

energía  
**incondicional**

edeq | Grupo-epm



Informe de  
Sostenibilidad 2021



**Contexto general de  
la memoria y perfil  
de la organización**

energía  
**incondicional**

edeq | Grupo epry





## Índice

- **Capítulo 1**  
Contexto general de la memoria y perfil de la organización
- **Capítulo 2**  
Carta del Gerente y la Junta Directiva a los grupos de interés
- **Capítulo 3**  
Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM
- **Capítulo 4**  
Gestión del negocio
- **Capítulo 5**  
Desempeño ambiental
- **Capítulo 6**  
Desempeño social
- **Capítulo 7**  
Desempeño económico
- **Capítulo 8**  
Riesgos de empresa
- **Capítulo 9**  
Integridad y gestión ética
- **Capítulo 10**  
Gobierno corporativo
- **Capítulo 11**  
Caracterización de los grupos de interés

energía  
incondicional

edeq | Grupo EPM



edeq | Grupo EPM

## Junta Directiva

- **Juan Felipe Valencia Gaviria**  
*Presidente Junta Directiva  
Vicepresidente Comercial Grupo EPM*
- **Juan Carlos Duque Ossa**  
*Integrante principal  
Gerente T&D Energía Región Antioquia  
Grupo EPM*
- **Diego Humberto Montoya Mesa**  
*Integrante principal  
Vicepresidencia Gas Grupo EPM*
- **Juan Rafael López Foronda**  
*Integrante suplente  
Gerente Comercial T&D Grupo EPM*
- **Fabio Andrés Rivera Barrera**  
*Integrante suplente  
Jefe Unidad Ofertas Grandes Clientes*
- **Carlos Mario Jaramillo Duque**  
*Integrante suplente  
Director Operación y Calidad T&D  
Energía*

## Administración

- **Jorge Iván Grisales Salazar**  
*Gerente General*
- **John Fredy Bautista Muriel**  
*Subgerente de Distribución*
- **Mario Fernando Ramírez Lozano**  
*Subgerente de Subestaciones y Líneas*
- **Jinneth Marulanda Zapata**  
*Jefe de Asuntos Legales y Secretaría  
General*
- **Jorge Iván Arango Osorio**  
*Auditor*
- **Andrés Fernando Ríos Giraldo**  
*Jefe de Área Gestión Operativa*
- **María Victoria Marín Gómez**  
*Jefe de Área Suministro y Soporte  
Administrativo*
- **Hugo Berto Henao Arroyave**  
*Jefe de Área Servicios Corporativos*
- **Francy Erika Orozco Ortiz**  
*Jefe de Área Finanzas*
- **William García Rivera**  
*Jefe de Área Gestión Comercial*

## Contexto general de la memoria

**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 décimo informe de sostenibilidad elaborado de conformidad con el Estándar del Global Reporting Initiative - GRI, en su opción Esencial. Este informe se elabora anualmente, el anterior fue presentado en marzo del año 2022, 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 2021.

En esta versión se reportará al menos un contenido GRI correspondiente a cada aspecto relevante y el enfoque de gestión. Para mayor entendimiento del lector, este informe contará señales sobre el cumplimiento de estos. El informe puede ser consultado en el sitio web: [www.edeq.com.co](http://www.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.

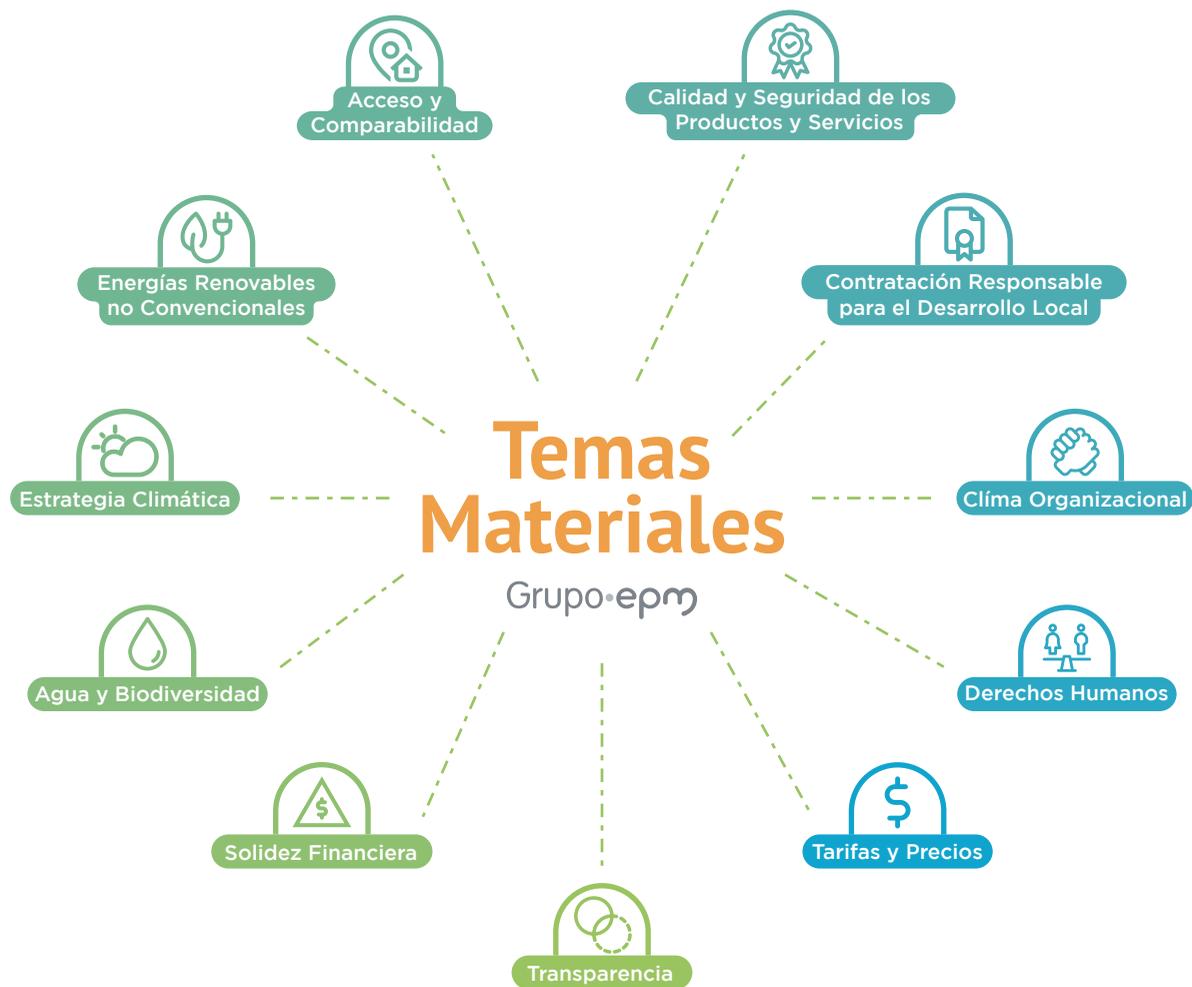
Este informe cumple con los requerimientos de la Comunicación sobre el Progreso, conforme a los preceptos del **Pacto Global** de informar sobre la aplicación de los 10 principios (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anticorrupción) en la estrategia y operaciones de la compañía.

**GRI** 102-46

### Recomendaciones para la lectura de este informe

- Se presentan mediciones de los años 2019, 2020 y 2021.
- 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#.
- Se utilizan íconos para hacer referencia a los Temas Materiales, principios de Pacto Global y Objetivos de Desarrollo Sostenible, como se muestra a continuación:

## Temas Materiales



Temas Materiales

## Pacto Global



## Perfil de la organización

### ¿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 **208,053** clientes acumulados a diciembre 2021, en un área de cobertura de **1,845 km<sup>2</sup>**. El mercado que atiende la compañía 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. 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.

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



GRI 102-3, 102-4

La Empresa de Energía del Quindío presta los servicios de distribución local y comercialización de energía eléctrica en los 12 municipios del departamento del Quindío con una población de **551,401** habitantes según proyecciones de población por departamento para Colombia 2020 del DANE. Adicional, presta los siguientes servicios asociados a su portafolio:

- **Alumbrado público:** EDEQ brinda 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:**

- relacionado con el alquiler de postes, cables y redes eléctricas.

**Facturación y recaudo a terceros:**

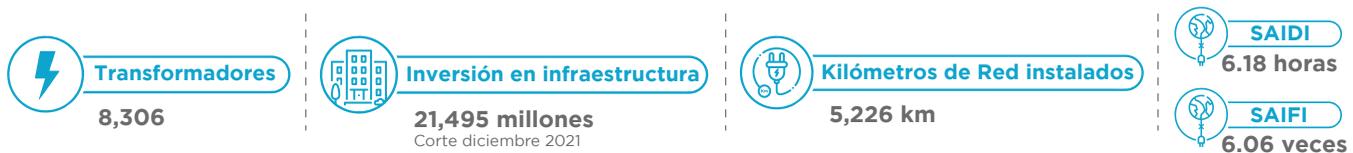
- relacionado con el recaudo de pagos de otras empresas.

- **Energía solar:** relacionado con proyectos solares fotovoltaicos adoptados a la necesidad de cada empresa y a la instalación de paneles solares.
- **Corresponsalía bancaria:** EDEQ es corresponsal bancario del Banco BBVA y de los Bancos del Grupo Aval: Occidente, Bogotá, Av Villas, Popular.
- **Servicios de línea viva:** relacionado con la intervención de instalaciones sin afectar el flujo de energía a otras aledañas.
- **Habilitación de vivienda y habilitación vivienda interna:** Esta oferta consiste en la construcción de la red domiciliar de energía eléctrica interna o externa. El servicio comprende el suministro de la acometida, el medidor y en caso de requerirse una red interna básica dentro de la vivienda.
- **Reubicación de infraestructura:** relacionado con los ajustes a las necesidades por contratos de calidad extra.

- **SOMOS:** programa de financiación en convenio con varias empresas.
- **Movilidad eléctrica:** relacionado con la instalación de 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:** relacionado con la atención especializada, asesoría y acompañamiento en proyectos.
- **Iluminación eficiente:** relacionado con el acompañamiento en diseño y suministros de luminarias.
- **Fibra óptica:** relacionado con el alquiler y mantenimiento de fibra para transporte de datos.

GRI 102-8, EU4

## Así es EDEQ



## Distribución de la propiedad de EDEQ S.A ESP

GRI 102-7

Como se menciona anteriormente EDEQ es una empresa mixta y a continuación se muestra su distribución:



-- Distribución propiedad EDEQ --

## Cadena de valor

### Transmisión

El negocio de la transmisión está constituido por los elementos necesarios para transportar a través de grandes distancias la energía generada en las plantas eléctricas y el sistema nacional.

### Generación

El negocio de generación eléctrica consiste en transformar alguna clase de energía (química, cinética, térmica, lumínica, nuclear, solar, entre otras), en energía eléctrica.

### Distribución

El negocio de distribución es el encargado del suministro de energía desde la subestación de distribución hasta los usuarios finales (medidor del cliente).

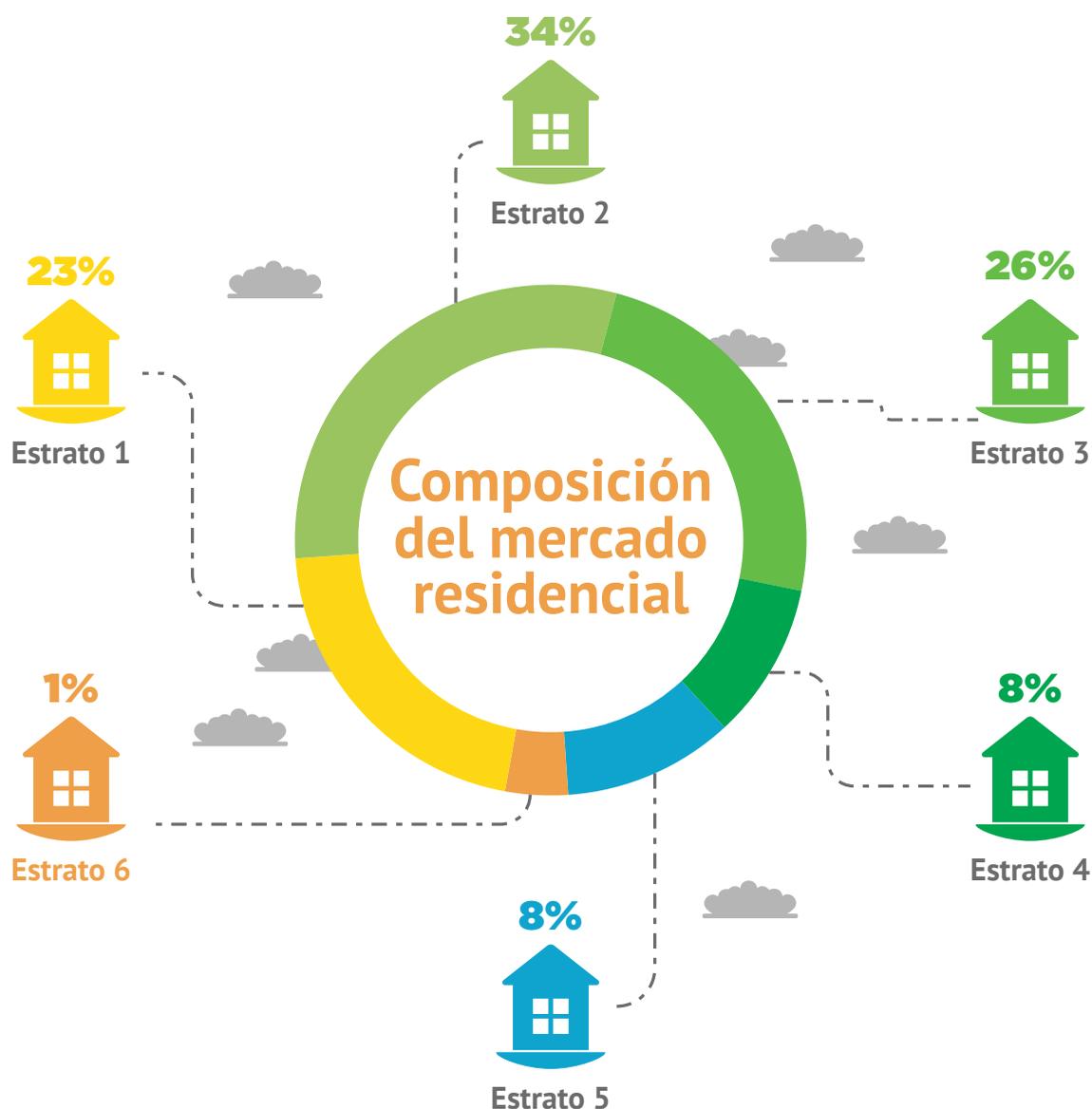
### Comercialización

El negocio de 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.

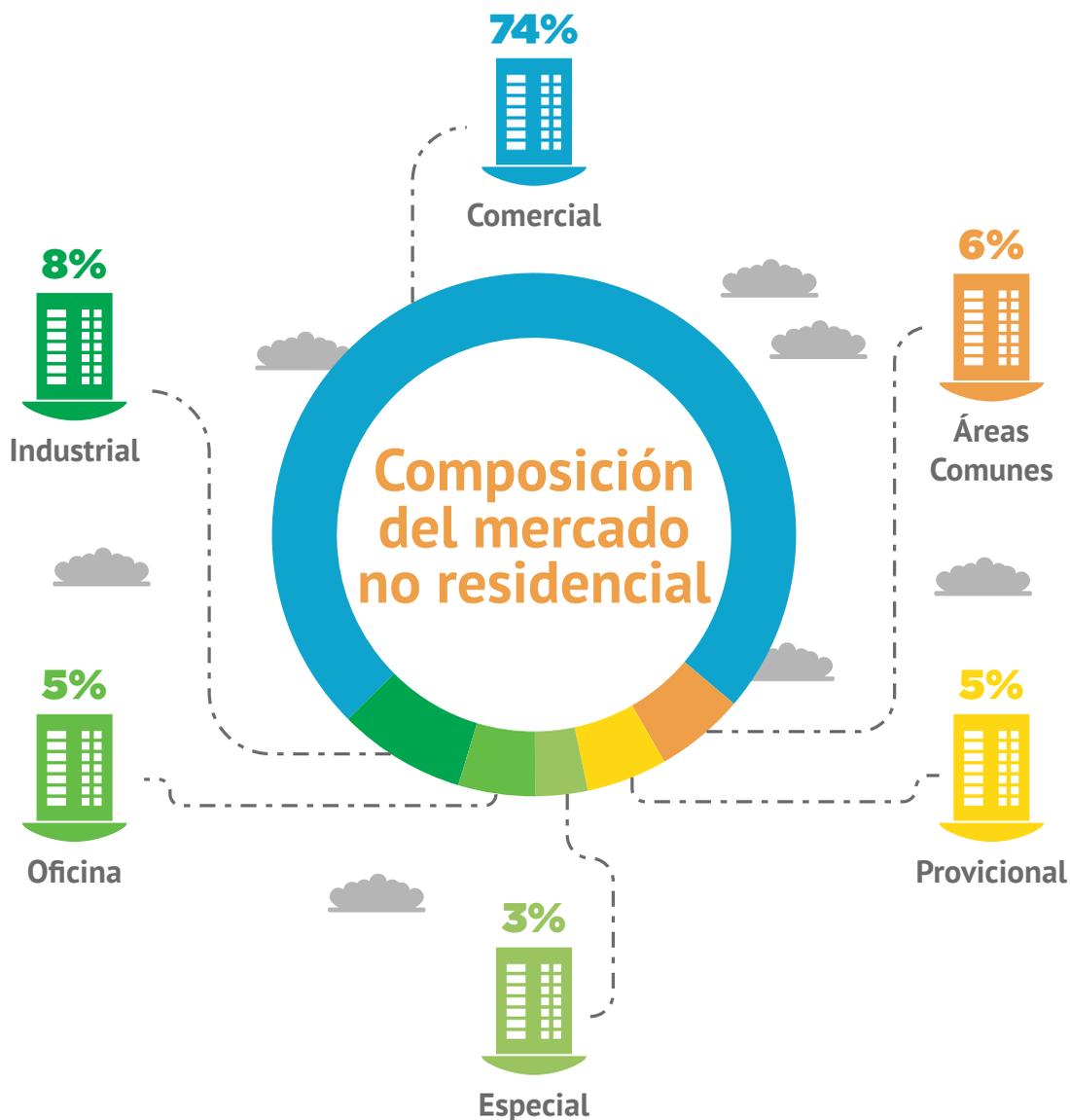
## Mercado por tipo de cliente

GRI EU3

Nuestro mercado esta compuesto por 208,053 clientes del mercado regulado distribuido el 89% en clientes residenciales los cuales están compuestos por los estratos socioeconómicos del 1 al 6, y por los clientes no residenciales 11% los cuales son el sector comercial, industrial, oficial, especial provisional, áreas comunes y alumbrado publico.



Composición del mercado residencial



Composición de mercado no residencial

La participación más representativa en el mercado no residencial es el sector comercial con un 74% de concentración en cambio en el mercado regulado la mayor concentración se encuentra en los estratos 1 y 2 con un 57% de concentración.



## Generación de empleo

GRI 102-8

Comprometidos con el bienestar y desarrollo del departamento en el año 2021 generamos **907 empleos** de calidad, discriminados así:



----- Generación de empleo -----

## Canales de atención al cliente

Durante el año 2021, segundo año de la pandemia por COVID-19 seguimos con el cubrimiento y atención de los usuarios por medios presenciales cumpliendo protocolos de seguridad y no presenciales con el fin de tener alternativas para tramitar sus solicitudes de una forma segura y eficiente.

Nuestros canales presenciales en el 2021 tuvieron el siguiente comportamiento:

Ciudadanos atendidos en los diferentes canales	2020	2021	Variación
Presencial	61,493	87,228	42%
Escrito	1,257	3,473	176%
Teléfono	56,780	80,018	41%
Correo electrónico, Página Web y App	2,944	3,815	30%
Asesor en línea y videollamas	17,128	5,985	-65%
Facturación digital	2,963	3,711	25%

----- Ciudadanos atendidos en el año 2021 -----

Gracias a las medidas adoptadas a la transformación digital que tuvo EDEQ en sus canales de atención durante el año 2021 fue premiado con “Reconocimiento por la atención a usuarios en tiempos de COVID” otorgado por ANDESCO y la Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

<sup>1</sup>El dato no incluye aprendices ni estudiantes de práctica

## Centros de servicio al cliente y recaudo

GRI 102-3, 102-4

Contamos con 17 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 4 exclusivamente para recaudo (3 en Armenia y 1 en Calarcá).

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



**Puntos exclusivos de recaudo**

**Puntos de atención al cliente y recaudo**

## 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) 606 7413100**

Fax  
**(57) 606 7413100**

Extensión **1090**

Conoce todas nuestras extensiones

### Líneas para reporte de daños

Línea nacional  
**01 8000 910115**

Móvil  
**(606) 7464300**

Fijo  
**(57) 606 7464300**

Gratis desde Celular **115**

\*El costo de esta llamada, depende del operador

## Premios y distinciones 2021



**3° Reconocimiento por la atención a usuarios en tiempos de COVID**

*Entidad que la otorga*

**Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones**



**'Sello verde de verdad' por gestiones ambientales voluntarias**

*Entidad que la otorga*

**Empresa CO2 Cero**

## Contáctanos

GRI 102-53

✉ [edeq@edeq.com.co](mailto:edeq@edeq.com.co)

👤 **Andrés Fernando Ríos Giraldo**  
[andres.rios@edeq.com.co](mailto:andres.rios@edeq.com.co)

👤 **Angélica María Pineda Martínez**  
[angelica.pineda@edeq.com.co](mailto:angelica.pineda@edeq.com.co)



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

**energía  
incondicional**  
edeq | Grupo-epm





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



2021 fue un año de transición global que presentó nuevos retos para EDEQ y sus colaboradores, un año en el que nos adaptamos a las dinámicas de la regulación, del negocio y del territorio en el que prestamos nuestro servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica.

Nuestra gestión empresarial se desplegó en un contexto de expectativa por la recuperación económica y de incertidumbre por las tensiones sociales vividas durante el primer semestre del año, cuyas consecuencias aún impactan varios ámbitos de la sociedad. En 2021 el país avanzó en la vacunación de la población y la reactivación económica se evidenció en el crecimiento del PIB al 10.6%, resultado mayor al esperado; en términos de empleo el mercado laboral mejoró en 2.2% respecto a 2020 aunque la tasa de desempleo cerró en el 13.7%, el registro más alto de los últimos 21 años, esto sumado al aumento de la informalidad laboral, a la devaluación del peso y al incremento de la inflación (5.62%, la cifra más alta en los últimos 5 años) tiene un impacto significativo en todos los ámbitos de la economía y de los hogares.

El comercio internacional continuó afectado por las dificultades en las cadenas logísticas que iniciaron en 2019 a raíz del COVID-19, por la crisis de los contenedores, el alza en materias primas y el transporte marítimo, lo que impactó la fluidez en la entrega de mercancías y generó encarecimiento del precio de los *commodities*.

La coyuntura de la pandemia y el paro nacional afectaron la economía del país siendo un año difícil para los comerciantes quindianos. La ciudad de Armenia reportó una disminución del

45% de sus ventas, el 73% de las empresas manifestaron tener afectaciones por sobrecostos y escasez de materiales en la región, el 26% de ellas redujeron su personal. De acuerdo con el estudio Armenia Cómo Vamos el 54% de las personas manifestaron no tener empleo, el 30% de los quindianos pasaron hambre y un 35% de las personas no pudieron cubrir sus gastos mínimos con sus ingresos.

No obstante, la región muestra signos de recuperación: 7 nuevas empresas se instalaron en Quindío gracias al Invest in Armenia, iniciativa financiada en parte por EDEQ, y al régimen especial en materia tributaria denominado Zona Económica y Social Especial - ZESE, iniciativas que impulsaron la generación de cerca de 2000 empleos; la tasa de desempleo en Armenia se situó en 17.3%, siendo una de las ciudades del país que más ha reducido el volumen de personas desempleadas de acuerdo con las cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE.

Según el Estudio "Café en el departamento del Quindío 2021" de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, las exportaciones de café transformado crecieron en un 116% respecto al año 2020; los predios de urbanización crecieron el 16% respecto al año 2020 y el 60% de ellos pertenecen a viviendas de interés social, apalancando la demanda de energía y nuevos usuarios, de acuerdo con el balance realizado por Camacol Quindío. En este sentido, para facilitar a los usuarios el pago de sus facturas, EDEQ mantuvo durante 2021 la opción tarifaria, minimizando así el impacto por las fluctuaciones del mercado de energía

eléctrica en la época de pandemia y contribuyendo a la reactivación económica del departamento.

De acuerdo con el Informe de remesas del Banco de la República a septiembre 2021 ingresaron al departamento \$194.57 millones de dólares en remesas. El informe del Observatorio de Turismo del Quindío de la temporada diciembre 2021 – enero 2022 señala que el 78% de los empresarios encuestados manifestó que el fin de año fue la mejor temporada en ventas durante el 2021; esta positiva reactivación del sector se dio gracias a hechos como la vacunación que flexibilizó las medidas de aislamiento por el COVID-19, la inauguración del Túnel de la Línea y el alumbrado navideño que constituyó un atractivo para los turistas y habitantes, que contó con la participación de EDEQ en 8 municipios del Departamento, incluyendo Armenia.

Reconocemos nuestro rol en el desarrollo del Quindío y ratificamos nuestro compromiso mediante la prestación del servicio de energía eléctrica de forma segura y confiable, contribuyendo a la calidad de vida de los quindianos, que se refleja en el cumplimiento promedio de 126% de nuestros 18 indicadores estratégicos.

En cuanto al comportamiento del mercado alcanzamos la suma de 208,053 clientes aumentando un 2% con respecto a 2020; las ventas de energía aumentaron un 5% equivalente a 392 gigavatio-hora (GWh) frente a 374 GWh del año anterior, gracias a la reactivación de los diferentes sectores económicos. De esta forma atendimos la demanda creciente de la región.

Respecto al desempeño financiero, el cumplimiento de metas presenta un comportamiento destacado: la meta de ingresos fue lograda en un 116% alcanzando la suma de \$294,551 millones, el EBITDA tuvo un cumplimiento de 136% alcanzando los \$80,717 millones, siendo el más alto de la historia de EDEQ, y la utilidad neta llegó a los \$38,866 millones con un cumplimiento del 139%. En razón a los resultados obtenidos, se generaron dividendos por un total de \$40,072 millones de la vigencia 2021. La firma calificadora Fitch Ratings otorgó nuevamente la calificación AAA para la deuda de largo plazo con observación negativa y la calificación de corto plazo F1+.

Las dificultades de la cadena de suministro global impactaron a la organización generando mayores presupuestos en los bienes a contratar, ajustes en precios de los bienes contratados y retrasos o dificultades en el abastecimiento; sin embargo, se implementaron controles y estrategias para evitar el desabastecimiento y asegurar normalidad en la operación.

Durante el 2021 tuvimos contratos por \$51,826 millones y fortalecimos nuestro esquema de contratación local y regional adjudicando \$4,107 millones a 38 empresas en el Quindío, aumentando un 24% respecto al año anterior, de esta forma se beneficia el tejido económico en el Departamento. Continuamos trabajando en el desarrollo de nuestros proveedores y contratistas a quienes reconocemos como una palanca de valor para nuestra operación.

La gestión de las pérdidas de energía sigue siendo un reto para la organización, especialmente por la exigencia de mantener la

eficiencia, cuidar la vida y minimizar la vulneración de la infraestructura eléctrica que impacta la calidad, continuidad y seguridad del servicio. En este sentido EDEQ logra en la vigencia 2021 cumplir la meta establecida con un indicador de 8.31% en pérdidas de energía y la mitigación del riesgo eléctrico en asentamientos humanos subnormales al vincular 634 predios. A raíz del aumento de inseguridad en la región, en 2021 en algunos sectores del Departamento incrementaron los casos de hurto de infraestructura eléctrica, especialmente en las redes subterráneas de EDEQ, lo que representa un riesgo para la seguridad de la población y la prestación del servicio de energía; para mitigar esta situación trabajamos con las autoridades locales y se reforzó el llamado a la comunidad para que denuncien estos actos oportunamente. De esta forma protegemos la vida y minimizamos la vulnerabilidad de la infraestructura eléctrica que impacta la calidad, continuidad y seguridad del servicio.

Conscientes del impacto ambiental que generamos por la prestación del servicio de energía eléctrica y comprometidos con la estrategia climática, hemos emprendido acciones voluntarias para contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático, convirtiéndonos en el 2018 en la primera empresa del sector eléctrico en ser carbono neutro, compromiso que ratificamos en el 2021 mediante la recertificación otorgada por el ICONTEC.

Para la conservación del agua y la biodiversidad de la región, sembramos 30.6 hectáreas de bosque en los municipios de Pijao y Calarcá y para continuar brindando una energía más limpia a los quindianos participamos

voluntariamente en la tercera subasta de fuentes no convencionales de energía renovable del Ministerio de Minas y Energía, que permitirá que a partir del 2023 el 15% de la energía que vendamos a nuestros usuarios proceda de estas fuentes contribuyendo a la meta que se ha trazado el país en diversificación de la matriz energética. Por su parte, la empresa CO2 Cero nos entregó el reconocimiento “Sello Verde de Verdad” por las iniciativas voluntarias para la adquisición de bonos de carbono.

Con el objetivo de reducir nuestra huella de carbono implementamos en la sede principal de la organización una solución solar integral compuesta por 190 paneles solares, siendo el sistema instalado y en operación más grande del Quindío, este sistema genera hasta 9,504 kilovatios hora mes (kWh) que representa aproximadamente el 25% del consumo mensual del edificio, reduciendo así nuestra huella de carbono. De cara a nuestros clientes incluimos en nuestro portafolio la oferta solar integral disponible para clientes industriales, comerciales y residenciales, con quienes tenemos instalados 144 paneles solares.

EDEQ continúa consolidando el ecosistema de movilidad eléctrica en el Quindío: en 2021 instalamos y pusimos en funcionamiento la primera eco-estación de carga rápida para vehículos eléctricos y en alianza con la Institución Universitaria EAM construimos la primera estación de carga para vehículos de dos ruedas, la cual opera con energía solar para motos, bicicletas y patinetas eléctricas, que fue inaugurado en enero del 2022. Así, Quindío cuenta con 4 eco-estaciones de carga para vehículos de 4 ruedas y 2 para vehículos de 2 ruedas. En coordinación con las empresas de energía de Caldas y Risaralda (CHEC y

Enerpereira), Autopistas del Café y la Agencia Nacional de Infraestructura - ANI trabajamos para la construcción y puesta en operación del primer corredor verde de movilidad eléctrica del país, que conectará el centro y el norte de Colombia, fomentando la movilidad sostenible.

A través del programa SOMOS Grupo EPM ofrecemos a nuestros clientes la opción de financiación de la oferta solar, de movilidad eléctrica, entre otras, así como beneficios al estar inscritos en el programa que tiene alcance nacional.

En 2021 obtuvimos un reconocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO por la atención que prestamos a nuestros clientes durante la pandemia, distinción que se dio en el marco del Tercer Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio al Usuario, en el cual presentamos la estrategia “Somos la energía que mueve el desarrollo del Quindío”.

Trabajamos para habilitar mayores capacidades tecnológicas al interior de la empresa buscando agilidad e incrementando nuestros estándares de ciberseguridad, siendo la recuperación la premisa fundamental para la operación. Como parte del proceso de digitalización avanzamos en la digitalización y automatización de nuestros trámites, mejoramos los canales virtuales, habilitamos servicios de autogestión para pagos en línea y generamos financiaciones exprés pensando siempre en mejorar la experiencia de nuestros clientes.

En aspectos de atención técnica de clientes, se

atendieron con oportunidad las solicitudes de conexión de autogeneración de energía solar, finalizando la vigencia con un total de 51 autogeneradores a pequeña escala, con un cumplimiento en los tiempos de conexión del 100%.

Para alcanzar la meta de universalización del servicio de energía en el Quindío, fuimos designados por la Gobernación del Quindío como ejecutores del proyecto de Cobertura financiado por el Sistema General de Regalías, que permitirá tener cobertura 100% de energía en el Departamento mediante soluciones solares fotovoltaicas individuales, proyecto que se ejecutará en 2022.

Cumplimos las metas de SAIDI (6.18 horas) y SAIFI (6.06 veces) manteniendo nuestro posicionamiento nacional entre las empresas con los mejores indicadores de calidad, logrando un cumplimiento de 110% y 124% respectivamente, lo que permitirá el cobro del incentivo positivo por la gestión destacada. Para mantener los estándares de calidad del servicio y mejorar la confiabilidad se ejecutaron inversiones en infraestructura eléctrica por un valor de \$21,495 millones.

Fortalecimos el conocimiento y la confianza de los grupos de interés por medio de la información transparente, veraz y oportuna. Durante 2021 ejecutamos programas educativos en los que impactamos positivamente a 13,372 personas permitiendo una mayor interacción con los usuarios y afianzando los canales de comunicación, alcanzando al 7% de nuestros usuarios, superando la meta del 5% del 2020.

Con el fin de continuar implementando buenas prácticas para la gestión corporativa, durante

2021 realizamos las mediciones de clima ético, reputación, comunicación interna y derechos humanos en las que obtuvimos resultados positivos y nos permitieron identificar oportunidades de mejora. En septiembre de 2021 nos adherimos a la Ruta de la Integridad Empresarial promovida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República que ratifica nuestro compromiso con la gestión ética y transparente en cumplimiento de nuestros principios y valores corporativos.

En la gestión del talento humano continuamos promoviendo la claridad organizacional y el entendimiento del rol de cada colaborador para alcanzar el propósito superior del Grupo EPM, fomentamos la cercanía y el trabajo colaborativo brindando información pertinente y promoviendo espacios de comunicación para los trabajadores. Por su parte, el plan de bienestar respondió a las necesidades y expectativas de los trabajadores y fue evaluado con 4.6 en la satisfacción de las iniciativas ejecutadas por Comfenalco Quindío, caja de compensación familiar.

Al cierre de la vigencia el 30% de los trabajadores laboran en teletrabajo, modalidad implementada en la organización desde el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19. Durante estos 2 años la práctica se ha consolidado y su medición evidencia resultados satisfactorios en cumplimiento de metas e indicadores, garantizando las condiciones de bienestar y productividad de todos los colaboradores.

Se realizó el primer diagnóstico de gestión del conocimiento en el que se identificaron brechas

y se estableció el plan de trabajo que permitirá conservar y gestionar el conocimiento crítico para la empresa asegurando la continuidad del negocio. Realizamos la valoración de potencial a 97 profesionales y *mentoring* a todos los líderes de la compañía de forma que avancemos en el desarrollo del liderazgo de cara a la transformación del sector y como insumo para la construcción del mapa de talentos que permitirá gestionar el potencial de nuestro talento humano. La inversión en formación y aprendizaje aumentó casi 3 veces respecto al año anterior, logrando la ejecución de iniciativas alineadas con la Visión 2030 de EDEQ y fortaleciendo las habilidades y desarrollo de capacidades internas para el logro de los objetivos organizacionales.

En términos de seguridad operacional se destaca que durante la vigencia 2021 no se presentaron accidentes de trabajo mortales, ni se calificaron enfermedades de origen laboral. Con el fin de proteger la vida de los trabajadores y reducir el impacto por contagios COVID-19, la organización compró y aplicó 442 dosis de vacunas para 221 trabajadores en el marco del plan de vacunación nacional.

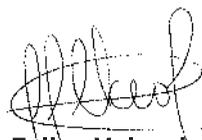
Al finalizar la vigencia 2021 venció la Convención Colectiva de Trabajo pactada con la organización sindical SINTRAELECOL, iniciando un periodo de negociación que adelantaremos en el marco del respeto mutuo, la buena relación y el mejor beneficio posible para las partes, como ha sido costumbre en los procesos que se han llevado a cabo durante la existencia de la compañía. Somos una empresa adherida al Pacto Global de la ONU y comprometida con los Objetivos de Desarrollo

Sostenible – ODS por lo que estamos en línea con sus preceptos, respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento de la organización sindical, la lucha contra la corrupción y la promoción y protección de los Derechos Humanos.

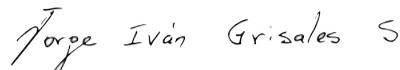
En lo que respecta a la situación jurídica del negocio, se reporta que la actividad empresarial se ha desarrollado con sujeción a las normas que le aplican, incluidas las relativas a propiedad intelectual, protección de datos personales y transparencia empresarial. Las pretensiones litigiosas en contra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

La evaluación del Gobierno Corporativo evidencia el ajuste entre las prácticas de la organización y el Grupo Empresarial, recogidas en el Código de Gobierno Corporativo e irradiadas a la normatividad de la compañía. La Junta Directiva anualmente evalúa su gestión y a partir del resultado, traza un plan de fortalecimiento que en la vigencia 2021 logró los resultados esperados.

Ratificamos nuestro compromiso con los quindianos y con nuestros grupos de interés prestando el servicio de energía con una perspectiva de sostenibilidad, en la que armonizamos los resultados financieros, el aporte al desarrollo social y la gestión responsable del impacto ambiental que generamos con ocasión de nuestras operaciones, somos la energía incondicional del Quindío.



**Juan Felipe Valencia Gaviria**  
Presidente Junta Directiva



**Jorge Iván Grisales Salazar**  
Gerente General



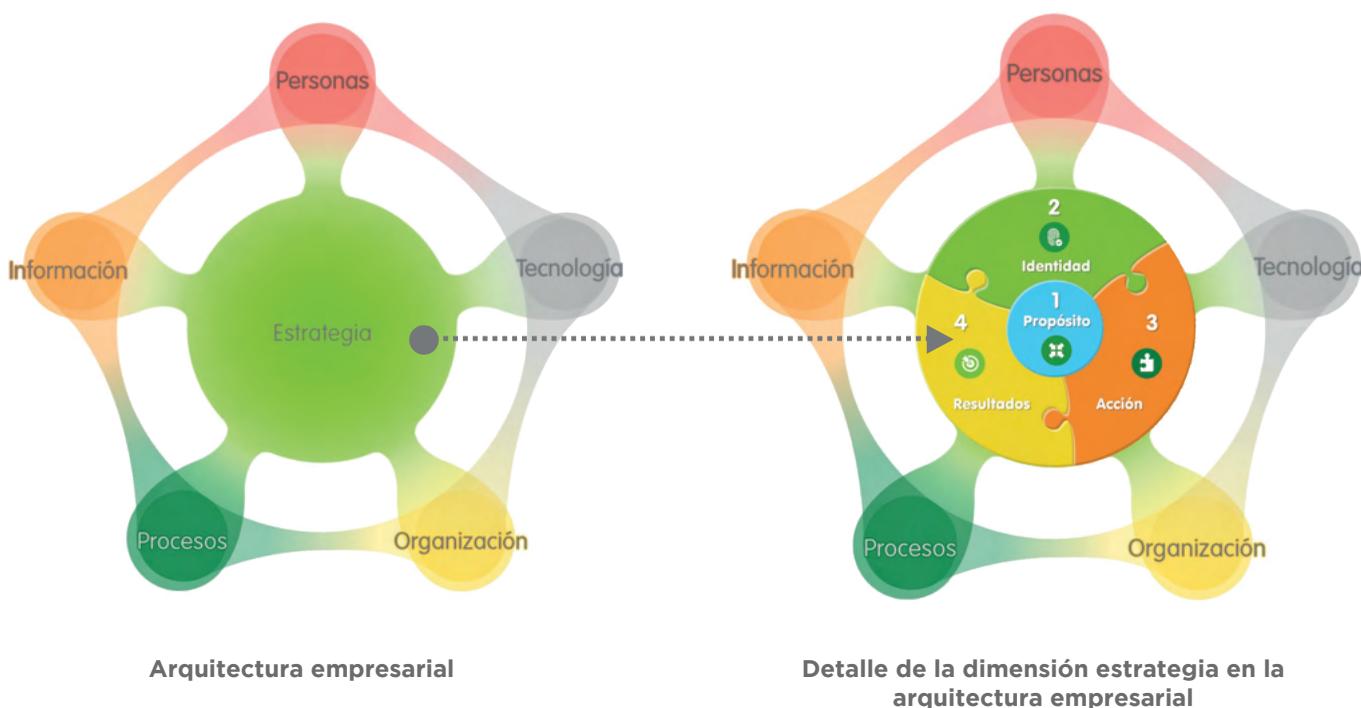
## Direccionamiento estratégico del Grupo EPM

energía  
**incondicional**  
edeq | Grupo EPM

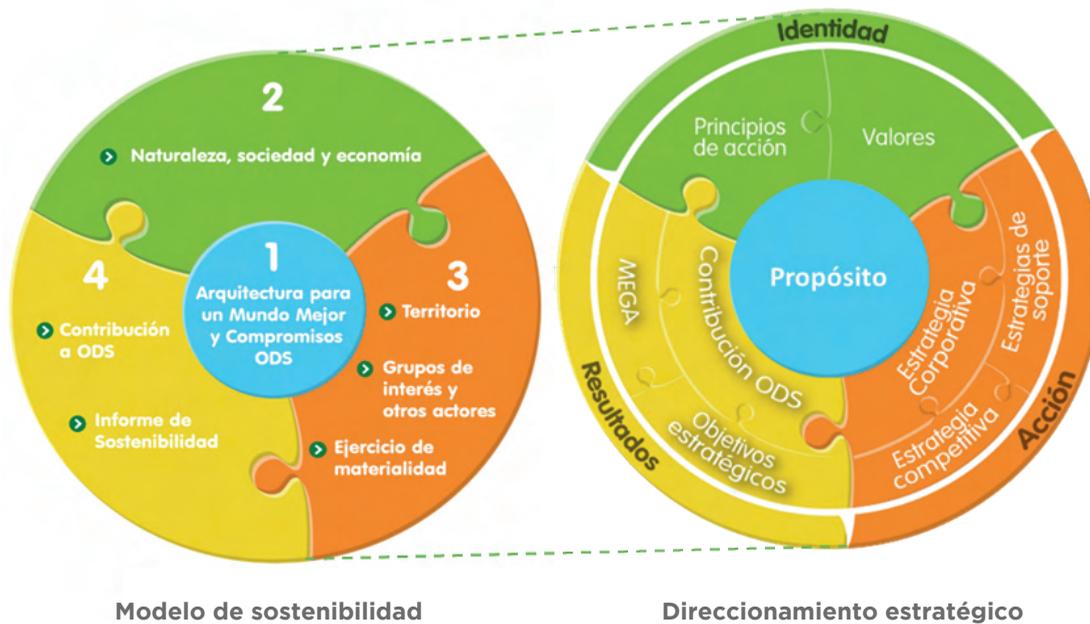


En EDEQ adoptamos el direccionamiento estratégico del Grupo EPM que es nuestro marco de actuación donde se definen los aspectos que nos caracterizan, los objetivos que queremos alcanzar y la forma para lograrlo, buscando la sostenibilidad en el tiempo.

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 fundamental 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 y naturales 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.

## Propósito

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.

### 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 decir, que la operación de los negocios.



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 de ello, el Grupo EPM se adhiere a los principios universales<sup>1</sup> y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano<sup>2</sup>. Esto significa que, en su calidad de empresa prestadora de servicios, instaura 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 sus cinco principios de acción y sus tres valores en su código de ética explícitos.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

## Principios



### 1<sup>er</sup> PRINCIPIO - Cumplimos nuestros compromisos

Nos comprometemos 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.



### 2<sup>do</sup> PRINCIPIO - 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.



### 3<sup>er</sup> PRINCIPIO - 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.



### 4<sup>to</sup> PRINCIPIO - 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.



### 5<sup>to</sup> PRINCIPIO - 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 los cubran de la mejor manera posible.

## Valores



### 1<sup>er</sup> VALOR - 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<sup>do</sup> VALOR - 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 prejugamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.



### 3<sup>er</sup> VALOR - 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.

# Acción

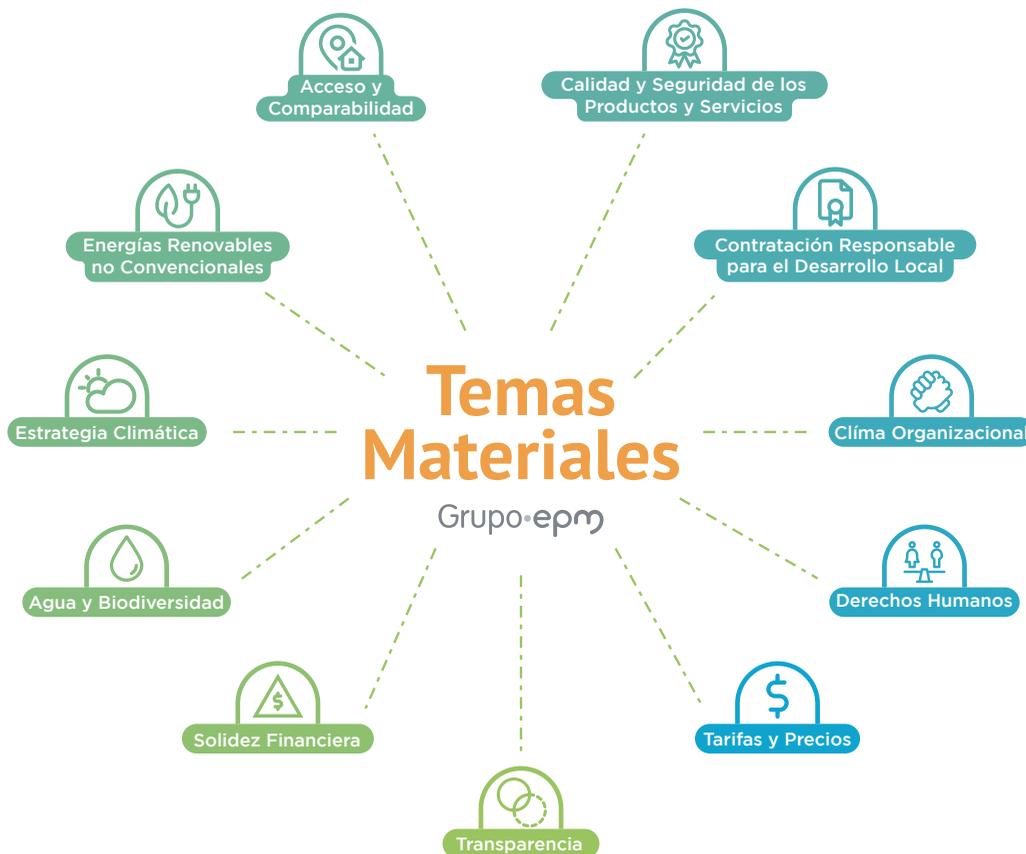
Este componente **define qué y cómo alcanzaremos el propósito** y su construcción partiendo del **territorio**, el ejercicio de la **materialidad** y el reconocimiento de **los grupos de interés** y otros actores. También contempla tres niveles de estrategia: corporativa, competitiva y de soporte (funcional).



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 **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 como se encuentra a continuación 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 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.

### **Estrategia corporativa**

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"**.

## Estrategia competitiva

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”**.

## Estrategias funcionales

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”**.

## 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).



## MEGA

En 2016 se formuló una Meta Grande y Ambiciosa (MEGA) en tres dimensiones: social, ambiental y financiera, dando así coherencia a lo promulgado por el Grupo EPM desde su Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Actualmente se encuentra en revisión la MEGA de Grupo.

## 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 -----

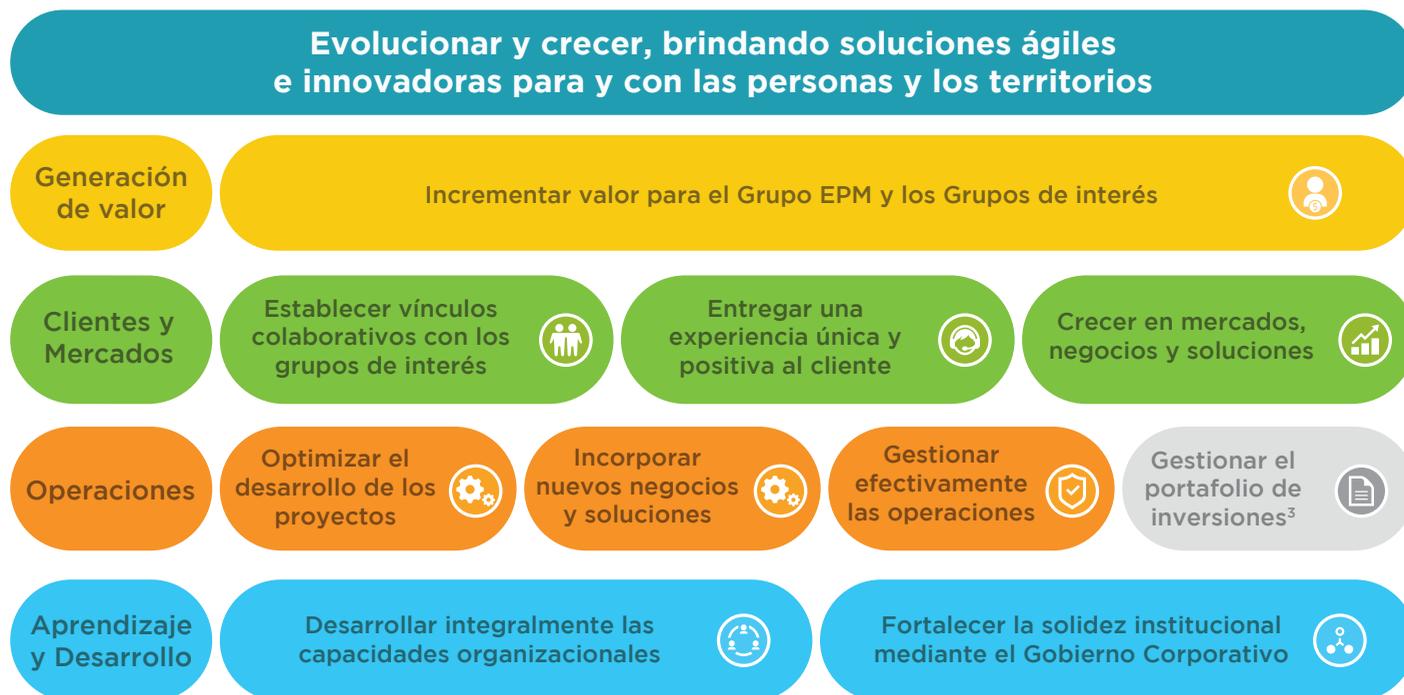
## Objetivos estratégicos

El Grupo EPM ha elegido la metodología Kaplan & Norton para gestionar su estrategia. Bajo este estándar, EDEQ contempla sus 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:



----- *Perspectivas y objetivos estratégicos* -----

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.

<sup>3</sup> A EDEQ no aplica el objetivo estratégico “Gestionar el portafolio de inversiones”



## 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 responsabilidad social empresarial.
- 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.
- 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>





## Gestión del negocio

energía  
incondicional

edeq | Grupo epn



Finalizamos este 2021, un año de transición que sigue planteándonos retos personales, laborales y como sociedad. En este contexto en EDEQ nos adaptamos a las dinámicas de la regulación, del negocio, del Grupo y del territorio en el que prestamos nuestro servicio.

En 2021 tuvimos buen desempeño como empresa: cumplimos los indicadores de calidad que cada año son más retadores, avanzamos en el cumplimiento de nuestro plan de inversiones que se refleja en la confiabilidad de nuestro sistema eléctrico, implementamos proyectos esenciales para la operación como Centinela, FSM (Administración de Servicios de Campo) para mejorar la eficiencia de servicios de mantenimiento, EAM (Administración de Activos de la Compañía) para soportar los procesos de gestión de activos y mejoras en la atención a nuestros clientes, implementamos exitosamente la oferta solar y fortalecimos el ecosistema de movilidad eléctrica en la región; fuimos recertificados como carbono neutrales y finalizamos la auditoría de gestión de activos de la que esperamos certificarnos durante el primer semestre de 2022.

Reconocemos nuestro rol en el desarrollo del Quindío y ratificamos nuestro compromiso mediante la prestación del servicio de energía eléctrica de forma segura y confiable, contribuyendo a la calidad de vida de los quindianos, que se refleja en el cumplimiento promedio de 126% de nuestros 18 indicadores estratégicos.

### Tema material:

## Acceso y Comprabilidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3

En EDEQ nos comprometemos con nuestros usuarios a facilitar el acceso al servicio de energía cumpliendo la regulación vigente, a través de soluciones de infraestructura para las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas al 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.



<sup>1</sup>Objetivos de Desarrollo Sostenible: 1. Erradicación de la pobreza, 3. Buena salud, 6. Agua potable y saneamiento, 7. Energías renovables, 11. Ciudades y comunidades sostenibles.

## Universalización y expansión del servicio

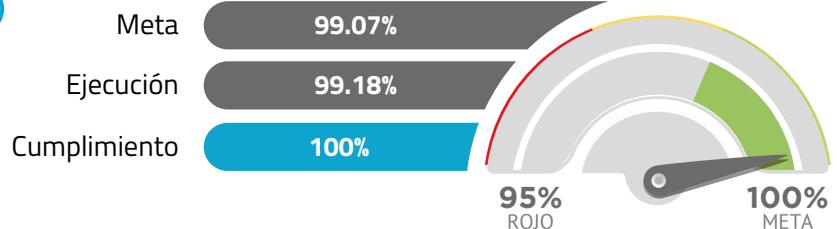
Nuestro objetivo es lograr la universalización del servicio de energía en el Departamento de forma que el mayor número de personas disfruten de la energía, conectando nuevos clientes y poblaciones que por su ubicación geográfica o condición presentan limitaciones técnicas o legales para la prestación del servicio.



### Indicador Universalización EDEQ Perspectiva **Cientes y Mercados** Crecer en mercados y negocios

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.

En la vigencia 2021, el indicador se ubicó en **99.18%** excediendo la meta establecida de 99.07%.



Un aspecto relevante de la operación es la gestión efectiva de los indicadores de cartera con estrategias de acercamiento como visitas, acuerdos de pago, llamadas y mensajes de texto, actividades que han disminuido las suspensiones y la **disminución de usuarios sin servicio por mora**. Asimismo, la cartera disminuyó con respecto al año 2020, teniendo en cuenta que se normalizaron los usuarios que habían sido reconectados por las disposiciones del Gobierno Nacional en el marco del estado de emergencia por COVID-19, de tal manera que se realizaron las gestiones de suspensión a aquellos usuarios que presentaban deuda.

### Universalización del servicio EDEQ

2019	2020	2021	Var
99.08%	99.19%	99.18%	0.1%

.. Comportamiento universalización del servicio ..

## 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 98.58%, los usuarios sin servicio corresponden a 151<sup>2</sup> viviendas que se encuentran en zonas rurales apartadas.

Para lograr el 100% de cobertura, en 2019 formulamos el proyecto para conectar a estas familias mediante energía solar fotovoltaica, y de esta forma resolver el problema de los dispersos rurales que corresponde a 93 predios en Zonas No Interconectadas – ZNI (Salento, Calarcá, Génova, Córdoba y Pijao), las familias restantes serán habilitadas por red convencional.

En 2021 la Gobernación del Quindío designó a EDEQ como ejecutora del proyecto “Incremento de la cobertura en energía eléctrica en las Zonas no interconectadas del Departamento del Quindío” mediante el Decreto 00337 de 2021. En diciembre inició su ejecución, a la fecha de este informe está en ejecución el contrato de apoyo a la supervisión y los otros dos procesos de contratación (ejecución de obra e interventoría de la obra) fueron publicados. La ejecución del proyecto se realizará durante la vigencia 2022 y en junio planeamos instalar la primera solución solar.



## Electrificación rural

Este programa busca ampliar la cobertura del servicio de energía en las áreas rurales del Quindío, mediante inversiones con recursos propios y/o con la participación de instituciones públicas.

Actualmente se tienen 33 proyectos calificados como interconectables, y durante 2021 no se ejecutó el programa por las dificultades generadas por el desabastecimiento de materiales, y la coordinación de actividades para limitar la afectación del indicador SAIDI<sup>4</sup>. Para 2022 se espera avanzar en la ejecución de estos proyectos.

<sup>2</sup> En el 2020, luego de revisada la base de datos y extrayendo los predios donde ya no hay viviendas o están destruidas o son predios que se han comprado para conservación de parte de los municipios, la cifra que teníamos de 161 predios disminuyó a 151 viviendas sin servicio.

<sup>3</sup> Los datos de cobertura de EDEQ se obtuvieron haciendo uso del cálculo del Índice de Cobertura de Energía Eléctrica – ICEE con corte a diciembre 2019.

<sup>4</sup> Tiempo Total Promedio de Interrupción por usuario en un periodo determinado

## Electrificación rural

Concepto	2019	2020	2021
Instalaciones conectadas	0	7	0
Personas beneficiadas	0	21	0
Inversión*	346	33	0

----- Inversión en COP millones\* -----

## 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.

El incremento de servicios en morosidad residencial (170%) y no residencial (43%), se da como resultado de la contingencia por la COVID-19 y el impacto negativo que tuvo en la economía, aun así, hubo una disminución significativa en clientes financiados (-80%) gracias al avance del esquema de vacunación que permitió la reactivación del comercio y turismo en la región.

## Financiación de cuentas y morosidad

Concepto	2019	2020	2021
Servicios en morosidad - Residencial	2,354	3,732	10,061
Servicios en morosidad - No residencial	527	978	1,399
<b>Total servicios en morosidad</b>	<b>2,881</b>	<b>4,710</b>	<b>11,460</b>
Cientes financiados	15,353	65,578	13,411
Valor financiado	\$3,753	\$15,112	\$11,490

----- Valor financiado en COP millones -----

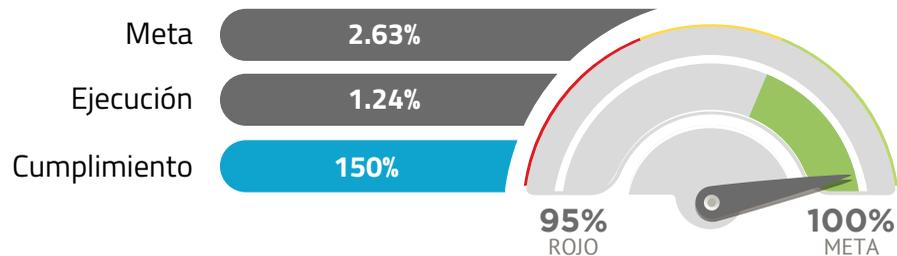


## Indicador Clientes morosos

Perspectiva **Operaciones**

Asegurar el flujo de caja requerido

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 2020 este indicador se vio impactado por la emergencia sanitaria a causa del COVID-19 que afectó el marco económico y social generando un incumplimiento en el pago de los servicios facturados. Adicional, se habían realizado acciones operativas de suspensión y gestiones de cobro, contribuyendo al incumplimiento del indicador en esa vigencia. No obstante, para 2021 se presentó una acelerada recuperación de la economía que permitió la disminución de los usuarios en mora con respecto al año anterior de 1.07 puntos porcentuales frente al resultado obtenido en el año 2020, pasando de un total de 4,710 a 2,589 clientes con mora mayor a 60 días, obteniendo un indicador de 1.24% y superando la meta establecida.

De igual forma, se han realizado las gestiones como visitas, envío de oficios de cobro, cobros pre jurídicos, jurídicos y acciones de suspensión para usuarios determinados según el estado de su deuda, contribuyendo al cumplimiento del indicador.

## Reconexión del servicio de energía

En 2021 el tiempo promedio de reconexión ante suspensiones por falta de pago fue de 9.61 horas después de que el usuario realice el pago; este valor se mantuvo en zona de cumplimiento puesto que la norma establece un plazo de 24 horas una vez el usuario haya efectuado el pago.

### Índice de oportunidad reconexión del servicio de energía (horas)

2019      2020      2021

7.27      8.23      9.61

## Programa habilitación viviendas

Con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los hogares más vulnerables, EDEQ implementó este programa de responsabilidad social 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.

En el 2021 las instalaciones conectadas aumentaron un 179% respecto al año 2020; la inversión creció en 246% así como el número de personas beneficiadas.

### Habilitación Viviendas

Concepto	2019	2020	2021
Instalaciones conectadas <sup>5</sup>	560	149	416
Personas beneficiadas <sup>6</sup>	1,736	461	1,290
Inversión <sup>7</sup>	498	98	339

## 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.

Adicional a lo anterior, en 2021 logramos un 14% de disminución de los tiempos de espera en nuestros puntos de servicio (10.22 minutos / meta 20 minutos) que contribuye a mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios, también estabilizamos visión web asegurando la oportuna y efectiva atención de los turnos virtuales (689 turnos atendidos). En el portal web habilitamos la financiación express para montos de hasta 1 Salario Mínimo Legal Mensual Vigente - SMLMV relacionados con el servicio de energía, y estabilizamos las opciones de autogestión permitiendo el agendamiento de citas para el proceso de vinculación<sup>8</sup>, entre otros servicios.

En 2021 obtuvimos un reconocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO por la atención que prestamos a nuestros clientes durante la pandemia, distinción que se dio en el marco del Tercer Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio al Usuario, en el cual presentamos la estrategia "Somos la energía que mueve el desarrollo del Quindío".

<sup>5</sup> **Instalaciones conectadas:** número de instalaciones o viviendas que se conectan al servicio de energía eléctrica para aumentar la cobertura.

<sup>6</sup> **Personas beneficiadas:** número de instalaciones multiplicado por el número de personas por vivienda. En Colombia se toma como multiplicador el valor del último censo del DANE que es 3.1 personas por vivienda.

<sup>7</sup> **Inversión:** valor aportado por EDEQ anualmente para el programa, no incluye aportes del Gobierno Nacional o local y empresa privada.

<sup>8</sup> Alineado con la resolución 1519 del año 2020 del MinTIC en su anexo 2.



Tema material:

## Calidad y seguridad de los productos y servicios

GRI

103-1, 103-2, 103-3

Asumimos el tema material de calidad y seguridad de productos y servicios como las características técnicas y comerciales inherentes al servicio de energía para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios, y los requerimientos de la regulación. En esta sección incluimos todo lo relacionado con calidad, continuidad y seguridad del servicio, así como los aspectos relacionados con atención, educación y comunicación, satisfacción y reputación corporativa.



## Caracterización del sistema eléctrico para la prestación del servicio

GRI

EU-04, 102-6

Nuestra infraestructura eléctrica está conformada por 8,329 transformadores de transmisión y distribución de energía, 14 subestaciones: 3 de 115 kV<sup>10</sup>, y 11 de 33 kV, 5,226 km de redes de transmisión y distribución de energía eléctrica en los niveles de tensión<sup>11</sup> N1, N2, N3 y N4, en el cual se ofrece una disponibilidad promedio del servicio de energía de 99.92%.

<sup>9</sup> Objetivos de Desarrollo Sostenible: 9. Innovación e infraestructuras, 11. Ciudades y comunidades sostenibles.

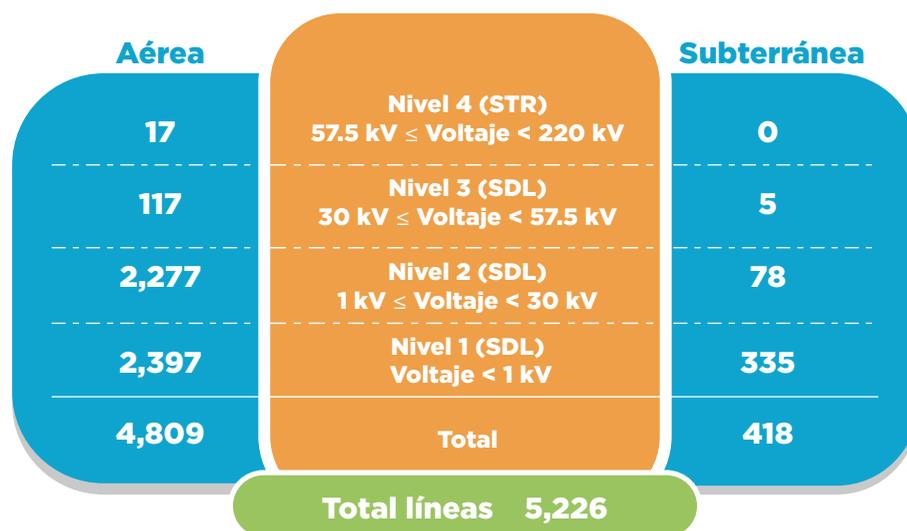
<sup>10</sup> Dos (2) de estas subestaciones son propiedad de la empresa CHEC S.A. ESP

<sup>11</sup> La regulación en Colombia define cuatro niveles de tensión en el sistema eléctrico, los cuales van en los siguientes rangos: N1: 0-1 kV; N2: 15-35 kV; N3: 35-69 kV y N4: tensiones mayores a 69kV..

## Transformadores (unidades) y capacidad total de transformación (MVA)<sup>12</sup>

Relación	Relación	2021	Observaciones
<b>Transformadores de potencia del nivel 4 STR (57.5 kV ≤ Voltaje de salida &lt; 220 kV)</b>	Unidades	4	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
	MVA	150	
<b>Transformadores de potencia del Nivel 3 del SDL (30 kV ≤ Voltaje de salida &lt; 57.5 kV)</b>	Unidades	4	Se relacionan 2 transformadores propiedad EDEQ (40 MVA) y 2 propiedad de CHEC (40 MVA y 60 MVA)
	MVA	180	
<b>Transformadores de potencia del Nivel 2 del SDL (1 kV ≤ Voltaje de salida &lt; 30 kV)</b>	Unidades	17	Se relaciona 2 transformadores de propiedad de CHEC, 1 transformador de propiedad del Parque del Café y 14 de EDEQ.
	MVA	205	
<b>Transformadores de potencia del Nivel 1 del SDL ( Voltaje de salida &lt; 1 kV)</b>	Unidades	8,306	
	MVA	471	
<b>Total</b>	<b>Unidades</b>	<b>8,329</b>	

## Redes de transmisión y distribución de energía eléctrica (km)<sup>13</sup>



<sup>12</sup> Resoluciones CREG 025 de 1995 y CREG 097 de 2008  
<sup>13</sup> Resoluciones CREG 025 de 1995 y CREG 097 de 2008

## Calidad y continuidad del servicio

La calidad y la continuidad del servicio de energía son atributos fundamentales en la gestión de EDEQ. La calidad comprende las características técnicas y comerciales que le son inherentes, deben cumplir las expectativas de los usuarios y atender los requerimientos de las entidades de regulación y control. Por su parte, la continuidad se refiere a la cantidad de tiempo que el usuario cuenta con el servicio.

### Plan de calidad del servicio

Este plan inició en 2019 como un proyecto del Grupo EPM y busca que las operaciones que realizan las filiales se reflejen en la mejora de la continuidad del servicio en un 8% anualmente. 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.

En 2021 continuó la red de trabajo colaborativo que inició en 2020 para armonizar los requerimientos de los indicadores de calidad del servicio de energía los cuales deben mejorar un 8% y el nivel de inversiones en infraestructura que debe mejorar 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.

### Desempeño plan de calidad

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 cada una de las interrupciones del sistema. Estos indicadores son regulados por la 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.

Las interrupciones del servicio en el Quindío para la vigencia 2021 se dieron principalmente por 2 causas:



Y en menor medida por causas como:



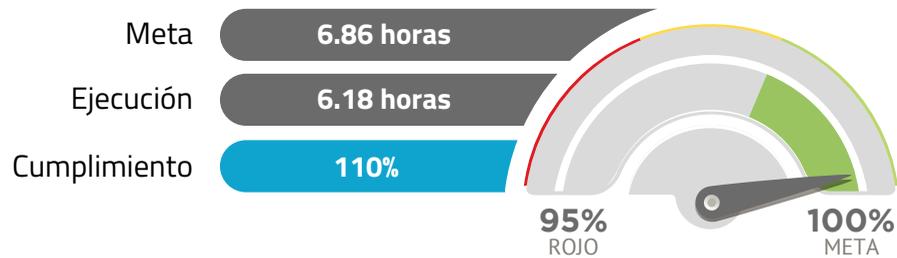


### Indicador SAIDI

Perspectiva **Clientes y Mercados**

**Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad**

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.



El resultado del indicador para la vigencia 2021 es satisfactoria, disminuyendo casi una hora la duración de las interrupciones percibidas por el cliente con respecto al año anterior. De tal manera que se tenía una meta de 6.86, equivalente a 6 horas y 51 minutos. Al final del año se obtuvo un indicador de 6.18, equivalente a 6 horas y 10 minutos.

Las causas de mayor afectación fueron condiciones atmosféricas, apertura por árbol o rama sobre las líneas y extensión y/o rectificación de proyectos de la empresa. El redireccionamiento del plan de mantenimiento aporta a la disminución de este indicador, así como la coordinación del plan de inversiones en infraestructura.



... Comportamiento calidad del servicio SAIDI ...

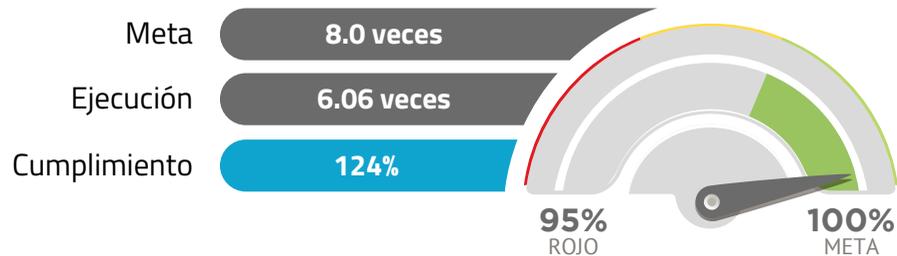


### Indicador SAIFI

Perspectiva **Clientes y Mercados**

**Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad**

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 el año 2021 obtuvimos un indicador de 6.06 veces, obteniendo un cumplimiento de 124% con respecto a la meta de 8 veces.

Las causas de mayor afectación fueron falla del transformador de potencia, apertura por árbol o rama sobre las líneas y condiciones atmosféricas. El redireccionamiento del plan de mantenimiento aporta a la disminución de este indicador y la coordinación del plan de inversiones en infraestructura.



... Comportamiento calidad del servicio SAIFI ...

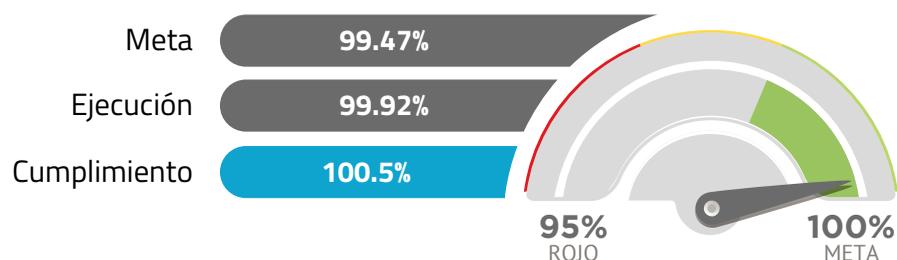


### Indicador Disponibilidad de Activos STR

Perspectiva **Operaciones**

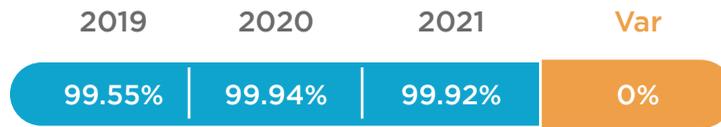
**Evaluar y gestionar la seguridad operacional**

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 2021 el indicador obtuvo un resultado de 99.92%, que al compararlo con la meta de 99.47% tuvo cumplimiento de 100.5% gracias a las suspensiones programadas que se desarrollaron para mejorar el desempeño de los activos ante posibles eventos que se presentan en las líneas de transmisión.

### Disponibilidad de Activos STR



... Comportamiento disponibilidad de activos STR ...



### Indicador Grado de Madurez del Sistema de Gestión de Activos

Perspectiva **Operaciones**

**Evaluar y gestionar la seguridad operacional**

Continuamos la implementación del Sistema de Gestión de Activos - SGA, en el que se gestionan los activos físicos productivos durante todo su ciclo de vida, con una evaluación entre costo, riesgo y desempeño asegurando que todas las decisiones agreguen el mayor valor posible a la compañía, aportando a la sostenibilidad y desarrollo del Grupo EPM.

Una de las principales actividades realizadas durante 2021 fue la actualización del plan estratégico de Gestión de Activos en su alineación con la estrategia empresarial, sus objetivos e indicadores. Ahora cuenta con 9 objetivos alineados a los objetivos organizacionales que se desarrollarán mediante 16 estrategias y serán monitoreados por 14 indicadores, aportando al aumento de madurez en la Gestión de Activos empresarial.

Asimismo, la implementación de las hojas de ruta de acuerdo con las necesidades empresariales ha permitido la interiorización de metodologías y criterios propios del Sistema de Gestión de Activos, que ha apalancado la mejora continua del sistema, que se evidencia en la evolución del indicador del grado de madurez del Sistema de Gestión de Activos año tras año, que es medido en una escala de 0-5, siendo 0 el nivel de inocencia, 1 consciencia, 2 desarrollo, 3 competencia, 4 optimización y 5 excelencia.

La valoración del grado de madurez en la compañía de la vigencia 2021 se evaluó en enero de 2022, con un resultado de 3,05 - Competencia; al identificar las fortalezas se encuentran la “Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas” y “Comunicación” (numerales 4.2 y 7.4), explicadas desde el entendimiento de las necesidades de las partes interesadas internas y la buena gestión del plan de comunicaciones, logrando una sobre ejecución de este sobre lo planificado, comunicando lo referente al sistema de Gestión de Activos.

Finalmente, 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.

### Grado de madurez gestión de activos



... Comportamiento grado de madurez de la gestión de activos ...

## Gestión integral de pérdidas de energía

Nuestro programa de reducción y 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 el año 2021, en EDEQ realizamos diferentes acciones encaminadas a mejorar el índice de pérdidas de energía y a su vez mitigar los riesgos derivados de conexiones irregulares, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan esos sectores.

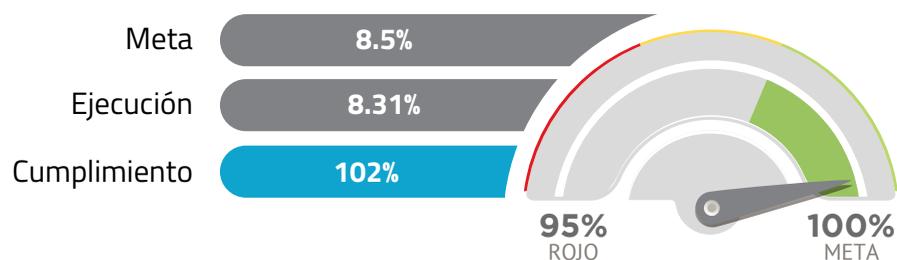


### Indicador Índice de pérdidas de energía OR<sup>14</sup>

Perspectiva **Operaciones**

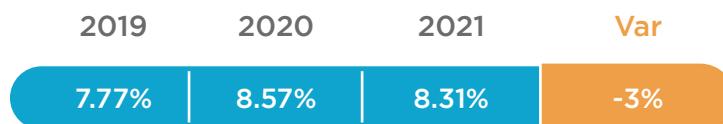
**Optimizar los procesos**

El índice de pérdidas de energía del OR identifica el nivel de pérdidas que tiene el mercado de comercialización para evaluar el cumplimiento de los planes de control y/o reducción de pérdidas en el año.



Para la vigencia 2021 obtuvimos un índice de pérdidas de 8.31% y un cumplimiento de 102% frente a la meta proyectada de 8.51%. Estos resultados se dan gracias a la ejecución del plan operativo y a las acciones enfocadas en la legalización de clientes, la normalización de asentamientos humanos subnormales. Por otro lado, a lo largo del año se evidenció una estabilización y crecimiento de la demanda de energía en el Departamento del Quindío.

### Índice de Pérdidas del OR



... Comportamiento pérdidas del operador de red ...

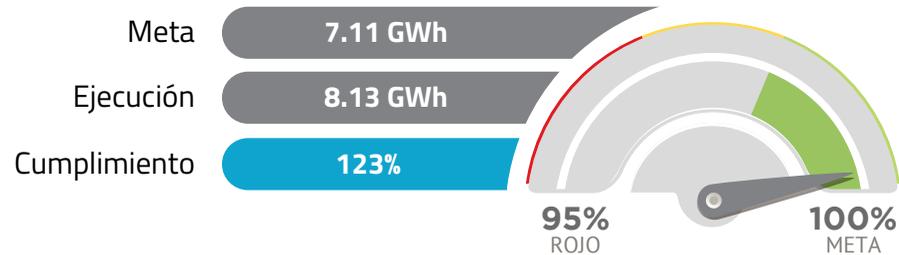


## Indicador Energía Recuperada

Perspectiva **Operaciones**

Optimizar los procesos

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 8.13 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 (GWh)



## Índice de pérdidas de energía comercial MR<sup>15</sup>

Perspectiva **Operaciones**

Optimizar los procesos

La disminución del IPERC obedece al incremento de las ventas (aproximadamente 4.7%) en el mercado que EDEQ atiende como comercializador y a las actividades de reducción de pérdidas técnicas y no técnicas que realiza EDEQ como operador de red.

### Índice de pérdidas comercial



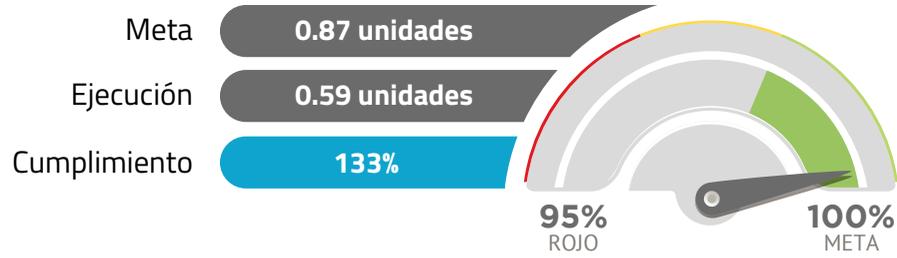


### Indicador Quejas

Perspectiva **Cientes y mercados**

**Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad**

Con este indicador realizamos seguimiento al nivel de quejas de todos los servicios y procesos comerciales, con el fin de gestionarlas oportunamente y promover acciones que permitan disminuir 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 2021 se presentaron un total de 144 quejas imputables, 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.

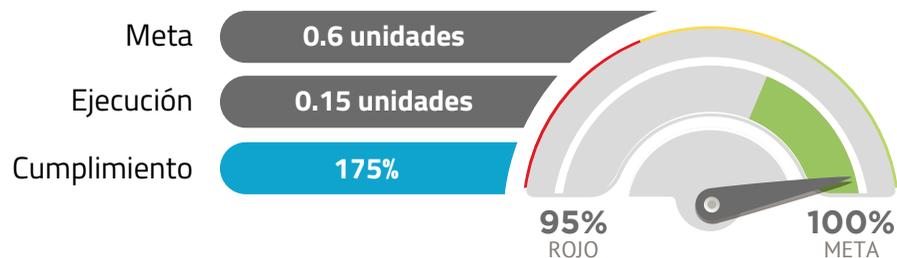


### Indicador Reclamos

Perspectiva **Cientes y mercados**

**Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad**

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 el año 2021 fueron imputados a EDEQ un total de 37 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). Adicionalmente se presenta falta de cuidado y/o atención por parte de los contratistas que realizan la labor de lectura, novedades que se reportaron al contratista para tenerlas en cuenta en su campaña “Cero errores”.

### Reclamos imputables



## 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, y 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 2021 no se presentaron accidentes eléctricos mortales, 4 personas tuvieron lesiones por quemaduras por accidentes eléctricos al entrar en contacto con la infraestructura eléctrica; los accidentes de trabajo aumentaron un 7% respecto al año 2020 la mayoría de ellos por riesgos mecánicos y viales.

## Accidentes en la prestación del servicio

----- cantidad o número -----

Concepto	2019	2020	2021
Personas quemadas por accidentes eléctricos	2	0	4
Muertes por accidentes	1	3	0
Personas accidentadas por otros conceptos	2	0	11
<b>Personas accidentadas</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

## Incidentes y reclamaciones por prestación del servicio

En cuanto al importe de multas por incumplimientos normativos, en 2021 la organización recibió una sanción de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD por \$1,141 millones por presunto incumplimiento en el Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad - ITAD en el nivel de tensión 1 para el primer trimestre de los años 2017 y 2018. Es importante indicar que el resultado anual de los indicadores de calidad de 2017 y 2018 se cumplieron y le valieron a EDEQ el reconocimiento por parte de la SSPD como una de las 3 empresas con mejor calidad del servicio.

## Incidentes y reclamaciones por prestación del servicio

----- cantidad o número -----

Concepto	2019	2020	2021
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año	2	1	1
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de la empresa	1	2	0
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante	0	0	1
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, recibidas en el año	290	247	255
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor de la empresa	156	189	211
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante	125	39	32
Incidentes por muerte, recibidas en el año	3	0	0
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor de la empresa	2	0	0
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.	390	178	274
Incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	0	0	0
Multas por incumplimientos normativos	1	1	1
Importe de multas por incumplimientos normativos	117	745	1,141

----- Importe de multas en COP millones. -----

## Tema material:

# Contratación responsable para el desarrollo local

GRI 103-1, 103-2, 103-3

En EDEQ definimos criterios y prácticas de contratación que promueven el desarrollo sostenible y la competitividad en el departamento del Quindío, desarrollando capacidades locales y fomentando la sostenibilidad con prácticas que promuevan el tejido empresarial local.



## Gestión destacada en la cadena de suministro

GRI 102-9

El desafío de 2021 fue mitigar los impactos en el abastecimiento de bienes y servicios estratégicos ocasionados por la pandemia y por el paro nacional, situaciones que provocaron escasez de materias primas; por su parte, los problemas de logística internacional impactaron el cumplimiento de nuestros proveedores y la necesidad de reajuste en valores contratados. Este contexto nos llevó a validar permanentemente los niveles de abastecimiento, el ajuste en los tiempos de pedidos y los planes operativos de los negocios. A pesar de lo anterior, el balance es positivo pues se garantizó la operación del negocio y el cumplimiento del plan de contratación con foco en inversiones.

Se continuó con el fortaleciendo del relacionamiento con el grupo de interés proveedores y contratistas al igual que la identificación de servicios y bienes a contratar por el esquema de contratación local que fortalecen el tejido social y económico del Quindío.

<sup>16</sup> Objetivos de Desarrollo Sostenible: 8. Empleo digno y crecimiento económico, 10. Reducción de la desigualdad

## Segmentación de proveedores: contratación local, regional e internacional

GRI 204-1

Durante el 2021 contratamos por \$51,826 millones y fortalecimos nuestro esquema de contratación local y regional adjudicando \$4,107 millones a 38 empresas en el Quindío con un crecimiento del 24% respecto a 2020, de esta forma se beneficia el tejido económico en el Departamento. Continuamos trabajando en el desarrollo de nuestros proveedores y contratistas a quienes reconocemos como una palanca de valor para nuestra operación.

### Valores contratados

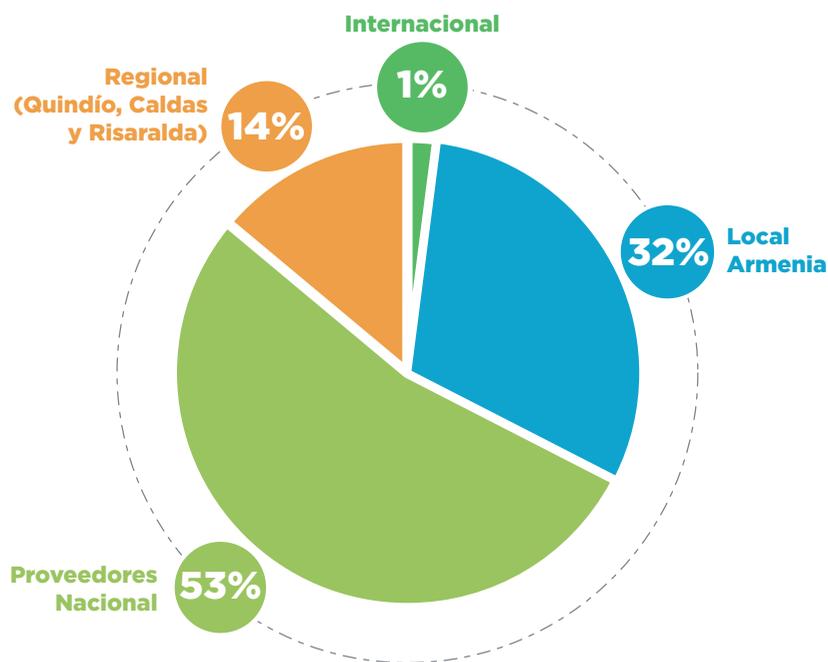
Segmentación por ubicación	2019	2020	2021
Internacional	0.03%	0	1.0%
Local (Armenia)	12%	0	7.9%
Nacional	84.87%	0	78.8%
Regional (Quindío, Caldas y Risaralda)	3.09%	0	5.3%
<b>Total general</b>	<b>\$19,888</b>	<b>\$35,501</b>	<b>\$51,826</b>

----- Total general en COP millones -----

EDEQ cuenta con un portafolio con 813 proveedores (total de proveedores en nuestras bases de datos) de los ámbitos nacional e internacional, segmentados así:

### Cantidad de proveedores

Segmentación por ubicación	2019	2020	2021	Var
Internacional	4	5	6	20%
Local (Armenia)	233	245	264	7%
Nacional	411	421	428	2%
Regional (Quindío, Caldas y Risaralda)	139	141	117	-17%
<b>Total general</b>	<b>787</b>	<b>812</b>	<b>813</b>	<b>0.1%</b>



--- Participación por tipo de proveedor ---



**Tema material:**  
**Tarifas y precios**

**GRI** 103-1, 103-2, 103-3

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.



<sup>17</sup> Objetivos de Desarrollo Sostenible: 6. Agua potable y saneamiento, 7. Energía renovables, 8. Empleo digno y crecimiento económico

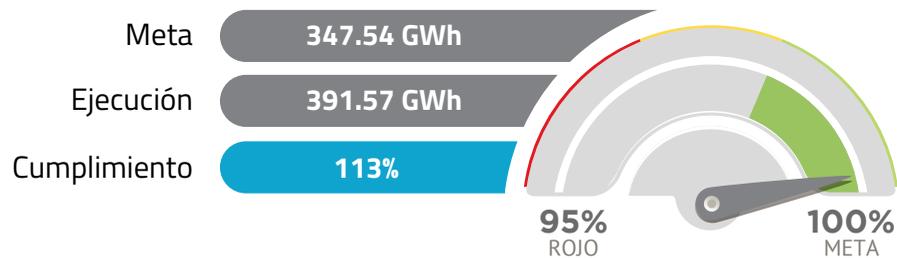


## Indicador Unidades físicas vendidas

Perspectiva **Cientes y Mercados**

**Crecer en mercados y negocios**

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



El total de energía vendida en 2021 fue 391.57 GWh, sobrepasando la meta de 347.54 GWh, con cumplimiento de 113%. El resultado se obtuvo por el control y seguimiento a la activación de cuentas, a los controles en el proceso de facturación para garantizar la calidad y oportunidad. Los sectores que tuvieron mayor recuperación en la vigencia fueron el comercial, oficial, industrial y especial.

### Unidades físicas vendidas (GWh)



... Comportamiento unidades físicas vendidas ...

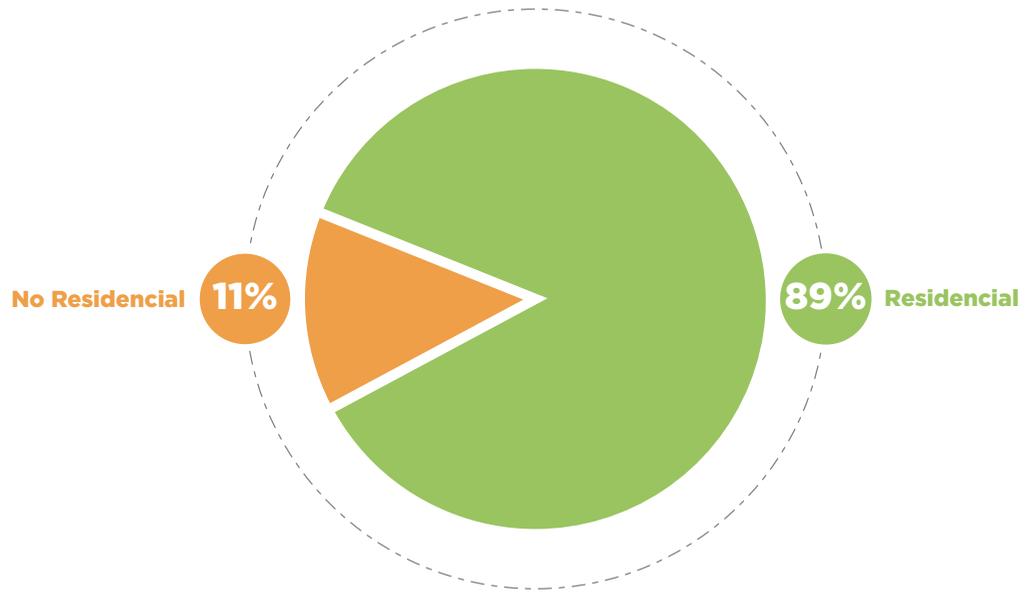
## Caracterización del mercado

GRI 102-06, EU-03

Contamos con 208,053 clientes<sup>18</sup> de los cuales el 89% son del mercado residencial y el 11% son del mercado no residencial. El 90% se encuentran en el sector urbano y el 10% restante en el sector rural.

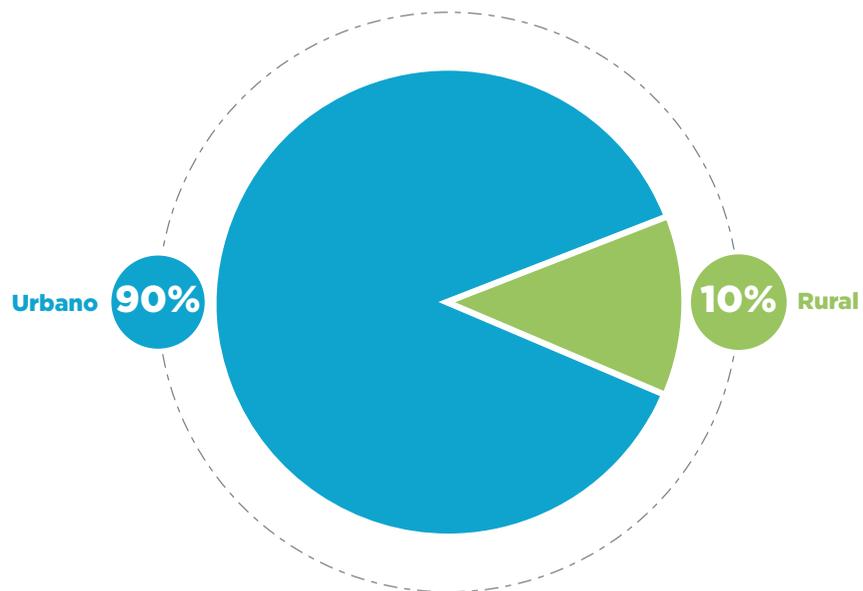
Usuarios				
Clase de servicio	2019	2020	2021	% Var
Residencial	176,874	181,806	186,000	2%
No residencial	21,318	21,735	22,053	1%
<b>Total</b>	<b>198,192</b>	<b>203,541</b>	<b>208,053</b>	<b>2%</b>

<sup>18</sup> En el dato que se reporta para la vigencia 2021 se incluyen los clientes y usuarios suspendidos y cortados



--- Porcentaje de participación del mercado ---

	2019	2020	2021
Urbanos	175,564	182,578	186,700
Rurales	22,628	20,963	21,353
<b>Total</b>	<b>198,192</b>	<b>203,541</b>	<b>208,053</b>



--- Porcentaje de participación por sector ---

### Composición mercado residencial

En el mercado residencial se encuentran los usuarios de los estratos socioeconómicos 1, 2, 3, 4, 5 y 6. La participación más representativa se encuentra en el estrato 2 con 31% frente al total de usuarios del servicio.

### Usuarios del servicio

Servicio Residencial	2019	2020	2021	%Var
Estrato 1	40,270	40,923	43,180	6%
Estrato 2	62,127	63,100	64,043	1%
Estrato 3	45,656	47,152	47,687	1%
Estrato 4	14,374	15,371	15,446	0%
Estrato 5	12,985	13,779	14,138	3%
Estrato 6	1,462	1,481	1,506	2%
<b>Total</b>	<b>176,874</b>	<b>181,806</b>	<b>186,000</b>	<b>2%</b>

### Composición mercado no residencial

Los usuarios del mercado no residencial están distribuidos en el sector comercial, industrial, oficial, especial provisional, áreas comunes y alumbrado público. La participación más representativa se encuentra en el sector comercial frente al total de usuarios del servicio.

### Usuarios del servicio

Servicio No residencial	2019	2020	2021	%Var
Comercial	15,602	15,989	16,246	2%
Industrial	1,730	1,749	1,730	-1%
Oficial	1,066	1,071	1,073	0%
Especial	610	611	608	14%
Provisional	1,112	1,031	1,085	5%
Áreas comunes	1,113	1,197	1,225	2%
Alumbrado público	85	87	86	16%
<b>Total</b>	<b>21,318</b>	<b>21,735</b>	<b>22,053</b>	<b>2%</b>

## Consumo de energía

En 2021 el consumo total de energía fue 391,573 MWh que representa un aumento del 2% comparado con el año anterior; en el servicio residencial el consumo más representativo está en el estrato 2 con 77,894 MWh y en el servicio no residencial el consumo más representativo está en el sector comercial con 80,917 MWh.

### Consumo de energía MWh

2019	2020	2021	%Var
380,896	374,028	391,573	2%

### Consumo de energía MWh

Servicio Residencial	2019	2020	2021	%Var
Estrato 1	44,813	47,470	47,124	-1%
Estrato 2	73,670	78,099	77,894	0%
Estrato 3	57,398	61,627	61,283	-1%
Estrato 4	18,984	20,740	21,338	3%
Estrato 5	16,032	17,774	18,337	3%
Estrato 6	3,044	3,328	3,408	2%
<b>Total</b>	<b>213,942</b>	<b>229,039</b>	<b>229,383</b>	<b>0%</b>

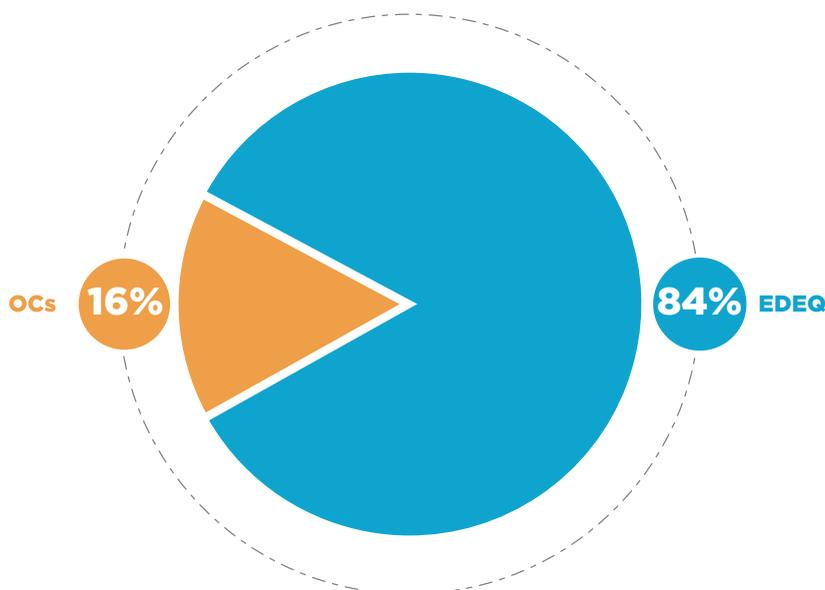
### Consumo de energía MWh

Servicio No residencial	2019	2020	2021	%Var
Comercial	84,649	70,410	80,917	15%
Industrial	32,061	29,824	35,106	18%
Oficial	12,722	10,460	11,071	6%
Especial	6,624	5,222	5,770	11%
Provisional	9,242	7,187	6,607	-8%
Áreas comunes	6,317	6,879	7,874	14%
Alumbrado público	15,338	15,007	14,842	-1%
<b>Total</b>	<b>166,954</b>	<b>144,988</b>	<b>162,189</b>	<b>12%</b>

## Participación del mercado

El 16% de la participación del mercado es de otros comercializadores (OC); 7.34% es representado por EPM que sumada a la participación de EDEQ obtiene un 91.71% de participación en el mercado de comercialización en Quindío.

### % Participación ventas de energía



### Participación en ventas totales

	2019	2020	2020
<b>EDEQ</b>	84.73%	84.99%	84.37%
<b>Otros comercializadores</b>	15.27%	15.01%	15.63%
<b>Grupo EPM</b>	92.66%	93.13%	91.71%

### Demanda de EDEQ

En lo que respecta al comportamiento del mercado la demanda del Mercado Regulado cerró en 439 GWh, evidenciando un aumento del 4.4%.

#### Demanda total EDEQ - GWh

2019	2020	2021	%Var
423.98	419.36	438.82	4.4%

## Demanda del Operador de Red

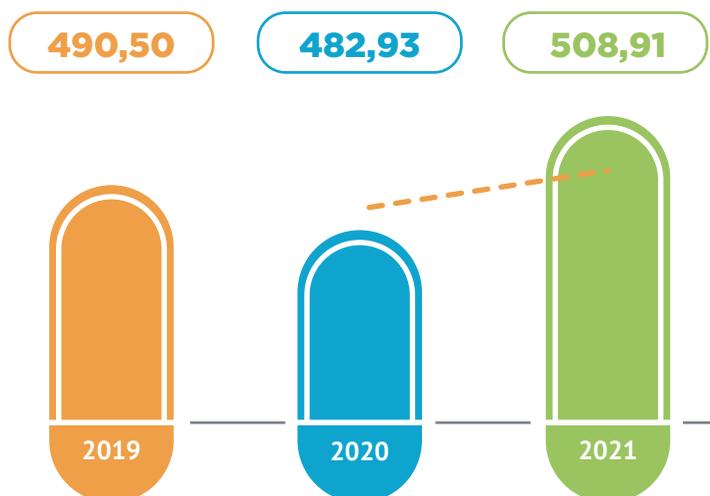
La demanda del Mercado Regulado cerró en 438.82 GWh, evidenciando un crecimiento de 4.64%, mientras que la demanda del Operador de Red cerró en 508.91 GWh, con un crecimiento de 5.38%. Estas cifras demuestran una clara recuperación en el consumo energético luego de la flexibilización de las medidas adoptadas en 2020 producto de la emergencia sanitaria de la Covid-19. Adicionalmente se resalta que la participación del mercado de EDEQ en la demanda del Quindío es del 86.23%.

En cuanto a transacciones de energía en el mercado mayorista, EDEQ contó con una cobertura efectiva en contratos de largo plazo del 87.08% para el año 2021, lo que garantiza continuidad en el servicio al cliente final y estabilidad en los precios.

### Demanda total OR - GWh

2019	2020	2021	%Var
490.50	482.93	508.91	5.1%

### Demanda OR (GWh)



## Ingresos por consumo de energía

En 2021 el ingreso total por venta de energía fue de \$231,987 millones que representa un incremento del 10% comparado con 2020. En el servicio residencial el consumo más representativo está en el estrato 2 con \$47,324 millones y en el servicio no residencial el consumo más representativo está en el sector comercial con \$ 47,780 millones.

## Ingresos

2019	2020	2021	%Var
\$197,786	\$210,266	\$ 231,987	10%

### Ingresos servicio residencial

Servicio Residencial	2019	2020	2021	%Var
Estrato 1	\$23,972	\$27,357	\$28,649	5%
Estrato 2	\$39,383	\$45,100	\$47,324	5%
Estrato 3	\$30,453	\$35,309	\$37,565	6%
Estrato 4	\$9,851	\$11,639	\$12,635	9%
Estrato 5	\$8,249	\$9,918	\$10,801	9%
Estrato 6	\$1,559	\$1,845	\$1,995	8%
<b>Total</b>	<b>\$113,469</b>	<b>\$131,171</b>	<b>\$138,969</b>	<b>6%</b>

----- Ingresos en COP millones de pesos -----

### Ingresos Servicio no residencial

Servicio No residencial	2019	2020	2021	%Var
Comercial	\$44,011	\$39,321	\$47,780	22%
Industrial	\$15,893	\$16,218	\$19,609	21%
Oficial	\$6,394	\$5,664	\$6,225	10%
Especial	\$3,342	\$2,840	\$3,324	17%
Provisional	\$4,587	\$3,890	\$3,823	-2%
Áreas comunes	\$3,273	\$3,869	\$4,680	21%
Alumbrado público	\$6,814	\$7,290	\$7,577	4%
<b>Total</b>	<b>\$84,316</b>	<b>\$79,095</b>	<b>\$93,018</b>	<b>18%</b>

## Costo unitario - CU

El crecimiento del costo unitario entre diciembre de 2020 y diciembre de 2021 fue del 7.3%. Esta diferencia se debe a la aplicación de la opción tarifaria establecida en la resolución CREG 012 de 2020, que ha permitido el control del incremento tarifario desde febrero de 2021 con un 0.6% mensual percibido por los usuarios de EDEQ.

### Costo unitario nivel 1

2019	2020	2021	%Var
\$533.37	\$589.31	\$632.53	7.3%

El CU ha crecido en 10.8%, liderado por el crecimiento en el cargo de distribución (3.4%), las restricciones (3.1%), y los costos de generación (2.8%).

Para el año 2021 el costo unitario promedio de prestación del servicio aplicado a los usuarios se ubicó en 612.19 \$/kWh siendo el sexto más bajo del país, dado a que nos acogimos a la opción tarifaria, mientras que el CU calculado se ubica en 640.85 \$/kWh. En lo referente al precio promedio de compra de la empresa estuvo en 3.8% por debajo del precio promedio nacional denotando una importante eficiencia en la gestión de compras de la organización

El costo unitario que perciben los usuarios de EDEQ ocupa el puesto número 6, entre 16 operadores de red a nivel nacional, y se encuentra \$13.85 por debajo del promedio nacional.

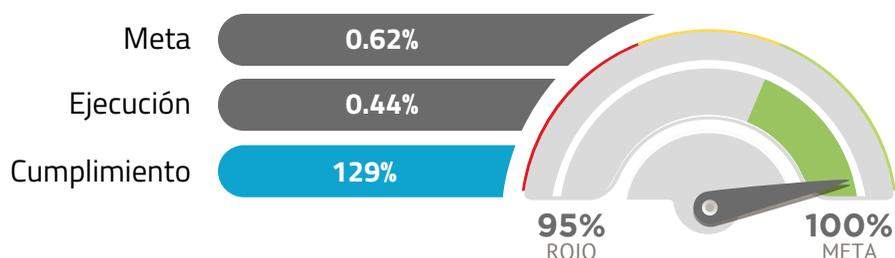


### Indicador Participación cartera mayor a 60 días

Perspectiva **Operaciones**

**Asegurar el flujo de caja requerido**

Este indicador mide el porcentaje de cartera que tiene mora mayor a 60 días, con relación al valor total de la cartera. Tiene como objetivo monitorear el comportamiento y la calidad de la cartera, como insumo para la toma de decisiones estratégica en cuanto a la gestión de cobro.



El resultado acumulado para el 2021 en el indicador fue muy satisfactorio con un valor de 4.88% cumpliendo con la meta establecida de 8.67%, donde el sector que mayor disminución ha presentado en la cartera es el sector industrial. De igual forma se presentó una disminución de \$29,020 en 2020 a \$25,392 millones en 2021 en el total de la cartera. Lo anterior se da gracias a las visitas realizadas, el envío de oficios informando a los usuarios las opciones pago que tiene la empresa, cobros pre jurídicos, jurídicos y acciones de suspensión para usuarios determinados según su estado de deuda.

### Participación cartera > 60 días



... Comportamiento participación cartera > 60 días ...

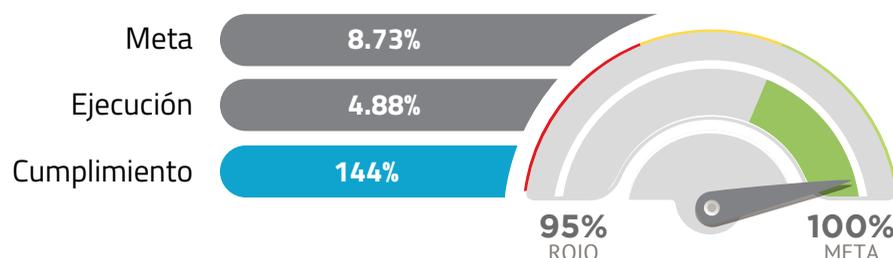


### Indicador Cartera en mora mayor a 60 días

Perspectiva **Operaciones**

**Asegurar el flujo de caja requerido**

Este indicador mide el porcentaje de cartera que tiene una mora mayor a 60 días, con relación a los ingresos totales de la empresa de los últimos doce meses. Su objetivo es monitorear el comportamiento y la calidad de la cartera, como insumo para la toma de decisiones estratégicas en cuanto a la gestión de cobro.



Con corte a diciembre 2021 se obtuvo un resultado positivo en el indicador con un valor de 0.44%, aumentando 0.15 puntos frente al resultado obtenido en el año 2020, pasando de \$1,438 a \$1,239 millones de cartera mayor a 60 días. Lo anterior se da gracias a las visitas realizadas, el envío de oficios informando a los usuarios las opciones pago que tiene la empresa, cobros pre jurídicos, jurídicos y acciones de suspensión para usuarios determinados según su estado de deuda.

### Cartera en mora > 60 días



... Comportamiento cartera en mora > 60 días ...

## Soporte de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Durante lo corrido del 2021 la gestión de la tecnología de la información EDEQ tuvo como foco el desarrollo de las 5 estrategias definidas para el Grupo Empresarial, que apalancan todos los proyectos e iniciativas empresariales y de Grupo, garantizando una operación tecnológica estable y segura, con la capacidad de adaptarse a las exigencias del sector en términos normativos y de innovación, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la compañía.

### Estrategias:

- *Operar con excelencia*
- *Transformar la relación con el negocio*
- *Ser ciberseguros*
- *Habilitar el futuro*
- *Potenciar a nuestra Gente*

Trabajamos para habilitar mayores capacidades tecnológicas al interior logrando de esta manera agilizar la gestión hacia los clientes internos y externos, con procesos ágiles y confiables, incrementado nuestros estándares de seguridad y ciberseguridad, con capacidad de recuperación, como premisa fundamental.

Se ha trabajado en la mejora de los canales virtuales habilitando servicios de autogestión para pagos en línea, la posibilidad de generar financiaciones exprés desde el portal web y con el personal de terreno que día a día visita los hogares de nuestra región.

Se obtuvieron avances tecnológicos enfocados a los procesos encargados de la prestación del servicio de energía, logrando la culminación del proyecto de implementación de los sistemas de información FSE (Productividad en Campo) y EAM (Administración de Activos de la Compañía) para el mantenimiento preventivo y correctivo que habilita la capacidad de gestión de cuadrillas en terreno y la gestión de materiales, para lograr una atención más eficiente, con integraciones automáticas con los demás sistemas de información con que interactúa, como: el sistema del modelo digital de energía, el sistema comercial, nuestro ERP (sistema de planificación de recursos empresariales) para el seguimiento y control de los materiales y el sistema de gestión de centro de control DMS (Sistema de Gestión de Distribución), para garantizar la integridad de la información y procesos seguros.

Se han logrado avances con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad - SGSI para el macroproceso de prestación de servicio de energía eléctrica y se han implementado múltiples controles de seguridad como:

- *Actualización de la plataforma antimalware*
- *Capacitación y formación personal en tecnología de la información*
- *Servicio de centro operativo de seguridad*
- *Plan de sensibilización y concientización*
- *Infraestructura de llave pública - PKI para tarjetas inteligentes*
- *Servicios de pentesting / ethical hacking*
- *Filtro anti-spam para el correo electrónico*
- *Seguridad en aplicaciones*

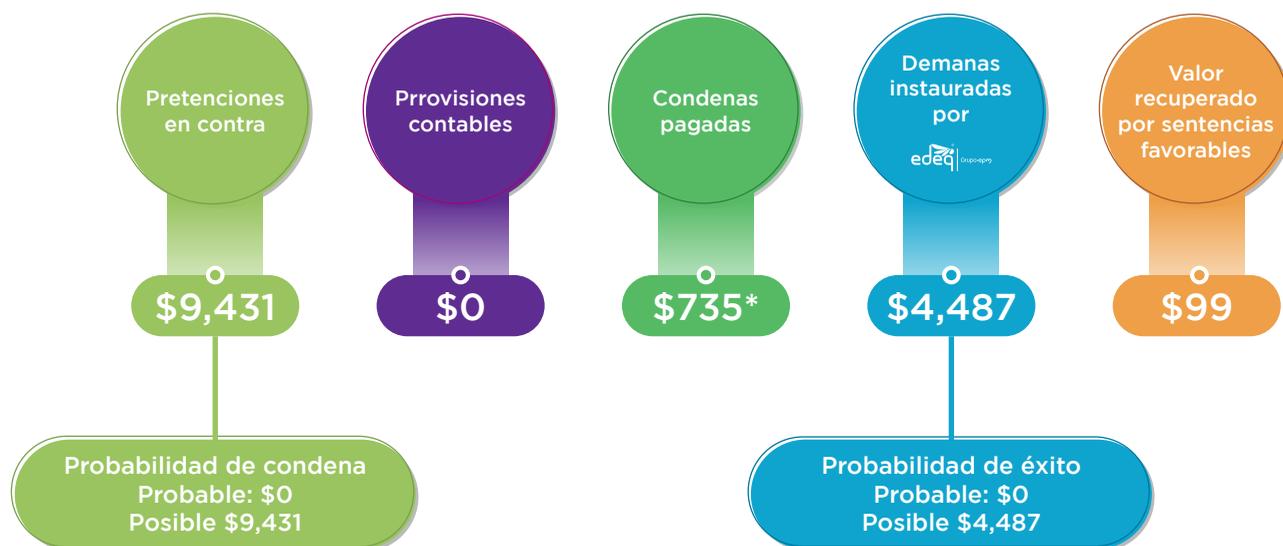
## Actividad litigiosa y situación jurídica del negocio

La situación jurídica del negocio es óptima sin que se registren a la fecha y durante la vigencia 2021, situaciones judiciales o administrativas que pongan en riesgo la estabilidad económica o la viabilidad financiera o legal de la Compañía.

En materia de litigios se muestra en tabla la situación con corte a 31 de diciembre de 2021:

### Litigios impacto económico

--- Cifras en COP millones de pesos ---



\*La compañía de seguros reembolsó \$678

En materia contractual, el aseguramiento normativo ha sido eficaz, lo cual se evidencia en que durante la vigencia 2021 no se presentaron acciones judiciales ni administrativas contra EDEQ, derivadas de su quehacer en la contratación.

En el marco de la relación de la Empresa con el Sindicato y sus trabajadores, durante la vigencia 2021 no se presentaron querellas ni reclamaciones judiciales o administrativas derivadas de la aplicación de los acuerdos logrados en la Convención Colectiva de Trabajo actualmente vigente y suscrita en el año 2018 entre EDEQ S.A. ESP y SINTRAELECOL. El término de la Convención pactada expiró el 31 de diciembre de 2021, dará lugar a una negociación colectiva en caso de que se presente pliego de peticiones por la organización sindical. El relacionamiento entre las partes es respetuoso de la asociación sindical y transparente en el quehacer, orientado al provecho para ambas partes; la sostenibilidad empresarial y la perdurabilidad de las buenas condiciones laborales.

## Retos EDEQ 2022



Ejecutar proyectos de inversión en los municipios del Quindío por **\$25,208 millones** para continuar mejorando los indicadores de calidad del servicio de energía a los quindianos.



Trabajar coordinadamente con las administraciones municipales para gestionar el riesgo eléctrico en 6 asentamientos subnormales, de esta forma seguimos protegiendo la vida.



Sembrar **15.3 hectáreas** de bosque para fortalecer las condiciones ambientales de Quindío.



Continuar fortaleciendo las capacidades organizacionales preparando nuestro talento humano para los retos que nos plantea la transformación energética; y fortalecer los mecanismos de rendimiento organizacional de forma que continuemos adaptándonos a los cambios del entorno.



Impulsar la movilidad sostenible en el territorio con las administraciones municipales, el sector bancario, automotriz, las universidades y la ciudadanía.



## Desempeño ambiental

energía  
**incondicional**  
edeq | Grupo epry



En 2010 EDEQ se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas y en 2013 a la iniciativa *Caring for Climate*, evidenciando nuestro compromiso de promover y alinear las actuaciones empresariales a los diez principios del Pacto Global en favor del cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, contribuyendo a los principios 7, 8 y 9. Nuestra gestión se enmarca en la política ambiental del Grupo EPM y sus lineamientos que definen el alcance de nuestra actuación y los compromisos que asumimos con la sociedad, alineados con la ISO 26000:2010 y los asuntos relacionados con el componente medio ambiente.



### Pacto Global I 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 I 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

Durante 2021 nuestra gestión ambiental cumplió las disposiciones legales implementando acciones para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos (negativos y positivos) sobre los componentes físico, biótico y social en el ciclo de los proyectos, obras o actividades que realiza EDEQ para la prestación del servicio de energía eléctrica. De esta manera se ejecutaron \$497 millones en la gestión ambiental asociadas a actividades de protección para el mejoramiento del entorno, manejo de impactos y gestión de trámites ambientales.

Así, nuestra gestión promueve la protección y mejoramiento de los recursos naturales asociados a la prestación del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica, identificando las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés para mitigar los riesgos ambientales identificados en la operación.

GRI 307-1

Durante el 2021 EDEQ no tuvo multas y/o sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes o normativas en materia de medio ambiente.

## Certificaciones

En EDEQ nos encontramos 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 conservamos a través de los años desarrollando actividades enfocadas a la conservación del ambiente.

### Certificación de la NTC ISO 14001:2015

Nuestro certificado de gestión ambiental fue concedido por el Instituto de Normas Técnicas y Certificaciones - ICONTEC, que declaró que nuestro Sistema de Gestión Ambiental-SGA es 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 organización, teniendo en cuenta la mejora continua del desempeño ambiental.



TR-SA 0012

### Carbono Neutralidad

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.

Por su parte, el sector de minas y energía es responsable del 10% de las emisiones nacionales de GEI, (25.3 MtonCO<sub>2e</sub>) por lo que se estableció el Plan Integral de Gestión del Cambio Climático para el sector que plantea un potencial de reducción de 11.2 MtonCO<sub>2e</sub> (millones de toneladas de dióxido de carbono equivalentes).

En este contexto, decidimos certificar nuestra operación como Carbono Neutro como mecanismo real para aportar al reto del Grupo, 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.



CERCN-17-006

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 este escenario EDEQ continúa manteniendo la certificación como Carbono Neutro con el ICONTEC, mediante la NTC-ISO 14064-1:2006.

Estar certificados como carbono neutro nos ha permitido:

- Contribuir directamente a 3 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 4 municipios del Quindío para obtener su certificación como destino turístico sostenible, hoy Filandia, Salento y Armenia cuentan con este certificado.

En 2018 en EDEQ logramos la neutralidad en carbono teniendo como año base 2015 con 9,338 tonCO<sub>2e</sub> de emisiones directas y emisiones indirectas por energía, que han sido totalmente compensadas a través de la compra de bonos de carbono. Durante la vigencia 2018 - 2020, y a partir del año base, nos comprometimos en reducir las emisiones generadas por las pérdidas no técnicas en un 10% con respecto al valor de 2018 (5.291 tonCO<sub>2e</sub>); así como a compensar sus emisiones residuales, en 2021 continuamos con este compromiso.

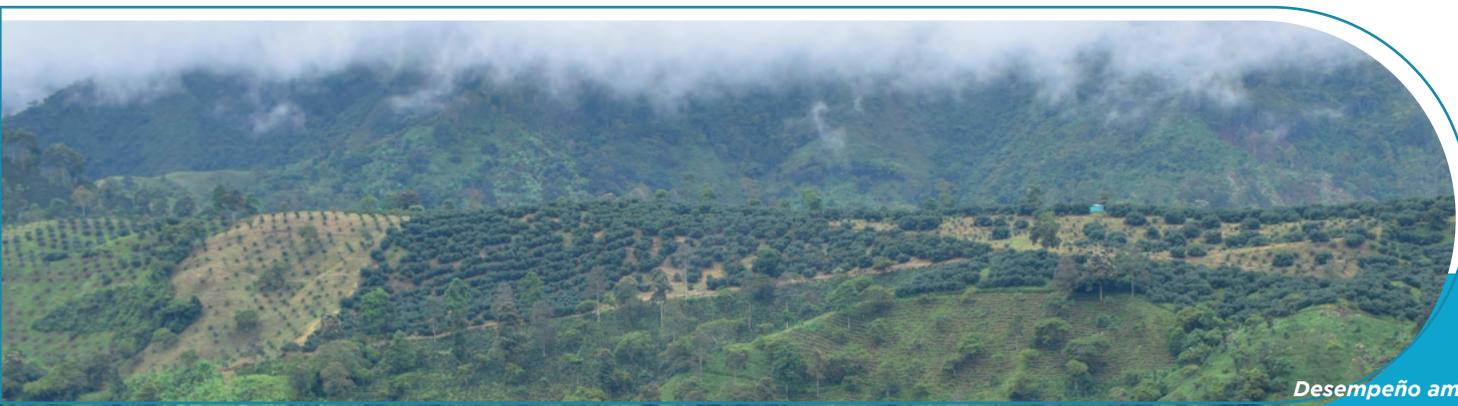
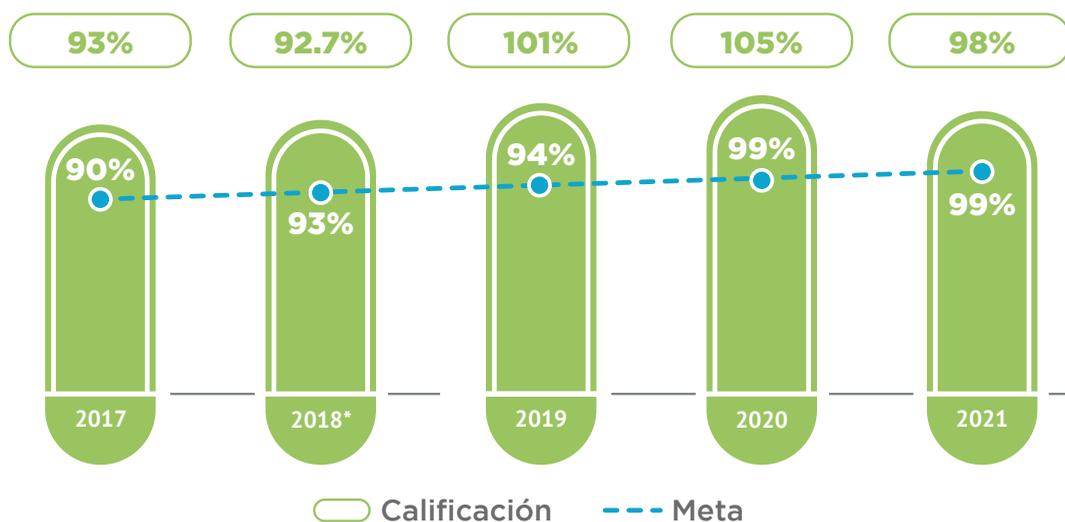


Nuestra política de compensación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero se desarrolla con programas, iniciativas o proyectos en el sector forestal localizados en el territorio colombiano, validados y verificados mediante la certificación de ICONTEC bajo la Especificación Normativa Disponible 087-END087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

En 2021 se realizó el curso con ICONTEC en la NORMA ISO 14064 parte I y parte II Carbono Neutro, en el que se certificaron 21 colaboradores de EDEQ que se encuentran activamente gestionando la carbono neutralidad al interior de la organización.

## Índice de Gestión Ambiental – IGAE

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



En 2021 el resultado del Índice de Gestión Ambiental Empresarial - IGAE fue 98% (un punto por debajo de la meta) y el resultado de nuestra gestión ambiental es destacado y se encuentra en rango sobresaliente.

La empresa “CO2 Cero” nos otorgó el “SELLO VERDE DE VERDAD” y nos reconoce como una de las empresas que realiza iniciativas voluntarias como la adquisición de bonos de carbono para contribuir a la mitigación del cambio climático.

### Tema material:

## Estrategia climática

Desde nuestra estrategia climática buscamos lograr que nuestro negocio sea resiliente y carbono eficiente: 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; y 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. Así minimizamos la vulnerabilidad ante los riesgos climáticos y desarrollando operaciones bajas en emisiones de Gases de Efecto Invernadero - GEI en el Quindío bajo los principios de Integralidad, Competitividad, Flexibilidad e Innovación.



<sup>1</sup>Objetivos de Desarrollo Sostenible: 12. Producción y consumo responsable, 13. Acción por el clima

## Movilidad sostenible

La movilidad eléctrica es una solución para el transporte particular, público y corporativo que aporta a la eficiencia y al cuidado del ambiente, ya que reduce las emisiones de gas particulado lo que mejora la calidad del aire y se expresa en beneficios para los habitantes. Desde 2018 EDEQ promueve esta iniciativa en el Quindío convirtiendo a Armenia en la primera ciudad intermedia del país con esta tecnología, que se enmarca en el plan de movilidad eléctrica del Grupo EPM a través de una solución eficiente de transporte.

EDEQ continúa consolidando el ecosistema de movilidad eléctrica en el Quindío: en 2021 instalamos y pusimos en funcionamiento la primera eco-estación de carga rápida para vehículos eléctricos y en alianza con la Institución Universitaria EAM construimos la primera estación de carga para vehículos de dos ruedas (motos, bicicletas y patinetas eléctricas) que opera con energía solar y fue inaugurada en enero del 2022. Así, Quindío cuenta con 6 eco-estaciones de carga para vehículos eléctricos: 4 para carga de vehículos de 4 ruedas y 2 para vehículos de 2 ruedas.

En coordinación con las empresas de energía de Caldas y Risaralda (CHEC y Enerpereira), Autopistas del Café y la Agencia Nacional de Infraestructura - ANI trabajamos en la construcción y puesta en operación del primer corredor verde de movilidad eléctrica del país, que conectará el centro y el norte de Colombia, fomentando la movilidad sostenible.

Como mecanismo para fomentar el uso de la movilidad eléctrica en EDEQ usamos esta tecnología para nuestra operación: contamos con 1 automóvil, 1 van para transporte de pasajeros y carga liviana, 2 motos, 2 bicicletas electro asistidas para el transporte de los trabajadores y 1 montacargas en el Almacén.

## Huella de Carbono

GRI 305-1, 305-2

EDEQ calcula su huella de carbono teniendo en cuenta los siguientes Gases de Efecto Invernadero- GEI:

- Dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) Emisiones por combustión fija y móvil
- Hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>) Emisiones fugitivas expresado en CO<sub>2e</sub>
- Metano (CH<sub>4</sub>) Emisiones asociadas al consumo de combustibles expresado en CO<sub>2e</sub>
- Óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) Emisiones asociadas al consumo de combustibles expresado en CO<sub>2e</sub>

Durante 2021 las toneladas de dióxido de carbono emitidas por EDEQ disminuyeron en 36% (3,128.42 TonCO<sub>2e</sub>) respecto al año 2020 gracias a la disminución de las emisiones fugitivas de gases refrigerantes, por la disminución en el consumo de energía eléctrica y por la disminución de las pérdidas técnicas de energía eléctrica.

En la gráfica se observa el aporte de las emisiones de GEI según la fuente. Se evidencia que las emisiones directas tienen un aporte inferior con respecto a las emisiones indirectas por energía.

## Comportamiento Emisiones GEI EDEQ 2015-2021



En la siguiente tabla se evidencia el aumento en el consumo de combustible fósil desde 2019 ya que durante los años 2020 y 2021 se utilizó con mayor frecuencia la máquina cortadora de residuos vegetales.

Por su parte, las emisiones fugitivas de gases refrigerantes disminuyeron significativamente durante 2021 en 8.59 Ton CO<sub>2e</sub> respecto al año 2020. Asimismo, se muestra que desde el año 2019 no se presentan fugas de SF<sub>6</sub>.

### Emisiones directas

	2019	2020	2021
<b>Incertidumbre<sup>2</sup></b>	± 6.7%	± 6.7%	± 6.7%
<b>Consumo combustible fósil</b>	63 (TonCO <sub>2e</sub> ) 0.9% (Aporte respecto al % total de emisiones)	64.2 (TonCO <sub>2e</sub> ) 0.74% (Aporte respecto al % total de emisiones)	76.73 (TonCO <sub>2e</sub> ) 1.40% (Aporte respecto al % total de emisiones)
<b>Emisiones fugitivas gases refrigerantes</b>	18 (TonCO <sub>2e</sub> ) 0.3% (Aporte respecto al % total de emisiones)	11.48 (TonCO <sub>2e</sub> ) 0.13% (Aporte respecto al % total de emisiones)	2.89 (TonCO <sub>2e</sub> ) 0.05% (Aporte respecto al % total de emisiones)
<b>Emisiones fugitivas SF<sub>6</sub></b>	794 (TonCO <sub>2e</sub> ) 11% (Aporte respecto al % total de emisiones)	0 (TonCO <sub>2e</sub> ) 0% (Aporte respecto al % total de emisiones)	0 (TonCO <sub>2e</sub> ) 0% (Aporte respecto al % total de emisiones)

<sup>2</sup>De acuerdo con la precisión del dato, la incertidumbre se clasifica como "buena".

## Emisiones indirectas por energía

	2019	2020	2021
<b>Incertidumbre<sup>3</sup></b>	± 6.7%	± 6.7%	± 6.7%
<b>Consumo de energía</b>	148 (TonCO <sub>2e</sub> ) 2% (Aporte respecto al % total de emisiones)	154.25 (TonCO <sub>2e</sub> ) 1.79% (Aporte respecto al % total de emisiones)	97.71 (TonCO <sub>2e</sub> ) 1.78% (Aporte respecto al % total de emisiones)
<b>Pérdidas técnicas de energía</b>	6,151 (TonCO <sub>2e</sub> ) 84.8% (Aporte respecto al % total de emisiones)	7,046.39 (TonCO <sub>2e</sub> ) 81.76% (Aporte respecto al % total de emisiones)	4,404.79 (TonCO <sub>2e</sub> ) 80.25% (Aporte respecto al % total de emisiones)
<b>Pérdidas no técnicas de energía</b>	79 (TonCO <sub>2e</sub> ) 1.1% (Aporte respecto al % total de emisiones)	134.209 (TonCO <sub>2e</sub> ) 15.57% (Aporte respecto al % total de emisiones)	906.82 (TonCO <sub>2e</sub> ) 16.52% (Aporte respecto al % total de emisiones)

	2019	2020	2021
<b>Emisiones directas</b>	875 (TonCO <sub>2e</sub> ) 12.1% (Aporte respecto al % total de emisiones)	75.71 (TonCO <sub>2e</sub> ) 0.9% (Aporte respecto al % total de emisiones)	79.67 (TonCO <sub>2e</sub> ) 1.5% (Aporte respecto al % total de emisiones)
<b>Emisiones indirectas</b>	6,378 (TonCO <sub>2e</sub> ) 87.9% (Aporte respecto al % total de emisiones)	8,542.73 (TonCO <sub>2e</sub> ) 99.1% (Aporte respecto al % total de emisiones)	5,409.32 (TonCO <sub>2e</sub> ) 98.5% (Aporte respecto al % total de emisiones)
<b>Total emisiones (TonCO<sub>2e</sub>)</b>	7,253	8,618	5,488.98

## Relación emisiones de GEI con sus fuentes

		2019		2020		2021	
		Cantidad	tonCO <sub>2e</sub>	Cantidad	tonCO <sub>2e</sub>	Cantidad	tonCO <sub>2e</sub>
<b>Consumo de combustible fósil (gal)</b>	<b>ACPM</b>	5,625.45	57.23	5,820.10	59.21	7,144.62	72.72
	<b>Gasolina Corriente</b>	696.38	5.32	647.50	4.95	518.11	3.96
	<b>Gas</b>	17	0.04	17.00	0.04	21.00	0.05
<b>Fugas fugitivas SF<sub>6</sub> (kg)</b>		33.80	794.30	-	-	-	-
<b>Gases Refrigerantes (kg)</b>		7.68	18.15	6.3	11.5	1.50	2.89
<b>Extintores (kg)</b>		-	-	30	0.03	50.00	79.62
<b>Consumo de energía (kWh)</b>		901,080	148.12	758,530	154.2	775,447	97.71
<b>Pérdidas de energía (kWh)</b>	<b>Técnicas</b>	37,420,485.83	6,151.18	34,651,030	7,046.4	34,958,631	4,405
	<b>No Técnicas</b>	478,522.86	78.66	6,599,820	1,342.1	7,197,013	907
<b>Total</b>			<b>7,253</b>		<b>8,618.4</b>		<b>5,488.99</b>

<sup>3</sup>De acuerdo con la precisión del dato, la incertidumbre se clasifica como "buena".

Se presenta la relación de la cantidad de toneladas de CO<sub>2e</sub> asociado a cada una de las fuentes de emisión de Gases de Efecto Invernadero. De la tabla se interpreta que para 2021 se disminuyó significativamente en 3,129.41 ton CO<sub>2e</sub> respecto a 2020, que se explica por la disminución de emisiones de gases refrigerantes, de pérdidas técnicas y no técnicas de energía eléctrica.

GRI 305-4

#### Emisiones de GEI por energía distribuida

2019	2020	2021
15 gCO <sub>2e</sub> /kWh distribuido	19.6 gCO <sub>2e</sub> /kWh distribuido	10.8 gCO <sub>2e</sub> /kWh distribuido

### 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.

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. Así mismo, estimamos las pérdidas técnicas en transformadores con pocas pérdidas totales, esto nos permite centrarnos en aquellos cuyas pérdidas no técnicas sean altas.

### Compensación de la huella de Carbono

EDEQ compensa su huella de carbono por medio de la compra de bonos de carbono, a continuación, se detallan los proyectos en los que se han comprado los bonos:

## Compensación huella de carbono

2015	2018	2019	2020
<p>56% Proyecto forestal para la cuenca del río Chinchiná, una alternativa ambiental para la ciudad y la región</p> <p>Desarrollador: South Pole Carbon Asset Management SAS</p>	<p>22% Proyecto forestal para la cuenca del río Chinchiná, una alternativa ambiental para la ciudad y la región</p> <p>Desarrollador: South Pole Carbon Asset Management SAS</p>	<p>Proyecto forestal CO<sub>2</sub> CERO cordillera central desarrollado en Caldas y Tolima, cuenta con 41 reforestadores vinculados y 578.5 ha elegibles.</p> <p>Desarrollador: ECOLOGIC. CO<sub>2</sub> Cero. Duración: 30 años Inicio proyecto: 02/11/2009</p>	<p>Proyecto Forestal de la Cuenca del Río Chinchiná Proyecto ER 301526, cuenta con 4,538.7 ha dentro de la cuenca del río.</p> <p>Desarrollador: South Pole Carbon Asset Management SA</p>
<p>44% Proyecto Incorporación de la biodiversidad en el sector cafetero en Colombia - IBSCC</p> <p>Desarrollador: Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	<p>78% Bonos Verdes Colombia Grupo custodiar S.A</p> <p>Desarrollador: South Pole Carbon Asset Management SAS</p>		

## Armonía Electro Vegetal

GRI 304-2, 304-3

Durante 2021 continuamos con esta estrategia innovadora para la sustitución de la vegetación que no cumple las distancias de seguridad con las redes eléctricas, que 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.

Esta iniciativa opera a través de una alianza con el Jardín Botánico del Quindío que nos asesora en la identificación de la vegetación que cumpla las condiciones de altura y tengan vocación avifaúnica.

Entre 2018 y 2020 se han sembrado 1,498 árboles durante 2020 y 2021 se retiraron 301 árboles; también se realizó acompañamiento y mitigación social con más de 370 usuarios; Durante 2021 el plan operativo de Armonía Electrovegetal tuvo un cumplimiento del 79.8%.

## Huertas caseras

Esta iniciativa nació durante el confinamiento por COVID 19 para incentivar la disminución de la huella de carbono y contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, a través de buenas prácticas ambientales para una alimentación saludable. En 2021 entregamos a nuestros usuarios 1800 plántulas y 600 plantas para el consumo de aromáticas y hortalizas.

Asimismo, EDEQ entregó 162 kits agroecológicos a sus trabajadores para que, junto con sus familias, se formaran en las siguientes temáticas:

1. Manos a la siembra: Siembra de plántulas de hortalizas y aromáticas.
2. Hagamos un terrario vivo: Construye tu minijardín.
3. Micro germinados: Hábitos alimentación saludable.
4. Bombas de semillas: Aprendiendo a germinar semillas.

### Tema material:

## Agua y biodiversidad

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

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."

Contribución ODS<sup>4</sup>

6 13 14 15

**Cifras Destacadas**



**30.6 hectáreas**

de bosque sembradas en los municipios de Pijao y Calarcá

<sup>4</sup> Objetivos de Desarrollo Sostenible: 6. Agua potable y saneamiento, 13. Acción por el clima, 14. Vida submarina, 15. Vida de ecosistemas terrestres.

## 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



Durante 2020 y 2021 se presentaron limitaciones en la identificación de predios para realizar las restauraciones, dado que, algunos predios que manifestaron interés en restaurar no contaban con los requisitos de espacio y otros con el cerramiento del predio para aislar los árboles de la actividad ganadera, por lo que el riesgo de pérdida del material vegetal podría materializarse. Es por lo anterior que, no se llevó a cabo reforestaciones diferentes a los corredores biológicos sembrados con el Comité de Cafeteros del Quindío.

## 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 CO<sub>2</sub> son fundamentos para la gestión ambiental de EDEQ, por eso implementamos iniciativas que aporten a este propósito:

## Corredores biológicos

Se realizan en convenio con la Federación Nacional de Cafeteros como 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.

En 2021 se logró el establecimiento de **30.6 Ha** que corresponde a la siembra y mantenimiento de **3,060 árboles** en los municipios de Pijao y Calarcá. Herramientas de Manejo del Paisaje: enriquecimiento vegetal y cercas vivas.

### Corredores biológicos



#### Tema material:

### Energías renovables no convencionales

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

Para lograr el 100% de cobertura en energía, en 2019 formulamos un proyecto para conectar con energía solar fotovoltaica a 93 predios rurales que se encuentran en Zonas No Interconectadas - ZNI (Salento, Calarcá, Génova, Córdoba y Pijao), proyecto financiado con recursos del Sistema General de Regalías. Con este proyecto lograremos que Quindío sea el primer departamento en alcanzar un índice de cobertura del 100%.

Con el objetivo de reducir nuestra huella de carbono implementamos en la sede principal de la organización una solución solar integral compuesta por 190 paneles solares, genera hasta 9,504 kilovatios hora mes (kWh) que representa aproximadamente el 25% del consumo mensual del edificio siendo el sistema instalado y en operación más grande del Quindío.

Para nuestros clientes incluimos en nuestro portafolio la oferta solar integral disponible para clientes industriales, comerciales y residenciales, con quienes tenemos instalados 144 paneles solares.

Para continuar brindando una energía más limpia a los quindianos participamos voluntariamente en la tercera subasta de fuentes no convencionales de energía renovable del Ministerio de Minas y Energía, que permitirá que a partir del 2023 el 15% de la energía que vendamos a nuestros usuarios proceda de estas fuentes contribuyendo a la meta que se ha trazado el país en diversificación de la matriz energética.

<sup>5</sup>Objetivos de Desarrollo Sostenible: 7. Energía asequible y no contaminante, 11. Ciudades y comunidades sostenibles, 12. Producción y consumo responsable.

## Impactos significativos de la operación del negocio en el medio ambiente

### Matriz de aspectos y valoración de impactos y riesgos ambientales

Dentro de las actividades que se realizan para la prestación del servicio de energía, EDEQ identifica los elementos que tienen interacción con el medio 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).

En EDEQ identificamos los aspectos y valoramos los impactos y riesgos ambientales para establecer controles operacionales que garanticen el cumplimiento de todos los requisitos ambientales para la prestación de nuestros servicios, evitando así la contaminación ambiental.

GRI 308-2

Aspecto Ambiental	Impacto	Control operacional
Consumo de energía eléctrica	Contaminación atmosférica	Programa de ahorro y uso eficiente de la energía Plan Carbono Neutro 2018-2020
Generación de residuos aprovechables	Reducción en el consumo de recursos naturales y la generación emisiones	Programa manejo integral de residuos
Generación de residuo 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 2018-2020
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 - redes - vegetación continúan como las especies más intervenidas: 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, avispa, serpientes y aves.

A continuación, presentamos los individuos forestales intervenidos según la acción entre 2019 - 2021<sup>6</sup>

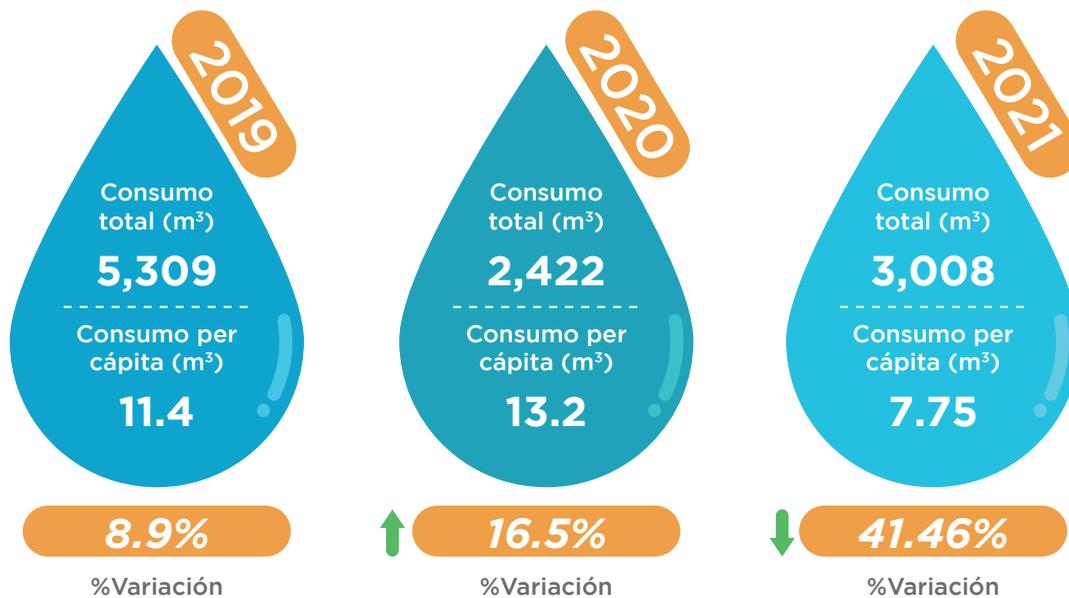
Acción	2019	2020	2021
<b>Poda</b>	18,351	9,168	9,429
<b>Relevo</b>	772	758	656

<sup>6</sup>Fuente. Archivo EDEQ. Consolidados anuales Intervenciones Forestales

## Consumo de agua

GRI 303-5

En 2021 el consumo de agua total de las sedes incrementó 585.64 m<sup>3</sup>. Sin embargo, al realizar el cálculo del consumo per cápita este disminuye en 41.46% respecto al año anterior, que se explica por el regreso de los trabajadores a las sedes de EDEQ y a las buenas prácticas ambientales implementadas en la organización y los controles operacionales como grifos y sanitarios ahorradores, capacitaciones y toma de consciencia hacia el personal que contribuye al ahorro y uso eficiente.

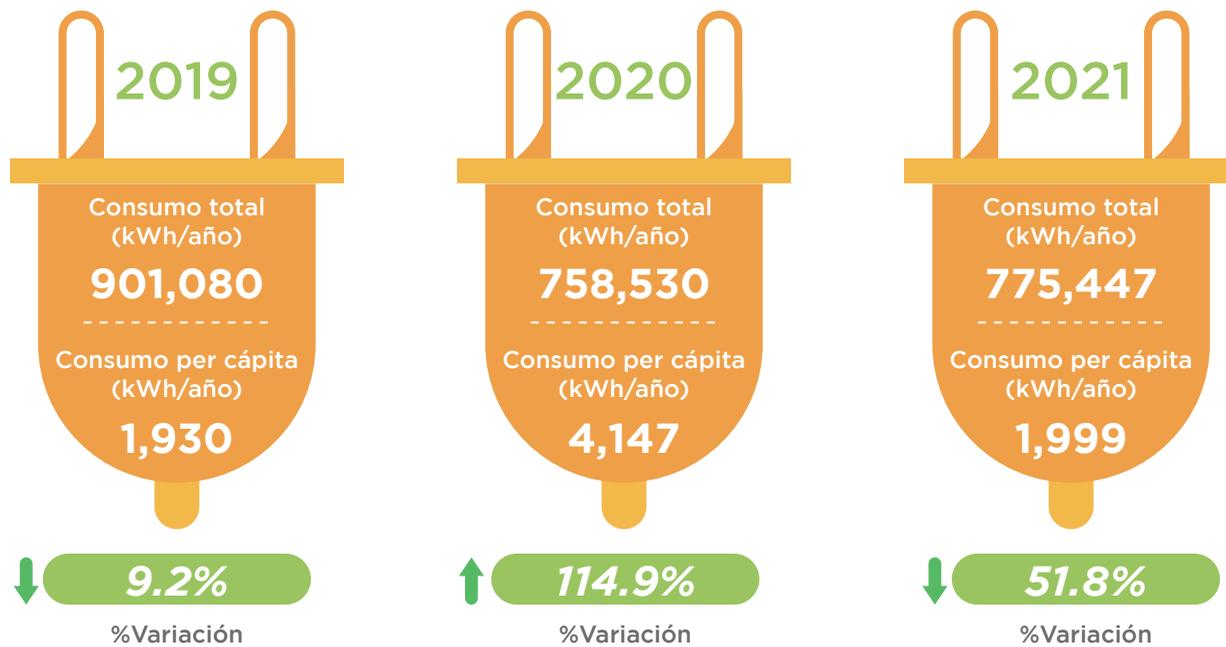


## Consumo de energía

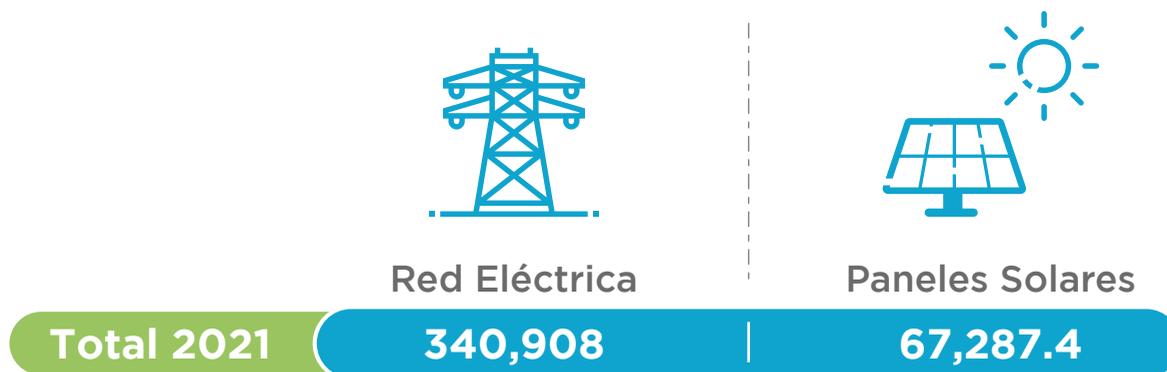
GRI 302-1, 302-4

En 2021 el consumo total de energía de las sedes incrementó 16,917 kWh que se explica por la carga de 2 vehículos eléctricos que se abastecen de la energía proveniente del edificio principal. No obstante, al realizar el cálculo del consumo per cápita de energía este disminuye en 51.8% respecto al año 2020 por el retorno de los trabajadores a las sedes de EDEQ, a las buenas prácticas ambientales implementadas y a los controles operacionales como cambio de luminarias por tecnología LED, sensores de movimiento, capacitaciones y toma de consciencia hacia el personal que contribuye al ahorro y uso eficiente de este recurso.

A partir de abril de 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 en el techo del edificio.



### Consumo Edificio Principal 2021 (kWh/año)



...Consumo de energía edificio principal 2021 discriminado...



## Residuos no peligrosos

GRI 301-2

Durante 2021 contratamos el servicio de aforo, caracterización y sensibilización de los residuos generados en las sedes EDEQ donde se genera la mayor cantidad de residuos (edificio principal, almacenes y mantenimiento de redes), medición realizada entre agosto y diciembre.

El residuo más generado durante 2021 fueron los biodegradables con el 52%, seguido de los reciclables (papel, cartón, metales, plásticos, vidrio) con el 27% y, no reciclables con un 20%:

Tipo de residuo <sup>7</sup>	2020		2021	
	Cantidad (kg)	% respecto al total	Cantidad (kg)	% respecto al total
<b>Reciclables (papel, cartón, metales, plásticos, vidrio)</b>	743.1	32.4%	1,247.67	27%
<b>Biodegradables</b>	721	31.4%	2,399.2	52%
<b>No reciclables (comunes)</b>	832.2	36.2%	925.63	20%
<b>Total</b>	<b>2,296.2</b>	<b>100%</b>	<b>4,572.47</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la generación de residuos per cápita, durante 2021 generamos 3.2 kg de residuos reciclables (papel, cartón, metales, plásticos, vidrio), 6.2 kg de residuos biodegradables y 2.4 kg de residuos no reciclables.

En 2021 se evidencia un aumento en la generación de residuos respecto a 2020 que se explica por la inclusión de información de otras 2 sedes (mantenimiento de redes y almacenes).

Tipo de residuo per cápita <sup>7</sup>	2020 <sup>8</sup> (kg)	2021 (kg)
<b>Reciclables (papel, cartón, metales, plásticos, vidrio)</b>	5.8	3.2
<b>Biodegradables</b>	5.6	6.2
<b>No reciclables (comunes)</b>	6.5	2.4

<sup>7</sup> Para el año 2019, no se reporta de la generación de residuos reciclables, biodegradables y no reciclables dado que los esfuerzos se enfocaron en la revisión de la metodología para la caracterización y aforo de residuos comunes.

<sup>8</sup> Se calcula con los 129 trabajadores que estuvieron laborando en las sedes en donde se realizó el aforo y caracterización de residuos (edificio principal y mantenimiento de redes). Lo anterior, durante los meses en los que se llevó a cabo dicho contrato (agosto a diciembre 2020).

## Residuos vegetales

Durante el 2021 la cantidad de residuos vegetales aumentó respecto a 2020 que se explica por el reemplazo de los árboles con problemas de salud, que tienen contacto con la red de energía y que pueden generar riesgo eléctrico para la comunidad, por árboles que tienen un tamaño apropiado para la zona urbana y que atraen aves, en el marco de iniciativa Armonía Electrovegetal.

En la disposición final de los residuos derivados de la actividad de podas y retiro de vegetación que tiene contacto con la red eléctrica generamos 4,521,978 kg de residuos vegetales en peso húmedo que en su mayoría fueron aprovechados por los propietarios de los predios impactados.

### Residuos vegetales (kg)

2019	2020	2021
2,877,579	2,413,800	4,521,978



## Gestión de Residuos Peligrosos – RESPEL<sup>9</sup>

GRI 306-2, 306-4

Para este reporte se incluye el aforo de los residuos no peligrosos (cartón, Kraft y plegadiza) generados por almacén cuyo valor fue de 4,315 kg/año.

## Gestión de Residuos Peligrosos – RESPEL

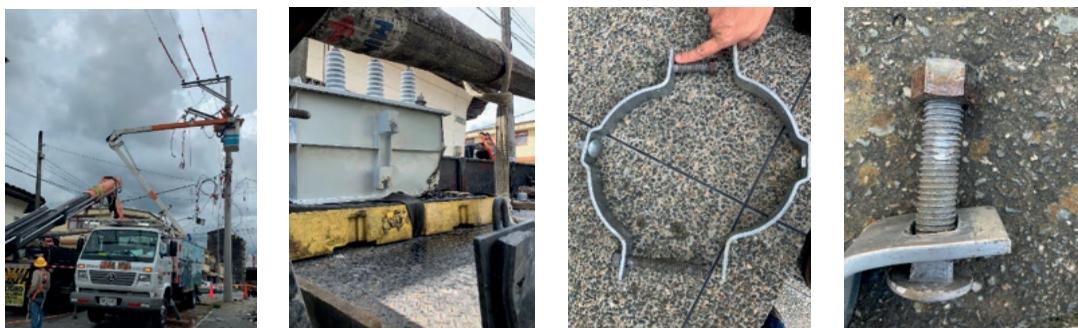
Tipo de residuo	Residuos (kg)	2019	2020	2021
Especiales	Biosanitarios	-	-	-
Especiales	Llantas	-	-	-
Peligrosos	Desechos, sustancias y artículos que contienen o están contaminados con PCB (>= a 50 ppm)	-	-	129.7
Reciclable No peligrosos	Aluminio	56,256.33	66,612.90	61,450
Reciclable No peligrosos	Cobre	3,892.51	6,550.22	11,150
Reciclable No peligrosos	Chatarra ferrosa	87,011.60	139,227.31	101,800
Reciclable No peligrosos	Cartón, kraft y plegadiza	-	2,745	4,315
Reciclable No peligrosos	Vidrio	-	-	47
Especiales	Escombros (postes)	1,012,070	2,649,710	1,605,080
Peligrosos	Residuos de pinturas, solventes, aerosoles	-	9	30
Peligrosos	Desechos de disolventes orgánicos no halogenados (thinner, gasolina contaminada y otros, que NO contengan flúor, cloro, bromo, yodo o astato)	-	-	42
Peligrosos	Envases y contenedores de desecho que contienen residuos de sustancias peligrosas	-	20.50	-
Peligrosos	Pilas, acumuladores y otras baterías que contengan sustancias peligrosas	431.6 <sup>10</sup>	687.2	784.7
Peligrosos	Lámparas fluorescentes	-	4	65
Peligrosos	Desechos de mezclas de agua y aceite o de hidrocarburos y agua	-	6.50	1,074
Peligrosos	Acumuladores de plomo de desecho o estos de estos contaminados (baterías plomo ácido)	5,844	-	56
Peligrosos	Cartuchos de impresora	-	-	0
Especiales	Aparatos eléctricos y electrónicos - RAEE	1,515.4	3,006.5	230
Peligrosos	Misceláneos (residuos peligrosos sin identificar que son enviados a tratamiento)	-	193.5	0
Peligrosos	Fibra de vidrio	-	110	183
Peligrosos	Sólidos contaminados con aceites, grasas o hidrocarburos	-	-	546

<sup>9</sup> RESPEL: Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos

<sup>10</sup> Residuos provenientes de los contenedores de pilas en los Puntos de Servicio al Cliente

## Emergencias ambientales

Durante 2021 se presentó 1 accidente ambiental durante la ejecución de la PQR10015 que tenía por objeto reubicar el trazado de red de media tensión y un activo eléctrico (transformador). Para ejecutar la actividad se retiró un poste para instalar uno nuevo sobre la acera peatonal, actividad que fue ejecutada sin inconvenientes. Sin embargo, al instalar el transformador se desprendió el collarín superior que lo soporta, cayó y por el impacto generó derrame de aceite dieléctrico que fue contenido esparciendo material absorbente y utilizando el kit para el control de derrames; se normalizó la actividad y se atendió oportunamente el trabajo programado.



## 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 2021 revisamos 130 documentos con criterios ambientales, para nuevos contratos suscritos durante la vigencia, alcanzando una cobertura de 100% de los procesos de contratación en los que se exigen dichas condiciones.

Se visualiza una disminución en las cantidades de contratos del año 2021 respecto al año anterior, dado que durante el año 2020 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

2019      2020      2021

252

363

130



## Desempeño social

energía  
incondicional

edeq | Grupo epry



GRI 102-8, 402

Tema material:

Clima Organizacional

GRI 103-1, 103-2, 103-3

En EDEQ concebimos el clima organizacional como la percepción colectiva de los empleados respecto a las prácticas, las políticas, la estructura, los procesos y los sistemas de la empresa, que impacta el ambiente humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Sabemos que el clima organizacional influye directamente en la satisfacción de los empleados, su compromiso y productividad, lo que permite el logro de los objetivos empresariales.



<sup>1</sup>Objetivos de Desarrollo Sostenible: 8. Trabajo decente y crecimiento económico



### Pacto Global I Área 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 I Responsabilidad Social Empresarial

#### 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 son la fuerza que moviliza a nuestra organización para llevar la mejor energía a todos los Quindianos; cumpliendo con nuestro propósito superior de “contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”.

Durante 2021 tuvimos un buen desempeño como empresa, nuestro enfoque de gestión para el desarrollo humano y organizacional estuvo dirigido a fortalecer nuestro modelo de gestión, 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 nuestro grupo humano y diseñando iniciativas que promueven espacios para que los trabajadores compartan con sus familias, contribuyendo al equilibrio vida-trabajo.

A lo largo del año realizamos las mediciones de clima ético, reputación, comunicación interna, gestión del conocimiento y actualización de los riesgos en Derechos Humanos en las que consultamos a nuestros colaboradores y obtuvimos buenos resultados que nos permitieron identificar oportunidades que implementaremos para continuar mejorando nuestra operación, brindar ofertas de valor y fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Para el año 2021 no se realizó la medición de calidad de vida teniendo en cuenta los lineamientos del Ministerio de Trabajo en la circular 0064 del 2020<sup>2</sup>.

Es así como destacamos que gracias al personal en campo pudimos enfrentar un año de invierno atendiendo rápidamente y de manera segura los reportes de nuestros usuarios, logramos renovar nuestras subestaciones contribuyendo a la calidad y disponibilidad del servicio, expandir nuestro Sistema de Distribución Local - SDL, controlar y gestionar las pérdidas de energía, logramos fortalecer nuestra cercanía con los grupos de interés gracias a la labor en la atención a los usuarios y a la gestión social, el personal administrativo y de soporte que cada día brindan bienes y servicios para operar el negocio, se brindó formación y bienestar para los colaboradores, y los líderes de los equipos desde su acompañamiento promovieron el trabajo colaborativo y el logro de las metas.

<sup>2</sup>La Circular 064 del 7 de octubre de 2020 expedida por el Ministerio del Trabajo establece que es inviable aplicar la Batería de Riesgo Psicosocial durante la emergencia sanitaria de manera presencial.

## Gestión de la Comunicación Interna

2021 estuvo marcado por ajustes organizacionales como la implementación del teletrabajo para la cuarta parte de los colaboradores, el regreso presencial a las sedes y varios proyectos de desarrollo organizacional; en este contexto el objetivo de la comunicación fue *“promover la claridad organizacional y fomentar la cercanía y el trabajo colaborativo brindando información pertinente y promoviendo espacios de comunicación para los trabajadores”*.

En el caso de la comunicación interna el resultado 2021 presentó una mejora de 10 puntos sobre la última medición realizada en 2016. Hay retos importantes asociados a la escucha a los grupos de interés, a la segmentación de la información y a la comunicación con el personal operativo.

El despliegue del nuevo Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM es un reto para la organización y la gestión de la comunicación, lograr que rápidamente se logre la claridad organizacional necesaria que permita implementar los cambios requeridos. Asimismo, es un asunto relevante el entendimiento de la transformación energética y las capacidades que exige.

La gestión de los asuntos digitales, que son transversales a la organización, es un reto por la velocidad con la que cambian y el impacto que tienen en la forma de hacer las cosas en los procesos.

## Bienestar Laboral y Beneficios

GRI 401-2

El plan de bienestar respondió a las necesidades y expectativas de los trabajadores y fue evaluado con 4.6 en la satisfacción de las iniciativas ejecutadas por Comfenalco Quindío, caja de compensación familiar.

## Implementación del teletrabajo

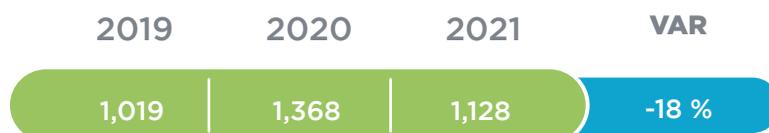
Al cierre de la vigencia el 30% de los trabajadores laboran en teletrabajo, modalidad implementada en la organización desde el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19. Durante estos 2 años la práctica se ha consolidado y su medición evidencia resultados satisfactorios en cumplimiento de metas e indicadores, garantizando las condiciones de bienestar y productividad de todos los colaboradores.

## Personas beneficiadas de los programas de bienestar laboral

Durante 2021 continuamos recuperando de forma gradual la participación de nuestros trabajadores en espacios de bienestar y tuvimos cubrimiento al total de la población. Adicionalmente, y teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encontraban en la modalidad de teletrabajo, muchos hicieron partícipes a sus familias de diferentes actividades, alcanzando un impacto en promedio de 1,128 beneficiados, esta cobertura se

logra con el “día de la familia” que incluye a los beneficiarios de los trabajadores, por lo que disminuye la cantidad de beneficiados en un 18% respecto al año anterior en el que se envió obsequios a todas las casas asegurando el cubrimiento total de los trabajadores y sus familias.

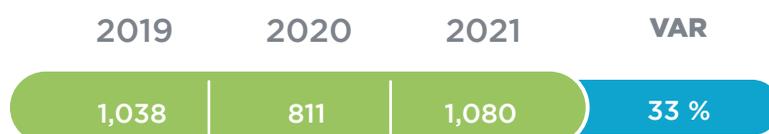
### Personas beneficiadas de los programas de bienestar laboral



### Valor de los programas de bienestar laboral<sup>3</sup>

Durante 2021 invertimos \$1,080 millones en beneficios monetarios; en auxilios: de anteojos, becas, calzado, funerario, maternidad, medicamentos, el premio al mejor trabajador. Además de la dotación que por disposición administrativa entregamos a todos nuestros trabajadores y las celebraciones para los trabajadores y sus familias (día de la mujer, incentivos a personal en campo, día de los niños, obsequio día de la familia, regalos de navidad para hijos, cena de navidad y retos individuales, familiares y de equipos). Aumentó la inversión en programas de bienestar en un 33% porque se retomaron algunos eventos de forma presencial que no se pudieron realizar en el año anterior por las restricciones de la pandemia.

### Valor de los programas de bienestar laboral



----- Valor en COP millones -----

### Préstamos Desembolsados

Por conceptos de préstamos, en el 2021 se desembolsaron \$1,438 millones a trabajadores discriminados de la siguiente forma:

- **Fondo de vivienda:** Se dio el desembolso de \$1,367 millones de los préstamos de vivienda que se tenían en lista de espera, beneficiando a 11 trabajadores, lo que permitirá la apertura del fondo de vivienda para la vigencia 2022 y así continuar impactando la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- **Fondo de calamidad doméstica:** se desembolsó \$850 mil a 1 trabajador.
- **Bienestar Social y capacitación:** Se desembolsaron \$14 millones a 3 trabajadores.
- **Fondo para la compra y reposición de motocicletas:** se desembolsaron \$56 millones a 7 trabajadores.

<sup>3</sup> Este valor incluye beneficios monetarios y no monetarios con alcance convencional o de ampliación por disposición administrativa.

## Permisos y Licencias

GRI 401-3

Durante el 2021 otorgamos 7 licencias de maternidad y 7 licencias de paternidad; como todos los trabajadores estaban cubiertos por la Convención Colectiva de Trabajo aplicaron al beneficio de dos días adicionales compensatorios por nacimiento. Todos los hombres y mujeres que disfrutaron su licencia durante el año se reintegraron a laborar y continúan vinculados a la organización.

### Permisos y Licencias

Concepto	2019	2020	2021
Permisos extralegales por nacimiento o aborto - mujeres <sup>4</sup>	8	6	7
Permisos extralegales por nacimiento o aborto - hombres <sup>5</sup>	9	6	7
Licencias por ley - Mujeres	8	6	7
Licencias por ley - Hombres	9	7	7
Mujeres incorporadas de licencia de maternidad <sup>6</sup>	8	6	7
Hombres incorporados de licencia de paternidad <sup>7</sup>	6	7	7

## Desempeño Laboral

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 2021 realizamos la valoración de potencial a 97 profesionales y mentoring a todos los líderes de la compañía de forma que avancemos en el desarrollo del liderazgo de cara a la transformación del sector y como insumo para la construcción del mapa de talentos que permitirá gestionar el potencial de nuestro talento humano.

## Formación y Desarrollo

Nuestros procesos de gestión del aprendizaje y gestión del desarrollo se enfocan en mantener una organización competente, con capacidad de aprender a partir de la formación de las personas y facilitar la creación, la transferencia, la permanencia y la aplicación del conocimiento para posibilitar la transformación del aprendizaje individual en conocimiento colectivo.

<sup>4</sup> Se excluyen aprendices y estudiantes de práctica

<sup>5</sup> Se excluyen aprendices y estudiantes de práctica

<sup>6</sup> Empleados que se incorporaron al finalizar la licencia de paternidad o maternidad y conservaron su trabajo 12 meses después y que permanecieron al 31 de diciembre del año de reporte. Se excluyen aprendices y estudiantes de práctica

<sup>7</sup> Empleados que se incorporaron al finalizar la licencia de paternidad o maternidad y conservaron su trabajo 12 meses después y que permanecieron al 31 de diciembre del año de reporte. Se excluyen aprendices y estudiantes de práctica

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.

Durante 2021 se realizó el primer diagnóstico de gestión del conocimiento en el que se identificaron brechas y se estableció el plan de trabajo que permitirá conservar y gestionar el conocimiento crítico para la empresa asegurando la continuidad del negocio. La inversión en formación y aprendizaje aumentó en un 65% respecto al año anterior con \$465 millones, logrando la ejecución de iniciativas alineadas con la Visión 2030 de EDEQ y fortaleciendo las habilidades y desarrollo de capacidades internas para el logro de los objetivos organizacionales.

Siendo así, se cumplió con la inversión en más de 70 temas con costo, los cuales se realizaron a través de convenios, contrataciones y solicitudes de pago. Los temas de mayor inversión fue el convenio con la Federación Nacional de Comerciantes - FENALCO Quindío compuesto por 7 temáticas, curso de metodologías ágiles y finanzas, y temas transversales, como Salud y Seguridad en el Trabajo - SST, Infraestructura de Medición Avanzada - AMI, analítica de datos y liderazgo entre otros. Durante el año no se presentaron salidas al exterior aprobadas por capacitación.

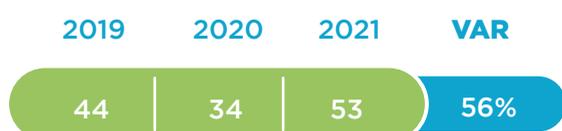
El aprendizaje organizacional ha sumado gran importancia por los cambios que ha generado nuevas iniciativas, retos, proyectos; lo cual involucra nuevos conocimientos que incentivan el desarrollo profesional y laboral.

La ejecución del plan de aprendizaje fortaleció las competencias de los colaboradores aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales y estratégicos. Se ejecutó el 95% del plan y aumentó en un 56% las horas de capacitación promedio por empleado gracias a los 242 eventos de aprendizaje realizados, adicional se ejecutó un 95% del dinero presupuestado para este plan correspondiente a \$465 millones.

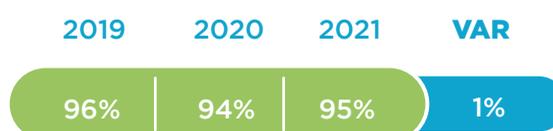
## Formación y Desarrollo

Concepto	2019	2020	2021	VAR
Eventos de aprendizaje realizados	243	121	242	100%
Postgrados aprobados	0	1	1	0%
Becas otorgadas	0	0	0	0%
<b>Valor - Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)</b>	<b>160<sup>8</sup></b>	<b>282</b>	<b>465</b>	<b>65%</b>

### Horas capacitación - Empleado promedio

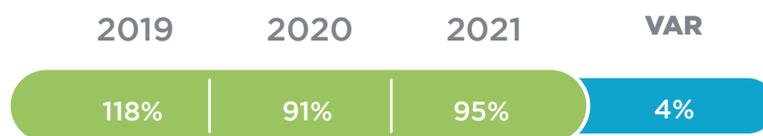


### Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional (%)



<sup>8</sup> Se corrige valor por error en el reporte del 2020.

## Ejecución Presupuestal



## Selección de personal

En el Grupo EPM se desarrollan las actividades para la selección de personas que se ajusten a los requerimientos de los cargos y a las características culturales de las empresas. Además, se brindan 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.

Durante 2021 se realizaron 27 procesos de selección, 190 modificaciones de contrato en su mayoría relacionadas con teletrabajo y se vincularon 38 personas.

## Selección de Personal

Concepto	2019	2020	2021	VAR
Procesos de selección	23	20	27	35%
Modificaciones de contrato	159	182	190	4%
Personas vinculadas	62	45	38	-16%

## 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 497 trabajadores, el 62% de nuestra planta (310) son hombres y el 38% (187) son mujeres. Tenemos establecidas las escalas de asignación básica de los cargos que sean desempeñados por las personas vinculadas directamente por la empresa, dicha escala salarial 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.

A partir de febrero de 2020, Carolina Alexandra Quintero Gil (Gerente General de la Compañía) solicitó licencia no remunerada por dos años, que fue aprobada por Junta Directiva, razón por la cual se tienen 11 directivos, dada la cadena de reemplazos generada. Esta licencia fue prorrogada por dos años.

El único nivel que presentó variación fue el profesional el cual aumentó en un 11%, debido a las aprobaciones dadas por la Junta Directiva, donde se crearon 7 cargos a término fijo y 9 a indefinidos.

A continuación, cifras destacadas de la planta de personal:

### Directivos por género

Concepto	2019	2020	2021	%
Planta de personal a: Directivos primer nivel - Hombres	2	2	2	67%
Planta de personal a: Directivos primer nivel - Mujeres	1	1	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### Planta por cargo y por género

Concepto	2019	2020	2021	%	VAR
Nivel directivo - Hombres	4	7	7	64%	0
Nivel directivo - Mujeres	3	4	4	36%	0
<b>Directivos</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Profesionales - Hombres	74	80	91	70%	14%
Profesionales - Mujeres	36	37	39	30%	5%
<b>Profesionales</b>	<b>110</b>	<b>117</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>	<b>11%</b>
Tecnólogos - técnicos - auxiliares - Hombres	189	204	204	62%	0
Tecnólogos - técnicos - auxiliares - Mujeres	130	124	124	38%	0
<b>Tecnólogos - técnicos - auxiliares</b>	<b>319</b>	<b>328</b>	<b>328</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Aprendices - Hombres	2	2	8	35%	300%
Aprendices - Mujeres	16	19	15	65%	-21%
<b>Aprendices</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>10%</b>
Estudiantes práctica - Hombres	2	4	0	0	-100%
Estudiantes práctica - Mujeres	8	3	5	100%	67%
<b>Estudiantes en práctica</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>-29%</b>
<b>Total</b>	<b>464</b>	<b>484</b>	<b>497</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>

### Planta de personal por niveles

Concepto	2019	2020	2021	%	VAR
Directivos	7	11	11	2%	0
Profesionales	110	117	130	26%	11%
Tecnólogos - técnicos - auxiliares	319	328	328	66%	0
<b>Total planta de empleados</b>	<b>436</b>	<b>456</b>	<b>469</b>	<b>94%</b>	<b>3%</b>
Aprendices	18	21	23	5%	10%
Estudiantes en práctica	10	7	5	1%	-29%
<b>Total</b>	<b>464</b>	<b>484</b>	<b>497</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>

### Planta de personal por género

Concepto	2019	2020	2021	%	VAR
Hombres	271	297	310	62%	4%
Mujeres	193	187	187	38%	0
<b>Total</b>	<b>464</b>	<b>484</b>	<b>497</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>

El 79% de la planta de personal (374 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 (146 trabajadores) que corresponde al 31% del total de la planta; lo anterior teniendo en cuenta las vinculaciones de personal para proyectos organizacionales. La edad promedio de los trabajadores es 39 años y el personal que más tiempo lleva laborando tiene 31 años de antigüedad.

### Distribución del personal por edad <sup>9</sup>

Concepto	2019	2020	2021	%	VAR
Menores de 30 años	96	94	89	19%	-5%
Entre 30 y 50 años	258	276	288	61%	4%
Mayor a 50 años	85	86	92	20%	7%
<b>Total planta de empleados</b>	<b>436</b>	<b>456</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>

<sup>9</sup> El dato no incluye aprendices ni estudiantes de práctica

### Edad promedio - Empleados (Años)

2019	2020	2021
38.79	38.96	39

### Antigüedad de los empleados (Cantidad o número)

Concepto	2019	2020	2021	VAR
0-1 años	58	51	38	-25%
1-5 años	137	151	146	-3%
5-10 años	94	102	93	-9%
10-15 años	51	55	97	76%
15-20 años	5	8	10	25%
20-25 años	43	31	30	-3%
25-30 años	23	27	24	-11%
30-40 años	28	31	31	0
mayor de 40 años	0	0	0	0

### Antigüedad promedio (Años)

2019	2020	2021
9.42	9.54	10

**GRI** 405-2

En cuanto al aumento del salario para el año 2021 se realizó así:

- Para el personal no beneficiado por la convención se les aplicó el incremento del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente - SMLMV, es decir un 3.5%
- Para el personal convencionado, se aplicó el incremento del 3.5%, correspondiente al incremento establecido para el SMLMV, dado que el incremento del IPC (1.61%) + 1.5% era inferior.

## Jubilados y pensionados<sup>10</sup>

Con el fin de mantener la relación con nuestros jubilados y pensionados desarrollamos estrategias para facilitar el acercamiento con este segmento del grupo de interés Gente EDEQ.

En 2021 se pensionaron 5 trabajadores hombres (1 tecnólogo y 4 técnicos), los cuales finalizaron contrato por renuncia, dado el reconocimiento de la pensión de vejez por parte del fondo de pensiones. Durante el año se presentó el fallecimiento de 6 pensionados.

La proyección de personal a pensionarse en los próximos 10 años, es decir al año 2031, es de 79 personas. No se tiene certeza en las proyecciones por el Régimen de Ahorro Individual - RAI.

### Jubilados y pensionados

Concepto	2019	2020	2021	VAR
Pensionados en el año	5	4	5	25%
Jubilados directos - Acumulados	109	107	104	-2.8%

### Proyección de personal a pensionarse en los próximos 10 años

Concepto	2019	2020	2021	VAR
Directivos	4	5	5	0%
Profesional	14	14	17	21%
Tecnólogo, técnico, auxiliar	58	57	57	0%
<b>Total planta de empleados</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>79</b>	<b>4%</b>

## Rotación de empleados

GRI 401-1

Durante el año 2021 se retiraron 24 personas (17 hombres y 7 mujeres) que corresponden al 5% del total de personal de la empresa. El 29% de los retiros fue por renuncia, el 46% por finalización del plazo pactado en el contrato, el 21% por reconocimiento de la pensión de vejez y lamentablemente se presentó el fallecimiento de un trabajador.

<sup>10</sup> En años anteriores se había entendido que eran las personas que habían sido pensionadas directamente por EDEQ, sin embargo, se realiza el ajuste entendiendo que son las personas que fueron pensionadas por los diferentes fondos de pensión.

## Rotación de empleados (%)

2019	2020	2021
5.90%	7.68%	5.12%

## Motivos de retiro del personal

Concepto	2019	2020	2021	%	VAR
Renuncia aceptada por pensión de vejez	5	4	5	21%	25%
Terminación del contrato por justa causa - pensión de vejez	0	0	0	0	0
Renuncia voluntaria	10	13	7	29%	-46%
Desvinculación oficial invalidez	0	0	0	0	0
Muerte	0	2	1	4%	-50%
Terminación de contrato término fijo	5	16	11	46%	-31%
Terminación de contrato en período de prueba	1	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	5	0	0	0	0
Renuncia aceptada por pensión de invalidez	0	0	0	0	0
Vencimiento Periodo - Ley 1474 de 2011	0	0	0	0	0
<b>Concepto</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>-8%</b>

----- Cantidad o número -----

## Organizaciones sindicales

GRI 102-41

Nuestro relacionamiento con la organización sindical está basado en un plano de igualdad y en los términos señalados por la Ley, 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.

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.

## Porcentaje de afiliación a organizaciones sindicales

2019	2020	2021	VAR
82%	81%	97%	19%

De los 454 trabajadores (162 mujeres y 292 hombres) que son beneficiarios de la Convención Colectiva, 404 se encuentran sindicalizados y 50 están cubiertos por extensión. Para el año 2021 dos dirigentes (1 delegado nacional y el presidente de Sintraelec Quindío) tienen permiso permanente remunerado.

## Afiliación a organizaciones sindicales

Concepto	2019	2020	2021	VAR
<b>Sindicatos</b>	1	1	1	0%
<b>Empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva</b>	428	441	454	3%
<b>No convencionados</b>	11	15	15	0%

## Afiliación a organizaciones sindicales

Concepto	2019	2020	2021
<b>Acuerdos Convencionales y Laudos Arbitrales</b>	1	1	1
<b>Querellas</b>	1	0	1
<b>Horas de permiso sindical de los dirigentes</b>	4,410	4,410	4,410

Al finalizar la vigencia 2021 venció la Convención Colectiva de Trabajo pactada con el Sindicato de Trabajadores de la Energía de Colombia - SINTRAELECOL, iniciando un periodo de negociación que adelantaremos en el marco del respeto mutuo, la buena relación y el mejor beneficio posible para las partes, como ha sido costumbre en los procesos que se han llevado a cabo durante la existencia de la compañía.

## Gestión de Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-2

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.

En términos de seguridad operacional se destaca que durante la vigencia 2021 no se presentaron accidentes de trabajo mortales, ni se calificaron enfermedades de origen laboral. Con el fin de proteger la vida de los trabajadores y reducir el impacto por contagios COVID-19, la organización compró y aplicó 442 dosis de vacunas para 221 trabajadores en el marco del plan de vacunación nacional y se ejecutó el contrato de pruebas COVID como medida para la identificación temprana de casos de contagio, de tal forma que se redujera el riesgo de no operación de los procesos por ausencia de personal.

A lo largo del año se desarrollaron reuniones mensuales con el personal de seguridad y salud en el trabajo de las empresas contratistas con el fin de revisar el cumplimiento de los planes de trabajo, indicadores de accidentalidad, enfermedad laboral, contagios COVID, actualización normativa y compartir practicas exitosas de las empresas.



Logramos la migración del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a la norma ISO 45001 (norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo), lo cual además de demostrar el cumplimiento de los estándares del sistema bajo la norma, demuestra el compromiso de la organización para tener espacios de trabajos seguros, confortables y saludables.

### Indicadores Destacados

Durante 2021 se presentaron 15 accidentes de trabajo en una población promedio de 483 trabajadores; los cuales fueron producto de la exposición a los peligros eléctricos (2), ergonómico (1), mecánico (5), químico (2) y vial (5). Por cada 100 trabajadores que laboraron al año, se presentaron 3.10 accidentes de trabajo y se perdieron 39 días. En el año se perdió 1.94% de los días programados de trabajo por incapacidad médica. A la fecha no se ha calificado ningún caso de enfermedad laboral.

## Indicadores destacados

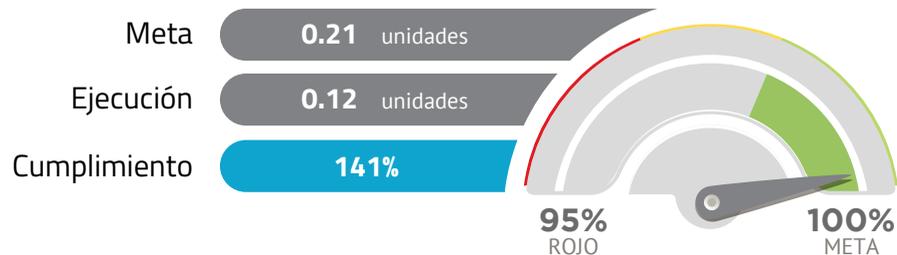
	2019	2020	2021	VAR
Índice de severidad de accidentes de trabajo - ISAT	198.51	45.49	39	-14%
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo - IFAT	4.62	3.00	3.10	3%
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%	0
Tasa de ausentismo - en horas laboradas (%)	2.12%	1.57%	1.94%	24%
Número de accidentes de trabajo reportados	21	14	15	7%
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	8	8	12	50%



### Indicador Índice de lesión incapacitante

#### Evaluar y gestionar la Seguridad Operacional

Durante el año 2021 se presentaron 15 accidentes de trabajo incapacitantes con 190 días perdidos, disminuyendo con respecto al año 2020 (197 días). Los peligros asociados a estos eventos fueron: mecánico (5), tránsito (5), eléctrico (2), químico (2) y biomecánico (1).



## Índice de lesiones incapacitantes - ILI

Concepto	2019	2020	2021	VAR
Meta	0.23	0.23	0.21	-9%
Resultado	0.59	0.11	0.12	9%

## Comités de Seguridad y Salud en el trabajo

GRI 403-1

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

Durante el año 2021 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. Así mismo el comité participó en la investigación de todos los accidentes de trabajo.

### Comité de convivencia laboral:

Durante el año 2020 se realizó la elección del comité de convivencia laboral para la vigencia 2020- 2022, sus integrantes fueron capacitados en el marco legal, en los roles del comité y en el procedimiento para atender los posibles casos. En 2021 se atendieron 3 casos de los cuales 2 están cerrados y 1 en proceso.

## Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Durante 2021 se capacitaron a 484 personas (incluye practicantes universitarios y pasantes del SENA). Se ejecutó en un 96% el plan de capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo con las siguientes temáticas: prevención del riesgo biológico, cuidado auditivo, manejo de emociones, reentrenamiento de línea viva, alturas y espacios confinados, conductas seguras en las vías, manejo del riesgo público, respuesta ante emergencias, aparejamiento de cargas, operación segura de grúas y carro canasta, intervención de los peligros, estilos de vida saludable, procedimientos de trabajo, lecciones aprendidas, inducciones de seguridad, prevención contagio del COVID, entre otras.

Se desarrollaron simulacros de incendios y reanimación cardiopulmonar en todas las sedes de EDEQ, el cual involucro al personal directo como contratistas.

Se realizó el reentrenamiento de la brigada de emergencias con una duración de 20 horas y cuya temática central fue primeros auxilios, soporte vital básico de vida y control básico del fuego.

### Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Concepto	2019	2020	2021	VAR
Cantidad de horas de capacitación	7,256	6,899	8,088	17%
Número de trabajadores	470	510	484	-5%

## Valor ejecutado en Seguridad y Salud en el Trabajo

En 2021 se ejecutaron \$434 millones en todas las actividades de prevención y promoción definidas en el SG-SST, que incluyeron: membresía del Consejo Colombiano de Seguridad - CCS, programa de capacitación, exámenes médicos, compra elementos para los botiquines, calibración de detectores de gases, implementación del plan estratégico de seguridad vial, compra de radio de comunicadores para la brigada, compra de elementos de protección personal - EPP y colectivo y elementos para atención de la emergencia sanitaria por COVID-19.

### Valor ejecutado en seguridad

Concepto	2019	2020	2021	VAR
Seguridad y salud en el trabajo	283	475	434	-9%

----- Valor en COP millones -----

## Gestión con nuestros grupos de interés

El modelo de responsabilidad social del Grupo EPM enfoca las acciones a su rol como prestador de servicios públicos; es decir, aquellas que están adheridas al núcleo del negocio puesto que son las que garantizan escala, impacto y permanencia, tres características fundamentales en materia de sostenibilidad. Tienen que ver con el qué hacemos y el cómo lo hacemos.

Con este marco de actuación en EDEQ trabajamos para gestionar de manera integral y estratégica la relación con los grupos de interés a través de las iniciativas de educación, ambientales, información y socialización de nuestros proyectos para contribuir a la mitigación de impactos que estos puedan tener a las comunidades.





## Indicador Trayectoria RSE

### Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos

Anualmente monitoreamos el cumplimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial y su avance mediante el indicador “Trayectoria en RSE” que es de carácter estratégico y hace parte del Cuadro de Mando Integral del Grupo EPM.

Este indicador establece el estado de avance en RSE para cada filial del Grupo EPM según las respuestas a un cuestionario, cuyos resultados permiten definir metas y acciones de mejora. Las señales obtenidas a través del resultado fortalecen la incorporación de la RSE en los procesos y actividades de la organización. Este indicador evalúa la gestión en 5 dimensiones y 10 aspectos:

Dimensión RSE	Aspecto RSE	Puntaje
<b>1- Principios</b>	Adopción y alcance de valores y principios éticos	300
<b>2- Estrategia y Planeación</b>	Alineación de planes con objetivos de RSE del Grupo EPM	600
	Estructura interna para atender asuntos de RSE	
	Pacto Global de las Naciones Unidas	
<b>3- Prácticas</b>	Alineación de programas, proyectos, obras y actividades con la RSE del Grupo	1,200
	Derechos Humanos	
	Monitoreo de impactos económicos, sociales y ambientales	
	Relacionamiento e interacción con los grupos de interés	
<b>4- Comunicación y rendición de cuentas</b>	Rendición de cuentas	300
<b>5- Asimilación</b>	Asimilación	600
<b>Total</b>		<b>3,000</b>

Durante 2021 nuestras actividades de Responsabilidad Social Empresarial estuvieron dirigidas al fortalecimiento de dos dimensiones de la RSE: prácticas, estrategia y planeación.



El estado actual de la RSE en EDEQ se caracteriza por un nivel alto, la calificación obtenida fue 99% (2,979 puntos), presentando un cumplimiento del 105% de la meta establecida para el 2021, la cual era 95%. Las dimensiones más avanzadas son principios, estrategia y planeación, prácticas y asimilación. La dimensión que se debe fortalecer es comunicación y rendición de cuentas.

### Estado de avance de la RSE

Dimensiones	2019	2020	2021
1- Principios	100%	100%	100%
2- Estrategia y planeación	76%	95%	100%
3- Prácticas	86%	91%	100%
4- Comunicación y Rendición de cuentas	8%	8%	93%
5- Asimilación	100%	100%	100%
<b>Total General</b>	<b>88%</b>	<b>96%</b>	<b>99%</b>
<b>Puntaje</b>	<b>2,652</b>	<b>2,822</b>	<b>2,979</b>
<b>Nivel RSE</b>	<b>3- Alto</b>	<b>3 - Alto</b>	<b>3 -Alto</b>

### Iniciativas de responsabilidad social empresarial

En EDEQ realizamos programas de gestión social; educación, relacionamiento y mitigación de impactos a través de estrategias que permiten una mayor interacción con nuestros usuarios del servicio de energía, afianzando la comunicación, generando satisfacción, fidelización, confianza y lealtad entre nuestros grupos de interés. Durante 2021 impactamos alrededor de 15,522 Quindianos con las diferentes estrategias de gestión social.

### Personas Impactadas

Tipo de programa	2020	2021
Educación	12,541	12,894
Relacionamiento	532	2,328
Ciudadanía Corporativa	1,168	NA
<b>Total</b>	<b>14,241</b>	<b>15,522</b>

## Educación y comunicación a clientes, usuarios y comunidad

En la perspectiva de RSE, 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 comprabilidad y acceso.
- **La comunicación por suspensiones** está orientada a informar para minimizar las molestias por la interrupción programada del servicio.

De esta forma, 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 2021 formamos a 12,894 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	2020		2021	
	Número impactados	Número de eventos	Número impactados	Número de eventos
Banderín	265	5	1,256	12
Capacitaciones energía con responsabilidad	11,420	698	9,279	586
Cuidamundos en tu colegio	547	26	1,165	40
Diplomado “jóvenes construyendo sociedad”	84	13	104	18
Escuela de líderes	94	30	115	84
Conjuntos residenciales	NA	NA	975	125
<b>Total</b>	<b>12,410<sup>11</sup></b>	<b>772</b>	<b>12,894</b>	<b>865</b>

<sup>11</sup> Se ajusta dato del 2020. Se restaron los impactados y eventos relacionados con la estrategia de navidad porque no es una iniciativa de educación sino de Ciudadanía Corporativa.

## **Banderín**

Mediante alianzas con el sector empresarial, EDEQ promueve 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. En el año 2021, 7 instituciones hicieron parte de esta estrategia educativa, llegando así a 1,256 trabajadores del sector público y privado.

## **Capacitaciones**

Teniendo en cuenta la importancia de adoptar prácticas responsables con el consumo de energía y el cuidado del ambiente, realizamos jornadas educativas con los grupos de interés Estado, clientes y comunidad en la que presentamos información relevante sobre la comercialización y distribución de energía:

- Interpretación de la factura
- Tarifa
- Uso responsable y seguro del agua y la energía
- Alumbrado Público
- Deberes y Derechos
- Contrato de condiciones uniformes
- Suspensión corte y reconexión
- Costo Unitario
- Separación adecuada de residuos y el servicio del aseo.

En total 9,279 personas fueron impactadas con esta estrategia educativa

## **Cuidamundos en tu colegio**

Con el objetivo de consolidar territorios sostenibles para las futuras generaciones y fomentar en la población infantil del Departamento el uso responsable y seguro del agua y la energía, así como el cuidado del ambiente, desarrollamos la estrategia Cuidamundos con la población de los municipios de Armenia, Calarcá, Circasia, La Tebaida, Montenegro y Pijao, donde se propiciaron espacios de interacción, sensibilizando y promoviendo el cuidado del planeta. Durante 2021, participaron 1,165 niños y niñas en procesos de aprendizaje e interacción.

## **Diplomado Jóvenes Construyendo Sociedad**

Con el objetivo de aportar a la consolidación de la población juvenil como un movilizador de desarrollo de la región, desarrollamos el diplomado “Jóvenes Construyendo Sociedad” donde participaron 104 jóvenes, en sesiones enfocadas en fortalecer las competencias del ser, saber, saber hacer y convivir.

Así mismo los jóvenes fueron 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.

## Escuela de Líderes

Buscando promover el conocimiento y dando apertura a la información, desarrollamos la Escuela de Líderes con nuestros clientes y comunidad, quienes, en un proceso continuo son orientados en temas de formación humana, participación ciudadana, sus deberes y derechos, el uso responsable de los servicios públicos, la conservación del ambiente y todo lo relacionado con el contrato de condiciones uniformes.

Durante el año 2021, 115 personas se vincularon a esta estrategia educativa, ampliando sus conocimientos sobre el servicio público de energía.

## 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

Durante 2021 EDEQ implementó su 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.

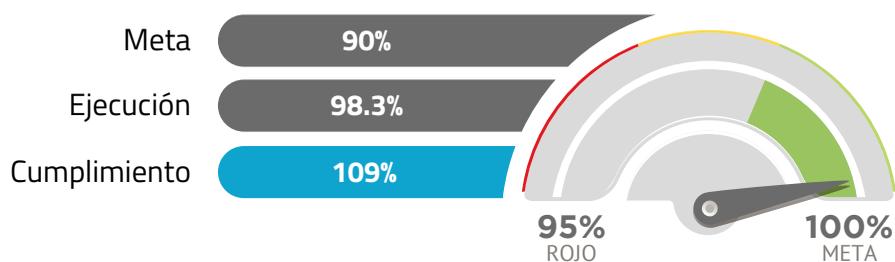


### Indicador Plan de relacionamiento con Grupos de interés

#### Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos

El plan de relacionamiento con grupos de interés hace parte de la estrategia corporativa, es un indicador anual del Cuadro de Mando Integral - CMI y contribuye al objetivo estratégico armonizar las relaciones con los grupos de interés externos. En Junta Directiva se realiza seguimiento 2 veces al año, y se realiza reporte trimestral de avance.

En 2021 se dio un cumplimiento 98.3% en la ejecución del plan e inició la actualización del proceso Gestión de Relaciones con Grupos de interés



----- Planes de relacionamiento evaluados -----

## Gestión de la Comunicación

La comunicación de 2021 tuvo como foco el fortalecimiento de la reputación de EDEQ, desafío que surgió en 2020 por el alza de tarifas presentado en el inicio de la pandemia del COVID-19, situación que impactó la confianza de los grupos de interés. En este contexto la comunicación corporativa definió como su objetivo “fortalecer el conocimiento y la confianza de los grupos de interés por medio de la información transparente, veraz y oportuna”, para lo que se produjeron 20 iniciativas de comunicación que dieron cuenta de la gestión ambiental, de las inversiones realizadas para mejorar la calidad del servicio, la promoción de la oferta solar, movilidad eléctrica y el programa SOMOS, contenidos asociados a la operación del sistema eléctrico, entre otros asuntos.

El esfuerzo de la organización fue valorado por los grupos de interés que se expresó en el índice general de reputación, que para 2021 alcanzó 856 puntos, 4 puntos por debajo de la medición de 2019 que había sido el resultado más alto alcanzado por la compañía desde que inició la medición en 2012. No obstante, los grupos de interés comunidad y clientes hogares tuvieron el menor desempeño, así como Gente EDEQ y empresas; mientras los proveedores y contratistas, líderes de opinión y Estado mejoraron su desempeño.

## Gestión grupos de interés comunidad, clientes y usuarios (hogares y empresa)

EDEQ propicia espacios de diálogo con sus 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

Nombre del programa	2020		2021	
	Número impactados	Número de eventos	Número impactados	Número de eventos
Cercanía	377	5	1,644	104
Acercamientos empresariales	155	10	644	133
Encuentros comunitarios	NA	NA	7	38
Norma de Turismo Sostenible	NA	NA	4	24
Comerciantes	NA	NA	644	133
<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>15</b>	<b>2,328</b>	<b>887</b>

### *Cercanía*

Durante 2021 realizamos la estrategia de Cercanía en 6 sectores de los municipios Armenia, La Tebaida, Montenegro y Córdoba con un alcance de 1,644 personas.

A través de esta estrategia reforzamos la importancia en la legalidad en las instalaciones, el uso responsable y seguro de la energía, los riesgos y peligros de la energía, los deberes y derechos de los usuarios, así como la interpretación de la factura y todos los componentes de la tarifa.

Con el fin de fomentar el fortalecimiento de la relación con las comunidades que participaron en esta estrategia, en diciembre de 2021 se coordinaron novenas navideñas con los líderes de la zona, de forma que la comunidad disfrutó de este programa de ciudadanía corporativa.

### *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 2021 realizamos acercamientos con 16 empresas de la región, 558 trabajadores hicieron parte de esta estrategia donde se les propició información importante para su crecimiento profesional y personal en temas relacionados con liderazgo, trabajo en equipo, resiliencia, comunicación asertiva entre otros.

Así mismo en el 2021 se impactaron 644 microempresarios de la región, donde se generaron espacios de conversación con cada uno de ellos, gestionando sus dudas y peticiones relacionadas con factura y tarifa.

### *Encuentros comunitarios*

Teniendo en cuenta los espacios de participación ciudadana propiciados por las autoridades Municipales y Departamentales, durante 2021 asistimos a los 7 encuentros comunitarios citados en el año 2021. En estos espacios se generan conversaciones en doble vía con los usuarios, dando respuesta a las inquietudes y solicitudes que tienen los asistentes frente a la prestación del servicio.

### *Norma de Turismo Sostenible*

Con el objetivo de impulsar el desarrollo de la región apoyamos a los Municipios que están en proceso de ser certificados y recertificados como destinos de turismo sostenible, brindando acompañamiento a las administraciones municipales que requieran implementar estrategias educativas que apunten a al uso eficiente y seguro del agua y la energía. En el año 2021, la empresa apoyó a los municipios de Filandia, Montenegro y Salento.

## Gestión Grupo de interés Estado

En el caso de Estado y Líderes de Opinión el plan de relacionamiento de EDEQ 2021 incluyó la realización de encuentros con autoridades del departamento del Quindío entre las que se cuentan los Congresistas, Gobernador y Alcaldes, Secretarios de Hacienda municipales, así como públicos interesados como los Personeros y medios de comunicación, de forma que promovemos la cercanía, brindamos información y atendemos las inquietudes.

Durante 2021 realizamos sesiones para presentar el contexto del Grupo EPM, del negocio de transmisión y distribución en Colombia, las inversiones realizadas por EDEQ, los indicadores más relevantes, las tarifas por niveles de tensión y las iniciativas que implementamos para el desarrollo del Quindío, como el proyecto de 100% cobertura.

Estos encuentros son liderados por el Gerente General, que en compañía del Comité de Gerencia presenta la información y atiende inquietudes. Dentro de los aspectos en los que presentamos retos, oportunidades de mejora y compromisos se encuentran:

- **Calidad del servicio:** en las sesiones se presentaron los indicadores de calidad SAIDI y SAIFI en los que EDEQ tiene buen desempeño; no obstante, los datos de las zonas rurales del departamento son un desafío por las condiciones de vegetación y el impacto climático. Frente a las inquietudes de los participantes EDEQ informó sobre su plan de inversiones y de la iniciativa “Armonía electrovegetal”, en las que se gestiona la calidad del servicio de manera permanente.
- **Proyecto de cobertura:** EDEQ adelanta un proyecto para lograr 100% de cobertura, en coordinación de la Gobernación del Quindío por medio de regalías. Los asistentes preguntan si Quindío tendrá disponibilidad del 100% del servicio, a lo que se informó que este proyecto conectará a las familias que se encuentran en las zonas no interconectadas, y que existe posibilidad que el censo haya cambiado, por lo que el alcance del proyecto puede variar. Asimismo, se señaló que EDEQ tiene programas para reconectar a los usuarios que hoy tienen red eléctrica cerca pero el servicio desconectado.
- **Movilidad eléctrica:** se presentó la iniciativa y se visitó una de las estaciones de carga instaladas por EDEQ y se indicó que el desafío es lograr la consolidación del ecosistema de movilidad eléctrica en el que la participación del sector público y privado es fundamental, por lo que se informó que es una tarea que constantemente se realiza.
- **Tarifa:** EDEQ presentó la tarifa que actualmente aplica a los usuarios de los diferentes niveles de tensión, informó que es competitiva en la región. Frente a la importancia de la gestión de la tarifa EDEQ informó que trabaja en mecanismos que le permitan gestionar los componentes de que estén en el marco de actuación de la compañía.
- **Inversiones:** se presentó el perfil de las inversiones de EDEQ y cómo impacta positivamente la calidad del servicio. Frente al tema surgió el compromiso de realizar reuniones con los Secretarios de Planeación municipales para presentar los proyectos a ejecutar en los municipios.

### ***Seminario de gobierno***

Realizamos encuentros en todos los municipios con el propósito de informar de primera mano a los gobernantes sobre nuestras actuaciones. Durante esta gestión logramos que Génova y Pijao aceptaran nuestra oferta para la prestación del servicio de AOM y modernización del alumbrado público.

Otro logro significativo, fue la autorización para normalizar el servicio de energía en asentamientos humanos subnormales de La Tebaida y Montenegro, de forma que se protege la vida de las personas que allí residen.

### ***Mesas de trabajo***

Realizamos 50 mesas de trabajo en todo el Departamento con diferentes grupos de interés, para escuchar y solucionar problemáticas presentadas a lo largo del año, ofreciendo mejoramiento continuo en la prestación del servicio, logrando afianzar la cercanía y fortaleciendo los canales de comunicación con los diferentes grupos de interés.

### ***Seminario para técnicos electricistas***

Cumplimos nuestro compromiso de realizar un seminario al gremio, por lo que se realizó un taller dirigido sobre “Cambio de Chip, en tiempos de COVID”, a través de la empresa RETAR.

### ***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).

### ***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 RSE 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.

En el caso del alumbrado navideño de 2021 realizamos convenios con entidades públicas que aportaron recursos muy superiores logrando una inversión sin precedentes de un total de \$1,816 millones lo que generó un mayor número de empleos directos e indirectos en la región, mayores espacios iluminados que se convirtieron en un atractivo turístico que ayudó a la dinamización de la economía.



Estrategia de navidad EDEQ 2021:

<https://www.edeq.com.co/Portals/0/boletines-de-prensa/2021/boletín-de-prensa-EDEQ-No-11-2021-estrategia-navidad-EDEQ-2021.pdf?ver=2021-08-26-145732-627>

## Alumbrado navideño

Concepto	2019	2020	2021
Personas beneficiadas	440,000	445,000	500,000
Empleos directos	54	45	60
Empleos indirectos <sup>12</sup>	260	120	150
Inversión (COP millones)	680	695	686

## Eventos y patrocinios

EDEQ desarrolla y apoya eventos y vinculaciones publicitarias de carácter abierto, que estratégicamente apunten 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, la organización apoya 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 2021 se tuvo un incremento de las actividades que se patrocinaron:

<sup>12</sup> Empleos indirectos corresponden a vendedores ambulantes

## Patrocinios

Concepto	2019	2020	2021
Patrocinios	19	6	8
Patrocinios - Aportes (COP millones)	262	19	21

Durante 2021 se desarrollaron programas educativos a través de diferentes estrategias virtuales y presenciales donde se impactó positivamente los diferentes grupos de interés. El incremento obedece a que se reactivaron varios programas y se generaron nuevos espacios de interacción.

## Eventos

Concepto	2019	2020	2021
Eventos - Personas beneficiadas	3,000	1,500	12,000
Eventos comerciales	0	0	1
Eventos no comerciales	17	14	187
Eventos comerciales - Aportes (COP millones)	0	0	8
Eventos no comerciales - Aportes (COP millones)	44	0	152

## Programa SOMOS

En 2020 migramos la Tarjeta EDEQ al programa Somos que está consolidado en otros territorios y que brinda nuevas oportunidades a nuestros clientes, buscando su fidelización, mayores ingresos en cada una de las empresas del Grupo y potenciar la financiación como fuente de generación de EBITDA del Grupo EPM.

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.





Tema material:

## Derechos humanos

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

Con la promulgación de la política institucional de Derechos Humanos en el 2012, EDEQ hace público su compromiso de asumir en sus propias operaciones y promover en las operaciones de terceros con los que se relaciona, 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.

Para EDEQ es un reto en términos de nuestra propia sostenibilidad y lo asumimos con la convicción de que el respeto por la dignidad humana es un compromiso fundamental en la agenda del desarrollo humano sostenible.

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. En este despliegue, hacemos un referenciamiento permanente de los avances en materia de Derechos Humanos y 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.



<sup>13</sup> Objetivos de Desarrollo Sostenible: 5. Igualdad de género, 8. Empleo digno y crecimiento económico, 10. Reducción de la desigualdad, 16. Paz y justicia



### Pacto Global I Área Derechos Humanos

**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 I 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*

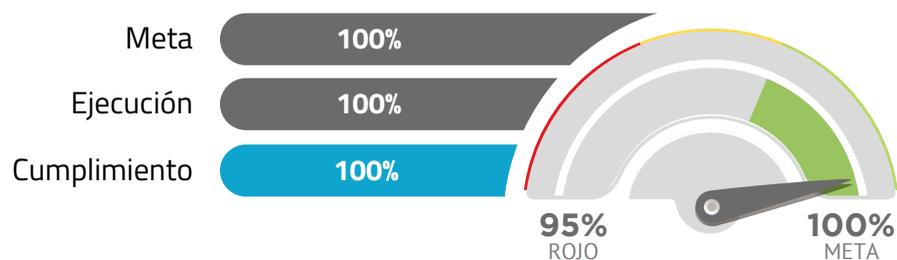


### Indicador Plan de gestión en Derechos Humanos

#### 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, 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 2021 se dio cumplimiento al plan de gestión en derechos humanos por medio de 4 objetivos o actividades planeadas alcanzando una ejecución del 100%.



Para la vigencia 2021 se dio cumplimiento al plan de gestión en derechos humanos por medio de 4 objetivos o 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 – planes de tratamiento
- Adopción de la política
- Formación y sensibilización interna
- Implementación de un mecanismo de quejas y reclamos atento a DD. HH.

Entre las acciones destacadas se encuentran:

### **Gestión de riesgos en derechos humanos**

Durante 2021 EDEQ contrató la actualización de los riesgos en DDHH y la definición del plan de tratamiento a los riesgos priorizados para su abordaje y gestión. La consultoría tuvo un enfoque bidireccional, considerando los riesgos derivados de las actividades propias de EDEQ, así como aquellos originados en las relaciones comerciales que dichas empresas mantienen con terceros, incluyendo en estas últimas las relaciones con socios comerciales, entidades que hagan parte de nuestra cadena de valor y cualquier otra entidad estatal o no estatal conectada directamente con sus operaciones de negocios, productos o servicios.

Para este ejercicio se realizaron consultas con los grupos de interés de EDEQ mediante diferentes estrategias como encuestas (1 para proveedores y contratistas, 1 para trabajadores EDEQ), 18 entrevistas virtuales con diferentes procesos de la organización, incluido Gerencia y Sindicato y una visita de campo donde (14 entrevistas, 5 grupos focales y 1 visita a una comunidad indígena), en estos espacios se involucraron diferentes actores de la región.

### **Diseñar un mecanismo de quejas y reclamos atento a DD. HH.**

Con el apoyo de EPM en 2020 realizamos el diagnóstico y diseño del mecanismo de quejas y reclamos Atento a los DDHH para EDEQ, como parte del procedimiento de debida diligencia. Durante 2021 se logró avanzar en la implementación y documentación de este mecanismo, tanto para Proveedores y Contratistas, como para Proyectos de Infraestructura. En cuanto al primero se oficializó mediante un documento en el Sistema Integrado de Gestión y se socializó a los Grupos de Interés mediante difusión en redes sociales, correo corporativo y programa de radio, frente al segundo mecanismo se logró documentar e identificar en el 'árbol de transacciones' de atención al cliente los temas relacionados con Derechos Humanos.

### **Relacionamiento con las comunidades de los pueblos étnicos**

En 2020 EDEQ adoptó la "Guía institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con las comunidades de los pueblos étnicos" de Grupo EPM, la cual da cumplimiento al lineamiento 4 de la política de DD. HH. (respeto por los derechos de las comunidades de los pueblos étnicos), y orienta nuestro relacionamiento con las comunidades pertenecientes a pueblos étnicos a partir del reconocimiento de la pluralidad étnica y cultural.

Durante 2021 tuvimos 2 espacios de formación sobre la guía con personal de EDEQ y se realizó difusión mediante el programa de radio y las redes sociales a los grupos de interés.

### **Equidad de género**

En equidad de género se lograron avances en la implementación de la iniciativa Empresa Familiarmente Responsable - EFR se realizó el curso "Manager Internacional en Gestión de la Conciliación" para el equipo implementador, actualmente se adelanta la contratación del diagnóstico e implementación de la certificación para EDEQ y ya se encuentran definidos los hitos para el 2022.

## ***Derechos humanos en la cadena de suministro***

En EDEQ promovemos la gestión de DD. HH. en la cadena de suministro, con el interés de 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.

En 2021 se presentó 1 caso de incumplimiento al Código de Conducta por parte de un Contratista, ante lo cual EDEQ hizo el llamado respectivo y realizó seguimiento hasta que el tema fue resuelto. Durante el año no 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.

Hemos abordado los DDHH en los espacios de relacionamiento con Proveedores y Contratistas, como el “día cero de la contratación”, el Encuentro de PyC, y la presentación de portafolio.

En 2021 avanzamos en la formulación del plan para cierre de brechas en gestión en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en la Cadena de Suministro de acuerdo con el resultado de la aplicación en 2020 del autodiagnóstico de Guías Colombia que nos permitió identificar oportunidades mejora y temas a priorizar.

## ***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 institucional 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.

Se tuvo interacción con una comunidad étnica del departamento para gestiones asociadas a la habilitación del servicio de energía en el resguardo. Cabe destacar que en el 2021 no se presentaron acciones interpuestas ante la empresa o instancias externas asociadas con incidentes con comunidades étnicas.

## ***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, se coordinó un curso virtual al que asistieron el 38% de los colaboradores.

## Formación en Derechos Humanos

Concepto	2019	2020	2021
Empleados capacitados	145	194	258
Horas de capacitación	580 <sup>14</sup>	388	411
% de empleados capacitados	33%	38%	52%

## Seguridad y Derechos humanos

EDEQ es consciente 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 de una manera cuidadosa 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.

La empresa de seguridad que nos presta el servicio capacitó al 100% de sus colaboradores en Derecho Internacional Humanitario, donde participaron los guardas de seguridad adscritos al contrato de vigilancia de EDEQ. La continuidad que se ha dado a las capacitaciones anuales en materia de derechos humanos al personal de seguridad se ha visto reflejado en el actuar de los guardas de seguridad en los diferentes puntos de atención de EDEQ donde no hemos tenido incidentes asociados a derechos humanos.

Por temas de protocolos de bioseguridad producto del COVID, se han realizado las capacitaciones virtuales con la universidad Securcol. Mantenemos el relacionamiento directo con la Policía Nacional a través de la Red de Apoyo, lo cual nos permite tener una línea directa con este organismo de seguridad del estado.

## Capacitación en DDHH - Personal de seguridad Contratado

Concepto	2019	2020	2021
Personal de seguridad - Contratistas	57	64	67
Personal de seguridad - Capacitación en DDHH - Contratistas	57	46	67
Personal de seguridad - Capacitación en DDHH - Horas - Contratistas	114	184	134
Duración promedio de capacitación (Horas)	2.0	4.0	60
Porcentaje del personal de seguridad capacitado	100%	72%	100%

<sup>14</sup> Se corrige el dato reportado en 2019 pues no correspondía al total de horas sino a las horas por trabajador

## 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:

- **Pacto Global**
- **Caring for climate**
- **Transparencia por Colombia**
- **Acción Colectiva “La Ética: Energía que nos Diferencia” liderada por XM**
- **Comisión de Integración Energética Regional - CIER**
- **Comité Colombiano de la CIER - COCIER**
- **Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica - ASOCODIS**
- **Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO**
- **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC**
- **Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre**
- **Red de Liderazgo Juvenil liderado por la Universidad EAFIT**
- **Corporación Quindío Competitivo - CQC**
- **“Armenia cómo Vamos” liderada por la Cámara de Comercio Armenia y del Quindío**
- **Agencia de inversión de Armenia y del Quindío - Invest in Armenia**
- **Corredores Biológicos liderado por el Comité de Cafeteros**
- **Programa BanCO2 liderado por MasBosques**
- **Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO**
- **Universidad de Manizales**



Para más información:

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

### **Pacto Global:**

esta iniciativa internacional promueve la implementación de 10 principios universalmente aceptados en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. En 2019 EDEQ recibimos un reconocimiento por Buenas Prácticas en Medio Ambiente gracias a la iniciativa de Carbono Neutro.

### **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.

### **Transparencia por Colombia:**

es una organización que lidera la sociedad civil en la lucha integral contra la corrupción y por la transparencia en lo público y en lo privado, promoviendo una ciudadanía activa y fortaleciendo las instituciones y consolidando la democracia.

En EDEQ realizamos la medición que verifica la existencia y cumplimiento de mecanismos y políticas relacionados con ética y gobierno corporativo, de esta forma demostramos nuestro compromiso con la gestión íntegra y la responsabilidad social empresarial con los grupos de interés. En la medición de Mecanismos de Transparencia Empresarial que se realizó en el 2020, superamos la meta alcanzando una valoración de 87.8 puntos frente a la meta de 86.53 puntos.

**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.

En cumplimiento de este compromiso, en 2021 desarrollamos actividades enfocadas a fortalecer la cultura ética para mitigar riesgos de fraude, corrupción, conflictos de interés, entre otros. (Para más información ver capítulo 9. Integridad y Gestión Ética).



### **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.

En 2020 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 (empresas con hasta 500,000 consumidores). Adicionalmente obtuvimos el 3° lugar en Alta calidad en la Gestión de los Recursos humanos entre 23 empresas participantes (CIER).

### **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.

En 2021 obtuvimos un "Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio al Usuario – categoría atención en tiempos de COVID – empresas medianas, otorgado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, - Superservicios y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO en el marco del Tercer Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio al Usuario 2021. El reconocimiento se obtuvo por la práctica "somos la energía que mueve el desarrollo" que presentó las iniciativas de EDEQ para atender a sus usuarios en la emergencia generada por el COVID.

### **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.

En el 2021 el Sistema Integrado de Gestión de EDEQ fue certificado con ICONTEC: NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTC-ISO 45001.



### **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.

En 2020 obtuvimos el 3er puesto en el premio ACIEM a la Ingeniería del Mantenimiento 2020 con la ponencia sobre la optimización de planes de mantenimiento de las subestaciones EDEQ.

### **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.

Durante 2021 trabajamos con la Oficina Municipal de Gestión de Riesgos de Desastres - OMGERD y la Unidad Departamental de Gestión de Riesgos de Desastres – UNGERD.

### **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](http://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.

Teniendo en cuenta la relevancia de este propósito, firmamos un convenio con la Agencia para apoyar el desarrollo de las actividades de promoción y gestión de la inversión extranjera, entendiéndose que el desarrollo del territorio promueve la reactivación económica, mejora la calidad de vida de los quindianos que son aspectos relacionados con la sostenibilidad de EDEQ, el negocio de energía se fortalece en la medida que las condiciones económicas de la región mejoren.

Mediante el Invest in Armenia se han instalado los últimos 5 años 23 empresas, en su mayoría atraídas por los beneficios ofrecidos por el régimen ZESE, éstas han generado 2,667 empleos y USD\$ 139.1 millones en monto de inversión.

### **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.

En 2021 se logró el establecimiento de 30.6 Ha que corresponde a la siembra y mantenimiento de 3,060 árboles en los municipios de Pijao y Calarcá.

### **Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO:**

Convenio con la agremiación, con el objetivo de abordar temas de capacitación y formación en temas de eficiencia energética.

### **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.

## Iniciativas conjuntas

Iniciativas	Entidades Aliadas
<b>Corredores biológicos</b>	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, Comité de Cafeteros del Quindío
<b>Diplomado Jóvenes Construyendo Sociedad</b>	Consultora RETAR, ICBF, Comfenalco Quindío, Fundación Tukay, Cámara Junior Internacional, Policía Nacional, Secretaría de Educación Departamental y Secretaría de Educación Municipal Armenia
<b>Programa de Becas EDEQ</b>	Universidad del Quindío
<b>Educación y relacionamiento con Grupos de interés</b>	Universidad del Quindío - programa trabajo social (practicantes)
<b>Alumbrado Navideño</b>	Alcaldías de los 12 municipios del Departamento



**Desempeño  
económico**

energía  
**incondicional**  
edeq | Grupo epry



## Desempeño económico

Tema material:



Solidez Financiera

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.<sup>1</sup>



2021 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.

<sup>1</sup> Según lo definido por Grupo EPM, el tema material “solidez financiera” solo aplica a la filial EPM, este se deriva de la contingencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango.

<sup>2</sup> Objetivos de Desarrollo Sostenible: 6. Agua potable y saneamiento, 7. Energías renovables, 11. Ciudades y comunidades sostenibles.

- La gestión del presupuesto dio respuesta a las necesidades para contrarrestar los efectos sociales y económicos del paro nacional y del COVID-19, logrando una gestión financiera con visión de sostenibilidad, permitiendo el cumplimiento de los indicadores financieros.
- EDEQ pagó de manera oportuna todas sus obligaciones y autorizó pronto pagos a los Contratistas que lo requerían para aliviar sus necesidades de liquidez.
- Se cumplieron los resultados financieros del Cuadro de Mando Integral - CMI, todos excedieron con respecto a la meta presupuestal con comportamiento sobresaliente:
  - La meta de ingresos se logró en 116% alcanzando la suma de \$294,551 millones.
  - El EBITDA alcanzó un nivel de cumplimiento de 136% ubicándose en \$80,717 millones.
  - La utilidad neta llegó a la suma de \$38,866 millones para un nivel de cumplimiento de 139%.

## Indicadores Financieros

 Incrementar valor para grupos de interés



----- Millones de pesos -----



----- Millones de pesos -----



----- Millones de pesos -----



----- Porcentaje -----

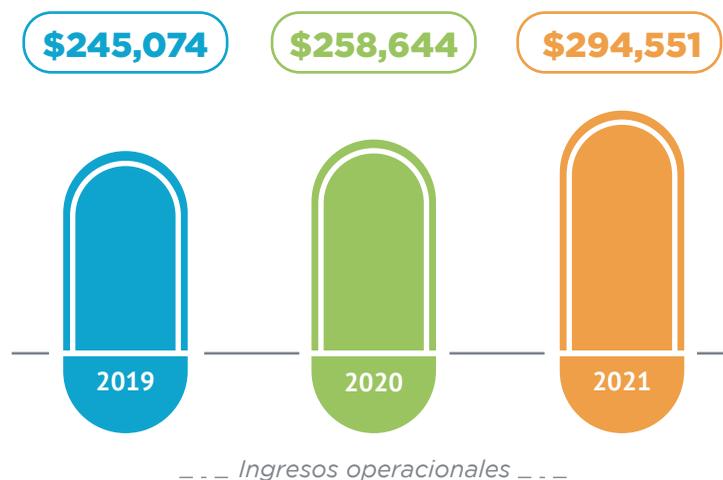


----- Porcentaje -----

Así, la 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.

## Ingresos operacionales

Crecieron 14% pasando de \$258,644 millones en 2020 a \$294,551 millones en 2021, resultado de haber tenido un mayor costo unitario (5.7% por encima del año anterior) y mayores ventas de energía de 4.7%, así como por el incremento del consumo de Otros Comercializadores por la reactivación económica, variación del Índice de Precios del Productor - IPP incorporación de nuevos activos en la base regulatoria.



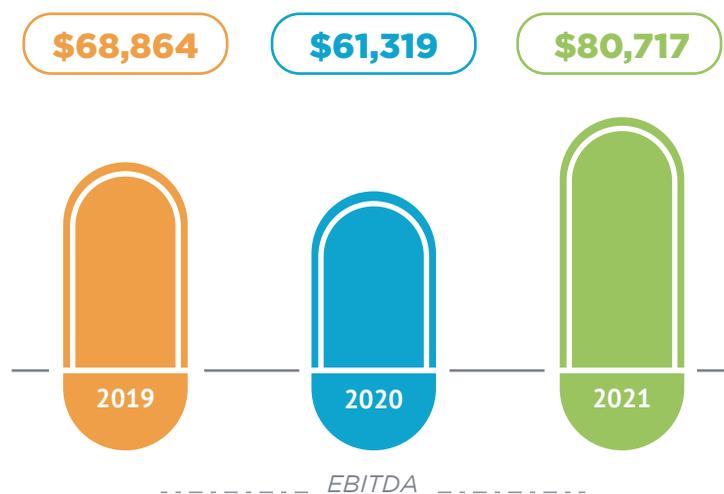
## Costos y gastos operacionales

Incrementaron 8% alcanzando un valor total de \$213,626 millones frente a \$198,520 millones del año 2020, producto de mayores compras de energía en contratos de largo plazo y en bolsa, restricciones, costos del Sistema de Transmisión Nacional - STN y Sistema de Transmisión Regional - STR y otros costos y gastos requeridos en la compañía para la operación.



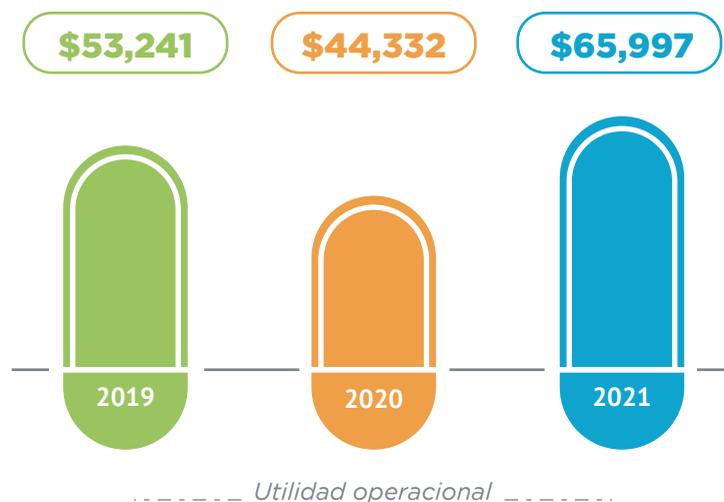
## EBITDA

Creció 32% al pasar de \$61,319 millones a \$80,717 millones. Los principales factores que contribuyen al resultado son los ingresos en el mercado regulado, producto de la aplicación de la opción tarifaria registrado como estimado, mayores ventas de energía de 4.7% que representan \$9,863 y un mayor Costo Unitario - CU de 5.7%, \$11,857, adicional, mayores ingresos del Sistema de Distribución Local - SDL por mayores ventas de otros comercializadores e incorporación de nuevos activos en la base regulatoria.



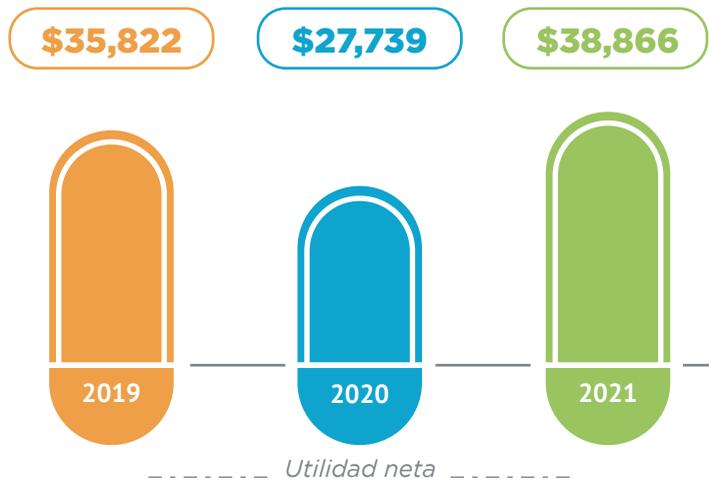
## Utilidad operacional

Se ubicó en \$65,997 millones representando un incremento de 49% con respecto al valor de \$44,332 millones alcanzado en el 2020.



## Utilidad neta

Alcanzó la cifra de \$38,866 millones, aumento del 40% sobre el total de \$27,739 millones registrado en el año anterior.



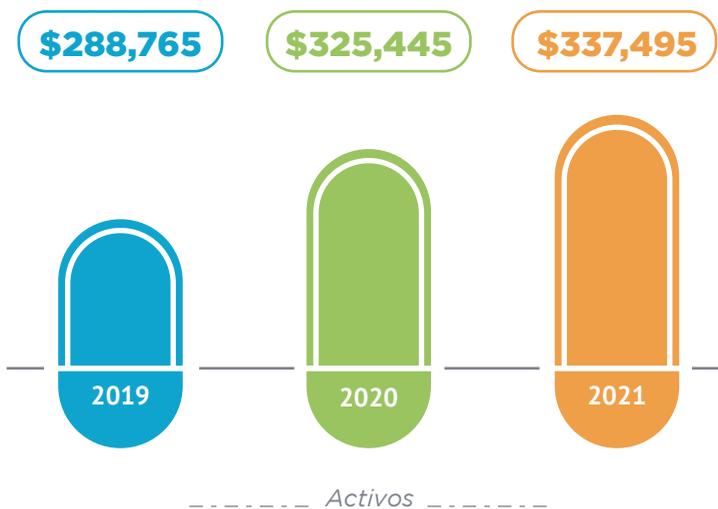
## Activos

El valor de los activos asciende a \$337,495 millones, siendo un 4% mayor que el valor de 2020, el cual alcanzó los \$325,445 millones.

En 2021 los activos incrementaron en \$12,050 que se explican principalmente por el crecimiento de la propiedad planta y equipo neto en \$12,209, el crecimiento en deudores por \$14,904 y en otros activos intangibles por \$1,376, atenuado con disminución en el disponible por \$13,864 y Activos por impuestos corrientes \$1,903.

La cartera a diciembre 2021 con respecto al cierre del año anterior pasó de \$ 26,429 a \$22,008, con una disminución de 16.73%, \$4,421, representados en los saldos financiados con 50.83%, \$3,951 y la cartera vencida con una recuperación de \$1,338, correspondiente al 25.6%.

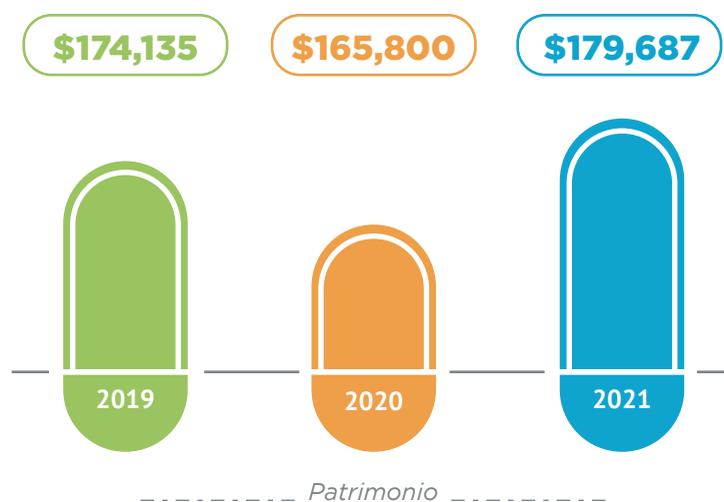
	2019	2020	2021	Variación%
<b>Rentabilidad del activo</b>	14%	10%	12%	19%



## Patrimonio

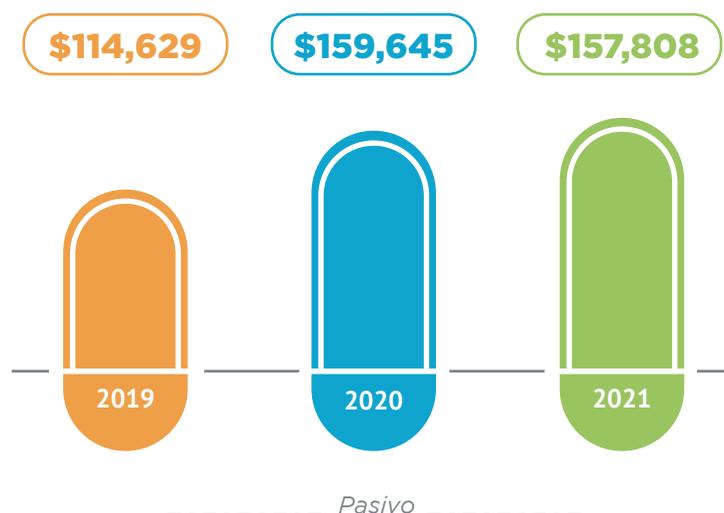
Pasó de \$165,800 millones en 2020 a \$179,687 millones en 2021 con incremento del 8%, que corresponde al resultado del ejercicio a diciembre 2021 neteado con el registro de la distribución de dividendos.

	2019	2020	2021	Variación%
<b>Rentabilidad patrimonio</b>	21%	16%	23%	47%



## Pasivo

Se ubicó en \$157,808 millones y disminuyó el 1% frente a la cifra registrada en el ejercicio anterior explicado principalmente en provisiones por \$2,743, beneficios a empleados por \$2,027 y otros pasivos financieros por \$2,830, atenuado con aumento en impuestos por pagar por \$6,333.



## Valor económico directo generado y distribuido<sup>3</sup>

GRI 201-1

### Valor económico directo creado - VEC

Para 2021 el Valor Económico Directo Creado - VEC se ubica en \$295,785 millones con crecimiento del 13.6% con respecto al año 2020, resultado de un mayor costo unitario (5.7% por encima del año anterior) y mayores ventas de 4.7%, sumado a mayores ingresos en el sistema distribución local por el incremento del consumo de las fronteras de otros comercializadores por la reactivación económica, variación del IPP e incorporación de nuevos activos en la base regulatoria.

### Valor económico distribuido - VED

Por su parte, el Valor Económico Distribuido - VED aumentó con respecto al 2020 en 6.7%, producto de mayores compras de energía en contratos de largo plazo y bolsa, restricciones, costos de Sistema de Transmisión Nacional - STN y Sistema de Transmisión Regional - STR.

Los **impuestos** presentan crecimiento del 34%, principalmente por la provisión del impuesto de renta por \$2,486 millones que crece en proporción al incremento en la utilidad antes de impuestos. También se presenta aumento de la tasa nominal del impuesto de renta, pasando del 30% al 35% a partir del año 2022 aprobada en la Ley 2155 de 2021 (Inversión Social) con impacto a partir de septiembre de 2021, generando mayor provisión del impuesto diferido de \$6,543 millones. Igualmente, el impuesto de industria y comercio presenta crecimiento de \$370 millones, partiendo de que su base gravable son los ingresos efectivos recibidos en el periodo. Por su lado las contribuciones a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y a la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG disminuyeron \$1,282 millones.

<sup>3</sup> Estos datos proporcionan indicadores básicos sobre la forma en que EDEQ ha creado valor para sus grupos de interés



## Valor económico directo generado y distribuido

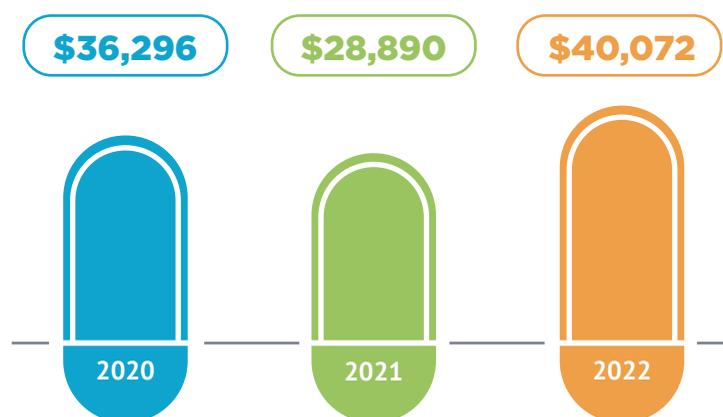
----- NIIF en COP millones -----

	2019	2020	2021	Variación%
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	<b>249,021</b>	<b>260,444</b>	<b>295,785</b>	<b>13.6</b>
Venta de servicios	245,074	258,563	294,352	13.8
Venta de bienes		1	195	19,397.7
Otros ingresos financieros	3,948	1,799	1,234	-31.4
Utilidad en Venta de activos		80	4	-95.5
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>225,657</b>	<b>249,444</b>	<b>266,174</b>	<b>6.7</b>
Costos operativos	143,823	161,119	175,420	8.9
Salarios y beneficios sociales para los empleados	28,583	29,861	32,149	7.7
Pagos a los proveedores de capital	30,836	36,296	28,890	-20.4
Impuestos <sup>4</sup>	22,416	22,168	29,714	34.0
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>23,364</b>	<b>10,999</b>	<b>29,611</b>	<b>169.2</b>

## Distribución de dividendos

En el 2022 se distribuyeron \$40,072 millones de dividendos correspondientes a los resultados del año 2021 donde se obtuvo un resultado neto del ejercicio de \$38,866 millones, el crecimiento se genera con base en los resultados de la compañía para dicho periodo.

En ambos periodos se incluyó la liberación de reserva del artículo 130 del Estatuto Tributario.



----- Dividendos -----

<sup>4</sup> Este dato incluye todos los impuestos más la provisión de renta

## Distribución de dividendos

----- COP millones -----

Accionistas	Participación	Recursos no gravados distribuidos 2021	Recursos no gravados distribuidos <sup>5</sup> 2022
<b>EPM E.S.P</b>	19.26%	\$5,563.21	\$7,716.43
<b>EPM Inversiones</b>	73.60%	\$21,262.70	\$29,492.35
<b>Empresas Públicas de Armenia - EPA</b>	6.67%	\$1,927.88	\$2,674.06
<b>Federación Nacional de Cafeteros</b>	0.43%	\$125.05	\$173.46
<b>Municipio de Armenia</b>	0.04%	\$11.32	\$16.70
<b>Total</b>		<b>\$28,890</b>	<b>\$40,072</b>

## Impuestos

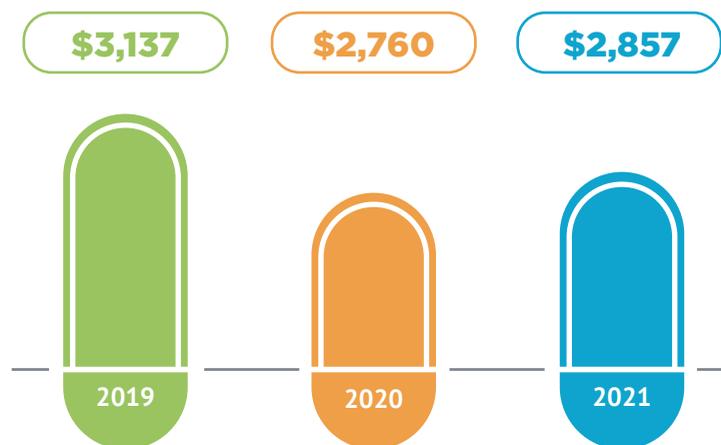
Del total de los impuestos y contribuciones pagadas por EDEQ en 2021, el 20% corresponde a impuestos cancelados en el departamento del Quindío, que presentan un crecimiento del 3.5% con respecto al 2020. Dentro de los impuestos más significativos se encuentran el de industria y comercio, el cual incluye sobretasa bomberil, avisos y tableros, seguido por el impuesto predial.

## Impuestos

----- COP millones -----

Descripción	2019	2020	2021	Variación%
<b>Impuesto sobre vehículos</b>	\$20	\$18	\$16	-11%
<b>Estampillas</b>	\$79	\$42	\$1	-98%
<b>Impuesto predial unificado</b>	\$34	\$36	\$37	3%
<b>Impuesto de industria y comercio</b>	\$3,005	\$2,638	\$2,778	5%
<b>Tasa ocupación espacio público</b>	0	\$1	\$10	900%
<b>Contribución obra pública</b>	\$52	\$25	\$15	-40%
<b>Cancelados en Quindío</b>	<b>\$ 3,137</b>	<b>\$ 2,760</b>	<b>\$ 2,857</b>	<b>3.5%</b>

<sup>5</sup> Corresponde a lo pagado en el año 2022



-- Impuestos cancelados en Quindío --

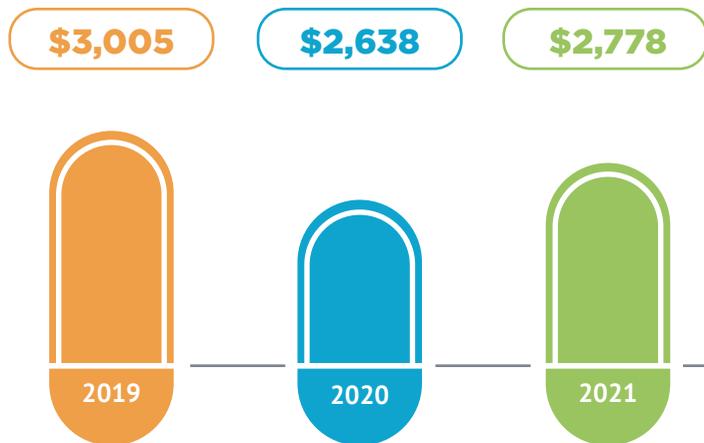
## Impuesto industria y comercio

### Impuestos industria y comercio

Municipios	2019	2020 <sup>6</sup>	2021	Variación%
<b>Armenia</b>	\$ 2,000	\$1,691	\$ 1,752	4%
<b>La Tebaida</b>	\$ 186	\$ 218	\$ 223	2%
<b>Buenavista</b>	\$ 15	\$ 11	\$ 12	9%
<b>Calarcá</b>	\$ 367	\$ 288	\$ 308	7%
<b>Córdoba</b>	\$ 16	\$ 13	\$ 15	15%
<b>Génova</b>	\$ 19	\$ 17	\$ 19	12%
<b>Pijao</b>	\$ 15	\$ 12	\$ 23	92%
<b>Circasia</b>	\$ 160	\$ 166	\$ 188	13%
<b>Filandia</b>	\$ 68	\$ 64	\$ 64	0%
<b>Montenegro</b>	\$ 59	\$ 59	\$ 63	7%
<b>Quimbaya</b>	\$ 38	\$ 40	\$ 41	3%
<b>Salento</b>	\$ 63	\$ 58	\$ 70	21%
<b>Total</b>	<b>\$ 3,005</b>	<b>\$ 2,638</b>	<b>\$ 2,778</b>	<b>5.3%</b>

----- COP millones

<sup>6</sup> Se realizó ajuste en las cifras reportadas en el año 2020 las cuales se encontraban trocadas entre Municipios.

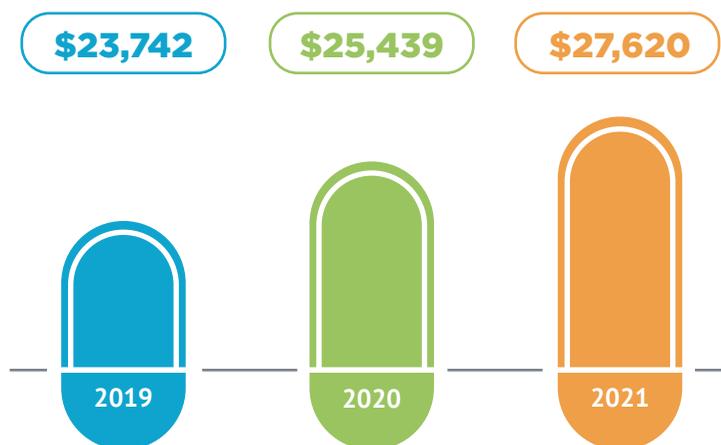


-- Impuestos industria y comercio --

### Impuestos alumbrado público

A diciembre 2021 se trasladaron \$27,620 millones del servicio de recaudo de alumbrado público, presentando un crecimiento del 8.6% con respecto a lo recaudado y trasladado en el año 2020 (\$25,439).

Desde el año 2019 EDEQ inició la ruta de modernización del sistema de alumbrado público del municipio de Buenavista que cuenta con 289 luminarias. En 2021 se instalaron en total 152 luminarias LED, se espera en el primer semestre de 2022 instalar 23 luminarias para lograr que este municipio llegue al 100% de su sistema de alumbrado público con esa tecnología. Este tipo de luminarias generan un menor consumo de energía para el municipio y mayor eficiencia lumínica, además poseen una mayor vida útil y son amigables con el medio ambiente al no tener gases nocivos como el vapor de sodio que posee las luminarias convencionales.



----- Recaudo alumbrado público -----

## Recaudo Alumbrado Público

----- COP millones -----

Municipio	2019	2020	2021	Operador 2021	Variación%
La Tebaida	\$ 1,063	\$ 1,177	\$ 1,284	EDEQ	9%
Buenavista	\$ 109	\$ 114	\$ 137	EDEQ	20%
Córdoba	\$ 171	\$ 186	\$ 264	EDEQ	42%
Filandia	\$ 505	\$ 479	\$ 636	EDEQ	33%
Salento	\$ 409	\$ 387	\$ 432	EDEQ	12%
Armenia	\$ 13,213	\$ 14,205	\$ 15,089	ISM S.A.	6%
Circasia	\$ 1,532	\$ 1,794	\$ 1,738	UT alumbrado público	-3%
Quimbaya	\$ 1,409	\$ 1,604	\$ 1,646	UT alumbrado público	3%
Montenegro	\$ 1,455	\$ 1,427	\$ 1,579	Electroingeniería	11%
Calarcá	\$ 3,470	\$ 3,637	\$ 4,353	EMCA	20%
Génova	\$ 206	\$ 217	\$ 230	EMCA	6%
Pijao	\$ 200	\$ 212	\$ 230	Alcaldía Pijao	9%
<b>Total</b>	<b>\$ 23,742</b>	<b>\$ 25,439</b>	<b>\$ 27,620</b>		<b>8.6%</b>

### 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 2021 fue de \$7,941 millones.

## Indicador inversiones en infraestructura

Perspectiva **Operaciones**

 **Optimizar el desarrollo de los proyectos**

GRI 203-1

El indicador Inversiones en Infraestructura evalúa el nivel de ejecución de las inversiones de EDEQ en Quindío. Por un lado, para garantizar el uso adecuado de los recursos operativos y financieros de la empresa, y por otro lado, para medir nuestra contribución al mejoramiento de la calidad, confiabilidad, seguridad y continuidad del servicio de energía.

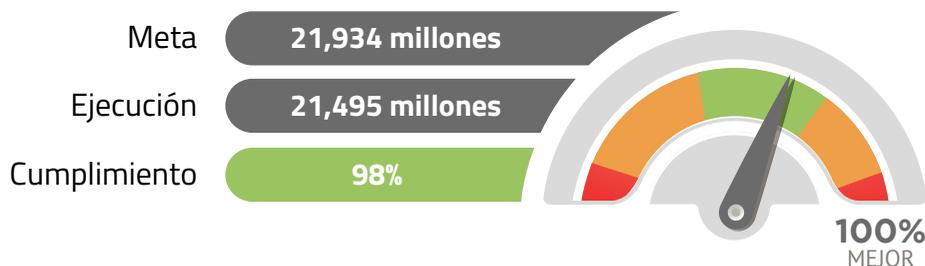
Para la vigencia 2021 la ejecución de las inversiones en infraestructura fue del 98% por valor de \$21,495 millones.

Acorde a la metodología CREG 015 de 2018 tuvimos una ejecución del 87% en el plan de inversiones, donde el mejor comportamiento se evidenció en el Nivel de Tensión 4 - NT4 y la ejecución más baja se presentó en el Nivel de Tensión 2 - NT2.

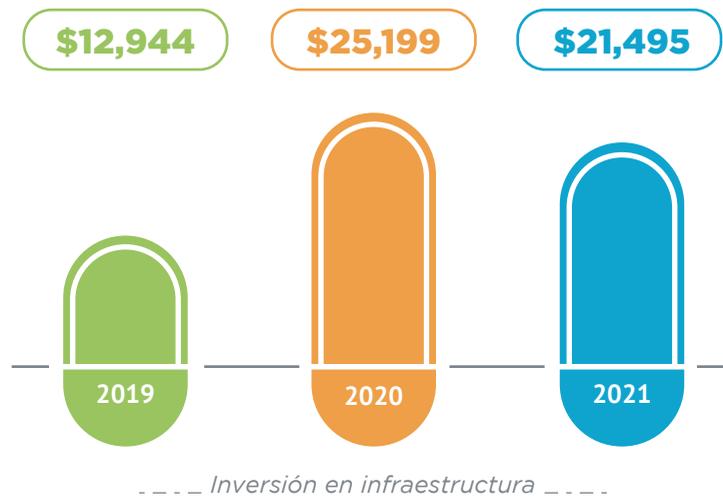
El monto de la inversión de 2021 disminuyó en 15% con respecto a 2020, debido a que en ese año se ejecutaron inversiones más representativas en la reposición y modernización de las subestaciones de energía. En 2021 se realizó la ampliación de la Subestación Calarcá y la reposición de un transformador 115 kV en La Tebaida.

La subejecución en 2021 de los diferentes rubros de inversión se dio por ahorros en la contratación, desplazamiento de algunos proyectos para la siguiente vigencia, dificultades por el paro, problemas en el abastecimiento de materiales, aplazamiento de hitos por restricciones en campo, modificaciones en el cronograma y afectaciones a raíz de los efectos generados por la pandemia y el estado de emergencia.

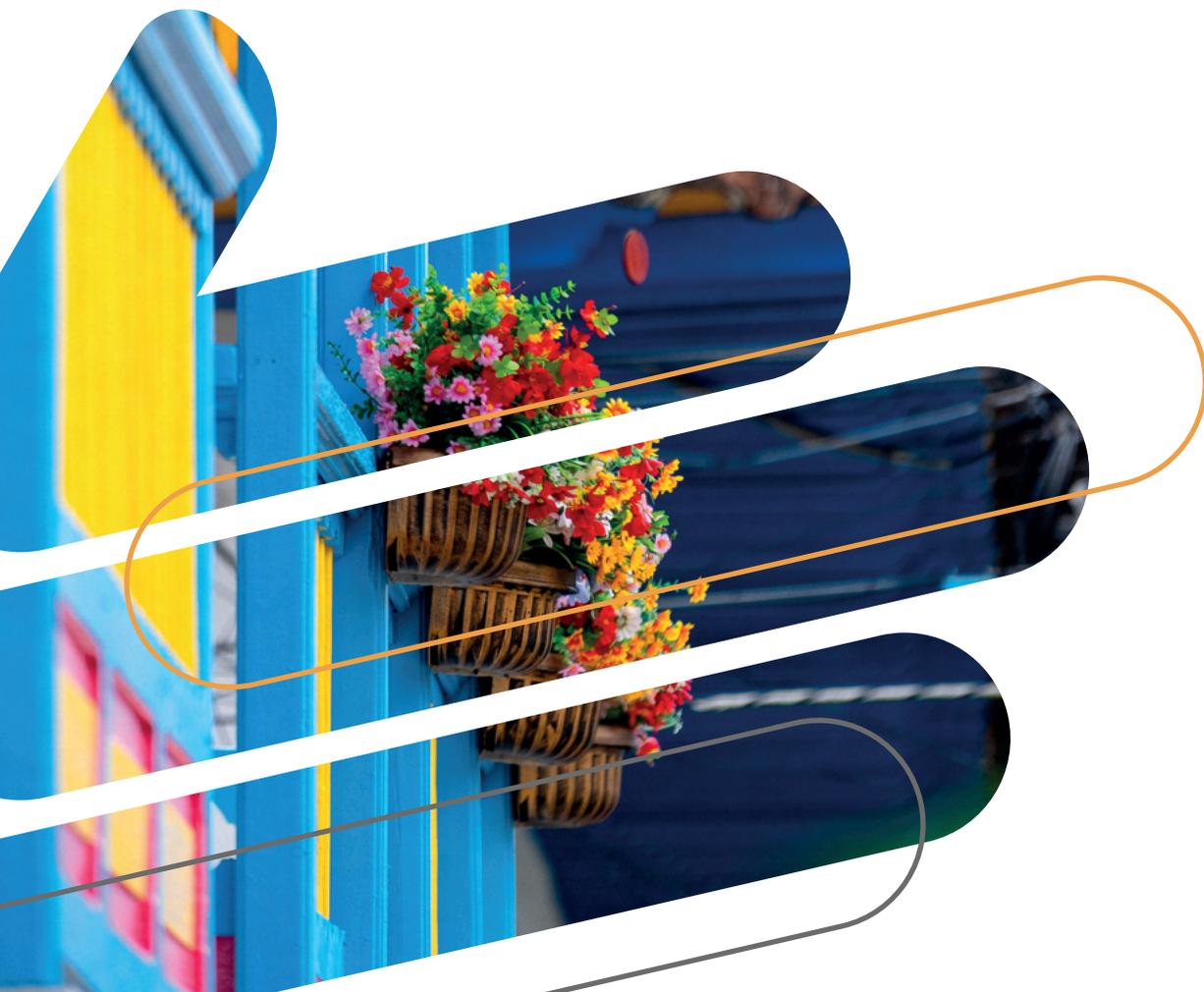
Se destaca el comportamiento positivo en la ejecución de proyectos importantes para el mejoramiento de la calidad del servicio de energía, como la expansión, reposición y modernización de redes, la ampliación de la Subestación Sur y el aporte a la confiabilidad del análisis de pérdidas con el fin de disminuir las conexiones ilegales presentadas en algunos sectores, asegurando la calidad de vida y el bienestar de nuestros usuarios.



----- Inversiones en infraestructura 2021 -----



Para más información sobre el desempeño económico de EDEQ, **ver Anexo 1. Estados financieros**





edeq

# Gestión Integral de Riesgos

energía  
incondicional  
edeq | Grupo epry



En EDEQ reconocemos la Gestión Integral de los 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 generan 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:

- 1 **Estratégico**
- 2 **Operacional**
- 3 **Financiero**
- 4 **Cumplimiento**
- 5 **Comercial**

Durante 2021 se actualizó la matriz de riesgos de empresa, también se actualizó y mejoró 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, por recomendaciones de Transparencia por Colombia, de la Acción Colectiva del Sector Eléctrico y por lecciones aprendidas.

Seguimos trabajando en el cubrimiento de los principales factores de riesgos mediante la adquisición de los programas 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, así como el valor de reposición de los activos evitando la aplicación de infra y supra seguros en caso de siniestros.

## 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 2021 - 2022 en septiembre del 2021. Por su parte, la Junta Directiva revisa y monitorea los riesgos como parte de las agendas de las sesiones de cuerpos colegiados.

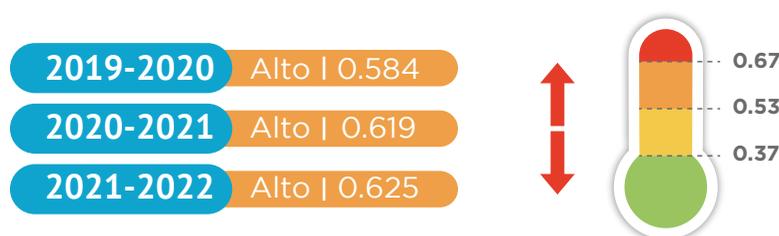
A nivel estratégico se gestionan los riesgos más pueden impactar a la organización. Para la vigencia 2021 - 2022 identificamos 14 riesgos, cada uno con acciones de tratamiento para mitigar probabilidad o consecuencia.

Durante 2021 revisamos los riesgos identificados durante la vigencia 2020 y los evaluamos con el contexto de la organización, actividad realizada con el equipo directivo y los concedores de los procesos, el resultado del proceso fue la identificación de 14 riesgos estratégicos, clasificados 2 en nivel extremo, 8 en nivel alto y 4 en nivel tolerable, y nuestro índice de riesgo se encuentra en 0.625 - Alto. Con este análisis definimos las acciones de tratamiento, y a la fecha están en implementación los planes definidos para todos los riesgos identificados.

### Riesgos estratégicos



### Índice de riesgos estratégicos



Para la vigencia 2021-2022 se percibe un índice de riesgo mayor al de los años anteriores que obedece al nivel de los riesgos identificados y al cambio de contexto.

## Articulación en la gestión de riesgos

Durante 2021 continuamos articulando la planificación estratégica y la gestión del rendimiento, logrando consolidar una planeación empresarial 2022 articulada con el esquema de riesgos, de esta manera conseguimos enfocarnos en 26 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 2021 actualizamos el 80% de los procesos, lo que representa 46 de los 57 procesos vigentes.



## Plan de gestión de riesgo de desastres y plan de continuidad del negocio

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 consignamos 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. Para esta vigencia, la actualización del plan tuvo un mayor alcance:

- Plan general más detallado, teniendo en cuenta los numerales que especifica el decreto.
- Inclusión de caracterización de subestaciones como anexo para la identificación de los elementos expuestos del contexto externo.
- Levantamiento del mapa de riesgos de la línea 115Kv.

Actualmente trabajamos en el diseño 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. En la vigencia 2021 se definió el análisis de impacto del negocio de la empresa estableciendo 8 procesos críticos e identificando las estrategias de recuperación para cada uno.

## 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. Así, al implementar la política de “cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno”, es una mejor práctica que contribuye al cumplimiento de dicho compromiso.

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, patrimoniales y, sobre todo, sociales.



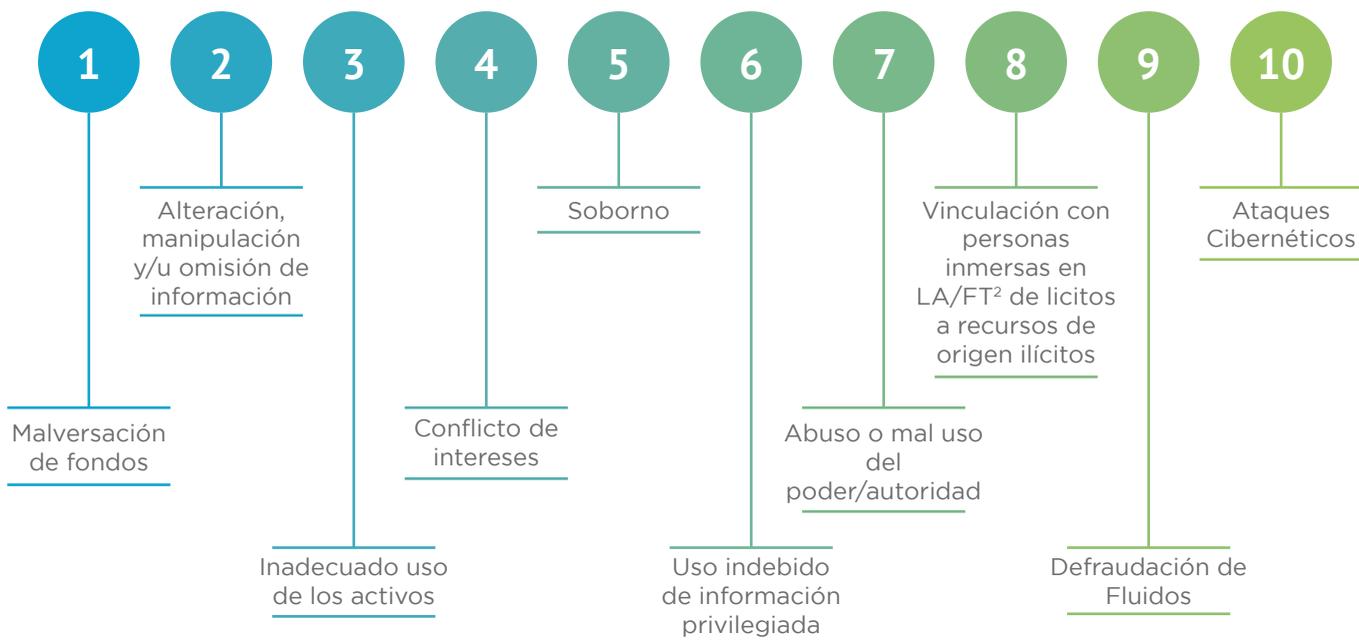
## Análisis de riesgos de corrupción

En los procesos más sensibles de la organización, se realiza una identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción y a su vez la identificación de controles anticorrupción. Esta revisión y actualización se realiza como mínimo una vez al año, 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).

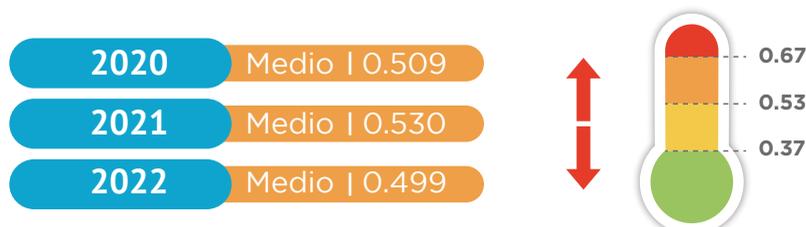
En 2021 realizamos un ejercicio de participación y consulta ciudadana en la página web en el que invitamos a nuestros grupos de interés a participar en la construcción del mapa de riesgos de fraude, corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y competencia desleal para la vigencia 2022, 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).

En total, se tienen 22 riesgos identificados<sup>1</sup>: 21 riesgos se encuentran en nivel tolerable y un riesgo en nivel alto, el índice de riesgo de EDEQ en corrupción se encuentra en 0.499 – Medio.

### Mapa de riesgos de fraude y corrupción



### Índice de riesgos de corrupción



<sup>1</sup> El hecho de que los riesgos se hayan identificado, no quiere decir que sean riesgos materializados.  
<sup>2</sup> LA (Lavado de Activos) / FT (Financiación del Terrorismo)

## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC

En cumplimiento de las disposiciones del decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011, en EDEQ elaboramos anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en cumplimiento de nuestro compromiso de contribuir con el propósito de lucha contra las prácticas corruptas en empresas, en un marco de actuación que evidencie la transparencia empresarial. El plan comprende:

- Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- Iniciativas adicionales

En los resultados obtenidos de las acciones del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 podemos concluir:

- Revisión y actualización de los riesgos de corrupción de los procesos más sensibles de la organización.
- Se realizó socialización del mapa de riesgos de fraude, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo y competencia desleal, así mismo, participación y consulta en redes sociales.
- Gestión sobre los trámites pendientes en la plataforma del SUIT.
- Se continuó ejecutando la estrategia educativa Escuela de Líderes, así mismo el equipo mercadeo y ofertas apoyó las actividades lideradas y ejecutadas por los equipos ejecución y planeación del mantenimiento de redes.
- Se llevó a cabo la fase final de los programas Cuidamundos y Jóvenes Construyendo Sociedad.
- Está habilitado y operando la oficina virtual a través del Visión Web (Turnos solicitados por el portal).

Se evidenció cumplimiento del 91% de la resolución 1519: Estándares de publicación y divulgación de la información.

Todas estas actividades están encaminadas a evitar hechos de corrupción que afecten la organización, así mismo se dio cumplimiento de la metodología definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.



Para más información consultar en:  
<https://www.edeq.com.co/Quienes-somos/Planes-anticorruptcion>



**Integridad y  
gestión ética**

**energía  
incondicional**  
edeq | Grupo epry



## Integridad y gestión ética

Tema material:

Transparencia



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.



### 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.

## Código de Ética

GRI 102-16 / 102-17 / 103-2 / 205-3

Desde 2017 EDEQ adoptó el Código de Ética del Grupo en el que declara *“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.*

<sup>1</sup>Objetivo de desarrollo sostenible: 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

Reconoce que la sociedad actual no se reduce al entorno inmediato y que, por ello, es necesario inscribir en ese marco más amplio los alcances de su gestión. Como producto de ello, el Grupo EPM se adhiere a los principios universales y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano”.

En esta concepción, declara **5 principios**: Cumplimos nuestros compromisos, nuestro interés primordial es la sociedad, brindamos un trato justo, cuidamos el entorno y los recursos, buscamos fundamentalmente servir. Y define **3 valores**: transparencia, calidez, responsabilidad.

Estos principios y valores se viven en el día a día de los colaboradores de EDEQ, y trabajamos para fortalecer el sistema ético de la organización para a nuestro propósito de “contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor” desde la operación del servicio que prestamos en Quindío. A continuación, presentamos las acciones realizadas durante 2021 en la gestión ética de la organización.



Para más información sobre los principios y valores, consultar el **Capítulo 3. Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM**

## Transparencia de nuestra gestión

La transparencia es un fundamento para la gestión de EDEQ, que hace parte de la cultura empresarial y está presente en todas las actuaciones y procesos.

Con el fin de fortalecer la gestión de la organización, EDEQ se adhirió a la Ruta de la Integridad, una iniciativa liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República que tiene como misión “fomentar la corresponsabilidad de los empresarios frente a la lucha contra la corrupción y la construcción de entornos de negocios más probos y transparentes”; la Ruta promueve la “adopción de buenas prácticas empresariales en el diseño, implementación y socialización de programas de integridad y cumplimiento, incrementar la transparencia empresarial como un mandato previo y fundamental para que las organizaciones alcancen un verdadero compromiso socialmente responsable” y la estructura es la que se expresa a continuación:

### Estructura de la Ruta de Integridad Empresarial



Para EDEQ la Ruta de la Integridad Empresarial es una oportunidad que le permite conocer las mejores prácticas asociadas a la transparencia y fortalecer su programa de cumplimiento. Así, el 30 de septiembre de 2021 nos adherimos a la iniciativa y realizamos la caracterización, el diagnóstico de *Integrity App* y la evaluación de integridad empresarial, para identificar las necesidades y el plan de trabajo a ejecutar en 2022.

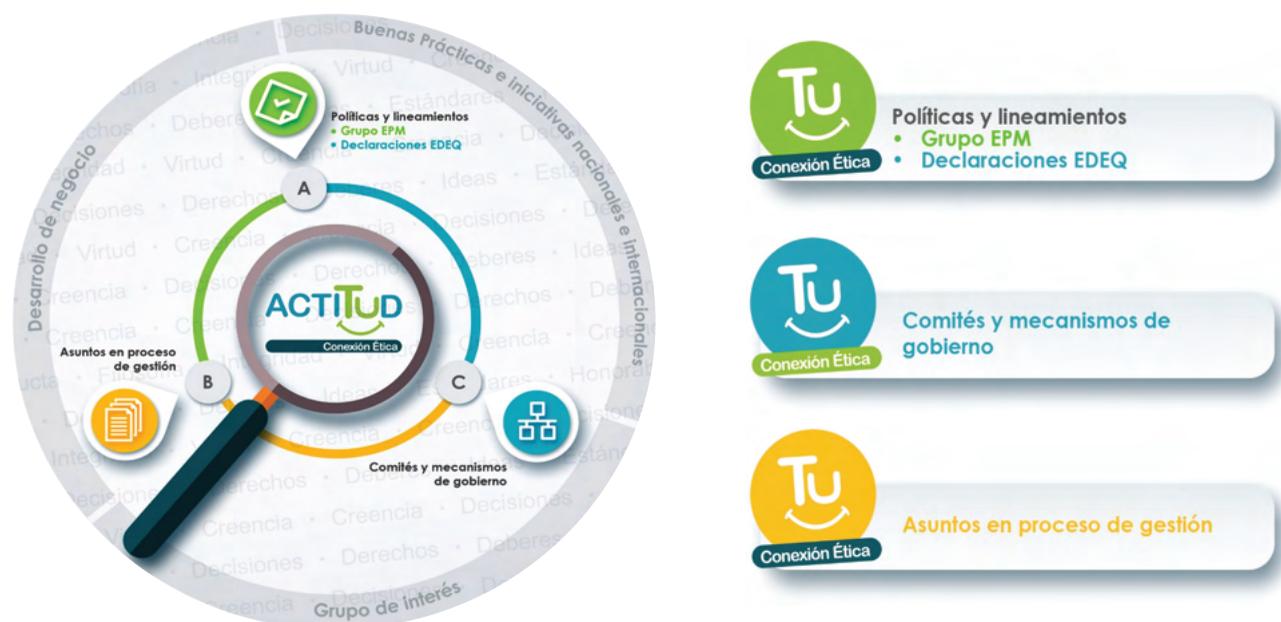
El resultado de la medición de *Integrity App* fue de 88 puntos (sobre 100 posibles) y las mejoras se asocian al fortalecimiento de los temas de cumplimiento, así como algunos aspectos de implementación. En el caso de la evaluación de riesgos el resultado es de riesgo bajo para la organización.

Las mejoras derivadas de la Ruta de la Integridad fortalecen la gestión transparente de EDEQ, acciones a implementar en 2022.

## Elementos de la gestión ética

### Conexión ética

Este programa reúne todos los elementos que hacen parte de la gestión (políticas, declaraciones, lineamientos, entre otros), los mecanismos de gobierno existentes y los asuntos en proceso de gestión. Durante 2021 inició el análisis de la información para actualización y ajuste.



### Comité de Ética

En 2021 la Gerencia de EDEQ ajustó la conformación de este Comité, decisión nacida de un referenciamiento realizado con empresas privadas y públicas, con el fin de fortalecer su operación y continuar consolidando los asuntos éticos en la operación del día a día de los procesos.

El nuevo Comité de Ética está conformado por 4 directivos de la organización y 1 representante de los trabajadores, cuenta con un comité de apoyo y un equipo de promotores de prácticas éticas, diseño que atiende las recomendaciones dadas por USAID<sup>2</sup> en el “Modelo de gestión ética para entidades del Estado”.

A la fecha de este informe fue designado como gestor de ética de EDEQ John Fredy Bautista Muriel – Subgerente de Distribución, lo acompañan María Victoria Marín Gómez Jefe de Área de Suministro y Soporte Administrativo, Hugo Berto Henao Arroyave Jefe de Área de Servicios Corporativos y William García Rivera Jefe del Área Comercial y Daniel Díaz Salazar como representante de los trabajadores. El equipo de apoyo lo conforman Mónica Rojas Ballén Gestora del Equipo de Comunicación, Luis Felipe Echeverri Aristizábal profesional de Secretaría General y Leidy Julieth Puerta Sánchez profesional del Equipo de Desarrollo Humano.

Se realizó un proceso de participación con los colaboradores de EDEQ quienes postularon sus candidatos para ser el representante de los trabajadores en el Comité, elección que se realizó en el primer trimestre de 2022. Se consultó a los trabajadores postulados si les interesa hacer parte del equipo de promotores, 11 trabajadores que manifestaron su interés de forma que se tiene representación de todas las áreas en el comité ampliado.

Sobre la gestión de 2021 se promovieron las conversaciones éticas en los grupos primarios, el reporte de conflicto de interés y el análisis de los conflictos de interés reportados por los trabajadores de EDEQ. El Plan de gestión ética de la vigencia finalizó con cumplimiento del 98%.

## Medición de clima ético

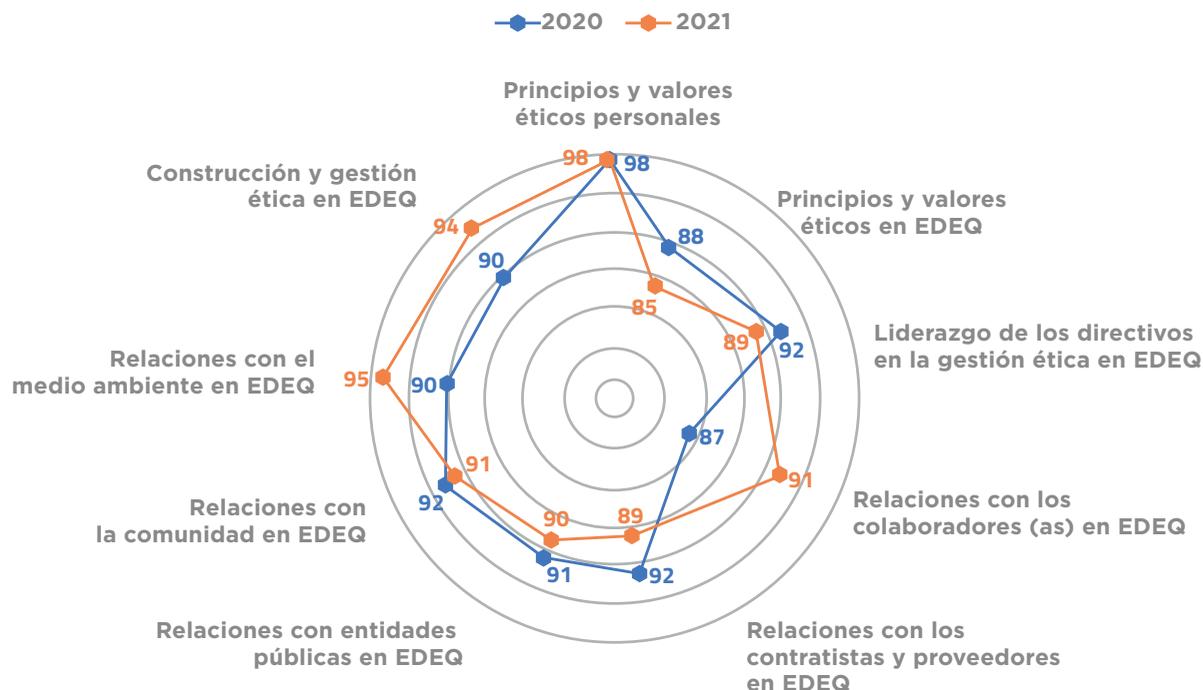
En 2021 se realizó la segunda medición con alcance de Grupo EPM usando la metodología de USAID. La encuesta se aplicó entre el 11 y el 31 de agosto de 2021 en la que participaron 247 trabajadores de 330 trabajadores que podían responder la encuesta (80% de participación). Se evaluaron 9 ámbitos y las preguntas específicas que realiza el Grupo.



<sup>2</sup> USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo)

Los resultados de 2021 presentan mejoras en 3 ámbitos: relaciones con los colaboradores, con el medio ambiente, construcción y gestión ética en EDEQ. 5 ámbitos tienen resultados un poco inferiores con respecto a 2020 y un ámbito tiene los mismos resultados que en la vigencia anterior.

### Resultados medición de clima ético 2020 y 2021



### Oportunidades de mejora

Al revisar las oportunidades de la medición de 2020 y los resultados de 2021 se identifican mejoras:

- En 2021 el 81% de los trabajadores encuestados identifican los principios, 28 puntos por encima de la medición 2020 (53% de los trabajadores los identificó).
- En el caso de los valores, el 89% de los trabajadores los identifican, 10 puntos por encima de la medición de 2020.
- El 34% de los trabajadores recuerdan que en los espacios laborales han tenido oportunidad de realizar conversaciones o reflexiones relacionadas con comportamientos no éticos, 6 puntos por encima de la medición de 2020

El conocimiento y uso de la línea ética sigue siendo un asunto por gestionar, así como la comprensión del no recibir regalos ni dádivas de particulares como contraprestación por sus servicios, asunto que tuvo menor desempeño en la medición 2021.

## Espacios de reflexión ética

Durante 2021 la gestora de ética facilitó 27 conversaciones en grupos primarios en las que se utilizó la caja de herramientas desarrollada. En las conversaciones se destaca la identificación que hacen los trabajadores del comportamiento personal y su rol en la aplicación de los principios y valores, así como el análisis que realizan los equipos de cómo esos principios se viven en la operación de los procesos.

La caja de herramientas consiste en una serie de videos y guías de conversación de respaldo sobre los principios y valores, otros elementos de la gestión ética, contacto transparente y cómo resolver un dilema ético.

Por su parte, el Comité de Gerencia tiene dentro de su agenda típica la realización trimestral de reflexiones éticas en las que se analiza la aplicación de los principios y valores en las decisiones, entre otros aspectos. Durante 2021 se realizaron 4 sesiones de análisis y como resultado se ajustó la estructura del Comité de Ética, información relacionada anteriormente.

## Campañas

Durante 2021 EDEQ realizó comunicación asociada a la ética. En el caso del Código se realizó la campaña interna “El Código de ética nuestro compromiso con la sociedad” en la que se promovieron los principios y valores, así como la participación de los trabajadores en la medición de clima ético y del reporte de conflicto de interés por parte de los trabajadores.

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.

A continuación, se relacionan algunas piezas de las campañas de ética y de conflicto de interés.



## Campaña Código de ética



## Campaña para promover el reporte de conflicto de interés



Estas acciones contribuyen al indicador “Trayectoria de la Responsabilidad Social Empresarial”, en su dimensión “principios”.

- Promoción de la reflexión ética por parte de los directivos
- Promoción de la reflexión ética de empleados
- Mecanismo de quejas para asuntos éticos
- Vivencia de los valores del Grupo EPM

En la medición 2021 del indicador de trayectoria RSE, la dimensión “principios” que evalúa la adopción y alcance de valores y principios éticos fue una de las más avanzadas logrando el 100%.

## 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:

1

Avanzar en el desarrollo e implementación de un programa integral anticorrupción, teniendo como referente los “Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno”, emitidos por la organización Transparencia Internacional.

2

Continuar promoviendo la sana competencia en el sector eléctrico, teniendo como referente las buenas prácticas de gobierno corporativo para la prevención de restricciones a la libre competencia.

3

Construir y divulgar, al interior de cada empresa, un mapa de riesgos de corrupción, de prácticas restrictivas de competencia, de lavado de activos y financiación del terrorismo, incluyendo las medidas de administración pertinentes, así como también contribuir con la elaboración de mapas de riesgos sectoriales.

4

Suministrar información útil para fomentar la transparencia en el sector y en el mercado de energía en Colombia.

5

Divulgar el presente acuerdo al interior de cada empresa, incluyendo sus Juntas Directivas, y además, los diferentes.

Fuente XM

En cumplimiento de este compromiso en 2021 se desarrollaron las siguientes actividades:

- Asistencia al 100% de las mesas de trabajo
- Divulgación permanente del acuerdo, participando como multiplicador a los diferentes grupos de interés, de las piezas comunicacionales generadas, mediante publicaciones en página web, boletines y redes sociales.
- Realización de medición del clima ético
- Desarrollo de actividades para el fortalecimiento de la gestión ética



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***

EDEQ como empresa socialmente responsable, adherida al Pacto Global, cumple y respeta los mecanismos de transparencia que le permiten asegurar su actuación empresarial, y adopta buenas prácticas en su gestión, de modo que se fortalezca su cultura basada en valores y principios éticos, para esto ha declarado unos lineamientos frente al cabildeo, la relación con el sector político y su responsabilidad política empresarial.



Para conocer los lineamientos de la declaración consulta:

[https://www.edeq.com.co/gobierno\\_corporativo#Declaracion-sobre-relacionamiento-politico-661](https://www.edeq.com.co/gobierno_corporativo#Declaracion-sobre-relacionamiento-politico-661)

Los grupos de interés de EDEQ cuentan con la línea Contacto Transparente para reportar el incumplimiento de esta declaración.



## Casos confirmados 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:

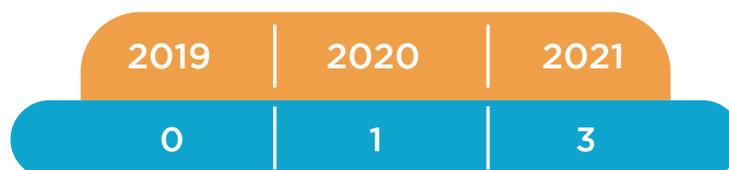
- En [www.edeq.com.co](http://www.edeq.com.co)
- Correo [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)
- Línea telefónica gratuita: 01 8000 522 955

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 2021, se presentaron 3 casos de denuncia, a través de la línea de contacto transparente, de los cuales 2 fueron debidamente gestionados y cerrados en 2021 y 1 en 2022.

### *Denuncias reportadas Contacto Transparente*



### *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. A continuación, se presenta la gestión realizada durante 2021:

#### ● **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. Durante el año 2021 se atendieron 3 casos de los cuales 2 están cerrados y 1 en proceso.

#### ● **Comité Obrero Patronal:**

su función principal es atender los procesos disciplinarios que se presenten al interior de la organización. En el año 2021 se terminaron 2 que venían del 2020, y se atendieron 4 casos adicionales.



## Gobierno Corporativo

energía  
incondicional

edeq | Grupo epry



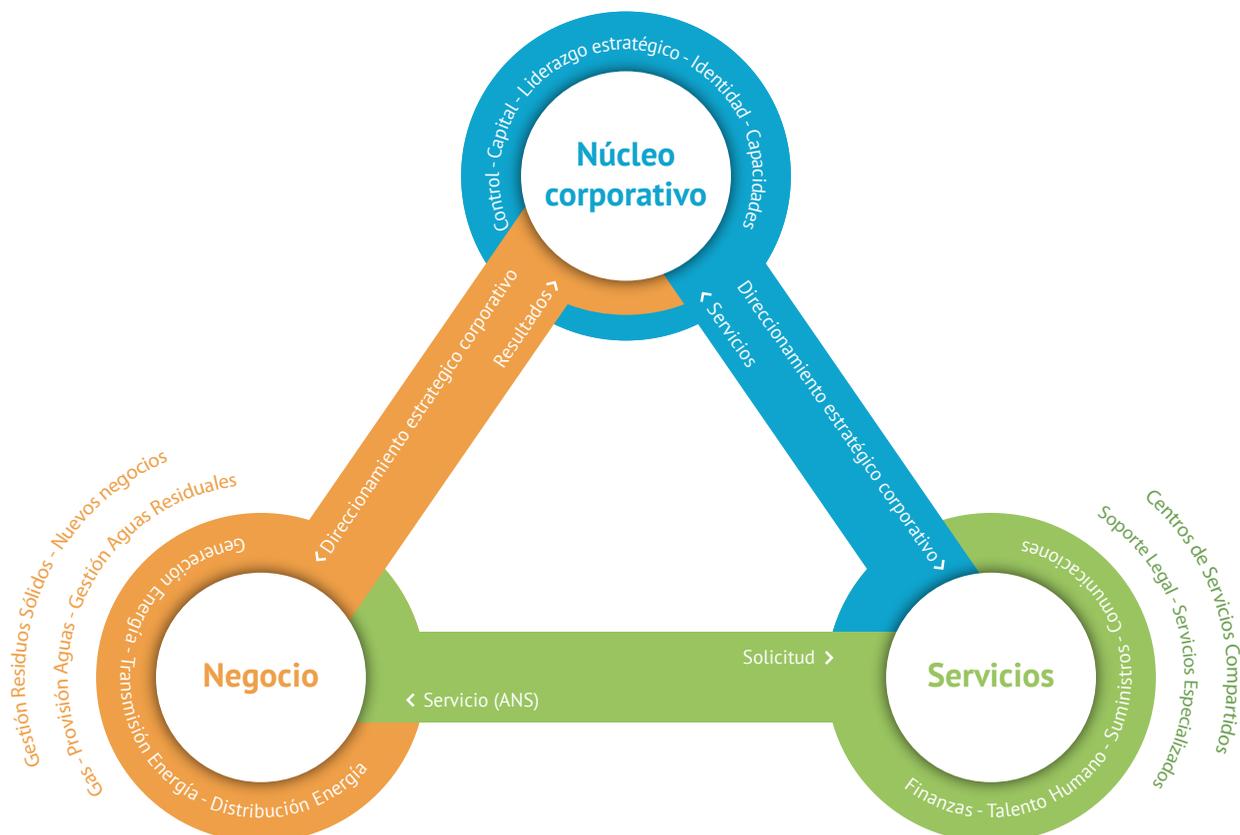
# Gobierno Corporativo

GRI 102-20 / 102-21

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.

## 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.



## 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.



### Asamblea de accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de la Compañía, 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 como se muestra. Sus funciones y composición se sujetan a los estatutos de la sociedad.

## Distribución de la propiedad EDEQ



----- Distribución de la propiedad EDEQ -----

Durante la vigencia 2021 no se registraron acuerdos de accionistas ni cambios en la participación accionaria. No se conoce de participación accionaria directa ni indirecta de los miembros de la Junta Directiva. En el año 2021 la Asamblea sesionó 1 vez.

### Junta Directiva

GRI 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-29 / 102-31 / 102-35

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. Anualmente se realiza la inducción o reinducción requerida para el desempeño del cargo.

Durante los dos primeros meses de la vigencia 2021, la Junta Directiva contó con la integración de un integrante externo, para el cual se fijaron honorarios equivalentes a 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada sesión. En marzo de 2021 la Asamblea General ratificó a 5 de los 6 integrantes de la Junta Directiva. Actualmente la totalidad de los miembros tiene vinculación laboral con EPM, situación que releva a EDEQ de la fijación de honorarios por disposición estatutaria.

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.

N°	Cargo en EPM	Integrante Junta Directiva	Calidad	Antigüedad aproximada (en años)
1	Vicepresidente Comercial del Grupo EPM	Juan Felipe Valencia Gaviria	Presidente Integrante principal	5
2	Gerente T&D Energía Región Antioquia EPM	Juan Carlos Duque Ossa	Integrante principal	8
3	Miembro externo (período de marzo de 2020 a marzo de 2021)	Jaime Zapata Franco	Integrante principal	1
3	- Director Planeación y Distribución de Energía -Vicepresidente (E) Gas	Diego Humberto Montoya Mesa	Integrante principal	4
S	Gerente Comercial T&D EPM	Juan Rafael López Foronda	Integrante suplente	7
S	Jefe Unidad Ofertas Grandes Clientes	Fabio Andrés Rivera Barrera	Integrante suplente	1
S	Director Operación y Calidad T&D Energía del Grupo EPM	Carlos Mario Jaramillo Duque	Integrante suplente	5

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.

Los actuales integrantes de la Junta Directiva poseen amplia experiencia en el Grupo EPM logrando que EDEQ como filial, desarrolle de manera exitosa el cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados para el Grupo y el adecuado desarrollo del objeto social y de las iniciativas de la Compañía.

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. Este órgano de Gobierno tiene facultad estatutaria para expedir su propio reglamento.

El 33% de los integrantes de la Junta Directiva se encuentran en el rango de edad de 31 a 45 años, el otro 67% está en el rango de 46 a 60 años, el 100% son hombres.



----- Rangos de edad Junta Directiva -----



----- Composición histórica y por género Junta Directiva -----

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.



----- Sesiones de Junta Directiva EDEQ vigencia 2021 -----

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 validada anualmente para cada una de las Empresas del Grupo, es una herramienta de supervisión estratégica para el núcleo y de planeación y control para la filial.

**Para la vigencia 2021 se cumplieron los bloques temáticos:**

- Asuntos generales de Junta
- Seguimiento a la gestión empresarial - Contenido ajustado a la necesidad de cada filial del Grupo
- Temas financieros y de planeación - Articulados para todo el Grupo
- Temas de riesgos, auditoría y control - Se ajustan a las necesidades de cada filial
- Temas de Gobierno Corporativo - Articulados para todo el Grupo

EDEQ 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; de esta forma la Administración de la compañía informa a la Junta Directiva y es este órgano de Gobierno quien traza las políticas, iniciativas o medidas a ejecutar.

## GRI 102-33

Cuando surgen preocupaciones críticas, que imponen retos o tienen impacto reputacional en la Compañía o el Grupo, se exponen a la Junta Directiva dentro de los informes de gestión respectivos o en el ítem de la agenda típica denominado “Temas del Gerente General” de carácter informativo, en el cual se tiene tanta amplitud temática como sea requerida. De este modo quedan debidamente documentados tanto los puntos de criticidad como la orientación o decisiones de la Junta Directiva.

## GRI 102-28

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 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 de la evaluación y sus resultados.

Para la vigencia 2021 el resultado de la autoevaluación se situó en 4.9, manteniéndose la calificación obtenida en 2020.

### Resultado evaluación Junta Directiva

2019    2020    2021

4.9    4.9    4.9

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 de la Junta Directiva se realiza seguimiento periódico, que para la vigencia 2021 alcanzó los propósitos formulados.

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, y cuenta con un equipo directivo que lo apoya en su gestión.

El nombramiento del Gerente General se realiza por la Junta Directiva, sus funciones, responsabilidades, conflictos de interés, entre otros se rigen conforme lo establecido en los estatutos de la sociedad, y en el Manual de Conflictos de Interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo. También cuenta con otros instrumentos definidos en la empresa que apoyan la gestión (manual de funciones, reglamentos de los comités estratégicos, entre otros).

El Gerente General delega en los miembros de la Alta Gerencia las funciones inherentes a su cargo que no están expresamente prohibidas, así como la competencia para celebrar contratos. Las funciones de cada uno de los directivos del primer nivel de reporte están detalladas en el Manual de Descripción de Cargos de EDEQ y las delegaciones en materia contractual están desarrolladas actualmente en la Circular n°293 del 30 de noviembre de 2021.

Este equipo de Alta Gerencia o Directivo se integra por 2 subgerencias, 6 áreas y Auditoría que aglutinan, tanto el negocio (distribución y comercialización de energía) como el soporte y apoyo para la gestión de la sociedad. Lo componen 10 personas de los cuales actualmente el 30% son mujeres y el 70% hombres. El 50% de este equipo directivo es oriundo del departamento del Quindío y el 50% de otros departamentos.

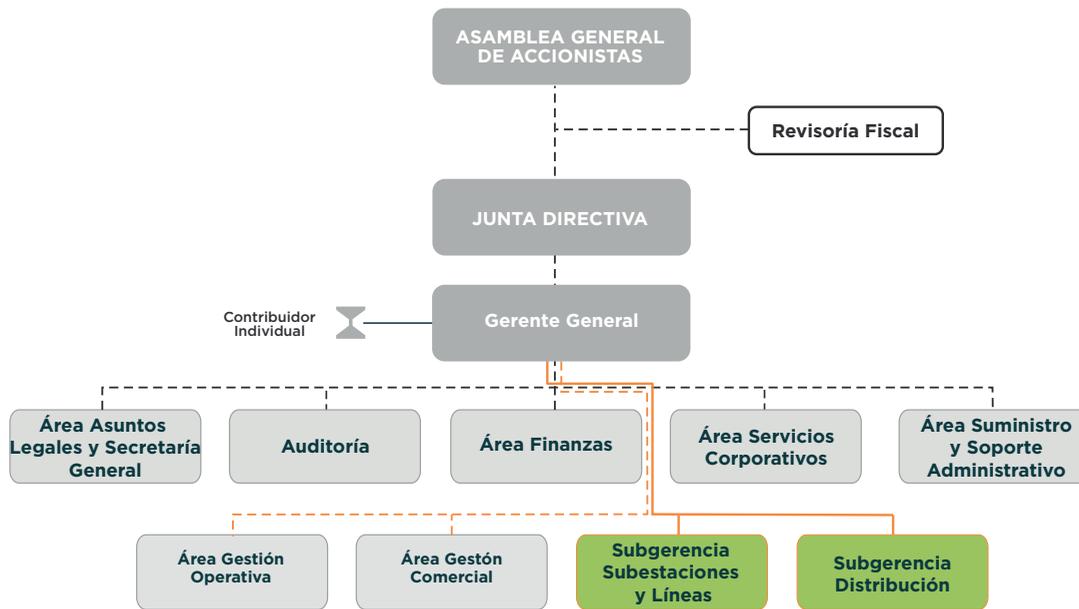


Para más información consultar la trayectoria de nuestros directivos en:  
[http://www.edeq.com.co/accionistas\\_y\\_junta\\_directiva/Gerencia](http://www.edeq.com.co/accionistas_y_junta_directiva/Gerencia)

Alta Gerencia	2019	2020	2021
Mujeres en cargos directivos	4	3	3
Hombres en cargos directivos	3	4	4
Mujeres en cargos directivos primer nivel	0	0	0
Hombres en cargos directivos primer nivel	3	3	3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

----- Distribución de la alta gerencia EDEQ -----

**A continuación el perfil y cargo de los integrantes de la Alta Gerencia:**



**Jorge Iván Grisales Salazar - Gerente General**

Licenciado en Matemáticas y Computación de la Universidad del Quindío, Especialista en Finanzas, NIIF y Gestión de Activos de la Universidad EAFIT.



**John Fredy Bautista Muriel - Subgerente de Distribución**

Ingeniero Electricista de la Universidad Tecnológica de Pereira; Especialista en Gerencia de Proyectos – Universidad Pontificia Bolivariana y Magíster en Ingeniería Industrial – Universidad de los Andes.



**Mario Fernando Ramírez Lozano - Subgerente de Subestaciones y Líneas**

Ingeniero Electricista de la Universidad Tecnológica de Pereira, Especialista en Gerencia de la Universidad Pontificia Bolivariana, Especialista en Finanzas de la Universidad EAFIT.



**Jinneth Marulanda Zapata - Jefe de Asuntos Legales y Secretaría General**

Abogada de la Universidad de Caldas, Especialista en Derecho Administrativo de la Universidad Santo Tomás.



**Jorge Iván Arango - Jefe de Área Auditoría**

Contador Público de la Universidad Libre de Pereira, Magíster en Administración Económica y Financiera de la Universidad Tecnológica de Pereira.



**Andrés Fernando Ríos - Jefe de Área Gestión Corporativa**

Ingeniero Electricista de la Universidad Tecnológica de Pereira, Especialista en Administración Financiera de la Universidad La Gran Colombia, Especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad Pontificia Bolivariana y Magíster en investigación de operaciones y estadística de la Universidad Tecnológica de Pereira.



**María Victoria Marín Gómez - Jefe Área de Suministro y Soporte Administrativo**

Ingeniera Electricista de la Universidad Nacional de Colombia, Especialista en Sistemas de Distribución y Transmisión de Energía Eléctrica y Especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad Pontificia Bolivariana.



**Hugo Berto Henao Arroyave - Jefe de Área Servicios Corporativos**

Ingeniero Electricista de la Universidad Tecnológica de Pereira, con especialización en Administración Financiera y formación complementaria en Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional.



**Francy Erika Orozco Ortiz - Jefe de Área Financiera**

Contadora Pública de la Universidad del Quindío, Especialista en Administración Financiera de la Universidad La Gran Colombia, Magíster en Administración Económica y Financiera de la Universidad Tecnológica de Pereira. También cursó un Diplomado de Habilidades Gerenciales con la Universidad de los Andes.



**William García Rivera - Jefe de Área Gestión Comercial**

Ingeniero Electricista de la universidad Tecnológica de Pereira, Especialista en Finanzas de la Universidad EAFIT, Especialista en Mercados de Energía y Gas de la Universidad Nacional y Especialista en Regulación de Energía Eléctrica de la Universidad Externado.

**Remuneración de la Alta Gerencia**

**GRI** 102-35 / 102-36

El Gerente General<sup>1</sup> y la Alta Gerencia no están amparados por la Convención Colectiva de Trabajo<sup>2</sup>, así que su remuneración es de carácter fijo y sometido al régimen especial para directivos establecido en la Compañía. Durante la vigencia 2021 no se registraron en la Alta Gerencia indemnizaciones por despido ni se aplicaron beneficios por jubilación.

<sup>1</sup> Estatutos sociales, artículo 38, "Parágrafo primero. El Gerente General no gozará de los beneficios convencionales existentes en la Empresa."

<sup>2</sup> Todos los trabajadores de la Compañía, incluyendo el Gerente General, están sometidos al régimen laboral previsto en el Código Sustantivo del Trabajo de conformidad con lo previsto en la ley 142 de 1994, que establece el régimen de los servicios públicos. Así mismo, en la empresa tiene presencia una organización sindical de primer grado y de industria, el Sindicato de la Energía en Colombia SINTRAELECOL; al cual pertenecen más de las dos terceras partes de los trabajadores de la Empresa, por ello, en principio, todos estarían amparados por la Convención Colectiva de Trabajo que se suscribe entre el Sindicato y la Empresa, sean o no sindicalizados. Esta cobertura ocurre sin perjuicio de la libertad de pertenecer o no a asociaciones sindicales.

## Delegación de autoridad

GRI 102-19

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. En la Junta Directiva se tiene delegado el más amplio mandato para administrar la Compañía, y como tal cuenta con funciones expresas asignadas por la Asamblea General de Accionistas. 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.

El Gerente General puede delegar en alguno o algunos de los trabajadores de la sociedad, funciones inherentes a su cargo, que no estén prohibidas por la Ley. De manera expresa cuenta con facultad para delegar, total o parcialmente, la competencia para celebrar contratos en trabajadores que desempeñen cargos del nivel directivo, de conformidad con las cuantías fijadas por la Junta Directiva.

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.

## Conflictos de interés

GRI 102-25

EDEQ como filial del Grupo EPM adoptó el manual de conflictos de intereses y tratamiento de decisiones en interés de Grupo, que 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. Las prácticas y procedimientos del manual forman parte del Gobierno Corporativo del Grupo EPM.

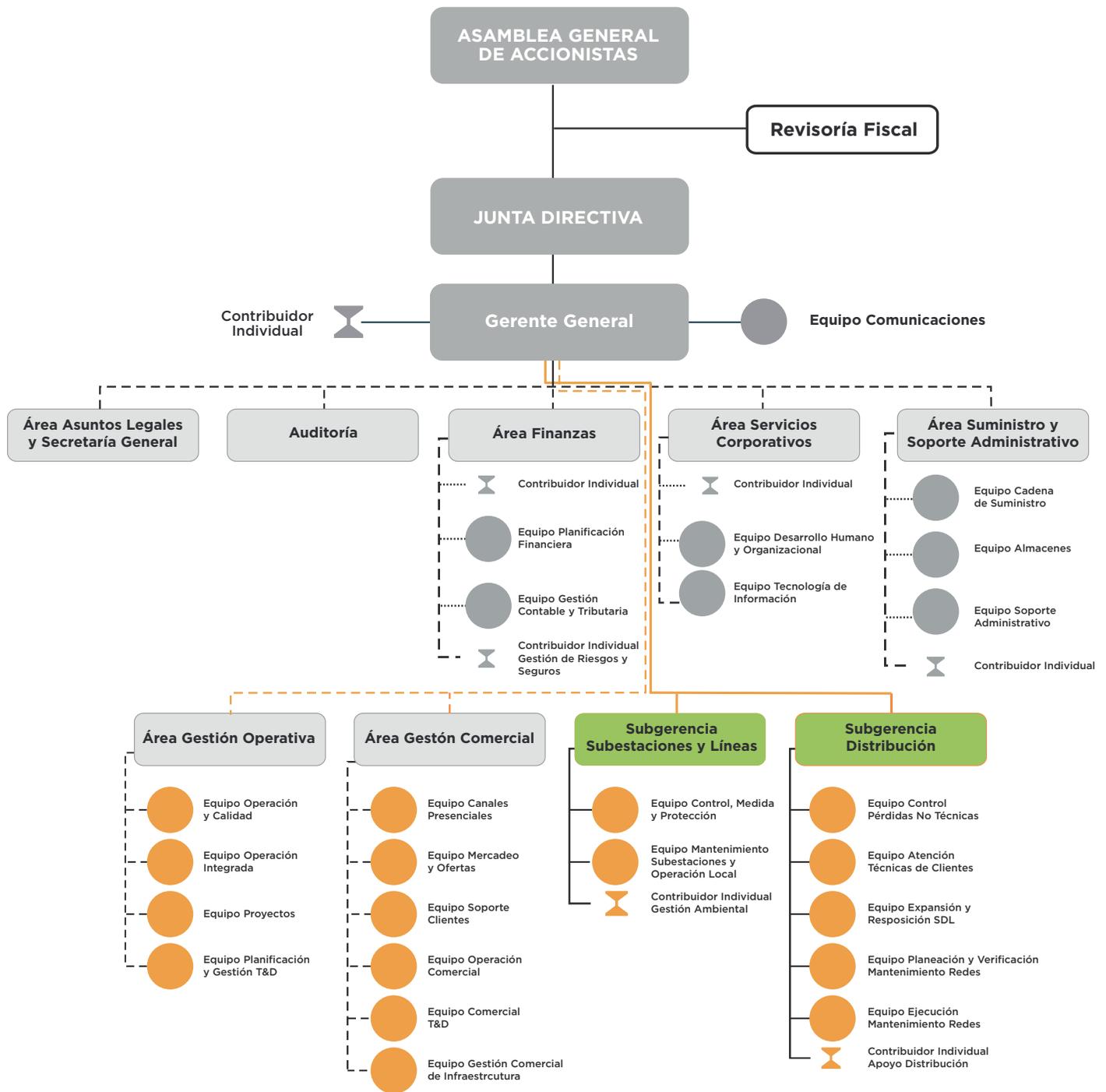
Durante la vigencia 2021 ni los integrantes de la Junta Directiva ni el Gerente General de la sociedad manifestaron conflictos de interés reales o potenciales. Tampoco se registraron durante el período reportado, relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los accionistas que posean el 10% o más de la sociedad, o entre estos accionistas entre sí.

## 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:**





Para más información sobre el Gobierno Coporativo, ver **Anexo 2. Informe de Gobierno Corporativo EDEQ vigencia 2021**



## Caracterización de los grupos de interés

energía  
incondicional

edeq | Grupo epry



## Caracterización de 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 EPM<sup>1</sup>, 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.

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.



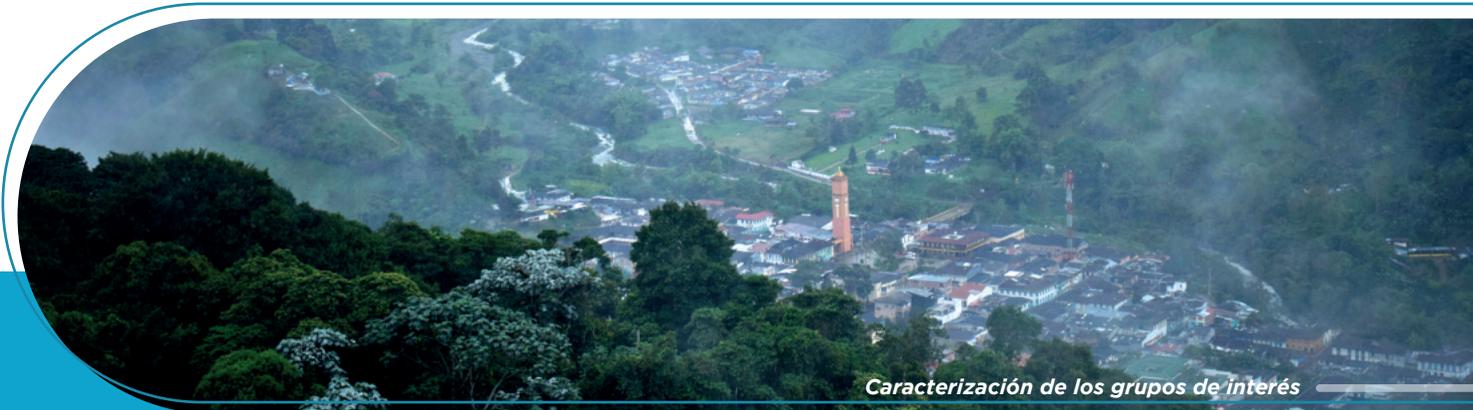
----- Clasificación del universo de actores -----

<sup>1</sup> Incluye la definición de los Grupos de Interés (descripción y propósito de relacionamiento), materialidad.

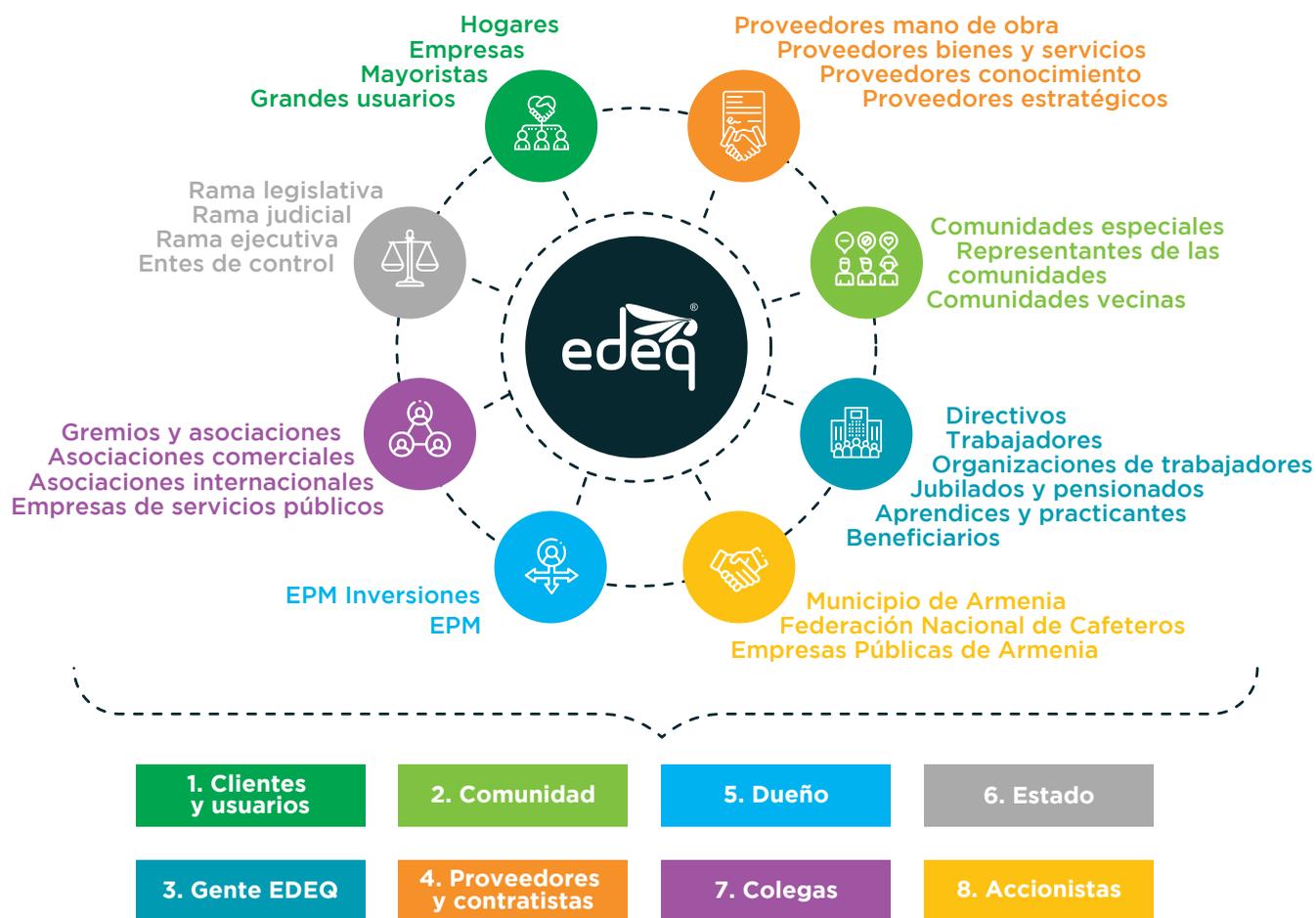
# Definición de los Grupos de interés

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.



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



En el capítulo 6. Desempeño Social de este informe se describe la gestión realizada por la organización en la vigencia 2021 con los grupos de interés Clientes y Usuarios, Comunidad, Gente EDEQ y Estado.

### Grupos especiales

Los Grupos especiales no son grupos de interés, son colectivos sociales de importancia que se clasifican en 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

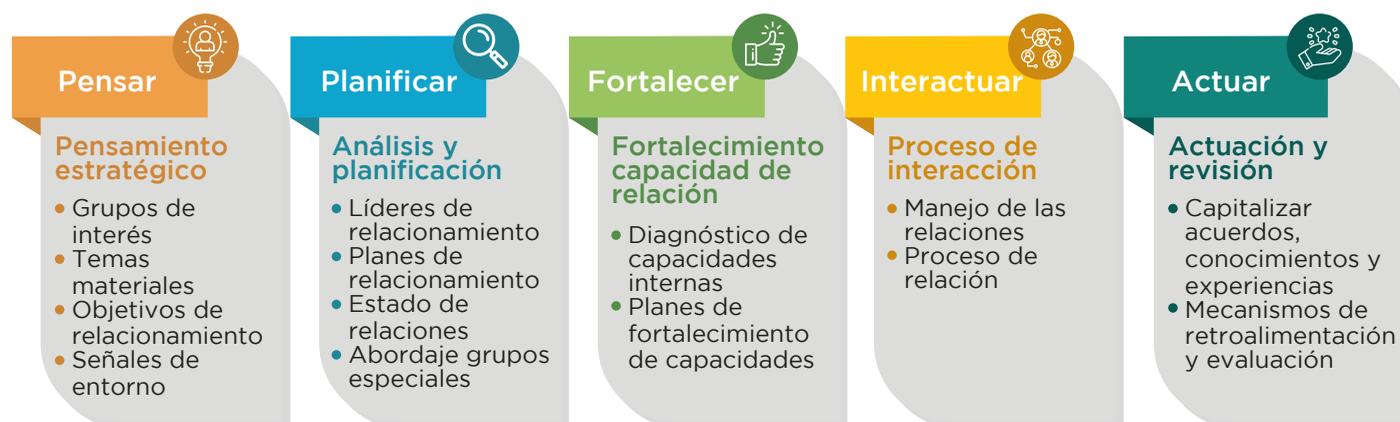
El modelo de relacionamiento con grupos de interés está orientado a los resultados, con un enfoque responsable y estratégico de la sostenibilidad, en él se exponen los temas materiales entendidos como los temas prioritarios de sostenibilidad con horizonte de largo plazo.

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 AA1000<sup>2</sup>, con los cuales buscamos respuestas integradas, con miradas interdependientes, a temas prioritarios, de interés común, para EDEQ y sus grupos de interés.



<sup>2</sup> 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 2021 se realizaron acercamientos e interacciones con los grupos de interés, escenarios que permitieron definir mejores estrategias de construcción de confianza y saberes que afianzaron día a día la relación entre la empresa y sus interesados, lo cual se evidencia en el capítulo de desempeño social.

## Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

GRI 102-21 / 102-43

Durante 2021 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.

Los medios de comunicación y los canales de atención apalancan el relacionamiento, estos 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.

Cada grupo de interés tiene definido un líder de relacionamiento, miembro del Comité de Gerencia.



**Gestión comercial**



**Clientes y usuarios**



**Comunidad**



**Suministro y soporte administrativo**



**Proveedores y contratistas**



**Servicios Corporativos**



**Gente EDEQ**



**Gerencia General**



**Accionistas**



**Colegas**



**Dueño**



**Estado**

A continuación se detallan los objetivos y mecanismos de relacionamiento con cada grupo de interés.

## **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:**

Facilitar el acceso y el disfrute de los servicios públicos, mediante la promoción de acciones conjuntas con diferentes actores legítimos, para incidir en el desarrollo humano sostenible de los territorios donde el Grupo EPM tiene o proyecta su presencia.

### **Medios y canales de atención**

- Factura
- Medios de comunicación y redes sociales
- Mesas de trabajo
- Programas de relacionamiento
- Puntos de Servicio al Cliente
- Contact center
- Página web
- Correo electrónico

## **Comunidad**

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

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Establecer compromisos multidireccionales con un sentido compartido entre la comunidad, las autoridades estatales y otros actores legítimos en los territorios donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia, para cogestionar dinámicas permanentes y pertinentes en la sociedad y el ambiente que se traduzcan en equidad y en una mejor calidad de vida para las personas en el marco de lo que establecen las políticas y el direccionamiento de Grupo.

### **Medios y canales de atención**

- Correo electrónico
- Factura
- Medios de comunicación
- Actividades generales



## Gente EDEQ

Servidores, beneficiarios, jubilados, pensionados, profesionales en formación, aprendices del SENA y estudiantes de práctica de EDEQ.

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Fortalecer la relación Gente EDEQ - organización, para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, logrando el cumplimiento de los objetivos empresariales.

### Medios y canales de atención

- Medios internos
- Grupos primarios
- Capacitaciones



## 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 esquemas de relacionamiento alineados con el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, para convertir la contratación en palanca tanto de los objetivos estratégicos como del desarrollo sostenible y competitivo de territorios, mediante fortalecimiento del tejido productivo local, fortalecimiento y desarrollo de proveedores, y condiciones de los trabajadores indirectos que favorezcan su desarrollo humano sostenible.

### Medios y canales de atención

- Página web - sitio proveedores y contratistas
- Buzón proveedores
- Buzón licitaciones
- Boletines virtuales informativos
- Encuentros anuales
- Redes sociales



## Dueño

Propietario: EPM

### • **Objetivo de relacionamiento:**

Fortalecer en el modelo de Gobierno Corporativo el compromiso del municipio de Medellín con la excelencia de la administración de EPM y con su autonomía, en forma estable y continua, condicionado a la aplicación efectiva del modelo de Responsabilidad Empresarial de EPM, de base ética y no asistencialista en busca de la sostenibilidad ambiental, social y económica.

### Medios y canales de atención

- Sesiones de Junta Directiva
- Reuniones de Integración y Comunicación - RIC
- Grupos primarios de la Vicepresidencia



## Estado

Entidades del orden nacional, departamental y municipal de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial, así como entidades estatales de otros países y organismos supranacionales.

• **Objetivo de relacionamiento:**

Promover la articulación interinstitucional con el Estado para el desarrollo regional, de cara a la sostenibilidad económica, social y ambiental del Grupo EPM, actuando de forma transparente y cercana, sin dar lugar a actuaciones que suplanten la responsabilidad de las instituciones estatales.

### Medios y canales de atención

- Mesas de trabajo
- Correo electrónico
- Visitas de auditoría
- Cabildos abiertos
- Encuentros proactivos
- Página web



## Colegas

Empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos domiciliarios, así como gremios e instancias donde se discuten, comparten e intercambian experiencias y temas de interés común en términos de desarrollo y sostenibilidad de interés para el sector.

### Medios y canales de atención

- Página web
- Eventos del sector eléctrico



## Accionistas

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

• **Objetivo de relacionamiento:**

Mantener confianza a partir del cumplimiento estricto de derechos y compromisos.

### Medios y canales de atención

- Reunión anual de Asamblea de Accionistas
- Módulo de accionistas de la página web.

## Temas materiales Grupo EPM

Materialidad Grupo EPM 2018 -2020

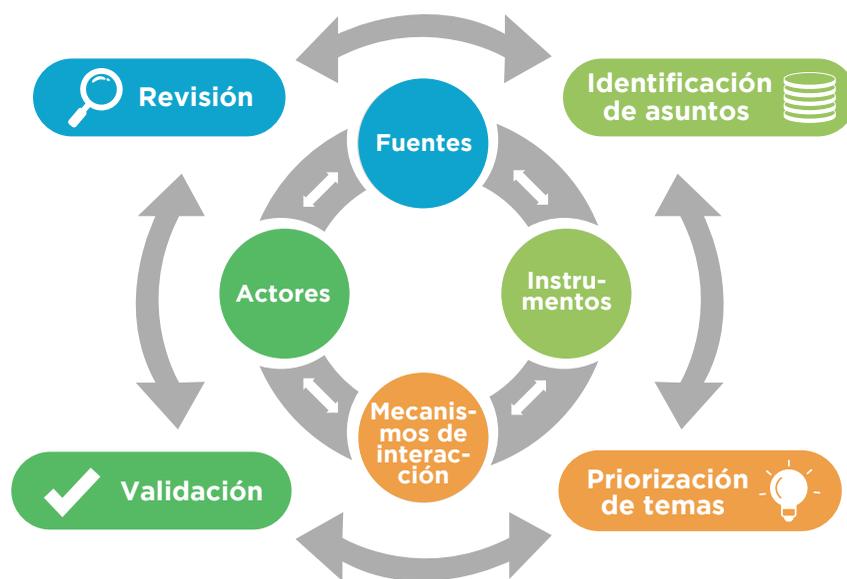
GRI 102-29 / 102-47 / 103-1

Un abordaje estratégico de la Responsabilidad Social Empresarial 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.

### Identificación y priorización de temas materiales

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 AA1000.



----- Metodología de identificación - GRI versión G4 -----

En la actualización de la materialidad realizada en 2018 se definieron los énfasis de los temas materiales y los actores asociados para el Grupo EPM y sus filiales a partir de un ejercicio de relacionamiento con sus grupos de interés (clientes y usuarios, comunidad y proveedores). Este ejercicio nos permite conocer y gestionar lo prioritario en nuestra área de influencia, pues conocemos los mayores riesgos u oportunidades en la escala regional, tanto para la organización como para los grupos de interés.

Aquellos aspectos orientados a la gestión de los temas materiales del Grupo EPM, que atienden a las condiciones particulares de los territorios y las percepciones de los grupos de interés que habitan en ellos, se han denominado énfasis<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> EPM, 2017. Estudio realizado por KPMG: Establecimiento de los énfasis de los temas materiales y los actores asociados para el Grupo EPM y sus filiales a partir de un ejercicio de relacionamiento con sus grupos de interés

Con la intención de generación de valor desde la misma actividad económica, también se ha entendido que todos los temas materiales buscan contribuir a los elementos que conforman una adecuada prestación del servicio para el logro del Desarrollo Humano Sostenible.

Igual que los Temas Materiales, los énfasis pueden variar en una escala de tiempo y de espacio, pues se ajustan a las realidades actuales, económicas, ambientales y sociales<sup>4</sup>.

Para la definición de asuntos materiales 2018 - 2021, se implementaron grupos focales con los grupos de interés comunidad, clientes y usuarios y proveedores y contratistas. La priorización de los temas materiales se realiza mediante los criterios definidos por la metodología como se muestra a continuación:

## Criterios de priorización

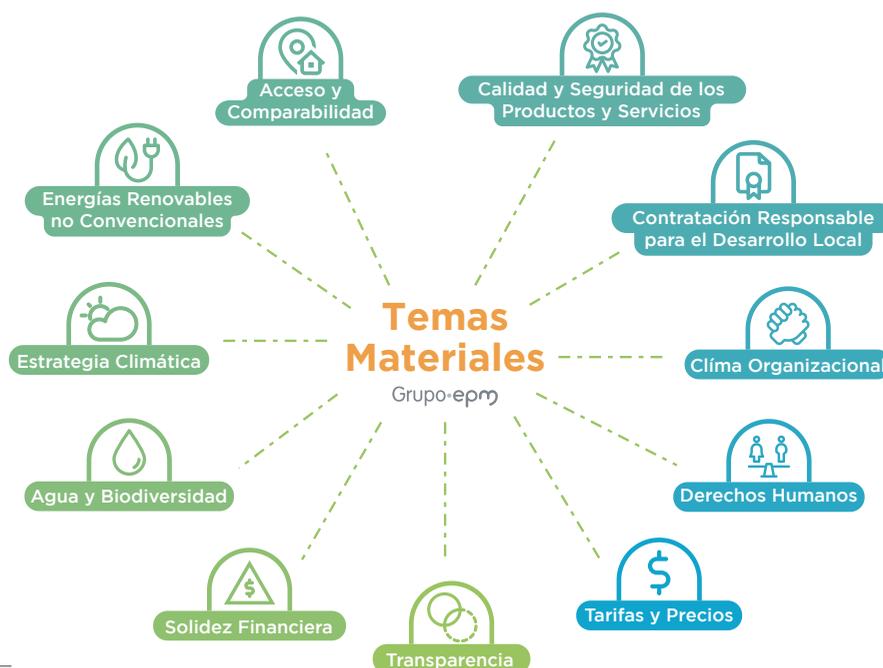
<b>Importancia de los temas para el Grupo EPM</b> <i>impacto o valor del tema para el Grupo EPM.</i>	<b>Importancia de los temas para los grupos de interés:</b> <i>impacto o valor del tema para los grupos de interés del Grupo EPM.</i>	<b>Potencial de gestión del tema:</b> <i>posibilidades u oportunidades que el tema ofrece para ser desarrollado.</i>
Considera el direccionamiento estratégico; los aspectos sociales, económicos y ambientales subyacentes en las políticas del Grupo EPM; las capacidades de las empresas; diferentes horizontes de tiempo.	Considera las expectativas y necesidades de los grupos de interés; la magnitud, escala y urgencia del impacto económico, social o ambiental; la cercanía del actor impactado; diferentes horizontes de tiempo.	Considera el estado del tema en el entorno; el desarrollo del mismo en la organización; y la movilización de los grupos de interés alrededor del mismo.

----- Criterios de priorización para temas materiales -----

### Lista de temas materiales

GRI 102-47

En EDEQ se tienen definidos 10 temas materiales, de los cuales 7 están relacionados con temas sociales y 3 con temas ambientales, así:



<sup>4</sup> Ídem.

Tema material	Énfasis
 Acceso y comprabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Población sin servicio</li> <li>• Cobertura de servicios públicos en zonas rurales</li> </ul>
 Calidad y seguridad de productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso legal y seguro de los servicios.</li> <li>• Continuidad del servicio</li> </ul>
 Contratación responsable para el desarrollo local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de contratación</li> <li>• Generación de capacidades locales</li> </ul>
 Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad organizacional</li> </ul>
 Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo decente en cadena suministro</li> </ul>
 Tarifas y precios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa</li> </ul>
 Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura de información</li> </ul>
 Agua y Biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas de importancia para el recurso hídrico y los servicios ambientales</li> </ul>
 Estrategia climática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación</li> <li>• Mitigación</li> </ul>
 Energías renovables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de energías renovables</li> </ul>

— El tema material “solidez financiera” solo aplica a EPM, que deriva de la contingencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango. —

### 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

Tema material	Clientes y usuarios	Comunidad	Proveedores y contratistas	Gente EDEQ	Socios/ Accionistas	Dueño	Estado	Colegas
 Acceso y comprabilidad	✓	✓			✓	✓	✓	✓
 Agua y biodiversidad	✓	✓	✓				✓	✓
 Calidad y seguridad de los productos y servicios	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
 Clima organizacional				✓		✓		
 Contratación responsable para el desarrollo local		✓	✓				✓	
 Derechos humanos	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
 Energías renovables	✓	✓			✓	✓	✓	✓
 Estrategia climática	✓	✓	✓				✓	✓
 Solidez financiera	✓	✓	✓		✓	✓		
 Tarifas y precios	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
 Transparencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

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.

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

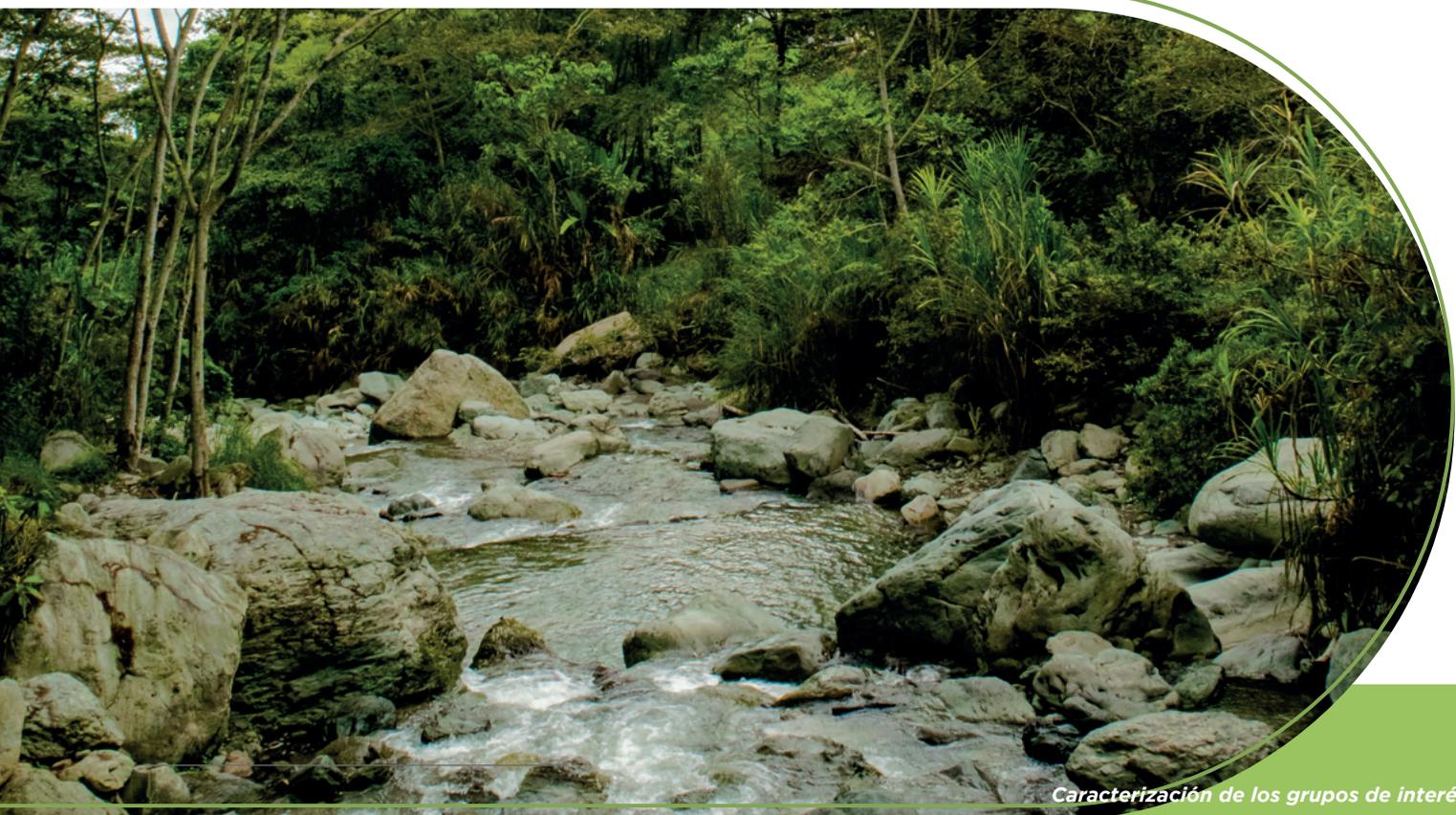
GRI 102-12

Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS se evidencia en la adhesión al Pacto Global, en los Temas Materiales y los énfasis de gestión que definimos con nuestros Grupos de Interés.

La Arquitectura para un Mundo Mejor y el compromiso con los ODS son la base para la construcción de nuestro gran propósito de *Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor*.

# Principios del Pacto Global - PG

Temas materiales	Derechos humanos		Estándares laborales				Medio ambiente			Anticorrupción
	01 protección de los Derechos Humanos	02 No complicidad en abusos de Derechos Humanos	03 Libertad de asociación y negociación colectiva	4 Eliminar el trabajo forzoso	5 Abolir el trabajo infantil	6 No discriminación	7 Prevención de problemas ambientales	8 Promover la responsabilidad ambiental	9 Promoción de tecnologías inofensivas	10 Luchar contra la corrupción, la extorsión y el soborno
Acceso y comprabilidad	✓									
Agua y biodiversidad							✓	✓	✓	
Calidad y seguridad de los productos y servicios	✓							✓		
Clima organizacional	✓		✓	✓	✓	✓				
Contratación responsable para el desarrollo local		✓		✓	✓					✓
Derechos humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Energías renovables							✓	✓	✓	
Estrategia climática							✓	✓	✓	
Solidez financiera										✓
Tarifas y precios	✓									
Transparencia										✓



# Temas Materiales Grupo EPM

	Transparencia	
	Solidez financiera	
	Agua y biodiversidad	
	Estrategia climática	
	Energías renovables	
	Acceso y comprabilidad	
	Calidad y seguridad de los productos y servicios	
	Contratación responsable para el desarrollo local	
	Clima organizacional	
	Derechos Humanos	
	Tarifas y precios	

Objetivos de desarrollo sostenible

## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

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

Encuesta de calidad de vida	Medición de experiencia al cliente
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
Medición de clima ético	Monitoreo y medición de redes sociales

Los grupos de interés priorizados en el último proceso de actualización de la materialidad expresaron de manera general las siguientes preocupaciones:

- Los fenómenos migratorios por situación de Venezuela, que generan presión sobre los servicios.
- Las situaciones de migración interna en el país.
- Las conexiones ilegales y los cobros para los usuarios, que se generan por la población que llega derivada de los fenómenos migratorios.
- Políticas de reducción de costos, que puedan afecten la sostenibilidad del Grupo EPM y sus grupos de interés.
- Que la toma de decisiones financieras y económicas equivocadas pueda ocasionar la quiebra de la empresa, como le ha ocurrido a otras empresas en el país.
- El impacto de Hidroituango en las cuencas hídricas de Ituango y otros impactos ambientales causados por su construcción, que puedan tener carácter irreversible.
- Los impactos que los grandes proyectos hidroeléctricos tienen sobre la biodiversidad.



**Anexo**  
**Tabla de Contenidos**  
**Estándares GRI 2022**

energía  
**incondicional**  
edeq | Grupo epry



## Anexo. Tabla de Contenidos Estándares GRI 2022

El Informe de Sostenibilidad 2022 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.

<b>GRI 101</b>	<b>Fundamentos</b>	<b>Capítulos</b>
<b>1</b>	Principios para la elaboración de informes.	Contexto y perfil de la organización
<b>2</b>	Uso de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad.	Contexto y perfil de la organización
<b>3</b>	Redacción de declaraciones con el uso de los Estándares GRI.	Contexto y perfil de la organización
<b>GRI 102</b>	<b>Contenidos Generales</b>	<b>Capítulos</b>
<b>1</b>	<b>Perfil de la organización</b>	
<b>102-1</b>	Nombre de la organización	Contexto y perfil de la organización
<b>102-2</b>	Actividades, marcas, productos y servicios	Contexto y perfil de la organización
<b>102-3</b>	Ubicación de la sede	Contexto y perfil de la organización
<b>102-4</b>	Ubicación de las operaciones	Contexto y perfil de la organización
<b>102-5</b>	Propiedad y forma jurídica	Contexto y perfil de la organización
<b>102-6</b>	Mercados servidos	Contexto y perfil de la organización
		Gestión del negocio
<b>102-7</b>	Tamaño de la organización	Contexto y perfil de la organización
		Gestión del negocio
<b>102-8</b>	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

<b>102-9</b>	Cadena de suministro	Gestión del Negocio
<b>102-12</b>	Iniciativas externas	Direccionamiento
<b>102-13</b>	Afiliación a asociaciones	Direccionamiento
<b>2</b>	<b>Estrategia</b>	
<b>102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta de la Gerente y la Junta Directiva a los grupos de interés
<b>102-15</b>	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta de la Gerente y la Junta Directiva a los grupos de interés
		Direccionamiento
		Riesgos de empresa
<b>3</b>	<b>Ética e integridad</b>	
<b>102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Integridad y gestión ética
		Direccionamiento
<b>102-17</b>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Integridad y gestión ética
<b>4</b>	<b>Gobernanza</b>	
<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza	Gobernanza
<b>102-19</b>	Delegación de autoridad	Gobernanza
<b>102-20</b>	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza
<b>102-21</b>	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza
		Caracterización de los Grupos de Interés
<b>102-22</b>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobernanza
<b>102-23</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobernanza
<b>102-24</b>	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobernanza
<b>102-25</b>	Conflictos de interés	Gobernanza

<b>102-26</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gobernanza
<b>102-28</b>	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobernanza
<b>102-29</b>	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobernanza
		Caracterización de los grupos de interés
<b>102-30</b>	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobernanza
		Riesgos Empresa
<b>102-31</b>	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza
<b>102-35</b>	Políticas de remuneración	Gobernanza
<b>5</b>	<b>Participación de los grupos de interés</b>	
<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	Caracterización de los grupos de interés
<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	Desempeño social
<b>102-42</b>	Identificación y selección de grupos de interés	Caracterización de los grupos de interés
<b>102-43</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Caracterización de los grupos de interés
<b>102-44</b>	Temas y preocupaciones clave mencionados	Caracterización de los grupos de interés
<b>6</b>	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>	
<b>102-45</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Contexto y perfil de la organización
<b>102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Contexto y perfil de la organización
<b>102-47</b>	Lista de los temas materiales	Contexto y perfil de la organización
		Caracterización de los grupos de interés
<b>102-48</b>	Re expresión de la información	Contexto y perfil de la organización
<b>102-49</b>	Cambios en la elaboración de informes	Contexto y perfil de la organización
<b>102-50</b>	Periodo objeto del informe	Contexto y perfil de la organización

<b>102-51</b>	Fecha del último informe	Contexto y perfil de la organización
<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes	Contexto y perfil de la organización
<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contexto y perfil de la organización
<b>102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Contexto y perfil de la organización
<b>102-55</b>	Índice de contenidos GRI	Anexo 2. Tabla de Contenidos Estándares GRI
<b>102-56</b>	Verificación externa	Contexto y perfil de la organización
<b>GRI 103</b>	<b>Enfoque de Gestión</b>	<b>Capítulos</b>
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Caracterización de los grupos de interés
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Caracterización de los grupos de interés
		Integridad y gestión ética
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Caracterización de los grupos de interés
<b>GRI 200</b>	<b>Económicos</b>	<b>Capítulos</b>
<b>201</b>	<b>Desempeño económico</b>	
<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	11. Desempeño económico
<b>201-3</b>	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Desempeño económico
<b>202</b>	<b>Presencia en el mercado</b>	
<b>202-2</b>	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Gobernanza
<b>203</b>	<b>Impactos económicos indirectos</b>	
<b>203-1</b>	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Desempeño económico
		Gestión del negocio
<b>203-2</b>	Impactos económicos directos significativos	Desempeño económico

<b>204</b>	<b>Prácticas de adquisición</b>	
<b>204-1</b>	Proporción de gasto en proveedores locales	Gestión del negocio
<b>205</b>	<b>Anticorrupción</b>	
<b>205-1</b>	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Riesgos de empresa
<b>205-2</b>	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Riesgos de empresa
		Integridad y Gestión Ética
<b>205-3</b>	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Riesgos de empresa
		Integridad y gestión ética
<b>206</b>	<b>Competencia desleal</b>	
<b>GRI 300</b>	<b>Ambientales</b>	<b>Capítulos</b>
<b>301</b>	<b>Materiales</b>	
<b>301-2</b>	Insumos reciclados	Desempeño ambiental
<b>302</b>	<b>Energía</b>	
<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	Desempeño ambiental
<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético	Desempeño ambiental
<b>303</b>	<b>Agua</b>	
<b>303-5</b>	Consumo de agua	Desempeño ambiental
<b>304</b>	<b>Biodiversidad</b>	
<b>304-2</b>	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Desempeño ambiental
<b>304-3</b>	Hábitats protegidos o restaurados	Desempeño ambiental

<b>305</b>	<b>Emisiones</b>	
<b>305-1</b>	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Desempeño ambiental
<b>305-2</b>	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Desempeño ambiental
<b>305-4</b>	Intensidad de las emisiones de GEI	Desempeño ambiental
<b>305-5</b>	Reducción de las emisiones de GEI	Desempeño ambiental
<b>306</b>	<b>Efluentes y residuos</b>	
<b>306-2</b>	Residuos por tipo y métodos de eliminación	Desempeño ambiental
<b>306-4</b>	Transporte de residuos peligrosos	Desempeño ambiental
<b>307</b>	<b>Cumplimiento ambiental</b>	Desempeño ambiental
<b>308</b>	<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>	
<b>308-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Desempeño ambiental
<b>308-2</b>	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Desempeño ambiental
<b>GRI 400</b>	<b>Sociales</b>	<b>Capítulos</b>
<b>401</b>	<b>Empleo</b>	
<b>401-1</b>	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Desempeño social
<b>401-2</b>	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Desempeño social
<b>401-3</b>	Permiso parental	Desempeño social
<b>402</b>	<b>Relaciones trabajador - empresa</b>	Desempeño social
<b>403</b>	<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	
<b>403-1</b>	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	Desempeño social
<b>403-2</b>	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

<b>404</b>	<b>Formación y enseñanza</b>	
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
<b>405</b>	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	
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
<b>410</b>	<b>Prácticas en materia de seguridad</b>	
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Desempeño social
<b>412</b>	<b>Evaluación de derechos humanos</b>	
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
<b>413</b>	<b>Comunidades locales</b>	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Caracterización de los grupos de interés
<b>414</b>	<b>Evaluación social de los proveedores</b>	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Desempeño social
<b>416</b>	<b>Salud y seguridad de los clientes</b>	
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



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

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



Síguenos en:

-  EDEQGrupoEPM
-  EDEQGrupoEPM
-  EdeqSaEsp
-  edeqgrupoepm



CERCN-17-006



VER-GEI-20-015



TR-SC 0026



TR-SA 0012



TR-SS 0007



Vigilado  
Superservicios