

Responsabilidad Social con Nuestra Gente

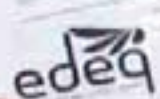
edeq
energía de nuestra gente





Preservamos el bienestar y el respeto por el medio ambiente

Evita los accidentes que afectan al medio ambiente



Responsabilidad Social
con Nuestra Gente

No trates de reparar los daños eléctricos de la casa, evita los accidentes

Evita el riesgo de accidentes que afecten a tu casa



Textos
Hugo Berto Henao Arroyave
Angela Lorena Monroy Garzón

Fotografía
Archivo edeq, S.R. ESP

Diseño e impresión
OPTIDRAF S.R.





comprometida con el Pacto Global

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP en su empeño por contribuir activamente al desarrollo y progreso de la región donde opera, viene desarrollando programas educativos que se engloban en un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresarial que hacen parte de su plan de negocios y que persiguen el equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental, sin descuidar la creación de valor para sus accionistas, como premisa clave para la sostenibilidad del negocio.

En razón a lo anterior, se han implementado programas enfocados a la educación que comprometen a la empresa en fomentar comportamientos éticos orientados al uso eficiente de la energía y la reducción del riesgo eléctrico para garantizar la seguridad de las personas, dada la naturaleza del servicio que presta, lo cual se traduce finalmente en mejoramiento de la calidad de vida de las personas que de una u otra forma interactúan con la empresa.



A su vez, la empresa demuestra el compromiso con el medio social, democratizando la información, capacitando líderes y entregándoles las herramientas necesarias para que se conviertan en aliados estratégicos de la comunidad y de la organización, donde el bienestar común sea primordial en las actuaciones empresariales.

El resultado final de las actuaciones de **edeq S.A. ESP** se tendrá que evidenciar en el fortalecimiento y gestión responsable de la relación con sus grupos de interés, los cuales, a partir del reconocimiento de sus necesidades y expectativas y de la adopción de prácticas que busquen el beneficio mutuo, con el fin de asegurar la confianza y reputación de la empresa y la sostenibilidad del negocio a largo plazo, han sido identificados como: Clientes, Empleados, Comunidad y Medio Ambiente, Estado, Proveedores, Competidores y Accionistas.

Presentamos en este informe las acciones desarrolladas durante el año 2010, que evidencian responsabilidad social con los grupos de interés, así como el compromiso adquirido por nuestra empresa, tras su adhesión al Pacto Global, con el trabajo a favor del cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio - ODM, los cuales son: Erradicar la pobreza extrema y el hambre, Lograr la enseñanza primaria universal, Promover la Igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer, Reducir la mortalidad infantil, Mejorar la salud

materna, Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades, Garantizar el sustento del medio ambiente, Fomentar una asociación mundial para el desarrollo; y el cumplimiento de los 10 principios del mismo, enmarcados en Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción.

edeq S.A. ESP es una empresa que protege los derechos humanos, promueve la igualdad en la atención de sus clientes, equidad en el trato con sus trabajadores y la transparencia en su relación con los demás grupos de interés.

En **edeq S.A. ESP** se cumple con los pactos establecidos en la convención colectiva de trabajo, estableciendo relaciones de mutuo beneficio con sus empleados, sin ejercer algún tipo de discriminación o coacción sobre las personas, e implementando acciones que propendan por su desarrollo y mejoramiento.

edeq S.A. ESP cuida el medio ambiente, realizando acciones preventivas que contribuyan a evitar impactos ambientales derivados del desarrollo del

negocio, así como acciones educativas que ayuden a generar responsabilidad sobre el cuidado y la protección al medio ambiente, tanto a nivel interno como en la comunidad en general.

edeq S.A.ESP es una empresa responsable con la sociedad, por lo que no admite actuaciones que atenten contra la honestidad y transparencia, siendo sus valores empresariales

promovidos por la organización en el desarrollo de sus actividades.

En **edeq S.A. ESP** estamos fortaleciendo un horizonte estratégico enmarcado en el crecimiento armónico del negocio, bajo preceptos de Responsabilidad Social Empresarial.





Comunidad

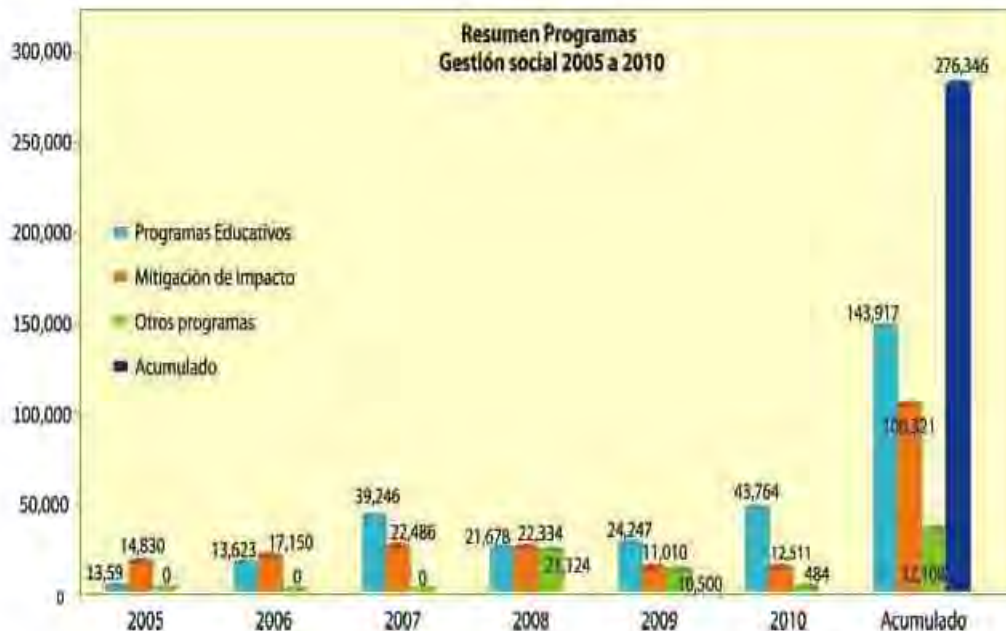
Aportando al cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en el plan de negocios de edeq S.A. ESP, la empresa diseñó tres grandes líneas de trabajo para implementarlas con la comunidad en todo el departamento del Quindío: Estudio del entorno Social,

Mitigación del impacto generado por el negocio y Plan de Acción Social enfocado en la educación al cliente, constituyeron el marco de los programas desarrollados en el año 2010 en torno al grupo de Interés Comunidad.

Las actividades realizadas durante todo el año, apuntaron claramente a generar valor para los grupos de Interés y afianzar la cercanía con los clientes, propiciando espacios de formación, comunicación e información para tal fin. De esta manera, los clientes, el estado, los empleados, la comunidad y el medio ambiente, estuvieron inmersos en todos los programas que la organización lideró en cada uno de los doce municipios del Quindío.



Durante los 6 años de gestión enfocada a la comunidad, se ha cubierto un total de 276,346 personas, que equivalen al 50.27% de la población quindiana, teniendo como referencia el total de población en el departamento del Quindío según proyección del DANE para el año 2010.



Para llevar a cabo el Plan de Acción Social, se implementaron cinco programas educativos que permitieron el acercamiento a los grupos de interés de la empresa Comunidad y Medio Ambiente, Estado, Empleados y Clientes; logrando durante el año 2010 que 43,764 personas entre niños, jóvenes y adultos ampliaran sus conocimientos en temas relacionados con el Uso Eficiente de la Energía, Riesgo Eléctrico, Interpretación de Factura, Costo por prestación del servicio de energía, Daños a terceros, Alumbrado Público, entre otros.



El Semillero Energético es un programa dirigido a los niños y niñas de las Instituciones Educativas públicas del departamento del Quindío, con el fin de educarlos en los temas relacionados con la energía, convirtiéndose en multiplicadores de la información. En total 16,078 estudiantes hicieron parte de este programa en sus tres etapas.

La primera etapa consistió en formar a los estudiantes de grado cuarto a grado

séptimo de las Instituciones Educativas urbanas y rurales de todo el departamento, en temas relacionados con energía, utilizando herramientas pedagógicas apropiadas para que el estudiante desarrollara sus habilidades conceptuales de investigación e innovación que aportaron a su desarrollo personal, social y familiar. En este periodo se contó con la participación de 13,079 estudiantes,

quienes en sus primeros años serán los socializadores de estos conocimientos en sus hogares y su entorno inmediato.



En la segunda etapa se realizó la visita a un parque temático del Quindío, siendo un incentivo para los estudiantes que obtuvieron los mejores resultados en el ejercicio de retroalimentación y participaron de manera activa de la capacitación.

Este año se eligieron 1,230 niños y niñas para visitar el Jardín Botánico del Quindío, en una Jornada pedagógica donde los niños compartieron sus experiencias con estudiantes de otras Instituciones Educativas, realizando recorridos ecológicos y talleres educativos denominados Plantas, Bichos, Agua, Huerta, Bosque de sensaciones, Reciclaje, Conservación y Ciencia, los cuales permitieron generar conciencia ambiental, dando cumplimiento a la política de Responsabilidad Social Ambiental de la Empresa de Energía del Quindío.

Para finalizar el programa, 20 niños que participaron activamente de las actividades programadas y de las dos etapas anteriores, multiplicaron sus conocimientos a funcionarios y usuarios de la organización. Es así, como 1,139 personas de los Municipios de Montenegro, Circasia, Armenia, Quimbaya y La Tebalda fueron capacitados en el Costo de la prestación del servicio, sensibilizándolos sobre la importancia de hacer Uso Eficiente de la energía en sus hogares.





El programa educativo **Energía con Responsabilidad**, se constituye en una oportunidad para el acercamiento con la comunidad, haciendo parte de las políticas de transparencia y democratización de la información a las que hoy día deben apuntar las empresas socialmente responsables. Este programa está constituido por dos líneas principales: Proyecto Educativo y Capacitaciones para la comunidad en general.

El Proyecto Educativo se ejecutó en los colegios públicos del departamento del Quindío con estudiantes que cursan los grados de octavo a once, para que conozcan los negocios de la compañía, generando sentido de pertenencia hacia la organización. Este ejercicio se realiza a través de talleres dinámicos, que promueven el trabajo en equipo, el compañerismo, el respeto y la tolerancia.

Las capacitaciones dirigidas a la comunidad en general, brindaron información a los grupos de Interés Proveedores, Trabajadores, Estado, Clientes y Comunidad y Medio Ambiente en temas relacionados con la energía, como son: Deberes y Derechos, Interpretación de la Factura, Riesgo Eléctrico, Uso Eficiente de la Energía, Alumbrado Público, Costo del servicio de energía, PQRs, Gestión Ambiental, Financiaciones de Energía, Energía y



Medio Ambiente, Legalidad e Independización del servicio, Suspensión, Reconexión y Corte.

Se pretende que los conocimientos adquiridos aporten al bienestar social de sus núcleos sociales y familiares. En el año 2010 se logró una cobertura de 18,748 usuarios, incrementando el porcentaje en un 84% con respecto al año anterior.

La Escuela de Formación de Líderes es un programa dirigido a los líderes comunitarios, integrantes de las Juntas de acción comunal, Juntas administradoras locales, líderes naturales, entre otras personas interesadas en conocer todo lo relacionado con las Leyes 142 y 143 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes, con el objetivo de convertirlos en

multiplicadores, en sus zonas de influencia, de la información aprendida. Este programa se realiza en el marco del convenio interinstitucional firmado con la Universidad La Gran Colombia, en el cual, los estudiantes de último año de derecho que realizan su práctica de consultorio jurídico, preparan y orientan la temática antes descrita a la comunidad interesada, con una intensidad de 20 horas por grupo, otorgando una certificación a los participantes, previo cumplimiento de los requisitos de asistencia y conocimiento adquirido.





pílogo integral de sensibilización que permitiera a los participantes conocer las consecuencias de actos delictivos y reconocer los valores y la ética profesional con la que deben actuar ante la sociedad.



Durante el año 2010 se llegó con este programa a los municipios de Quimbaya, Montenegro, La Tebalda, Filandia, Circasia, Calarcá, Barcelona y Armenia; donde se desarrollaron 16 escuelas con la participación de 305 personas que cumplieron con los requisitos para acceder al certificado. Como resultado del ejercicio de retroalimentación efectuado en todas las escuelas de formación, se realizaron obras de teatro, vídeos, conversatorios, capacitaciones puerta a puerta, entre otras; difundiendo el programa a 3,924 personas.

Con los municipios de La Tebalda, Circasia y Montenegro se inició la implementación de Escuelas de Formación Integral para Electricistas, con el propósito de actualizar



Con el propósito de contribuir a la disminución de pérdidas de energía y prevenir el hurto de infraestructura eléctrica, se implementó un programa



conocimientos a través de un curso de electricidad básica, realizado con apoyo del SENA; entidad encargada de certificar las competencias técnicas de los estudiantes.

Con el ánimo de lograr una formación integral en lo humano y lo técnico, esta certificación se condiciona a recibir educación en ética y valores que se realiza en convenio con la Universidad Antonio Nariño, y las capacitaciones brindadas por el equipo de Gestión Social de edeq S.A. ESP con énfasis en temas referentes a la prestación del servicio de energía. En adición a lo anterior, los estudiantes deben cumplir el requisito de recibir formación todo lo relacionado con Leyes 142 y 143 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes, la cual se desarrolla a través del Consultorio Jurídico de la Universidad La Gran Colombia.

Este programa piloto, contribuirá al desarrollo personal y laboral de los participantes, puesto que aumentará en un alto grado la posibilidad de emplearse a través de las diferentes firmas contratistas de edeq S.A. ESP, garantizando mano de obra calificada que minimice los riesgos eléctricos en los hogares, se disminuyan los accidentes asociados con la infraestructura eléctrica y contar con el recurso

humano suficiente para dar cumplimiento a las exigencias del RETIE con nuestros usuarios. De igual forma, este programa trae a su vez un importante beneficio que se traduce en integración con la academia, como iniciativa estratégica de la empresa.

Finalmente y como complemento a las competencias y los conocimientos adquiridos, el SENA entrega a estas personas, capacitación en el tema de emprendimiento lo cual les proporcionará herramientas para la creación de empresa.

Adoptando la metodología lúdica como estrategia educativa para llegar a diferentes públicos, la empresa de energía desde el año 2005 viene realizando diversas actividades en todos los





municipios del departamento, consistentes en talleres de pintura, plastilina, obras de títeres, obra de teatro, actividades deportivas y culturales, a través de las cuales los usuarios han sido orientados en Uso Eficiente de Energía, Imagen y Marca Corporativa, Costo del Servicio de Energía, Cadena Productiva de la Energía y Riesgo Eléctrico en los hogares.

En el año 2010 se realizaron **Actividades Lúdicas** en barrios, veredas e instituciones educativas, contando con la participación de 4,569 personas, recalcando entre ellos la honestidad y transparencia, la responsabilidad, el respeto y la actitud gana - gana, valores empresariales que a su vez le aportan al crecimiento personal de niños, niñas, jóvenes y adultos.

Apuntando a los objetivos estratégicos de la organización "Afianzar la cercanía con los clientes" y "Afianzar procesos de comunicación con los grupos de interés", se llevaron a cabo doce actividades en todos los municipios del departamento, como parte del programa **edeq en mi Pueblo**, a través del cual se incentiva el trabajo



colaborativo con cada una de las alcaldías municipales, donde líderes comunales y comunidad en general participan y apoyan activamente la ejecución de la actividad.

De la anterior manera, fueron capacitados por la empresa los grupos de interés mencionados; por medio de la lúdica se abrieron canales de comunicación directa para que los usuarios manifestaran su sentir frente a las debilidades y fortalezas que tiene la empresa en la prestación del servicio de energía, fortaleciendo espacios de participación ciudadana y sana discusión a través de los conversatorios realizados durante la ejecución de cada actividad.

Dando continuidad a los programas educativos, edeq S.A. ESP lleva a cabo desde el año 2009 la **Feria de la Ciencia de la Energía**, desarrollada en convenio con Ondas; programa de Colciencias para el fomento de una cultura ciudadana de ciencia, tecnología e innovación en la población infantil y juvenil de Colombia, a través de la investigación como estrategia pedagógica.



La dinámica del programa consiste en la creación de una línea de investigación en energía eléctrica, con el apoyo de la Universidad del Quindío, quien coordina el programa en el Departamento. Desde el año 2009 se abrieron cuatro sublíneas de investigación denominadas Servicio de Energía Eléctrica y Medio Ambiente, Servicio de Energía Eléctrica y Comunidad, Uso Racional Eficiente y Consciente de la Energía Eléctrica por parte de la Comunidad e Interrelación Empresa de Energía y Comunidad.

De 11 proyectos presentados, fueron seleccionadas las cinco

investigaciones de mayor impacto que se ajustaron a los lineamientos requeridos, las cuales fueron: La casa ecoeficiente, Implementación de un biodigestor, ahorramos más energía con la edeq y ondas, una web - jam, y prácticas ciudadanas. Estos proyectos fueron patrocinados por la empresa y presentados en el evento denominado "Feria de la Ciencia", en el marco de la III Semana de Ciencia y tecnología que se celebró a nivel nacional, en el mes de octubre del año 2010.



Los proyectos fueron realizados por estudiantes de los municipios de Armenia, Buenavista, Circasia y Calarcá orientados y coordinados por docentes de cada una de las Instituciones Educativas a las que pertenecen.

Para el año 2010, edeq S.A. ESP asignó recursos por \$14 millones para siete proyectos que serán desarrollados durante el año 2011. Con programas como éste la empresa genera espacios de conocimiento, aprendizaje e investigación como vehículo para el desarrollo humano de los niños y jóvenes en el departamento.

En los propósitos de acercamiento con la academia, se adelantó con la Universidad Tecnológica de Pereira - UTP, un convenio para realizar el estudio de la cargabilidad de los transformadores de distribución, con el fin de optimizar su uso y obtener mayor eficiencia técnica y económica frente a las necesidades de los clientes, las pérdidas de energía y el reconocimiento regulatorio.

Con la intención de mejorar la calidad y continuidad del servicio, la empresa realiza en cada vigencia diferentes proyectos de inversión en las

zonas urbanas y rurales del departamento del Quindío, con destino a remodelación, mantenimiento y reposición de redes e Infraestructura eléctrica a nivel de baja y media tensión, automatización de subestaciones y la atención de solicitudes de clientes y/o usuarios.

Para minimizar el impacto causado por las acciones técnicas anteriormente descritas, la empresa propicia espacios de acercamiento y concertación con líderes, presidentes de Junta, vocales de control, ediles, concejos municipales, alcaldías municipales, gremios y demás usuarios del sector, para que el bienestar común prime antes, durante y después de la ejecución de los proyectos. Las labores de mitigación de impacto realizadas durante el año, permitieron llegar a 12,511 usuarios quienes fueron visitados por un gestor social en cada uno de sus domicilios, generando vínculos de respeto, compromiso y confianza, donde se refleja la actitud gana-gana como valor corporativo perceptible para los clientes y usuarios.

Posterior a la realización de actividades de tipo



técnico, la empresa de energía del Quindío realiza un sondeo final, con el propósito de conocer el grado de satisfacción del usuario, de esta manera se busca coordinar con las partes interesadas el feliz término y cumplimiento de los compromisos adquiridos, afianzando la relación entre edeq y sus clientes.



Con lo anterior, la Empresa de Energía del Quindío desde el año 2005 hasta el 2010, ha realizado intervención social, estableciendo contacto directo con 100,321 usuarios y/o clientes a través de los diferentes proyectos desarrollados en los últimos 6 años, dando cumplimiento con el objetivo de generar espacios de comunicación entre los clientes y la empresa que permitieron mitigar los impactos de los proyectos empresariales y seguir fortaleciendo las relaciones con este grupo de interés, lo cual se revierte en generación de nuevos espacios para la puesta en marcha de otros programas de tipo educativo.





La Empresa de Energía del Quindío realiza cada año un Estudio del Entorno Social de las zonas donde se impacta la población con los proyectos de inversión, PQR's, Atención Técnica de Clientes y demás acciones técnicas y comerciales propias del negocio.

Este diagnóstico tiene como objetivo establecer la matriz de conflicto de la organización, caracterizando las zonas impactadas por los proyectos técnicos y comerciales que realiza la empresa en todo el departamento, a través de variables demográficas, económicas, familiares y de infraestructura entre otras, logrando la identificación de posibles riesgos sociales, económicos y políticos que puedan afectar el proceder de la empresa.

La información recopilada en este documento permite conocer el nivel de satisfacción del cliente, el nivel de credibilidad y recordación que tienen las personas frente a la empresa y en general la percepción que tienen los usuarios frente a la prestación del servicio de energía; además, se convierte en un instrumento de gran importancia para la toma de decisiones, puesto que sirve de punto de partida para diseñar estrategias adecuadas de acercamiento con la sociedad y apuntar, con las labores técnicas, a las necesidades reales de una comunidad, donde el bienestar común sea factor relevante en la relación entre la empresa y sus grupos de interés.

En la gráfica de población impactada 2010, se presenta el balance de las actividades desarrolladas ese el año.



Programas de Participación Ciudadana

Teniendo en cuenta que la participación ciudadana fomenta un mayor interés por informarse acerca de los asuntos políticos, se realizó un Encuentro de Participación Ciudadana, siendo este un escenario para fortalecer los espacios de comunicación con representantes de organizaciones sociales, programas del estado, entidades de control, entre otros, promoviendo un espacio para construir democracia, ya que permite transmitir mejor las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos, evitando los conflictos, favoreciendo los acuerdos y optimizando la toma de decisiones.

En esta oportunidad, se contó con la asistencia de 179 personas a este evento, entre líderes comunitarios, vocales de control social de servicios públicos domiciliarios, ediles, presidentes de las Juntas de acción comunal de los doce municipios del Departamento, personerías municipales y la defensoría del pueblo; los temas tratados en la jornada fueron: Informe de Gestión del año 2009, Inversiones de edeq para el 2010, Mecanismos de participación ciudadana, Portafolio de servicios de edeq, Herramienta portal web y Programas de impacto comunitario.

Así mismo, se realizó una Charla Educativa para Técnicos Electricistas, con el fin de fortalecer las relaciones entre la empresa de energía y las personas que ejercen esta actividad en el

departamento, fortaleciendo sus valores éticos, sus principios y la transparencia en todas sus actuaciones, teniendo como pilares fundamentales el código de ética, las políticas institucionales frente a la prevención del fraude de energía, así como las implicaciones legales que pueden tener aquellas personas que incurran en este delito. En esta charla participaron 160 técnicos electricistas de todo el departamento, la cual fue dirigida por representantes de la Fiscalía General de la Nación seccional Quindío, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Universidad La Gran Colombia e Ingenieros electricistas expertos en el tema.

En convenio con el Ministerio de Minas y Energía y el Consejo





Nacional de Técnicos Electricistas - CONTE, la empresa de energía del Quindío llevó a cabo el Simposio: Energía Segura, Navidad Feliz, con el fin de dar a conocer y reforzar a todos los asistentes los criterios del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE. Así mismo, se trataron temas de sobrecargas eléctricas, código de ética y la normatividad relativa para acceder a la tarjeta profesional como Técnico Electricista. Este evento reunió 208 personas entre funcionarios, técnicos electricistas del Quindío y Risaralda, Contratistas de edeq S.A. ESP, Vocales de Control de Servicios Públicos, Aprendices e Instructores del SENA, Universidad del Quindío y Fuerzas Militares.

La dinámica actual del Derecho Público en Colombia requiere la interacción de diferentes actores sociales para la consecución de los fines que persigue el Estado, ante todo en la formación a la comunidad para el ejercicio de su derecho a la participación activa, creando espacios de debate y análisis en torno al cuidado de lo público; por ello, la Empresa de Energía del Quindío en convenio con la Universidad La

Gran Colombia, desarrolló el Taller de Servicios Públicos Domiciliarios "Una visión desde la participación social y comunitaria" con el fin de capacitar a funcionarios de edeq, diferentes líderes y a la comunidad en general. Este evento contó con la participación de 50 personas quienes profundizaron sus conocimientos en normatividad vigente, contrato de condiciones uniformes, régimen tarifario, cultura ciudadana entre otros, en un programa académico de 20 horas.

Promoción del deporte y la cultura

Teniendo como objetivo fomentar la práctica de actividad física para el mejoramiento de la calidad de vida de toda la población, a través del deporte como alternativa para combatir las enfermedades cardiovasculares, el tabaquismo, la drogadicción y el sedentarismo, se desarrolló la segunda versión del Cuarto de Maratón de la Buena Energía, evento



deportivo que reunió 4,359 competidores de todas las categorías y de diferentes partes del país, resaltando la participación de los atletas élites nacionales y 38 Instituciones educativas de todo el departamento, clubes de la tercera edad, escuelas de formación y trabajadores de las empresas quindianas.

De similar manera, con el propósito de fortalecer el conocimiento del entorno por parte de los habitantes del departamento, en el año 2010 se realizó una alianza con el Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria -Panaca, que consistió en descuentos significativos en el ingreso al parque, presentando la factura cancelada del servicio de energía, propiciando espacios de sano esparcimiento para la comunidad quindiana.

Desarrollo de la región

Contribuyendo al desarrollo económico de la región, en el año 2010 se realizó un programa de formación para las madres cabeza de hogar del departamento, capacitándolas en la elaboración de figuras

manuales para el alumbrado navideño del departamento; estas mujeres fueron contratadas

para elaborar dichas figuras luminosas, aportando al mejoramiento en sus condiciones de vida y las de sus familias.

Financiación Social

Para poner a disposición de los clientes opciones que redunden en el mejoramiento de su calidad de vida, durante el año 2010 se fortaleció el programa de Financiación Social a través de la Tarjeta edeq - EPM, otorgando un cupo de crédito no bancarizado orientado a la compra de electrodomésticos, tasas de Interés inferiores a las del mercado, sin cuota de manejo y un plazo máximo de 48 meses. En desarrollo de este programa se han entregado más de 2,000 tarjetas, con prevalencia en los estratos 1,2, y 3.





Donaciones

Durante el año 2010 la empresa continuó con su política de donar a los centros educativos y entidades sin ánimo de lucro, elementos en buen estado que contribuyeran al mejoramiento del ambiente laboral de las Instituciones beneficiadas.

Igualmente, en aporte a la campaña Computadores para Educar, se donaron 100 equipos que llegaron a las instituciones educativas del departamento, para enriquecer la formación de las futuras generaciones.

El monto total de las donaciones ascendió a la suma de \$89 millones.





Entorno Trabajo



Accionistas

Cumplimiento de metas y directrices

Para la medición de las metas empresariales, edeq S.A. ESP cuenta con el cuadro de mando integral diseñado para el Grupo Empresarial EPM. Los logros obtenidos en el ejercicio 2010 fueron satisfactorios, lo cual se traduce en la

evaluación de directivos emitida por la Junta Directiva, expresada en los siguientes términos:

La Junta Directiva de la Empresa de Energía S.A. ESP, en cumplimiento de la función asignada por el numeral 27 del artículo 37 de los estatutos sociales, realizó una evaluación de los principales ejecutivos basándose en el cuadro de mando Integral, los resultados financieros y el cumplimiento del plan de negocios acordado para realizar el seguimiento a la gestión empresarial. Así mismo, referenció evaluaciones realizadas por terceras partes, complementando así sus análisis frente a la gestión y desempeño empresarial.

De acuerdo con el anterior análisis, se resalta que el equipo directivo logró el cumplimiento de los objetivos empresariales, asumiendo su compromiso en la alineación con el Grupo Empresarial EPM, generando credibilidad frente a los diferentes grupos de interés y desarrollando un trabajo coherente que viene apalancando el propósito de sostenibilidad. Esta calificación podríamos decir no obtiene un concepto de destacable ó superior, debido al problema de pérdidas de energía que se





presentó en el negocio de distribución en los primeros meses del año y que potencialmente de haber seguido en dicha tendencia creciente hubiera afectado negativamente la perspectiva financiera de la compañía.

Adicional a los logros alcanzados en los temas técnicos, financieros y administrativos, la Junta considera importante destacar el reconocimiento que la comunidad en general concede al grupo directivo de edeq S.A. ESP en lo relacionado con la transparencia y honestidad con que se han gestionado los recursos públicos.

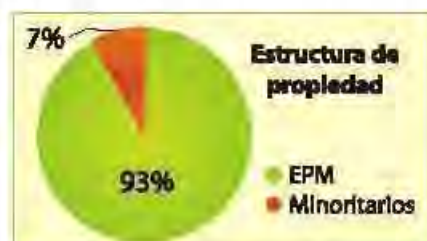
Reporte de Información a los Dueños

Durante la vigencia 2010 se cumplió con la totalidad de las sesiones de Junta Directiva programadas para la anualidad, se presentaron mensualmente los informes de gestión de las diferentes áreas y todos aquellos temas que permitieron a la Junta conocer de manera oportuna el cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la entidad, posibilitando la toma de decisiones asertivas para el correcto desempeño de la organización.

Así mismo se realizó la Asamblea Ordinaria correspondiente a la vigencia 2009, en la cual se presentó el Informe de gestión y resultados de ese año y se tomaron decisiones trascendentales para el giro del negocio.

Participación de accionistas minoritarios

EPM posee el 92.8% de la propiedad de la compañía, no obstante, en una política de tratamiento equitativo a los accionistas minoritarios, y procurando incluir una visión regional en los análisis y toma de decisiones realizadas en la Junta Directiva, cede un escaño de los cinco a los que tiene derecho, para que un representante de la región haga parte de este grupo directivo, contando con igualdad de condiciones y derechos en su participación.



Venta de acciones de la sociedad

Durante el año 2010 no se presentaron ventas de acciones de la empresa, continuando con la misma composición accionaria con que se finalizó el año 2009.

Gobierno Corporativo

Comprometidos con la consolidación de una cultura de prácticas de buen gobierno corporativo, edeq S.A. ESP ha desarrollado acciones que le han permitido contar con instrumentos y herramientas que apoyan el actuar de la organización, como son la ética, la transparencia, la responsabilidad social, la gestión de riesgos y la gestión ambiental; herramientas que se están dando a conocer a los grupos de interés a través de los diferentes medios.

En el año 2010 se realizó la evaluación al Gobierno Corporativo de la organización, concluyendo que, aunque en este tema se está avanzando en un proceso de aprendizaje, se cuenta con la integración

y aplicación de los diferentes elementos que conforman el Código de Buen Gobierno Corporativo y se ha logrado avanzar en la continuidad de estas prácticas que aportan a la organización transparencia en las relaciones entre propietarios, administradores y grupos de interés.

Cabe resaltar el avance que se tuvo en este tema a través de la capacitación brindada por parte de EPM al Grupo Directivo de los niveles I y II de Casa Matriz y filiales, fortaleciendo y

EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P.			
COMPOSICIÓN ACCIONARIA			
	No. DE ACCIONES	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	100%
Empresas Públicas de Armenia	37,359,790	3,735,979,000	6.67%
Empresas Públicas de Medellín	107,807,677	10,780,767,700	19.26%
Municipio de Armenia	219,307	21,930,700	0.04%
Federación Nacional de Cafeteros De Colombia	2,423,380	242,338,000	0.43%
EPM. Inversiones	412,042,778	41,204,277,800	73.60%
TOTALES	559,852,932	55,985,293,200	100.00%





alineando prácticas de Gobierno Corporativo.

Como resultado de la evaluación se encontró recomendable continuar con las capacitaciones en Gobierno Corporativo impartidas por Casa Matriz, fortalecer la divulgación de la Información a todos los grupos de interés, trabajar en la interiorización del Código de Ética y Código de Buen Gobierno en la organización y continuar con el mantenimiento y difusión de las políticas y lineamientos de transparencia empresarial que aporten a su fortalecimiento.

Transparencia

La Empresa de Energía del Quindío S.A ESP por segundo año consecutivo ha

participado en la medición del Índice de Transparencia, liderado por la Corporación Transparencia por Colombia, el cual incluye la evaluación de políticas y mecanismos de transparencia en la gestión empresarial. Este estudio evalúa aspectos y mecanismos de transparencia como apertura de información, diálogo con el cliente, reglas claras y conocidas por todos y control.

La Corporación Transparencia por Colombia reconoció en edeq S.A. ESP su buen desempeño y trabajo de forma responsable en la búsqueda de mejores estándares de transparencia y ética que le permiten contribuir con el bienestar y la calidad de vida de su región y de los colombianos en general.



Trabajadores

Planta de Personal

Al finalizar el año 2010, edeq S.A. ESP contaba con una planta de cargos conformada por 240 plazas, de las cuales 221 se encontraban activas y 19 vacantes. Como producto del proyecto de implementación de Mejores Prácticas en las áreas de soporte, se aprobaron 28 nuevas plazas, a fin de establecer un mejor modelo de Gestión por Procesos que soportará adecuadamente el Sistema Integrado de Gestión definido por la Empresa.

Del total de trabajadores activos, 163 hacían parte del sindicato de la empresa; todos los trabajadores recibieron los beneficios convencionales así como se respeta los de ley tales como, prestaciones sociales y de seguridad social, cumpliendo con los deberes adquiridos como organización con este importante grupo de interés.

Área	Total Plazas antes de Mp Áreas Apoyo	Total Plazas con Mp Áreas Apoyo
Distribución	123	124
Comercial	52	52
Apoyo	65	92
TOTAL	240	268

DISTRIBUCIÓN DE VACANTES POR ÁREAS

Áreas	Número de Funcionarios activos	Número de vacantes	Total
Distribución	113	11	124
Comercial	48	4	52
Apoyo	60	32	92
TOTAL	221	47	268

Durante el año 2010, siete trabajadores que se encontraban en régimen de retroactividad en cesantías, se acogieron al régimen de ley 50, quedando así un total 73 en régimen retroactivo y 148 en Ley 50. Los trabajadores que decidieron trasladarse a Ley 50 recibieron la compensación pertinente.

En cuanto al tema de pensiones a cargo de la empresa, edeq S.A. ESP cuenta con un total de 133 trabajadores pensionados, quienes reciben de manera oportuna los beneficios establecidos en la organización.

Pensionados	Número de pensionados
Totalmente a cargo de edeq	5
Compartidos con el ISS	56
Con expectativa de compartibilidad con el ISS	37
Beneficiarios vitalicios	31
Sustitutas temporales	1
Fallecidos con sustitución en trámite	3
TOTAL	133



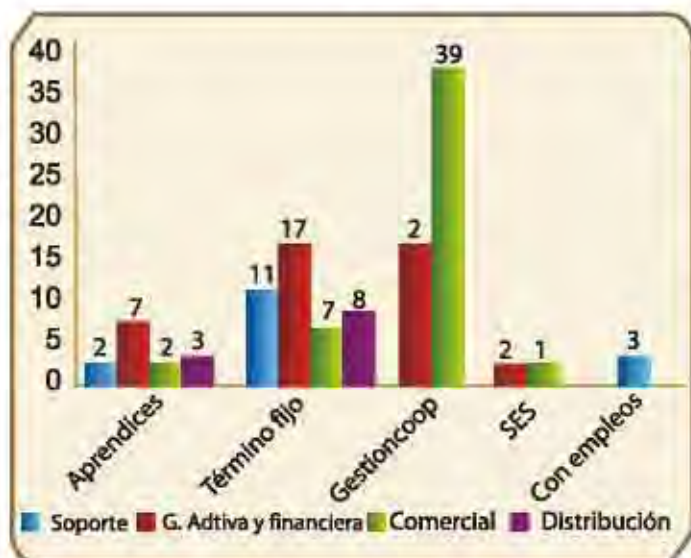


Generación de empleo

Durante el año 2010 la empresa realizó 102 vinculaciones de personal, a través de diferentes modalidades de contratación, de acuerdo a las necesidades de cada área y la cuota de Aprendices Sena establecidas para edeq S.A. ESP. Es de resaltar que el personal contratista se encuentra amparado por la seguridad social y cuentan con las prestaciones sociales de ley.



Distribución de contratistas por área



edeq S.A. ESP es un generador de empleo de calidad en la región, que vela por el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los trabajadores, tanto en planta de personal como en contratistas. En el año 2010 se generaron para el departamento del Quindío un total de 461 empleos por contratos de outsourcing.

Concepto	Empresa	Trabajadores edeq
Empleados término indefinido	edeq	212
Término fijo	edeq	43
Aprendices	edeq	13
Cooperativas de trabajo		50
Control pérdidas	Soinco	63
Facturación		52
Mantenimiento vegetal	Transenelec	40
Mantenimiento de redes	Eléctricas de Medellín	29
Contrato de obras		184
Vigilancia		0
Aseo		17
Sertrans		23
Allix Ltda	Help Dex	3
TOTAL EMPLEO		729
Empleo directo		268
Empleo indirecto		461

Instancias de integración

Como instrumento para mantener el equilibrio organizacional y velar por el cumplimiento de los deberes y derechos en la relación empresa - trabajador, edeq S.A. ESP promueve la existencia de comités enfocados en diversos temas como son el Comité Obrero Patronal, Comité de Escalafón, Comité de Reclamos, entre otros.

Antigüedad de Personal

La Empresa de Energía del Quindío edeq S.R. ESP brinda empleo de calidad y estabilidad laboral que se refleja en tranquilidad, satisfacción y proyección de futuro para los trabajadores y sus familias. El promedio de antigüedad de los trabajadores es superior a los 12 años, que resulta significativo dado que la empresa lleva 22 años de fundada.



Equidad de Género

edeq S.R. ESP es una empresa que respeta los principios de equidad de género, contando con una planta de personal compuesta por un 36% de mujeres y 64% de hombres. El comité directivo de la empresa se encuentra compuesto por 8 personas, de las cuales 4 son hombres y 4 son mujeres, evidenciando que no existe discriminación de género para la provisión de los altos cargos de la empresa.



Edad del Personal

Para el año 2010 la edad promedio de personal estuvo en 43 años, lo que evidencia que la empresa no ejerce discriminación de los trabajadores por razones de edad.





Obligaciones Laborales

En el año 2010 edeq S.A. ESP canceló por concepto de seguridad social, riesgos profesionales y parafiscales la suma de \$3,057 millones, cumpliendo con todas las obligaciones laborales adquiridas con el grupo de interés empleados.

Fondo de Vivienda

Con el objetivo de facilitar a los trabajadores de edeq S.A. ESP la compra, mejora, construcción de vivienda o cancelación de créditos hipotecarios, la empresa cuenta con un Fondo de Vivienda, el cual, en el 2010 realizó un total de 28 préstamos alcanzando el valor de \$1,086 millones, entregando, entre otros beneficios, tasas de interés inferiores a las del mercado, contribuyendo al mejoramiento en la calidad de vida de los empleados como importante grupo de interés de la empresa.

Para apoyar este propósito, se entregaron al fondo de vivienda \$ 137 millones, producto de la venta de material de reciclaje recopilado de los proyectos de remodelación de redes aumentando el capital disponible para los préstamos entregados a los trabajadores, cumpliendo con las políticas establecidas en la organización en esta materia.

Fondo de Calamidad

Brindando apoyo a los trabajadores que presentaron situaciones de calamidad doméstica, durante el año 2010, la empresa

a través de este fondo, otorgó \$11.5 millones en préstamos, beneficiando a 12 personas que tuvieron que enfrentar eventos graves e imprevistos.

Auxilios a Trabajadores

En cumplimiento a la Convención Colectiva de Trabajo se entregó un total de \$44.8 millones en auxilios funerarios, de maternidad, deportivos o culturales para los hijos de los trabajadores, becas y anteojos, apoyando a los funcionarios en diferentes aspectos de su vida y contribuyendo a su mejoramiento.

Dotación

Más allá de la obligación legal de entregar dotación a algunos trabajadores, conforme su condición contractual, edeq S.A. ESP entregó dotación al 100% de los trabajadores operativos, 100% de las mujeres que ocupan cargos administrativos y a los hombres de áreas administrativas que voluntariamente lo decidieron.

El total de la inversión realizada por este concepto alcanzó la suma de \$214.5 millones.

Para la presentación de la dotación se realizó un evento especial, que contó con la participación de trabajadores, quienes modelaron los diseños para sus compañeros, generando mayor



compromiso y sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa, la dotación y la Imagen corporativa.

Bienestar Social

Como complemento a la administración del recurso humano, la empresa cuenta con programas de bienestar social enfocados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, a través del desarrollo de actividades educativas, deportivas y recreativas que promueven hábitos saludables en los trabajadores y sus familias.

Se ejecutó el programa de **Apoyo Terapéutico**, realizando una inversión de \$15 millones en el acompañamiento psicológico en consulta individual, de pareja, y/o familiar a 22 funcionarios, quienes recibieron ayuda especializada para



mejorar su estilo de vida y relacionamiento con sus familias y amigos.

En este sentido, en el año 2010 se inició la implementación del programa de **Caracterización de Familias**, con el objetivo de conocer sus condiciones de vida, sus expectativas e intereses, a fin de



diseñar programas de bienestar social que apalanquen su desarrollo y crecimiento, logrando afianzar el acercamiento, sentido de pertenencia y confianza entre el trabajador, sus familias y la empresa. A diciembre de 2010 se visitaron 49 hogares.



Mujer, Día de la Secretaria, Día de Amor y Amistad, Fin de Año, Día de los Niños y la Familia y Cumpleaños de los trabajadores, entre otras, logrando Integración, recreación y sano esparcimiento en los funcionarios de la organización. En estas actividades se invirtieron \$76 millones.

A través de elección popular, se realizó la premiación del **Mejor Trabajador del Año 2009**, en la que los trabajadores nominados por parte de sus jefes inmediatos, fueron elegidos por sus compañeros con base en criterios como responsabilidad, puntualidad, iniciativa, compañerismo, entre otros.

Contemplando los pensionados y jubilados como parte del grupo de Interés empleados, se realizaron dos actividades de recreación e Integración que permitieron reunir a estas personas en espacios de convivencia y sano esparcimiento, fortaleciendo buenos hábitos deportivos y



Los ganadores recibieron, además del reconocimiento de sus compañeros, un incentivo económico en calidad de premio por destacarse como **trabajadores Integrales**, constituyéndose en modelo a seguir por los demás funcionarios de la empresa.



El mejoramiento del clima organizacional y el fortalecimiento del sentido de

pertenencia de los trabajadores es fundamental para una adecuada vida organizacional, en este sentido se realizaron actividades para Celebrar **Fechas Especiales**, como el Día de la



culturales a este grupo de trabajadores que en su vida laboral aportó al crecimiento de la compañía.

Contribuyendo a la disminución del riesgo cardiovascular y el estrés laboral, se incentivó la práctica del deporte como parte de un estilo de vida saludable, a través de escuelas de formación deportiva que contaron con un total de 355 trabajadores en diferentes disciplinas, representando a la empresa en diversas competencias.

Con el mismo propósito, se llevó a cabo el **Día Deportivo edeq**, evento que se desarrolló a través de competencias y actividades de recreación promoviendo la práctica del deporte como herramienta de integración, sano esparcimiento y convivencia, fortaleciendo el clima organizacional y las relaciones interpersonales al interior de la empresa.

Agregado a lo anterior, **edeq S.A. ESP** se vinculó a los Juegos Nacionales del Sector Eléctrico, apoyando la participación de 64 trabajadores que hicieron parte de la delegación de la empresa en la ciudad de Villavicencio. En esta versión de los juegos, los deportistas lograron 3 medallas de bronce en **Tenis de Campo**, **Ciclomontañismo** y **Billar** y una medalla de plata en **Tenis de Mesa**.

En las Jornadas deportivas de EPM, en la ciudad de **Medellín**,



participaron 40 trabajadores de **edeq S.A. ESP**, en un evento en el que se alcanzaron 2 medallas de oro en **Atletismo**, una medalla de bronce en **Ciclismo** y los primeros lugares en **Tejo**, fortaleciendo su integración con las demás empresas del Grupo Empresarial EPM.

Los recursos invertidos en todas las actividades deportivas sumaron un total de \$183 millones.









Capacitación

En el año 2010 se realizaron dos actividades de capacitación, el Diplomado de BPM con 124 horas, Potenciación de Capacidades Intelectuales y Talentos de los Directivos a través de Coaching con 288 horas de acompañamiento profesional y Normas Técnicas de Calidad con 45 horas.

El Diplomado en Gerenciamento de Procesos de Negocios BPM, impactó 56 líderes de proceso quienes implementarán los conocimientos adquiridos en el nuevo modelo de procesos que se desarrollará en la organización en el año 2011.

En el proceso de potenciación de capacidades intelectuales y talentos de los directivos, a través del Coaching, se impactaron 37 trabajadores con personal a cargo, quienes fortalecieron sus competencias y habilidades en pro de su desarrollo personal y profesional.

El programa de capacitación para todo el personal en Normas Técnicas de Calidad, permitió interiorizar los conocimientos relacionados con las normas implementadas en edeq S.A ESP, impactando 224 trabajadores de todas las áreas de la empresa.

En cuanto a otras capacitaciones específicas, dirigidas a las diferentes áreas de la organización, se destaca la certificación entregada por el SENA a 19 trabajadores en Trabajo Seguro en Alturas Nivel Avanzado, dando cumplimiento a la resolución # 3673 de 2008, alcanzando el 100% de cobertura del personal objeto de esta certificación.

Así mismo, en convenio celebrado entre edeq S.A. ESP y el SENA, 18 funcionarios culminaron sus estudios en Tecnología en Supervisión y Mantenimiento de Redes de Distribución, logrando un total de 37 funcionarios titulados en esta formación, potenciando su capacidad personal y profesional.

Con el apoyo de EPM, se realizó el entrenamiento en Línea Viva dirigida a 15 funcionarios de mantenimiento de redes, quienes tuvieron la oportunidad de conocer la experiencia de la casa matriz, formando competencias en este tipo de actividades especializadas.



En procura de fortalecer el conocimiento de los Sistemas Integrados de Gestión en los trabajadores de la empresa, se desarrolló un programa de capacitación participativa, el cual incluyó diferentes actividades lúdicas que promovieron la integración y el trabajo en equipo como herramientas de aprendizaje y afianzamiento de una cultura organizacional enfocada en la calidad, la gestión ambiental y la salud ocupacional y seguridad industrial en los procesos de la empresa, en concordancia con las normas ISO 9001:2008, GP1000:2004, OHSAS 18001:2007 y la ISO 14001:2004.



La Tarde de Performance brindó la oportunidad a los funcionarios de representar el Sistema Integral de Gestión y su relación con el Autocontrol desde su perspectiva, a través de obras de teatro.



Rumbaterapia realizada con el objetivo de resaltar la importancia de la actividad física como complemento de la rutina diaria de los trabajadores.



El Día No Control sensibilizó a los funcionarios sobre la importancia de ejercer el autocontrol como parte de la convivencia del día a día.



Pausas Activas desarrolladas con el objetivo de promover la actividad física en medio de la jornada laboral, logrando salir de la monotonía, fortalecer el sistema inmunológico, los músculos, el sistema nervioso y reducir enfermedades generadas por estrés laboral.



El Desafío edeq 2010 puso a prueba los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del programa a través de una jornada fuera del contexto diario de la organización.



Funcionario Integral, actividad a través de la cual se retroalimentaron los conceptos socializados durante el programa.



Miss Reciclaje 2010 promovió el uso y destinación adecuada de los recursos, promoviendo el reciclaje, la reutilización y aprovechamiento de los residuos.

En las actividades de capacitación se invirtieron un total de \$211 millones.

Comunicación Interna

En el año 2010 se encaminaron acciones tendientes al fortalecimiento de los canales de comunicación internos de la empresa, afianzando lazos entre los trabajadores y la organización a través de la promoción de

valores empresariales como el respeto y la transparencia con el grupo de Interés empleados.

Con el fin de establecer comunicación cara a cara con los trabajadores, se llevaron a cabo 12 Foros Gerenciales edeq, donde se abordaron temas organizacionales de Interés, los cuales permitieron fortalecer las capacidades y conocimientos de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos de los procesos.

De igual forma, se desarrollaron una serie de reuniones de la Gerencia General con el personal operativo, generando un mayor nivel de interacción con este grupo de trabajadores, con quienes se promovió una comunicación bidireccional.

En respuesta al estudio de efectividad de la comunicación interna realizada en el año 2009, se amplió la cobertura del boletín interno Nuestra Gente, dando mayor alcance al personal operativo mediante la publicación física y virtual de las 12 ediciones emitidas durante el año 2010.



En adición a la anterior, como parte de las acciones efectuadas, se desarrollaron diversas actividades de apoyo y construcción de estrategias internas que facilitaron la comunicación entre las diferentes áreas, así como la asesoría y el diseño de campañas comunicacionales que generaron fluidez e interacción entre todos los niveles de la empresa.

Se fortalecieron los grupos primarios, el correo electrónico y la página web, como medios de comunicación efectivos para el mejoramiento de la comunicación interna, apoyando a la consecución de los objetivos empresariales.

Así mismo, se implementó el sistema interno de audio de la



sede principal, el cual permitió la difusión de mensajes y cuñas institucionales, constituyéndose en un nuevo medio de comunicación para los trabajadores de la empresa.

Seguridad y Salud Ocupacional

En el año 2010 se ejecutaron diversas actividades que propendieron por garantizar prácticas y ambientes seguros para los trabajadores de la empresa.

En cumplimiento de la Resolución 2646 del 17 de julio/2008 del Ministerio de la Protección Social, se inició el programa de **Identificación, Valoración e Intervención de los Factores de Riesgo Psicosocial** de valoración que relaciona

los factores extra laborales exigidos por la. A partir de este diagnóstico se desprenden los planes de mejora orientados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Para proteger la seguridad de propios y visitantes, se realizaron actividades de **Inspección, mantenimiento y reposición** de todos los extintores portátiles de la organización, así como capacitaciones sobre la revisión y el uso de este equipo al personal de la empresa, dentro del programa de **Prevención y Control del Fuego**.

Se ejecutó el programa **Trabajo Seguro en Alturas**, en desarrollo del cual se adquirieron los equipos necesarios para protección de las personas y se logró la certificación del 100% de los funcionarios que





desarrollan este tipo de trabajo, obteniendo cero caídas o lesiones generadas por estas actividades, las cuales representan un riesgo alto para los trabajadores de la organización. En adición a lo anterior se realizaron actividades de acondicionamiento físico dirigido, en procura de prevenir el Riesgo Cardiovascular en este grupo de funcionarios de la empresa.

En cuanto al programa Medicina Preventiva, se ejecutaron exámenes de laboratorio a todo el personal, examen médico ocupacional periódico y exámenes de ingreso y retiro de los trabajadores.

Igualmente, se desarrolló el programa **Prevención de Lesiones Osteomusculares (PILO)**, ejecutando valoraciones con fisioterapeutas, estudios de puestos de trabajo y acondicionamiento muscular, así como la promoción de las pausas activas como factor protector y preventivo de lesiones causadas por factores de riesgo ergonómico por cargas estáticas.

Teniendo en cuenta los riesgos presentados por causas naturales, se realizaron actividades de formación y capacitación en Planes de Emergencia, Evacuación y Control de Incendios y se desarrollaron simulacros de evacuación con todo el personal,

actividades lideradas por los Brigadistas de la organización vinculando los diferentes organismos de socorro, a fin de preparar a los trabajadores ante una emergencia.

Ausentismo Laboral

El total de días de incapacidad generados por enfermedad general alcanzó la cifra de 1,519 días, mientras que los generados por accidentes de trabajo llegaron a 98 días, ocasionados por 12 eventos ocurridos en el año.

Distribución de Accidentes Incapacitantes por Mes



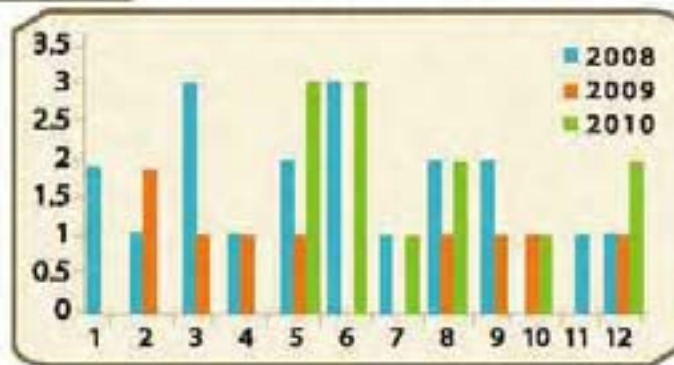
El mayor número de días de incapacidad se presentó por accidentes de trabajo relacionados con superficies resbalosas, siendo Distribución el área con mayor afectación.

Días Incapacidad por tipo de incidente





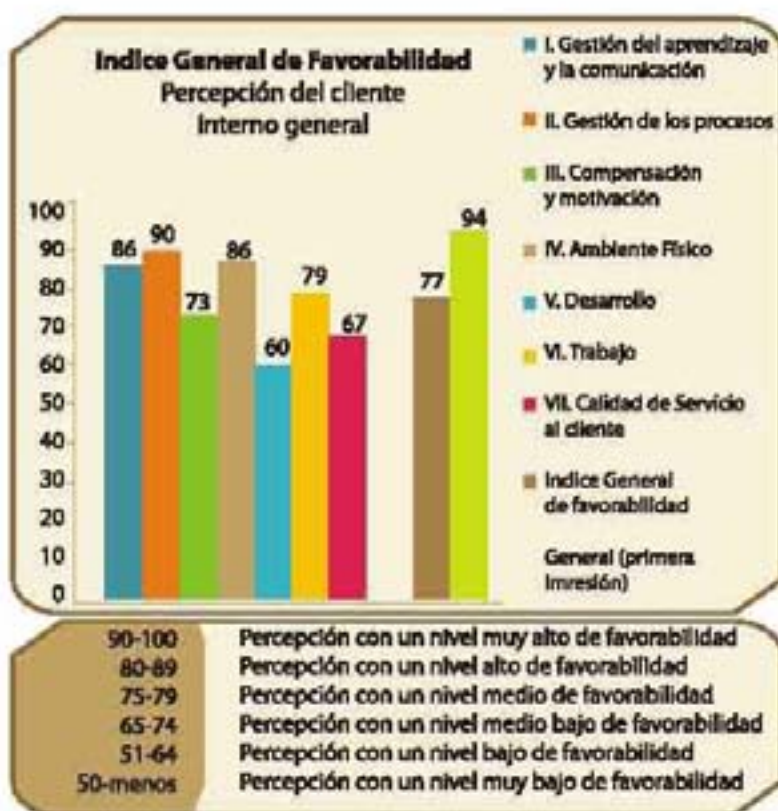
Comparativo de Frecuencia de Accidentalidad por mes 2008 - 2009 - 2010



Estudio de Satisfacción del cliente Interno

En septiembre de 2010 se aplicó por primera vez la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, lo que se constituye en un instrumento de retroalimentación sobre la percepción de los trabajadores con la empresa, identificando oportunidades para mejorar los procesos, planes y programas, en procura de aportar en mayor medida a la calidad de vida de los empleados y su satisfacción con la organización.







Proveedores

Pago Oportuno

Honrando los compromisos derivados de la relación con los proveedores como grupo de Interés de la empresa y promoviendo la actitud gana - gana como parte de los valores corporativos de edeq S.A. ESP, durante el año 2010 se logró una oportunidad en el pago de las obligaciones adquiridas por concepto de contratación de bienes y servicios entre el 99% y 100%, con los beneficios que ello representa para la planeación financiera de los proveedores.

Contratación

En el año 2010 se rediseñaron los procedimientos existentes en materia de contratación, con el propósito de garantizar transparencia, agilidad y libre competencia en el proceso de adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Se expidió un manual operativo de contratación, se puso en funcionamiento un

nuevo modulo Informático que permite mayor control y seguimiento de las contrataciones y se capacitó al personal de la empresa, beneficiando a los proveedores con un proceso transparente que permite su participación sin distinciones o desigualdades.

La empresa respeta los derechos laborales, personales y culturales de las personas que prestan sus servicios directamente o a través de contratistas, de tal manera que les sean reconocidos todos los derechos que la ley les concede, también vigila que los proveedores de bienes y servicios atiendan los mandatos legales que acorde con su naturaleza deben cumplir para poder desarrollar su objeto social, asegurando así que no pondrán en riesgo su existencia, seriedad, responsabilidad y cumplimiento durante la ejecución del contrato.

En desarrollo del plan de Inversiones de la empresa, se realizaron contrataciones por valor de \$12,511 millones.

Inversiones 2010	
Edificaciones	\$ 1,917
Subestaciones	\$ 2,937
redes	\$ 3,214
Otras inversiones (muebles, enseres, maquinaria y equipo y equipos de cómputo).	\$ 1,236
Equipo transporte	\$ 718
Encargo fiduciario	\$ 1,513
Software	\$ 976
Total Inversiones	\$ 12,511



Desarrollo de Proveedores

En el mes de marzo de 2010 se realizó el Primer Encuentro de Desarrollo de Proveedores, con el objetivo de fortalecer una comunicación transparente y mayor conocimiento de la organización. En este evento se dieron a conocer temas como el Sistema de Gestión Integral, el Plan de Compras, el Sistema de Contratación y el Portal Web de edeq S.A. ESP, lo que les permitió identificar las necesidades de la empresa y la forma de presentar sus propuestas para las contrataciones que se desarrollarían durante el año.

A diciembre de 2010 se contaba con una base de datos de 1,952 proveedores, de los cuales se realizaron contrataciones con 406.

Igualmente, y con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, edeq S.A. ESP realiza cada año un proceso de Evaluación de Proveedores, en donde la empresa califica al contratista en términos de oportunidad, calidad y servicio, encontrando en la muestra evaluada 8 No Conformidades que fueron comunicadas a cada proveedor para su mejora continua.

Estudio de Satisfacción de Proveedores

Por segunda vez consecutiva se realizó el estudio de Satisfacción de Proveedores, presentándose como resultado un 89,8% de satisfacción, logrando aumentar

en 2.1 puntos porcentuales con relación a la calificación obtenida en el año 2009 de 87.9%

Clientes

Daños a terceros

Actuando responsablemente con los Impactos que se puedan generar en los clientes durante el desarrollo de las obras que ejecuta la empresa, se realizaron reparaciones a electrodomésticos de propiedad de terceros y se efectuaron las respectivas indemnizaciones a los usuarios cuyos bienes no tuvieron reparación, tramitando 147 casos con un costo total de \$83 millones.

Comunicación externa

Contribuyendo a afianzar el relacionamiento de edeq S.A. ESP con sus grupos de Interés, así como el fortalecimiento de su actuar como empresa responsable, comprometida, abierta y transparente, se desarrollaron diferentes estrategias de comunicación externa, promoviendo el acercamiento entre los clientes y la empresa.



Durante el año 2010 se emitieron, a través del canal regional Telecafé y un canal local de Armenia, 47 capítulos del programa Institucional Nuestra Gente, con alcance a los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda.

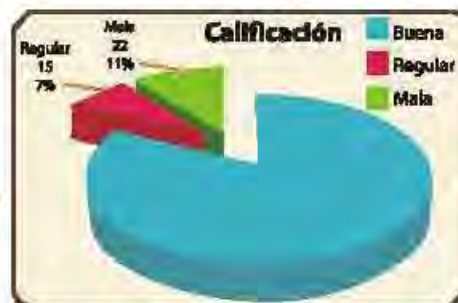
Con el objetivo de ampliar los medios de información para los usuarios de la sede principal, se implementó un circuito cerrado de televisión para la difusión de los diferentes planes, programas, proyectos y actividades de la empresa, logrando que los clientes conocieran un poco más de lo que desarrolla edeq S.A. ESP en su beneficio.

Dado que en febrero del año 2010 uno de los proveedores del mercado mayorista con quien edeq S.A. ESP y otras empresas tienen contrato a largo plazo no cumplió con los compromisos, la empresa se vio en la necesidad de cubrir esa energía con compras en la bolsa, causando un incremento en el costo unitario y con ello la tarifa al usuario final. Para dar claridad sobre esta situación, edeq S.A. ESP explicó a la comunidad y medios de comunicación el funcionamiento del mercado de energía mayorista, del costo de prestación del servicio y de los riesgos de no respaldar la energía en contratos, para ello efectuó conferencias de prensa y reuniones con juntas de acción comunal y otros líderes, haciendo uso de los mecanismos de participación ciudadana implementados por la empresa para afianzar los procesos de comunicación con los grupos de interés.



Fortaleciendo los canales de comunicación con el cliente y minimizando los trámites necesarios a realizar por los usuarios en las sedes de edeq S.A. ESP, en septiembre de 2010 entró en funcionamiento el nuevo portal web, el cual ofrece servicios en línea que facilitan la relación entre los grupos de interés y la empresa, generando mayor cercanía y satisfacción.

Durante los primeros cuatro meses de implementación del portal se efectuó un sondeo de opinión acerca de la favorabilidad en la imagen y diseño de la herramienta, dando como resultado un nivel de aceptación del 82% entre los usuarios que aleatoriamente participaron de la medición.





Conscientes de la importancia del uso de las redes sociales como espacio de encuentro para las personas, **edeq S.A. ESP** incursionó en este medio a través de la creación de cuentas en facebook, twitter, you tube y flickr, difundiendo y compartiendo contenidos de interés.



Encuesta de Satisfacción de Clientes

edeq S.A. ESP participó por cuarto año consecutivo en el Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales Urbanos realizado

por la Comisión de Integración Energética Regional CIER, entidad con sede en Montevideo Uruguay, realizado en diversos países de Sur América y Centro América y a través de la cual se miden atributos relacionados con el Suministro de Energía, Información y Comunicación de la Empresa con el Cliente, Imagen, Precio, Alumbrado Público y Responsabilidad Social.

El índice de satisfacción de la calidad percibida de los clientes con **edeq S.A. ESP** arrojó un porcentaje de **77.8%**, el cual permitió ubicarse en el cuarto lugar con relación a las empresas a nivel de latinoamerica.



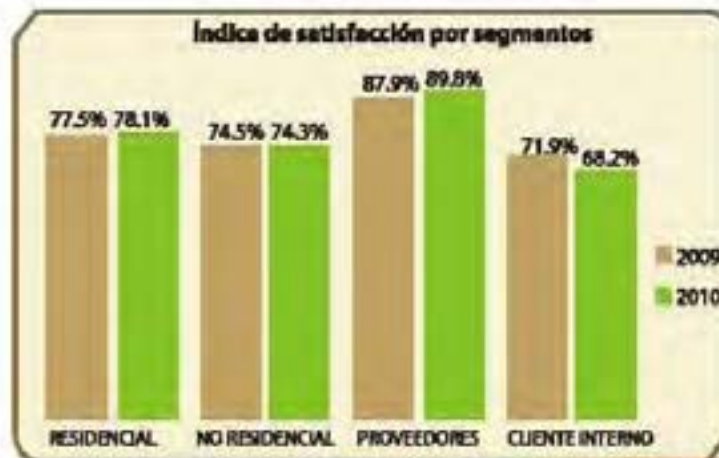
A nivel de Colombia, con base en los mismos resultados del estudio anterior, edeq S.A. ESP se ubicó en el segundo lugar, siendo reconocida con el premio plata, otorgado por el Comité Colombiano de la CIER - COCIER.

Continuando con el objetivo de conocer las señales que permitan

obtener planes de mejoramiento para la satisfacción de los usuarios con relación al servicio que presta la empresa, se realizó la séptima encuesta de satisfacción del cliente, utilizando una metodología unificada a nivel de Grupo Empresarial EPM,

De los análisis resultantes del estudio realizado en el

año 2009, se implementaron acciones significativas como el mejoramiento de las redes de distribución, modernización de las subestaciones Cabaña, La Patria y La Tebaida, readecuaciones de puntos de atención al Cliente y Recaudo (ACR) y el programa Escuela de Formación de Líderes, entre otras.





Estudio de Reputación Empresarial

Convencidos de la importancia que tiene la reputación para una organización, edeq S.A. ESP viene midiendo desde el año 2009 este

atributo, el cual se relaciona con las percepciones que tienen los grupos de interés frente a lo que la empresa hace, cómo y qué tan bien lo hace, basando sus opiniones en los valores que cree de la

organización, qué tan bien las acciones de la organización soportan estos valores y las posiciones de la empresa frente a los temas que afectan de manera amplia a la sociedad.

METRICAS	EMPRESAS		HOGARES		EMPLEADOS		PROVEEDORES		LIDERES	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Pirámide de la Reputación										
ADVOCACY	47%	80%	63%	51%	98%	97%	ND	83%	ND	58%
CONFIANZA	36%	81%	59%	45%	100%	97%	ND	80%	ND	40%
FAVORABILIDAD	37%	85%	58%	57%	98%	100%	ND	83%	ND	54%
FAMILIARIDAD	78%	98%	99%	96%	99%	98%	ND	100%	ND	98%
CONOCIMIENTO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ND	100%	ND	100%
INDICADOR DE REPUTACIÓN	68	63	59	56	83	85	ND	62	ND	50
Factores										
AMBIENTE DE TRABAJO	77%	70%	61%	74%	88%	85%	ND	78%	ND	62%
CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	64%	60%	59%	52%	93%	89%	ND	55%	ND	45%
PRIMERO EL CLIENTE	61%	69%	54%	52%	80%	80%	ND	53%	ND	46%
VISION Y LIDERAZGO	65%	66%	60%	60%	77%	76%	ND	63%	ND	50%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	69%	61%	59%	56%	90%	88%	ND	59%	ND	50%
GESTION CORPORATIVA	69%	65%	61%	71%	88%	87%	ND	73%	ND	61%

Estas señales permiten avanzar en la ejecución de acciones que mejoren la percepción que se genere acerca de la empresa.

Cobertura recaudo

Enfocada en prestar un adecuado servicio al cliente, la empresa brinda la posibilidad a los usuarios de realizar el pago de las facturas en 17 Centros de Atención y Recaudo propios distribuidos en todo el departamento del Quindío, los cuales se caracterizan por la agilidad en las filas, percepción que se vio reflejada en la última encuesta de satisfacción realizada por la empresa, en la cual se obtuvo un índice de favorabilidad del 84%.

En las sedes de edeq S.A. ESP se recauda el 97% de la facturación de la empresa.

Peticiones, Quejas y Recursos

En el año 2010 se recibieron 3,959 peticiones, quejas y recursos -PQR escritas, disminuyendo en un 3.95% con relación al

año 2009. Las causales más representativas fueron el incremento en el precio de la energía, daños a terceros y reubicación de postes, tempestes y redes, resolviendo a favor del cliente el 42.51% del total.

El tiempo de respuesta de las PQR durante el año 2010 fue de 11 días hábiles, mejorando en 6.66% con respecto al año 2009 y estando cuatro días hábiles por debajo de los términos establecidos por ley, contribuyendo al cumplimiento del objetivo estratégico de la empresa Mejorar en Rapidez y Precisión en la respuesta al cliente.

En el año 2010 se emitieron un total de 1,845,624 facturas sobre las que se presentaron un total de 16,685 reclamaciones escritas y verbales, de





las cuales se interpusieron 179 recursos y se trasladaron 61 casos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, resolviendo 24 casos a favor del usuario.

Oportunidades de pago para los clientes

Entendiendo las dificultades económicas temporales que puedan tener los clientes para el pago de sus obligaciones con la empresa, edeq S.A. ESP otorgó un total de 13,627 financiaciones de facturas, por valor de \$2,468 millones, en una relación gana-gana en la que el usuario puede continuar disfrutando el servicio y la empresa disminuir el riesgo de cartera, afianzando la cercanía y confianza con el cliente.

Reconocimiento a Clientes

Así mismo se desarrolló el programa de la Cuadra Mejor Iluminada, concurso que integra a la comunidad quindiana en torno a rescatar las tradiciones navideñas, promoviendo la sana convivencia, la unión familiar y el no uso de la pólvora en esta época del año.

Continuidad del Servicio

Mejorando la calidad de vida de los clientes y usuarios, durante el año 2010 se realizaron inversiones cercanas a los \$10,000 millones en obras en fortalecimiento de la infraestructura eléctrica, lo que permitió mejorar el promedio de disponibilidad del servicio, alcanzando 99.870%, lo que redundó en un alto nivel de continuidad del servicio de energía.

Competidores

Considerando los competidores como parte importante de los grupos de interés, edeq S.A. ESP ha establecido en su gobierno corporativo el desarrollo de acciones enmarcadas en principios de responsabilidad, respeto por la libre competencia y transparencia, siendo aplicados en sus relaciones equitativas con todos los competidores, facilitando el acceso a las redes del sistema y atendiendo las PQR's de sus clientes en las sedes de atención de la empresa.

En el año 2010 tenían clientes en el área de operación de edeq S.A. ESP, EPM, Isagen, Emgesa, Termotasagero y Urrá, con una cobertura de 9.8% de la demanda de energía del SDL.





Estado

Para edeq S.A. ESP el cumplimiento de las obligaciones con el estado es fundamental, razón por la cual es prioridad en la gestión empresarial honrar sus compromisos y obligaciones con todas las instituciones que lo componen.

Para el año 2010 edeq S.A. ESP reporta el total cumplimiento de las obligaciones con las entidades estatales, sin que se haya presentado llamamiento alguno por su incumplimiento.

Entes de Vigilancia y Control

Por su naturaleza, el control externo a la organización lo ejercen diversos entes como la Contraloría General de Medellín, la Superintendencia de Servicios Públicos, así como otras instancias de carácter legal, definidas en las normas como la Revisoría Fiscal y la Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

Los análisis de la organización realizados por estos diferentes entes de vigilancia y

control en el año 2010, evidencian la adecuada gestión de la empresa y el fortalecimiento de su cultura de control.

La Contraloría General de Medellín en su evaluación financiera y de gestión correspondiente a la vigencia 2009, realizada en el año 2010, emitió un dictamen integral de la gestión limpio, al igual que declaró el fenecimiento de la cuenta 2009. Igualmente, las revisiones realizadas por la Revisoría Fiscal, la Auditoría Externa de Gestión y Resultados y demás entes de vigilancia y control no presentan hallazgos mayores que representen riesgos para el desarrollo del negocio o que impliquen responsabilidades representativas para los funcionarios. El hallazgo más relevante corresponde a la gestión de contratos de alumbrado público con diversos municipios, sobre el cual existen los planes de mejora pertinentes, que se están gestionando de manera adecuada.

Control Interno

En el año 2010 se atendieron un total de 298 solicitudes de los entes de Vigilancia y Control.

Solicitudes Entes de Control

No.	Concepto	Solicitudes	porcentaje (%)
1	Contraloría General de Medellín	21	7%
2	Revisoría Fiscal	14	5%
3	AEGR (Nexia International)	261	88%
4	Contraloría General de la República	0	0%
5	DAFP	1	0%
6	CGN	1	0%
Totales		298	100%



Pago de Impuestos

En cuanto a impuestos, **edeq S.A. ESP** cumplió con las obligaciones adquiridas con el estado y la sociedad, pagando un valor de \$10,905 millones, de los cuales \$1,049 millones en el departamento del Quindío.

Distribución Impuesto de Industria y Comercio por Municipio

Municipio	Total Pagos
Génova	7,846,000
Armenia	703,778,452
Buenavista	3,971,030
Calarcá	138,744,179
Circasia	54,355,877
Córdoba	7,861,647
Filandia	13,016,592
Montenegro	4,927,000
Pijao	5,199,547
Quimbaya	19,314,650
Salento	19,212,925
Tebaida	79,052,732
Total Impuesto	1,057,280,631

Actividad Gremial

edeq S.A. ESP enfocada en aportar en el desarrollo gremial, participa activamente en las actividades y proyectos liderados desde los gremios, siendo miembro de la Asociación Colombiana de Distribuidores - ASOCODIS, la Asociación Nacional Empresas de Servicios Públicos - ANDESCO, la Comisión de Integración Energética Regional - CIER y su Comité Colombiano COCIER. En este ámbito, en el año 2010 se destaca la participación en proyectos como el Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales en Empresas Distribuidoras, el Estudio de Costos de Administración, Operación y Mantenimiento en Distribución, Benchmarking de Recursos Humanos en Empresas de Energía, todos estos liderados por la CIER. Así mismo se participa activamente en las diferentes cámaras de Asocodis y en las actividades convocadas por Andesco, logrando sinergias que permiten el fortalecimiento del sector.



Entorno Ambiental



Cumpliendo con el compromiso adquirido por edeq S.A. ESP en sus políticas de Responsabilidad Ambiental, durante el año 2010 se desarrollaron diferentes programas de educación ambiental y fortalecimiento de buenas prácticas en procura de contribuir a la formación y toma de conciencia de ciudadanos responsables en la relación con su entorno.

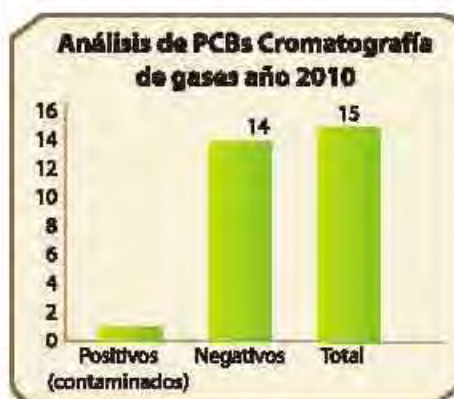
En el año 2010 se continuó con el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos - PMIRS y el Plan de Manejo Integral de Residuos Peligrosos RESPEL, asegurando el adecuado tratamiento de los residuos

generados en la empresa, su recolección, almacenamiento, transporte y disposición final, logrando el 55% de aprovechamiento del total de residuos sólidos generados en las sedes de la organización.





En cuanto a los residuos peligrosos, se continuaron los trabajos de eliminación de equipos y aceites contaminados, de acuerdo con los requerimientos normativos a nivel nacional e Internacional. De las pruebas realizadas a 128 transformadores fuera de uso, se encontró uno de ellos contaminado, iniciando el proceso para su disposición final en una empresa especializada en tratamientos para estos residuos en el país de Finlandia.



Bajo el mismo objetivo de protección ambiental, se dieron de baja 152 baterías de plomo ácido agotadas, equivalentes a 2,300 kg, 200 kg de pilas de uso doméstico y 100 kg de lámparas y bombillería de mercurio - sodio, haciendo una disposición adecuada de estos elementos de alto contenido contaminante.

Fortaleciendo una cultura organizacional orientada hacia la gestión ambiental, en el año 2010 se obtuvo por parte del CIDET la certificación bajo la norma ISO14001:2004, evidenciando que la empresa cumple satisfactoriamente con todos los requisitos exigidos por la norma, consolidando un sistema integrado de gestión.



Con el objetivo de garantizar la correcta prestación del servicio, eliminar y prevenir accidentes eléctricos y garantizar las distancias de seguridad establecidas en el RETIE, en el año 2010 se realizaron 39,428 intervenciones forestales, las cuales fueron ejecutadas cumpliendo con todas las técnicas, herramientas y procedimientos establecidos, bajo la autorización de la autoridad ambiental.



En cuanto a la compensación forestal y cumpliendo con preceptos de responsabilidad ambiental, se realizó la resiembra de 520 plantas en el municipio de Salento y la subestación Sur, se sembraron 3,297 individuos forestales en diferentes zonas de la ciudad y se realizó mantenimiento a 5,000 árboles y plantas sembradas en el año 2008 y 2009.



Procurando la protección de la vegetación del departamento del Quindío, del total de las intervenciones realizadas el 2% correspondieron a talas, evitando al máximo la eliminación de la flora quindiana.

Igualmente, en cumplimiento de los requerimientos de las autoridades ambientales, se efectuaron diferentes ejercicios de enriquecimiento florístico en espacios urbanos y rurales, se consideraron especies nativas de vocación protectora, representativas de alimento avifaunco.



Árboles sembrados en 2008 bajo efecto de mantenimiento en el 2010





edeq
La energía de nuestra gente



Papeles
Reciclables



Uso de papel
posconsumo



Papeles
libres de ácido



Libre de cloro
elemental



La energía de nuestra gente