará nuevamente en el año 2024. Teniendo en cuenta que los resultados de medición de 2022 fueron bajos, se definió con la ARL y un consultor externo la ejecución de planes de intervención para mantener estos resultados hasta la próxima medición.

Dimos continuidad al programa de estilos de vida saludable y riesgo psicosocial con iniciativas como el coaching individual y de equipos, manejo del riesgo cardiovascular, pausas activas, manejo del estrés. Como parte de los retos para mantener el nivel de riesgo psicosocial en bajo, durante el último trimestre se realizaron talleres denominados “gafas del estrés” a un total de 10 equipos de trabajo.

Durante el último trimestre del año adelantamos procesos de reentrenamiento en líneas energizadas, certificación de conductores de grúa y los procesos de formación en espacios confinados.

Indicadores destacados

Durante 2023 se presentaron 20 accidentes de trabajo. Por cada cien trabajadores se perdieron 38.41 días de trabajo producto de accidentes laborales y se presentaron 4.2 accidentes. A la fecha no se ha calificado ningún caso de enfermedad laboral.

Durante el año laboraron 17 personas en condición de discapacidad, de los cuales 8 cuentan con certificado de discapacidad y 9 trabajadores con certificado de pérdida de capacidad laboral.

Indicadores destacados				
	2021	2022	2023	Var
Índice de severidad de accidentes de trabajo – ISAT	39.32	16.46	38.41	133%
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo – IFAT	3.11	2.5	4.2	68%
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%	0%
Tasa de ausentismo – en horas laboradas (%)	1.94%	2%	2.31%	16%
Número de accidentes de trabajo reportados	15	12	20	67%
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0	0
Personas calificadas con enfermedades laborales	0	0	0	0
Personas en condición de discapacidad	12	13	8	-38%



Indicador Índice de Lesión Incapacitante Evaluar y gestionar la Seguridad Operacional

Para el año 2023 se obtuvo un ILI de 0,14 alcanzando la meta definida en 0.2. Este resultado se explica por 20 accidentes de trabajo de los cuales 16 de ellos generaron incapacidad, con un total de 183 días perdidos. De estos eventos, uno fue calificado grave, sin embargo, se tuvo una recuperación satisfactoria del trabajador. No obstante, resaltamos que en este periodo no se presentaron accidentes relacionados con las actividades que mayor riesgo como son alturas, espacios confinados, trabajos con energía eléctrica, aterrizaje de cargas y manejo de productos químicos.

Teniendo en cuenta el número de accidentes y los peligros que los generaron, en 2024 seguiremos fortaleciendo las intervenciones del peligro de tránsito, mecánico y biomecánico (ergonómico).

El impacto del ILI en los indicadores financieros de la empresa fue el siguiente:

- No tuvimos sanciones por incumplimientos en SST y que hubieran generado accidentes de trabajo.

²⁴ Los resultados de esta medición se encuentran en el informe de sostenibilidad de la vigencia 2022

- Las incapacidades generadas por los accidentes de trabajo sumaron \$18.5 mill de los cuales \$17mill fueron asumidos por la ARL y \$ 1.43 mill por la empresa

De acuerdo con la autoevaluación realizada al sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, obtuvimos una calificación del 100% y se mantuvo la gestión de los riesgos laborales, lo que permitió que a 31 de diciembre se tuviera una incidencia y prevalencia de enfermedad laboral en cero y un cumplimiento del ILI.

Índice de lesiones incapacitantes - ILI			
	2021	2022	2023
Meta	0.21	0.2	0.2
Resultado	0.12	0.02	0.14
Cumplimiento	141%	192%	129%

Comités de Seguridad y Salud en el trabajo

GRI 403-1

Comité paritario de Seguridad y Salud en el trabajo – COPASST:

Durante 2023 el comité se reunió mensualmente para la planeación y ejecución de actividades las cuales aportaron a corregir condiciones inseguras, fomentar la seguridad entre los trabajadores y promover mejoras al SG-SST. Asimismo, el comité participó en la investigación de todos los accidentes de trabajo.

Comité de convivencia laboral:

Durante el año no se presentaron quejas ante este comité, lo que da cuenta de los resultados en la gestión respecto al clima de los equipos de trabajo.

Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Durante 2023 participaron 447 trabajadores en los procesos de formación en SST en 79 temáticas (formación en alturas, espacios confinados, riesgo eléctrico, seguridad vial, prevención riesgo mecánico, biológico, manejo del estrés, trabajo en equipo, comunicación asertiva, manejo de productos químicos, inducción y reinducción de SST, estilos de vida saludable, prevención acoso laboral, cuidado auditivo, higiene postural con el manejo de video terminales, etc.)

Capacitación en seguridad y salud en el trabajo				
Concepto	2021	2022	2023	Var
Cantidad de horas de capacitación	8,088	8,823	7,790	-12%
Número de trabajadores	484	469	447	-5%

Valor ejecutado en Seguridad y Salud en el Trabajo

En 2023 ejecutamos \$1,014 millones en las actividades de prevención y promoción definidas en el SG-SST, que incluyeron: exámenes médicos ocupacionales, compra de elementos de protección, señalización de seguridad, licencia para el funcionamiento de radios de la brigada, implementación del plan estratégico de seguridad vial, calibración de detectores de gases, elementos para la atención de emergencias, mantenimiento, recarga y compra de extintores.

Valor ejecutado en seguridad y salud en el trabajo COP millones				
Concepto	2021	2022	2023	Var

Seguridad y salud en el trabajo	\$434	\$500	\$1,014	103%
---------------------------------	-------	-------	---------	------

Modalidades de trabajo

Durante el 2023 continuamos fortaleciendo la modalidad de teletrabajo como una estrategia de atracción y retención del talento, a la fecha contamos con 129 teletrabajadores, de los cuales 10 tienen modalidad móvil, 76 autónoma y 43 suplementaria. En el seguimiento a esta iniciativa identificamos una alta satisfacción de los trabajadores por su percepción en el mejoramiento de la calidad de vida, optimización de costos y tiempo, mayor nivel de concentración y desarrollo de habilidades.

Personas en Modalidad de Teletrabajo		
2022	2023	Var
130	129	-1%

Modalidad	2023	% participación
Modalidad móvil	10	8%
Autónoma	76	59%
Suplementaria	43	33%
Total	129	100%

De 448 trabajadores a término fijo e indefinido de EDEQ, un total de 365 (70%) cuentan con el beneficio de horario flexible por su tipo de funciones, dado que por necesidad del servicio algunos cargos operativos y de atención al cliente no pueden tener este tipo de horarios.

Personas con horario flexible de trabajo		
2022	2023	Var
401	315	-21%

Capítulo 10

Derechos Humanos

Informe de
Sostenibilidad
2023

edeq | Grupo epm



Tema material: Derechos humanos



Principios Pacto Global



Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente

Principio 2: No convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

ISO 26000 | Responsabilidad Social Empresarial



Derechos humanos

Asunto 1 Debida diligencia

Prácticas Laborales

Asunto 4 Salud y seguridad en el trabajo

Asunto 5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Participación y desarrollo de la comunidad

Asunto 2 Educación y cultura

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 406-1 / 407-1 / 408-1 / 409-1 / 410-1 / 411-1 / 412-1 / 412-2 / 412-3 / 414-1 / 414-2 / 413-1 / EU22

En EDEQ asumimos un compromiso por el respeto de los Derechos Humanos en el relacionamiento con nuestros grupos de interés, tanto en las operaciones propias como en las que realizan nuestros contratistas; y lo hacemos con la convicción que la dignidad humana es fundamental en la agenda del desarrollo humano sostenible.

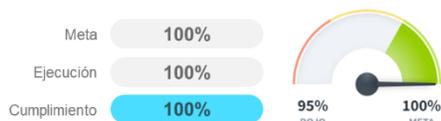
Esto se logra a través de la articulación de la gestión de impactos sociales con el enfoque de DDHH en proyectos y operaciones y decisiones organizacionales respecto a la gestión del talento humano y la cadena de suministro.

Con la promulgación de la política institucional de Derechos Humanos en 2012, desde EDEQ hacemos público el compromiso de asumir en nuestras operaciones y promover en las operaciones de terceros con los que nos relacionamos, el cumplimiento de lo dispuesto en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario, la Constitución Política y el marco legal establecido en Colombia.

Nuestra gestión incluye el desarrollo de acciones de respeto por los Derechos Humanos en las operaciones, la adopción de instrumentos y herramientas para fortalecer la gestión, promover el respeto y dar cuenta del avance en la implementación de buenas prácticas. En este despliegue, hacemos un referenciamiento permanente de los avances en la materia, con empresas a nivel mundial y en especial, acogemos y aplicamos los Principios Rectores de Naciones Unidas como guía en el abordaje interno en la materia.

Indicador Plan de gestión en Derechos Humanos

Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos



Este indicador estratégico mide el avance en la implementación del esquema de trabajo de Derechos Humanos para las empresas del Grupo EPM y su principal objetivo es asumir integralmente el compromiso del respeto por los DDHH y evitar impactos a terceros derivados de la operación empresarial u ocasionados a ella que

estén asociados a Derechos Humanos o que se den percepciones sobre eventual coadyuvancia al impacto que producen terceros en las relaciones que tienen con las organizaciones del Grupo.

Para la vigencia 2023 se dio cumplimiento al plan de gestión en derechos humanos por medio de 2 actividades planeadas alcanzando una ejecución del 100%.

Los componentes del esquema (ciclo PHVA) en la gestión son:

- Identificación de riesgos en DD. HH.
- Integración a la gestión mediante planes de tratamiento
- Adopción de la política de DD.HH.
- Formación y sensibilización interna
- Implementación de un mecanismo de quejas y reclamos atento a DD. HH.

Durante el 2023 avanzamos en la oficialización e incorporación de los Riesgos en Derechos Humanos en la gestión empresarial, mediante las siguientes acciones claves:

- Se alineó la matriz de riesgos de DD.HH. de EDEQ con la matriz que se definió desde Acción Colectiva del sector eléctrico y la matriz de DD.HH. de Grupo EPM.
- Se identificó que ninguno de los riesgos en DH debía ser incluido en los riesgos estratégicos de empresa gracias al control con el que cuentan actualmente
- Se alinearon riesgos en DD.HH. con los procesos organizacionales con el objetivo de lograr su incorporación en la gestión empresarial.
- Se revisaron los riesgos en DD.HH. que se identificaron en el 2021 quedando finalmente 15 riesgos.
- Se creó en el aplicativo de gestión del conocimiento (Almera) la matriz especializada de riesgos en DD.HH., que tiene la información actualizada de escenario del riesgo, causas, efectos, valoración y controles.
- Se realizó una revisión inicial a las acciones requeridas para el cierre de brechas del autodiagnóstico de Guías Colombia de DD.HH. con Comunidad.

Derechos humanos en la cadena de suministro

Las cadenas de valor son un pilar fundamental que brindan oportunidades para aumentar la efectividad dentro de los diferentes procesos de abastecimiento.

Promovemos la gestión de DD. HH. en la cadena de suministro con el interés que todas aquellas empresas con las que nos relacionamos contractualmente estén alineadas con el compromiso de respetar y promover el respeto de los Derechos Humanos, reconociendo los riesgos que pueden conllevar las operaciones que terceros realizan en desarrollo de acuerdos comerciales.

El éxito de nuestra cadena de valor tiene como base el trabajo en equipo, el estimular la empatía e integrar conceptos fundamentales de los Derechos Humanos, fomentando la participación activa de nuestros grupos de interés, avanzando en la gestión responsable de la cadena de suministro, comprometidos con acciones y procesos para identificar y mitigar los impactos negativos de las empresas sobre las personas, generando un mejor conocimiento de las fuentes de suministro y minimizando probabilidades de incidentes relacionados con vulneración a los Derechos Humanos.

Mediante el mecanismo de quejas y reclamos Atento a DD.HH. para Proveedores y Contratistas (Línea Ética Contacto Transparente), no se recibieron quejas por parte de los trabajadores de estas empresas relacionadas con las tipologías definidas para el tema.

Promovemos los Derechos Humanos a través de diversas estrategias para fortalecer las buenas prácticas empresariales dentro de la Cadena de Suministro que hoy permite evidenciar el cumplimiento de las obligaciones para generar condiciones responsables y seguras para sus colaboradores; desde la Gestoría de la Administración de los contratos se llevan a cabo las respectivas validaciones y el acompañamiento continuo a oportunidades de mejora.

Durante 2023 no se presentaron reportes de incumplimientos al Manual de Conducta de Proveedores y Contratistas y tampoco se presentaron procesos o actividades con trabajo forzoso / obligatorio o trabajo infantil. Este control se realiza desde la gestoría administrativa de los contratos que involucran mano de obra intensiva.

Logramos la definición de las principales acciones a desarrollar con Cadena de Suministro en materia de Derechos Humanos; se finalizó la construcción del instructivo de atención a incumplimiento del Manual de Conducta y alertas reputacionales, teniendo en cuenta que uno de los temas que aborda el Manual es Derechos Humanos, este contribuye a identificar cómo actuar en caso de un incidente o incumplimiento. Se estableció una reunión de interacción y coordinación - RIC donde se abordarán y documentarán casos asociados con incumplimiento del Manual de Conducta y alertas reputacionales; se avanzó en la construcción de una Guía para identificar contratistas críticos en materia de Derechos Humanos; y se ejecutó el plan de formación y sensibilización para la generación de capacidades en DD.HH., donde contamos con espacios como el Día Cero de la Contratación con 3 empresas contratistas de Mano de Obra Intensiva y un evento de Presentación de portafolio donde socializamos nuestro Direccionamiento Estratégico y Política de DD.HH.

Derechos humanos en proyectos

Nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos es una premisa de actuación en el desarrollo de todos los proyectos que adelantamos. El abordaje institucional del tema, cuyo marco es el procedimiento de debida diligencia, la política de Derechos Humanos y los lineamientos que la complementan, proporcionan una base para que las dependencias responsables de la ejecución de un proyecto definan prioridades y líneas de actuación, de acuerdo con las necesidades identificadas en el entorno a través del relacionamiento con los grupos de interés.

Los gestores sociales realizaron labores de mitigación de impactos con las comunidades aledañas a los proyectos que desarrolló EDEQ para expansión y reposición de redes, gestión de pérdidas de energía y mantenimiento, estos espacios se realizaron mediante socialización y comunicación, adicionalmente en los programas de educación se capacitaron clientes y usuarios en uso responsable y seguro del servicio de energía. Cabe destacar que en el 2023 no se presentaron acciones interpuestas ante la empresa o instancias externas asociadas con incidentes con comunidades étnicas.

Mitigación de impactos

En mitigación de impactos brindamos acompañamiento social mediante la socialización de las actividades técnicas y suspensiones programadas del servicio de energía a los usuarios, con el fin de mitigar y optimizar las condiciones para la ejecución de las obras, garantizando la satisfacción del cliente.

Los gestores sociales acompañan a los proyectos técnicos y comerciales de los equipos Atención Técnica de Clientes, Control Pérdidas, Expansión y Reposición, Planeación y Ejecución del Mantenimiento de Redes y Gestión Ambiental para mitigar los impactos y hacer viables los proyectos, brindando información oportuna, acompañando durante suspensiones del servicio programadas y gestionando plantas eléctricas cuando son requeridas para las personas en condición especial de salud (respiración asistida e insulino dependientes, entre otros).

Durante 2023 se ejecutó la iniciativa “Transformando hogares con energía de la buena” que contribuye al ODS 11 - lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles); esto permitió la mejora en la calidad de vida de comunidades vulnerables, gracias al acceso seguro al servicio de energía, facilitando la entrada a otros servicios públicos, seguridad de las comunidades, reducción de peligros latentes por riesgo eléctrico, como incendios y contribuye al crecimiento económico de las familias.

En 2023 se normalizaron 478 viviendas ubicadas en asentamientos humanos subnormales que son comunidades vulnerables, ubicadas en los municipios de Armenia, Calarcá, La Tebaida, esto fue posible al trabajo en conjunto con las Administraciones municipales (Alcaldías) y líderes comunitarios quienes son los habilitadores del proyecto.

Gestión Institucional en Derechos Humanos

Formación en Derechos humanos

Con el objetivo de fortalecer la asimilación del elemento estratégico de la sostenibilidad en Derechos Humanos por parte de los trabajadores, en 2023 aumentamos las horas de formación en un 27% y logramos impactar al 65% de trabajadores, cumpliendo con el objetivo de llegar como mínimo cada año al 50% del personal, abordando principalmente a aquellos procesos más sensibles en materia de DD.HH., lo anterior a través de 6 espacios institucionales:

- Curso virtual en DD.HH. y Empresa y Foro de Grupo dirigido a todos los trabajadores
- 2 talleres de materialidad dirigido a grupos focales de trabajadores
- 2 espacios para requeridores, gestores técnicos y administrativos de contratos

Formación en Derechos Humanos Trabajadores EDEQ				
Concepto	2021	2022	2023	Variación
Empleados capacitados	258	318	293	-8%
Horas de capacitación	411	365	462	27%
% de empleados capacitados	52%	70%	65%	-7%

Casos de Discriminación

La función del Comité Obrero Patronal es atender los procesos disciplinarios y los resultados pueden ser: llamados de atención, sanciones o despidos por justa causa. De los 8 casos atendidos en ese comité durante 2023, 6 fueron cerrados en esta vigencia y ninguno requirió de planes de reparación.

Seguridad y Derechos humanos

En EDEQ somos conscientes de la importancia que tiene el abordaje preventivo en Derechos Humanos como parte del desarrollo de sus estrategias de seguridad. Por ello, y como principio empresarial, se adelantan las gestiones para asegurar la protección de las operaciones, los empleados y los bienes, tanto en las acciones desarrolladas por agencias de seguridad privada, como aquellas que se derivan del cumplimiento de convenios con la fuerza pública, en los casos en los que estos se establecen, acogiendo y aplicando la normatividad del país.

Para la vigencia 2023 la empresa de seguridad que nos brinda el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada capacitó al 100% de sus colaboradores en el tema *protección a los Derechos Humanos en la seguridad privada*, el espacio de formación tuvo una intensidad horaria de 8 horas y participaron los 64 guardas adscritos a este contrato.

La continuidad que se ha dado a estos espacios de formación con el personal de seguridad ha servido para sensibilizar e interiorizar frente a los derechos y deberes en temas de Derechos Humanos, esto se ve reflejado en el actuar de los guardas en los diferentes puntos de atención de EDEQ donde no hemos tenido incidentes o eventos asociados a vulneración de Derechos Humanos.

Cabe destacar que el contrato establece que los servicios de vigilancia y seguridad privadas son sin armamento, por lo tanto, todo el personal de vigilancia que labora para EDEQ no emplea armamento.

Formación en Derechos Humanos Personal de seguridad contratado				
Concepto	2021	2022	2023	Variación
Personal de seguridad	67	65	64	-2%
Personal de seguridad capacitado	67	65	64	-2%
Horas de capacitación	134	130	512	294%
Duración promedio de capacitación (horas)	2	2	8	300%
% del personal de seguridad capacitados	100%	100%	100%	0%



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.

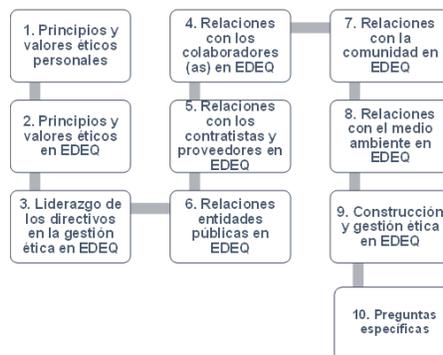
Conexión ética

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.

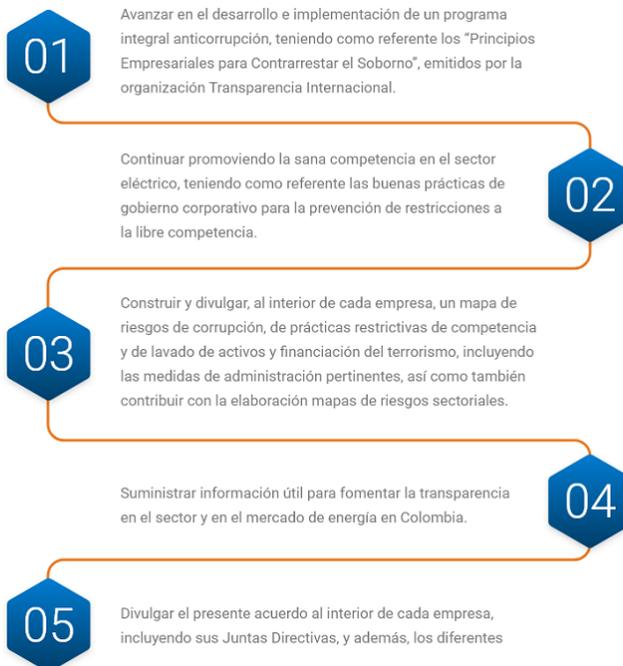
En comunicación externa se promovió el uso de la línea ética en medios digitales y se destinó un espacio en el reverso de la factura con información del canal de reporte, de forma que la información es de acceso permanente para los usuarios. También se promovió en el programa de radio semanal.

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.

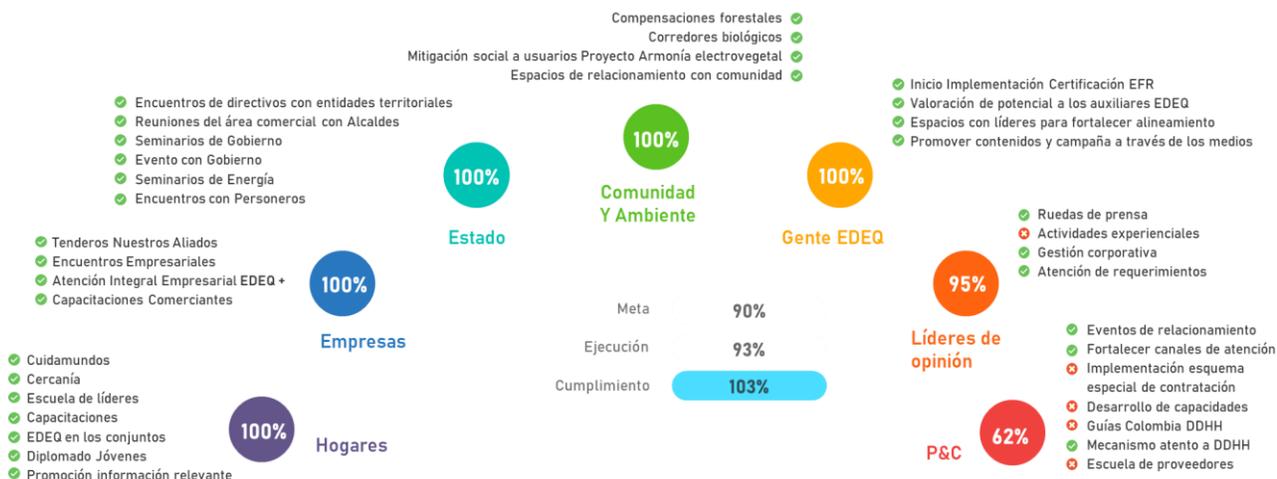
Se resaltan las acciones de relacionamiento que implicaron visitas a los proyectos que ejecutó la compañía, se destacaron:

- 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 ²⁵	150	120	30	-75%
Inversión (COP millones)	686	755	896	19%

²⁵ 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

Eco Estación de Carga Vehicular



Capítulo 12

Tecnología e innovación

Informe de
Sostenibilidad
2023



Tema Material Tecnología E Innovación

TECNOLOGÍA e innovación



¡Soy
Volty EDEQ!



nos unimos en una estrategia
de Innovación abierta

InnovaTech2023

Identificamos y conectamos los actores del **ecosistema de emprendimiento e innovación** del Eje Cafetero para generar confianza, conexión, visión y oportunidades de negocio

En 2023 registramos más de **23,000** transacciones a través de nuestro **ChatBot** con las **11 operaciones disponibles** para nuestros usuarios

La gestión de la tecnología e innovación consiste en la adaptación de la infraestructura, los procesos y la cultura organizacional a los cambios del entorno y el sector, incrementando el acceso a la información y el conocimiento de manera que la organización conecte con las demandas, necesidades y aspiraciones de los diferentes grupos de interés. Esta adaptación incluye el desarrollo de acciones para el cierre de las brechas que la tecnología genera en el entorno.

Economía circular

Continuamos desarrollando soluciones e integrando tecnologías enfocados en la creación de valor desde la circularidad y el aprovechamiento sostenible. Durante el 2023 se realizaron actividades que contribuyen a esta modalidad como son la venta de activos fijos chatarrizados los cuales representan ingresos para la compañía (\$936 millones), estos recursos apoyan los créditos de vivienda para los empleados. Estos bienes de igual forma hacen parte de una economía circular a través del aprovechamiento y generación de materias primas recicladas.

Adicional a lo anterior, se firmó un acuerdo de cooperación con la Fundación Puntos Verdes Lito, donde entregamos 4,685 kilos de residuos los cuales generaron 1,173,450 Puntos Verdes que a su vez representan \$1.2 millones de pesos que serán entregados a una causa social o ambiental.

Gestión de la Innovación

En EDEQ continuamos innovando y buscando ser más eficiente en los procesos, con el fin de adaptarnos a las nuevas realidades y retos que nos demanda un entorno cambiante. En 2023, le planteamos a las empresas startup y scale up del Quindío y el resto del eje cafetero, los retos que tenemos frente a la transformación energética, digital, la economía circular y el cambio climático, para recibir soluciones innovadoras que desarrollen las capacidades empresariales y territoriales. Todo esto en el marco de Innovatech 2023, cooperando con Central Hidro Eléctrica de Caldas, Empresa de Energía de Pereira y Manizales+.

Rentabilización de las operaciones

En 2023 avanzamos en la modernización y mejoramiento de los activos para la prestación de los servicios, invirtiendo \$ 31,190 millones. Dentro de nuestro marco de actuación sostenible, se desarrolló acciones para la Rentabilización de las operaciones, orientadas a prestar el servicio de energía dentro de los indicadores de rendimiento esperados en calidad, seguridad operacional, confiabilidad y continuidad, se destacan las siguientes acciones:

- Gestión de pérdidas costo
- Gestión de pérdidas inversión

- Reposición redes
- Mantenimiento redes
- Sistema de gestión de activos
- Planeación óptima de la Distribución
- Expansión de redes
- Consolidación centro de control
- Modelo Digital de Energía – MDE

Transformación digital

Continuamos con el fortalecimiento de la estrategia de transformación digital desarrollando soluciones que se revierten para las empresas del Grupo en beneficios. Desarrollo de nuevas estructuras que mediante proceso automáticos alimenten la bodega de datos actual Información de valor para clientes. Invirtiendo \$1,506 millones.

Transformación energética

Ejecutamos proyectos que materializan la transformación energética, como lo son la movilidad sostenible, calidad del servicio, eficiencia y transición energética. Durante el 2023 se ejecutaron recursos por \$652 millones para avanzar en la eficiencia y la transición energética mediante el proyecto AMI y redes inteligentes, donde se destacan las siguientes acciones desarrolladas:

- La creación del primer centro de entrenamiento (Sandbox) para realizar pruebas de AMI
- Compra de medidores y HES STAR - Sistema de procesamiento, configuración y recolección de datos (Head End Systems) para prueba de concepto AMI
- La parametrización en SIRIUS para la movilidad en campo
- Levantamiento de requisitos técnicos e impacto de aplicaciones legadas
- Impacto de procesos, modificaciones, ajustes entre otros para el despliegue actividades
- En redes inteligentes, se estableció un convenio interinstitucional con una universidad para el desarrollo e instalación de sensores para medir diferentes variables, así como el servicio de analítica y visualización de datos recolectados bajo el piloto de territorio inteligente en el Quindío, para esto realizamos la instalación de dispositivos para la tele gestión de luminarias, parqueo y control vehicular, sitio en la web
- Levantamiento de Fibra Óptica y depuración información

Formación y capacitación en nuevas tecnologías

El Plan de Aprendizaje de EDEQ se diseñó respondiendo a las nuevas necesidades del entorno asociadas a la transformación digital y la transición energética. Para el 2023 tuvimos 14 espacios de formación donde participaron 23 trabajadores aproximadamente con un total de 38 horas, los temas giraron en torno a la innovación tecnológica lo cual contribuyó al incremento de la productividad, a mejorar el desempeño y el desarrollo de las competencias digitales en los colaboradores.



Capítulo 13

Gobierno corporativo

Informe de
Sostenibilidad
2023

 | Grupo epm[™]

Tema Material Gobierno Corporativo

I. CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

1. Definición de Gobierno Corporativo

El Grupo EPM entiende el Gobierno Corporativo como el sistema por el que las empresas son dirigidas, gestionadas y controladas mediante el equilibrio entre la propiedad y la administración, a fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus inversionistas, la transparencia y ética en su actuación y el acceso a la información para sus grupos de interés. El gobierno corporativo es relevante para el Grupo EPM porque permite evidenciar la gestión acorde con la filosofía empresarial, apalanca el logro de los objetivos estratégicos y genera confianza en los grupos de interés y en la sociedad.

2. Marco General de Gobierno

La implementación del Marco General del Gobierno Corporativo del Grupo EPM es el conjunto de elementos que interactúan para fortalecer el gobierno corporativo, promoviendo la unidad de propósito y dirección mediante la implementación de un modelo alineado con el direccionamiento estratégico definido para el Grupo empresarial. Este modelo se fundamenta en los órganos de gobierno, la definición de su Marco de Actuación mediante prácticas de gobierno, los mecanismos de control y la rendición de cuentas.

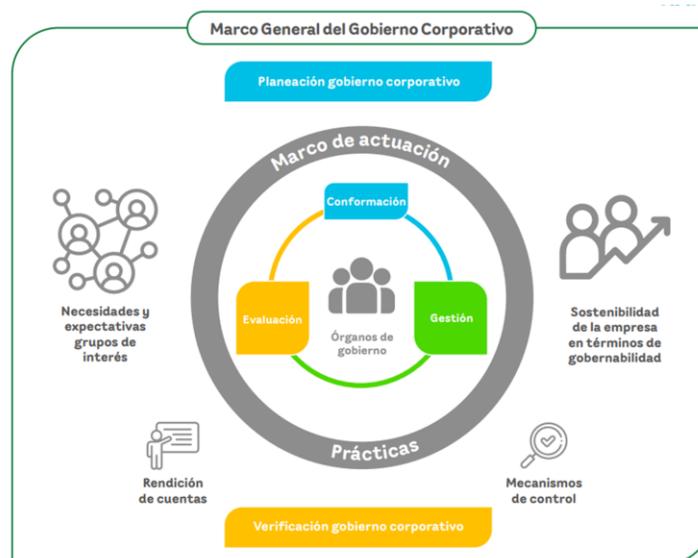


Gráfico 1. Marco general del Gobierno Corporativo del Grupo EPM

3. Instrumentos y prácticas de Gobierno Corporativo

- **Manual de conflictos de intereses y tratamiento de decisiones en interés de Grupo:** Proporciona la información necesaria y los procedimientos que les permitan a los administradores y trabajadores del Grupo EPM conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el ejercicio de sus cargos. Aprobado por la Junta Directiva de EDEQ en sesión del 8 de abril de 2016.
- **Agenda típica de juntas directivas de Grupo EPM:** Se orienta a la unidad de propósito y dirección, permitiendo contar con un marco general para el desarrollo y la gestión de las sesiones de Junta

Directiva y una herramienta para la supervisión estratégica alineada con las directrices de núcleo. Implementada y aprobada por la junta directiva anualmente desde la vigencia 2016.

- **Código de Ética:** Declara los principios de acción explícitos del Grupo Empresarial como parte la sociedad que reconoce su condición de sujeto ético. Aprobado por la Junta Directiva de EDEQ el 3 de marzo de 2017 (autorización n° 918).

Principios	Valores
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimos nuestros compromisos • Nuestro interés primordial es la sociedad • Brindamos un trato justo • Cuidamos el entorno y los recursos • Buscamos fundamentalmente servir 	<p>Transparencia Calidez Responsabilidad</p>

Tabla 1. Principios y valores del Grupo EPM

- **Reglamento de Junta Directiva del Grupo EPM:** Establece los principios, normas y procedimientos que rigen el funcionamiento, organización y actuación de la Junta Directiva de EDEQ S.A. ESP, con el fin de facilitar su gestión, dar una mayor efectividad, transparencia y certeza a sus actuaciones, y que la toma de decisiones se realice de manera objetiva y responsable. Aprobado por la Junta Directiva de EDEQ en sesión de juntas conjuntas del 1 de diciembre de 2017.
- **Manual de conducta Empresarial del Grupo EPM:** Define unos estándares mínimos no negociables a los que deben adherirse todos los colaboradores de las empresas que integran el Grupo EPM, independientemente del lugar o región en donde presten sus servicios. Se orienta a dar a conocer y promover formas del quehacer como manifestaciones expresas de la cultura que el grupo quiere proteger porque la considera distintiva de su exitosa historia y condición fundamental para preservar su buen nombre, su reputación y su papel trascendental en el futuro de los territorios donde el grupo actúa y en la sociedad en general. Adoptado por la Junta Directiva de EDEQ en sesión del 14-08-2018, actualizado en sesión del 18-06-2021.

4. Políticas de Grupo EPM

A través de la promulgación de las políticas que orientan el pensamiento estratégico del Grupo Empresarial, se articula la toma de decisiones en las empresas que lo conforman para alcanzar los objetivos propuestos.



Gráfico 2. Políticas aprobadas en EDEQ

GRI 102-20 / 102-21

Política de sostenibilidad: En sesión de juntas conjuntas del Grupo EPM, el 7 de diciembre de 2022 fue aprobado el ajuste a la anterior política de Responsabilidad Social. Con este ajuste se reconoce el valor y aporte que ha brindado la Política de RSE para avanzar en una gestión responsable del Grupo EPM. El concepto de Sostenibilidad es amplio, incluye todo el hacer del Grupo EPM y las perspectivas económica, social, ambiental y de gobierno; por ello alinear el nombre de la política con el modelo de sostenibilidad brinda mayor coherencia.

Política de Sostenibilidad Grupo EPM

“El Grupo EPM promueve la generación de valor para las personas, los territorios y sus entornos a través de las actividades misionales de sus negocios y empresas mediante una actuación individual y colectiva que concilia el logro de los objetivos empresariales con el desarrollo humano sostenible.

El enfoque de sostenibilidad es la base fundamental del direccionamiento estratégico, incorpora prácticas de buen gobierno, tiene un fundamento ético a partir del reconocimiento de los impactos que las decisiones empresariales generan sobre sus grupos de interés, el ambiente y la sociedad en general; y guarda coherencia con postulados contemplados en iniciativas locales, nacionales y mundiales.”

5. Fortalecimiento del Gobierno Corporativo

Hechos relevantes: En la vigencia 2023 a través de la Unidad de Gobierno Corporativo, la matriz EPM brindó formación como integrantes de juntas directivas a miembros de distintas empresas del Grupo, mediante el programa ofrecido por el Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo. Por EDEQ cursaron el programa de formación los integrantes Olga Johanna Uribe Parra, Esteban Duque Franco y Daniel Arrubla Gallego.

6. Cumplimiento de las prácticas de gobierno adoptadas en el Código de Gobierno Corporativo

En la vigencia 2023 se reportó a la Unidad de Gobierno Corporativo de EPM el listado de verificación del cumplimiento de las prácticas de Gobierno, condensado en 40 ítems.

7. Modelo de relacionamiento de las Empresas del Grupo EPM

El Grupo EPM cuenta con una arquitectura empresarial expresada en su direccionamiento estratégico y en su diseño organizacional, que facilita la activación de las palancas de valor presentes en sus empresas, con criterios de beneficio mutuo para el Grupo y sus grupos de interés. Su estructura de Gobierno está asentada en EPM, cuyas decisiones tienen alcance de Grupo proporcionando orientación estratégica y estableciendo políticas corporativas, en temas afines al liderazgo estratégico, identidad, capacidades, gestión de capital y control a las filiales del Grupo EPM. Esta estructura corporativa se denomina Núcleo Corporativo, máximo órgano orientador del Grupo que establece unidad de propósito y dirección.

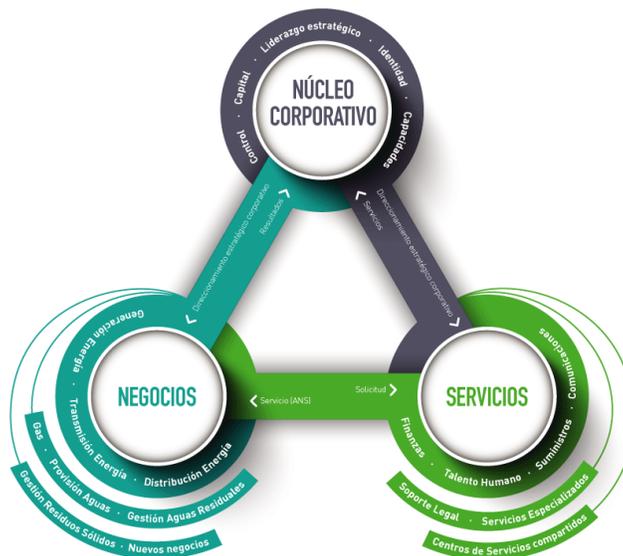


Gráfico 3. Arquitectura empresarial Grupo EPM

8. Estructura de Gobierno

GRI 102-18

EDEQ es una sociedad anónima, clasificada legalmente como empresa de servicios públicos de naturaleza mixta, en virtud de su capital accionario público superior al 90%. Se rige por las disposiciones constitucionales, legales y normativas aplicables, y especialmente por lo previsto en sus estatutos sociales.

La dirección, administración y gestión de la sociedad son ejercidas por los órganos sociales Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Gerencia General y cada uno tiene funciones precisas de Gobierno Corporativo asignadas en los estatutos.



Gráfico 4. Estructura de Gobierno EDEQ. Organos sociales

8.1. Asamblea general de accionistas

Integración: La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de la Compañía y sus funciones y composición se sujetan a los estatutos de la sociedad. Se integra por los accionistas inscritos en el libro de inscripción de acciones, cuya participación mayoritaria de carácter público alcanza el 93% a través de EPM Inversiones y Empresas Públicas de Medellín, correspondiendo el restante 7% a los accionistas minoritarios Empresas Públicas de Armenia, Federación Nacional de Cafeteros y Municipio de Armenia. La Compañía no cuenta con acciones propias en poder de la sociedad.



Gráfico 5. Composición accionaria de EDEQ

Durante la vigencia 2023 no se registraron acuerdos de accionistas, negociación de acciones ni cambios en la participación accionaria. No se conoce de participación accionaria directa ni indirecta de los miembros de la Junta Directiva.

En EDEQ no se presentan diferencias de funcionamiento de la Asamblea entre el régimen de mínimos de la normativa vigente y el definido por los Estatutos.

Medidas adoptadas durante el ejercicio para fomentar la participación de los accionistas: La Compañía se asegura de promover la participación activa de los accionistas minoritarios a su Asamblea General; sus aportes y recomendaciones además de quedar registrados en el acta son objeto de seguimiento posterior por la Administración. También se abren espacios de diálogo durante la vigencia por tratarse estos accionistas de actores regionales con los que se aúnan esfuerzos para el desarrollo de la región. En la vigencia 2023, en la sesión de Asamblea el accionista minoritario Federación Nacional de Cafeteros invitó a la Compañía a continuar trabajando por la zona rural como su grupo objetivo, reactivando proyectos de significativo impacto en la comunidad.

Los accionistas mayoritarios y minoritarios tienen habilitados canales efectivos de comunicación con la Compañía, que se informan en cada citación a sesión de Asamblea (correo electrónico buzón secretaria_general@edeq.com.co), también cuentan con los números telefónicos de contacto del gerente general y el secretario general, así como acceso a los canales activados para la comunidad (líneas de atención, a través la de página web edeq@edeq.com.co, sitios en redes sociales).

8.2. Junta Directiva

[GRI 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-29 / 102-31 / 102-35](#)

Integración: La Junta Directiva está integrada por tres (3) integrantes principales y tres (3) suplentes numéricos que son elegidos por la Asamblea General de Accionistas para periodos anuales mediante el sistema de cociente electoral, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo. La designación de los miembros actuales se realizó en sesión del 23 de marzo de 2023. Anualmente y una vez sus miembros son designados o ratificados, se realiza la inducción o reinducción requerida para el desempeño del cargo.

Honorarios: Actualmente la totalidad de los miembros tiene vinculación laboral con EPM, situación que releva a EDEQ de la fijación de honorarios por disposición estatutaria.

Comités: Debido a su conformación de 3 integrantes principales, la Junta Directiva no cuenta con comités conformados y asume en pleno las funciones que corresponderían a los comités de gestión y de auditoría.

Calidad de los miembros de Junta Directiva: Los estatutos de la sociedad establecen las calidades generales que deben tener los integrantes de la Junta Directiva, destacando que deben tener conocimiento y experiencia en las actividades propias del objeto social de la Compañía y/o contar con conocimiento en el campo de la actividad industrial y/o comercial, financiera, bursátil, administrativa, jurídica o ciencias afines, así mismo deben gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad e integridad.

Presidente de la Junta Directiva: Anualmente la Junta Directiva selecciona entre sus integrantes aquel que ejercerá como presidente hasta la siguiente anualidad, decisión que se adopta mediante postulación y voto mayoritario. El presidente es responsable del manejo, control y eficiencia operacional de la Junta Directiva, así como las demás funciones establecidas en el Reglamento expedido por el propio órgano de gobierno de acuerdo con su facultad estatutaria.

Secretario de la Junta Directiva: El secretario de la Junta Directiva es por disposición estatutaria el Secretario General de la Empresa y sus funciones se detallan en los estatutos de la sociedad (Art. 42) y en el Reglamento de la Junta Directiva (artículo 23).

Las funciones del presidente y el secretario de la Junta Directiva se encuentran contenidas en el Reglamento de Junta Directiva de EDEQ S.A. ESP (artículos 22 y 23).

Miembros: La Asamblea general de accionistas designó la siguiente Junta Directiva en sesión 058 del 23 de marzo de 2023;

Posición	Nombre	Cargo en EPM
1P	Olga Johanna Uribe Parra Integrante principal	Directora Planeación Transmisión y Distribución Energía
2	Querubín de Jesus Sánchez Vanegas Integrante principal	Director Operación y Calidad Transmisión y Distribución Energía
3	Fabio Andrés Rivera Barrera Integrante principal	Gerente Ofertas Comerciales
S1	Diego Humberto Montoya Mesa Integrante suplente	Vicepresidente Gas
S2	Esteban Duque Franco Integrante suplente	Jefe de Unidad de Expansión y Reposición de Redes
S3	Daniel Arrubla Gallego Integrante suplente	Jefe Unidad Transacciones Comercialización Energía

Tabla 2. Integrantes Junta Directiva EDEQ

Convenciones:

S: Suplente

P: Presidente

Composición histórica por rango de edad y por género de la Junta Directiva: En la vigencia reportada 2023, el 66,66% de los integrantes de la Junta Directiva se encuentran en el rango de edad de 31 a 45 años, el otro 33,33% está en el rango de 46 a 60 años, 5 de sus 6 integrantes son hombres.

Rangos de edad Junta Directiva	2020	2021	2022	2023	%
De 18 a 30 años	0	0	0	0	0%
De 31 a 45 años	2	2	3	4	33%
De 46 a 60 años	4	4	3	2	67%
Mayor de 60 años	0	0	0	0	0%

Tabla 3. Rangos de edad de la Junta Directiva EDEQ

Integración Junta Directiva	2020	2021	2022	2023
Mujeres	1	0	0	1
Hombres	5	6	6	5
Total	6	6	6	6

Tabla 4. Integración por género de la Junta Directiva EDEQ

Sesiones de junta directiva, cuórum y datos de asistencia a las reuniones: La Junta Directiva sesiona ordinariamente de forma bimestral para la toma de decisiones y conocimiento de la gestión de la Organización y evalúa cada sesión. El cuórum para deliberar y decidir se cumple válidamente con 2 votos de sus miembros. Durante la vigencia 2023 se registraron 11 sesiones, en todas las cuales se cumplió el cuórum deliberatorio y decisorio. Las sesiones de desagregan así:

Sesiones ordinarias	Sesiones extraordinarias	Decisiones por voto escrito
9	2	0

Tabla 5. Sesiones de la Junta Directiva durante la vigencia 2023

Preocupaciones críticas durante la vigencia: Cuando surgen preocupaciones críticas, que imponen retos o tienen impacto reputacional en la Compañía o el Grupo, se exponen a la Junta Directiva. De este modo quedan debidamente documentados tanto los puntos de criticidad como la orientación o decisiones de la Junta Directiva. Durante la vigencia 2023 reportada, cobró especial relevancia lo asociado a la opción tarifaria y a las iniciativas del Gobierno Nacional para ajuste a la baja de tarifas, situaciones estas debidamente documentadas en las actas de las sesiones de Junta Directiva en la que se trataron tales temas.

Agenda típica: La Junta Directiva cuenta con una agenda típica que se compone del listado de los temas mínimos de los que debe conocer o decidir la Junta, determinando las sesiones y frecuencia. Esta agenda, construida y articulada a nivel de Grupo, es aprobada anualmente por la Junta Directiva y constituye una herramienta de supervisión estratégica para el núcleo y de planeación y control para EDEQ.

Para la vigencia 2023 se cumplieron todos los bloques temáticos aprobados por la Junta Directiva, distribuidos en las sesiones del año (asuntos generales de junta, supervisión a la gestión empresarial, temas financieros y de estrategia, temas de riesgos, auditoría y control y temas de gobierno corporativo).

Informe de la gestión ante la Junta Directiva: La Administración presenta a su Junta Directiva informes sobre las acciones de los procesos, que se enmarcan en la medición de los impactos y oportunidades, incluyendo los componentes económico, ambiental y social; así, este órgano de Gobierno traza las políticas, iniciativas o medidas a ejecutar.

Órgano encargado de la evaluación y aprobación del informe de sostenibilidad: Anualmente el informe de sostenibilidad (informe de gestión y carta del Gerente General y la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas) se somete a consideración de la Junta Directiva para finalmente rendirlo ante la Asamblea General de Accionistas.

GRI 102-28

Evaluación de la gestión de la Junta Directiva: Anualmente, la Junta Directiva autoevalúa su gestión a través de los componentes:

- Relación de la Junta Directiva con la Administración de la Empresa,
- Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado y
- Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva

Esta autoevaluación busca obtener información precisa sobre la gestión de la Junta Directiva, el grado de cumplimiento de los compromisos de actuación y gestión que ha asumido cada integrante, el valor que su desempeño agrega a la Empresa y las recomendaciones para hacer de la Junta Directiva un órgano altamente efectivo.

La evaluación es independiente y se realiza de acuerdo con la metodología que orienta la Unidad de Gobierno Corporativo de EPM, actuando como asesor externo. Esta Unidad también consolida los

resultados, garantizando de esta manera la independencia tanto de la evaluación como de sus resultados. Para la vigencia 2023 el resultado de la autoevaluación se situó en 4.7.

Plan de fortalecimiento: Con el resultado de cada autoevaluación la Junta Directiva analiza los aspectos destacados y aquellos que requieran fortalecimiento, trazando un plan para continuar mejorando la gestión del órgano de Gobierno y su interacción con la Administración. A este plan de fortalecimiento la propia Junta Directiva le realiza seguimiento periódico, en las fechas previstas en la agenda típica de Junta Directiva. Para la vigencia 2023 los resultados se socializaron en sesión del 20 de febrero y se realizó seguimiento en la sesión del 23 de junio siguiente; se formularon como acciones;

- Focalizar en generación de ingresos
- Fortalecer la búsqueda de usuarios regulados
- Explorar otras alternativas como movilidad eléctrica, oferta solar y generación distribuida.
- Priorizar la planeación estratégica.

Para la vigencia 2023 el plan alcanzó los propósitos formulados.

Inducciones y capacitaciones recibidas por la Junta Directiva durante el año: Los integrantes de la Junta Directiva recibieron inducción y reinducción para el cumplimiento de sus funciones, entre estos temas se incluyeron las dimensiones económica, social y ambiental de la Compañía.

8.3. Gerencia General

102-20

Integración: La Gerencia General o Alta Gerencia de EDEQ, corresponde al órgano de Administración, conformado por el Gerente y el primer nivel de reporte directo. La administración de EDEQ, su representación legal y la gestión de los negocios están a cargo del Gerente General, y cuenta con un equipo directivo que lo apoya en su gestión.

Nombramiento y funciones del Gerente General: Es designado por la Junta Directiva. Sus funciones, responsabilidades, atribuciones, conflictos de interés, facultades de delegación, entre otros se rigen conforme lo establecido en los estatutos de la sociedad, las disposiciones legales aplicables y la normatividad interna de la Compañía.

Durante la vigencia 2023 Carolina Quintero Gil, Gerente General titular, presentó renuncia definitiva al cargo, aceptada por la Junta Directiva en sesión del 16 de mayo de 2023. A partir del 1 de junio siguiente y previo proceso de selección, fue elegido el aspirante Fabio Alberto Salazar Rojas y designado como Gerente General.

Integración del equipo de alta gerencia o equipo directivo: se integra por la Gerencia General, 2 subgerencias y 7 áreas que incluyen la Auditoría y la Secretaría General. Esta integración aglutina los negocios (distribución y comercialización de energía) y el soporte y apoyo para la gestión de la sociedad.



Gráfico 6. Alta gerencia de EDEQ

La trayectoria de los directivos de la Compañía puede consultarse en el siguiente enlace: http://www.edeq.com.co/accionistas_y_junta_directiva/Gerencia

Composición por género de la Alta Gerencia: En la vigencia reportada 2023, el equipo directivo lo componen 10 personas de los cuales el 20% son mujeres y el 80% hombres.

Integración Equipo Directivo	2020	2021	2022	2023
Mujeres	3	3	3	2
Hombres	7	7	7	8
Total	10	10	10	10

Tabla 6. Integración por género de la Junta Directiva EDEQ

Nombre	Cargo
Fabio Alberto Salazar Rojas	Gerente general
John Fredy Bautista Muriel	Subgerente de distribución
William García Rivera	Jefe de área gestión comercial
Mario Fernando Ramírez Lozano	Subgerente de subestaciones y líneas
Jinneth Marulanda Zapata	Jefe de asuntos legales y secretaria general
Jorge Iván Arango Osorio	Jefe de área auditoría
Andrés Fernando Ríos Giraldo	Jefe de área gestión operativa
María Victoria Marín Gómez	Jefe área de suministro y soporte administrativo
Hugo Berto Henao Arroyave	Jefe de área servicios corporativos
Jorge Iván Grisales Salazar	Jefe de área finanzas

Tabla 7. Perfil y funciones del equipo directivo de EDEQ

Comités de apoyo a la Gerencia General: Para el cumplimiento de sus funciones legales y estatutarias, la Administración cuenta con los comités estratégicos de Gerencia, de Conciliación y de Control interno.

GRI 102-35 / 102-36

Remuneración de la Alta Gerencia: La remuneración del Gerente General es de carácter fijo, con acceso a una compensación variable por cumplimiento de metas. Tanto el gerente general como los demás directivos están sometidos al régimen de remuneración especial establecido en la Compañía y no están amparados por la Convención Colectiva de Trabajo suscrita entre EDEQ y la organización sindical Sindicato de Trabajadores de la Energía de Colombia -SINTRAELECOL.

Durante la vigencia 2023 la remuneración de los miembros de la alta gerencia se efectuó en un promedio de \$16.208.530/año, incluyendo el Gerente General; en la vigencia reportada no se registraron en la Alta Gerencia indemnizaciones por despido ni se aplicaron beneficios por jubilación. La compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización (gerente general) alcanzó la suma de \$436.263.031/año.

Evaluación del Gerente General: Anualmente y de acuerdo con las prácticas de Gobierno Corporativo, se realiza en el Grupo el proceso de valoración de la gestión y el desempeño de los gerentes y presidentes del Grupo EPM, a través de una metodología multifuente que incluye la autovaloración, la valoración de los miembros de la Junta Directiva de EPM y el grupo de directivos de reporte directo.

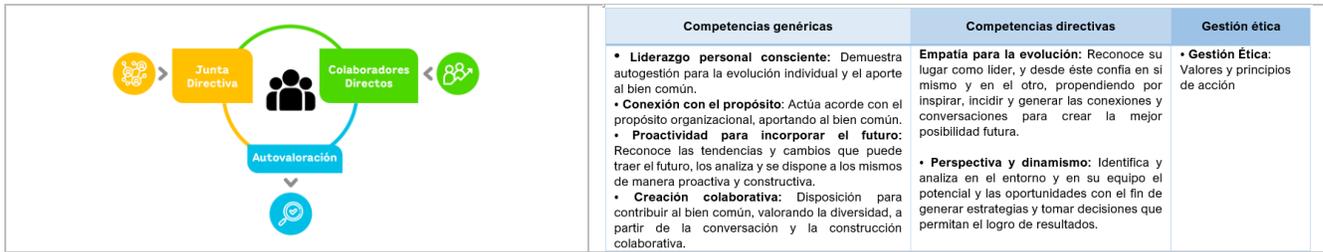


Gráfico 7. Esquema de evaluación del gerente general y competencias evaluadas

9. Operaciones con partes vinculadas

EDEQ S.A. ESP hace parte del Grupo Empresarial Empresas Públicas de Medellín; en razón a ello y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995 debe reportar en un informe especial las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio reportado, de manera directa o indirecta con la entidad controlante o sus filiales.

Estatutariamente se ha determinado que compete a la Junta Directiva formular, desarrollar e implementar las normas de conducta, prácticas, mecanismos e instrumento de Gobierno que le correspondan y que hagan parte del Código de Gobierno Corporativo de la Empresa, así como sus modificaciones o ajustes posteriores, siendo esta una de las maneras que determina este órgano de Gobierno para la gestión de operación con partes vinculadas.

10. Arquitectura de control

El control y seguimiento sobre la gestión de riesgos en la Empresa se origina en los estatutos de la sociedad, que atribuyen a la Junta Directiva la aprobación de las políticas y lineamientos asociadas al sistema de control interno de la sociedad y al ejercicio de la actividad de Auditoría Interna, así como el deber de monitorear el cumplimiento efectivo de las políticas asociadas al Sistema de Control Interno y la mejora permanente de la gestión del riesgo, el control y el gobierno en la sociedad. Los mismos estatutos asignan al Gerente General la función de responder por el control interno de la Empresa de conformidad con los artículos 46 a 49 de la Ley 142 de 1994 (Estatutos Sociales, artículos 34 y 38).

En las iniciativas planteadas para fortalecer el ambiente de control, se obtuvieron en la vigencia 2023 avances en los tópicos ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo del control.

11. Delegación de autoridad

GRI 102-19

La delegación de autoridad en la Compañía se efectúa de conformidad con las atribuciones legales y en especial por las facultades atribuidas en los Estatutos sociales de la Compañía, así:

- La Asamblea General de Accionistas está facultada estatutariamente para delegar algunas funciones en la Junta Directiva o en el Gerente General, cuando lo estime conveniente y para casos concretos (artículo 26 numeral 11).
- La Junta Directiva tiene delegado el más amplio mandato para administrar la Compañía y también cuenta con facultad estatutaria para delegar en el Gerente General, en cada caso, una o más de sus funciones cuando no lo prohíba la ley (artículo 34 numeral 24).
- El Gerente General puede delegar en los empleados de la Sociedad funciones inherentes a su cargo y delegar total o parcialmente en personal directivo, la competencia para celebrar contratos (artículo 38 numerales 18 y 19).

Los temas económicos, ambientales y sociales entre los grupos de interés y la alta dirección se gestionan a través de las áreas o trabajadores con competencia para cada asunto.

12. Conflictos de interés, inhabilidades o incompatibilidades

GRI 102-25

Conflictos de interés, inhabilidades o incompatibilidades de la Junta Directiva: Los miembros de la Junta Directiva al momento de aceptar su designación por la Asamblea General de Accionistas, manifestaron no estar incurso en situación alguna que pudiera significar conflicto de interés y se comprometieron a respetar e informar tal condición durante el ejercicio del cargo. Durante el año 2023 no se presentaron declaraciones sobre conflicto de interés que hubiese comprometido a los miembros de la junta directiva; así mismo, se consultó a los miembros de Junta sobre su participación en otras Juntas Directivas, sus acciones con proveedores EDEQ y otros grupos de interés, ninguno de los miembros presentó información relevante para EDEQ.

En cumplimiento de las Resoluciones 080 y 130 de 2019 expedidas por la CREG, los miembros de la Junta Directiva vinculados directamente con el negocio de generación se abstienen de participar en el debate y toma de decisiones con respecto a las compras de energía del mercado regulado, guardando los procedimientos correspondientes para que los mismos no tengan acceso a información relacionada.

Conflictos de interés, inhabilidades o incompatibilidades de la Administración: Se informó a la Junta Directiva la revelación de las declaraciones de transparencia y la de conflicto de interés del representante legal y los directivos de primer nivel de EDEQ, como parte de las buenas prácticas del Grupo EPM establecidas por el Nuevo Código País (Mejores Prácticas Corporativas), definidas por la Superintendencia Financiera mediante la Circular Externa N° 028 de 2014.

A la fecha no se han reportado inhabilidades o incompatibilidades sobrevinientes al cargo en el equipo Directivo y se reportaron y gestionaron dos conflictos de interés potenciales por parentesco.

13. Estructura organizacional

La Organización opera bajo la metodología de equipos de trabajo, modelo adoptado de acuerdo con las directrices de Grupo que permite optimizar los tramos de control de las dependencias, facilitar el desarrollo humano y potenciar el liderazgo transformador. La estructura organizacional de EDEQ cuenta con 3 niveles:



Tabla 8. Niveles de la estructura organizacional de EDEQ

Organigrama:

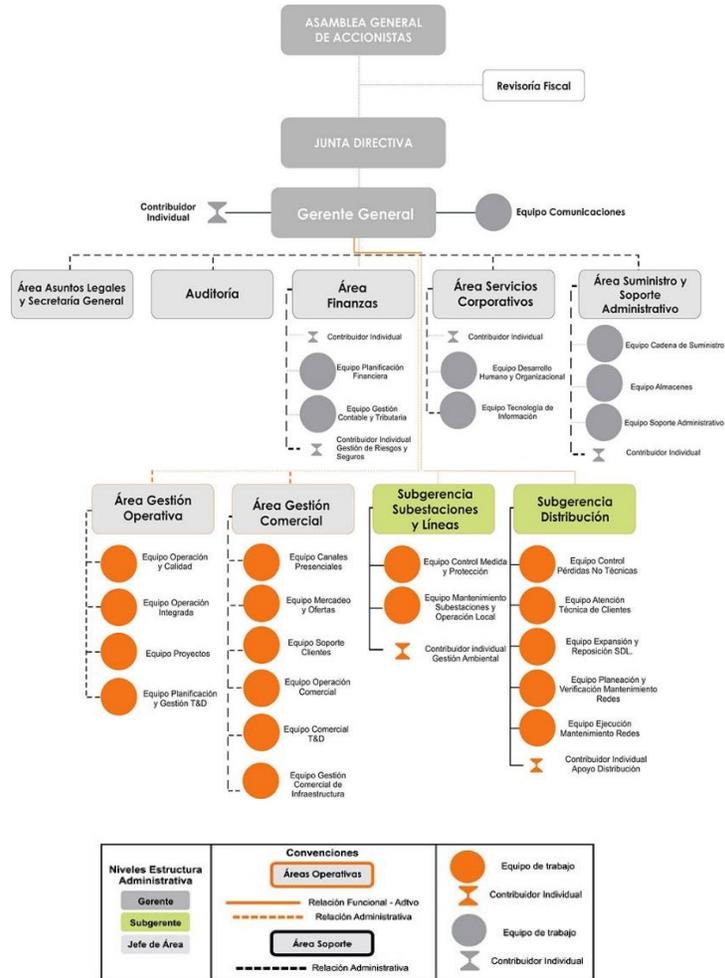


Gráfico. Organigrama de EDEQ

Anexos

Estados financieros, Tabla GRI Informe ASG

Informe de
Sostenibilidad
2023



Anexos

Estados Financieros: [Informe Financiero Diciembre 2023 EDEQ.pdf](#)

Tabla GRI

Anexo
Tabla de Contenidos Estándares GRI

El Informe de Sostenibilidad 2023 no cuenta con verificación externa, no obstante, los contenidos GRI que hacen parte de este son complementados con indicadores de los procesos, los cuales son verificados en los ciclos de Auditoría y el Sistema Integrado de Gestión.

GRI 101	Fundamentos	Capítulos
1	Principios para la elaboración de informes.	Contexto y perfil de la organización
2	Uso de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad.	Contexto y perfil de la organización
3	Redacción de declaraciones con el uso de los Estándares GRI.	Contexto y perfil de la organización

GRI 102	Contenidos Generales	Capítulos
1	Perfil de la organización	
102-1	Nombre de la organización	Contexto y perfil de la organización
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Contexto y perfil de la organización
102-3	Ubicación de la sede	Contexto y perfil de la organización
102-4	Ubicación de las operaciones	Contexto y perfil de la organización
102-5	Propiedad y forma jurídica	Contexto y perfil de la organización
102-6	Mercados servidos	Contexto y perfil de la organización Gestión del negocio
102-7	Tamaño de la organización	Contexto y perfil de la organización Gestión del negocio
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Contexto y perfil de la organización Carta de la Gerente y la Junta Directiva a los grupos de interés
102-9	Cadena de suministro	Gestión del Negocio
102-12	Iniciativas externas	Direccionamiento
102-13	Afiliación a asociaciones	Direccionamiento
2	Estrategia	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta de la Gerente y la Junta Directiva a los grupos de interés
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta de la Gerente y la Junta Directiva a los grupos de interés Direccionamiento Riesgos de empresa
3	Ética e integridad	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Integridad y gestión ética Direccionamiento
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Integridad y gestión ética
4	Gobernanza	
102-18	Estructura de gobernanza	Gobernanza
102-19	Delegación de autoridad	Gobernanza
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza Caracterización de los Grupos de Interés
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobernanza

102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobernanza
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobernanza
102-25	Conflictos de interés	Gobernanza
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gobernanza
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobernanza
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobernanza Caracterización de los grupos de interés
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobernanza Riesgos Empresa
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza
102-35	Políticas de remuneración	Gobernanza
5	Participación de los grupos de interés	
102-40	Lista de grupos de interés	Caracterización de los grupos de interés
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Desempeño social
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Caracterización de los grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Caracterización de los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Caracterización de los grupos de interés
6	Prácticas para la elaboración de informes	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Contexto y perfil de la organización
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Contexto y perfil de la organización
102-47	Lista de los temas materiales	Contexto y perfil de la organización Caracterización de los grupos de interés
102-48	Re expresión de la información	Contexto y perfil de la organización
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Contexto y perfil de la organización
102-50	Periodo objeto del informe	Contexto y perfil de la organización
102-51	Fecha del último informe	Contexto y perfil de la organización
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Contexto y perfil de la organización
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contexto y perfil de la organización
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Contexto y perfil de la organización
102-55	Índice de contenidos GRI	Anexo 2. Tabla de Contenidos Estándares GRI
102-56	Verificación externa	Contexto y perfil de la organización

GRI 103	Enfoque de Gestión	Capítulos
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Caracterización de los grupos de interés
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Caracterización de los grupos de interés Integridad y gestión ética
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Caracterización de los grupos de interés

GRI 200	Económicos	Capítulos
201	Desempeño económico	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	11. Desempeño económico
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Desempeño económico
202	Presencia en el mercado	

202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Gobernanza
203	Impactos económicos indirectos	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Desempeño económico Gestión del negocio
203-2	Impactos económicos directos significativos	Desempeño económico
204	Prácticas de adquisición	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gestión del negocio
205	Anticorrupción	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Riesgos de empresa
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Riesgos de empresa Integridad y Gestión Ética
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Riesgos de empresa Integridad y gestión ética
206	Competencia desleal	

GRI 300	Ambientales	Capítulos
301	Materiales	
301-2	Insumos reciclados	Desempeño ambiental
302	Energía	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Desempeño ambiental
302-4	Reducción del consumo energético	Desempeño ambiental
303	Agua	
303-5	Consumo de agua	Desempeño ambiental
304	Biodiversidad	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Desempeño ambiental
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Desempeño ambiental
305	Emisiones	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Desempeño ambiental
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Desempeño ambiental
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Desempeño ambiental
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Desempeño ambiental
306	Efluentes y residuos	
306-2	Residuos por tipo y métodos de eliminación	Desempeño ambiental
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Desempeño ambiental
307	Cumplimiento ambiental	Desempeño ambiental
308	Evaluación ambiental de proveedores	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Desempeño ambiental
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Desempeño ambiental

GRI 400	Sociales	Capítulos
401	Empleo	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Desempeño social
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Desempeño social

401-3	Permiso parental	Desempeño social
402	Relaciones trabajador - empresa	Desempeño social
403	Salud y seguridad en el trabajo	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	Desempeño social
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Desempeño social
404	Formación y enseñanza	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Desempeño social
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Desempeño social
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Desempeño social
405	Diversidad e igualdad de oportunidades	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobernanza Desempeño social
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Desempeño social
410	Prácticas en materia de seguridad	
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Desempeño social
412	Evaluación de derechos humanos	
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Desempeño social
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Desempeño social
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Desempeño social
413	Comunidades locales	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Caracterización de los grupos de interés
414	Evaluación social de los proveedores	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Desempeño social
416	Salud y seguridad de los clientes	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Desempeño social

Indicadores del Suplemento Sectorial Energía Eléctrica		Capítulos
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	Contexto y perfil de la organización
		Gestión del negocio
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución tanto en superficie como subterránea por régimen regulatorio	Contexto y perfil de la organización
		Gestión del negocio
EU7	Programas de gestión orientados a la demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, industriales e institucionales	Gestión del negocio
EU10	Capacidad planificada frente a la demanda eléctrica proyectada a largo plazo, desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio	Gestión del negocio

EU12	Pérdidas de transmisión y distribución como porcentaje de la energía total	Gestión del negocio
EU13	Comparación de la biodiversidad entre hábitats compensados y el de áreas afectadas	Gestión del negocio
EU14	Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de mano de obra calificada	Gestión del negocio
EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría y región	Gestión del negocio
EU16	Políticas y requisitos referentes a salud y seguridad de los trabajadores, contratistas y subcontratistas	Gestión del negocio
EU17	Jornadas de trabajo de empleados de los contratistas y subcontratistas que participan en la construcción, el funcionamiento y las actividades de mantenimiento	Gestión del negocio
EU18	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad	Desempeño social
EU19	Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones respecto a la planificación de la energía y el desarrollo de infraestructuras	Caracterización de los grupos de interés
EU28	Frecuencia de apagones eléctricos	Gestión del negocio
EU25	Número de lesiones y muertes que involucran los activos de la empresa, incluidas las sentencias legales, los asentamientos y casos legales pendientes de enfermedades	Gestión del negocio
EU26	Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución	Gestión del negocio
EU29	Duración media de apagones eléctricos	Gestión del negocio
EU30	Promedio de disponibilidad del servicio, desglosado por fuente de energía y régimen regulatorio	Gestión del negocio

2023

*Impulsando
la vida de los
Quindianos*

edeq | Grupo epm

 Vigilado
Superservicios

    
www.edeq.com.co