



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

energía  
**incondicional**  
edeq | Grupo eprv





## 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



## 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*

**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.

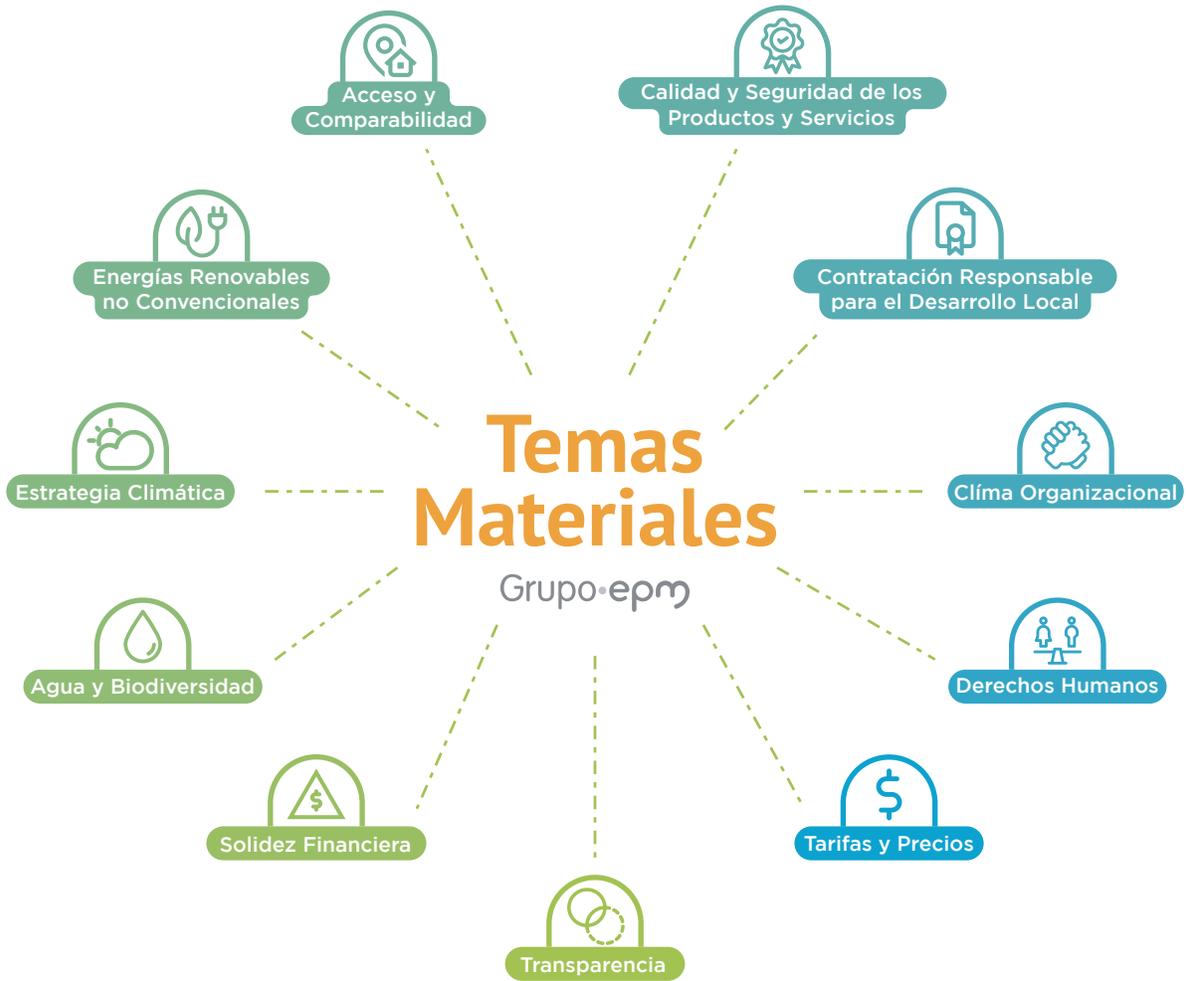
Este informe cumple con los requerimientos de la Comunicación sobre el Progreso, conforme a los preceptos del **Pacto Global** de informar sobre la aplicación de los 10 principios (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anticorrupción) en la estrategia y operaciones de la compañía.

**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:**

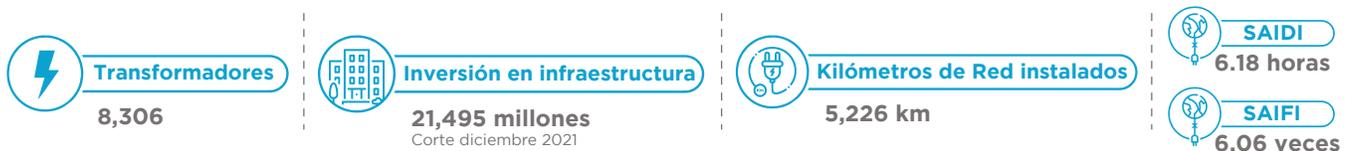
- relacionado con el recaudo de pagos de otras empresas.

- **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).

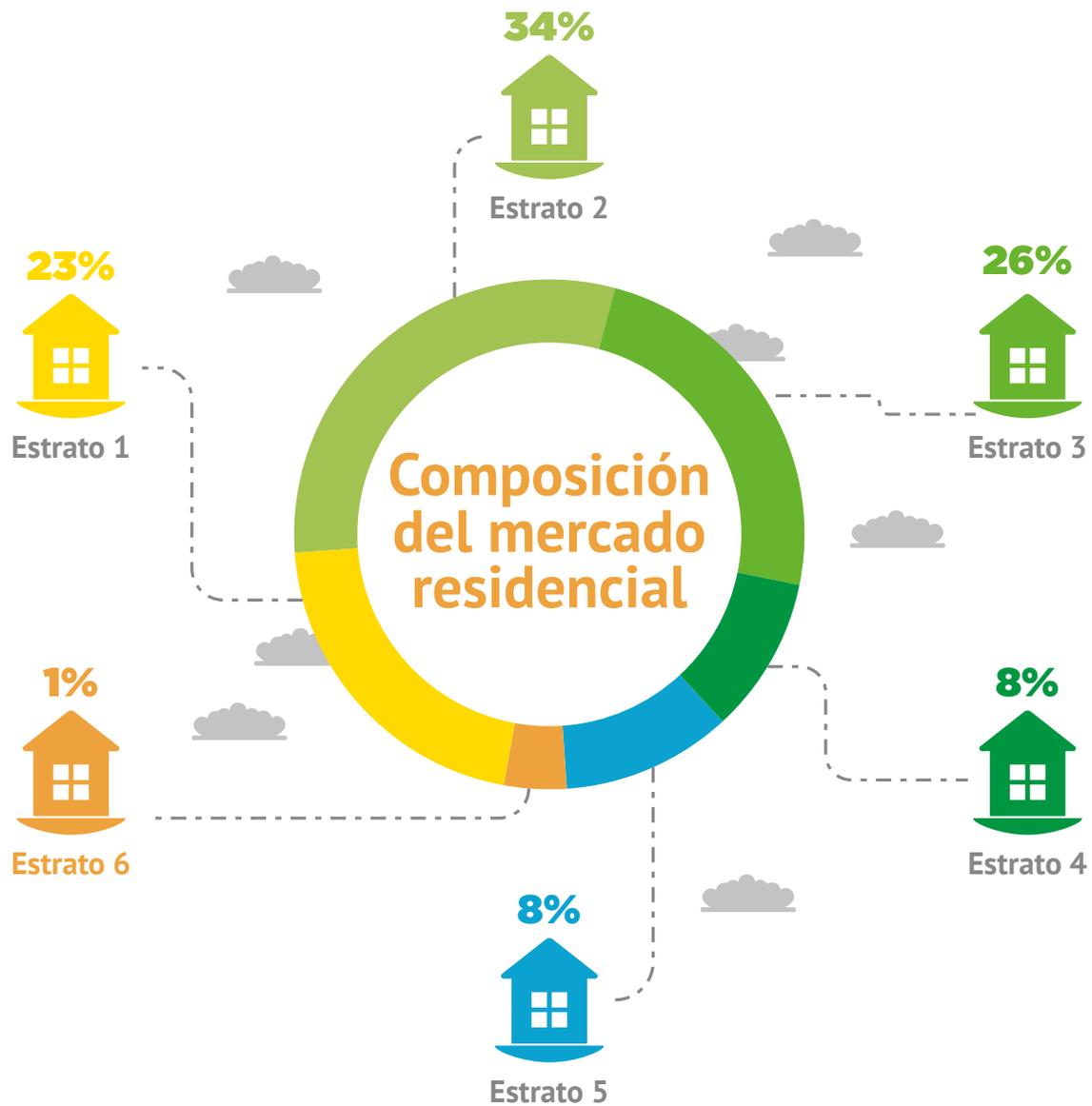
### Comercialización

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.

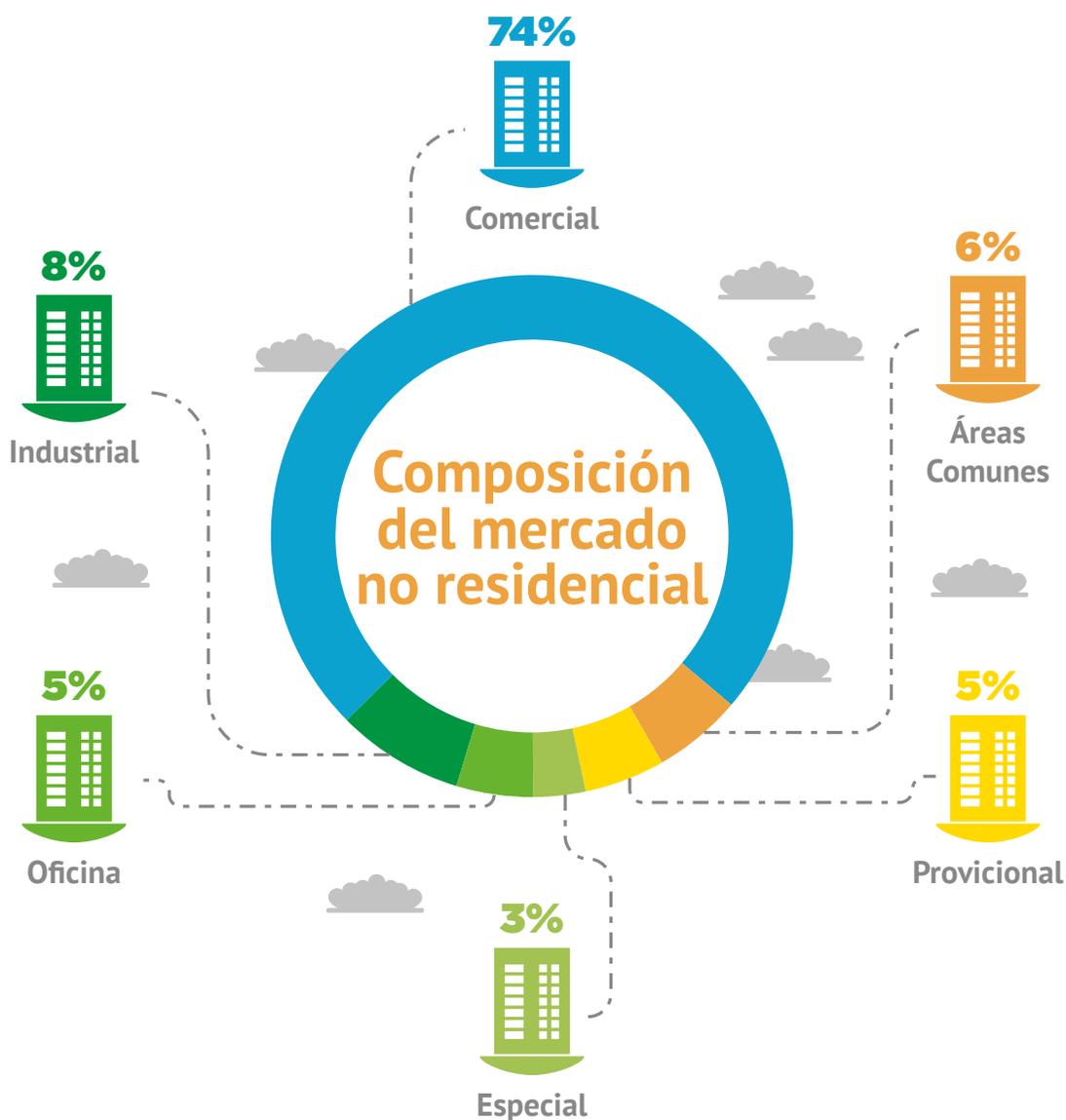
## Mercado por tipo de cliente

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%

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

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

<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)