

Somos
la energía
que mueve
el desarrollo
del Quindío

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

www.edeq.com.co



102-8

102-14

102-15

2020 ha sido un año complejo para la humanidad. Al inicio de la vigencia, el mundo se debatía en la incertidumbre por la expansión de un virus originado en China, el cual sería conocido como el SARS-CoV-2 causante de la enfermedad COVID-19. Este episodio condujo a los países a tomar medidas de confinamiento, cambiando de manera radical la forma de trabajo en las empresas, la vida en los hogares, la dinámica social y generando el resentimiento de la economía mundial, con un impacto negativo superior al 4%. Para el caso colombiano, se estima una contracción cercana al 7%, no obstante, para el 2021 crece el optimismo y se proyecta una recuperación importante, estimando que el crecimiento estaría rondando el 5%.

La pandemia nos condujo a una nueva forma de trabajar en la compañía, para lo cual, definimos un marco de actuación basado en seis premisas clave en términos de preservar la salud física y emocional de la fuerza laboral tanto propia como de los contratistas, garantizar la prestación segura y continua del servicio, medidas de alivio en la relación comercial, diligencia en la adopción de las medidas normativas para contener la pandemia, preservar la sostenibilidad y suficiencia financiera de la empresa y mantener informados de manera permanente a los grupos de interés. Así mismo, se apropiaron los recursos financieros requeridos para dar respuesta a la emergencia. Al cierre de la vigencia 2020 la cifra de contagiados en la compañía se ubicaba en 38 personas con cero casos fatales a esa fecha.

Bajo este contexto se desarrollaron las operaciones de EDEQ S.A. ESP para la vigencia 2020, las cuales se reportan en el informe de sostenibilidad elaborado bajo los estándares del Global Reporting Initiative – GRI, donde se rinde cuenta de los logros y los impactos que, en los aspectos económico, ambiental y social, se generan con ocasión de nuestras operaciones.

Si bien es cierto, en los inicios de la pandemia las medidas adoptadas para contener la propagación

del virus afectaron ostensiblemente las cifras del negocio, la misma planteó un reto mayor para seguir buscando el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos en materia de seguir desarrollando capacidades organizacionales, evolución cultural, optimizar el desarrollo de proyectos y procesos organizacionales, gestionar la seguridad, asegurar flujo de caja, armonizar relaciones con los grupos de interés, entregar servicios con calidad y crecer en mercados y negocios que finalmente se traduzcan en creación de valor para los grupos de interés. Todo ello alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, en el marco del enfoque de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Grupo EPM al que pertenecemos.

La capacidad de adaptación de nuestra fuerza laboral al nuevo contexto permitió la evolución positiva del negocio, alcanzando, al cierre de la vigencia, ubicarnos muy cerca del comportamiento histórico de las cifras, pudiendo evidenciar la recuperación de las metas previstas para la vigencia. La demanda de energía retornó a la senda de crecimiento quedando muy cerca de alcanzar las cifras históricas, evidenciando también signos de recuperación económica de la región.

En cuanto al logro de los propósitos propuestos para la vigencia, alcanzamos el cumplimiento promedio de 113% en las metas del Cuadro de Mando Integral de la compañía. De un total de 22 indicadores logramos exceder el cumplimiento en 14 de ellos, 6 se ubicaron en zona de precaución, muy cerca de la meta, y 2 en los cuales no se logró el cumplimiento esperado, correspondientes a inversiones en proyectos de infraestructura y cartera en mora, básicamente explicados en los impactos por la pandemia por la COVID-19.

Adicionalmente, en el estudio de la Comisión de Integración Energética Regional – CIER, sobre satisfacción con la calidad de servicio para clientes residenciales que se efectúa entre las empresas Distribuidoras de Energía en Latinoamérica, logramos el premio plata gracias a la valoración dada por nuestros clientes.

En la medición de Mecanismos de Transparencia Empresarial, se logró superar la meta alcanzando una valoración de 87.8% frente al valor establecido en 86.53%.

En cuanto al comportamiento del mercado, las ventas de energía decrecieron en 1.9% con respecto al valor registrado en 2019. Al cierre de la vigencia, éstas se ubicaron en 374 millones de kilovatios hora frente a 381 millones de kilovatios hora del año anterior, lo cual es destacable en medio del cierre ocasionado por la pandemia. En clientes alcanzamos la suma de 203,541 que frente a 198,192 registrados en 2019 representa un incremento de 2.7%.

Con respecto al desempeño financiero, el cumplimiento de las metas presenta un comportamiento meritorio, en medio de la situación vigente en su momento. La meta de ingresos fue lograda en 101% alcanzando la suma de \$258,644 millones. El EBITDA alcanzó un nivel de cumplimiento de 105% ubicándose en \$61,319 millones y la utilidad neta llegó a la suma de \$27,739 millones para un nivel de cumplimiento de 97%.

En razón a los resultados obtenidos, en la vigencia 2020 serán repartidos como dividendo, un total de \$28,890 millones.

La firma calificadora Fitch Rating otorgó nuevamente la calificación AAA para la deuda de largo plazo con observación negativa y la calificación de corto plazo F1+.

En cuanto a las operaciones rutinarias del negocio, destacamos algunas de las actividades más relevantes durante la vigencia reportada, como un reconocimiento a toda nuestra fuerza laboral que cada día pone el mayor empeño y su mejor versión para el logro de los retos de la compañía, así mismo, a los demás grupos de interés de la compañía, a quienes nos debemos.

Para mantener los estándares de calidad del servicio, se ejecutaron inversiones en infraestructura eléctrica por valor de \$25,199 millones. Así, se lograron cumplir las metas de los

indicadores de calidad del servicio SAIDI y SAIFI, conservando nuestro posicionamiento entre las empresas con los mejores indicadores en la materia. Cabe destacar que en el 2020 la cobertura del servicio aumentó a 99.36%, gracias al programa de electrificación rural, logrando beneficiar a 21 personas.

En nuestro compromiso con la movilidad sostenible, en el 2020 inauguramos la primera estación de carga rápida del departamento del Quindío, así mismo, se iniciaron gestiones para el despliegue de la infraestructura de carga a vehículos de dos ruedas.

En este mismo ámbito, el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia – COLCIENCIAS, aprobó a nuestra empresa un cupo de deducción tributaria por inversión que asciende a la suma de \$1,513 millones, gracias al proyecto de innovación “Mejoramiento de los Procesos Organizacionales por el Sistema de Gestión de Activos de EDEQ S.A. ESP para incrementar la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica en el departamento del Quindío.”

Como aporte a la dinámica económica regional, se efectuaron contratos por \$3,312 millones a proveedores locales, lo cual resulta significativo en el marco del programa de contratación local y en el entendimiento que muchos de los insumos requeridos para nuestra operación no se producen en la región.

En cuanto al plan de contratación de la empresa, se logró 95% de cumplimiento, siendo el 5% restante ahorros logrados en los procesos de contratación.

En los aspectos comerciales, se acometieron diversas iniciativas que resultaron en mejoramiento de la calidad en la relación comercial con los clientes y desarrollo de ofertas de productos y servicios. Así, en el marco de una estrategia de Grupo EPM para propiciar bienestar en nuestros clientes y sus familias se lanzó el programa SOMOS, orientado a la financiación de

bienes y servicios. Igualmente, se habilitó la oferta tipo EPC para soluciones solares que permita a los clientes acceder a este tipo de energía renovable.

Como parte de la estrategia de EDEQ para la optimización del consumo de energía eléctrica y a su vez la reducción de la huella de carbono, instalamos un sistema solar fotovoltaico de 88.35 kWp en la cubierta de nuestra sede principal.

Para mejorar eficiencia en los procesos, se implementó la automatización robótica de procesos – RPA en algunos procesos comerciales, contribuyendo en la calidad de vida de los trabajadores asociados a los mismos por reducción de horas pico en carga laboral, la precisión en las tareas y el mejoramiento en los tiempos de respuesta.

En cuanto a la gestión de nuestro talento humano, el enfoque de su desarrollo está dirigido a la exploración de nuevas tendencias que aportan componentes de innovación y tecnología en la gestión del talento humano y a fortalecer el modelo de gestión organizacional, esto apalancado por iniciativas como teletrabajo, sistematización de procesos, inclusión laboral, productividad organizacional y el plan estratégico de talento humano.

Uno de los mayores retos que trajo la pandemia es el cambio en la manera de hacer las cosas, en este ámbito, se reestructuró la forma de ejecución de muchas de las actividades, siempre con el mismo objetivo de aportar a una mejor calidad de vida de nuestro grupo humano y diseñando nuevas iniciativas que promueven espacios para que los trabajadores compartan con sus familias, aportando al equilibrio vida-trabajo.

Gracias a las prácticas en gestión del talento humano, logramos ubicarnos en el tercer lugar, con calificación de alta calidad en la gestión de los Recursos Humanos, según el estudio realizado por la Comisión de Integración Energética

Regional - CIER en diversas empresas distribuidoras de energía en Latinoamérica.

En los resultados de la medición de calidad de vida – riesgo psicosocial, correspondientes al año 2020, se pudo evidenciar la percepción positiva por parte de los trabajadores sobre los aspectos intralaborales y extralaborales que influyen en su salud y su desempeño. El nivel de evaluación de calidad de vida se incrementó en 4.89 puntos y se ubicó en 72.6 puntos que significan un nivel de riesgo psicosocial bajo, siendo EDEQ una de las mejores calificadas en el Grupo EPM.

Similarmente, en la autoevaluación realizada al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo se logró el nivel de 100%, evidenciando el resultado del empeño por el cuidado de nuestros trabajadores. Gracias a los planes desarrollados en procura del cuidado de la fuerza laboral, se presentaron cero muertes en accidentes laborales de origen eléctrico.

En el propósito por seguir mejorando la calidad de vida de nuestra fuerza laboral, un total de 16 trabajadores fueron beneficiados con préstamos del fondo de vivienda, logrando así que el 86% del personal cuente con vivienda propia. Seguiremos trabajando para que esta cifra alcance 100%.

Debemos destacar que, con ocasión de la pandemia, el volumen de trabajadores en casa llegó al 58%, luego de que la empresa había implementado un plan piloto de teletrabajo con un número de 10 trabajadores; experiencia que resultó de gran utilidad en la gestión de la modalidad de trabajo desde casa.

En lo que respecta a los proyectos con alcance de Grupo EPM, que se están adelantando en aspectos de Calidad del Servicio, Ciberseguridad, Gestión de Activos, Pérdidas de Energía, entre otros, se han cumplido conforme los lineamientos y direccionamiento establecido, consolidando mejores prácticas que redundan en la eficiencia de la prestación del servicio, el bienestar de los trabajadores y la productividad empresarial. En el año 2020 se inició el proyecto Trébol como

columna vertebral en el proceso de transformación digital del Grupo EPM.

En los asuntos relativos a la gestión social de la empresa, seguimos fortaleciendo las prácticas de relacionamiento con los grupos de interés, buscando aumentar el ámbito de actuación de la empresa en la región. En este sentido, se cumplieron la totalidad de los programas de educación con la comunidad, en donde la virtualidad ocupó un papel preponderante, acompañado también de estrategias para llevar a cabo otros programas con las debidas medidas de bioseguridad.

Se destaca también nuestra participación en la Agencia de Inversión de Armenia y el Quindío a través de la cual se han atraído inversiones por más de 75 millones de dólares, instalado 13 empresas y generado más de 2,500 empleos para beneficio del Departamento, quien se ubica en el rango de las regiones con mayor desempleo en Colombia.

Como aporte a la región en su lucha contra la propagación de la COVID-19 y el cuidado por las personas contagiadas, se suscribieron convenios con los hospitales de los diferentes municipios del departamento por un monto de \$626 millones destinados a insumos médicos y elementos de protección para el personal médico, posicionando a la empresa como socialmente responsable.

Importante resaltar la práctica voluntaria de rendición de cuentas, en la cual se estableció contacto con diversas autoridades locales, con quienes fue posible compartir los resultados empresariales y recibir realimentación de las partes interesadas.

En el aspecto medioambiental, nuestro foco de gestión se ubica dentro del marco del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma NTC-ISO 14001:2015 y la norma NTC-ISO 14064-1 correspondiente a la certificación en carbono neutralidad. En este ámbito de actuación se desarrollaron los planes, programas, objetivos y

metas ambientales, que permitieron lograr 105% de cumplimiento del Índice de Gestión Ambiental Empresarial - IGAE para el año 2020. En este mismo sentido, se destaca la continuidad del proyecto Armonía Electrovegetal, el cual se ha constituido en una mejor práctica para la gestión de la convivencia entre la vegetación y las redes eléctricas.

En sinergia con las filiales del Grupo EPM, a través de las mesas de trabajo para la construcción de diferentes estrategias de grupo, se determinaron los lineamientos y acciones para la definición del plan de acción en los aspectos de Estrategia Climática y Estrategia para la Gestión Integral del Recurso Hídrico y Biodiversidad.

En lo que respecta a la situación jurídica del negocio, se reporta que la actividad empresarial se ha desarrollado con sujeción a las normas que le aplican, incluidas las relativas a propiedad intelectual. Las pretensiones litigiosas en contra de la empresa se encuentran provisionadas, conforme los análisis de riesgo pertinentes, sin que se registren situaciones judiciales o administrativas que pongan en riesgo la estabilidad económica o la viabilidad financiera o legal de la Compañía.

La evaluación del Gobierno Corporativo evidencia el ajuste entre las prácticas de la organización y la normatividad interna. El plan de fortalecimiento de la gestión de la Junta Directiva se logró cumplir en la línea de tiempo trazada y con los resultados esperados.

Las auditorías efectuadas por los entes de vigilancia han concluido en conceptos favorables sobre el control interno que ejerce la organización. Así mismo, en cuanto a integridad empresarial, se reporta que durante la vigencia 2020 no se presentaron quejas de parte de los grupos de interés por este concepto.

En cuanto a la perspectiva futura del negocio, en la vigencia reportada fue aprobado por parte de la Junta Directiva el plan de negocios 2021-2024 incluyendo el plan de inversiones en

infraestructura que permitirá mantener los estándares de calidad en la prestación del servicio y continuar así siendo una de las empresas de sector con los mejores indicadores en la materia.

Para la vigencia 2021, nos hemos planteado diversos retos. Así, destacamos un total de 27 retos priorizados, basados en gestión de riesgos, en aspectos de gestión de pérdidas de energía, gestión regulatoria, posicionamiento en el mercado, gestión de activos, ciberseguridad, gestión de información, continuidad en la prestación del servicio, gestión y ejecución de proyectos de infraestructura, salud física y mental de trabajadores y contratistas, desempeño del negocio y sostenibilidad, adaptación a nuevas tendencias, entre otras, que permitan garantizar la continuidad del negocio y mantener el posicionamiento de la empresa a nivel regional y nacional.

Somos la empresa distribuidora de energía de los quindianos y queremos seguir siendo la empresa más emblemática de la región, por eso nos anima la idea de continuar contribuyendo en el desarrollo regional como lo hemos venido haciendo desde hace 32 años, cuando fue creada EDEQ S.A. ESP con la misión de propiciar el desarrollo económico y social de la región a través de la prestación de un excelente servicio de energía eléctrica. Misión que hemos venido cumpliendo de la mano con nuestros grupos de interés.

Por los logros alcanzados durante este ejercicio 2020 y por otro año más de existencia de nuestra compañía en medio de las circunstancias creadas por la pandemia por la COVID-19, la Junta Directiva y la Gerencia General, en compañía de su equipo directivo, expresan los mayores agradecimientos a todos sus grupos de interés, con quienes a través de un relacionamiento profundo, basado en calidez, transparencia y confianza, estamos avanzando en el propósito común de ofrecer bienestar y seguir contribuyendo en el desarrollo económico y social del territorio quindiano, donde entregamos nuestros servicios.

Juan Felipe Valencia Gaviria
Presidente Junta Directiva

Jorge Iván Grisales Salazar
Gerente General

Escanea este código y
visita nuestro sitio web del
informe de sostenibilidad



Síguenos en:

- EDEQGrupoEPM
- EDEQGrupoEPM
- EdeqSaEsp
- edeqgrupoepm



TR-SC 0026 TR-SA 0012 TR-SS 0007



Vigilado
Superservicios