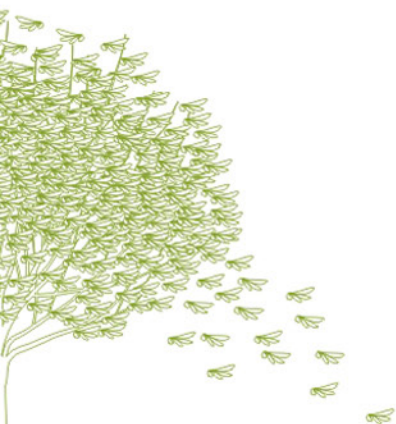
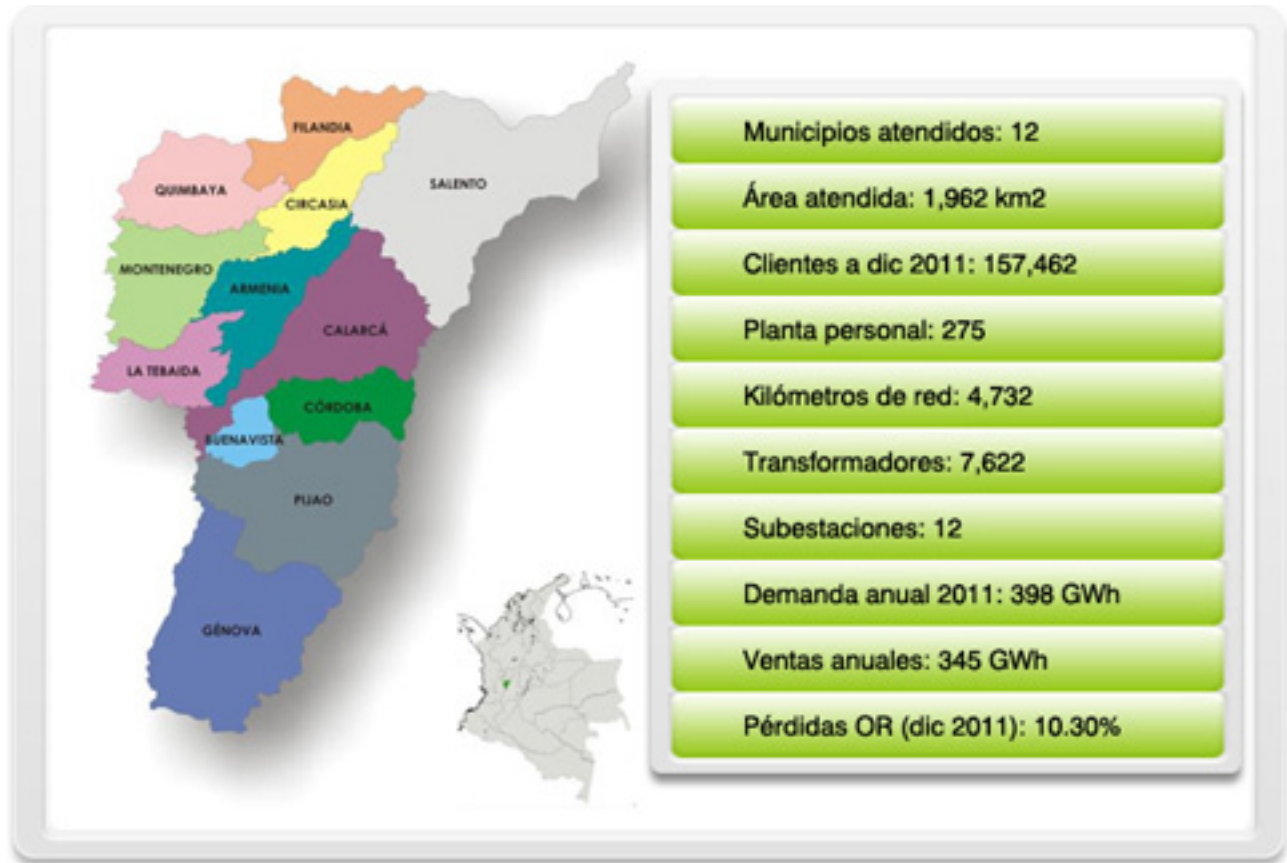




Informe de Gestión
Empresa de Energía del Quindío S.A. E S P
2011



Aspectos generales de nuestra empresa



CONTENIDO



Informe de la Junta Directiva y el Gerente General



Informe Especial



Negocio y Distribución de Energía



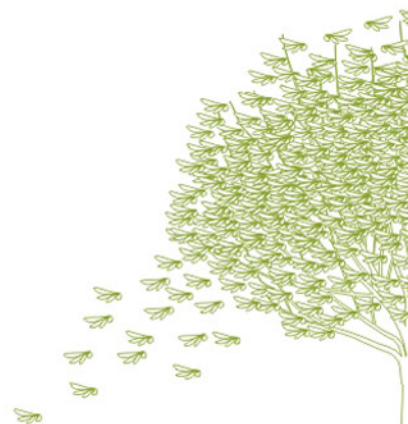
Negocio de Comercialización



Informe Financiero

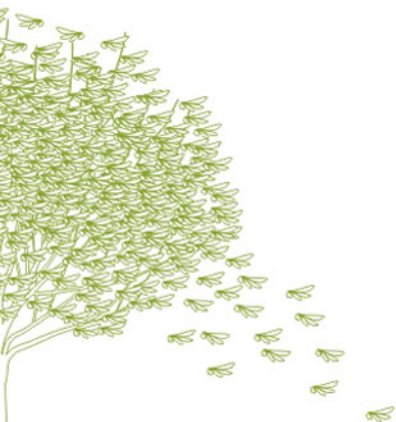


Responsabilidad Social



ACCIONISTAS

EPM Inversiones S.A.
Empresas Públicas de Medellín ESP
Empresas Públicas de Armenia ESP
Comité Departamental de Cafeteros
Municipio de Armenia



JUNTA DIRECTIVA

Principales

LUIS CARLOS RUBIANO ORTEGÓN
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.

LUIS FERNANDO ARBELÁEZ SIERRA
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.

GLORIA HAIDEE ISAZA VELÁSQUEZ
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.

CARLOS MARIO VALENCIA AGUDELO
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.

CARLOS ALBERTO SALDARRIAGA A.
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.

Suplentes

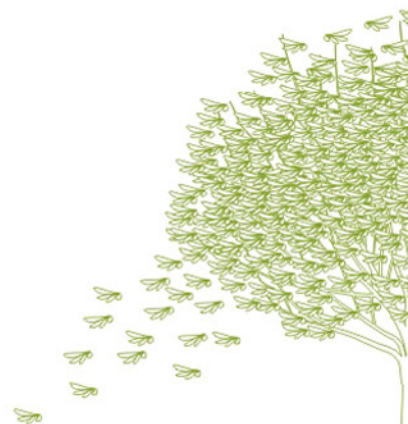
CARMEN HELENA MARÍN OSPINA
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.

JAIME VÉLEZ BOTERO
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.

HUGO VÉLEZ MELGUIZO
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.

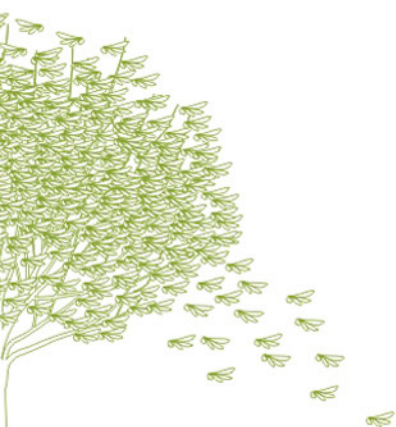
LUIS GONZALO GÓMEZ GÓMEZ
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.

ÓSCAR JARAMILLO GARCÍA
Acciones de EPM ESP
y EPM Inversiones S.A.



ADMINISTRACIÓN

Gerente General	CÉSAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
Secretaria General y Asesora Jurídica	GLORIA VARÓN BARRAGÁN
Sub Gerente Comercial	MARIO FERNANDO RAMÍREZ LOZANO
Sub Gerente de Distribución	LUIS ANTONIO ORTIZ CULMA
Sub Gerente Administrativa y Financiera	CAROLINA ALEXANDRA QUINTERO G.
Jefe Unidad de Planeación Empresarial	HUGO BERTO HENAO ARROYAVE
Jefe Unidad de Control Interno	LUZ MYRIAM VEGA CORTÉS
Jefe Unidad de Comunicaciones	MÓNICA MARCELA ROJAS BALLÉN



Informe de Junta Directiva y Gerencia General

Señores accionistas:

La Junta Directiva y la Gerencia General de la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, EDEQ S.A. ESP, presentan a sus grupos de interés, los resultados obtenidos durante la vigencia 2011.

Es de suma importancia iniciar este informe dando una mirada al panorama macroeconómico, el cual da cuenta de una posible segunda recesión. El crecimiento económico mundial, que había sido vigoroso en 2010 se desaceleró en 2011 por causas tanto previstas como imprevistas. De un lado, la recuperación mucho más lenta de lo esperado en las economías fuertes y de otra parte, los hechos imprevistos como el tsunami del Japón y la crisis política suscitada en algunos países petroleros. Así, el crecimiento económico evidenciado en este período se sustenta fundamentalmente en las economías emergentes, donde, según analistas, en los próximos tres a cinco años el mundo será testigo de una transformación sistémica, donde dichas economías liderarán el crecimiento, desplazando a un segundo plano a las denominadas economías avanzadas.

En el ámbito nacional, según concepto del Fondo Monetario Internacional – FMI, Colombia es un país que hasta ahora ha manejado su política económica acertadamente, logrando acumular ahorros para continuar estimulando la economía, en caso de presentarse una segunda recesión. Esta sentencia es confirmada por las cifras macroeconómicas nacionales, no obstante los rigores de la ola invernal experimentada durante este año.

Según las cifras del DANE, el crecimiento económico acumulado al tercer trimestre de 2011 alcanzó un valor de 5.8%, siendo una de las más altas de los últimos 10 años. Los sectores de minas, petróleo y construcción fueron los que más impulsaron dicho crecimiento, al tanto que el café disminuyó en 3%. La cifra de crecimiento a fin de año, esperada para 2011, se ubica entre 5.5% y 6.0%, superada en Suramérica sólo por Perú y Chile.

La tasa de desempleo se ubicó en 10.8% frente al 11.8% registrada en 2010 y la inflación llegó a 3.73% presionada por los sectores de alimentos, educación y vivienda. En cuanto a las exportaciones, en el acumulado al tercer trimestre de 2011, se presentó un crecimiento de 43.2% con respecto al observado en el mismo período de 2010, impulsado básicamente por el aumento en las exportaciones de petróleo y sus derivados. El déficit fiscal colombiano se redujo de 3.2% a 2.9% explicado en un mejor recaudo de impuestos y el aumento del crecimiento económico.



Colombia goza del aval de las tres grandes calificadoras internacionales de riesgo, aumentando la confianza inversionista. De hecho la inversión extranjera directa, en cifras a noviembre de 2011, registró un aumento de 52.3% con respecto al mismo mes del año 2010.

Con respecto a la demanda de energía, en 2011 el consumo creció en 1.8% frente a 2.7% presentado en el año 2010. En este comportamiento tiene un fuerte impacto el consumo residencial que sólo creció en 1.1% frente a crecimientos de 2.1% y 2.3% que se habían presentado en los años 2009 y 2010 respectivamente. Todo parece indicar que el consumo podría seguir con una tendencia a la baja, alentado por hechos como el anuncio de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME en cuanto a la meta de ahorro de energía de 14.75% a nivel nacional hacia el año 2015.

En el orden regional, el departamento del Quindío, conforme a las cifras del DANE, cerró el año 2011 con una tasa de desempleo de 17.3%, tercera más alta en el país y una inflación de 3.04%, cuarta más baja del país. Acumulado al tercer trimestre del año, las remesas crecieron 6.6%, siendo un reglón que representa más del 10% del PIB regional. De otra parte, el sector de la construcción presenta un significativo crecimiento de 124% acumulado al tercer trimestre, con respecto al mismo periodo del año anterior.

A este periodo, el total de metros cuadrados aprobado supera la cifra 303,000, donde se destaca el crecimiento en otros destinos diferentes a vivienda, que pasó de 26,439 a 98,822 metros cuadrados. En el mismo sentido, las exportaciones crecieron en un 59% en el

periodo comparado. Estas cifras reflejan un panorama económico esperanzador para el departamento del Quindío.

En lo que respecta a la gestión y logros empresariales durante el año 2011, se debe comenzar por mencionar la intención estratégica del negocio, la cual se fundamenta en la creación de valor para los grupos de interés, la fidelización de clientes, agilidad y calidad en las respuestas de los procesos y el desarrollo integral del talento humano.

En cuanto al propósito de mantener y mejorar la calidad del servicio de energía eléctrica, los esfuerzos se enfocaron en el cumplimiento de los programas integrales de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo en los diferentes niveles de tensión, así como la atención de nuevos usuarios y el control de las pérdidas de energía para lograr la meta fijada a diciembre del año 2011. De igual forma, se avanzó en la implementación de prácticas de mantenimiento en línea energizada.

El plan de inversión en líneas, redes, subestaciones y equipos se ejecutó con proyectos que aportaron al cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa, rubro en el cual se destinaron 8,857 millones de pesos. Los proyectos de expansión y reposición de redes se ejecutaron en los doce municipios del departamento, interviniendo 148.2 kilómetros de red, logrando generar 141 empleos.

Las acciones ejecutadas en esta vigencia, en cuanto a control de pérdidas de energía permitieron lograr una recuperación de 3.47 GWh, manteniéndose la tendencia decreciente del indicador. Al finalizar el año, el índice de pérdidas como Comercializador se ubicó en 12.88% y como Operador de Red en 10.30% superando las metas de 13.10%



y 10.40% respectivamente, establecidas para esta vigencia. Es importante destacar este gran logro en la organización, el cual se dio gracias al compromiso en todos los niveles de la empresa, en el propósito de la reducción de las pérdidas de energía. En el mismo sentido, se debe mencionar que conforme la resolución CREG 172 de 2011, EDEQ S.A. ESP se ubica como una de las cuatro empresas del país que no requieren presentar plan de reducción pérdidas.

La seguridad es uno de los propósitos de responsabilidad social empresarial en los cuales está enfocada la EDEQ S.A. ESP. En este sentido, se emprendieron actividades de revisión y acondicionamiento de puntos de riesgo encontrados en el sistema de distribución local, con lo cual se garantiza la prestación del servicio en una forma más segura para los usuarios, ajustados a los parámetros establecidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE.

En el aspecto regulatorio, se dio inicio al nuevo esquema de calidad definido en la Resolución CREG 097 de 2008, realizando las implementaciones tecnológicas, procedimentales y de recurso humano necesarias que posibiliten mejorar la precisión del diagnóstico y la identificación de puntos críticos para el mantenimiento y de esta manera disminuir los tiempos de afectación y el número de usuarios impactados por fallas en el sistema.

En el marco de esta norma, se inició a partir del tercer trimestre de 2011 el cálculo del índice Trimestral Agrupado de Discontinuidad – ITAD y del índice de Referencia Agrupado de Discontinuidad – IRAD, el cual se ubicó por debajo del índice de referencia en los niveles de tensión 1, 2 y 3, demostrando así que la calidad del servicio suministrado por EDEQ S.A. ESP, superó las exigencias establecidas por el

regulador.

Para continuar fortaleciendo las capacidades empresariales que permitan realizar una operación segura, confiable y con cumplimiento dentro de los estándares de calidad establecidos en la organización, se avanzó en el proyecto de Automatización de Redes de Distribución. Así mismo, buscando incrementar la confiabilidad del sistema, se llevaron a cabo acciones encaminadas a la materialización del proyecto de Conexión al Sistema de Transmisión Nacional en el nivel de 230 kV en la subestación Armenia, el cual se espera finalizar en el año 2013.

Todas estas gestiones confluyeron para lograr que el porcentaje promedio de disponibilidad del servicio en el año 2011 alcanzara el 99.880%, valor superior al 99.870% obtenido en el año 2010, garantizando el sostenimiento de los niveles de continuidad del servicio.

Con recursos propios, se realizaron obras de electrificación rural en la vereda Guayaquil Alto, jurisdicción del Municipio de Córdoba, beneficiando quince familias productoras de mora, con lo que se evidencia el compromiso de EDEQ S.A. ESP para actuar con responsabilidad social en sus zonas de influencia, creando posibilidades para un mayor desarrollo de la comunidad. De similar manera, se realizó la intervención técnica y social en el asentamiento humano Villa Daniela del municipio de Calarcá, adecuando las redes de distribución y las instalaciones internas para llevar el servicio de energía eléctrica con seguridad y calidad a 32 familias desplazadas, que habitan en el sector.

Comprometida con el desarrollo sectorial y





fortalecimiento gremial, EDEQ S.A. ESP participó en el proyecto CIER 17 costos AOM en Distribución, cuyos resultados servirán como señal para optimizar dichos costos, como palanca de valor de la compañía.

En materia de gestión medioambiental, se cumplió el plan diseñado para el año 2011, el cual contempla entre otras acciones, la gestión integral de residuos peligrosos, el manejo integral de residuos sólidos, campañas de educación ambiental en todo el departamento, intervenciones forestales para el mantenimiento de redes eléctricas y compensaciones forestales.

Se destaca que en este año, EDEQ S.A. ESP obtuvo por parte de ANDESCO el premio a la Responsabilidad Social Empresarial en la categoría de mejor desempeño ambiental, reconociendo así el progreso que la empresa ha mostrado en este aspecto y el liderazgo regional en este asunto.

En la actividad comercial, el comportamiento de las ventas de energía en el año 2011 se mantuvo prácticamente en los niveles del año 2010, con un volumen 345 GWh frente a 346 GWh facturados en el año anterior, al tanto que la demanda comercial disminuyó de 403 GWh a 399 GWh entre 2010 y 2011. Este hecho va en congruencia con la disminución del índice de pérdidas logrado en 2011. En cuanto al total del mercado Quindío, se facturaron un total de 381.6 GWh en el año, de los cuales EDEQ S.A. ESP participa con el 90.2%.

Durante el año reportado, el número de clientes presentó un crecimiento del orden de 1.67%, registrándose a fin de año un total de 157,462.

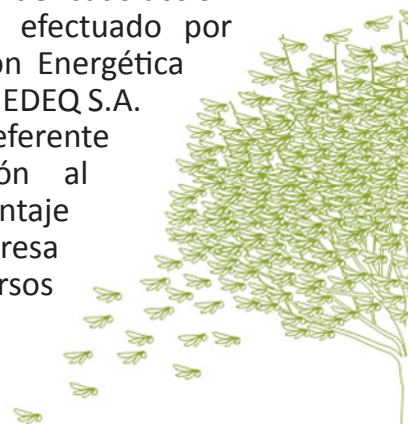
El precio promedio de la energía comprada para el 2011 fue de 131.42 \$/kWh frente al valor de 125.12 \$/kWh obtenido en el

2010, mostrando un incremento del 5.03%, explicado por el aumento de 9 \$/kWh en contratos de largo plazo y disminución de 51 \$/kWh en compras en bolsa, estas últimas representaron las compras para el 20.4% de la demanda del año 2010 y el 6.85% para la demanda del año 2011.

Los Costos de Operación Comercial pasaron de \$70,159 millones de pesos en el 2010 a \$74,208 millones de pesos en el 2011, lo que representa un crecimiento del 5.8%, explicado en el incremento de 40% en las restricciones, el índice de precios al productor IPP de 5.2% y la variación en el precio unitario de contratos del Mercado Regulado.

En materia de subsidios y contribuciones el balance muestra que la Nación quedó pendiente de transferir a EDEQ S.A. ESP la suma de \$5,230 millones por concepto de subsidios.

Para contribuir en el logro del propósito estratégico de mejorar agilidad y calidad en las respuestas de los procesos, se implementaron mejores prácticas de gestión de la información en el proceso de facturación, logrando mayor efectividad en las visitas realizadas en terreno, aumento en la calidad de la información a los clientes, mayor eficiencia en costos y la optimización del recurso humano. La valoración del impacto de estas acciones de mejora se evidenció en el estudio de satisfacción de clientes residenciales efectuado por la Comisión de Integración Energética Regional - CIER, en la cual, EDEQ S.A. ESP se ubicó como el referente en el atributo Atención al Cliente, por el mayor puntaje obtenido entre las empresa participantes de diversos países de Latinoamérica.



Así mismo, se desarrolló el estudio de satisfacción de los usuarios a nivel residencial y no residencial, obteniendo índices positivos en los resultados de 2011 comparados con los registrados en 2010. En el marco de este estudio se consultó el nivel de satisfacción de proveedores, el cual arrojó un valor de 89.0% en el año 2011, lo cual evidencia el grado de credibilidad de la empresa en este grupo de interés.

En desarrollo de otros programas de beneficio para los grupos de interés, se cumplió el segundo año de funcionamiento del programa de financiación social, contando con un alto grado de aceptación entre la población objetivo de los estratos 1 al 3 donde se colocaron 1,942 tarjetas, con un total de 3,700 millones de pesos colocados en cupos, cifra que en el contexto del Quindío, resulta representativa para el comercio regional.

Con la participación activa de EDEQ S.A. ESP en las celebraciones aniversarias de cada uno de los municipios del departamento, a través de la realización eventos culturales y deportivos y de diversas campañas con la comunidad y los clientes, se logró fortalecer la cercanía con estos grupos de interés, aportando al cumplimiento de este propósito estratégico de la organización.

Agregado a lo anterior, EDEQ S.A. ESP lideró el alumbrado navideño de 2011 realizado en el departamento del Quindío bajo la temática denominada Paisaje Cultural Cafetero, la cual logró una gran aceptación, toda vez que se consideró un homenaje a la declaratoria del paisaje cafetero como patrimonio cultural de la Humanidad, otorgado por la UNESCO.

El fortalecimiento del talento

humano, como primer grupo de interés de la compañía, es otro de los propósitos empresariales. Para el desarrollo y bienestar de los trabajadores se ejecutaron cerca de \$170 millones en capacitación, formación y entrenamiento dirigido a los trabajadores, sus familias y contratistas. Se realizaron jornadas de capacitación y sensibilización a todo el personal en diferentes temas, así como jornadas deportivas, apoyo terapéutico, premios, distinciones y actividades de promoción y prevención en salud. A través del fondo de vivienda se aprobaron 1,776 millones de pesos para compra, cambio, mejora de vivienda y liberación de gravámenes a 48 funcionarios.

En cuanto a Cultura Organizacional, durante 2011 se lograron avances a través de la realización de un diagnóstico que permitió identificar la cultura actual y compararla con la cultura meta, dando claridad en torno a las brechas existentes y posibilitando el diseño de planes de acción para dirigir la transformación empresarial hacia una cultura meta que sustente el cumplimiento de la estrategia y la MEGA del Grupo EPM.

EDEQ S.A. ESP, convencida que el desarrollo administrativo debe estar sincronizado con el alcance de los propósitos organizacionales, realizó un importante ajuste a la planta de personal con el fin de dar cumplimiento a las exigencias regulatorias de la Resolución CREG 097 de 2008, al pasar de 124 a 130 funcionarios en la subgerencia de Transmisión y Distribución. Proyectos como ERP, NIIF, Operación y Control y Pérdidas de Energía, propiciaron necesidades de movilidad y generación de empleo que fueron suplidas a través de procesos de selección y programas como Profesionales en Formación y Gestión de Pasantes y Practicantes vinculados a términos fijo, así como la vinculación directa de auxiliares de

recaudo y gestores sociales que hacían parte de una Cooperativa de Trabajo Asociado. Al cierre de la vigencia 2011, la empresa contaba con 360 funcionarios en total. En el concierto regional EDEQ S.A. ESP genera alrededor de 800 empleos a través de sus proyectos de infraestructura y actividades de comercialización. Cifra a la que se debe sumar un total de 127 personas entre pensionados y jubilados, lo cual significa un importante aporte al ingreso de las familias de la región.

En cuanto a los sistemas de gestión, se continuó el proceso de consolidación del sistema integrado de gestión, conservando la certificación en las normas ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental, la OHSAS 18001:2007 en Seguridad y Salud Ocupacional, NTC GP1000:2004 de Calidad para el sector público y la ISO 9001:2008.

El desarrollo informático tiene que ir de la mano con los procesos y la estructura, en este sentido, se apalancó el negocio de Distribución durante 2011, donde se destacan logros como la implementación del Modelo Avanzado de Red – MAR para el registro de las maniobras del SDL, en aras de atender los requerimientos de la resolución CREG 097 de 2008, la homologación de la herramienta informática de pérdidas de energía determinada para todas las filiales del GEN Energía y la integración al sistema SCADA BCS de 20 reconectores. Así mismo, se realizó desde el Área de Tecnología Informática el soporte, mantenimiento y actualización de los diferentes sistemas de información con que cuenta la empresa, cuyo propósito es apoyar los procesos de la organización tanto en las áreas de Distribución y Comercial como en las de Apoyo.

En cuanto al seguimiento a la gestión empresarial, de un total de 19 indicadores

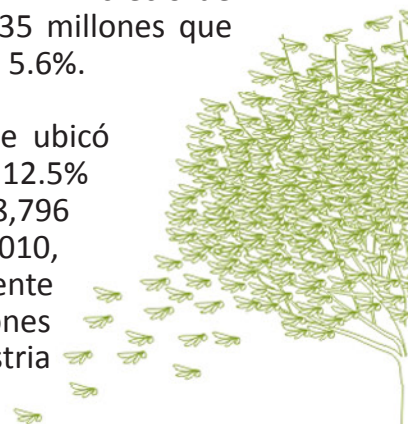
que se controlan en el cuadro mando integral de la compañía, nueve se cumplieron en un nivel de 100% o superior, seis estuvieron en el rango de 90% a 100%, exceptuando sólo el indicador de ejecución de inversiones que estuvo en un rango de cumplimiento de 84.4%.

Es importante explicar, acerca del indicador de Generación de Valor Económico Operativo, para el cual no se logró la meta esperada, que dicho comportamiento se debió a que el valor del EVA operativo a diciembre de 2011 estuvo por debajo del presupuesto a causa de una considerable desviación de la tasa de impuestos frente a la presupuestada, así como la causación de los ingresos no operativos por concepto de arrendamiento de infraestructura, los cuales, al iniciar la vigencia, habían sido presupuestados como ingresos operativos.

Todas estas gestiones anteriormente relacionadas, tendrían que rendir sus frutos, evidenciados finalmente en los resultados financieros del negocio. Así, los ingresos operacionales crecieron en 5.2% pasando de \$136,425 millones a \$143,474 millones, mientras que los costos crecieron en 5.4% alcanzando un valor total de \$100,969 millones frente a \$95,757 millones del año 2010.

La utilidad bruta creció 3.5% con respecto al año anterior al pasar de \$35,831 millones a \$37,103 millones y El EBITDA creció de \$27,407 millones a \$29,035 millones que significa un incremento de 5.6%.

La Utilidad Operacional se ubicó en \$16,450 millones, 12.5% menor que el valor de \$18,796 millones alcanzado en el 2010, efecto debido principalmente a los valores de las provisiones de litigios, cartera, industria



y comercio; partidas no monetarias que no afectan el cumplimiento del margen EBITDA. La Utilidad Neta alcanzó la cifra de \$12,216 millones, decreciendo 18.1% con respecto a la cifra de \$14,911 millones registrada en el año anterior.

El balance general muestra un total de Activos por valor de \$185,952 millones siendo un 3.2% mayor que el valor de \$180,244 millones registrado el año anterior. El Pasivo se ubicó en \$68,330 millones, 30.6% mayor que el valor de \$52,331 millones registrado en el 2010. El patrimonio disminuyó 8.0%, pasando de \$127,913 millones en el año 2010 a \$117,622 millones en el 2011, que significa un total de \$10,291 millones.

En el año 2011, EDEQ S.A. ESP subió su calificación de riesgo para la deuda de largo plazo de AA+ con perspectiva estable a AAA (col) F1+ (col) con perspectiva estable, calificación otorgada por la firma Fitch Ratings Colombia.

En materia de Control Interno, la gestión se desarrolló para lograr el mejoramiento continuo de los procesos de la organización, enmarcada en las directrices y lineamientos establecidos por el comité de auditoría, la dirección de control interno de EPM y la Gerencia General. Las actividades desarrolladas durante la vigencia 2011 se enfocaron en formación, sensibilización y asesoría en control, interacción con entes externos de vigilancia y control, evaluación del Sistema de Control Interno, verificación y seguimiento a recomendaciones, cumplimiento de planes y evaluación de gestión, entre otras actividades de apoyo al Sistema de Control Interno.

EDEQ S.A. ESP participó en la medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia empresarial para las empresas de servicios públicos, la cual se realizó con base en información de la empresa acerca de la gestión del 2010. El resultado obtenido alcanzó 85/100 puntos, veinticuatro puntos por encima del resultado total obtenido en la primera medición y nueve puntos sobre la medición del año anterior.

En lo que respecta a la situación jurídica de la empresa, se destacan los siguientes aspectos:

El 11 de marzo de 2011 se realizó la Asamblea Ordinaria de Accionistas correspondiente al cierre del ejercicio 2010 en la cual fue reelegida la Junta Directiva, conservando la representación directamente proporcional a la propiedad accionaria, acorde con el artículo 19.16 de la Ley 142 de 1994 y se ratificó como revisor fiscal a la firma PricewaterhouseCoopers para la vigencia 2011-2012. Adicionalmente, el 17 de junio de 2011 se celebró Asamblea Extraordinaria de Accionistas para someter a aprobación el proyecto de reforma de estatutos, consistente en reformar el artículo 5º de los mismos "Objeto Social", para adicionar una nueva actividad comercial consistente en la comercialización con o sin financiación de la red de fibra óptica y prestación de servicios y actividades de comunicaciones asociadas y complementarios a ésta o cualquier otro medio tecnológico de transmisión de voz y/o datos utilizados, para el cumplimiento de su actividad económica principal.

Se cumplieron cabalmente los preceptos que dicta el código de comercio y los estatutos de la empresa en cuanto a registros, actas, libro de acciones, realización de asambleas de socios y sesiones de Junta Directiva.

En cuanto a gobierno corporativo, se presentó a la Junta Directiva la evaluación del código de buen gobierno de la EDEQ S.A. ESP y se implementó el código de ética empresarial.

Durante la vigencia del 2011, la Secretaría General continuó con la implantación de las mejores prácticas del macroproceso, para fortalecer el acompañamiento de cada uno de los procesos de contratación, consultoría legal y fortalecimiento al subproceso de disputas y litigios, mitigando con ello los riesgos que pueden generarse para la organización en materia jurídica. En materia de contratación, durante la vigencia 2011 se continuó con el estricto cumplimiento de los lineamientos normativos en la materia, garantizando que exista pluralidad de oferentes que posibilite un ambiente de libre competencia y la obtención de las ofertas más favorables, técnica y económicamente para la empresa.

Así mismo, establecer reglas que buscan respeto por los derechos laborales, personales y culturales de las personas que le prestan sus servicios, sea directamente o a través de contratistas, de tal manera que les sean reconocidos todos los derechos que la ley les concede. Igual, en materia de cuidado y protección del medio ambiente y en general todos los aspectos necesarios para hacer de la contratación una actividad transparente y económica, donde se cumplan todos los principios y valores adoptados por la organización.

En lo que respecta a Alumbrado Público, la escasa y nueva regulación normativa sobre el tema, propició un análisis del estado actual del alumbrado público desde dos frentes: El servicio que se presta en más de la mitad de los municipios que conforman el departamento del Quindío y el impuesto que se recauda para la totalidad de estos entes locales.



Como resultado del estudio, desde el año 2009 la empresa comenzó una interacción con las administraciones municipales, con el objetivo de realizar los ajustes contractuales necesarios, para adecuarlos a las nuevas normas, de confrontación de acuerdos municipales que regulan el impuesto, de mesas de trabajo con cada uno de los municipios y de interacción con otras empresas del sector prestadoras del servicio y recaudadoras del tributo a través de los gremios que asocian a las empresas distribuidoras de energía.

En materia de litigios, la empresa atiende directamente esta actividad, teniendo actualmente a su cargo la representación judicial en la totalidad de los litigios civiles, laborales, contenciosos administrativos y acciones constitucionales en los que interviene como demandante o demandada, con excepción de un proceso de nulidad y restablecimiento del derecho tributario tramitado en el Tribunal Administrativo del Quindío, proceso que es representado por la sociedad contratista que presta el servicio de asesoría tributaria.

Al finalizar la vigencia 2011 se observa una disminución en el número de acciones populares instauradas en contra de la entidad, situación que encuentra explicación en la expedición de la Ley 1425 de 2010 por medio de la cual se derogó el incentivo económico en las acciones populares.

En esta vigencia finalizaron 27 Litigios: 24 con resultado favorable y 3 con resultado desfavorable. Los procesos finalizados con resultado favorable para la EDEQ S.A. ESP representan una cuantía de 1,033 millones de pesos, mientras que los procesos que finalizaron con

resultado desfavorable representan una cuantía de 43 millones de pesos.

La propiedad de los bienes inmuebles de la Empresa ha sido ejercida sin perturbación de terceros y se ostenta de manera pacífica, tranquila e ininterrumpida y con ánimo de señor y dueño, lo cual se evidencia con los certificados de tradición de cada uno de los inmuebles y con la posesión regular que ostenta la empresa sobre un predio correspondiente al lote donde funciona la Subestación El Caimo.

Se destaca la celebración del contrato de compraventa través del cual EDEQ S.A. ESP adquirió a Empresas Públicas de Armenia ESP, la titularidad del derecho de dominio sobre los lotes de terreno donde se encuentra construida la Subestación Sur en la ciudad de Armenia, quedando por tanto saneada y definida la propiedad de EDEQ S.A. ESP sobre dicho lote de terreno, legalizando así la posesión que tenía la empresa desde el año 1989.

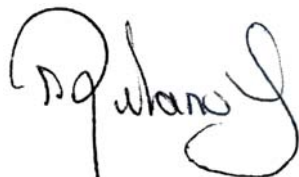
En cuanto al cumplimiento de las normas legales que protegen la propiedad intelectual, especialmente la ley 603 de 2000, esta administración certifica que el software que utiliza se encuentra debidamente licenciado, acreditando su legalidad. Así mismo, se reporta que la empresa ha cumplido cabalmente con los pagos parafiscales y de seguridad social, conforme las normas que protegen los derechos de los trabajadores.

En cuanto a la perspectiva futura de la compañía, se elaboró el nuevo plan de negocios 2012-2021, en el cual se define la ruta de crecimiento empresarial que garantice la sostenibilidad del negocio, la creación de valor para sus grupos de interés y la continuidad en la prestación del servicio en su área de operación.

Reconociendo la Responsabilidad Social Empresarial como el camino para lograr competitividad sostenible, en este año se elaboró en la empresa el plan de acción la implementación del modelo de Responsabilidad Social del Grupo EPM, que se compone de 16 aspectos enmarcados en cinco dimensiones consistentes en principios, estrategia y planeación, prácticas, verificación y comunicación y asimilación.

Desde el año 2010 EDEQ S.A. ESP se encuentra adherida al Pacto Global, manifestando así el compromiso de la empresa con el cumplimiento de los principios de este pacto y el apoyo al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

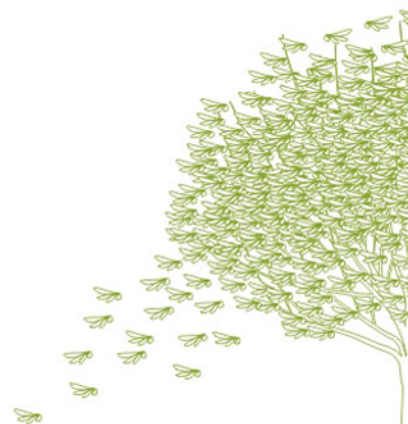
La Junta Directiva de la EDEQ S.A. ESP felicita y agradece a todos sus trabajadores el esfuerzo, compromiso y transparencia con que se gestiona la Empresa. Así mismo, hace un reconocimiento a sus grupos de interés en su papel de aliados fundamentales para el Vcrecimiento conjunto y la creación de valor compartido.



LUIS CARLOS RUBIANO ORTEGON
Presidente Junta Directiva



CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
Gerente General



Evaluación de Directivos

Los integrantes de la Junta Directiva de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. en cumplimiento de la función asignada por el numeral 27 del artículo 37 de los estatutos sociales de la compañía, realizamos la evaluación de los directivos de la empresa. Para este ejercicio utilizamos los análisis y calificaciones que soportan el cumplimiento del plan de negocios y el cuadro de mando integral, así como los resultados financieros, esquemas de seguimiento y monitoreo empresarial del grupo.

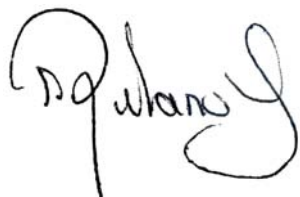
Del mismo modo, tuvimos en cuenta para esta calificación las opiniones de los entes de control interno y externos complementando el análisis con respecto a la gestión de la organización.

Del anterior análisis, podemos concluir que los ejecutivos de la compañía cumplieron con los objetivos previstos en el plan de

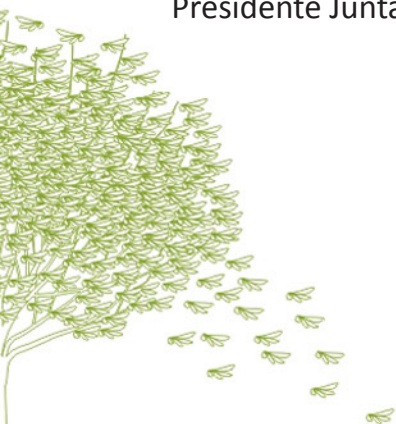
negocios en forma destacada, se generó valor en los proyectos que adelantaron, se atendieron acciones de cara a los grupos de interés que hicieron la empresa sostenible, enfocados en las palancas de valor para filiales del grupo empresarial.

Frente a la opinión y evaluación del año anterior asociada al proceso de pérdidas de energía, se obtuvieron importantes logros en esta materia superando las expectativas del negocio de distribución, contribuyendo en forma positiva y proactiva en el frente financiero de la empresa.

Finalmente, destacamos avances significativos por parte de los directivos de EDEQ de cara a la evaluación otorgada por terceras partes, en las que se hace referencia a la gestión que con transparencia y honestidad se ejecutan los procesos de la Compañía.



LUIS CARLOS RUBIANO ORTEGÓN
Presidente Junta Directiva



Informe Especial

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP hace parte del grupo empresarial Empresas Públicas de Medellín; en razón a ello y conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la ley 222 de 1995, se debe reportar en un informe especial, las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio reportado, de manera directa o indirecta con la entidad controlante o sus filiales.

1. Operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio de manera directa o indirecta, entre la EDEQ S.A. ESP y su matriz y las subsidiarias

No AE/ CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA	ESTADO
AEF1	Contratar el servicio de internet banda ancha para invitados y clientes externos	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF2	Prestar el servicio de conectividad entre la sede principal EDEQ y la sede principal de EPM mediante dos accesos a la red MPLS, con ancho de banda de un canal de 10 MBPS.	Empresas Públicas de Medellín	Ejecutada
AEF-4	Contratación del servicio de acceso dedicado a internet alquiler de equipos telecomunicaciones.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-5	Contratar el servicio de mesa de ayuda con EPM acorde al Modelo de procesos de TI definidos.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-6	Contratar la adquisición de licencias de software de CA soporte de Mesa de ayuda de acuerdo a la práctica definida en el Modelo de Procesos consistente en 350 licencias de IT CLIENTMANAGER y 15 licencias CA SERVICE DESK MANAGER FULL LICENCE	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-7	Contratar el servicio de hospedaje del Sistema MAR en Servidores de Empresas Públicas de Medellín.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-8	Contratación del servicio de implantación requerida para la prestación del servicio de tecnología de la información por parte de la Subdirección Tecnología de Información de EPM.	Empresas Públicas de Medellín	Ejecutada
AEF-9	Contratar la prestación del servicio de tecnología de la información de Empresas Públicas de Medellín, consistente en el hospedaje de una réplica alterna del controlador de dominio y la administración de los servicios básicos de autenticación, validación, File, seguridad y conexión de máquinas y usuarios a los recursos de red implementados por EPM en EDEQ.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-10	Contratación de la Asesoría Jurídica y el acompañamiento en materia de seguridad social en pensiones, salud ocupacional, riesgos profesionales con la casa matriz.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-11	Contratación punto de acceso a la red MPLS DE EPM para la conectividad de las sedes principal de EDEQ y EPM.	Empresas Públicas de Medellín	Ejecutada
AEF-12	Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de los aplicativos SIMTAR Y COMPRASE.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-13	Soporte y mantenimiento Software CU costo unitario.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-14	Análisis de brecha (GAP) que permitirá identificar las diferencias existentes entre los procesos de TI que actualmente se ejecutan y los definidos por EPM, para planear acciones de mejora a desarrollar.	Empresas Públicas de Medellín	Ejecutada
AEF-16	Suministrar a la EDEQ el software SIRIUS REVISIONES TECNICAS ENERGIA, para computación móvil propiedad de EPM, los servicios de Asesoría técnica especializadda para su implementación y el soporte por 3 años, con el fin de sistematizar la programación y ejecución de las actividades de revisiones técnicas de energía en el terreno.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-17	Prestación de servicios de implementación y operación de mesa de ayuda CA SERVICE DESK MANAGER Y DESKTOP AND SERVER MANAGEMENT Y DESKTOP AND SERVER MANAGEMENT.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-18	Prestación de servicio de definición diseño y acompañamiento en la implantación proceso gestión de seguridad de TI.	Empresas Públicas de Medellín	Ejecutada
AEF-19	Prestar el Servicio de Aseguramiento de la calidad en la implantación de la solución ERP JDEDWARDS ONEWORLD 8.0 DE ORACLE EN EDEQ.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-20	Servicio de Auditoría Externa de Gestión y Resultados.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-21	Prestar los Servicios de calibración de los equipos de Medida con los cuales dispone el proceso de Mantenimiento.	Empresas Públicas de Medellín	Ejecutada

2. Operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio respectivo, entre la sociedad controlada y otras entidades, por influencia o en interés de la controlante, así como las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio respectivo, entre la sociedad controlante y otras entidades, en interés de la controlada.

En el 2011 no se presentaron operaciones entre la empresa y otras entidades por influencia o en interés de la matriz y las subsidiarias de ésta.

3. Decisiones de mayor importancia que la sociedad controlada haya tomado o dejado de tomar por influencia o interés de la sociedad controlante, así como las decisiones que la sociedad controlante haya tomado o dejado de tomar en interés de la sociedad controlada.

Las decisiones tomadas durante este período, responden al ejercicio ordinario de la administración y del control que a través de la Junta Directiva ejerce la casa matriz, dada su mayoría accionaria; todas ellas sujetas al escrutinio y concepto de los demás accionistas de la compañía, representados en la Junta Directiva.



LUIS CARLOS RUBIANO ORTEGÓN
Presidente Junta Directiva



CÉSAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
Gerente General

NEGOCIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA

En el año 2011 EDEQ prestó el servicio de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y continuidad a todos los usuarios del departamento del Quindío.

Todo ello fue posible gracias a la planeación y ejecución del mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo en los diferentes niveles de tensión. Igualmente a la inversión en líneas, redes y subestaciones, atención de nuevos usuarios y el control de las pérdidas de energía, en lo cual se trabajó arduamente para lograr la disminución del indicador a la meta fijada para diciembre de 2011.

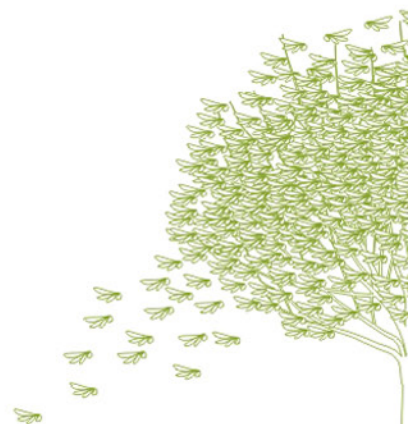
El cumplimiento de las metas se evidenció directamente en la satisfacción del usuario y mayores ingresos para la organización.

En este año de gestión, las actividades ejecutadas en mantenimiento preventivo y correctivo se centraron en diagnósticos visuales y termográficos en líneas, redes y subestaciones, elaboración de hojas de vida de equipos de subestaciones, seguimiento a vida útil de transformadores de potencia y ejecución de mantenimientos integrales, en los que también toman parte el trabajo medioambiental a través de las intervenciones forestales.

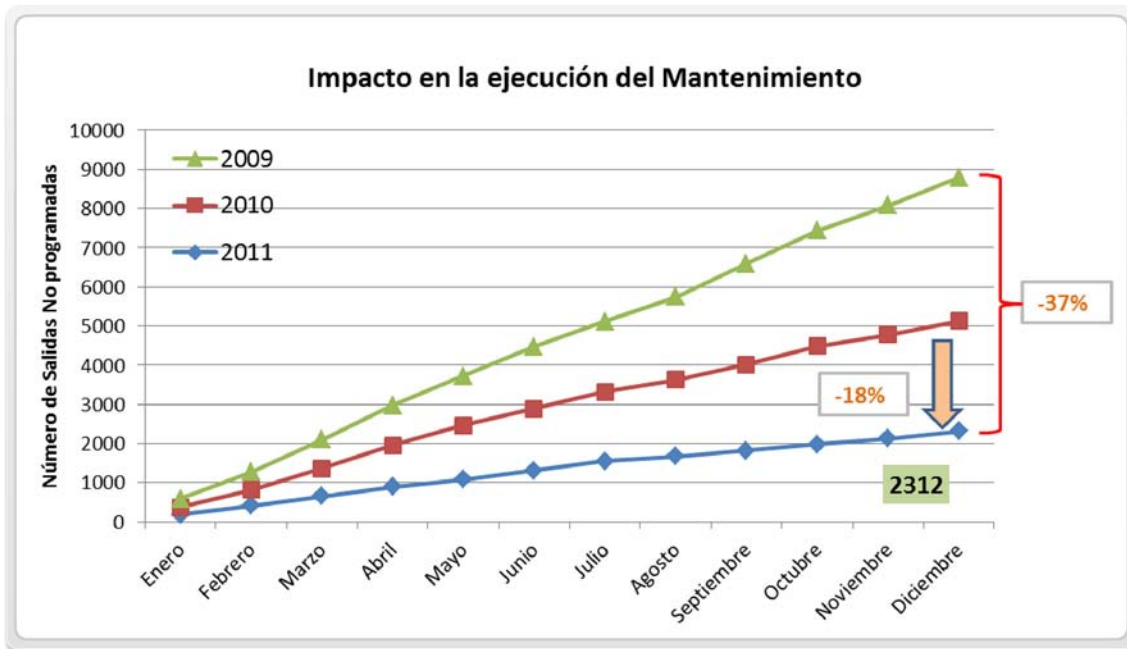
En desarrollo de capacidades organizacionales para prestar un mejor servicio, se lograron avances importantes en la implementación de la técnica de mantenimiento en línea energizada y se capacitó al personal en temas de termografía con enfoque en la termografía cuantitativa, que ha permitido potencializar el uso y la correcta evaluación de la inspección termográfica.

En el marco de las actividades de gestión de mantenimiento del Sistema de Distribución Local - SDL, se realizaron inspecciones termográficas a 21 circuitos con lo que se identificaron y corrigieron alrededor de 880 puntos de posible falla.

Como producto de la planeación de las intervenciones requeridas para garantizar la integridad y armonía red eléctrica-vegetación, acatar las directrices de la autoridad ambiental y lograr continuidad y calidad del servicio, durante la vigencia 2011 se logró una disminución del 20% respecto a 2009 del número de interrupciones no programadas y asociadas a fallas por mantenimiento de redes a pesar de la oleada invernal que se presentó en el Quindío durante casi todo el año.

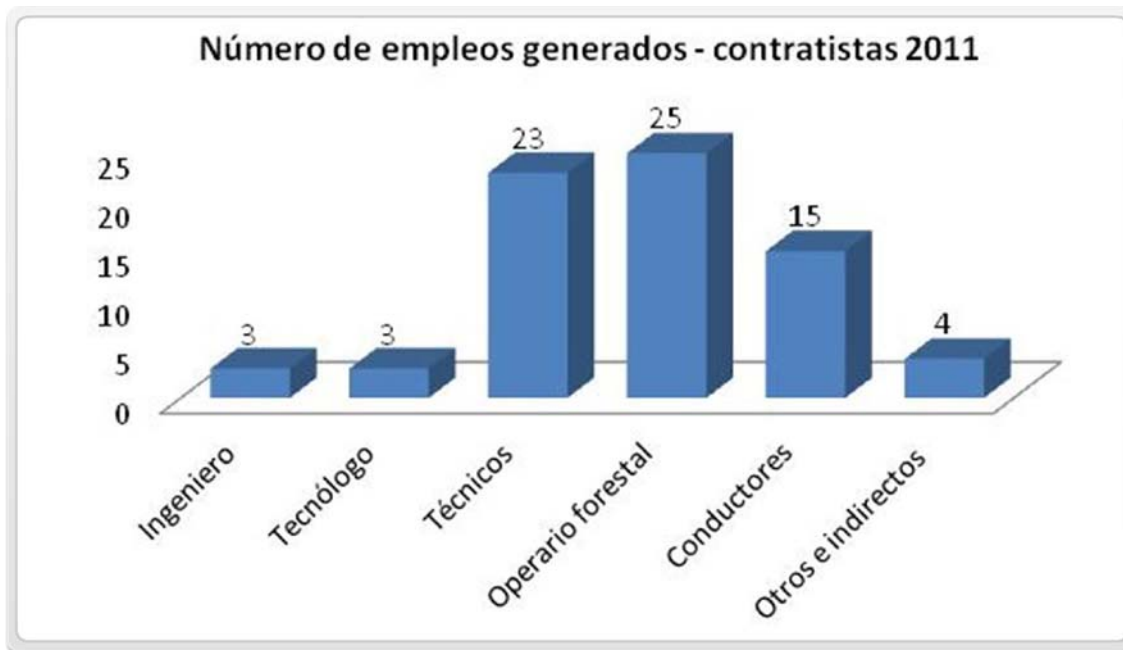




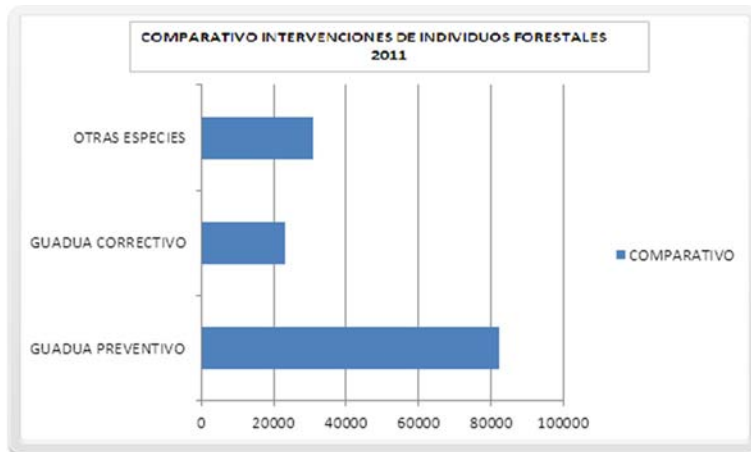


Gráfica 1. Impacto en la ejecución del mantenimiento

A través de los contratos de poda, tala, siembra y rocería en el 2011 se generaron 73 empleos. En el marco de estas actividades se realizaron intervenciones en 128,428 individuos forestales, 60% ejecutadas en mantenimiento preventivo, 17% en mantenimiento correctivo y 23% en intervenciones en 100 especies diferentes a la guadua.



Gráfica 2. Empleos generados contratistas 2011



Gráfica 3. Comparativo intervenciones individuos forestales 2011

En el año 2011 se finalizó la ejecución del proyecto de Automatización de Redes de Distribución y los estudios, tanto preoperativos como postoperativos, del comportamiento de la red, que permitieron realizar una operación segura, confiable del sistema y con ello el logro de las metas de calidad establecidas. Así mismo, en el tema de control y protección se adelantaron estudios de coordinación, inició el acondicionamiento del laboratorio y su mantenimiento. Se dio continuidad al plan de trabajo en subestaciones para la realización de pruebas a transformadores e interruptores de potencia y transformadores de medida (TCs y TPs), seccionadores, bancos de baterías, con el fin de recopilar y levantar la hoja de vida de cada activo eléctrico; abarcando el 82% de los activos.

En cuanto a mantenimiento correctivo, se atendieron eventos que incluyeron la reposición por quema o hurto de 212 transformadores de distribución.



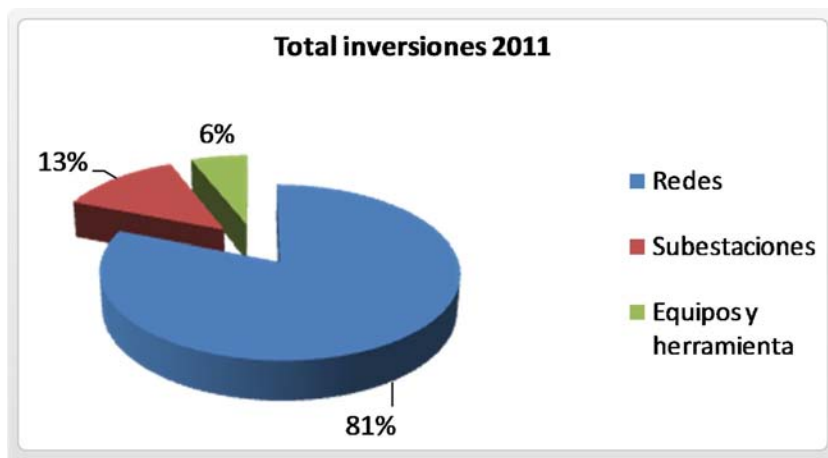
Gráfica 4. Transformadores instalados año 2011

Haciendo uso de la técnica de coronografía UV, se hicieron inspecciones técnicas en las subestaciones Armenia y Tebaida y en la línea 115kV que las conecta, para determinar las curvas de tendencia de degradación de los elementos de la línea y así plantear planes de trabajo a desarrollar en 2012 y de tal forma garantizar confiabilidad y disponibilidad del servicio de energía a los usuarios.

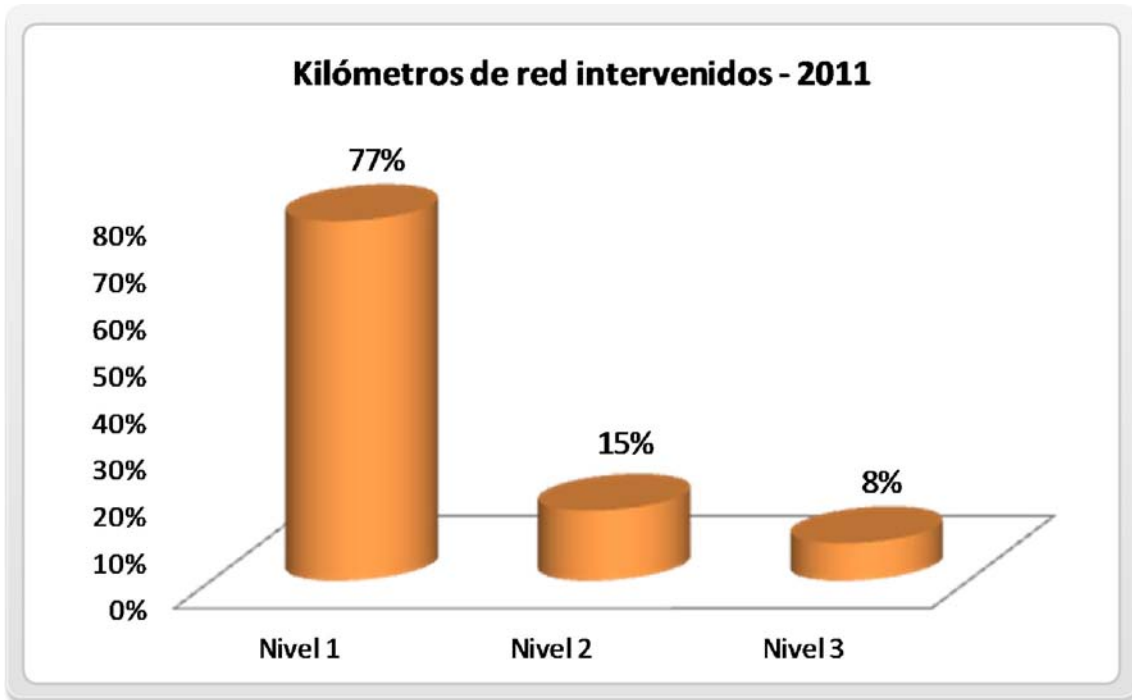


Imagen 1. Analizador de interruptores S/E Montenegro

Se ejecutó el plan de inversiones en redes, subestaciones y equipos y herramientas, con proyectos que permitieron mejorar en rapidez y precisión en la respuesta a los clientes y calidad en la prestación del servicio. El valor total invertido en los doce municipios del departamento ascendió a la suma de \$8,857 millones, permitiendo generar 141 empleos directos e indirectos, intervenir 148.2 kilómetros de red, ejecutar 299 peticiones de modificación de infraestructura solicitadas por usuarios y ejecutar 51 proyectos de nuevas conexiones.

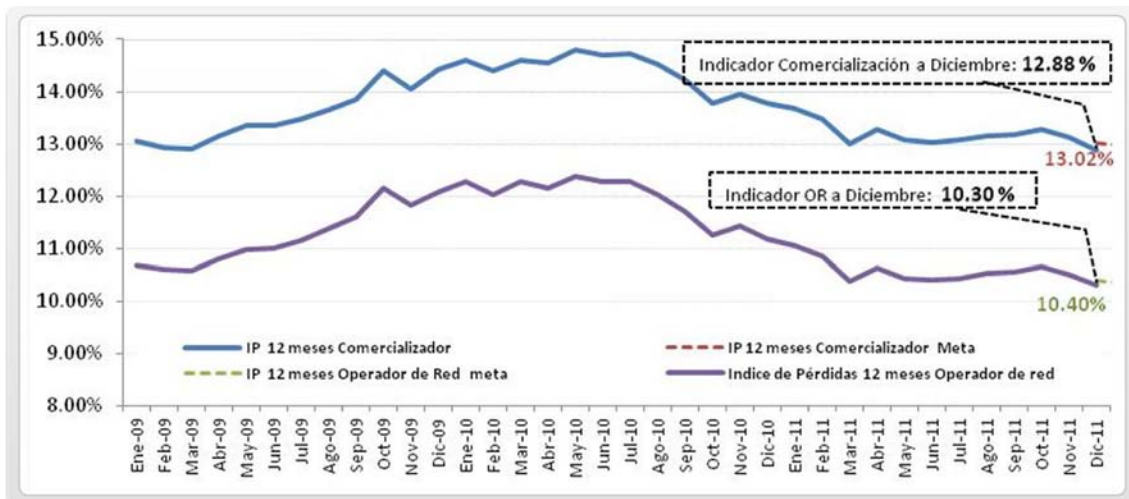


Gráfica 5. Total inversiones 2011



Gráfica 6. Kilómetros de red intervenidos 2011

Las acciones para control de pérdidas de energía ejecutadas representaron un valor de \$3,032.9 millones entre inversión y costo, lo que permitió una reducción en la pérdidas de energía del Operador de Red de 3.47 GWh, manteniéndose la tendencia decreciente del indicador. Al finalizar el año, el indicador de pérdidas de energía como Comercializador se ubicó en 12.88% y como Operador de Red en 10.30%.



Gráfica 7. Evolución indicador pérdidas

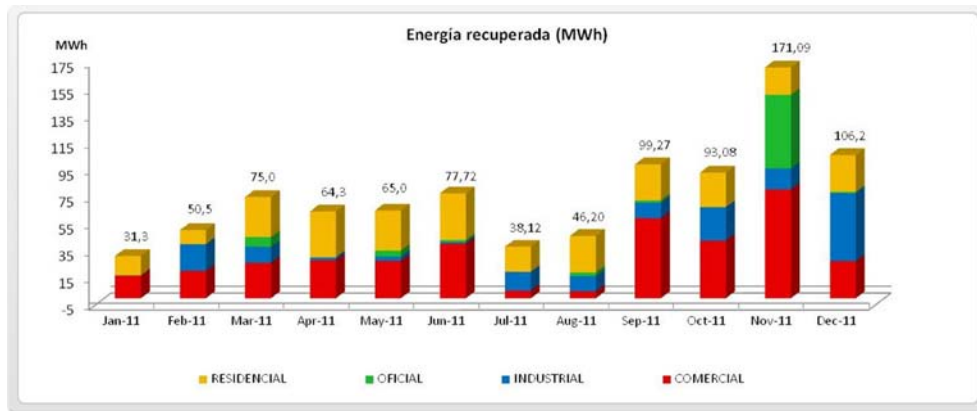


Acciones Control Pérdidas INVERSIÓN	Acciones proyectadas año	Acciones ejecutadas acumuladas a diciembre 2011	% Acumulado año	Proyecto Acumulado año
Instalación macromedidores	110	188	170.9%	100%
Cable Redes (m)	6.200	3.035	49%	100%

Acciones Control Pérdidas COSTO	Acciones proyectadas año	Acciones ejecutadas acumuladas a diciembre 2011	% Acumulado año	Proyecto Acumulado año
Instalación invertidas	30.000	33.094	110%	100%
Cable acometidas (SID) (m)	53.936	61.004	113%	100%
Cambio de medidor	500	1.603	321%	100%
Revisión de clientes destacados	701	1.192	170%	100%
Mantenimiento de macromedidores	2.268	2.272	100%	100%

Tabla 1. Acciones control pérdidas – Inversión y Costo -

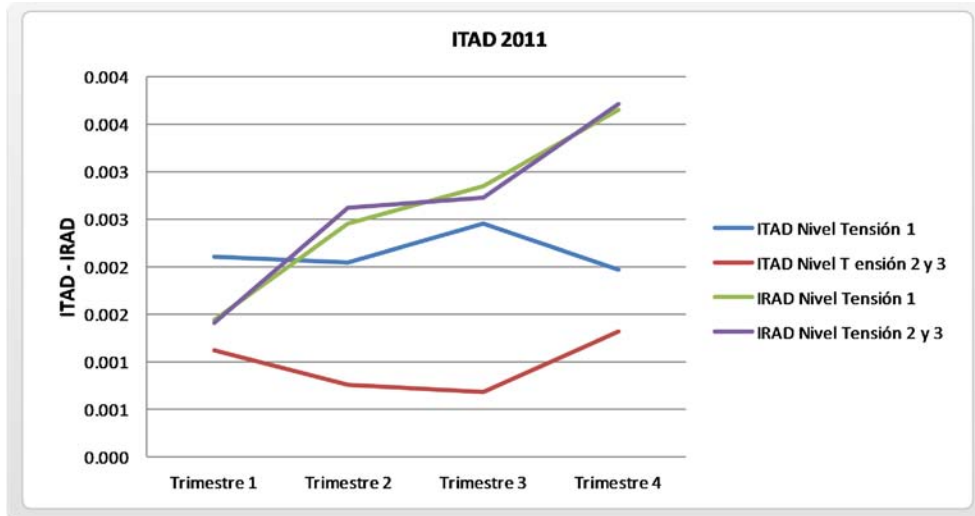
Las acciones desarrolladas dentro del Plan Pérdidas permitieron recuperar energía por procesos administrativos equivalente a 917.8 MWh, discriminados como se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica 8. Energía recuperada 2011

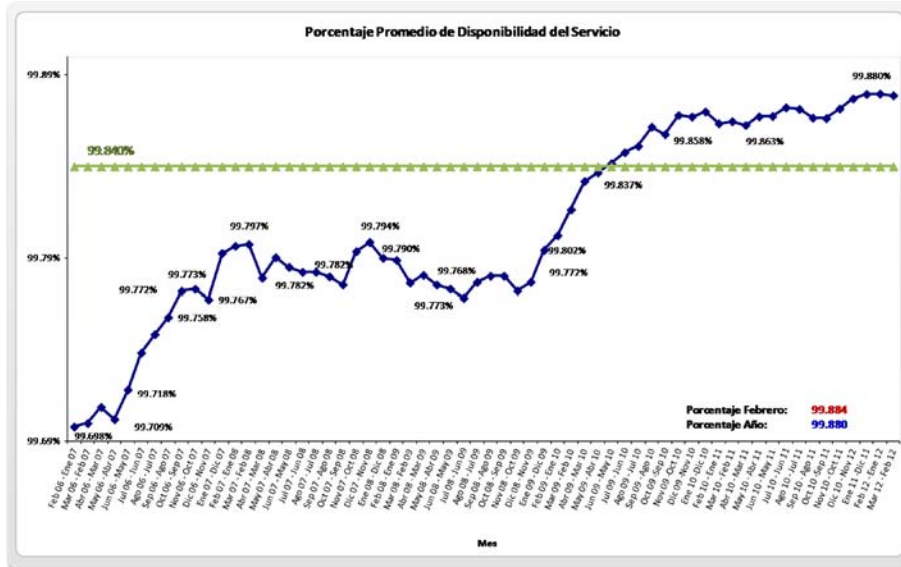
Durante 2011 se emprendieron acciones para la implementación de redes eléctricas con Smart Grid, que permiten la máxima continuidad en el servicio y obtención de beneficios derivados de la aplicación de lo dispuesto en la Resolución CREG 097 de 2008 en el marco de una relación gana-gana entre empresa y usuarios.

El Índice Trimestral Agrupado de Discontinuidad-ITAD se calculó a partir del tercer trimestre del año 2011, ubicándose por debajo del Índice de Referencia Agrupado de Discontinuidad IRAD en los niveles de tensión 1, 2 y 3, lo que evidencia una mejoría en la calidad del servicio suministrado a los usuarios y un superávit de las exigencias establecidas por el regulador para la empresa.



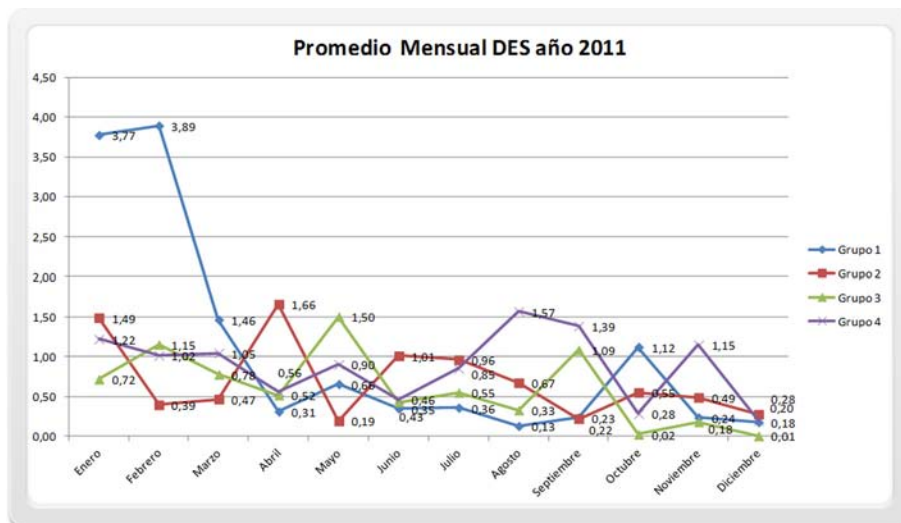
Gráfica 9. Índice Trimestral Agrupado de Discontinuidad 2011

El índice general de disponibilidad del servicio en 2011 estuvo por encima del valor meta establecido internamente (5% por debajo de los valores reales de DES de la vigencia 2010), lo que evidencia que durante la mencionada vigencia la calidad del servicio se mantuvo dentro de estándares de mejora continua.

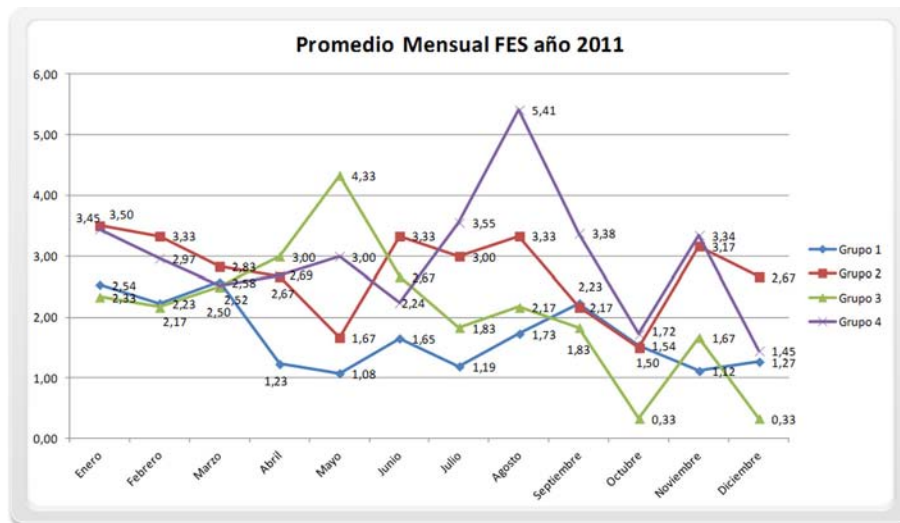


Gráfica 10. Evolución porcentaje promedio de disponibilidad del servicio

El comportamiento de las redes eléctricas se vio afectado por los fenómenos climatológicos presentados en el 2011 en el país, de tal forma que se logró una disminución en el tiempo de respuesta DES y un aumento en la frecuencia de interrupciones hacia la mitad del año.



Gráfica 11. Promedio mensual DES 2011



Gráfica 12. Promedio mensual DES 2011

En 2011 se realizó la calibración de 1,406 medidores y la auditoría técnica a los sistemas de medición de las fronteras comerciales inscritas en el Sistema de Información Comercial del mercado mayorista, lo que permitió una mejora sustancial en la rapidez y precisión en la respuesta a los usuarios.

A través de dos estudios realizados en convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira, se elaboraron los algoritmos con los cuales se iniciaron los estudios para optimización de la cargabilidad de transformadores y localización de reconectores en el Sistema de Distribución Local. También se realizó el estudio denominado “Metodología de Reubicación Óptima de Transformadores en el Nivel de Tensión I Utilizando Algoritmos Genéticos” el cual ocupó el sexto puesto en la VIII Jornada de Distribución de Energía Eléctrica, recibiendo el reconocimiento de ASOCODIS como un aporte a la Investigación y Desarrollo en la Distribución de la Energía Eléctrica en Colombia.

Con recursos propios, se realizaron obras de electrificación rural en la vereda Guayaquil Alto, del municipio de Córdoba, beneficiando a quince familias productoras de mora, evidenciando el compromiso de EDEQ S.A. ESP para actuar con responsabilidad social en sus zonas de influencia, creando posibilidades para un mayor desarrollo de la comunidad. De igual manera, se realizó la intervención técnica y social en el asentamiento humano Villa Daniela de municipio de Calarcá, adecuando las redes de distribución y las instalaciones internas para llevar el servicio de energía eléctrica con seguridad y calidad a 32 familias desplazadas que habitan en el sector y se realizó revisión y acondicionamiento de algunos puntos de riesgo encontrados en el SDL que sirvieron para garantizar la prestación del servicio en una forma más segura para los usuarios.

Se continuó el desarrollo del proyecto de conexión al Sistema de Transmisión Nacional-STN en la subestación Armenia, el cual se estima entrará en operación a finales del año 2013, según lo estipulado por la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME.

En la vigencia 2011 se inició en la participación en el Estudio internacional AOM CIER17, cuyos resultados, a publicar en marzo de 2012, servirán de herramienta para optimizar los temas de AOM, gestión comercial y gestión de pérdidas en EDEQ S.A. ESP y en general en el sector eléctrico de Latinoamérica.

En lo que respecta al alumbrado público, EDEQ S.A. ESP presta el servicio en los municipios de Salento, Filandia, Quimbaya, Buenavista, La Tebaida y Córdoba, en los que se presta un eficiente servicio el cual se evidencia en la evaluación de satisfacción de clientes residenciales que realiza la Comisión de Integración Energética Regional - CIER, en la cual en el atributo de Alumbrado Público EDEQ S.A. ESP obtuvo uno de los mejores puntajes, entre las empresas de América Latina que participan en dicho estudio.

En materia de gestión medioambiental y para cumplir con el propósito de proteger el medio ambiente en el ejercicio de la prestación eficiente del servicio de energía eléctrica, se emprendieron diferentes acciones de educación ambiental en el departamento, se desarrolló el plan de manejo integral de residuos sólidos para dar adecuado tratamiento de los residuos sólidos y se aseguró la gestión de residuos peligrosos, sobre todo los PCB, al eliminar tres transformadores contaminados con este agente y detectar uno más.



Imagen 2. Gestión de residuos peligrosos PCB

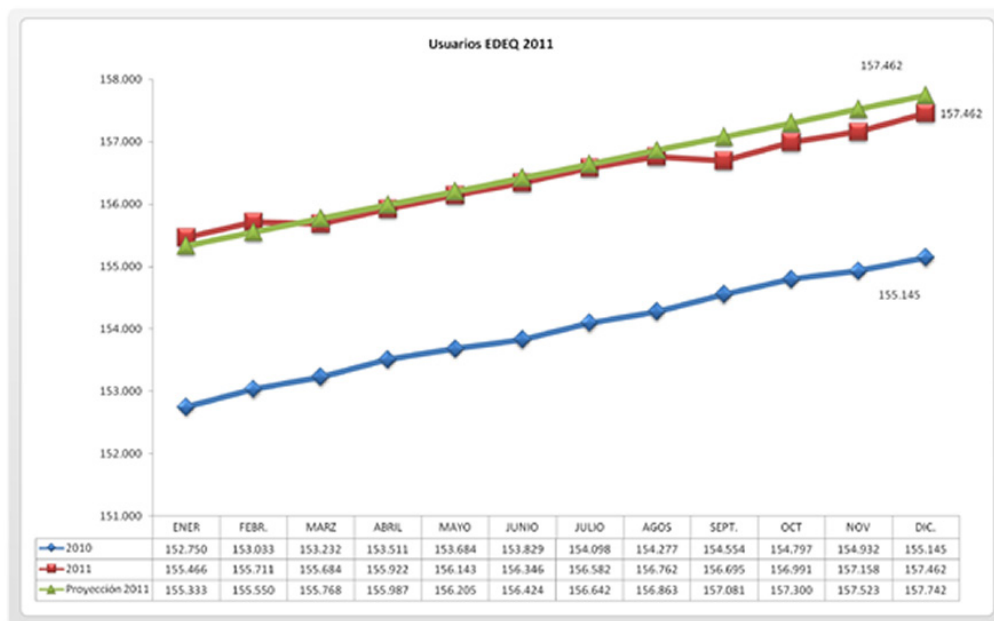
Se destaca que como resultado de la gestión ambiental, ANDESCO otorgó a EDEQ S.A. ESP el reconocimiento por el mejor desempeño ambiental en el marco de los premios de Responsabilidad Social Empresarial en agosto de 2011.

De todas las intervenciones forestales realizadas en el año 2011, el 4% correspondieron a talas sobre individuos forestales que presentaban riesgo inminente a la vida de las personas. Así mismo, se efectuaron 53,815 intervenciones en 136 especies y se realizaron compensaciones forestales con 1,082 individuos sembrados.

NEGOCIO DE COMERCIALIZACIÓN

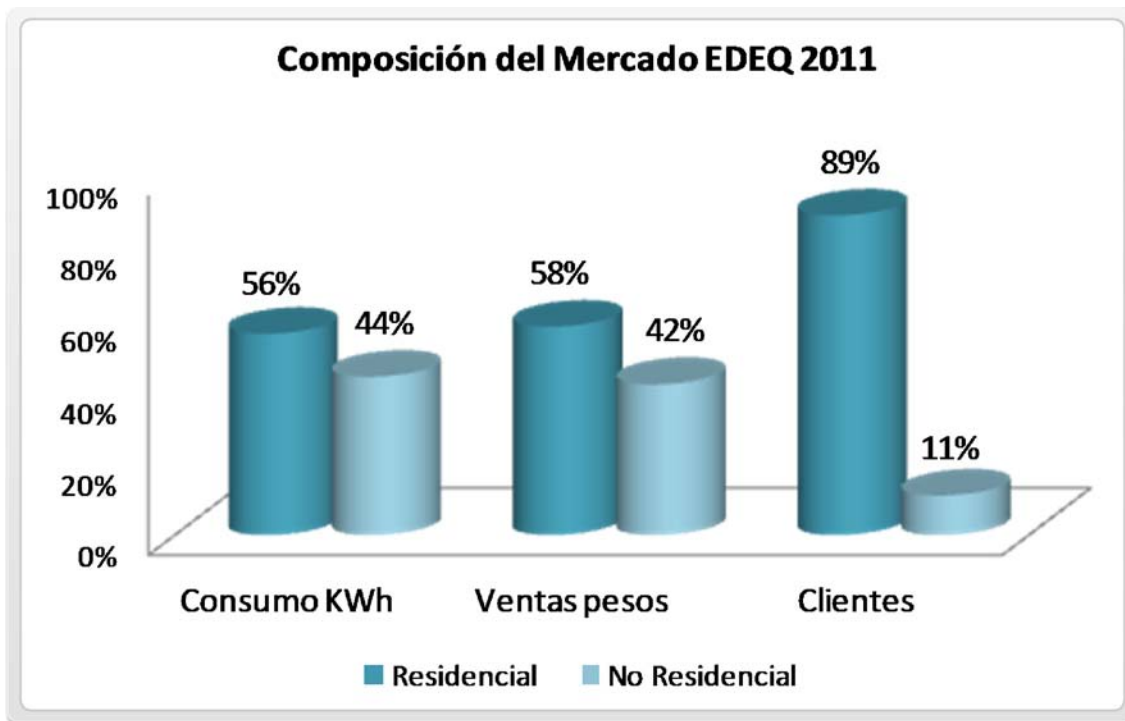
La gestión comercial de EDEQ S.A. ESP durante la vigencia 2011 se desarrolló a través de acciones encaminadas a atender el mercado del departamento del Quindío en el suministro del servicio de energía eléctrica, asegurando los ingresos derivados de sus ventas y procurando la satisfacción de sus clientes con el mejoramiento de la rapidez y precisión en la respuesta a las solicitudes presentadas y al afianzamiento de la cercanía con estos.

El mercado presentó un crecimiento en el número de usuarios del 1.49% con respecto al año 2010 y con relación a la meta establecida, se presentó una desviación negativa de 0.17%.



Gráfica 13. Evolución número de clientes 2011

El sector que tuvo mayor participación en la composición del mercado durante 2011 fue el residencial, con un 89% del total de usuarios, que consumieron el 58% de la energía vendida y que corresponde al 60% de los valores facturados por concepto de prestación de este servicio. Se facturaron en el sector residencial \$79,309 millones y en el sector no residencial \$53,884 millones, de los cuales \$29,421 corresponden al sector comercial, \$8,525 millones al sector industrial y \$4,873 millones al sector oficial.



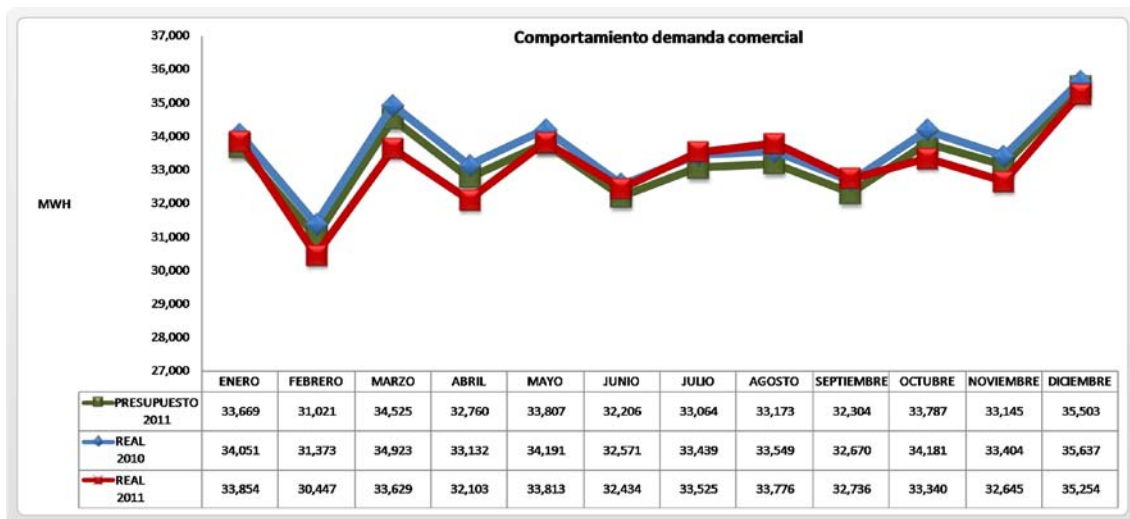
Gráfica 14. Composición mercado 2011

El mercado No Regulado inició el año 2011 con 18 usuarios y finalizó con 19 usuarios, las ventas totales de energía en este mercado fueron de 16.53 GWh de un total de ventas en el mercado de 344.22 GWh.

EDEQ S.A. ESP, tuvo en el 2011 una participación en el mercado del departamento del Quindío del 90.2%, el restante 9.8% fue atendido por 8 agentes comercializadores.

Para generar nuevos ingresos a la compañía, se prestó el servicio de alquiler de infraestructura para las empresas de telecomunicaciones y en algunos casos para la prestación del servicio de alumbrado público. Este negocio reportó ingresos por \$1,564.5 millones, presentándose un incremento del 22.7% respecto al año anterior, debido a la expansión de redes y reajustes de precios.

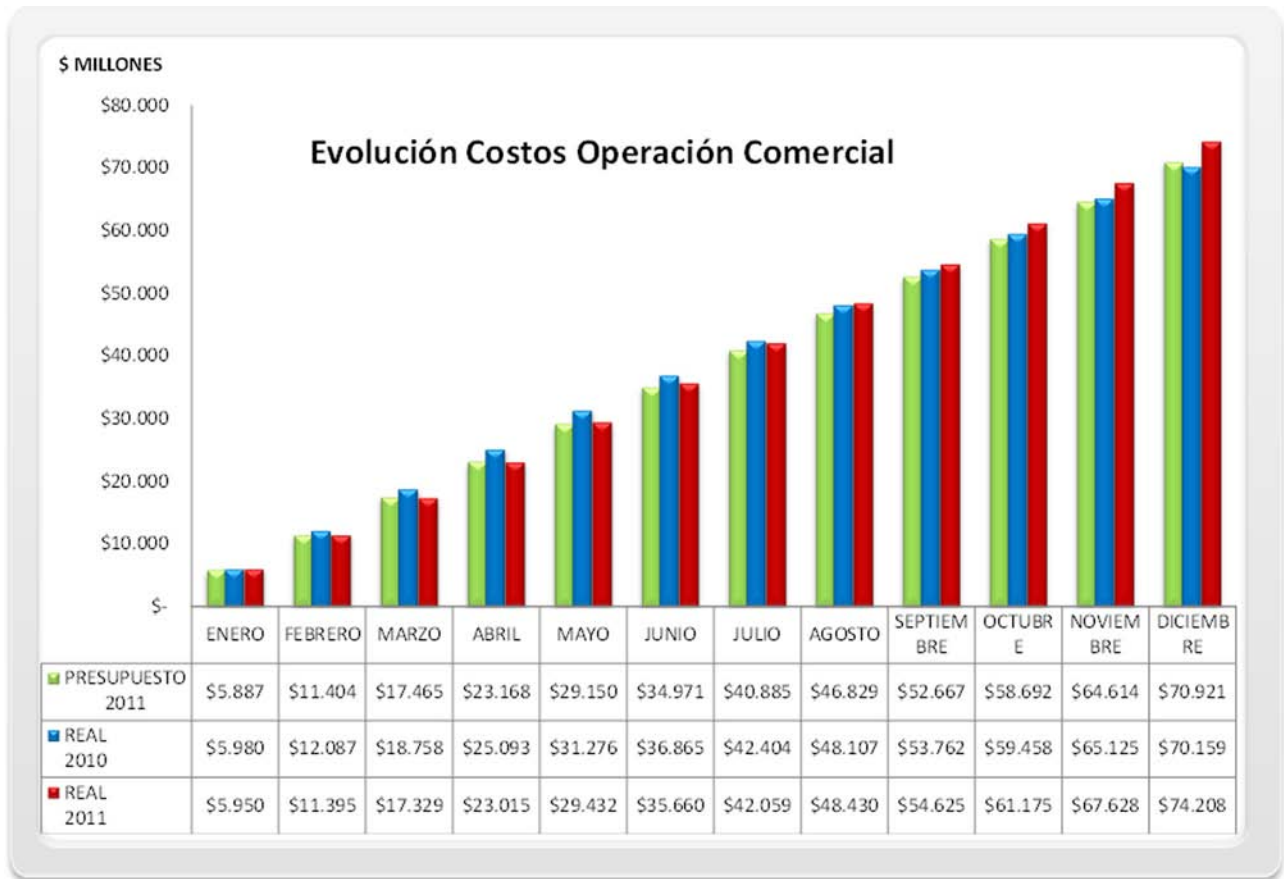
Para cubrir la demanda del mercado EDEQ, se compraron en el mercado mayorista un total de 397.6 GWh, 1.4% por debajo de la demanda comercial atendida en el 2010. Este hecho se explica por la gestión de la empresa en la reducción de las pérdidas de energía y la contracción del consumo por parte de los usuarios.



Gráfica 15. Comportamiento demanda comercial

El precio promedio de la energía comprada en contratos a largo plazo y bolsa de energía durante la vigencia fue de 131.42 \$/kWh, un 5% más alto que el valor de compra promedio de 2010. Este incremento se explica por el aumento de 9 \$/kWh en contratos de largo plazo y disminución de 51 \$/kWh en compras en bolsa. La demanda de 2011 tuvo un mayor cubrimiento en contratos de largo plazo, por lo que las compras en bolsa cubrieron el 6.85% de la demanda en el 2011, mientras que en el 2010 fue de 20.4%, lo que permitió que la tarifa del usuario estuviera menos expuesta a la volatilidad del precio de bolsa.

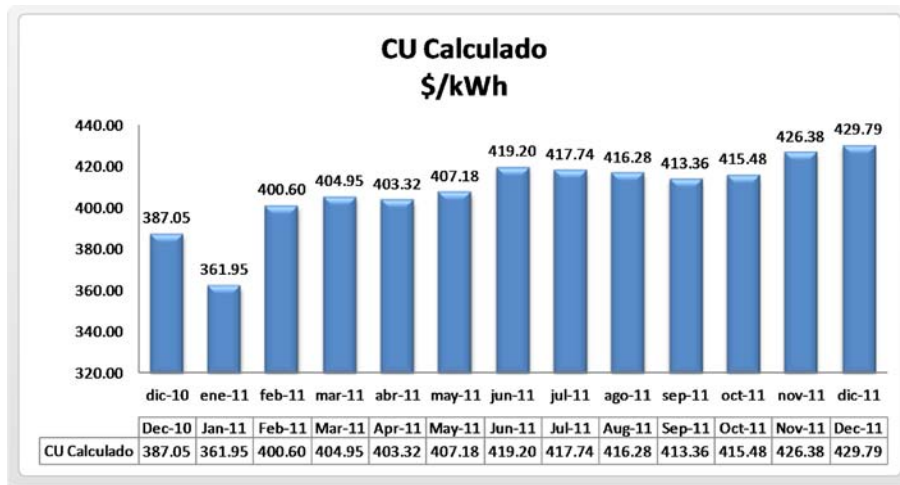
Los costos de operación comercial pasaron de \$70,159 millones de pesos en 2010 a \$74,208 millones de pesos en 2011, lo que representó un crecimiento del 5.8% explicado por tres factores: el primero, por el incremento del 40% en el valor de las restricciones, para garantizar confiabilidad del sistema eléctrico Colombiano, los cuales generan un costo adicional que es distribuido entre todos los agentes comercializadores del país. El segundo, por el incremento en 5.2% de índice de precios al productor IPP con el cual se actualizan los componentes que hacen parte del costo de prestación del servicio y que finalmente tienen efecto en la tarifa de los usuarios; y el tercer factor, el incremento en el precio de suministro de energía, por la entrada en ejecución de los nuevos contratos para la vigencia 2011, los cuales pasaron de \$123.2/kWh promedio en 2010 a \$134.9/kWh promedio en 2011.



Gráfica 16. Evolución costos operación comercial

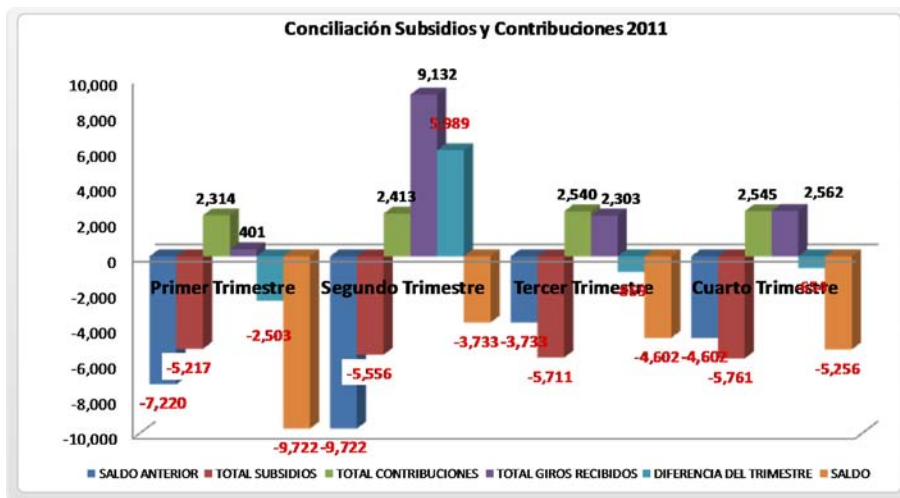
En el 2011 se realizaron tres convocatorias para compra de energía y como resultado final, se adjudicó el 6.6% de la energía del año 2012 quedando con un 100% de cobertura; el 49% de la energía de 2013 para quedar con 90% de cobertura y el 32% de la energía para el año 2014 para quedar con el mismo porcentaje de cobertura.

El costo unitario promedio ponderado tuvo un incremento promedio de 4.7% lo que representó un alza de \$42.74/kWh, situándose el costo unitario de nivel 1 propiedad EDEQ en 429.79 \$/kWh en diciembre de 2011.



Gráfica 17. Costo unitario calculado

A diciembre de 2011 se facturaron \$22,246 millones por concepto de subsidios y \$9,811 millones por concepto de contribuciones. La Nación quedó con un saldo de \$5,230 millones por transferir a la empresa por concepto de subsidios, pero esta situación no generó inconvenientes para prestar el servicio de energía en el Departamento con calidad y continuidad.



Gráfica 18. Conciliación subsidios y contribuciones 2011

Los ingresos por transporte de energía de otros comercializadores en el Sistema de Distribución Local-SDL de EDEQ S.A. ESP en el año 2011, aumentaron en 14.97%, con un incremento de la energía transportada de 0.93%. Con respecto al Sistema de Transmisión Regional-STR, los ingresos aumentaron 2.36%, explicado por un aumento en la energía transportada en el sistema.

Para contribuir con el logro del propósito estratégico de mejorar la agilidad y calidad en la respuesta de los procesos, se implementaron mejores prácticas de la gestión de la información en el proceso de facturación, logrando mayor efectividad en las visitas realizadas en el terreno, aumentando la calidad de la información entregada a los clientes, mejorando la eficiencia en costos y optimización del recurso humano.

La valoración del impacto de estas acciones de mejora se evidenció en el estudio de satisfacción de clientes residenciales efectuado por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER, en el cual EDEQ S.A. ESP se ubicó como el referente a nivel Latinoamericano, en el atributo Atención al Cliente, dado el mayor puntaje obtenido entre las empresas participantes de diversos países.

Con el fin de afianzar la cercanía con los clientes, se dio continuidad al programa “EDEQ en mi pueblo”, el cual permitió a través de conversatorios con los líderes comunales de cada municipio del Quindío, conocer de cerca las dificultades de los usuarios en materia de interpretación y contenido de la factura, atención en las oficinas, calidad en la prestación del servicio y temas ambientales, entre otros aspectos. En el mismo sentido, la empresa participó activamente en diferentes convocatorias realizadas por la comunidad para dar tratamiento a inquietudes referentes a la prestación del servicio.

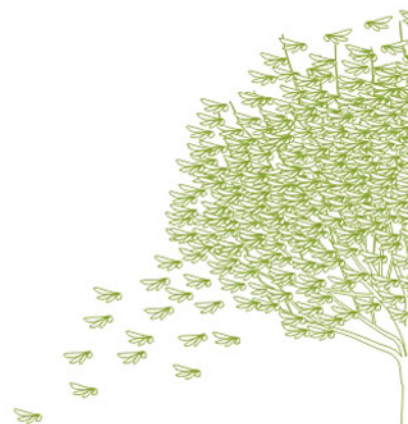
En el año 2011 las transacciones comerciales ascendieron a un total de 161,963 aumentando en un 9.64% con respecto a 2010; así mismo se suscribieron contratos de prestación de servicio de energía con 2,317 nuevos clientes, presentándose un

incremento de 7.93% con respecto a los nuevos usuarios que se suscribieron en 2010.

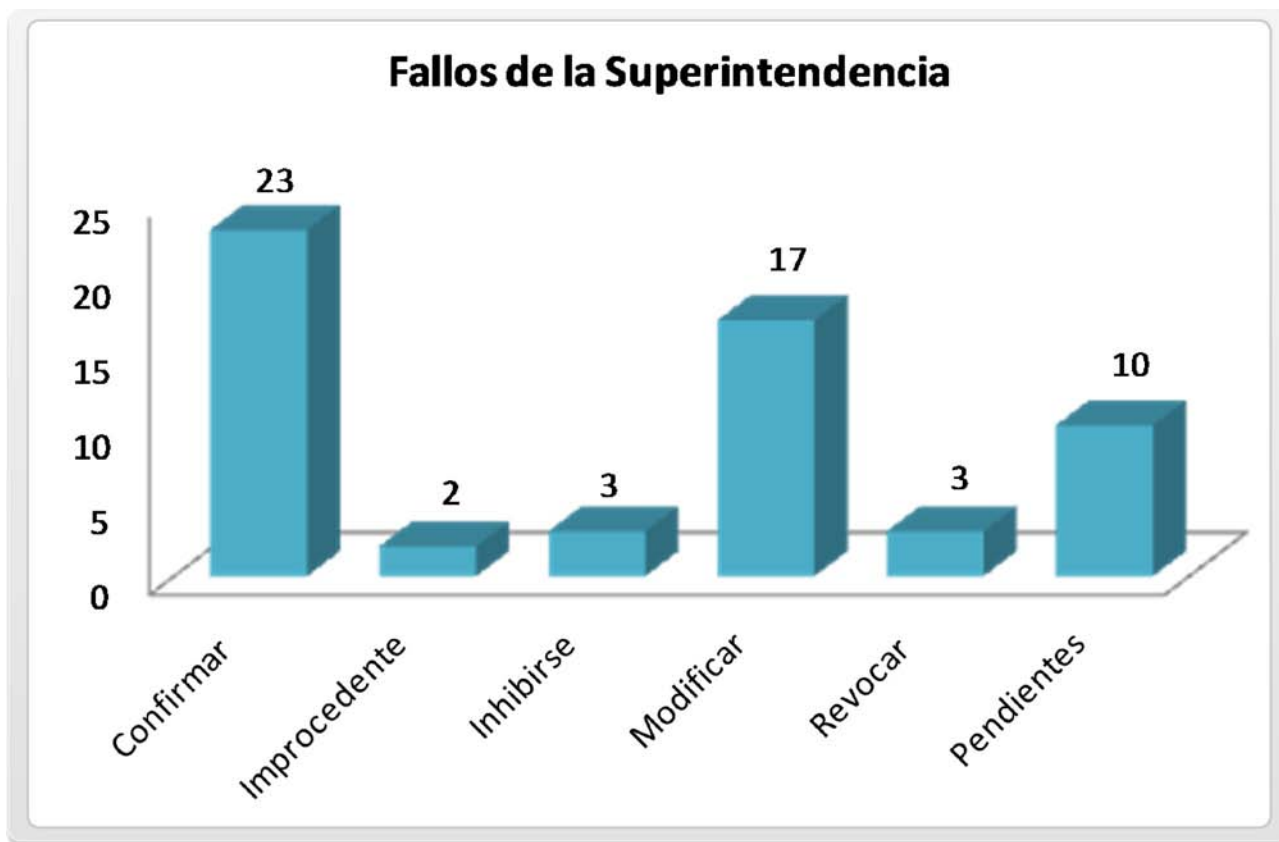
Las solicitudes por reclamaciones durante el año 2011 ascendieron a 12,058 que significan 11.26% menos que en 2010. El tipo de reclamación más representativa corresponde a las presentadas por incremento en el valor de la factura. Del total de reclamaciones una suma 5,022 fueron presentadas en forma verbal, siendo resueltas inmediatamente en casilla.

Se presentaron 4,772 peticiones, quejas y recursos (PQR) escritas, comprobándose un aumento de 20.53% con relación al año 2010, siendo las causales más representativas el incremento en el precio de la energía, daños a terceros y solicitudes de reubicación de postes, templetos y redes. Del total de las PQR presentadas este año, se resolvió un 36.1% a favor del cliente.

Durante el año 2011 se emitieron 1,876,922 facturas, se presentaron 16,827 reclamaciones escritas y verbales, de las cuales se interpusieron 169 recursos y se trasladaron 58 casos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 17 de los cuales fueron resueltos a favor del usuario.







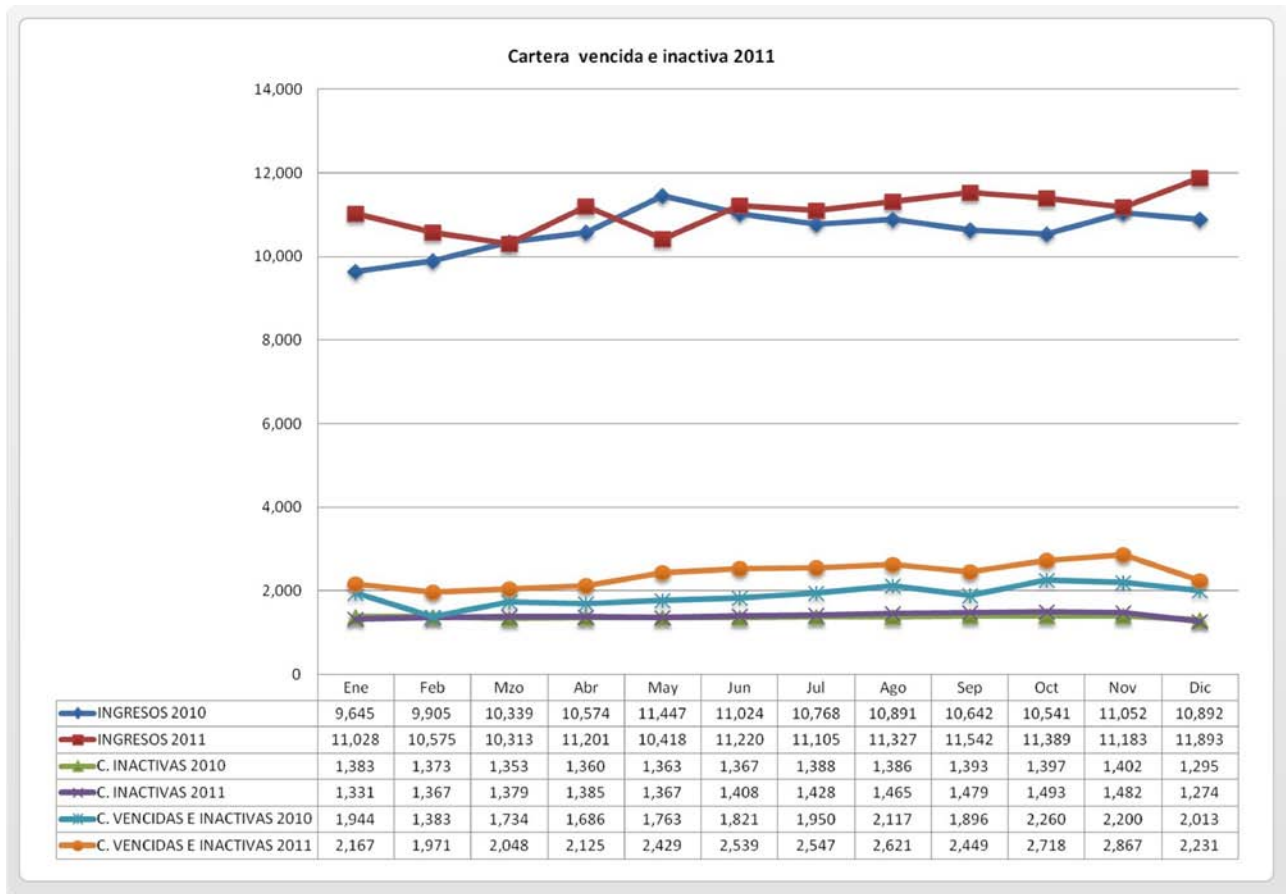
Gráfica 19. Fallos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

En las actividades de control de energía se llevaron a cabo 1,699 procesos administrativos por recuperación de energía por anomalías detectadas en el medidor, recuperando un total 867,459 kWh que representaron \$317 millones.

En lo que respecta a cartera, se desarrollaron diferentes acciones de recuperación y control, logrando mantener niveles aceptables en comparación con el año inmediatamente anterior, pese a condiciones sociales que afectaron la situación económica del departamento del Quindío durante 2011, como fue la disminución de remesas, los efectos de los cambios climáticos que tuvieron una repercusión importante en la producción agropecuaria, los altos índices de desempleo y el incremento en el precio de la energía.

El promedio de cartera vencida e inactiva durante 2011 aumentó 3.7% con respecto al promedio de 2010.

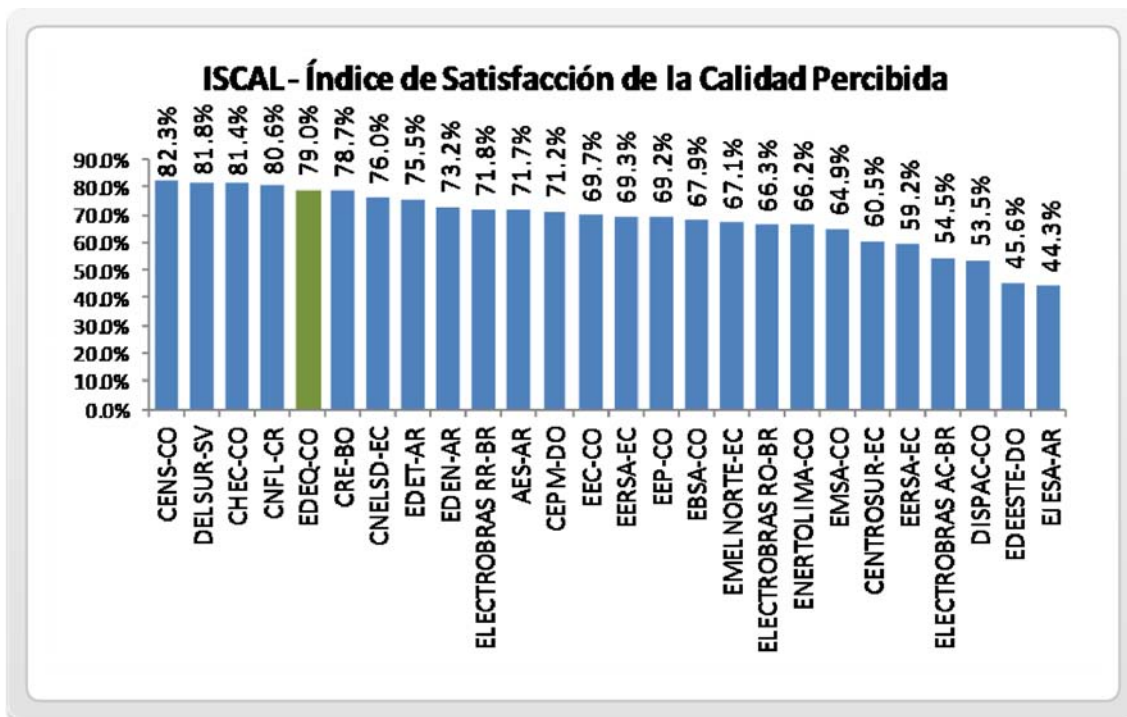




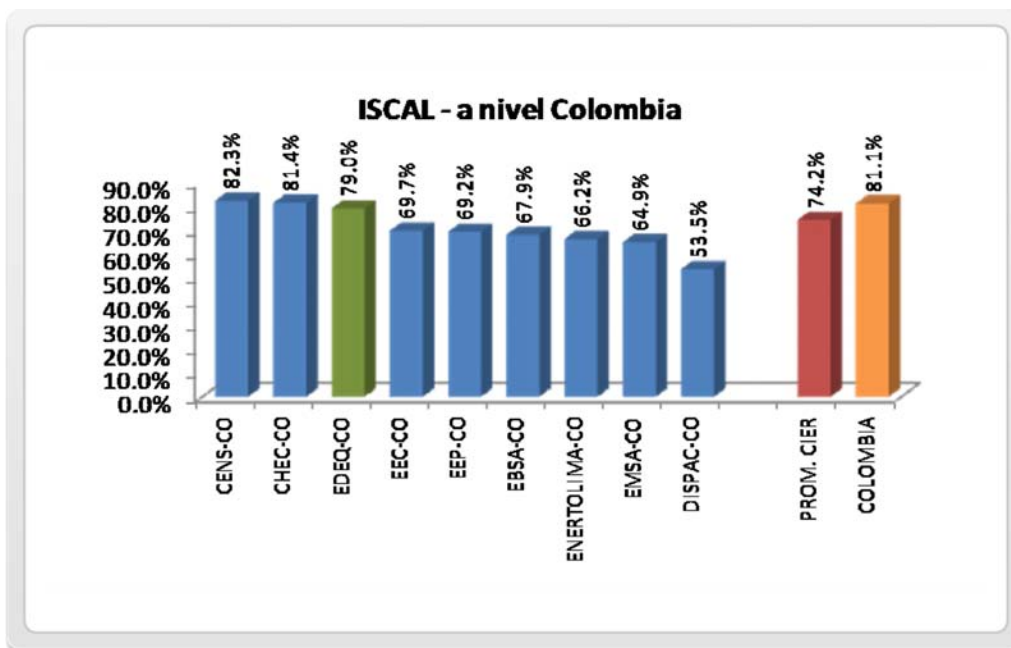
Gráfica 20. Comportamiento cartera Vs. ingresos

Por quinto año consecutivo se participó en el Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales, realizado por la Comisión de Integración Energética Regional - CIER, en el cual EDEQ S.A. ESP obtuvo un 79% en el índice de satisfacción de la calidad percibida, ubicándose en el quinto lugar entre las empresas participantes a nivel de Latinoamérica y el tercer lugar entre las empresas de Colombia.





Gráfica 21. Índice de satisfacción de la calidad percibida



Gráfica 22. Índice de satisfacción de la calidad percibida Colombia

A nivel general los principales atributos de satisfacción muestran un importante mejoramiento en el 2011 respecto al año 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

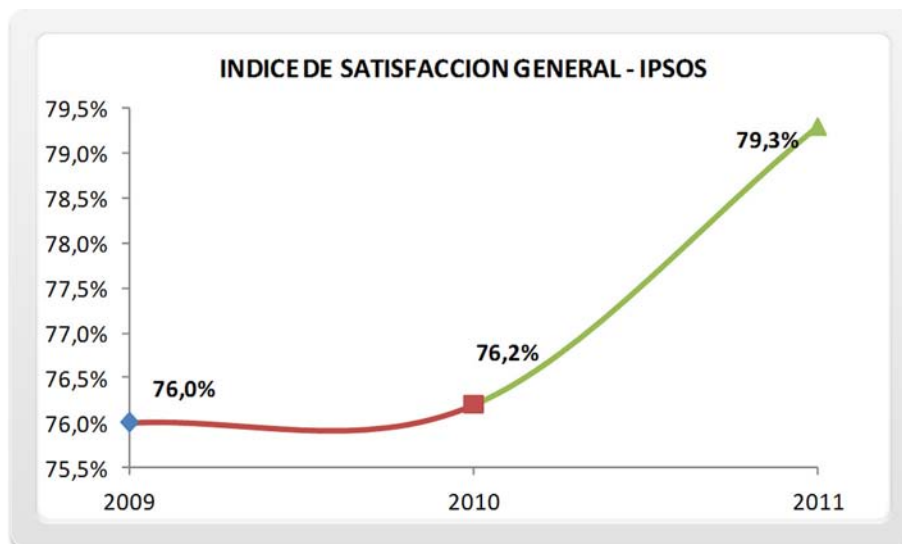
ENCUESTA CIER	2008	2009	2010	2011
Suministro de Energía	88,1%	90,3%	95,7%	90,4%
Información y Comunicación	74,1%	63,5%	45,8%	47,9%
Factura de Servicios	79,0%	86,9%	78,3%	83,0%
Atención al Cliente	78,6%	77,6%	68,6%	84,5%
Imagen de la Empresa	77,0%	80,5%	89,5%	84,3%
ISCAL - Índice de la Calidad percibida	79,5%	80,2%	77,8%	79,0%
Responsabilidad Social	75,3%	79,6%	85,3%	85,1%
Alumbrado Público	85,2%	85,9%	84,7%	91,2%
ISG Índice de Satisfacción General	92,8%	86,5%	94,2%	89,8%

Tabla 2. Atributos Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales

De la misma forma y bajo el criterio de garantizar la satisfacción de los usuarios a nivel Residencial y No Residencial con los servicios que presta la empresa, se realizó la octava encuesta de satisfacción del cliente con metodología especializada y de alcance de Grupo EPM, obteniendo resultados que evidenciaron mejora con respecto a encuestas de años anteriores

CONSOLIDADO	2009	2010	2011
Índice de satisfacción general	76,0%	76,2%	79,3%
Atributos			
Suministro de energía	76,9%	81,9%	84,2%
Factura de servicios	75,5%	76,5%	77,8%
Lugares de pago	84,0%	86,1%	86,2%
Reclamaciones/quejas	45,2%	46,6%	57,4%
Oficinas de Atención	64,0%	68,6%	71,5%
Líneas de atención	80,3%	79,3%	83,8%
Servicio de reconexión	75,4%	77,3%	71,6%
Alumbrado público	65,9%	69,2%	66,4%

Tabla 3. Atributos Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales y No Residencial



Gráfica 23. Índice de satisfacción general – IPSOS -

En lo que respecta al grupo de interés Proveedores, se realizaron jornadas de capacitación e información que les permitió conocer mejor la empresa en diferentes aspectos. Se aplicó la encuesta de medición de satisfacción de proveedores, en la que la empresa obtuvo alto reconocimiento, con 89% de satisfacción para la vigencia 2011, cifra que permite interpretar que existe un reconocimiento por parte de los proveedores que los procesos de contratación vienen garantizando los intereses de las partes.

PROVEEDORES	2009	2010	2011
Índice de satisfacción general	87,9%	89,8%	89,0%
Atributos:			
Satisfacción con la página web de EDEQ	91,8%	88,5%	90,9%
Información directa recibida (correo)	86,9%	91,3%	95,3%
Información directa recibida (empleado)	88,9%	77,1%	92,3%
Publicación en medios de comunicación (3)	79,3%	77,8%	100,0%
Solicitud y estudio de oferta	88,5%	90,3%	90,6%
Administración del contrato - interventoría	93,1%	95,0%	94,0%
Servicio y atención al proveedor en la ejecución	NM	94,6%	96,2%

Tabla 4. Atributos Estudio de satisfacción general

Durante la vigencia 2011 se llegó a un acumulado de 1,942 tarjetas entregadas en el programa de Financiación Social Grupo EPM, desde que este inició en el año 2010. Los cupos colocados en las tarjetas suman \$3,700 millones y su uso ha sido del 80%, brindando oportunidad de crédito a usuarios del servicio de energía que no tienen acceso al sector bancario, a tasas por debajo de las comerciales. Este programa ha permitido que los usuarios mejoren las condiciones de vida en sus hogares adquiriendo electrodomésticos y materiales para mejora de sus viviendas.

Como aporte al desarrollo turístico del departamento, la empresa lideró el alumbrado navideño realizado en el Quindío, con la temática denominada Paisaje Cultural Cafetero, la cual gozó de gran aceptación de la comunidad, pues se constituyó como un homenaje de EDEQ S.A. ESP a la declaratoria como patrimonio de la humanidad al Paisaje Cultural Cafetero declarado por la UNESCO.

Como parte de sus acciones de Responsabilidad Social, la empresa cedió a la Liga Contra el Cáncer del Quindío – QUINDICANCER la realización del Cuarto de Maratón de la Buena Energía, evento posicionado y que históricamente había sido liderado por EDEQ S.A. ESP. Así mismo se dio continuidad a la campaña “Amigo Fiel”, se realizó el V torneo de Golf de la Buena Energía y el festival de spinning, se desarrolló el programa “Mi Amigo el Tendero” y diferentes actividades de acompañamiento a los habitantes de los sectores rurales como la celebración del Día del Campesino y la participación activa en la celebración de las festividades aniversarias de los municipios Quindianos.

Durante el último mes del año, se realizaron los concursos La Cuadra y La Casa Mejor Iluminada, eventos que permitieron fortalecer los valores familiares acercando la empresa al usuario.



CASA MEJOR ILUMINADA

CUADRA MEJOR ILUMINADA



ÁREAS DE SOPORTE

Para el desarrollo de capacidades organizacionales la misión de las áreas de soporte es esencial en la búsqueda de mayor eficiencia empresarial que permita tener una organización fuerte y flexible que responda a las necesidades de los procesos de negocio.

En cuanto a la gestión financiera del negocio, gracias a su adecuado desempeño, en el año 2011 la empresa subió su calificación de riesgo para la deuda de largo plazo de AA+ con perspectiva estable a AAA (col) F1+ (col) con perspectiva estable.

En los procesos financieros, la empresa tramitó ante el municipio de Medellín concepto favorable de endeudamiento interno hasta por valor de \$80,000 millones, de los cuales se utilizaron \$6,500 para mejorar la estructura de capital de la empresa, atender los compromisos adquiridos en las inversiones en redes y subestaciones, con accionistas, empleados y proveedores en general.

EDEQ S.A. ESP continuó con la estrategia de mantener una reserva financiera actuarial, la cual al finalizar el período fue de \$4,223 millones, con el fin de cubrir obligaciones con los trabajadores.

En cuanto a recaudo por facturación del servicio, la evolución evidenciada durante los últimos años ha mostrado un crecimiento favorable gracias al fortalecimiento de la cultura de pago de nuestros clientes.

En los últimos años el recaudo a terceros se ha fortalecido como unidad de negocio rentable y productiva. Los ingresos por

este concepto durante la vigencia 2011 incrementaron con respecto al año anterior, prestando el servicio a diferentes empresas y entidades.

Contribuyendo al objetivo estratégico de crear valor para los grupos de interés, en el marco de los principios de Responsabilidad Social, se mantuvo en 100% el índice oportunidad de pagos de obligaciones con empleados, proveedores, dueños y estado.

En esta vigencia, la empresa efectuó pagos a sus accionistas por concepto de dividendos por valor de \$13,910 millones, los cuales fueron decretados en Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 11 de marzo de 2011.

En lo atinente a la gestión organizacional, se definieron metodologías para la gestión integrada del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2009 Calidad en la gestión pública, NTC ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad, NTC ISO 14001:2004 Sistema de gestión ambiental y OHSAS 18001:2007 Sistema de gestión SISO, con el fin de unificar criterios y contribuir al logro de la estrategia empresarial desde el punto de vista del desarrollo organizacional.

Se realizó ajuste a la planta de personal con el fin de dar cumplimiento a las exigencias regulatorias, específicamente a la Resolución CREG 097 de 2008. De la misma forma se llevaron a cabo diferentes proyectos organizacionales que permitieron la movilidad laboral al interior de la



organización y la generación de empleo aportando al desarrollo económico y social del Departamento.

En lo que respecta al proyecto de implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera-NIIF, se avanzó durante la vigencia 2011 en aspectos como:

- La implementación de un sistema para la planificación de los recursos empresariales con estándares internacionales “ERP” (Enterprise Resource Planning) JD Edwards OneWorld 8.0 de Oracle en EDEQ, el cual facilita la homologación de los procesos financieros, abastecimiento y mantenimiento en el Grupo EPM.
- Se cumplió con la primera entrega de información relevante para la Superintendencia de Servicios Públicos frente a NIIF.
- Se depuró la información de la base de activos fijos acorde a los lineamientos del Grupo EPM y a los requerimientos exigidos en la norma internacional.

Con el fin de propiciar el desarrollo integral del talento humano de la organización, se ejecutaron programas de capacitación, formación, entrenamiento, aprendizaje y prevención y promoción en salud, dirigido a los trabajadores y sus familias. A través del fondo de vivienda se logró mejorar las condiciones de calidad de vida de los funcionarios mediante la adquisición y mejora de vivienda.

Para asegurar la adecuada implantación de los diferentes proyectos de fortalecimiento organizacional que se han venido desarrollando en la empresa, en el marco de la implementación del modelo

de trabajo del Grupo EPM, se adoptó la metodología de asimilación del cambio de casa matriz, como fórmula para apoyar los procesos de adaptación en los diferentes proyectos, programas y nuevos emprendimientos empresariales a través de frentes de formación, acompañamiento y comunicación.

En cuanto a cultura organizacional, se realizó el diagnóstico de identificación de la cultura actual frente a la cultura meta, dando claridad en torno a las brechas existentes y posibilitando el diseño de planes de acción para la transformación cultural como soporte al cumplimiento de la estrategia de Grupo EPM y el logro de la MEGA.

Con el objetivo implementar mejores prácticas en gestión de la información, agilizar los procesos de cara al cliente a través del uso de tecnologías de punta, brindar herramientas eficientes para dar respuesta a las solicitudes de los diferentes grupos de interés y garantizar la mejora continua de los sistemas informáticos y procesos de tecnología de la organización, se definió un Plan de Desarrollo Informático que incluyó las iniciativas y proyectos del área de tecnología informática para la vigencia 2011 y que permitió soportar todas las áreas.

En la vigencia 2011 se culminó la implementación del Modelo Avanzado de Red –MAR para el registro de las maniobras del SDL. Se realizó el diseño e implantación del aplicativo Sirius-energía para atender en terreno revisiones técnicas y comerciales de los usuarios. Igualmente, se implementó el uso de terminales portátiles para almacenamiento, carga y descarga de órdenes de trabajo directamente en el Sistema de Administración Comercial -SAC,

Áreas de soporte

lo cual permitió optimizar recursos y mejorar los procesos de atención y actualización de información, agilizando así la atención a las solicitudes realizadas por los usuarios.

Dando continuidad al proyecto de automatización de subestaciones, se efectuó la integración al sistema SCADA BCS de 20 reconectores al sistema, por medio de comunicaciones GPRS, apoyando la operación de las redes de distribución y mejorando la prestación del servicio para beneficio de los usuarios.

Se realizó la homologación del aplicativo de apoyo al proceso de pérdidas de energía, se instaló el enlace corporativo con EPM y se

inició el proyecto de seguridad informática con el cual se definirán lineamientos para gestión de activos y gestión de riesgos para la protección de la red corporativa de la empresa.

Buscando contar con espacios físicos confortables que redunden en el mejoramiento en la calidad de vida de los trabajadores, en el mes de agosto de 2011 se inauguró la nueva sede de Mantenimiento de Redes, la cual cuenta con un diseño bioclimático y se constituye como el primer edificio del departamento del Quindío con características funcionales que benefician el medio ambiente.



Imagen 3. Sede Mantenimiento de Redes EDEQ S.A. ESP

De igual forma, se realizaron adecuaciones locativas en las subestaciones, sedes administrativas y Centros de Atención y Recaudo con el fin de consolidar ambientes de trabajo adecuados para los trabajadores y espacios agradables para atención a los usuarios.

En cuanto al propósito de protección de la información empresarial, específicamente en lo atinente a la gestión documental, se realizó la actualización de las tablas de retención documental de todos los procesos y la correspondiente reinducción en los grupos primarios de la organización sobre Normas ICONTEC y manejo del aplicativo de gestión documental.

En gestión de inventarios, se logró una disminución de 34.49% de inventarios con respecto al año 2010, generando beneficios en cuanto a minimización de necesidades de capital de trabajo y optimización de la estructura financiera de la compañía.

Para EDEQ S.A. ESP la comunicación es entendida como un factor esencial en la creación de valor en la compañía. En este sentido, se reformuló la perspectiva del manejo de la comunicación y como producto del proyecto Mejores Prácticas Empresariales, en 2011 nació el macroproceso Gestión de las Relaciones.

La definición de las estrategias de comunicación tomó como base los resultados del estudio de Comunicación Interna efectuado en la organización. En desarrollo de tal estrategia, durante todo el año se crearon espacios de interacción entre la gerencia y funcionarios de la empresa para charlas constructivas alrededor de temas empresariales.

En 2011 se crearon dos publicaciones virtuales y se mantuvo el boletín interno Nuestra Gente, virtual e impreso, para informar al personal asuntos de actualidad e interés en la organización. Así mismo, se desarrollaron diferentes campañas para la comunicación de acciones puntuales de los procesos como pérdidas de energía, Proyecto ERP, autocontrol y Sistema Integrado de Gestión SIG.

En cuanto a la comunicación externa, se realizaron diferentes actividades encaminadas a afianzar los procesos de comunicación con los grupos de interés y el posicionamiento de la imagen como empresa responsable, comprometida, abierta y transparente.

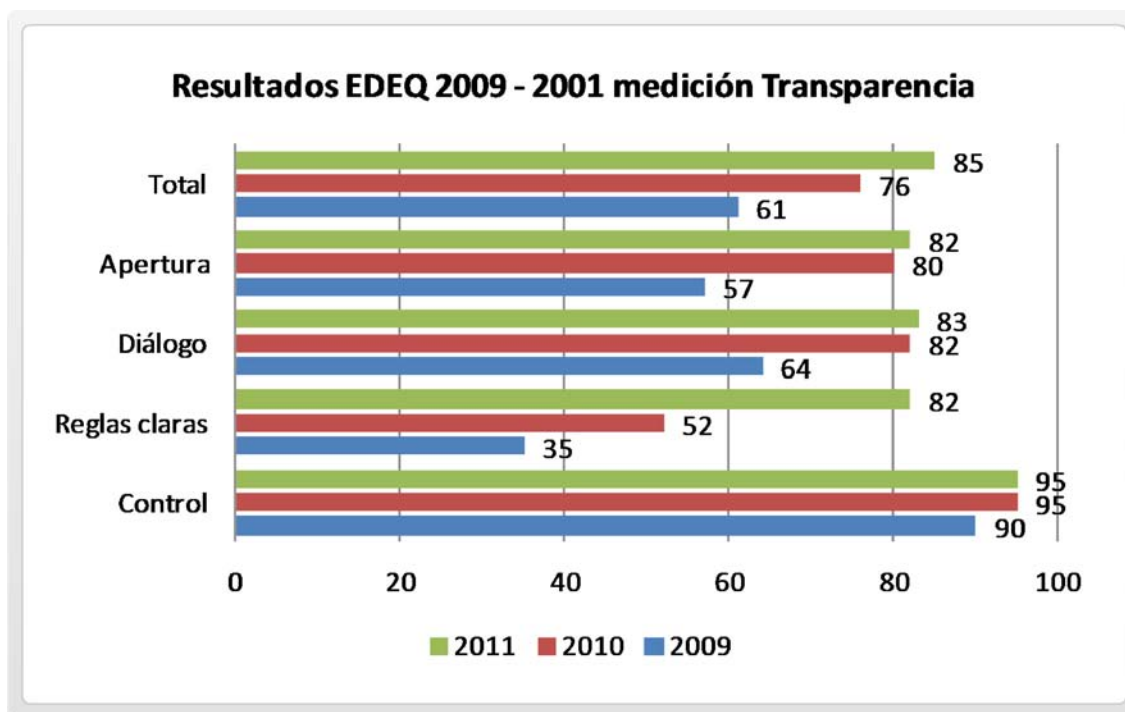
El informativo Nuestro Gente se consolidó como el espacio televisivo de difusión masiva

de las actividades empresariales, ampliando su espectro en el 2011 como un canal para la difusión de las actividades de las comunidades, grupos artísticos, culturales, deportivos y sociales, disponiendo así este medio, al servicio de la comunidad.

Se realizaron ruedas de prensa y conversatorios en diversos temas y se publicaron boletines informativos que sirvieron para comunicar a la comunidad y a los medios sobre temas relevantes de gestión empresarial y continuidad del servicio.

Desde el segundo semestre de 2011, la empresa incursionó con fuerza en las redes sociales creando el perfil EDEQ. SAESP en Facebook a través del cual se realizaron diferentes concursos y se han generado relaciones cercanas con los usuarios de esta red social. También se creó el canal EDEQ en YouTube en el que se tienen dispuesto para el público todos los capítulos del Informativo Nuestra Gente y los audiovisuales que rescatan el resumen de las actividades que se llevan a cabo por parte del equipo de Gestión Social. En Flickr se construyó una galería fotográfica que da cuenta de las diversas actividades que realiza la empresa.

Comprometida en la lucha contra la corrupción y cualquier forma de uso inadecuado de los recursos empresariales, por tercer año consecutivo la empresa participó en la medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial que lidera la Corporación Transparencia por Colombia, obteniendo una calificación total de 85/100 puntos que representan un incremento de veinticuatro puntos con respecto al resultado obtenido en la primera medición y nueve puntos por encima con respecto a la medición del año inmediatamente anterior.



Gráfica 24. Atributos medición Políticas y Mecanismos de Transparencia 2011

En materia de Control Interno, durante 2011 se realizaron actividades encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos, el cumplimiento de directrices y lineamientos establecidos por el Comité de Auditoría, la Dirección de Control Interno de EPM, la Gerencia General y se tuvo como marco de referencia el MECI 1000:2005. Durante la vigencia 2011 se atendieron en total 377 requerimientos de entes de control, dentro de los que se encuentran: Contraloría General de Medellín, Revisoría Fiscal, Auditoría Externa de Gestión y Resultados-AEGR, Contraloría General de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, Contraloría General de la Nación-CGN.

SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A DICIEMBRE DE 2011			
No	CONCEPTO	SOLICITUDES	% PARTICIPACIÓN
1	Contraloría General de Medellín	48	13%
2	Revisoría Fiscal	5	1%
3	AEGR (Nexia International)	322	85%
4	Contraloría General de la República	0	0%
5	DAFP	1	0%
6	CGN	1	0%
Totales		377	100%

Tabla 5. Solicitudes entes de control a diciembre de 2011

De acuerdo con la evaluación financiera y la auditoría AGEI Regular de la vigencia 2010 realizada por la CGM en el año 2011, se emitió un dictamen limpio y se recomendó al Contralor General de Medellín el fenecimiento de la cuenta.

Durante el año 2011 se realizaron dos evaluaciones al Sistema de Control Interno. La primera evaluación se realizó con la metodología del DAFP arrojando un resultado del 100%, porcentaje de avance obtenido de los resultados presentados en los diferentes subsistemas. La segunda evaluación se efectuó usando la metodología establecida por la oficina de Control Interno y que permitió no solamente conocer el grado de avance de los elementos del MECI, sino también determinar el grado de socialización e interiorización de los elementos en cada uno de los procesos de la Organización; la calificación obtenida fue de 4.12 sobre 5, ubicándose en un nivel adecuado que significa un grado alto de internalización.

Durante el año 2011 se llevó a cabo el plan de auditorías internas, ejecutando un total de 30 auditorías a los diferentes procesos y en las cuales se evaluaron riesgos y controles y se ofrecieron recomendaciones que permitieron el mejoramiento continuo de los procesos.

En cuanto a la situación jurídica de la organización, en marzo de 2011 se realizó la Asamblea Ordinaria de Accionistas correspondiente al cierre del ejercicio 2010, en la sesión se desarrollaron los puntos propios de fin del ejercicio acorde con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 y el Código del Comercio; igualmente la Junta Directiva fue reelegida conservando la representación directamente proporcional a la propiedad accionaria acorde con el artículo 19.16 de la Ley 142 de 1994. Así mismo, se asignaron los honorarios de sus integrantes que no son funcionarios de EPM y se ratificó como revisor fiscal a la firma PricewaterhouseCoopers para la vigencia 2011 – 2012.

Se atendieron los registros ante la Cámara del Comercio, de todos los actos que por su naturaleza y características deben cumplir con este requisito, para su perfeccionamiento.

Durante la vigencia 2011 se cumplió con la totalidad de las sesiones programadas de Junta Directiva para la anualidad.

En cuanto a los procesos contractuales, se garantizó pluralidad de oferentes, ambiente de libre competencia.

No de CONTRATOS	2011	%
Aceptaciones de Oferta	389	65%
Órdenes de Compra	158	26%
Aceptaciones de Oferta con Filiales	21	4%
Contratos con Formalidades Plenas	28	5%
TOTAL	596	100%

Tabla 6. Contratos suscritos 2011

Al finalizar la vigencia 2011 se presentó una disminución en el número de acciones populares instauradas en contra de la entidad, lo que se explica en la expedición de la Ley 1425 de 2010 por medio de la cual se derogó el incentivo económico en las acciones populares.

Durante 2011 se destaca el aumento de las pretensiones litigiosas en contra de la entidad, situación registrada desde el año 2010, con motivo de la interposición de doce acciones de grupo en las cuales se reclamaron indemnizaciones equivalentes a la devolución de los dineros recaudados por concepto del impuesto sobre el servicio de alumbrado público en todos los municipios del departamento del Quindío.

En cuanto a los procesos laborales vigentes, las pretensiones de estas demandas no afectaron los intereses patrimoniales de la entidad durante 2011.

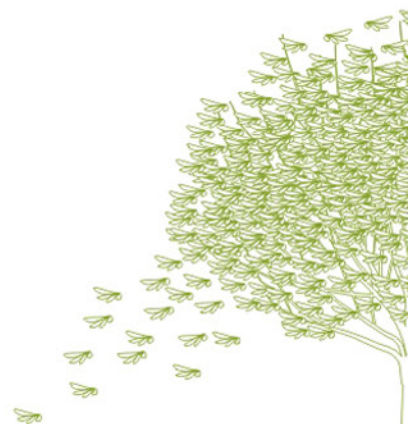
En el año 2011 finalizaron 27 litigios: 24 con resultado favorable y 3 con resultado desfavorable. Los litigios con resultado favorable ascendieron a la cuantía de \$1,033 millones, mientras que los procesos finalizados con resultado desfavorable sumaron \$43 millones.

En materia de planeación empresarial, en 2011 se definió un nuevo Plan de Negocios con horizonte 2012-2021, siguiendo directrices de casa matriz y teniendo en cuenta las necesidades específicas empresariales de sostenibilidad y crecimiento, creación de valor para los grupos de interés y continuidad en la prestación del servicio de energía en el departamento del Quindío. Dicho plan de negocios fue desplegado en iniciativas estratégicas que contribuyeron directamente al logro de los objetivos definidos en el mapa estratégico y que se materializaron en planes, programas y proyectos desarrollados en la vigencia 2011.

En febrero de 2011 se realizó la jornada de socialización de los planes de acción de todos los procesos en la que el personal pudo conocer el modo de alineación de la operación con la estrategia empresarial y en el cual se retroalimentaron los procesos con diversos enfoques de procesos.

El seguimiento a la gestión empresarial se registró en el Cuadro de Mando Integral, en el cual de un total de 19 indicadores reportados, nueve se cumplieron en un nivel de 100% o superior y seis estuvieron en el rango entre 90% y 100%. Sólo el indicador de ejecución de inversiones estuvo en un rango de cumplimiento del 84.4%.

Teniendo en cuenta su papel como filial del Grupo EPM, en 2011 se desarrollaron acciones específicas para la operacionalización del Modelo de Trabajo a través de diferentes redes de sinergia.



GOBIERNO CORPORATIVO 2011

Durante el año 2011 EDEQ S.A. ESP continuó realizando diversas actividades encaminadas a fortalecer y mejorar las prácticas de buen Gobierno, entregando como resultado un adecuado cumplimiento de dichas prácticas, mayor interiorización por parte de los directivos y trabajadores, un Sistema de Control Interno adecuado y una percepción positiva por parte de sus grupos de interés del cumplimiento de sus compromisos con ellos.

La implementación de las recomendaciones dadas en 2010, avanzó así:

1. Interiorización del Código de Ética y Código de Buen Gobierno en la Organización.

Se estructuró y desarrolló un programa para los diferentes grupos de interés con un enfoque de socialización e interiorización del Código de Ética y fortalecimiento de la Cultura Ética de la Organización, se llevó a cabo la firma del compromiso ético por parte de los funcionarios y se realizó el diagnóstico, donde se pudo conocer el perfil ético que tienen los funcionarios al interior de la Organización, lo cual facilitará la proyección del trabajo del año 2012.

2. Mantenimiento y difusión de las políticas y lineamientos de Transparencia Empresarial que aportan al fortalecimiento del Código de Gobierno Corporativo.

Por tercer año consecutivo, EDEQ S.A. ESP participó en la medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial que lidera la Corporación Transparencia por Colombia, obteniendo una calificación total año 2010 de 85/100 puntos, veinticuatro puntos por encima del resultado total obtenido en la primera medición y nueve puntos corresponden a su evolución en esta última medición.

Para la medición 2010, EDEQ S.A. ESP logró tener la calificación de los cuatro componentes de la medición por encima de 80 puntos; siendo el componente de Control la calificación más sobresaliente con 95 de 100 puntos posibles. Tanto en el componente de apertura informativa y diálogo con clientes la empresa con un avance leve supera el resultado de 82 y 83 puntos respectivamente. Se destacó el desarrollo del Reglas Claras, ya que EDEQ S.A. ESP aumentó 30 puntos y logró calificar en este componente con 82/100, resultado de avanzar hacia una evaluación de gobierno corporativo y su reporte en el informe anual de sostenibilidad y otras prácticas desarrolladas por los diferentes procesos.

3. Divulgación de la información a todos los grupos de interés de acuerdo a la circular 067 de 2010, utilizando el portal web como medio práctico de difusión.

Durante 2011 se realizaron diferentes actividades encaminadas a afianzar el relacionamiento con los grupos de interés, el posicionamiento de la imagen de EDEQ S.A. ESP como una empresa responsable, comprometida, abierta y transparente.

- **Medios de comunicación interna**

- Comunicación cara a cara: tómesese un tinto con el Gerente y los Foros de Gerencia

- Medios Virtuales: el Comité Comunica y en Breve, correo electrónico, página web interna
 - Medios impresos: el boletín Nuestra Gente
 - Campañas internas: pérdidas de energía, ERP OneWorld, Yo Controlo

- **Medios de comunicación externos**

- Informativo Nuestra Gente
 - Relación con periodistas a través de rudas de prensa y conversatorios
 - Redes sociales
 - Portal WEB

4. Alineación del Código de Buen Gobierno Corporativo con el del Grupo Empresarial.

EPM actualizó su modelo de gobierno corporativo, el cual se encuentra en fase de validación para ser aplicado en el grupo empresarial.

EVALUACIÓN PRÁCTICAS DE GOBIERNO AÑO 2011

1. Disposiciones Generales

Valores Empresariales: en el mes de marzo de 2011 se aprobó por parte del Comité de Gerencia el Código de Ética y se inició un proceso de socialización y sensibilización, buscando construir de manera colectiva y constante una Ética Viva en los diferentes grupos de interés donde se incluyen trabajadores, contratistas, técnicos electricistas y proveedores. Se firmó el Compromiso Ético por parte de todos los trabajadores de la empresa. Igualmente se realizó el Diagnóstico Ético el cual será el punto de partida para elaborar el plan de acción del año 2012.

1.2 Objetivos y ámbito de aplicación del Código: la Empresa continuó compilando y estructurando prácticas de buen gobierno que permitan generar competitividad, transparencia y confianza para que las actuaciones de los accionistas, administradores y trabajadores, estén orientadas a garantizar la integridad ética empresarial, el adecuado manejo de sus asuntos, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y el conocimiento público de su gestión 2011.

2. Identificación de la Empresa

2.1 Naturaleza Jurídica: La naturaleza jurídica de la Empresa no ha presentado en lo corrido de 2011 ninguna modificación, continuando como Sociedad Anónima, clasificada legalmente como una empresa de servicios públicos mixta de Nacionalidad Colombiana, sociedad que, por ser de Servicios Públicos Domiciliarios se rige por las normas de la Ley 142 y 143 de 1994 y en lo no previsto en las mismas, por las reglas del Código del Comercio sobre Sociedades Anónimas.



2.2. Objeto Social: Según acta de la sesión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas celebrada el 17 de junio de 2011, se adicionó el numeral 5º al artículo 5º “Objeto Social. Dicha reforma se elevó a escritura pública No 1412 del 29 de junio de 2011 de la Notaría Tercera de Armenia. Este artículo se reformó a fin de darle más claridad al objeto social respecto de incluir de manera específica actividades que la entidad pretende realizar, específicamente actividades comerciales toda vez que la empresa es propietaria de 86 kilómetros de red de fibra óptica en el departamento del Quindío con la cual es posible ofrecer un servicio comercializable.

3. Marco de referencia corporativo

Producto de la puesta en marcha del modelo de trabajo EPM, adoptado por la Junta Directiva desde el año 2010, se trabajaron los siguientes frentes:

Modelo de Operación: se conocieron y divulgaron las políticas de integración y estandarización para los diferentes procesos a partir de las necesidades de ajuste del modelo de procesos tipo para las filiales del Grupo EPM.

Redes de sinergia: se activaron redes de sinergia prioritarias para integrar capacidades a nivel de grupo. Gestión Ambiental, Gestión del Talento Humano, Gestión del Desarrollo Organizacional (Subred Desarrollo Organizacional y Subred Cambio y Cultura), Gestión Financiera (Subred Presupuesto y Subred Tesorería), Gestión de Relaciones y Transmisión y Distribución de Energía (Subred Planeación de Infraestructura T&D).

Modelo de Gobernabilidad: a través de los ejercicios de divulgación del modelo de trabajo, y de las redes de sinergia, casa matriz ha sensibilizado las componentes decisionales de la relación casa matriz–filial. En 2012 se definirán los protocolos de interacción y el modelo económico de grupo.

Puesta en Marcha: en 2011 se desarrollaron acciones puntuales de fortalecimiento de los componentes procesos, estructura y modelo de gerenciamiento del talento humano, migrando a la concepción pentagonal que considera la consolidación de la cultura organizacional como producto de la interacción entre las vértices estrategia, procesos, estructura, recompensas y personas.

En coherencia con esta ampliación en la concepción del diseño organizacional, durante el año 2011 se tuvieron los siguientes avances:

- Estructura: Con el fin de soportar el diseño de procesos aprobado el 22 de octubre de 2010 la planta de personal pasó de 268 plazas en 2010 a 275 en 2011.
- Cultura: Se culminó el diagnóstico de cultura definiendo brechas y temáticas a abordar en las iniciativas estratégicas y planes operativos de los procesos para facilitar la transición a una cultura coherente con los retos estratégicos de grupo empresarial y los nuevos proyectos.



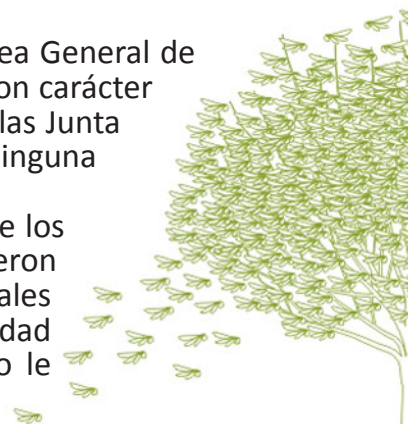
4. Organización de la Sociedad

4.1 Asamblea General de accionistas:

- Constitución: La Asamblea General de Accionistas la constituyen los accionistas inscritos en el libro denominado Inscripción de acciones o sus representantes o mandatarios reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en la ley y en los estatutos.
- Funciones de la Asamblea, reuniones presenciales y no presenciales: la Asamblea General de Accionistas en el año 2011, se reunió ordinariamente en el mes de marzo, dando cabal cumplimiento a los estatutos; y extraordinariamente en el mes junio de 2011, donde se hizo la reforma parcial a los estatutos sociales de la Empresa.
- Convocatoria: La Convocatoria de la Asamblea a la sesión ordinaria del 11 de marzo de 2011 se realizó por el Gerente General con una anticipación no menor de quince (15) días hábiles a la fecha de la reunión, según rezan los estatutos.
- Actas de Asamblea: De lo ocurrido en las reuniones, los acuerdos, las resoluciones, deliberaciones, elecciones y demás actos de la Asamblea se dejó constancia en el libro de actas registrado en la Cámara de Comercio firmado por el Presidente y el Secretario de la Asamblea.
- Suministro de información para la Asamblea General de accionistas: La información pertinente a la celebración de la Asamblea de Accionistas fue puesta a disposición de los Accionistas con un mínimo de 15 días hábiles de anticipación, en la Unidad de Secretaría General.
- Nombramiento del Revisor Fiscal: En la reunión de Asamblea de Accionistas celebrada el 11 de marzo de 2011 fue autorizada nuevamente la contratación de la firma PricewaterhouseCoopers como Revisor Fiscal para el período 2011-2012, así como la fijación de los honorarios correspondientes.

4.2 Junta Directiva:

- Constitución: La Junta Directiva de EDEQ S.A E.S.P, fue reelegida en la reunión de Asamblea de Accionistas celebrada el 11 de marzo de 2011. Este órgano de dirección está conformado por cinco miembros principales y cinco suplentes, de los cuales tienen carácter de independientes uno (1) en la lista de principales y tres (3) en la lista de suplentes.
- Calidad de los miembros: Para formar parte de la Junta Directiva no se requiere la calidad de accionista; no obstante los miembros de la Junta Directiva son profesionales con experiencia en gestión empresarial.
- Remuneración: Los honorarios fueron aprobados en la Asamblea General de Accionistas del 11 de marzo de 2011, para aquellos miembros con carácter de independientes. El Gerente General de la Sociedad asiste a las Junta Directivas con voz pero sin voto y no percibe por este hecho ninguna remuneración.
- Convocatoria: De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de los Estatutos Sociales, a todas las reuniones de la Junta Directiva fueron convocados los miembros de la Junta Directiva tanto principales como suplentes, con el propósito de mantener el nivel y continuidad en la información y análisis de los asuntos que a este órgano le



corresponde conocer.

- **Presidencia:** Las Juntas Directivas realizadas en el año 2011 contaron con un presidente quien fue elegido dentro de su seno por sus propios miembros.
- **Funciones y responsabilidades de los miembros de Junta Directiva:** Se pudo evidenciar en las diferentes actas que los miembros de la Junta Directiva cumplieron con sus funciones y responsabilidades según el Artículo 35 de los Estatutos Sociales.
- **Reuniones y quórum:** Durante el año 2011, la Junta Directiva se reunió mensualmente a partir del mes de febrero. Las convocatorias de las reuniones, el suministro de información a sus miembros y, en general, su funcionamiento, se llevó a cabo de conformidad con las reglas establecidas en los estatutos sociales y el código de Buen Gobierno.
- **Suministro de información:** En la vigencia 2011, se suministró de manera oportuna a los miembros de Junta Directiva la información necesaria para la toma de decisiones. En las reuniones, la Junta Directiva hizo seguimiento a la gestión empresarial con base en la información suministrada por la administración, lo cual se sustenta debidamente en las actas de dichas reuniones. Igualmente se impartieron las autorizaciones de acuerdo al artículo 7 del Manual de Contratación, donde su cuantía superaba los dos mil (2.000) SMLMV.

Temas relevantes tratados en las Juntas Directivas del año 2011

- Informes de gestión de la Organización
- Informe Dictamen revisor fiscal.
- Informes comité de auditoría
- Informes comités de evaluación de la gestión
- Seguimiento al CMI
- Evaluación de la gestión de la administración año 2010
- Revisión compromisos Juntas Directivas
- Proposiciones
- Aprobación políticas generales de la organización
- Aprobación presupuesto vigencia 2012
- Aprobación Plan de Negocios 2012-2021
- Aprobación cupo de vigencias futuras

Comités asesores: los Comités de Junta son grupos de apoyo a la Junta Directiva cuya función primordial es analizar en mayor detalle con la Administración los asuntos encomendados, para que la Junta Directiva tome la decisión cuando ésta se requiera. Los comités asesores con los que cuenta la organización de acuerdo al artículo 33 de los estatutos sociales y artículo 18 del Reglamento de Junta Directiva son el Comité de Auditoría y el Comité de evaluación de la gestión.

Comité de auditoría: está integrado por tres miembros de la Junta Directiva, dos de ellos con carácter de independientes nombrados para períodos iguales a los de la Junta Directiva. Durante el año 2011 se realizaron tres sesiones de comité de auditoría cumpliendo con lo establecido en el reglamento de Junta Directiva.

Los temas relevantes tratados en estos comités de auditoría, fueron: estados financieros, planeación gestión contable y fiscal, plan de trabajo de la revisoría

fiscal año 2011, Informes revisoría fiscal año 2011, NIIF, aprobación del plan de trabajo de Control Interno año 2011, informes de gestión de Control Interno año 2011.

Comité de evaluación de la gestión: está integrado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, nombrados para periodos iguales a los de la Junta Directiva.

Durante el año 2011 se realizaron tres sesiones de comité de evaluación de la gestión cumpliendo con lo establecido en el reglamento de Junta Directiva.

Los temas relevantes tratados en los comités de gestión, fueron: plan de Negocios, seguimiento al CMI, seguimiento a los resultados de la auditoría Externa de Gestión y Resultados, seguimiento a los planes de mejora producto de las auditorías internas y externas.

4.3 Gerente General

El Gerente General tiene contrato de trabajo a término indefinido, contando con dos suplentes, primero y segundo, nombrados por la Junta Directiva. Sus funciones están enmarcadas en los estatutos sociales y fueron cumplidas a cabalidad durante el año 2011, direccionando la organización al cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos propuestos.

Directivos: Dentro de la estructura jerárquica de la empresa y dependiendo del Gerente General, se encuentran la Secretaría General, Subgerencias y Jefes de Unidad, que tienen como misión el asegurar la permanencia, rentabilidad y crecimiento integral de la organización.

Durante el año 2011, fue incluida como Unidad dentro de la estructura a Comunicaciones Organizacional, que antes figuraba como un equipo de trabajo.

En el mes de diciembre de 2011 la Junta Directiva envió un saludo de felicitación al grupo directivo y a todos los trabajadores de EDEQ S.A. ESP, en agradecimiento al esfuerzo, compromiso y la transparencia con que se gestiona la empresa.

5. Gestión Humana

El Área de Gestión Humana y Organizacional durante el año 2011 consolidó los equipos de: Seguridad y Salud Ocupacional, Nómina y Beneficios, Gestión Humana y Desarrollo Organizacional que han dado continuidad a la implantación del diseño organizacional en lo relacionado con cada uno de los componentes del Modelo de Gerenciamiento del Talento Humano, logrando así la integralidad que se requiere para responder a las necesidades de transformación de la organización.

Entre los principales avances de 2011 se tienen:

5.1 Se priorizó la participación de los trabajadores de la empresa en los procesos de selección, generando oportunidades de desarrollo de carrera de acuerdo con las competencias definidas para los cargos. En total se realizaron 34 procesos de selección para suplir plazas vacantes tanto a término fijo como indefinido.



5.2. Se vincularon 19 profesionales en formación, que suplieron transitoriamente plazas de profesionales que fueron asignados de manera temporal a proyectos de la organización, generando la oportunidad de ingreso al mercado laboral y lo que representó para estos jóvenes su primer empleo en condiciones justas y remuneradas acorde a las curvas salariales del mercado actual.

5.3 Se llevó a cabo el proceso de inducción y reinducción a nivel organizacional y de cargos con el fin de acompañar a los nuevos trabajadores en el proceso de adaptación y de actualizar al resto de los trabajadores en los cambios recientes.

5.4 Se realizó ajuste al manual de selección en lo referente a las políticas, incluyendo los lineamientos de adhesión al Pacto Global.

5.5. Se pronunciaron declaratorias de Equidad de Género y Derechos Humanos.

5.6 Se actualizó la metodología para la identificación y valoración de riesgos de seguridad y salud ocupacional en coherencia con los cambios en la normatividad técnica GTC 45.

5.7 La brigada de emergencias participó en el Vencuentro regional obteniendo reconocimientos por el trabajo realizado durante el año.

5.8 Se lograron 180 horas de capacitación en manejo defensivo y actualización en el código nacional de tránsito tanto a personal de planta como a contratistas.

5.9 Además de cumplir con la totalidad de las obligaciones en materia laboral, como son el pago de salarios, prestaciones sociales y de seguridad social para todos los trabajadores, se concedieron los beneficios convencionales a los cuales tienen derecho los trabajadores.

6. Los Grupos de Interés y la Responsabilidad Social

6.1 Responsabilidad Social Empresarial-RSE:

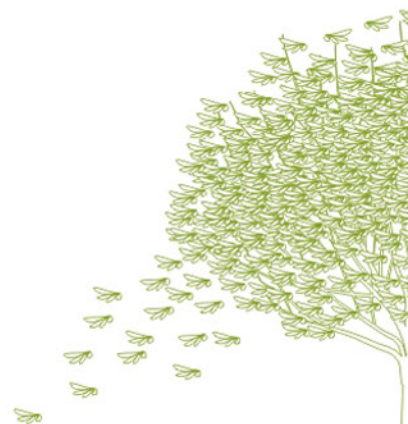
La Empresa recibió el Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial, por el mejor desempeño ambiental y obtuvo dos nominaciones adicionales: al mejor entorno laboral y mejor empresa mediana con 50,000 a 299,999 usuarios. Este reconocimiento premia el esfuerzo que se viene adelantando en torno a la Responsabilidad Social Empresarial, conjugando aspectos ambientales, sociales y económicos, inherentes al desarrollo sostenible.

Anualmente se calcula el Índice de Gestión Ambiental Empresarial –IGAE–, para medir el cumplimiento de los lineamientos del direccionamiento ambiental empresarial y la operacionalización de la política de gestión ambiental del Grupo EPM, en concordancia con los Objetivos Estratégicos definidos tanto para el grupo empresarial, como los de la empresa. La medición más reciente es la del año 2010, en la que la empresa obtuvo un 83% de cumplimiento sobre un máximo de 90% y donde la meta establecida fue de 85%. De esta forma EDEQ S.A. ESP registró segundo mejor IGAE del GEN Energía y el 4 mejor del Grupo EPM.

Durante el año 2011 se llevaron a cabo programas enmarcados dentro de la RSE,

dentro de ellos se relacionan tres programas relevantes para la Organización:

Escuela de formación de líderes para electricistas: En el marco del convenio que EDEQ S.A. ESP suscribió con el SENA, se dio continuidad a la “Escuela de Formación de Líderes para Electricistas” cuyo objetivo es mejorar las competencias de los participantes, actualizando sus conocimientos y calificando la mano de obra a través del curso de electricidad básica dictado por instructores de esta entidad. De esta forma, la empresa garantizó la capacitación de electricistas empíricos de los municipios de Quimbaya, La Tebaida y Circasia.



Mecanismos de participación ciudadana: Se desarrollaron ejercicios educativos en torno al tema de participación ciudadana, competencias organizacionales e individuales, valores ciudadanos, cultura ciudadana con énfasis en legalidad a cargo de expertos, cuya población objetivo fueron los vocales de control social, ediles, presidentes de juntas de acción comunal, presidentes de Asocomunal, veedores ciudadanos, cabildantes, líderes comunitarios, trabajadores de EDEQ S.A. ESP, participantes de la escuela de formación de líderes, proveedores y comunidad en general. La asistencia total fue de 375 personas.

Diplomado en valores ciudadanos: Buscando potencializar aspectos relacionados con las competencias del Ser, Saber y Hacer en el ejercicio ciudadano, durante el año 2011 y en alianza con la Personería Municipal de Armenia, la Secretaría de Educación Municipal y las Universidades San Martín y Antonio Nariño, se llevó a cabo dicho programa con 35 estudiantes de las instituciones educativas públicas del municipio de Armenia. Durante este proceso pedagógico, 24 Personeros Estudiantiles y 11 integrantes de los grupos de trabajo participaron de diferentes sesiones educativas enfocadas a la formación humana y ciudadana, así como en temas relacionados con energía eléctrica y medio ambiente;

7. Mecanismos de Control

7.1. Control Interno

Durante el año 2011, el Sistema de Control Interno-SCI contribuyó a garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, la protección y aseguramiento de los recursos, la confiabilidad y oportunidad de la información, el mejoramiento de la gestión y el seguimiento permanente al cumplimiento de políticas, normas y procedimientos internos.

La Unidad de Control Interno contó con un plan de trabajo, que fue aprobado por el Comité de Auditoría en febrero 3 de 2011 y que estuvo orientado a:

- Plan de auditorías
- Evaluación del SCI
- Coordinación entes de control
- Programas de afianzamiento de la cultura del control
- Ética y Transparencia

Se dio cumplimiento en un 96% al Plan de auditorías, con ejecución de 30 auditorías a los diferentes procesos.

Se tienen documentados 91 planes de mejora producto de las auditorías internas y externas realizadas en el año, presentando un avance en su ejecución del 67% Vs la meta de avance del 77%.

Se cuenta con una implementación del 100% de los elementos del SCI de acuerdo al MECI 1000:2005.

7.2 Gestión Integral de Riesgos

Durante el primer trimestre del año 2011 se completó el ciclo de adopción de la metodología de casa matriz. Se tienen las matrices de riesgos para los procesos, y se han documentado y actualizado riesgos a los diferentes procesos a nivel de tareas. Se realizó autoevaluación de controles asociados a riesgos: identificación de riesgos como condición que justifica la existencia del control, lo que permite interiorizar mejor el concepto. Los procesos de apoyo lograron un incremento en la calificación por cuanto calificaron mejor los componentes de diseño de sus controles, a partir de las mejores prácticas implantadas.

7.3 Control Externo

Revisoría Fiscal:

La Asamblea General de accionistas llevada a cabo el día 11 de marzo de 2011, autorizó nuevamente la contratación de la firma Price WaterhouseCoopers, como Revisor Fiscal, teniendo en cuenta el buen desempeño, cumplimiento y diligencia en la ejecución de las labores realizadas.

El Comité de Auditoría, en cumplimiento de las responsabilidades establecidas en sus Estatutos Sociales, revisó su plan de trabajo para el año 2011, los resultados de sus evaluaciones y su independencia.

Durante la vigencia 2011 la Revisoría Fiscal ejerció su función de manera independiente y autónoma, acorde con las funciones que le asigna la ley y no se presentaron situaciones de incompatibilidad o inhabilidad en relación con ello.

Como resultado de las evaluaciones realizadas por la Revisoría Fiscal durante el año, no se evidenciaron desviaciones materiales en el funcionamiento de la Sociedad, ni en el desarrollo de sus negocios.

Contraloría General de Medellín

La Contraloría General de Medellín durante el año 2011 realizó la revisión del año 2010, a través de dos auditorías: la evaluación fiscal y financiera y la auditoría gubernamental con enfoque integral modalidad regulada. Con estas evaluaciones concluyen que la empresa presentó una situación financiera sólida, tanto en rentabilidad como en solvencia, consolidando el cumplimiento del principio de continuidad de la misma, visualizando por lo tanto su permanencia y crecimiento, en el mediano y largo plazo y emitieron un dictamen limpio y el fenecimiento de la cuenta.

“DICTAMEN LIMPIO. En opinión de la Contraloría General de Medellín, los estados contables presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de EDEQ S.A. ESP, a 31 de diciembre de 2010, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año que terminó en esta fecha, de conformidad con los principios de contabilidad pública, aplicados sobre bases uniformes con los del año anterior”



“FENECIMIENTO DE LA CUENTA. Con base en el resultado final de la revisión de fondo de la cuenta, el cual incluye la evaluación de las operaciones legales, financieras, contables y técnicas y el cumplimiento de los principios del control fiscal, la Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal EPM Energía, recomienda al señor Contralor General de Medellín, fenezca la cuenta de la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, por la vigencia fiscal correspondiente al año 2010”.

Auditoría Externa de Gestión y Resultados

En el mes de julio de 2011 se firmó nuevamente un contrato de Auditoría Externa de Gestión y Resultados con la firma Nexia International, para la vigencia 2011.

Durante este período 2011 se realizaron 8 auditorías externas a diferentes procesos, de las cuales resultaron informes y recomendaciones de mejora revisadas y aceptadas por los líderes de proceso. Dentro de las auditorías realizadas fueron:

- Auditoría arquitectura organizacional
- Auditoría Viabilidad financiera
- Auditoría comercial
- Auditoría técnica
- Auditoría al SCI (Sistema de Control Interno)
- Auditoría de Contratación
- Auditoría de tecnología informática
- Auditoría de gestión Ambiental

7.3 Sistemas Control Externo

Sistemas Integrados de Gestión.

En el mes de abril de 2011 se llevaron a cabo las auditorías interna y de seguimiento al Sistema de Gestión Integral, que incluye ISO 9001:2008, Gestión Ambiental bajo los requisitos de la norma ISO 14001:2004, Seguridad y Salud Ocupacional, bajo la norma OSHAS18001:2007 y NTCGP 1000:2004, tanto en las auditorías internas como externas, los resultados fueron satisfactorios; sin embargo, como producto de las auditorías se dejaron algunas observaciones y no conformidades menores, para las cuales se establecieron los planes de mejoramiento pertinentes.

8. Divulgación de Información

EDEQ S.A. ESP publicó información relacionada con los resultados de gestión y financieros, gobierno, políticas, prácticas, procesos, planes, principios y valores, entre otros, por medio de los cuales se realiza la dirección, operación y control organizacional, mostrando con ello eficiencia, transparencia y coherencia en sus actuaciones.

Relación de alguna información publicada en el portal web:

- Hojas de vida de los integrantes de Junta Directiva
- Estatutos Sociales
- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Reglamento interno de Junta Directiva
- Dictamen de la CGM, la Revisoría Fiscal año 2010 e Informe de opinión de la AEGR
- Informes de gestión de los últimos cuatro períodos
- Informe de Responsabilidad Social Empresarial.
- Estructura Organizacional
- Informes de gestión con periodicidad mensual para la Junta Directiva
- Política integral de gestión y Certificados del Sistema Integrado de Gestión

EDEQ S.A. ESP considera que esta información es de carácter público y fue dada a conocer por diferentes medios de comunicación, como informes de gestión, reuniones, prensa, folletos y el portal web www.edeq.com.co, entre otros

CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión de las prácticas de Buen Gobierno para el período 2011, el Comité de Auditoría concluye que:

- Hay coherencia entre las prácticas adoptadas y la normatividad interna, Estatutos Sociales, reglamento de Junta Directiva, Código de Buen Gobierno, entre otros.
- Se evidencia mejora y fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno, en especial las relacionadas con:
 - Monitoreo y Control: Monitoreo permanente por parte de la Junta Directiva y los comités de apoyo, al igual que los entes de vigilancia y control internos y externos, sobre la gestión de la organización.
 - Responsabilidad Social Empresarial: la Empresa recibió el Premio ANDESCO a la RSE, en el desempeño ambiental y obtuvo dos nominaciones adicionales: al mejor entorno laboral y mejor empresa mediana con 50,000 a 299,999 usuarios.
 - Ética Empresarial: la revisión, ajuste, adopción y socialización del Código de Ética, la Declaración de Comportamientos Éticos, el diagnóstico ético de la Organización.
 - Divulgación de información: Información divulgada a los diferentes grupos de interés a través de los órganos de control, informes de gestión, portal web y otros medios.
 - Cultura: Se realizó un diagnóstico que permitió identificar la cultura actual y compararla con la cultura meta, dando claridad en torno a las brechas existentes y posibilitando el diseño de planes de acción para dirigirnos hacia la transformación empresarial en pro del cumplimiento de la estrategia y la MEGA.



INFORME DEL REVISOR FISCAL

A los señores Accionistas de Empresa de Energía del Quindío S. A. ESP

5 de marzo de 2012

He auditado el balance general de Empresa de Energía del Quindío S. A. ESP al 31 de diciembre de 2011 y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y el resumen de las principales políticas y prácticas contables indicadas en la Nota 3 y otras notas explicativas. Los estados financieros de Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P. correspondientes al año 2010 fueron auditados por otro contador público, vinculado a PricewaterhouseCoopers, quien en informe de fecha 15 de febrero de 2011 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, definidos por la Contaduría General de la Nación para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para que estos estados financieros estén libres de errores de importancia relativa debido a fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones de revisoría fiscal y llevé a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que planeo y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable de si los estados financieros están libres de errores de importancia relativa.

Una auditoría de estados financieros comprende, entre otras cosas, realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los valores y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de errores de importancia relativa en los estados financieros. En la evaluación de esos riesgos, el revisor fiscal considera el control interno relevante de la Empresa para la preparación y razonable presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.

Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y de las estimaciones contables realizadas por la administración de la Empresa, así como evaluar la presentación de los estados financieros en conjunto. Considero que la evidencia de auditoría que obtuve proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.


A los señores Accionistas de Empresa de Energía del Quindío S. A. ESP

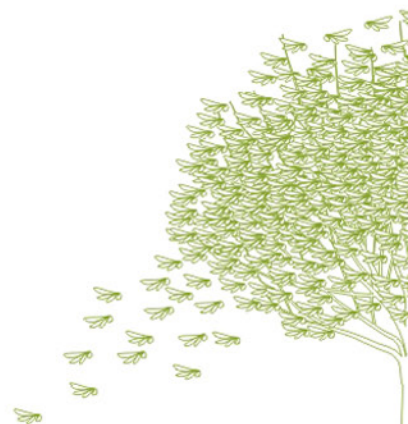
5 de marzo de 2012

En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Empresa de Energía del Quindío S. A. ESP al 31 de diciembre de 2011 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia establecidos por la Contaduría General de la Nación, para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales fueron aplicados sobre una base uniforme con la del año anterior.

Con base en el resultado de mis pruebas de auditoría, en mi concepto:

- a) La contabilidad de la Empresa ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- b) Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea.
- c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- d) Existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Empresa y los de terceros que están en su poder.
- e) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores.
- f) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Empresa no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.


Natalia Andrea Chavarria M.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 159639-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.



CERTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL Y DE LA CONTADORA DE LA EMPRESA

A los señores Accionistas de Empresa de Energía del Quindío S. A. ESP

5 de marzo de 2012

Los suscritos Representante Legal y Contadora de Empresa de Energía del Quindío S. A. E. S. P. , certificamos que los estados financieros de la Empresa, al 31 de diciembre de 2011 y 2010, han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

- a) Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2011 y 2010, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- b) Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010, han sido reconocidos en los estados financieros.
- c) Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2011 y 2010.
- d) Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y definidos para este tipo de empresas por la Contaduría General de la Nación.
- e) Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y 2010.



César Augusto Velasco Ocampo
Representante Legal



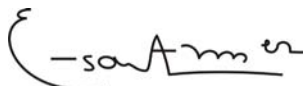
Clara Inés Arbeláez Osorio
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T

EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. ESP
BALANCE GENERAL

(Expresado en millones de pesos colombianos)

		<u>31 de diciembre de</u>	
Activos	Notas	2011	2010
Activos corrientes			
Efectivo	4	8,321	6,893
Inversiones administración de liquidez	5	961	1,719
Deudores, neto	6	31,952	33,106
Inventarios, neto	7	1,638	2,226
Gastos pagados por anticipado		<u>40</u>	156
Total de los activos corrientes		42,912	<u>44,100</u>
Activos no corrientes			
Inversiones patrimoniales, neto	5	107	110
Deudores, neto	6	3,065	2,683
Propiedades, planta y equipo, neto	8	113,543	109,829
Otros activos, neto	9	10,207	6,500
Valorizaciones	15	<u>16,118</u>	<u>17,022</u>
Total de los activos no corrientes		<u>143,040</u>	136,144
Total de los activos		<u>185,952</u>	<u>180,244</u>
<u>Pasivos y patrimonio de los accionistas</u>			
Pasivos corrientes			
Obligaciones financieras	10	2,500	200
Proveedores	11	18,251	16,681
Cuentas por pagar	12	3,826	3,717
Impuestos, gravámenes y tasas	13	10,920	7,283
Obligaciones laborales	14	3,909	3,482
Otros pasivos		2,079	<u>2,517</u>
Total de los pasivos corrientes		<u>41,485</u>	<u>33,880</u>
Pasivos no corrientes			
Obligaciones financieras	10	13,300	10,570
Impuestos, gravámenes y tasas	13	3,845	-
Obligaciones laborales	14	8,463	7,463
Pasivos estimados		1,237	418
Total de los pasivos no corrientes		26,845	<u>18,451</u>
Total de los pasivos		<u>68,330</u>	<u>52,331</u>
Patrimonio de los accionistas			
Capital suscrito y pagado	15	55,985	55,985
Prima en colocación de acciones		800	800
Superávit por donaciones		2,400	2,400
Reservas	15	11,113	10,112
Resultados de ejercicios anteriores		(13,663)	(13,663)
Resultados del ejercicio		12,216	14,911
Revalorización del patrimonio	15	28,056	35,749
Patrimonio institucional incorporado		2,484	2,484
Superávit por valorizaciones	15	16,118	17,022
Efecto saneamiento contable		2,471	2,471
Efecto homologación contable		<u>(358)</u>	<u>(358)</u>
Total patrimonio de los accionistas (ver estado adjunto)		<u>117,622</u>	127,913
Total de los pasivos y patrimonio de los accionistas		185,952	180,244
Cuentas de orden	16	19,182	16,505

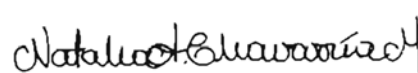
Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



César Augusto Velasco Ocampo
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)



Clara Inés Arbeláez Osorio
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T
(Ver certificación adjunta)

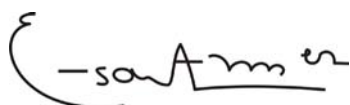


Natalia Andrea Chavarría M.
Revisora Fiscal
Tarjeta Profesional No. 159639-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers
Ltda.
(Ver informe adjunto)

EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. ESP
 ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
 (Expresado en millones de pesos colombianos, excepto la utilidad neta por acción que está expresada en pesos colombianos)

		Por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de	
	<u>Notas</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Ingresos operacionales, netos	17	143,474	136,425
Costo por prestación de servicios		(100,969)	(95,757)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones		<u>(5,402)</u>	<u>(4,837)</u>
Utilidad bruta		37,103	35,831
Gastos de administración	18	(16,385)	(15,426)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones		<u>(4,268)</u>	<u>(1,609)</u>
Utilidad operacional		16,450	18,796
Ingresos no operacionales, neto	19	4,888	5,696
Gastos no operacionales	20	<u>(1,870)</u>	<u>(807)</u>
Utilidad antes de impuestos		19,468	23,685
Provisión de impuesto sobre la renta, neto	13	<u>(7,252)</u>	<u>(8,774)</u>
Utilidad neta		<u>12,216</u>	<u>14,911</u>
Utilidad neta por acción		<u>21.82</u>	<u>26.63</u>

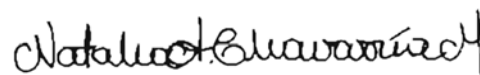
Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



César Augusto Velasco Ocampo
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)



Clara Inés Arbeláez Osorio
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T
(Ver certificación adjunta)



Natalia Andrea Chavarría M.
Revisora Fiscal
Tarjeta Profesional No. 159639-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers
Ltda.
(Ver informe adjunto)



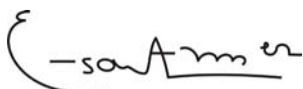
Grupo•epm[®]

EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. ESP
 ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS
 POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010
 (Expresado en millones de pesos colombianos)

	<u>Capital</u>	<u>Prima en colocación de acciones</u>	<u>Superávit por donaciones</u>	<u>Reserva legal</u>	<u>Reserva Artículo 130 ET</u>	<u>Total reservas</u>	<u>Resultados acumulados ejercicios anteriores</u>
Saldos al 31 de diciembre de 2009	55,985	800	2,400	6,322	1,544	7,866	(13,663)
Apropiaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas				1,710	536	2,246	
Dividendos en efectivo de \$26.53* por acción sobre 559.852.932 acciones							
Utilidad neta del año	—	—	—	—	—	—	—
Saldos al 31 de diciembre de 2010	55,985	800	2,400	8,032	2,080	10,112	(13,663)
Apropiaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas				1,491	(490)	1,001	
Dividendos en efectivo de \$40.89* por acción sobre 559.852.932 acciones							
Impuesto al patrimonio							
Movimiento del año							
Utilidad neta del año	—	—	—	—	—	—	—
Saldos al 31 de diciembre de 2011	<u>55,985</u>	<u>800</u>	<u>2,400</u>	<u>9,523</u>	<u>1,590</u>	<u>11,113</u>	<u>(13,663)</u>

<u>Resultados del ejercicio</u>	<u>Revalorización del patrimonio</u>	<u>Patrimonio institucional incorporado</u>	<u>Superávit por valorizaciones</u>	<u>Efecto homologación contable</u>	<u>Efecto de saneamiento contable</u>	<u>Total general</u>
17,099	35,749	2,484	17,022	(358)	2,471	127,855
(2,246)						-
(14,853)						(14,853)
<u>14,911</u>	—	—	—	—	—	<u>14,911</u>
14,911	35,749	2,484	17,022	(358)	2,471	127,913
(1,001)						-
(13,910)						(13,910)
	(7,693)		(904)			(7,693) (904)
<u>12,216</u>	—	—	—	—	—	<u>12,216</u>
<u>12,216</u>	<u>28,056</u>	<u>2,484</u>	<u>16,118</u>	<u>(358)</u>	<u>2,471</u>	<u>117,622</u>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



César Augusto Velasco Ocampo
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)



Clara Inés Arbeláez Osorio
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T
(Ver certificación adjunta)



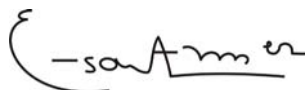
Natalia Andrea Chavarría M.
Revisora Fiscal
Tarjeta Profesional No. 159639-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers
Ltda.
(Ver informe adjunto)

EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S. A. ESP
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
(Expresado en millones de pesos colombianos)

Por el año terminado
el 31 de diciembre

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Flujos de efectivo de actividades de operación :		
Utilidad neta del período	12,216	14,911
Ajustes para conciliar la utilidad neta del período con el efectivo utilizado en las actividades de operación:		
Depreciación de propiedades, planta y equipo	6,018	6,382
Amortización cargos diferidos	2,637	1,095
Amortización pensiones de jubilación	1,128	1,077
Provisión (recuperación) de inversiones	3	(2)
Pérdida en venta de activos	-	246
Provisión de cartera, neto de recuperaciones	400	(775)
Cambio en activos y pasivos operativos		
Deudores	372	(8,828)
Gastos pagados por anticipado	116	95
Pasivos estimados	819	(373)
Inventarios	588	(1,071)
Proveedores	1,570	(2,822)
Cuentas por pagar	109	(247)
Impuestos, gravámenes y tasas	1,712	(2,553)
Obligaciones laborales	299	(7,844)
Otros pasivos	<u>(438)</u>	<u>(4,592)</u>
Efectivo neto provisto por actividades de operación	27,549	10,387
Flujos de efectivo de actividades de inversión :		
Adquisición de propiedad, planta y equipo	(9,732)	(10,752)
Impuesto al patrimonio	(1,923)	-
Aumento de otros activos	<u>(6,344)</u>	<u>(1,882)</u>
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	(17,999)	(12,634)
Flujos de efectivo de actividades de financiación:		
Obligaciones financieras	5,030	9,823
Dividendos pagados	(13,910)	(14,853)
Efectivo neto (utilizado) provisto por las actividades de financiación	(8,880)	5,030
Aumento (disminución) neta en el efectivo y equivalentes de efectivo	670	(7,277)
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del período	8,612	15,889
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	9,282	8,612

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



César Augusto Velasco Ocampo
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)



Clara Inés Arbeláez Osorio
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T
(Ver certificación adjunta)



Natalia Andrea Chavarria M.
Revisora Fiscal
Tarjeta Profesional No. 159639-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers
Ltda.
(Ver informe adjunto)

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010 (Cifras en millones de pesos colombianos)

NOTAS DE CARÁCTER GENERAL

NOTA 1 - NATURALEZA JURÍDICA

Empresa de Energía del Quindío S. A. ESP “EDEQ S. A. ESP” (En adelante EDEQ), es una sociedad anónima y clasificada legalmente como sociedad por acciones de carácter mixto, del orden nacional, perteneciente al sector minero energético. Fue creada mediante escritura pública de constitución 2584 del 22 de diciembre de 1988 y es una empresa de servicios públicos domiciliarios, sometida al régimen jurídico establecido por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y las normas especiales que rigen a las empresas del sector eléctrico. De conformidad con su constitución la duración de la sociedad será indefinida.

La Empresa tiene a partir de octubre de 2003, la asesoría técnica, administrativa, económica y financiera de Empresas Públicas de Medellín.

Su objeto social consiste en la prestación de servicios públicos de energía eléctrica; la compra, venta y distribución de energía eléctrica. Tales actividades se desarrollarán mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos relativos a la distribución y comercialización de energía; su administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio de Minas y Energía, cumpliendo ante todo la función social que enmarca tal actividad.

NOTA 2 - MARCO LEGAL Y REGULATORIO

La actividad que realiza EDEQ, prestación de servicios públicos domiciliarios, está regulada en Colombia. Los aspectos regulatorios más significativos que le aplican, son:

2.1 Aspectos generales

La Constitución Política de Colombia de 1991 dispuso que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que su deber es asegurar la prestación eficiente de los mismos a todos los habitantes del territorio nacional.

Así mismo, establece que corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, ejerciendo por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que los presten.



En desarrollo de la Constitución Política se emitió la Ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el marco de las relaciones entre los prestadores de servicios públicos, el Estado y los usuarios. Bajo ella, la iniciativa de prestar y extender los servicios recae sobre el sector privado, mientras que el Estado se encarga de regular, controlar y vigilar su prestación. Además, dispone que para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen, entre otras, la obligación de asegurar su prestación en forma continua y eficiente, sin abuso de la posición dominante. Se establecieron tres modelos de régimen de regulación: la libertad regulada, la libertad vigilada y el régimen de libertad.

La Ley 142 determinó quiénes están facultados para prestar servicios públicos. Se incluyen:

1. Las empresas de servicios públicos.
2. Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de empresas de servicios públicos.
3. Los municipios, cuando asuman en forma directa la prestación de estos servicios.
4. Las organizaciones autorizadas para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas.
5. Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición de esta ley.
6. Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse esta ley estén prestando cualquiera de los servicios públicos y se ajusten a lo establecido en esta norma.

EDEQ se rige por las normas del derecho Civil y Comercial en toda su actividad contractual, salvo en lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994, por ser una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Por lo tanto, de acuerdo con ellas y con la Ley 689 de 2001, el régimen de contratación que la rige es el del derecho privado, sin perjuicio de las obligaciones de cumplir con los principios generales de la función pública señalados en la Constitución Política.

2.2 Comisiones de regulación

El Decreto 1524 de 1994, delega en las Comisiones de Regulación la función presidencial de señalar políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios.

En Colombia las Comisiones de Regulación, tienen la función de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible. En los demás casos su función es promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante y produzcan servicios de calidad. Estas entidades son las

siguientes:

- La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), organismo técnico adscrito al Ministerio de Minas y Energía, regula las tarifas de venta de energía y aspectos relacionados con el funcionamiento del Mercado de Energía Mayorista y con la prestación de los servicios de energía eléctrica y gas.

2.3 Régimen tarifario

El régimen tarifario aplicable a los servicios públicos domiciliarios está compuesto por reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas. De acuerdo con la Ley de Servicios Públicos dicho régimen está orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.

Los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios deben ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva Comisión para fijar sus tarifas. En este sentido, la Comisión Reguladora podrá establecer topes máximos y mínimos tarifarios de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas. Igualmente podrá definir las metodologías para la fijación de tarifas, y la conveniencia de aplicar el régimen de libertad regulada o vigilada según las condiciones del mercado.

Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las Comisiones de Regulación, los elementos de las fórmulas tarifarias podrán incluir un cargo por unidad de consumo, un cargo fijo y un cargo por aportes de conexión, cuyo cobro en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio. Las Comisiones de Regulación pueden diseñar y hacer públicas diversas opciones tarifarias que tomen en cuenta diseños óptimos de tarifas.

Conforme a lo establecido en la ley, las fórmulas tarifarias tienen una vigencia de cinco años, después de los cuales las Comisiones deben revisarlas para adecuarlas a la dinámica del sector en particular y a la de la economía en términos generales.

Adicionalmente, el régimen tarifario contempla el criterio de solidaridad y redistribución de ingresos, mediante el cual los usuarios de estratos bajos son beneficiados con subsidios sobre los consumos básicos o de subsistencia a partir de las contribuciones efectuadas por los usuarios comerciales e industriales, y residenciales de los estratos 5 y 6, así como de los aportes del Gobierno Nacional.

2.4 Regulación sector eléctrico

2.4.1 Generalidades

Las Leyes 142 y 143 de 1994 establecen el régimen del servicio de energía eléctrica en Colombia. La Ley 143 de 1994 lo segmentó en cuatro actividades: Generación, Transmisión (STN), Distribución (STR, SDL) y Comercialización.



Estas actividades pueden ser desarrolladas por empresas independientes.

Un generador constituido a partir de la vigencia de la Ley 143 de 1994, no puede ser ni transportador ni distribuidor. Un transportador constituido a partir de la vigencia de la Ley 143 de 1994, sólo puede desarrollar la actividad de transmisión de energía.

El marco legal tiene por objeto abastecer la demanda de electricidad bajo criterios económicos y de viabilidad financiera, y propender por una operación eficiente, segura y confiable del sector.

Con fundamento en estas leyes, la CREG diseña, reglamenta e implementa el marco institucional y regulatorio del sector eléctrico colombiano mediante resoluciones particulares para cada una de las actividades de la cadena del servicio de energía eléctrica.

2.4.2 Actividades del sector eléctrico

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, mediante distintas resoluciones y con fundamento en las Leyes 142 y 143 de 1994, estableció las siguientes definiciones generales para cada una de tales actividades:

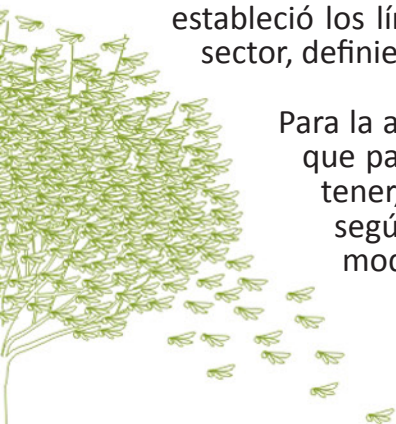
Distribución: Actividad consistente en transportar energía eléctrica a través de un conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV y no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.

Comercialización: Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a otros agentes del mercado o a los usuarios finales regulados y no regulados, bien sea que desarrolle esa actividad en forma exclusiva o combinada con otras actividades del sector eléctrico, cualquiera de ellas sea la actividad principal.

La Ley 143 de 1994 prohíbe la integración vertical entre generadores y distribuidores, pero permite que ambos agentes puedan desarrollar la actividad de comercialización. Para la transmisión, definió que las empresas que la desarrollen deben tener esta actividad como objeto exclusivo. Sin embargo, las empresas que a la fecha de promulgación de la Ley 143 de 1994 se encontraban integradas verticalmente, lo podrían seguir siendo siempre y cuando tengan contabilidades separadas para las diferentes actividades.

Mediante las resoluciones 001 de 2006 y sus modificaciones, y 060 de 2007, la CREG estableció los límites de participación de las empresas en cada una de las actividades del sector, definiendo en ellas las metodologías de cálculo de tal participación.

Para la actividad de distribución se levantaron los límites de participación, mientras que para el caso de la comercialización se estableció que ninguna empresa podrá tener, directa o indirectamente, una participación superior al 25%, determinada según la metodología de cálculo definida en la Resolución CREG 001 de 2006, modificada por las resoluciones CREG 163 de 2008 y 024 de 2009 .



2.4.3 Mercado de energía mayorista – MEM

La Ley 143 de 1994 definió el Mercado de Energía Mayorista, MEM, en los siguientes términos: “El mercado de grandes bloques de energía eléctrica, en el cual generadores y comercializadores venden y compran energía y potencia en el Sistema Interconectado Nacional, con sujeción al reglamento de operación”. Su funcionamiento está fundamentado en la existencia de una bolsa de energía, donde se realizan intercambios comerciales, y un operador central del Sistema Interconectado Nacional (SIN), denominado Centro Nacional de Despacho (CND). La Resolución CREG 024 de 1995 reglamentó los aspectos comerciales del MEM y la Resolución CREG 025 de 1995 los aspectos operativos del SIN.

Las transacciones realizadas entre generadores y comercializadores se efectúan mediante dos mecanismos:

1. Contratos bilaterales. Las compras de energía con destino al mercado regulado que den origen a contratos bilaterales, deben hacerse a través de mecanismos que estimulen la libre competencia. Las empresas integradas verticalmente con la actividad de generación sólo pueden auto-comprarse hasta el 60% de la energía con destino a su mercado regulado y deben participar como cualquier otro generador en la convocatoria pública para las compras de energía. Para el mercado no regulado las compras de energía se realizan a través de negociaciones directas entre generadores y comercializadores.

2. Bolsa de energía. Es un sistema mediante el cual se vende y compra energía en el corto plazo (hora a hora), basado en un modelo de libre competencia entre oferta y demanda. Los recursos de generación ofrecidos para cubrir la demanda se despachan de menor a mayor precio, siendo el último despachado el que define el costo marginal de las transacciones y fija el precio de bolsa.

2.4.4 Actividad de distribución

La Actividad de Distribución es el transporte de energía eléctrica en los Sistemas de Distribución Local (SDL) o de Transmisión Regional (STR). Esta actividad la desarrollan los Operadores de Red (OR), siendo el OR la persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros, aunque la prelación en la expansión del sistema la tiene el OR.

El Sistema de Distribución Local (SDL) es el sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a niveles de tensión menores a 57,5 kV (niveles 1, 2 y 3), dedicados a la prestación del servicio en uno o varios mercados de comercialización.

El Sistema de Transmisión Regional (STR) es el sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al STN y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el nivel mayor o igual a 57,5 kV (nivel 4). Para el caso de EDEQ el nivel de tensión es de 115 kV. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.



Dado que la actividad de distribución es monopólica, está completamente regulada. Para el efecto, la CREG define la remuneración a que haya lugar, la cual se revisa cada cinco años de acuerdo con lo estipulado en la ley. La metodología establecida para la remuneración tiene asociado un esquema de calidad.

Los elementos básicos de la remuneración están contenidos en la Resolución CREG-097 de 2008, por medio de la cual se definió la metodología general para la determinación de los cargos de distribución:

- La metodología de remuneración para el nivel de tensión 4 es de ingreso regulado y para los niveles 3, 2 y 1 de precio máximo. En el primer caso le garantizan un ingreso al OR, independientemente del comportamiento de la demanda, y en el segundo le garantizan un cargo máximo, pero con el riesgo de la demanda asociado.
- Los cargos de distribución de cada uno de los niveles de tensión se calculan como el cociente entre la anualidad de los activos y los gastos AOM anuales (administración, operación y mantenimiento), y la energía transportada. En activos, el regulador define unidades constructivas (cantidad física) y las valora a costos de reposición a nuevo; los gastos de Administración, Operación y mantenimiento (AOM) se determinan en función de la metodología elaborada por la CREG en la cual se consideran variables tales como: AOM de Referencia, AOM Remunerado y AOM a reconocer así como los resultados de la calidad del servicio. El regulador también define el valor del WACC, que es la tasa de descuento con la cual se define la anualidad de los activos. La energía transportada considera unas pérdidas eficientes de energía, las cuales también son definidas por el regulador.
- Una vez definida la metodología y luego del análisis por parte de la CREG de la información suministrada por el OR, a cada uno de ellos se le aprueba, en resolución independiente, sus propios cargos de distribución por nivel de tensión.
- Para la actividad de distribución de EDEQ, la aplicación del actual período regulatorio empezó en el año 2010 acorde con la resolución CREG No. 097 de 2008 y la resolución particular para EDEQ No. 173 de 2009. Es de anotar que EDEQ había interpuesto recurso a resolución No 106 de 2009 lo cual dio lugar, luego del trámite respectivo a la resolución definitiva (resolución CREG 173 de 2009).

Otros aspectos básicos relativos a la regulación de la distribución se destacan a continuación:

2.4.5 Expansión de los Sistemas de Transmisión Regional (STR) y de los Sistemas de Distribución local (SDL)

La regulación establece los criterios para asegurar la expansión y los niveles de cobertura de los STR y SDL, los cuales están en la Resolución CREG 070 de 1998 y CREG 097 de 2008.

El Operador de Red (OR) es responsable de elaborar y ejecutar el plan de expansión del sistema que opera, de acuerdo con su plan estratégico, plan de acción y plan financiero.

El plan de expansión del OR deberá incluir todos los proyectos que requiera su sistema, considerando solicitudes de terceros y que sean viables en el contexto de su plan financiero. Si el OR no ejecuta un proyecto contenido en su plan de expansión, éste podrá desarrollarlo el usuario interesado o un tercero, para lo cual se define un esquema de remuneración.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución (Resolución CREG 070 de 1998), la planeación debe desarrollarse con base en ciertos criterios, entre ellos los siguientes: atención de la demanda, adaptabilidad, flexibilidad, viabilidad ambiental, eficiencia económica y calidad y continuidad en el suministro.

2.4.6 Calidad del servicio de energía eléctrica

Respecto a la calidad del servicio de energía eléctrica, se diferencia la calidad de la potencia suministrada de la calidad del servicio prestado. La calidad de la potencia se relaciona con las desviaciones de los valores especificados para las variables de tensión y la forma de las ondas de tensión y corriente, mientras la calidad del servicio prestado se refiere a la confiabilidad del servicio.

Respecto a la calidad del servicio prestado, la regulación estableció los criterios, indicadores y metas para medir esta calidad y determinó las responsabilidades y compensaciones por el no cumplimiento de estas metas (resoluciones CREG-070 de 1998, 096 de 2000 y 084 de 2002).

Existen dos indicadores para medir la calidad del servicio de energía eléctrica prestado a los usuarios: uno de ellos, llamado indicador DES, mide el tiempo total que el servicio es interrumpido; el otro, llamado indicador FES, mide el número de interrupciones del servicio.

El Operador de Red deberá compensar a los usuarios cuando los indicadores de calidad del servicio prestado al usuario superen los valores máximos admisibles, valorando la energía que se deja de suministrar de acuerdo con un procedimiento establecido en función del costo estimado de la energía no servida.

Cabe señalar que la nueva metodología definida en la Resolución CREG 097 de 2008 para determinar la remuneración de la distribución, las reglas relativas a la expansión del servicio y el esquema de calidad, introduce modificaciones importantes en los tres aspectos. Aunque algunos elementos de dicha metodología se empezaron a aplicar en los últimos meses de 2009 (noviembre- diciembre), el grueso de la metodología y, por supuesto, los nuevos cargos que se definen con base en ella, así como el nuevo esquema de calidad y lo relativo a la expansión del servicio, se empezaron a aplicar en el año 2010 y continuarán en el año 2011. El nuevo esquema de calidad define un sistema de incentivos complementándolo con compensaciones a los usuarios peor servidos.

Para el esquema de incentivos se define una meta de calidad calculada con base en la calidad promedio para cada sistema de distribución, la cual oscila dentro de un rango definido con base en la historia de dos años (2006 y 2007), y trimestralmente se evalúa su cumplimiento así:

- Si el operador de red incumple la meta, es decir, desmejora con respecto a lo esperado, le disminuyen el cargo de distribución (incentivo negativo).



- Si el operador de red supera la meta, es decir, logra un mejor resultado de lo esperado, le dan un incentivo aumentándole el cargo por uso de distribución en el trimestre siguiente al de la evaluación (incentivo positivo).
- Si el operador obtiene un resultado que lo ubique dentro del rango definido previamente (banda de indiferencia) no le afectan su tarifa.

2.4.7 Actividad de comercialización

Esta actividad la pueden desarrollar los generadores y distribuidores de energía eléctrica, o de manera independiente. El comercializador es el que intermedia entre el usuario final y todos los demás agentes que hay detrás de la cadena (generadores, transportadores, distribuidores, administrador del mercado). Por lo tanto, es el encargado de comprar la energía al mercado mayorista y vendérsela a dichos usuarios, para lo cual efectúa adicionalmente las siguientes actividades: facturación, medición, recaudo, gestión cartera y atención clientes, entre otros.

La Ley 143 de 1994 estableció una segmentación del mercado minorista de electricidad en dos tipos: mercado regulado y no regulado.

Mercado regulado: mercado de energía eléctrica en el que las tarifas operan bajo el régimen de libertad regulada, no son negociables y se determinan mediante fórmulas tarifarias establecidas en resoluciones emitidas por la CREG. En este mercado pueden participar los usuarios industriales, comerciales y residenciales. De igual forma, se introdujo la competencia y, por lo tanto, los usuarios tienen la libertad de elegir el prestador del servicio. La compra de energía para el mercado regulado debe hacerse a través de convocatorias públicas para garantizar la libre concurrencia de agentes.

Mercado no regulado: mercado de energía eléctrica en el que participan los usuarios con una demanda de potencia igual o superior a 0.1 MW o un consumo mensual mínimo de energía de 55 MWh (Resolución CREG 131 de 1998). Lo abastecen comercializadores y generadores, los cuales negocian libremente los precios (componente de compra), el período y las cantidades de la electricidad.

2.4.8 Estructura tarifaria

De acuerdo con la regulación vigente, los comercializadores de energía eléctrica pueden cobrar a sus usuarios finales un costo máximo por unidad de consumo.

Para el mercado regulado dicho costo se calcula de acuerdo con la fórmula tarifaria definida por la CREG. En la actualidad se aplica la fórmula establecida en la Resolución CREG-119 de 2008, que entró en vigencia desde el mes de febrero de 2009.

El costo de prestación del servicio es la sumatoria de los costos involucrados en cada una de las actividades del sector eléctrico: generación (G), transmisión (STN), distribución (SDL), comercialización (C), restricciones (R) y pérdidas reconocidas (Pr).

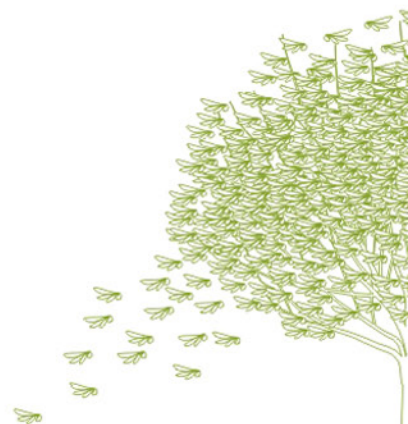
Para el mercado no regulado no se aprueba una fórmula tarifaria debido a que opera bajo un régimen de libertad (vigilada), pero se le trasladan los costos de las seis componentes anteriores aunque algunas de ellas se forman de distinta manera: el G resulta de la negociación entre usuarios y comercializadores y a su turno entre éstos y los generadores.

Adicionalmente, se aplica un régimen de subsidios y contribuciones, en concordancia con el principio de solidaridad y redistribución de ingresos, que obliga a que a los estratos bajos (1, 2 y 3) se les cobre un valor inferior al costo de prestación del servicio y a los estratos 5 y 6, y a los sectores industrial, comercial y provisional se les cobre un valor superior a dicho costo, con el fin de cubrir los subsidios otorgados a los primeros.

Las disposiciones en materia de subsidios y contribuciones se resumen a continuación:

- Tarifas para los usuarios de los estratos 1 y 2: de acuerdo con lo estipulado por la Ley 1117 de 2006, y las modificaciones realizadas mediante resolución CREG 186 de 2010, para los consumos de subsistencia (consumos inferiores a 131 kWh/mes) las tarifas pueden subir mensualmente como máximo la inflación. Esto implica que cuando el costo de prestación del servicio crece por encima de la inflación, esta diferencia se constituye en un mayor subsidio para los usuarios. El porcentaje de subsidio tiene un límite del 60% y 50% para los estratos 1 y 2, respectivamente.
- Tarifas para los usuarios de estrato 3: recibe un subsidio equivalente al 15% del costo de prestación del servicio.
- Tarifas estratos 5 y 6, industrial, comercial y provisional: pagan una contribución del 20% sobre el costo de prestación del servicio, con destino a cubrir los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3.

La Ley 142 de 1994 estableció la obligatoriedad de crear en el Ministerio de Minas y Energía -MME- un Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos -FSSRI-. Este fondo se financia con recursos provenientes de los superávit que las empresas comercializadoras presenten, una vez efectúen la conciliación entre subsidios y contribuciones en sus propios mercados. Adicionalmente, si los recursos provenientes de los superávit de las empresas no alcanzan para cubrir el monto total de subsidios aplicados, el Gobierno Nacional cubre el faltante, con cargo a su presupuesto. En caso contrario, las empresas de servicios públicos pueden tomar las medidas necesarias para que los usuarios cubran la totalidad del costo de prestación.



NOTA 3 - POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

Para sus registros contables y preparación de sus estados financieros, EDEQ, observa principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicando el marco conceptual de la contabilidad pública y la normativa e instructivos emanados de la Contaduría General de la Nación.

De acuerdo con lo anterior las políticas y procedimientos contables se detallan a continuación:

- **Clasificación de activos y pasivos**

Los activos y pasivos se clasifican, según el uso al cual se destinan o según su grado de realización, exigibilidad o liquidación, en términos de tiempos y valores. Se consideran activos y pasivos corrientes los valores realizables o exigibles en un plazo no mayor a un año.

- **Efectivo y equivalentes de efectivo**

Se considera como efectivo o equivalentes de efectivo el dinero en caja y bancos y las inversiones de alta liquidez, con vencimiento inferior a tres meses, son considerados como efectivo y equivalentes de efectivo.

- **Inversiones**

Las inversiones se clasifican y contabilizan de la siguiente manera:

a) Inversiones para administración de liquidez, corresponden a aquellos recursos colocados en títulos valores de renta fija o variable, con el propósito de manejar las disponibilidades de recursos.

b) Inversiones con fines de política de renta fija, están constituidas por los títulos valores de rentabilidad predeterminada. Se incluyen aquellas que por iniciativa de la entidad, se mantiene hasta el vencimiento.

c) Inversiones patrimoniales, corresponden a recursos colocados en títulos valores de renta variable, constituidos por cuotas o partes de interés social, acciones o aportes, en entes públicos o privados, los cuales representan derechos de propiedad. Estas inversiones pueden permitirle o no, al ente inversor, controlar o ejercer influencia importante en las decisiones del ente emisor, igualmente incluye los aportes y participaciones en entidades descentralizadas del gobierno.

- **Deudores de servicios públicos**

Constituye el valor de los derechos a favor de EDEQ originados en la prestación del servicio de energía.



Para su reconocimiento deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- Que el servicio o bien se haya entregado a satisfacción.
- Que exista un derecho sobre el cual se pueda exigir legalmente la transferencia de dinero o su compensación en especie.
- La existencia de un documento de cobro, convenio, fallo judicial u otro documento legalmente constituido para las partes que soportan la transacción.

• Otros deudores

Corresponden básicamente a las cuentas por cobrar diferentes a los servicios de energía, tales como: avances y anticipos para contratistas y proveedores de bienes y servicios, venta de bienes, préstamos a empleados, prestación de otros servicios como recaudos a terceros, asistencia técnica y arrendamientos, entre otros.

• Cuentas de difícil cobro

Se consideran deudas de difícil cobro las que tienen más de doce meses de vencidas o cuando se envían a cobro jurídico, evento que origina la reclasificación del monto respectivo de cuentas por cobrar corriente a cuentas de difícil cobro.

Para la protección de cartera se establece una provisión administrativa, con cargo a la cuenta de gastos de provisión para deudores.

El valor de la provisión para cubrir el riesgo de incobrabilidad, se determina en forma general de acuerdo con los siguientes rangos:

De 181 días a 360 días	Provisión del 50%
De más de 360	Provisión del 100%
Usuarios Inactivos	Provisión del 100%
Usuarios en Ley 550	Provisión del 50%

• Inventarios

Se clasifican como inventarios los bienes adquiridos con la intención de venderlos o de consumirlos en el proceso de prestación de servicios públicos.

El costo se determina con base en el método de promedio ponderado. Los inventarios incluyen mercancías en existencia que no requieren transformación e incluyen materiales como repuestos y accesorios para la prestación de servicios, así como los elementos en poder de terceros (contratistas).



• Propiedades, planta y equipo

La propiedad, planta y equipo se contabiliza al costo histórico, incluido los ajustes por inflación generado hasta el 31 de diciembre de 2001. Los gastos de reparación y mantenimiento se cargan a los resultados del año a medida que se causan, en tanto que las mejoras y adiciones se agregan al costo de los activos. Las ventas y retiros de los activos se descargan al costo neto ajustado y las diferencias entre el precio de venta y el costo neto ajustado se llevan a resultados.

La depreciación se calcula sobre el costo histórico ajustado por inflación, aplicando el método de línea recta y con base en la vida útil probable de los activos, establecida en la resolución 356 del 5 de septiembre de 2007 de la Contaduría General de la Nación, así:

Vidas útiles generales por tipo de activo:

Tipo de activo	Vida útil en años
Edificaciones	50
Plantas, ductos y túneles (*)	32
Redes, líneas y cables (*)	32
Maquinaria y equipo	15
Muebles, enseres y equipos de oficina	10
Equipos de computación	5
Equipos de comunicación	10
Equipo de transporte, tracción y elevación	10

(*) Vida útil probable determinada por el equipo técnico de la Empresa de acuerdo al estudio realizado en el año 2006, que permitió determinar la vida útil de estos activos las cuales difieren de las establecidas por la Contaduría General de la Nación y que tuvo un concepto favorable por parte de esta entidad.

• Gastos pagados por anticipado

Erogaciones que se pagan con antelación a recibir el bien o el servicio requerido. Se amortizan durante el período en que se reciben los servicios o se causen los costos o gastos.

Los gastos correspondientes a seguros se cargan a la cuenta de gastos pagados por anticipado con abono a la cuenta por pagar y se amortizan de acuerdo con la vigencia de las pólizas o cobertura de los servicios. Los más frecuentes son seguros de incendio, rotura de maquinaria, corriente débil y responsabilidad civil.

• Otros activos

Comprenden los derechos, bienes tangibles e intangibles que son complementarios para el cumplimiento del objeto social o están asociados a la administración y mantenimiento de la Empresa, entre los que se incluyen:

a) Reserva financiera actuarial: corresponde al patrimonio autónomo constituido para atender el pasivo actuarial.

b) Intangibles: los intangibles comprenden principalmente, licencias y software, los cuales se amortizan durante el lapso que corresponda a la recuperación de la inversión en que se incurrió o en el período en que se obtendrán los beneficios esperados de dichos intangibles.

c) Impuestos diferidos: corresponde a diferencias temporales entre los saldos contables y fiscales

• Valorizaciones

De conformidad con normas legales, el valor comercial de las propiedades, planta y equipo poseídos al final del período, debe ser reconocido en los estados financieros sobre bases técnicas apropiadas.

Las valorizaciones de activos, que forman parte del patrimonio, incluyen:

a) Excesos del valor comercial, según avalúos técnicos practicados en 2009, de las propiedades, planta y equipo, por peritos independientes sobre la base de su valor de reposición y demérito.

b) Excesos y defectos del valor intrínseco de las inversiones, al fin del ejercicio, sobre su costo neto ajustado por inflación, según libros.

Cuando el valor neto en libros de los activos objeto de avalúos supera estos valores, se contabiliza el efecto como provisión.

• Pasivos laborales

Corresponde a las obligaciones que la Empresa tiene por concepto de las prestaciones legales y extralegales con sus empleados, las cuales se vienen consolidando en forma mensual.

• Obligaciones actuariales

Representa el pasivo pensional estimado por pensiones de jubilación que comprende el pasivo de los jubilados de la Empresa, jubilados con pensión compartida, los empleados jubilados por otras entidades que le cobran la cuota parte a EDEQ, las viudas de jubilados que perciben sustitución de pensión, las viudas con pensión compartida con otras entidades.

Anualmente, al cierre del ejercicio contable, se debe realizar la actualización del cálculo actuarial por parte de un actuario, con el fin de ajustar el pasivo pensional a dicho valor. Este ajuste se realiza con cargo a los resultados del ejercicio.



A partir del año 2010 se realizó la actualización de las tablas de supervivencia en Colombia, lo cual originó aumentos en los cálculos actuariales y de bonos pensionales. La Superintendencia Financiera, por medio del Decreto 4565 de 2010, permitió ampliar el plazo de amortización del cálculo actuarial hasta el 2029 para aquellas empresas que no tuvieran amortizado su cálculo en un 100%, opción que fue acogida por la Empresa, lo cual originó cambios en el porcentaje de amortización de dichos conceptos.

La ley laboral colombiana y la convención colectiva de trabajo exigen que la Empresa pague pensiones de jubilación a aquellos empleados que cumplan ciertos requisitos de edad y tiempo de servicio.

El pasivo pensional representa el valor presente de todas las mesadas futuras (pensiones, bonos pensionales y cuotas partes) que la Empresa deberá hacer a favor de personas que hayan adquirido este derecho de conformidad con las normas legales vigentes.

Para los empleados cubiertos con el nuevo régimen de seguridad social (Ley 100 de 1993) la Empresa cubre su obligación de pensiones a través del pago de aportes al Instituto de Seguros Sociales (ISS) y/o a los Fondos Privados de Pensiones en los términos y condiciones contempladas en dicha Ley.

• **Impuesto de renta**

El impuesto sobre la renta se reconoce como la estimación efectuada sobre la renta líquida, atendiendo las disposiciones tributarias que determinan la liquidación de este impuesto.

El gasto por impuesto sobre la renta se reconoce en el año corriente y se cancela en el año siguiente, de acuerdo con la depuración efectuada entre la renta fiscal y la utilidad o pérdida contable, afectada por la tarifa del impuesto de renta del año corriente y conforme con lo establecido en las normas tributarias.

Su reconocimiento se efectuará mediante el registro de un gasto y un pasivo en las cuentas por pagar denominada Impuesto por pagar.

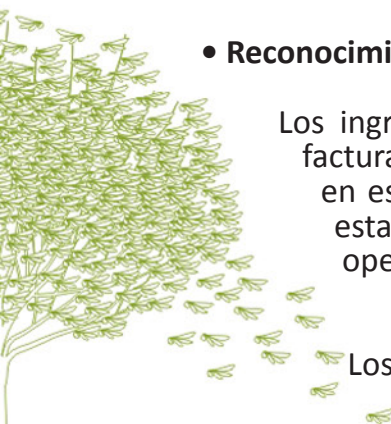
El impuesto diferido se reconoce en forma separada al impuesto de renta, como gasto o recuperación, según el caso.

Las diferencias entre la renta fiscal y los saldos contables se reconocerán a través de las cuentas de orden fiscales.

• **Reconocimiento de ingresos, costos y gastos**

Los ingresos son reconocidos y registrados con base en los servicios prestados, facturados y no facturados. Los servicios de interconexión se reconocen con base en estimaciones de minutos de acceso a la red o por capacidad, atendiendo lo establecido en los contratos que para tal fin se han suscrito con cada uno de los operadores de telecomunicaciones que usan la red.

Los ingresos no operacionales son aquellos que no están enmarcados dentro



de su objeto social principal y sobre los cuales, se hayan transferido los riesgos y beneficios o el servicio se haya efectivamente prestado, que su valor se pueda cuantificar en forma razonable y que sea probable de obtener el producto del bien o servicio entregado.

El costo de ventas comprende el importe de las erogaciones y cargos asociados con la adquisición de bienes y la prestación de servicios vendidos durante el período contable. Los costos de operación constituyen los valores reconocidos como resultado del desarrollo de la operación básica o principal.

Los gastos son expensas necesarias, derivadas de la operación normal de la organización, que sirven de apoyo para la prestación del servicio.

Los costos y gastos son reconocidos aplicando el principio contable de causación.

- **Utilidad neta por acción**

La utilidad neta por acción se calcula de acuerdo con el promedio ponderado de las acciones suscritas en circulación durante cada año sin tener en cuenta las acciones propias readquiridas. De acuerdo con lo anterior el promedio ponderado de las acciones suscritas en circulación durante el año 2011 y 2010 fue de 559.852.932.

- **Cuentas de orden**

Se registran bajo cuentas de orden, principalmente, los recaudos de terceros por recibir, contratos no ejecutados, litigios y demandas, activos totalmente depreciados. Por otra parte, se utilizan cuentas de orden denominadas fiscales para registrar diferencias entre datos contables y datos para efectos tributarios, y cuentas de orden de control para registrar derechos y compromisos futuros.

- **Estimaciones contables**

Para la preparación de los estados financieros, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados, la administración requiere hacer ciertas estimaciones que afectan los montos de los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos generados durante cada período y cuyo monto definitivo puede diferir del estimado. Las principales estimaciones se refieren a provisiones para inversiones, deudores, impuestos, contingencias y depreciaciones.

- **Contingencias**

Ciertas condiciones contingentes pueden existir a la fecha en que son emitidos los estados financieros que puedan resultar en una pérdida para la Empresa, las cuales únicamente serán resueltas en el futuro cuando uno o más hechos sucedan u ocurran. Tales contingencias son estimadas por la administración y sus asesores legales. La estimación de las contingencias de pérdidas necesariamente envuelve un ejercicio de juicio y es materia de opinión. En la estimación de contingencia de pérdida en procesos legales que están pendientes contra la Empresa, se evalúan, entre otros aspectos, los méritos de los reclamos, la jurisprudencia de los tribunales al respecto y el estado actual de los procesos.



Si la evaluación de la contingencia indica que es probable que una pérdida material ha ocurrido y el monto del pasivo puede ser estimado entonces es registrado en los estados financieros. Si la evaluación indica que una pérdida potencial no es probable o es incierto el resultado o es probable pero no puede ser estimado el monto de la pérdida, entonces la naturaleza de la contingencia es revelada en nota a los estados financieros con una estimación del rango probable de pérdida.

Contingencias de pérdida estimadas como remotas generalmente no son reveladas.

• Concepto de materialidad

El reconocimiento y presentación de los hechos económicos se hacen de acuerdo con su importancia relativa.

Un hecho económico es material cuando debido a su naturaleza o cuantía, su conocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información.

Al preparar los estados financieros, incluidas sus notas, la importancia relativa para propósitos de presentación, se determinó sobre una base del 5% aplicada al activo corriente y no corriente, al pasivo corriente y no corriente, al patrimonio, a los resultados del ejercicio, y a cada cuenta a nivel de mayor general individualmente considerada.

• Reclasificaciones

Ciertas cifras incluidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2010 fueron reclasificadas para conformarlas a la presentación de los estados financieros correspondientes al 31 de diciembre de 2011.

NOTA 4 - EFECTIVO

El saldo de efectivo, al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Caja	566	344
Bancos y corporaciones	<u>7,755</u>	<u>6,549</u>
	<u>8,321</u>	<u>6,893</u>

NOTA 5 INVERSIONES ADMINISTRACION DE LIQUIDEZ

El saldo de inversiones administración de liquidez al 31 de diciembre comprendía:

<u>Clase de título</u>	<u>Rentabilidad a diciembre 31/11</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Títulos de tesorería	15.00%	339	369
Carteras colectivas	1.91%	622	1,350
		<u>961</u>	<u>1,719</u>

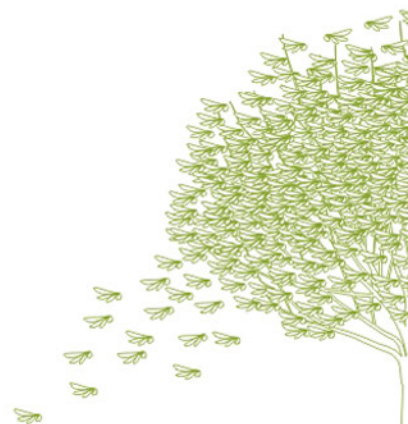
El total de inversiones patrimoniales neto en entidades no controladas (registradas bajo el método del costo) al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>		<u>2010</u>	
	<u>Porcentaje de participación</u>	<u>Costo</u>	<u>Porcentaje de participación</u>	<u>Costo</u>
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A.	0.010180%	120	0,010180%	120
Electrificadora de la Costa Atlántica	0.001152%	<u>11</u>	0.00001152%	<u>11</u>
		131		131
<u>Menos - Provisión</u>		<u>(24)</u>		<u>(21)</u>
		<u>107</u>		<u>110</u>

NOTA 6 DEUDORES, NETO

El saldo de deudores al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Servicio de energía (1)	15,944	15,107
Anticipos de impuestos	6,630	5,721
Créditos a empleados	3,216	2,934
Deudas de difícil cobro	1,397	1,295
Arrendamientos	1,289	1,419
Financiación social	2,107	2,488
Servicios	1,142	1,064
Subsidio servicio de energía	5,166	7,124
Otros deudores	<u>1,498</u>	<u>1,609</u>
	38,389	38,761
<u>Menos - Provisión para protección de deudores (2)</u>	<u>3,372</u>	<u>2,972</u>
	35,017	35,789
<u>Menos - Porción no corriente</u>	<u>3,065</u>	<u>2,683</u>
Porción corriente	<u>31,952</u>	<u>33,106</u>



(1) Al 31 de diciembre el saldo de deudores por servicios de energía incluye:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Residencial	8,987	8,450
Comercial	3,551	3,746
Industrial	2,385	1,569
Especial	261	504
Oficial	570	599
Áreas comunes	-	127
Provisional	<u>190</u>	<u>112</u>
1	<u>5,944</u>	<u>15,107</u>

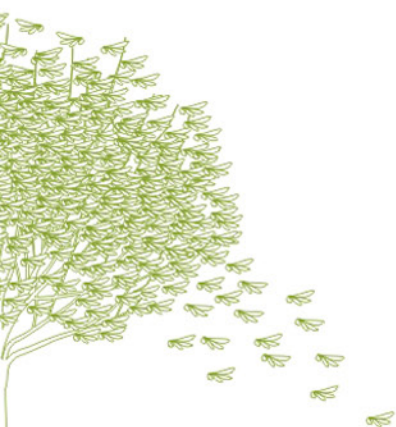
(2) El movimiento de la provisión para protección deudores se presenta a continuación:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Saldo inicial	2,972	3,747
Incremento en el año	400	-
Castigos	-	(304)
Recuperaciones	<u>-</u>	<u>(471)</u>
Saldo final	<u>3,372</u>	<u>2,972</u>

NOTA 7 INVENTARIOS, NETO

El saldo de inventarios al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Materiales para la prestación del servicio ⁹⁶⁰		1,059
Mercancía en tránsito	696	1,129
Otros	<u>-</u>	<u>53</u>
	1,656	2,241
<u>Menos - Provisión</u>	<u>(18)</u>	<u>(15)</u>
	<u>1,638</u>	<u>2,226</u>



NOTA 8 - PROPIEDAD. PLANTA Y EQUIPO, NETO

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
El saldo de propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre comprendía:		
Terrenos	1,614	1,506
Construcciones en curso	1,893	5,050
Bienes muebles en bodega	764	591
Edificaciones	6,983	5,207
Plantas, ductos y túneles	43,281	42,159
Redes, líneas y cables	93,969	87,205
Maquinaria y equipo	2,200	1,700
Muebles y enseres y equipo de oficina	3,395	3,064
Equipo de comunicación y cómputo	5,257	4,165
Equipo de transporte	<u>1,281</u>	<u>1,281</u>
	160,637	151,928
<u>Menos</u> - Depreciación acumulada	(49,350)	(43,842)
- Depreciación diferida	<u>2,256</u>	<u>1,743</u>
	<u>113,543</u>	<u>109,829</u>

La Empresa registró depreciaciones con cargo a resultados durante el año por \$6,018 (2010 - \$6,382).

NOTA 9 - OTROS ACTIVOS, NETO

El total de otros activos al 31 de diciembre se descompone así:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Reserva financiera actuarial - Encargo fiduciario (1)	4,223	2,867
Intangibles, neto (2)	4,549	2,556
Impuestos diferidos	1,421	1,070
Otros, neto	<u>14</u>	<u>7</u>
	<u>10,207</u>	<u>6,500</u>

(1) Corresponde a los valores destinados por la Empresa, en el desarrollo de las disposiciones legales vigentes, para la atención de sus obligaciones pensionales.

(2) El saldo de intangibles al 31 de diciembre, comprende:

El saldo de propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Derechos	22	22
Licencias	7,526	837
Software	-	3,860
Servidumbres	<u>257</u>	<u>239</u>
Subtotal intangibles	7,805	4,958
<u>Menos</u> - Amortización acumulada de intangibles	<u>(3,256)</u>	<u>(2,402)</u>
Total intangibles	<u>4,549</u>	<u>2,556</u>

NOTA 10 - OBLIGACIONES FINANCIERAS

	<u>2011</u>		<u>2010</u>	
	<u>Tasa de interés %</u>	<u>Valor</u>	<u>Tasa de interés %</u>	<u>Valor</u>
Icel S.A.		-	12	770
Bancolombia S.A.	DTF + 2.45%	9,300		10,000
Banco BBVA S.A.	DTF + 2.90%	<u>6,500</u>		-
		15,800		<u>10,770</u>
Menos - Porción corriente		<u>2,500</u>		<u>200</u>
- Porción no corriente		<u>13,300</u>		<u>10,570</u>

NOTA 11 - PROVEEDORES

El saldo de proveedores al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Proveedores por compras de energía (*)	15,561	12,693
Proveedores por compras de STR	791	1,077
Proveedores de bienes	<u>1,899</u>	<u>2,911</u>
	<u>18,251</u>	<u>16,681</u>

(*) Al 31 de diciembre el saldo estaba conformado así:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Central Hidroeléctrica de Caldas E.S.P. "CHEC"	442	130
Fusión Emgesa S. A. E.S.P.	3,453	-
XM Compañía de Expertos en Mercados S. A. E.S.P.	2,972	3,518
AES Chivor & Cía S.C.A.	-	2,233
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	7,259	6,068
Empresa Multipropósito de Calarcá S. A.	34	241
Empresas Públicas de Calarcá E.S.P.	68	68
Energía Renovable de Colombia S. A.	469	435
Termotasajero S. A. E.S.P.	706	-
Urrea S. A. E.S.P.	158	-
	<u>15,561</u>	<u>12,693</u>

NOTA 12 - CUENTAS POR PAGAR

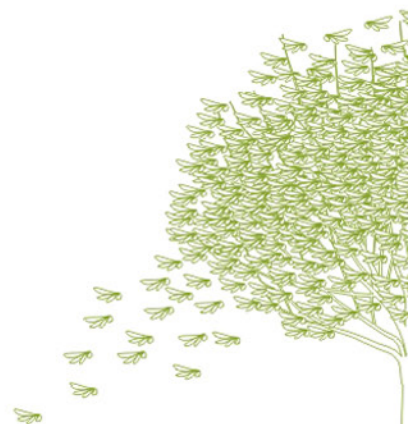
El saldo de cuentas por pagar al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Honorarios	2,074	1,346
Servicios	606	835
Avances y anticipos recibidos para futura capitalización	16	6
Depósitos recibidos de terceros	52	407
Intereses financieros	103	103
Retención en la fuente	486	591
Impuesto a las ventas	95	81
Arrendamientos	339	231
Otros	55	117
	<u>3,826</u>	<u>3,717</u>

NOTA 13 - IMPUESTOS, GRAVAMENES Y TASAS

El saldo de impuestos, gravámenes y tasas al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Impuesto sobre la renta	7,777	7,283
Industria y comercio	1,218	-
Impuesto al patrimonio	5,770	-
Total	14,765	7,283
Menos -Porción no corriente (*)	3,845	-
- Porción corriente	<u>10,920</u>	<u>7,283</u>



(*) El vencimiento de la parte no corriente, impuesto al patrimonio, es como sigue:

<u>Año</u>	<u>Valor</u>
2013	1,923
2014	<u>1,922</u>
Total	<u>3,845</u>

Impuesto sobre la renta y complementario

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables en Colombia estipulan que:

a) Las rentas fiscales por norma general se gravan a la tarifa del 33% a título de impuesto de renta y complementarios, exceptuando los contribuyentes que por expresa disposición manejen tarifas especiales.

b) La base para determinar el impuesto sobre la renta no puede ser inferior al 3% de su patrimonio líquido en el último día del ejercicio gravable inmediatamente anterior, la Empresa por disposición legal está excluida de determinar su impuesto bajo el método de renta presuntiva.

c) A partir del año gravable 2007 se eliminó para efectos fiscales el sistema de ajustes integrales por inflación y se reactivó el impuesto de ganancias ocasionales para las personas jurídicas sobre el total de la ganancia ocasional gravable que obtengan los contribuyentes durante el año. La tarifa aplicable sobre la ganancia ocasional gravable es del 33%.

d) A partir del año gravable 2007 y únicamente para efectos fiscales, los contribuyentes podrán reajustar anualmente el costo de los bienes muebles e inmuebles que tengan carácter de activos fijos. El porcentaje de ajuste será el que fije la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante Resolución.

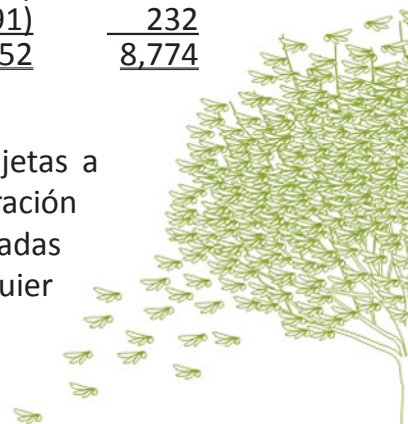
e) Hasta el año 2010, la deducción especial por inversiones efectivas realizadas en activos fijos reales productivos equivalía al 30% del valor de la inversión y su utilización no generaba utilidad gravada en cabeza de los socios o accionistas. Los contribuyentes que hayan adquirido activos fijos depreciables a partir del 1º de enero de 2007 y hayan utilizado la deducción aquí establecida, sólo podrán depreciar dichos activos por el sistema de línea recta y no tendrán derecho al beneficio de auditoría aun cumpliendo los presupuestos establecidos en las normas tributarias para acceder al mismo. Sobre la deducción tomada en el año 2010 y en años anteriores, si el bien objeto del beneficio se deja de utilizar en la actividad productora de renta, se enajena o se da de baja antes del término de su vida útil, se debe incorporar un ingreso por recuperación proporcional a la vida útil restante al momento de su abandono o venta.

f) Al 31 de diciembre de 2011, la Empresa no cuenta con saldos de pérdidas fiscales ni excesos de renta presuntiva sobre renta ordinaria por compensar.

A continuación se detalla la conciliación entre la ganancia antes de impuesto sobre la renta y remesa y la renta gravable por los años terminados el 31 de diciembre:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Utilidad contable antes de impuestos	19,467	23,685
<u>Más:</u>		
Desvalorización de inversiones	44	44
Gasto contribución transacciones financieras 75%	400	-
Gasto impuestos (patrimonio, timbre, vehículos, Inducom, predial)	-	240
Gastos años anteriores	772	-
Gasto cartera contable	515	1,579
Impuesto renta mayor valor 2009	-	18
Impuesto vehículos	-	3
Amortización contable cálculo actuarial	2,918	917
Depreciación contable	281	5,252
Pérdida en baja de activos	172	175
Impuestos asumidos	-	5
Provisiones (inventarios, inversiones, contingencias)	871	99
Recuperación	125	-
Provisión Impuesto Industria y Comercio	1,218	-
Ingresos de ejercicios anteriores	<u>115</u>	<u>57</u>
Subtotal partidas que suman	<u>7,431</u>	<u>8,389</u>
<u>Menos:</u>		
Valorización de inversiones	-	20
Ingresos de años anteriores	-	449
Pago de pensiones utilización provisión	1,189	1,238
Depreciación fiscal reducción de saldos y línea recta	794	4,553
Dividendos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	5	6
Indemnización daño emergente	-	4
Provisión cartera fiscal	-	64
Activos reales productivos 30%	-	3,542
Nómina discapacitados	73	98
Recuperación de provisiones no deducibles	<u>924</u>	<u>29</u>
Subtotal partidas que restan	<u>2,985</u>	<u>10,003</u>
Renta líquida	23,913	22,071
Tarifa de impuesto	<u>33%</u>	<u>33%</u>
Provisión para impuesto sobre la renta corriente	7,892	7,284
Menos descuentos tributarios	(115)	-
Impuesto diferido crédito	(334)	1,722
Impuesto diferido débito	<u>(191)</u>	<u>232</u>
Provisión de impuestos con cargo a resultados	<u>7,252</u>	<u>8,774</u>

Las declaraciones de renta de los años gravables 2009 y 2010 están sujetas a aceptación y revisión por parte de las autoridades tributarias. La Administración de la Empresa y sus asesores legales consideran que las sumas contabilizadas como pasivo por impuestos por pagar son suficientes para atender cualquier reclamación que se pudiera establecer con respecto a estos años.



Conciliación entre el patrimonio contable y el patrimonio líquido.

Las principales partidas que componen la conciliación entre el patrimonio contable y el patrimonio fiscal al 31 de diciembre son:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Patrimonio contable	117,622	127,913
Más:		
Ajustes por inflación fiscales acciones y aportes	-	3
Ajustes por inflación fiscales activos fijos	-	31,742
Ajustes por inflación fiscales otros activos	-	1,678
Impuesto diferido crédito	1,688	1,879
Exceso provisión cartera	-	2,972
Provisión impuesto sobre la renta	6,765	7,284
Provisiones en general	4,633	453
Provisión industria y comercio	<u>1,218</u>	<u>-</u>
Subtotal partidas que suman	<u>14,304</u>	<u>46,011</u>
Menos:		
Superávit por valorizaciones de propiedades, planta y equipo	16,118	17,022
Ajustes por inflación fiscal a depreciación	-	13,676
Exceso depreciación fiscal sobre la contable	2,256	2,443
Cálculo actuarial de futuras pensiones	2,187	3,315
Impuesto diferido débito	1,421	1,087
Pasivo impuesto sobre la renta	-	7,283
Provisión cartera fiscal	<u>234</u>	<u>96</u>
Subtotal partidas que restan	<u>22,216</u>	<u>44,922</u>
Patrimonio líquido	<u>109,710</u>	<u>129,002</u>

Impuesto al patrimonio

Mediante la Ley 1370 del año 2009 se estableció el impuesto al patrimonio por el año 2011 a cargo de los contribuyentes del impuesto a la renta. Por lo tanto, aquellos contribuyentes con patrimonio líquido superior a \$5,000 deben pagar una tarifa del 4.8% y para patrimonios líquidos entre \$3,000 y \$5,000 una tarifa del 2.4%.

Mediante el Decreto de Emergencia 4825 de diciembre de 2010 se incluyó un nuevo rango de contribuyentes obligados a este impuesto, estableciendo una tarifa del 1% para patrimonios líquidos entre \$1,000 y \$2,000 y del 1.4% para patrimonios entre \$2,000 y \$3,000.

Por su parte el Decreto mencionado estableció una sobretasa del 25% sobre este impuesto, la cual es aplicable únicamente a los contribuyentes de impuesto al patrimonio de la Ley 1370 de 2009.

Mediante el Decreto 514 de 2010 se adicionó al artículo 78 del Decreto Reglamentario 2649 de 1993 con el siguiente párrafo transitorio: “Los contribuyentes podrán imputar anualmente contra la cuenta de revalorización del patrimonio, el valor de las cuotas exigibles en el respectivo período del impuesto al patrimonio de que trata la Ley 1370 de 2009. Cuando la cuenta revalorización del patrimonio no registre saldo o sea insuficiente para imputar el impuesto al patrimonio, los contribuyentes podrán causar anualmente en las cuentas de resultado el valor de las cuotas exigibles en el respectivo período.”

El valor del impuesto incluyendo la sobretasa, fue de \$7,693. El impuesto se causó el 1 de enero de 2011 y se paga en ocho cuotas (dos cuotas anuales) durante cuatro años. La Empresa registró el monto total del impuesto al patrimonio con cargo a la cuenta de revalorización del patrimonio, de acuerdo con lo establecido en el párrafo transitorio del Decreto 514 de 2010 que adicionó el Artículo 78 del Decreto Reglamentario 2649 de 1993.

NOTA 14 - OBLIGACIONES LABORALES

El saldo de obligaciones laborales al 31 de diciembre comprende lo siguiente:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Pensiones de jubilación, neto (*)	9,601	8,598
Cesantías consolidadas	1,743	1,530
Prima de vacaciones	336	226
Otras primas	139	156
Intereses a las cesantías	208	195
Vacaciones	316	217
Pensiones por pagar	17	11
Salarios por pagar	<u>12</u>	<u>12</u>
	12,372	10,945
<u>Menos</u> - Porción no corriente	<u>8,463</u>	<u>7,463</u>
- Porción corriente	<u>3,909</u>	<u>3,482</u>

(*) El método actuarial utilizado para el cálculo del pasivo es el establecido en el Decreto 2783 de 2001 del Gobierno Nacional, el cual contempla, para las entidades no sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera, incrementos futuros de salarios y pensiones para cada año utilizando para ello la tasa promedio de inflación resultante de sumar tres puntos para el año 2008, dos puntos para el año 2007 y un punto para el año 2006, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística “DANE”. Se dio aplicación a lo establecido en Resolución 1555 de julio 30 de 2010 de la Superintendencia Financiera la cual actualizó las tablas de mortalidad de rentistas hombres y mujeres, las cuales son de uso obligatorio para generar los cálculos actuariales.



Los siguientes fueron los principales factores utilizados en los cálculos actuariales preparados en los años terminados el 31 de diciembre:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Número de personas	143	149
Tasa de interés técnico	4.80%	4.80%
Incremento futuro de pensiones	3,53%	4.505%

A continuación se presentan los saldos amortizados y por amortizar del cálculo actuarial de pensiones al 31 de diciembre:

	<u>Cálculo actuarial</u>	<u>Pasivo diferido</u>	<u>Pasivo neto</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2009	10,662	(2,238)	8,424
Incremento en el cálculo actuarial en 2010	1,252	1,134	2,386
Amortización durante el año 2010	-	(1,077)	(1,077)
Pago pensiones	-	<u>(1,135)</u>	<u>(1,135)</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2010	11,914	(3,316)	8,598
Incremento en el cálculo actuarial en 2011	(126)	1,140	1,014
Amortización durante el año 2011	-	1,128	1,128
Pago pensiones	-	<u>(1,139)</u>	<u>(1,139)</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2011	<u>11,788</u>	<u>(2,187)</u>	<u>9,601</u>

NOTA 15 - PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

Capital suscrito y pagado

El saldo de capital suscrito y pagado al 31 de diciembre comprendía:

	<u>Acciones</u>	<u>Valor</u>
Capital autorizado	561,230,709	56,123
Capital por suscribir	<u>(1,377,777)</u>	<u>(138)</u>
Suscrito y pagado (1)	<u>559,852,932</u>	<u>55,985</u>

El saldo de capital suscrito y pagado en acciones al 31 de diciembre de 2011 y 2010, comprendía los siguientes accionistas:

E. P. M. Inversiones S. A.	412,042,778
Empresas Públicas de Medellín E. S. P.	107,807,677
Empresas Públicas de Armenia E. S. P.	37,359,790
Comité Departamental de Cafeteros	2,423,380
Municipio de Armenia	<u>219,307</u>
Capital suscrito y pagado	<u>559,852,932</u>

Reservas

Las reservas al 31 de diciembre estaban constituidas por:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Reservas de ley	9,523	8,032
Reservas ocasionales	<u>1,590</u>	<u>2,080</u>
Total reservas	<u>11,113</u>	<u>10,112</u>

Superávit por valorización

El superávit por valorización al 31 de diciembre estaba constituido por:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Terrenos	2,637	2,637
Edificaciones	2,276	2,276
Plantas, ductos y túneles	3,010	3,010
Redes, líneas y cables	7,404	8,216
Maquinaria y equipo	81	87
Muebles, enseres y equipo de oficina	233	282
Equipo de comunicación y computación	317	354
Equipo de transporte, tracción y elevación	<u>160</u>	<u>160</u>
	<u>16,118</u>	<u>17,022</u>

Revalorización del patrimonio

La revalorización del patrimonio corresponde al ajuste por inflación de las partidas patrimoniales, excepto aquellas que corresponden a superávit por valorización, causado hasta el 31 de diciembre del año 2000, pues a partir del año 2001 la Contaduría General de la Nación desmontó el sistema de ajustes integrales por inflación para el sector público. De acuerdo con normas vigentes, la revalorización del patrimonio no podrá distribuirse como utilidad hasta tanto se liquide la Empresa o se capitalice tal valor.



NOTA 16 - CUENTAS DE ORDEN

El saldo de cuentas de orden al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
<u>Deudoras</u>		
Administrativas (1)	107	49
Documentos entregados para su cobro	3,255	3,343
Activos totalmente depreciados	6,767	6,767
Bienes pendientes de legalizar	397	397
Otras deudoras de control	<u>2,701</u>	<u>2,886</u>
	<u>13,227</u>	<u>13,442</u>
<u>Acreedores</u>		
Responsabilidades contingentes	4,463	3,041
Acreedoras de control	<u>1,492</u>	<u>22</u>
	<u>5,955</u>	<u>3,063</u>
	<u>19,182</u>	<u>16,505</u>

NOTA 17 INGRESOS OPERACIONALES, NETOS

El saldo de ingresos operacionales por los años terminados al 31 de diciembre, comprendían:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Venta de servicios y bienes		
Servicio de energía	143,417	136,360
Venta de bienes	<u>57</u>	<u>65</u>
	<u>143,474</u>	<u>136,425</u>

Los ingresos operacionales a 31 de diciembre de 2011 corresponden a:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Residencial	79,343	77,321
Comercial	31,050	29,226
Industrial	11,630	9,939
Oficial más especial	7,481	6,843
Uso de líneas y redes	7,249	6,387
Áreas comunes	1,515	1,471
Ventas en bolsa	1,017	658
Provisional	883	692
Reconexiones	336	538
Bienes comercializados (medidores)	57	65
Otros	<u>2,913</u>	<u>3,285</u>
	<u>143,474</u>	<u>136,425</u>

NOTA 18 - GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

El saldo de gastos de administración al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Sueldos y salarios	4,597	4,326
Impuestos, contribuciones y tasas	3,362	4,142
Contribuciones imputadas	2,935	2,192
Comisiones, honorarios y servicios	1,038	528
Contribuciones efectivas	986	776
Servicios	831	994
Arrendamientos	811	784
Comunicaciones y transporte	334	439
Seguros generales	267	275
Aportes sobre la nómina	157	126
Obras y mejoras en propiedad ajena	112	43
Materiales y suministros	105	130
Mantenimiento	73	141
Otros	<u>777</u>	<u>530</u>
	<u>16,385</u>	<u>15,426</u>

NOTA 19 - INGRESOS NO OPERACIONALES, NETO

El saldo de ingresos no operacionales al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Financieros	1,482	1,506
Recuperaciones	855	1,795
Arrendamientos	1,519	1,322
Venta de material de reciclaje	171	136
Ajuste por diferencia en cambio	-	7
Multas y sanciones	1	13
Ajustes de ejercicios anteriores	(116)	-
Otros	<u>976</u>	<u>917</u>
	<u>4,888</u>	<u>5,696</u>

NOTA 20 - EGRESOS NO OPERACIONALES

El saldo de gastos no operacionales al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Ajuste por diferencia en cambio	-	8
Comisiones y gastos financieros	44	97
Intereses	918	394
Pérdida en baja de otros activos	172	175
Donaciones	-	70
Otros	<u>736</u>	<u>63</u>
	<u>1,870</u>	<u>807</u>

NOTA 21 - SALDOS Y TRANSACCIONES CON COMPAÑÍAS VINCULADAS

Los saldos con compañías vinculadas al 31 de diciembre comprendían:

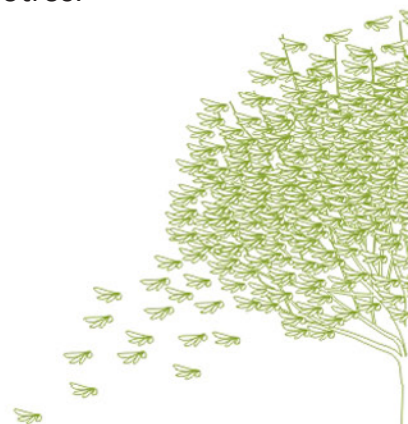
	<u>2011</u>	<u>2010</u>
<u>Cuentas por cobrar</u>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	803	173
UNE EPM Telecomunicaciones S. A.	-	180
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E.S.P.	200	259
Electrificadora de Santander S. A. E.S.P.	-	12
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S. A. E.S.P.	-	8
Comercializadora Energética Nacional S. A. E.S.P.	-	<u>1</u>
	<u>1,003</u>	<u>633</u>
	<u>2011</u>	<u>2010</u>
<u>Cuentas por pagar</u>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P. 7,	720	6,320
UNE EPM Telecomunicaciones S. A.	10	106
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E.S.P.	580	556
Electrificadora de Santander S. A. E.S.P.	24	36
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S. A. E.S.P.	28	37
Emtelco S. A.	<u>56</u>	<u>54</u>
Total pasivos	<u>8,418</u>	<u>7,109</u>

Las siguientes fueron las principales transacciones realizadas con vinculadas:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
<u>Otros costos y gastos</u>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	29,697	26,366
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E.S.P.	3,770	3,844
UNE EPM Telecomunicaciones S. A.	747	474
Electrificadora de Santander S. A. E.S.P.	302	297
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S. A. E.S.P.	272	274
Emtelco S. A.	334	253
<u>Otros ingresos</u>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	118	155
UNE EPM Telecomunicaciones S. A.	414	395
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E.S.P.	7	126
Emtelco S. A.	-	3
Comercializadora Energética Nacional S. A.	-	5
<u>Ventas</u>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	1,321	1,203
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E.S.P.	101	82
Electrificadora de Santander S. A. E.S.P.	153	147
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E.S.P.	105	102

Entre las compañías vinculadas, los demás accionistas, directores, representantes legales y administradores no hubo durante los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010:

1. Servicios gratuitos compensados.
2. Préstamos sin interés o contraprestación alguna a cargo del mutuario.
3. Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo.
4. Préstamos con tasas de interés diferentes a las que ordinariamente se pagan o cobran a terceros o a los empleados en condiciones similares de plazo, riesgo, entre otros.
5. Operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.



NOTA 26 - NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA “NIIF” (NO AUDITADO)

Las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF”, por sus siglas en inglés IFRS, son un conjunto de disposiciones y lineamientos contables, que le dan una estructura razonable a la información financiera y a la estructura contable de la Empresa.

Estas reglas se están convirtiendo en el lenguaje contable universal para asegurar que en todos los países se hable el mismo idioma financiero, homogenizando los marcos de información y facilitando la interacción de los mercados, dando un paso más hacia la globalización.

En Colombia, recientemente, ha cobrado una gran importancia con la aprobación de la Ley 1314 de 2009, que establece la directriz del Gobierno de avanzar hacia los estándares internacionales de contabilidad y auditoría.

El grupo empresarial EPM está adelantando el “Programa NIIF” para presentar la información financiera bajo estos estándares.





Responsabilidad Social
Empresa de Energía del Quindío S.A. E S P

2011



RESPONSABILIDAD SOCIAL



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP – EDEQ S.A. ESP, incorporar en las actuaciones de todos sus trabajadores comportamientos socialmente responsables, es una premisa de actuación declarada en su direccionamiento estratégico.

Para hacer realidad esta premisa, estamos convencidos que la adopción de estándares internacionales en la materia es el camino expedito para lograr los propósitos declarados en Responsabilidad Social.

En el año 2010 EDEQ S.A. ESP, adhirió al Pacto Global y a partir de ese momento histórico para nuestra organización, en innegable el impulso que este compromiso nos ha dado, para que a través de la práctica diaria, evidenciamos nuestro aporte en el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la actuación bajo los principios del Pacto Global, en el marco de sus cuatro líneas de acción en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción.

Las acciones que declaramos en este informe, de una u otra forma dan cuenta de nuestro empeño por alinearnos con estos preceptos, con los cuales nos comprometimos para construir una mejor sociedad, en el entendido que es el mejor legado que podemos dejar para las generaciones venideras.



-sawmer

César Augusto Velasco Ocampo
Gerente General
Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP

Nuestros Grupos de Interés

Para EDEQ S.A. ESP, la responsabilidad social debe nacer desde la estrategia, por tal razón uno de sus objetivos estratégicos es la creación de valor para sus grupos de interés. Así, las actuaciones de las personas de la organización deben ir direccionadas en tal sentido. Para el presente reporte, se han agrupado las acciones que desarrolla EDEQ S.A. ESP desde



Gráfica 25. Grupo de Interés EDEQ S.A. ESP

cuatro perspectivas: Entorno Social, Entorno de Trabajo, Entorno de Mercado y el Entorno Ambiental, relacionando en estos aspectos los aportes que evidencian nuestro compromiso con los principios del Pacto Global en sus cuatro líneas de acción: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

ENTORNO SOCIAL

Para contribuir en el fortalecimiento de procesos de cohesión social, evidenciar prácticas que procuren un desarrollo sostenible y permitan promover una cultura empresarial socialmente responsable, EDEQ S.A. ESP desarrolla estrategias y programas encaminados a materializar y dar cumplimiento a los objetivos misionales de la empresa, en concordancia con dichos fines. Su accionar durante el año 2011 se ha basado en torno a tres líneas de acción: Plan de Acción Social, Mitigación de Impacto, Estudio del Entorno Social, que se presentan a continuación.



• Semillero Energético

Este programa se ejecuta en las Instituciones Educativas Públicas del departamento del Quindío con población infantil y juvenil, con el objetivo de sembrar en los niños, niñas y jóvenes conocimiento en temas relacionados con energía eléctrica, conciencia ambiental y motivación a la investigación.

Durante este proceso educativo, niños y jóvenes fueron capacitados en la Prevención del Riesgo Eléctrico, Cadena Productiva y Uso Eficiente de la Energía, utilizando la metodología lúdica como principal herramienta de enseñanza, aplicando ejercicios prácticos, pruebas de agilidad y destreza que sirven para retroalimentar lo aprendido y que a su vez aportan al desarrollo de sus habilidades motrices, comunicativas y cognitivas.

Con el fin de incentivar a los niños que hacen parte de la tercera etapa del Semillero, se conformó como grupo de investigación e innovación con un total de 30 niños, quienes iniciaron la elaboración de proyectos sobre Generación Hidráulica y los Impactos Ambientales generados por el uso de los electrodomésticos, los cuales fueron expuestos en la Feria Departamental de la Ciencia, liderada por el programa Ondas de Colciencias.

Para identificar aspectos sociales, económicos, familiares y educativos de las 30 familias de los integrantes del grupo de investigación, la Empresa aplicó una ficha técnica de trabajo social a través de Psicólogas en práctica de la Universidad San Martín que permitieron conocer las condiciones de vida de la población impactada, generando confianza entre la Organización y uno de sus grupos de interés; Comunidad y Medio Ambiente.

En el año 2011 el programa se realizó con estudiantes de grados 4° a 7°; se tuvo una cobertura del 41% de la población estudiantil del Departamento, con un total de 14,376 estudiantes de 90 Instituciones Educativas Públicas que hicieron parte de este proceso educativo.

• Capacitaciones Energía con Responsabilidad

Teniendo en cuenta que la educación es uno de los ejes fundamentales del desarrollo social, económico y cultural para cualquier sociedad, la Compañía viene apuntando a la “Humanización del Servicio” a la vez que brinda un aporte substancial para los diferentes grupos de interés, ofreciendo diferentes conocimientos como valor agregado para los usuarios; materializando las políticas de Responsabilidad Social y los objetivos estratégicos de la Empresa.

De este modo, el programa “Capacitaciones Energía con Responsabilidad”, impactó distintos grupos de interés; permitiendo una mayor interacción con los usuarios del servicio de energía, propiciando canales de comunicación y construyendo espacios donde se generen incidencias positivas sobre los mismos.



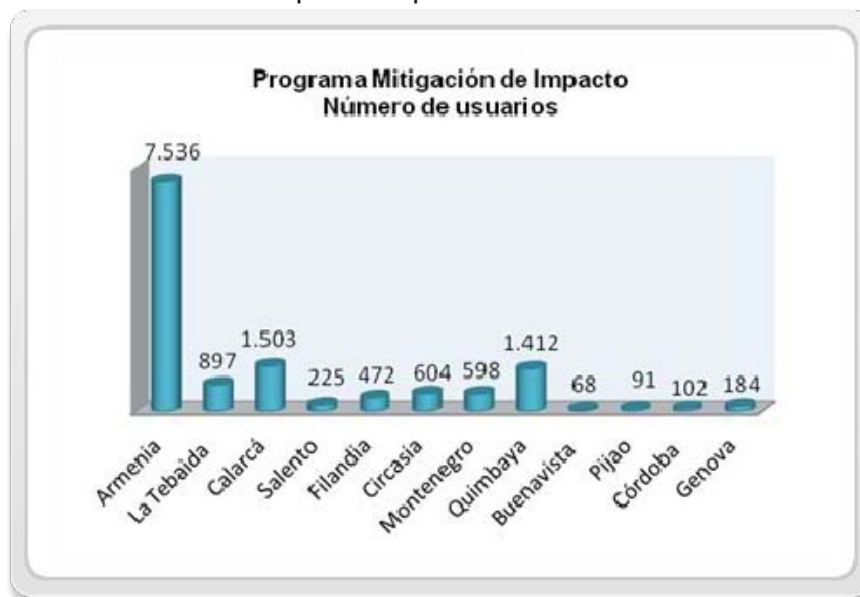
En este sentido, se logró la participación de 9,319 personas en las distintas actividades desarrolladas en el marco de este programa.

Los temas del Programa Energía con Responsabilidad fueron: Energía y Medio Ambiente, Cadena Productiva de la Energía, Interpretación de Factura, Aseo y Alumbrado Público, Ley 697 del 2001, Deberes y Derechos de los Usuarios, Peticiones, Quejas y Reclamos, Prevención del Riesgo Eléctrico, Legalidad e Independización del Servicio, Cultura Ciudadana y Cuidado de lo Público.

• **Mitigación de Impacto**

Los negocios de Comercialización y Distribución de energía eléctrica traen inmersos procesos sociales que son ineludibles a la hora de la planeación y ejecución de proyectos técnicos y de mercadeo, por este motivo, la empresa viene implementando estrategias educativas que apuntan a disminuir el riesgo, garantizando la ejecución de las labores técnicas, velando porque el bienestar de los usuarios, los trabajadores y la organización redunde antes, durante y después de los proyectos empresariales.

La Empresa de Energía del Quindío logró una cobertura a 13,692 usuarios con el fin de lograr acercamientos que permitieran el desarrollo de obras bajo principios de conciliación que resulten mutuamente beneficiosos para las partes.



Gráfica 25. Programa de mitigación de impacto

• **Escuela de Formación de Líderes**

La Empresa de Energía del Quindío apuntando a dos de los principios de Responsabilidad Social Empresarial (participación y transparencia), en concordancia con prácticas de lucha contra la corrupción

en todas sus formas, pretende a través del programa “Escuela de Formación de Líderes” promover en la comunidad el conocimiento de las Leyes 142 y 143 de 1994, así como el Contrato de Condiciones Uniformes, a través de la formación de líderes comunales, con el fin que los ciudadanos y usuarios del servicio de energía conozcan sus deberes, derechos y medios de reclamación, afianzando así los lazos con la empresa.

Programas como este, se diseñan orientados hacia el desarrollo humano y mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Quindío, implementando procesos educativos, de formación, masificación y fluidez de la información en convenios con otras entidades que se constituyen en un medio para generar ese desarrollo.

El programa se realizó con 23 grupos en los Municipios de Armenia, Circasia, Quimbaya y Montenegro, logrando que un total de 537 personas obtuvieran el certificado otorgado por la Universidad La Gran Colombia y la Empresa de Energía del Quindío, al cumplir con los requisitos del programa.

Adicionalmente, en convenio con el SENA, se dio continuidad a la “Escuela de Formación de Líderes para Electricistas” que tiene como objetivo mejorar las competencias de los participantes, actualizando sus conocimientos y calificando la mano de obra a través del curso de electricidad básica dictado por instructores de esta entidad, lo que les permite ingresar al mundo laboral como técnicos electricistas profesionales, mejorando las condiciones de vida de sus familias, así como el beneficio que se deriva para los usuarios al contar de obra calificada que preste un servicio ético.

• Actividades Lúdicas

Este programa informa sobre la prestación del servicio de energía a través de herramientas culturales, deportivas y recreativas, que permitan interiorizar en los participantes, diferentes conceptos del negocio, de una forma práctica y alternativa a los métodos tradicionales de enseñanza.

En este sentido, a través de la participación en talleres de pintura, plastilina, dibujo, dinámicas, yincanas, obras de títeres, obra de teatro y juegos didácticos, los grupos poblacionales fueron orientados hacia la adquisición de saberes en los temas relacionados con la distribución y la comercialización tales como: pérdidas de energía, costo unitario, prevención de riesgos eléctricos, entre otros temas de interés.

En el año 2011 este programa alcanzó una cobertura de 3,251 personas, logrando mitigar los impactos sociales ocasionados por la ejecución de proyectos técnicos y comerciales realizados en diferentes zonas del Departamento.

Dando continuidad a los procesos educativos, se llevaron a cabo intervenciones en diversos municipios en el marco del programa “EDEQ en mi Pueblo” el cual permite llevar a cabo un trabajo conjunto con las Alcaldías, Vocales de Control, Personeros Municipales, Presidentes de Junta de Acción Comunal, Líderes Comunales y otras entidades del municipio. Este evento encierra diferentes actividades, donde niños, jóvenes y adultos comparten un escenario de aprendizaje y participación social.



Así mismo, se lleva a cabo un conversatorio con los usuarios, constituyéndose en un espacio de diálogo y concertación donde se identifican las necesidades e inquietudes que tienen frente a la prestación del servicio de energía; afianzando la cercanía con los grupos de interés, Comunidad y Medio Ambiente, Estado y Clientes.

• Mecanismos de Participación Ciudadana

La Empresa de Energía del Quindío desarrolla programas que fomentan la participación y la Cultura Ciudadana a través de la educación brindada en torno al servicio público de energía eléctrica, sociedad y democracia, además de los mecanismos de protección de los derechos civiles. Durante el año 2011 se desarrollaron ejercicios educativos con la participación de Vocales de Control, Ediles, Presidentes de Juntas de Acción Comunal, Presidentes de Asocomunal, Veedores Ciudadanos, Cabildantes, Líderes Comunitarios, Trabajadores de EDEQ, participantes de la Escuela de Formación de Líderes, Proveedores y Comunidad en General; donde asistieron 375 personas.

Este programa tiene como objetivo principal generar escenarios de discusión, análisis, formación y reflexión en el tema relacionado con la organización social, defensa y conocimientos de los derechos constitucionales y principios políticos; de este modo, la empresa garantiza una mayor participación de las comunidades en la construcción de un diagnóstico de necesidades para diseñar una estrategia de acción, que permita buscar soluciones a las dificultades que existan sobre la prestación del servicio de energía.

Con el ánimo de fomentar espacios de aprendizaje acerca de los asuntos anteriormente descritos, EDEQ S.A. ESP concibió 5 escenarios de comunicación y participación con algunos de sus grupos de interés.

1. Diplomado en valores ciudadanos

En desarrollo de este programa, un total de 24 Personeros Estudiantiles y 11 integrantes de los grupos de trabajo participaron de diferentes sesiones educativas enfocadas a la formación humana y ciudadana, así como en temas relacionados con energía eléctrica y medio ambiente; este diplomado tuvo una duración de 80 horas y fue certificado por EDEQ S.A ESP, Secretaría de Educación y Personería Municipal de Armenia.

Teniendo en cuenta que uno de los requisitos para aprobar el diplomado era multiplicar los conocimientos adquiridos durante el año; los asistentes utilizaron diferentes medios: obras de teatro, exposiciones, presentación de títeres, dinámicas grupales y videos fueron los resultados de la creatividad e iniciativa demostrada por los jóvenes. En total 2,380 personas entre estudiantes, administrativos y directivos de las Instituciones Educativas participaron del ejercicio de socialización.

Este programa se fundamentó en tres ejes donde se desarrollaron los siguientes temas:

- Formación ciudadana: liderazgo, participación ciudadana, mecanismos de participación, cultura ciudadana, sociedad y democracia, convivencia pacífica, trabajo en equipo, diseño de proyectos, ley de adolescencia.
- Formación humana: valores, ética y moral, derechos humanos, resolución de conflictos, prevención en violencia intrafamiliar, sexualidad, autoestima, auto concepto, creatividad, proyecto de vida, etiqueta y protocolo.
- Energía y medio ambiente: prevención del riesgo eléctrico, uso eficiente de la energía, interpretación de factura y costo unitario, gestión ambiental.

2. La Participación Ciudadana desde una perspectiva ética, retos y alternativas para la transformación social

El propósito de este programa es dar a entender a los participantes que la participación ciudadana es uno de los requerimientos e imperativos esenciales, para lograr de la sociedad civil una mayor organización social, fortalecimiento de procesos de cohesión y construcción de los ejercicios democráticos, donde se reconoce el valor indispensable que tienen los diferentes Grupos de Interés para la empresa como sujetos de derecho.

3. Cultura Ciudadana con énfasis en Legalidad

El objetivo de este taller consiste en capacitar a las personas para fortalecer la cultura ciudadana y las prácticas de legalidad, como mecanismo educativo para atender y contrarrestar el tema de pérdidas no técnicas de energía.

4. Competencias Organizacionales e Individuales

Teniendo en cuenta que las competencias organizacionales e individuales son un conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas, es necesaria una educación básica que contribuya al desarrollo de competencias amplias para vivir y convivir en una sociedad.

5. Desarrollo Humano y autoconciencia.

El propósito de este taller es fomentar la exaltación de los valores y virtudes que conduzcan y posibiliten la realización de una sociedad más justa, íntegra y digna.





- Feria de la Ciencia de la Energía

Este programa se desarrolló en convenio con la Universidad del Quindío, desde donde se coordina la iniciativa Ondas de Colciencias, que busca fomentar en la población infantil y juvenil de Colombia una cultura ciudadana de ciencia, tecnología e innovación, a través de la investigación como principal herramienta pedagógica. En total, 17 Instituciones Educativas de los Municipios de Armenia, Circasia, y Quimbaya fueron vinculadas al proceso de investigación, contando con la participación de 243 niños, niñas y jóvenes.

- Créditos Educativos Condonables

El programa “Créditos Educativos Condonables EPM” beneficia a jóvenes estudiantes de los estratos bajos de la población, para permitirles acceder a estudios universitarios. De esta manera, seis estudiantes de diversas carreras fueron beneficiados con este programa, contando con el apoyo para los costos de matrícula y gastos de sostenimiento semestral.

ENTORNO DE TRABAJO

Desarrollo del Talento Humano

Para garantizar coherencia en el trato con las personas, equidad en las oportunidades y proscribir prácticas que lesionen la dignidad de las personas, se adoptó la Política de Gestión Humana para EDEQ S.A. ESP como empresa perteneciente al Grupo EPM, la cual dispone como temas centrales:

- Desarrollo de competencias
- Dignificación de la vida de sus servidores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones.
- Entorno de trabajo estructurado en torno a una cultura de alto desempeño, valores organizacionales, ética, calidad de vida, bienestar, cumplimiento estricto de la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales acogidas en el marco de los derechos humanos.
- Incremento del potencial de las personas

En EDEQ S.A. ESP, las competencias organizacionales y directivas constituyen el hilo conductor de los procesos de Selección, Desempeño, Desarrollo, Aprendizaje y Compensación, a través de planes y programas que permitieron incrementar el potencial de las personas en la organización.

Durante el año 2011, los proyectos organizacionales que se llevaron a cabo permitieron la movilidad laboral al interior de la organización y la generación de empleo aportando al desarrollo económico y social del departamento. Al finalizar el año, el número de personas vinculadas directamente con la organización, estaba distribuido como se muestra en el siguiente cuadro.



NÓMINA A DICIEMBRE DE 2011	
Áreas	Numero de Trabajadores
Distribución	134
Comercial	100
Apoyo	126
TOTAL	360

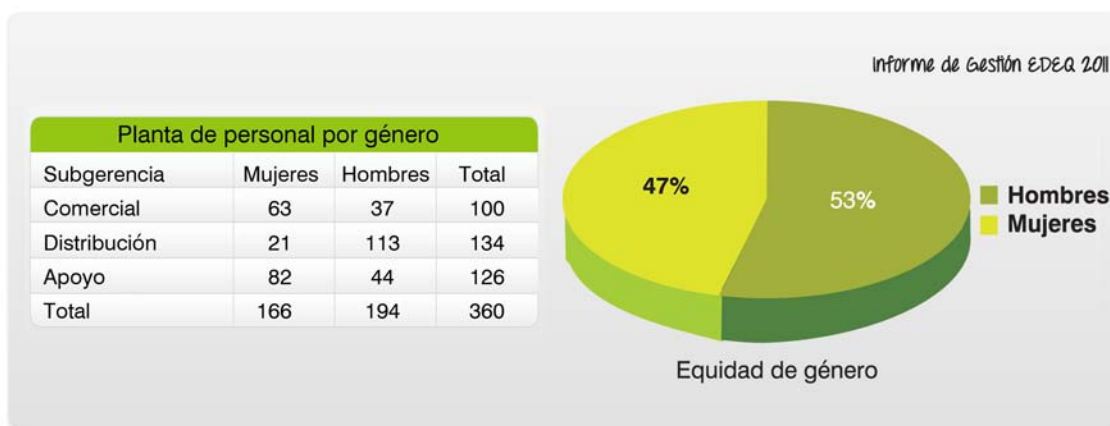
Tabla 7. Empleados a diciembre de 2011

Todo nuestro personal cuenta con todas las condiciones de un trabajo digno, cumpliendo con los mejores estándares de seguridad y salud ocupacional y el acceso a una remuneración que le permita vivir adecuadamente.

• **Equidad de Género**

El valor de la mujer en la vida laboral es un premisa importante en nuestra organización, de hecho nuestra planta de personal está compuesta por 47% de mujeres y 53% hombres, hecho que es bastante significativo, teniendo en cuenta el tipo de servicio prestado por la empresa, demostrando así que no existen barreras que puedan impedir el acceso al trabajo en condiciones de equidad.

En el nivel directivo, el comité de dirección de la empresa se encuentra compuesto por 50% de mujeres y 50% de hombres.



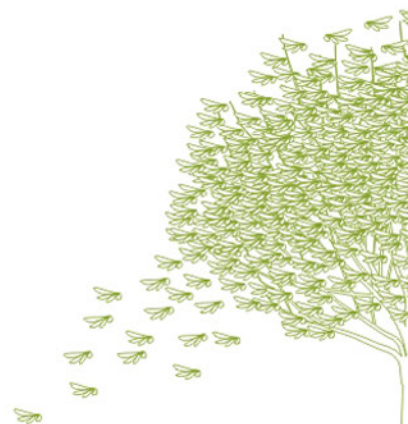
Gráfica 27. Equidad de género

• **Aprendizaje**

Durante 2011 se ejecutaron cerca de 170 millones de pesos en capacitación, formación y entrenamiento dirigido a los trabajadores, sus familias y contratistas.

ÁREA	INVERSION	HORAS	PARTICIPANTES	PROMEDIO horas por trabajador
Subgerencia Administrativa y financiera	\$ 49.901.378	4387	271	16
Subgerencia de Transmisión y distribución	\$ 64.194.251	5294	634	8
Subgerencia Comercial	\$ 11.576.295	2176	267	8
Subgerencia General y Apoyo	\$ 19.525.047	2683	96	28
Transversales	\$ 23.744.062	6751	326	21
Contratistas	\$ 450.000	368	46	8
Total	\$ 169.391.033	21.659	1.640	14

Tabla 8. Inversión en capacitación





Los eventos de formación, desarrollo y entrenamiento durante 2011, no solo se dirigieron a los trabajadores de EDEQ S.A. ESP, sino también a los trabajadores de los contratistas, los aprendices SENA y COMFENALCO y familias de los trabajadores, con el fin de aportar al desarrollo de competencias del Ser y Hacer primordialmente.



• **Compensación**

EDEQ S.A. ESP cumple con todas sus obligaciones laborales, ofreciendo estabilidad laboral a las personas y un esquema de incentivos que contribuyen en la medida de las capacidades de la empresa, en la mejorar calidad de vida y el clima laboral de la empresa.

- **Dotación**



- **Elección del mejor trabajador del año**

Cada año en EDEQ S.A. ESP se reconoce la labor de aquellos trabajadores que sobresalen por su desempeño. Es así como este año, una vez más, cada área postuló a los mejores y a través de votación se eligieron los tres trabajadores EDEQ del año 2011.



- **Fondo de Vivienda**

Con el fin de procurar el bienestar y desarrollo de sus trabajadores, EDEQ S.A. ESP a través del Fondo de Vivienda otorga préstamos en condiciones favorables para el trabajador, con destino a mejora y compra, lo que contribuye en mejorar las condiciones de calidad de vida de sus trabajadores. En este año se beneficiaron 48 trabajadores con un monto total que rodea los 1,800 millones de pesos.



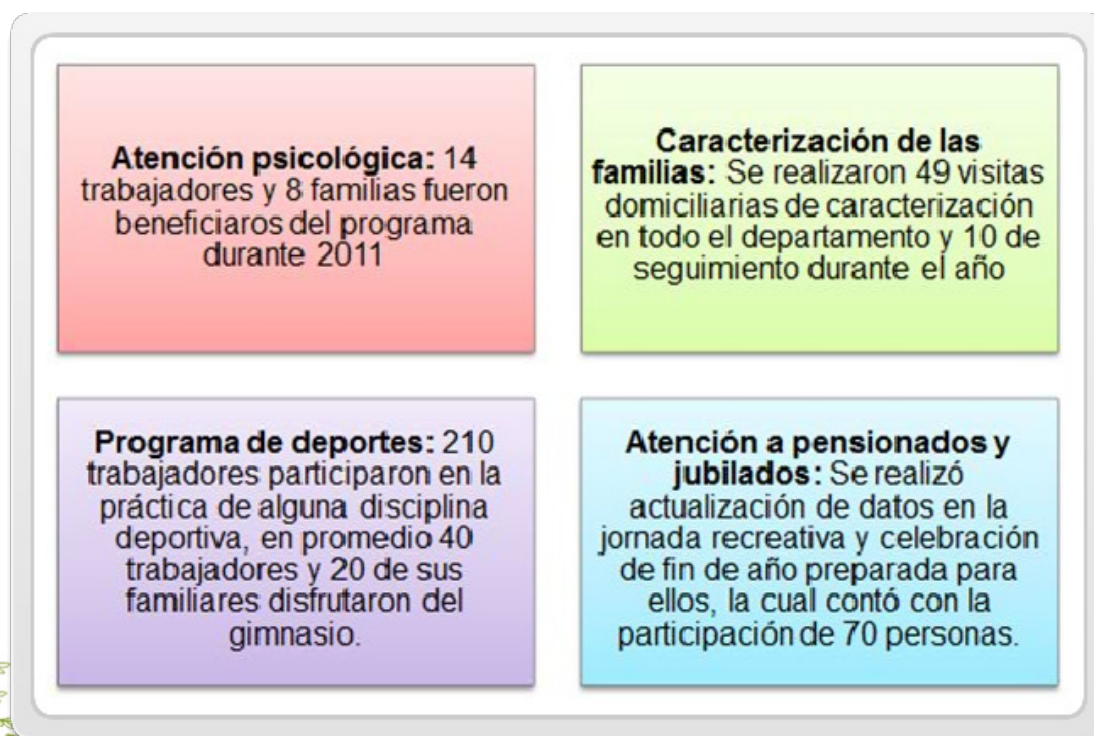
Presupuesto Aprobado 2011

Destino	Número de préstamos	Monto aprobado
Compra de vivienda	23	\$ 1.245.085.039
Liberación de gravamen	4	\$ 117.866.375
Mejora de Vivienda	14	\$ 128.272.344
Cambio de vivienda	7	\$ 285.187.972
TOTAL	48	\$ 1.776.412.730

Tabla 9. Préstamos otorgados Fondo de Vivienda

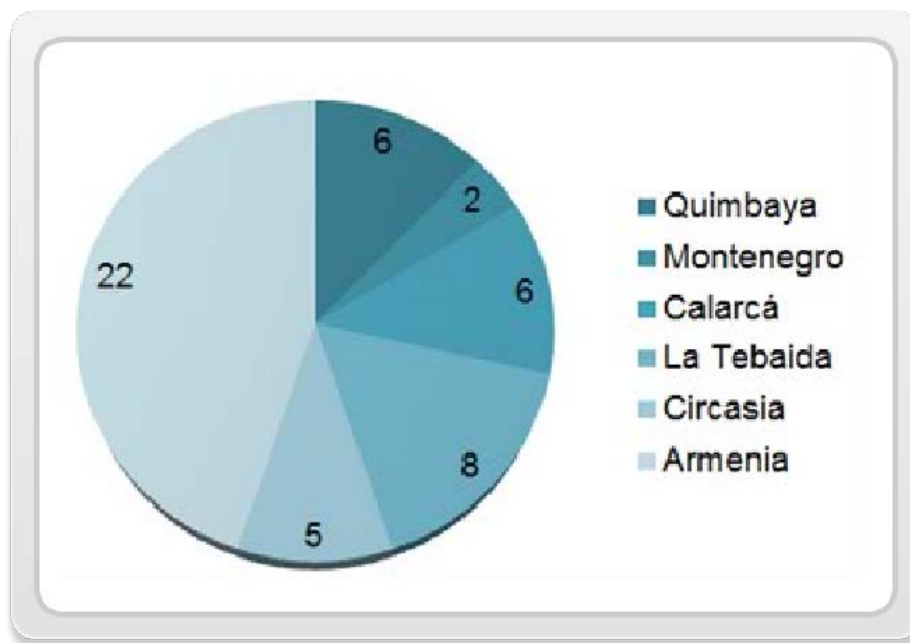
- **Desarrollo de las personas**

Durante el año 2011 en EDEQ S.A. ESP se realizaron programas que permitieron incrementar de manera integral la capacidad y la competencia del capital humano, con el fin de mejorar tanto las condiciones personales como el desempeño organizacional.



- **Caracterización de las Familias**

Durante 2011 se realizaron 49 visitas domiciliarias con el fin de caracterizar las familias de los trabajadores y conocer así sus intereses para el diseño de programas de desarrollo a la medida de sus necesidades y preferencias.



Gráfica 28. Caracterización de Familias

• **Programas deportivos**

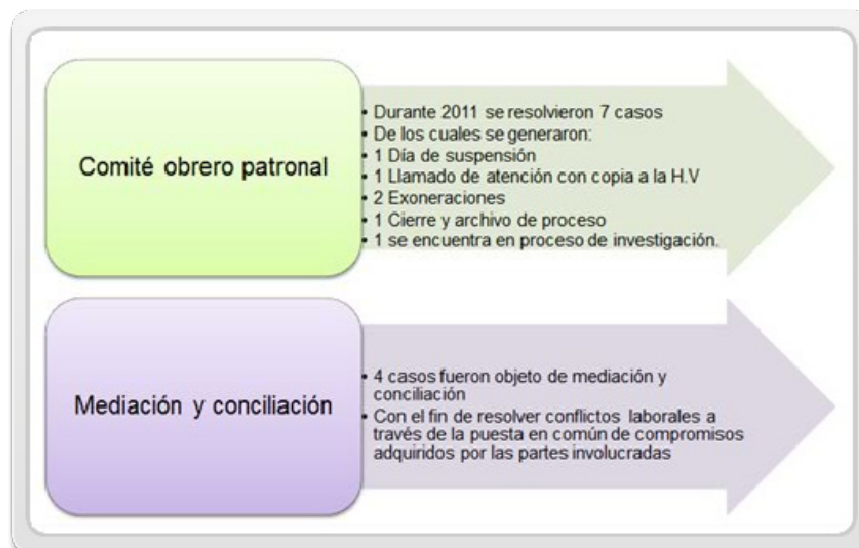
Para mantener la salud física de las personas que se traduzca en mayor productividad, mejoramiento del clima laboral, mejoramiento del bienestar de los trabajadores y sus familias, se llevan a cabo diversos programas deportivos.

DISCIPLINA	PARTICIPANTES AÑO 2011
Atletismo	8
Baloncesto	34
Bolos	8
Ciclismo	11
Fútbol	51
Natación	26
Tejo	14
Tenis de campo	31
Volleyball	27
Gimnasio	60
Total	270




• **Relaciones Laborales**

Para garantizar la protección de los derechos de los trabajadores, la empresa cuenta con instancias idóneas que permitan cumplir este precepto, lo cual se encuentra acorde con estándares laborales promovidos desde el Pacto Global.



- **Auxilios**

En procura constante del bienestar de los trabajadores y teniendo en cuenta lo estipulado en la convención colectiva, EDEQ S.A. ESP destina recursos para auxilios de diversa índole en beneficio de los trabajadores. En este año se ejecutaron \$ 56 millones por este concepto.

- **Protección Social**

En cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los trabajadores, en especial las de protección social, la empresa destinó \$ 3,647 millones en este rubro, como se describe en el siguiente cuadro.

APORTES A SEGURIDAD SOCIAL 2011			
Aporte	Valor Aporte	Entidad	Valor Aporte Entidad
Salud	\$ 1.193.707.300	Cafesalud	\$ 129.221.986
		Aliansalud	\$ 6.025.600
		Comfenalco	\$ 189.239.802
		Cooameva	\$ 230.531.162
		Nueva Eps	\$ 316.932.309
		Saludcoop	\$ 187.477.041
		Sanitas	\$ 29.738.200
		SOS	\$ 73.628.300
		Sura	\$ 17.218.800
		SaludTotal	\$ 10.188.900
		Fosyga	\$ 3.505.200
Pensión	\$ 1.552.657.800	Colfondos	\$ 4.270.900
		Horizonte	\$ 340.601.400
		ING	\$ 110.850.000
		Porvenir	\$ 224.492.600
		Protección	\$ 251.287.700
		Seguro Social	\$ 619.629.000
		Skandia	\$ 1.526.200
Riesgos Profesionales	\$ 120.876.677	Colpatria	\$ 120.876.677
Parafiscales	\$ 779.588.150	Comfenalco	\$ 346.491.820
		ICBF	\$ 259.852.050
		SENA	\$ 173.244.280
TOTAL			\$ 3.646.829.927

Tabla 10. Aportes a Seguridad Social

- **Seguridad Industrial y Salud Ocupacional**

Durante el año 2011 se desarrollaron programas y actividades de: Capacitación y entrenamiento, Plan de emergencias: Reentrenamiento para Brigadistas, Inspecciones de seguridad, Prevención y promoción, Valoraciones médicas, Seguridad Personal y Colectiva, Mediciones ambientales, Control de Plagas.

- **Capacitación y Entrenamiento**

Para proteger la vida de sus trabajadores en EDEQ S.A. ESP se considera justo e importante mantener un adecuado nivel de habilidades y destrezas en el personal operativo, de modo que puedan desarrollar su trabajo con seguridad. En este sentido, se efectuaron diversos programas como el reentrenamiento para trabajo en alturas y espacio confinado, rescate y medición de gases en recámaras, primeros auxilios, sensibilización en riesgo eléctrico, entre otros.

Se capacitó a los conductores de la EDEQ S.A. ESP en temáticas de manejo preventivo (defensivo), con el propósito de sensibilizar a los trabajadores en la normatividad vigente (Código Nacional de Tránsito) y en medidas preventivas de accidentes vehiculares. Se sensibilizó al personal de servicios generales en manejo de productos químicos uso de elementos de protección, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades profesionales derivadas del uso de dichos productos.

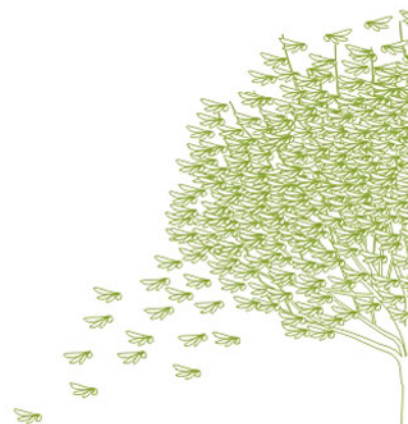


- **Plan de emergencias**

Durante el año 2011 los brigadistas de EDEQ S.A. ESP, participaron en capacitaciones dirigidas a fortalecer las competencias de actuación en caso de emergencia en tópicos como: Primeros auxilios, Manejo y control de incendios.



En el mes de noviembre de 2011, la brigada participó en el V encuentro de brigadas de emergencia realizado en la ciudad de Pereira, obteniendo reconocimientos por su esfuerzo y dedicación, orden y disciplina, capacidad y respuesta.



- **Prevención y Promoción en Salud**

Se realizaron diversas jornadas impactando a personal contratista y de planta de en asuntos como: prevención de enfermedades visuales, prevención de enfermedades de transmisión sexual, prevención de enfermedades relacionadas con patologías cardiovasculares (colesterol y triglicéridos) y otras relacionadas con cáncer de próstata y cuello uterino, vida sana, nutrición saludable, prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas, entre otras.

También se efectuaron mediciones de temperatura, confort térmico, ruido e iluminación en las diferentes sedes de la empresa.

- **Accidentalidad**

Los programas de prevención en salud, seguridad y salud ocupacional dieron sus frutos. Los accidentes registrados durante 2011 pueden calificarse de menores, de hecho, de acuerdo al tipo de lesión derivada de accidente de trabajo, la lesión más predominante para el año 2011 fue torcedura, esguince, desgarro, con 13 accidentes que equivalen a un 39% de los afectados. Diez casos presentaron golpes o contusión, equivalentes al 30%. El sobre esfuerzo excesivo o falso movimiento (5 casos) representó el 15% de las lesiones. 4 accidentes correspondieron al 12% de las lesiones clasificadas como otro tipo de lesiones y un (1) sólo caso generó lesiones clasificadas como fracturas, lo cual fue equivalente a un 3% del personal afectado.

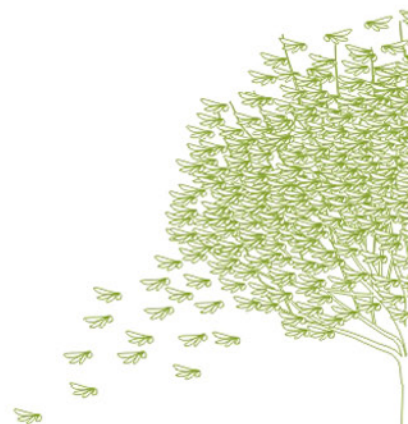
Se destaca que durante este año no se presentaron accidentes fatales o lesiones graves y permanentes por riesgo eléctrico o caída de alturas, siendo el resultado del programa “cero accidentes”.



- **Celebraciones**

Para contribuir al mantenimiento de un clima laboral agradable, fortalecer los lazos de unión entre las personas y lograr cohesión como unidad empresarial, en EDEQ S.A. ESP se llevan a cabo diversas celebraciones que se constituyen en factor de bienestar para las personas, así como también en un reconocimiento a la valía de las personas. En este sentido se llevan a cabo celebraciones como: Día de la mujer, Día del amor y la amistad, Fiesta de fin de año para trabajadores, pensionados y los hijos de los trabajadores, Día de la familia, Celebración de cumpleaños.

Un total de 1,860 personas entre trabajadores, contratistas, hijos y familias de trabajadores, fueron impactados por estas celebraciones.



Día del Amor y la Amistad



Día de la Mujer



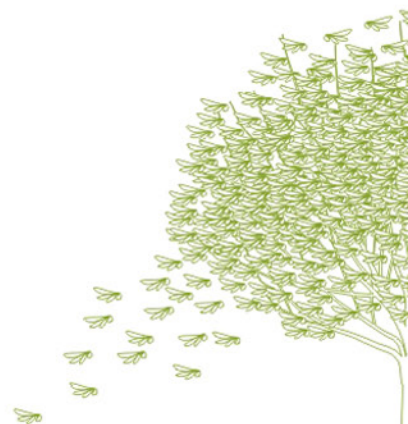
Celebración Fin de Año



Cumpleaños



Día de los Niños



ENTORNO DE MERCADO

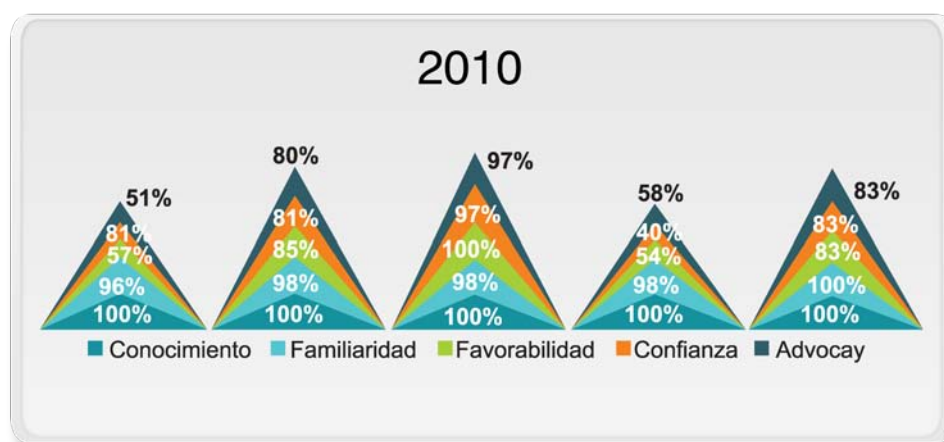
Indemnizaciones a Usuarios

Enmarcado en la Política Integral de Gestión y apuntando al objetivo estratégico de Mejorar en rapidez y precisión de la respuesta al cliente, el procedimiento de Daños a Terceros durante la vigencia 2011, indemnizó, reparó y compensó a Usuarios afectados en sus bienes, por eventos del SDL; con un total de 528 Peticiones recibidas por reclamos de Daños a terceros, de las cuales se accedió a 172.

Medición de la Reputación Empresarial

En el año 2011 fue presentado el resultado de la encuesta de reputación realizada a EDEQ S.A. ESP, donde se incluyó el segmento de proveedores.

Los resultados se muestran en la gráfica.



Gráfica 29. Atributos Medición de Reputación

METRICAS		PROVEEDORES		
Pirámide de la reputación	2009	2010	META	
ADVOCACY	ND	83%	83%	
CONFIANZA	ND	80%	85%	
FAVORABILIDAD	ND	83%	89%	
FAMILIARIDAD	ND	100%	100%	
CONOCIMIENTO	ND	100%	100%	
INDICADOR DE REPUTACIÓN	ND	62	68	

Programa de Desarrollo de Proveedores

Los proveedores son un grupo de interés determinante, que impacta el crecimiento armónico y la sostenibilidad del negocio; y en donde nuestra responsabilidad frente a ellos son: Transparencia y Reglas claras dentro de una relación de mutuo beneficio (Gana-Gana); lo anterior basados la política de Responsabilidad Social Empresarial que tiene el Grupo EMP y sus filiales.

En el año 2010, se inició una estrategia de acercamiento a los proveedores como parte del plan para su desarrollo. Se realizaron, entre otras, las siguientes acciones:

- Visitas técnicas a los proveedores del eje cafetero que impactan el negocio.
- Se realizó el evento de Desarrollo de Proveedores, enfocado en dar a conocer nuestra Empresa y las necesidades de productos y servicios que demandamos para la prestación de los servicios de distribución y comercialización de Energía, plan de contratación.
- Evento de Proveedores 2011:

Se realizó el segundo encuentro con proveedores con el objetivo afianzar procesos de comunicación con este grupo de interés y crear valor a través del plan de implementación y mejora de prácticas de transparencia, reglas claras y ética. Se contó con la asistencia de 83 participantes, que representaron 73 empresas proveedoras a nivel nacional.



Indicador de reclamos por suministro

Con el fin de medir el cumplimiento de los proveedores que durante el 2011 suministraron tanto bienes como servicios a la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, se realiza la medición del indicador trimestral donde se observan la calificación que los interventores, a través del acta de bienes y servicios, realiza indicando si se presentaron no conformidades en el cumplimiento de todas las condiciones pactadas.

ENTORNO MEDIOAMBIENTAL

En materia de gestión medioambiental, se desarrollaron diferentes acciones de educación ambiental en el departamento durante 2011. Así mismo, se desarrolló el plan de manejo integral de residuos sólidos para dar adecuado tratamiento de los residuos sólidos generados en sus diferentes sedes administrativas.



Se aseguró la gestión de residuos peligrosos, sobre todo los PCB, al eliminar 3 transformadores contaminados con este agente y detectar uno, el cual será eliminado en el año 2012.



Se realizó la gestión de recolección y entrega para disposición final de 2260 kilos de Baterías plomo-acido, 32 kilos de Pilas (AA-AAA-botón), 20 kilos de Tonners y Cartuchos, 85.5 kilos de Lámparas y bombillería mercurio-sodio, 973 kilos de Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES).

Se realizó seguimiento a las intervenciones forestales para el mantenimiento de redes de energía, de las cuales se evidencia el cuidado y cumplimiento de las normas para la protección de la vida humana y vegetal con el fin de proteger el medio ambiente en el ejercicio de la prestación eficiente del servicio de energía.

En la totalidad de las intervenciones forestales realizadas en el año 2011, sólo el 4% corresponden a talas sobre individuos forestales que estaban presentando riesgo inminente a la vida de las personas. Además se efectuaron 53,815 intervenciones en 136 especies de las cuales el 43% es guadua. Con base en este nivel de intervenciones se realizó compensación forestal con 1,082 individuos forestales sembrados.

Se realizó la divulgación y sensibilización de la aplicación del RETIE, en coordinación con las oficinas de planeación Municipal y con las Juntas de Acción Comunal del departamento, permitiendo llegar a los barrios y veredas de los municipios, sensibilizando a 3,432 personas.





Grupo·epm®

VIGILADA
SUPERSERVICIOS SSP
PUBLICOS
No. UNICO DE REGISTRO 2-63001000-1



CIDET

Negocios de Comercialización y Distribución de Energía Eléctrica, Diseño y Desarrollo de Redes de Distribución de Baja y Media Tensión.

NTC-ISO 9001:2008



CIDET

Negocios de comercialización y distribución de energía eléctrica, diseño y desarrollo de redes de distribución de baja y media tensión.

NTC-ISO 14001:2004



CIDET

Negocios de comercialización y distribución de energía eléctrica, diseño y desarrollo de redes de distribución de baja y media tensión.

NTC-OHSAS 18001:2007



CIDET

Negocios de comercialización y distribución de energía eléctrica, diseño y desarrollo de redes de distribución de baja y media tensión.

NTCGP-1000:2004

El departamento del Quindío está ubicado en el centro del denominado triángulo de oro de Colombia, lo que le da un posicionamiento geoestratégico de gran importancia, para la movilidad de nacionales y extranjeros, la ubicación de los centros productivos, las relaciones económicas del mercado interno, el comercio de importación y exportación y las distintas relaciones culturales, sociales y políticas.

Esta región se caracteriza porque el desarrollo económico tiene como soporte el sector agropecuario, donde el café sigue siendo el cultivo más importante con 46,177 hectáreas sembradas, seguido del plátano con 9,500 hectáreas y cítricos con 2,300 hectáreas, además de una dinámica importante de crecimiento en cultivos como el aguacate, banano, piña, y otros frutales.

La extensión territorial cubre 1,962 km² donde se alberga una población de 555,806 habitantes.

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP hace parte del Grupo EPM quien tiene presencia en servicios de energía en otros departamentos de Colombia como son: Antioquia, Santander, Norte de Santander y Caldas.

