

INFORME DE SOSTENIBILIDAD | 2016





Elaboración  
Planificación y Gestión T&D EDEQ S.A. ESP

Diseño  
Comunicaciones EDEQ S.A. ESP  
Manuel Niño Giraldo

Fotografía  
Archivo EDEQ S.A. ESP

Impresión  
OPTIGRAF S.A.

Armenia - Quindío - Colombia, marzo de 2017

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



EDEQ Grupo EPM



[edeqgrupoepm](https://www.instagram.com/edeqgrupoepm)



[@EDEQGrupoEPM](https://twitter.com/EDEQGrupoEPM)



[EDEQ Grupo EPM](https://www.youtube.com/EDEQGrupoEPM)

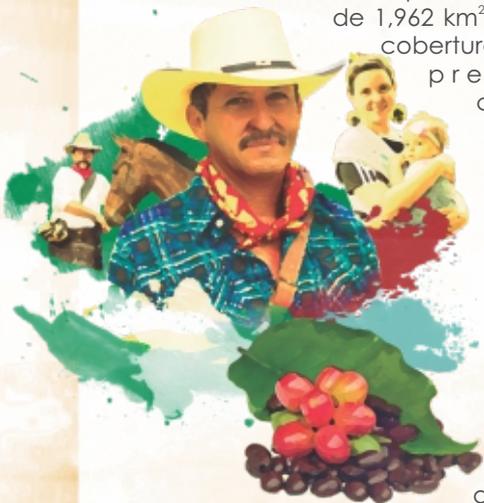
El papel y las tintas utilizadas en este informe son ecológicos





## Contexto general

El departamento del Quindío está ubicado en la zona centro occidental de Colombia, es parte del Eje Cafetero, cuenta con 12 municipios; los cuales suman un área total de 1,962 km<sup>2</sup> que corresponde al área de cobertura de EDEQ S.A. ESP, donde presta los servicios de comercialización y distribución de energía eléctrica. La población total del Departamento alcanza los 565,266 habitantes. Su capital es la ciudad de Armenia.



La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP reporta su quinto informe de sostenibilidad elaborado bajo Guía GRI 4, las gestiones desarrolladas en 2016 tratan aspectos económicos, sociales y ambientales, contribuyendo a la

construcción de un territorio sostenible y competitivo como uno de los propósitos del Grupo EPM.

## Recomendaciones para leer este informe

- Se presentan mediciones de los años 2014, 2015 y 2016, para evidenciar el avance en materia de sostenibilidad en los componentes ambiental, social y económico y el compromiso de generar valor para los grupos de interés.
- Se utilizan las convenciones de (,) para separador de miles y (.) para separador de decimales.
- Las cifras financieras están expresadas en moneda colombiana.



## JUNTA DIRECTIVA

### **Juan Carlos Duque Ossa**

Presidente Junta Directiva

Cargo: Gerente de Transmisión y Distribución de Energía Región  
Filial Antioquia del Grupo EPM.

### **Juan Rafael López Foronda**

Integrante principal

Cargo: Gerente Comercial Transmisión y Distribución de Energía  
Filial Antioquia del Grupo EPM.

### **Carmen Helena Marín Ospina**

Integrante principal

Cargo: Profesional Finanzas y Gestión de Riesgos  
Filial Antioquia del Grupo EPM.

### **Mauricio Castaño Vargas**

Integrante Suplente

Cargo: Profesional en Gestión de Negocios. Dirección  
Planeación Transmisión y Distribución de Energía  
Filial Antioquia del Grupo EPM.

## ADMINISTRACIÓN

### **Carolina Alexandra Quintero Gil**

Gerente General

### **Mario Fernando Ramírez Lozano**

Subgerente de Distribución

### **John Fredy Bautista Muriel**

Subgerente de Subestaciones  
y Líneas

### **Jinneth Marulanda Zapata**

Secretaria General

### **Jorge Iván Arango Osorio**

Auditor

### **William García Rivera**

Jefe de Área Gestión  
Comercial

### **Hugo Berto Henao Arroyave**

Jefe de Área Gestión  
Operativa

### **Andrés Fernando Ríos Giraldo**

Jefe de Área Suministro y  
Soporte Administrativo

### **Ana María Ortiz Botero**

Jefe de Área Servicios  
Corporativos

### **Jorge Iván Grisales Salazar**

Jefe de Área Finanzas



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La Empresa de Energía del Quindío – EDEQ S.A. ESP es una empresa colombiana de servicios públicos, de naturaleza mixta que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994, que provee soluciones integrales en Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el departamento del Quindío.

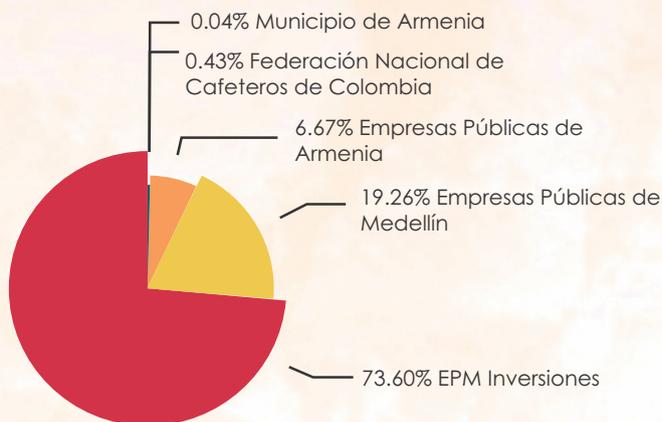


La sede principal está ubicada en la ciudad de Armenia, dispone además de una sede operativa, almacén y 18 puntos de servicio al cliente y recaudo distribuidos en todo el Departamento.





## Distribución propiedad EDEQ S.A. ESP



EDEQ S.A. ESP brinda un portafolio de servicios que comprende:

Facturación y recaudo de terceros así como para otros servicios públicos y privados, Alumbrado Público, pago de seguras, entre otros; de este modo, EDEQ S.A. ESP aprovecha su infraestructura de recaudo, recibe ingresos por este concepto, y mejora el servicio a sus clientes permitiendo el pago de diversas facturas en un solo lugar, lo que optimiza el tiempo de las personas, en espacios agradables y de manera segura.

EDEQ S.A. ESP es corresponsal bancario del Grupo AVAL y presta los servicios en todos los municipios del Quindío, lo que le permite a las personas bancarizadas con estas instituciones, realizar transacciones en los Puntos de Servicio y Recaudo de EDEQ S.A. ESP

Alquiler de infraestructura a empresas de telecomunicaciones, Administración, Operación y Mantenimiento del Alumbrado Público en los municipios de Buenavista, Córdoba, Salento y Filandia.

Tarjeta  
EDEQ Grupo  
EPM

Servicio de línea  
viva

Estudio de termografía

Mantenimiento de subestaciones

A diciembre de 2016, el mercado que atiende la compañía está compuesto por 179,392 clientes regulados distribuido en los sectores comercial, industrial, oficial y residencial; el cual está segmentado por estratos socioeconómicos que van del 1 al 6.



La participación más representativa del mercado se encuentra en el estrato 2 con 32.3 %; la participación en el sector no residencial está concentrada en el sector Comercial con un 8.04 % del mercado.



## Clientes

2014: **168,548**  
2015: **172,621**  
2016: **179,392**



## Facturado

2014: **\$138,503** millones  
2015: **\$144,608** millones  
2016: **\$175,745** millones



## Consumo

2014: **387** GWh/año  
2015: **380** GWh/año  
2016: **381** GWh/año



## Sistema de Distribución Local - SDL

El Sistema de Distribución Local - SDL de EDEQ S.A. ESP está compuesto por 5,197.81 km de red, distribuidos así:

Nivel de Tensión 1: 2,753.50

Nivel de Tensión 2: 2,312.23

Nivel de Tensión 3: 114.90

Nivel de Tensión 4: 17.18

Capacidad Total de transformación: 194 MVA

Numero de Transformadores: 8,050

## Estructura Organizacional



## Direccionamiento Estratégico

### MISIÓN

Somos una empresa del Grupo EPM que provee soluciones integrales en distribución y comercialización de energía eléctrica en el departamento del Quindío, para contribuir al bienestar y desarrollo del entorno en donde actúa, caracterizada por una cultura organizacional orientada al servicio al cliente, que se adapta y compromete con el cumplimiento de la promesa de valor a sus grupos de interés.

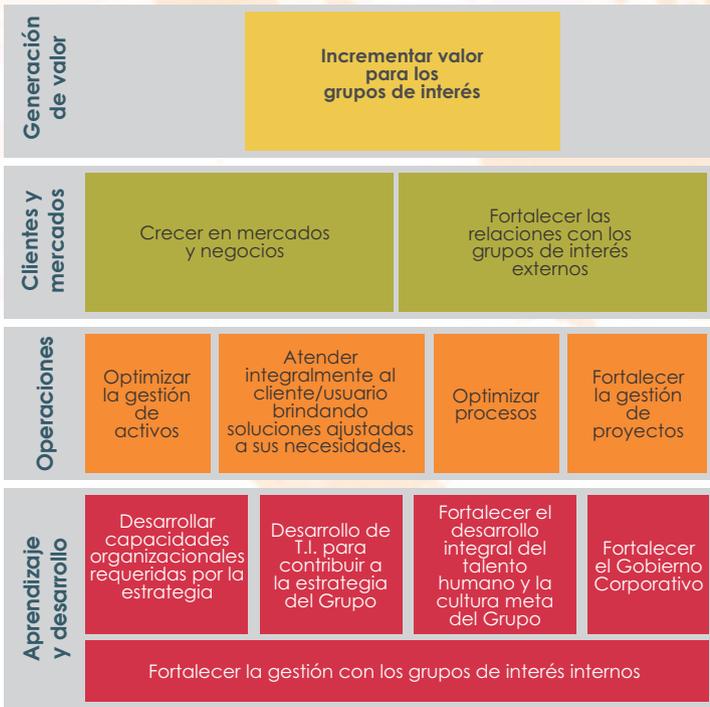
### VISIÓN

En el año 2022 EDEQ S.A. ESP será una empresa referente a nivel latinoamericano en la prestación de servicios públicos, que crea valor para sus grupos de interés, fundamentada en una sólida cultura de servicio, excelencia operacional y prácticas socialmente responsables.

A partir de 2012 el Grupo EPM inició la implantación de una nueva estrategia empresarial basada en crecimiento con Responsabilidad Social Empresarial – RSE y cuyo propósito es la sostenibilidad.



## Propósito: Sostenibilidad - Estrategia: Crecimiento con RSE Objetivos estratégicos



El Grupo EPM busca permanecer en el tiempo, creando valor para sus grupos de interés, a través de una actuación que equilibre los resultados financieros, económicos, sociales, y ambientales y favorezca el desarrollo con equidad en una relación de beneficio mutuo en las sociedades donde actúa. Todo ejecutado sobre un modelo de negocios social y ambientalmente responsable a partir de:





Asimilación

Prácticas

Principios

Verificación y  
comunicación

Estrategia y  
planeación

RSE

Estado

Clientes

Empleados

Competidores

Comunidad y  
medio ambiente

Proveedores

Accionistas

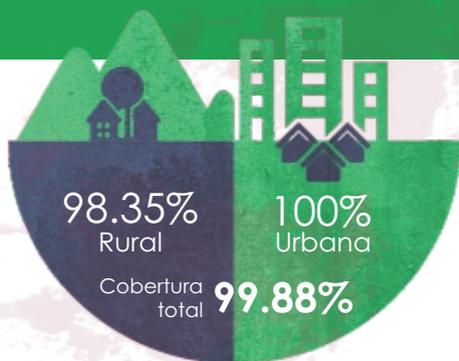
### Grupos de Interés

EDEQ S.A. ESP ha definido siete grupos de interés, a quienes se les ha declarado una propuesta de valor.



**GESTIÓN DEL NEGOCIO**

La cobertura del servicio de energía de EDEQ S.A. ESP en el Departamento se mantuvo en 99.88%:



La empresa logró una reposición de redes y electrificación rural de 60.2 km de los 56 Km que tenía planeados y una expansión de red de 6.6 km.

## Proyecto Electrificación Rural

A través del proyecto de electrificación rural se realizó la conexión de 11 de los 9 usuarios identificados para conectar en 2016. El valor total de la inversión ejecutada en esta vigencia fue de \$198 millones de los \$162 programados.

Gracias a estos 11 predios conectados al sistema eléctrico en el sector rural, se alcanzó una cobertura de 98.35%; quedando 213 familias por electrificar, acercando a la compañía a una cobertura del 100% en la prestación del servicio de energía en todo el Departamento.

## Cumplimiento al plan de mantenimiento de redes

2014: 88%

2015: 90%

2016: 89%





Como resultado de la implementación del proyecto Productividad en Campo, en 2016 se evidenciaron avances importantes en el personal que desarrolló acciones operativas, frente a la maduración y consolidación del nuevo esquema de trabajo, generando un mejor ambiente laboral. A raíz de estos cambios se impactaron positivamente los indicadores de calidad del servicio.

## Pérdidas de energía Operador de Red y Comercializador

	Meta	Índice de pérdidas
<b>2014:</b>	9.26%	8.51%
<b>2015:</b>	8.98%	8.47%
<b>2016:</b>	8.55%	8.17%

El índice de pérdidas del operador de red para el mercado del Quindío en 2016 fue de 8.17%, porcentaje que disminuye en 0.3% frente al 2015.



## Indicadores de Calidad

El SAIDI<sup>1</sup> registrado en 2016 es de 8.89 horas, cumpliendo en 104.0% la meta anual de 9.24 horas. Los grupos de calidad 2, 3 y 4 mejoraron respecto al año anterior. En promedio se presenta un buen indicador durante todo el año, registrando los mejores valores en los meses de octubre y noviembre.

**2014:** 10.66 horas  
**2015:** 9.70 horas  
**2016:** 8.89 horas

<sup>1</sup> Índice Duración promedio de la Interrupción del Sistema, por sus siglas en Inglés SAIDI - System Average Interruption Duration Index.



El SAIFI<sup>2</sup> registrado en 2016 es de 12.62 veces, representando un cumplimiento del 103.9% respecto a la meta de 13.1 veces propuesta para este año. Todos los grupos de calidad mejoraron respecto al año anterior. El proyecto de marcación de fases aportó favorablemente al cumplimiento de este indicador.

**2014:** 13.05 veces

**2015:** 13.65 veces

**2016:** 12.62 veces

El promedio de la disponibilidad del servicio de energía es de 99.89%, que equivale a un promedio en el año de 8.89 horas.

## Acceso y comprabilidad del servicio de energía

- Instalación de 946 nuevos clientes con una inversión de \$174 millones.
- Construcción de redes de expansión y reposición con un total de 41 km de redes distribución primaria y 27 km de redes de distribución secundaria.
- Socialización de proyectos con impacto a 16,107 clientes.

## Gestión de la Cartera

Se realizaron visitas domiciliarias a:

- 379 a clientes en estado inactivo. Se recuperó un total de \$54 millones.

<sup>2</sup> Promedio del Sistema Índice Frecuencia Interrupción, por sus siglas en Inglés SAIFI - System Average Interruption Frequency Index.



- 4,889 clientes en estado activo. Se recuperó un total de \$1,600 millones.

Cifras que, comparadas con 2015 presentan aumento en visitas del 104% correspondiente a 2,691 clientes más que en 2015 y una recuperación en pesos del 171% más, en comparación con el año pasado correspondiente a \$1,043 millones.

Clientes financiados	18,828
COP Millones financiados	\$2,163
Ahorro frente al sistema financiero (COP millones)	\$248

## Gestiones de la demanda comercial

Desde el 2013, la compañía inició la contratación de la energía suministrada al mercado del Quindío para el 2016, asegurando un cubrimiento en contratos del 79.17%, lo que permitió no transferir el alto costo de la energía en la bolsa durante la vigencia.

La demanda del OR creció 0.6% frente al 2015 impulsado en el primer trimestre del año por el fenómeno El Niño y el auge en el sector de la construcción.

## Compra de energía

El precio de la energía contratada por la compañía se comportó 3.4% por debajo del precio de la energía contratada por el mercado a nivel nacional, eficiencia que se manifestó en un menor precio transferido al usuario y en la recuperación de todos los costos de compra por parte de la empresa.



## Programa Leamos Juntos

Se logró llevar a 12,633 nuevos usuarios, desde el segundo semestre de 2013 hasta diciembre de 2016. EDEQ S.A. ESP ha llevado el programa a 39,931 clientes vinculados a esta iniciativa de comunicación educativa.

## Reconexión del servicio de energía

En 2016 se mejoraron los tiempos de reconexión ante suspensiones por falta de pago así:

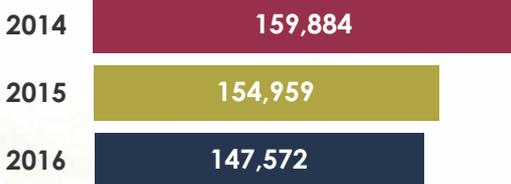
**2014:** 11.2 horas

**2015:** 10.2 horas

**2016:** 9.3 horas

## Transacciones Comerciales Presenciales

En 2016 se recibieron y tramitaron un total 147,572 Peticiones Quejas y Reclamos - PQR presenciales con un promedio mensual de 12,298, 5% menos que en 2015 y 8% menos respecto al 2014.



El promedio de días para dar respuesta al usuario se cumplió conforme lo exige la ley (15 días hábiles), además con los mecanismos de integración que la organización tiene al interior de los diferentes procesos que impactan directamente la prestación del servicio, actualmente el promedio de respuesta a las peticiones escritas es de 11 días.



## Programas de imagen y marca

**Cuarto de Maratón de la Salud y la Buena Energía**

Inversión \$76 millones  
Personas impactadas **8,072**

**Amigo Fiel**

Inversión \$85 millones  
Personas impactadas **3,000**

**Cuadra Mejor Iluminada**

Inversión \$50 millones  
Personas impactadas **2,400**

## Alumbrado navideño

La empresa lidera el proceso de instalación del alumbrado navideño del Parque de la Vida, Plaza de Bolívar, Parque Sucre, Cielos Abiertos y Parque Fundadores de la ciudad de Armenia y las plazas principales de los municipios de Filandia, Buenavista y La Tebaida; municipios que participaron y fueron ganadores de la segunda versión del concurso "Encendamos la Alegría".

En 2016 se generó un total de 66 empleos directos, 45 puntos de la feria artesanal y la puesta en escena de 190 artistas en el Show de encendido del alumbrado del Parque de la Vida, beneficiando a 400,000 quindianos y turistas que vistaron el Departamento en la época de vacaciones de fin de año. Las inversiones que la compañía realizó en 2016 fueron de \$932 millones.





# Tarjeta EDEQ

Respalda tus sueños



En 2016 se realizaron 32 eventos de posicionamiento de marca con almacenes que hacen parte de los aliados comerciales del programa de Tarjeta EDEQ. Igualmente se participó en las actividades del programa EDEQ en mi Pueblo con fuerza de ventas, logrando de esta manera vincular 89 nuevos usuarios que se benefician de este programa. Desde el 2013 la compañía ha venido desarrollando esta iniciativa para que los clientes de la empresa puedan acceder, no solo al cambio de sus electrodomésticos, sino también a mejora de sus viviendas, acceso a tecnologías que contribuyen a la calidad de vida de los quindianos. En total la Tarjeta EDEQ hoy cuenta con 1,221 beneficiarios y ha otorgado \$4,183 millones en créditos.



**PRÁCTICAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

## Integridad y Gestión Ética

Como iniciativa nueva en EDEQ S.A. ESP el programa Conexión Ética contiene temas, lineamientos, políticas, reglas o documentos relacionados con el tema, permitiéndole a la empresa, evidenciar que cuenta con declaraciones, manuales, circulares, vinculación a iniciativas nacionales e internacionales que promueven la gestión ética de las compañías, asunto que es fundamental para la gestión corporativa de la empresa y del Grupo EPM.

Líneas y contacto frente asuntos éticos que involucra a la organización y de acceso para la ciudadanía:

**Aplicativo Web: [www.edeq.com.co](http://www.edeq.com.co) /  
[contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)**

**Línea Gratuita  
018000522955**

## Convenios

- Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ, Corporación para el Manejo Sostenible de los Bosques -MASBOSQUES y EDEQ S.A. ESP: Desarrollo del proyecto BanCO<sub>2</sub>
- Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, Comité de Cafeteros del Quindío, Municipios de Salento y Pijao, Asociación de Padres Institución Educativa Luis Granada Mejía del Municipio de Pijao: Desarrollo del proyecto Potabilización de Agua para las Escuelas rurales de las veredas Boquía y la Nubia en Salento y colegio Luis Mejía de Pijao.
- Universidad del Quindío, Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt, Universidad La Gran Colombia: Desarrollo del programa Becas EDEQ.



- Corporación Autónoma Regional del Quindío -CRQ, Policía Nacional, Alcaldía de Salento: Siembra de 2,000 individuos forestales en el Humedal el Mudo en Salento para la conservación del recurso hídrico Río Quindío.
- Corporación Autónoma Regional del Quindío -CRQ, Institución Educativa Normal Superior sede Rojas Pinilla, Comunidad: Desarrollo de jornada de apoyo de la gestión de riesgos y siembra de árboles en el sector urbano de Armenia sobre los barrios Rojas Pinilla y Villa Ximena.
- Policía Nacional: Reforestación de la Quebrada La Pradera en el municipio de Calarcá con acompañamiento de la policía ambiental y la procuraduría.
- Comunidad vereda Río Lejos, municipio de Pijao: Siembra de árboles nativos en la zona.
- Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ: Entrega de árboles a la CRQ como contribución a jornadas ambientales educativas en el municipio de Salento.

## **Medición de Transparencia Empresarial**

Durante la medición realizada en 2016, para la vigencia de 2015, EDEQ S.A. ESP obtuvo un resultado de 82.7 puntos, ubicándose en un nivel de riesgo bajo para todos los componentes de la medición.



## Proyecto Productividad en Campo



En 2016 se dio continuidad al Proyecto productividad en campo, se ejecutó la fase II, con ella, la compañía afrontó el reto de replicar la metodología en los equipos Atención Técnica de Clientes, Pérdidas y Expansión y Reposición, fortaleciendo el ciclo PHVA de los procesos, permitiendo el enfoque de los equipos por tramos de control homólogos, ajustando el dimensionamiento de los equipos de trabajo de acuerdo a la demanda actual de los procesos; además de permitir la capitalización de nuevos ingresos, mediante los diseños de las oportunidades de mejora realizados. Uno de los grandes retos para el 2017 es lograr con éxito la implementación de los cambios que se vienen en los procesos impactados.

## Proyecto “Ciudades Amables”

Este proyecto liderado por la Alcaldía de Armenia, en el que la compañía tiene gran incidencia por el aprovechamiento para la reposición de infraestructura de Obra Civil para redes subterráneas, continúa desarrollándose con impacto a la sociedad de la capital del Quindío. EDEQ S.A. ESP ha realizado inversiones en reposición de infraestructura, que a diciembre tienen un valor de inversión de \$4,276 millones. En 2016 la empresa construyó 590 metros de canalización de redes.



## Proyecto Gestión de Activos

En 2016 la organización logró importantes avances en la implementación del Sistema de Gestión de Activos, a través de la materialización de algunos elementos claves como: identificación taxonómica de activos, toma de decisiones con base en análisis de costo-riesgo-desempeño, análisis de causa raíz y criticidad de activos. Así mismo, se dio inicio al plan de formación al personal en los requisitos de la norma ISO 55001 como parte fundamental del proceso. Para 2017 se tiene como reto el cumplimiento del plan de trabajo trazado con el cual se espera tener un Sistema de Gestión de Activos certificado en el mediano plazo.

## Vinculación a compromisos Voluntarios y Reconocimientos

En 2010 la organización fue adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas. En 2013 asumió compromiso con la iniciativa *Caring for Climate* del mismo organismo.





**acción  
colectiva**



LA ÉTICA: ENERGÍA  
QUE NOS DIFERENCIA

En 2016 la empresa se vinculó de manera voluntaria a la *Acción Colectiva La Ética: Energía que nos Diferencia*, liderada por XM, ahora la responsabilidad lleva a la compañía por la ruta de un programa integral anticorrupción fortaleciendo principios éticos, no sólo a nivel local, sino también como contribuidor acciones colectivas del sector eléctrico colombiano.

## Reconocimientos

En 2016 EDEQ S.A. ESP recibió premio ORO en la encuesta de satisfacción de clientes residenciales urbanos otorgado por la CIER con un puntaje de 92.8%. Este logro acentúa el trabajo en la confiabilidad y continuidad del servicio. En el plan de comunicaciones con énfasis en uso eficiente, riesgo eléctrico, interpretación de la factura, se mejoró la atención a los clientes ampliando sus canales virtuales, promoviendo el pago en línea y mejorando las instalaciones para atención al usuario.





**MEDIO AMBIENTE**

EDEQ S.A. ESP como empresa del Grupo EPM, asume el compromiso con la sostenibilidad generando acciones que buscan contribuir en materia ambiental, a la normatividad y también en aspectos que mejoran las condiciones de la región, concentrando acciones para la protección y el mejoramiento del medio ambiente a través de:

## Compensaciones Forestales

En 2016 se realizó la siembra de 3,132 individuos forestales, con el propósito de conservar el recurso hídrico y compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por las actividades del negocio de distribución y comercialización de energía. Árboles nativos que fueron sembrados en lugares estratégicos del departamento, como el humedal El Mudo del municipio de Salento donde fueron sembrados 2,000 de estos ejemplares, cuya altura supera el metro y medio, garantizando así su permanencia en el tiempo. Esta reforestación fue posible a través de alianzas con autoridades ambientales, entidades territoriales y otras instituciones que buscan acciones ambientales para el desarrollo del Quindío.

## Huella de carbono neutral

En los últimos 3 años la compañía viene realizando la compra de bonos de carbono certificados por el ICONTEC como compromiso para la mitigación al cambio climático. En 2016 EDEQ S.A. ESP compró 1,200 nuevos bonos de carbono y realizó la medición de la huella de carbono con alcance 1 y 2<sup>1</sup> a través del cual se determinó que EDEQ S.A. ESP generó **8,386.57 toneladas CO<sub>2</sub>/año** en esta vigencia, de los cuales compensó un total de **8,070 toneladas CO<sub>2</sub>/año**.





## Cumplimiento Normativo

En cumplimiento con la Resolución 0222 del 2011, en 2016 se realizó el muestreo de 325 transformadores para la determinación de partes por millón de PCB en aceite dieléctrico. De los 325 transformadores muestreados, 302 se encuentran operando el Sistema de Distribución Local -SDL (en poste), quedando a la espera de los resultados arrojados por el análisis de laboratorio. Los 23 transformadores restantes, fueron muestreados fuera del SDL ya que se encuentran dados de baja; en los análisis de laboratorio aparece uno de ellos contaminado con Bifenilos Policlorados – PCB. De acuerdo con lo anterior, se realizó la gestión correspondiente de tratamiento y disposición final.

## Indicador de Gestión Ambiental - IGAE

El resultado del indicador para 2016 fue de 91%, mejorando el porcentaje frente a los resultados del año inmediatamente anterior. Este logro se obtuvo debido a la gestión realizada tanto en el seguimiento y control de los requisitos ambientales definidos en los contratos de mayor impacto y la formulación de estrategias ambientales articuladas a la MEGA Ambiental, política e indicadores propuestos para tales fines.

2015  
89%

2014  
88%

2016  
91%

**1 Alcance 1** Emisiones directas de GEI (GHG Protocol). Las emisiones directas ocurren de fuentes que son propiedad de o están controladas por la empresa. Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en vehículos que son propiedad o están controlados por la empresa; emisiones fugitivas por refrigerantes, extintores, etc.

**Alcance 2** Emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad u otras formas de energía (GHG Protocol) incluye las emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por la empresa o la de otros tipos de energía si aplica.

## Implementación de BanCO<sub>2</sub>

En 2016 EDEQ S.A. ESP en convenio con la Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ y la Corporación para el Manejo Sostenible de los Bosques – MASBOSQUES, puso en marcha el proyecto BanCO<sub>2</sub> en Quindío, programa que consiste en un pago por servicios ambientales, con un reconocimiento económico a las familias campesinas que tienen predios en zonas de gran importancia ecosistémica y que, en lugar de hacer uso de los recursos naturales, cuidan y protegen de ellos.

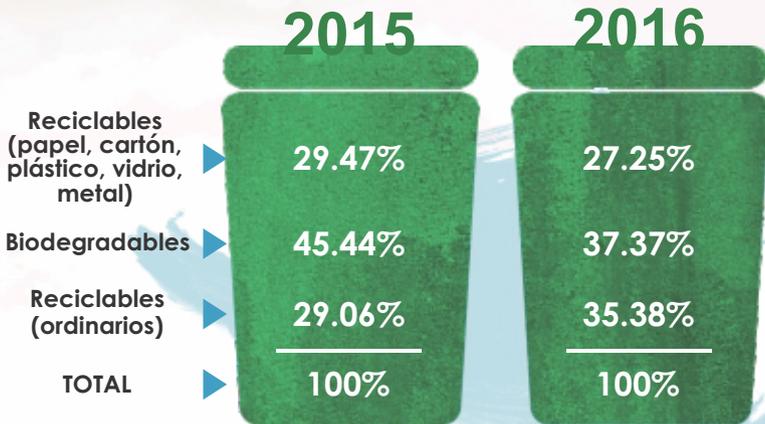
El proyecto benefició a 11 familias del Quindío, ubicadas en los municipios de Génova, Filandia y Circasia. Familias que cuentan con aproximadamente 200 hectáreas de bosques, convirtiéndose en protectores de las fuentes hídricas y hábitats de fauna con categoría vulnerable según la clasificación del acuerdo internacional de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres – CITES.

Este programa crea toda una plataforma de compensación de pago por servicios ambientales, en 2016, la empresa apoyó económicamente con \$40 millones, equivalentes a 1.5 hectáreas de bosque por cada predio para un tiempo de pago de 12 meses.





## Disposición Final Residuos Comunes



Residuos generados que fueron reincorporados en la cadena productiva

## Disposición Final de Residuos Vegetales

Fueron generados 2,324 toneladas de residuos vegetales en peso húmedo, los cuales fueron aprovechados por los propietarios de los predios donde se llevaron a cabo talas y podas de individuos forestales que intervenían las redes de energía. Dicho aprovechamiento consistió en abono de tierras y cultivos; además del uso doméstico.





### Consumo de Agua en EDEQ S.A. ESP

**2014:** 4,593 m<sup>3</sup>/año

**2015:** 3,070 m<sup>3</sup>/año

**2016:** 4,231 m<sup>3</sup>/año



### Consumo de energía en EDEQ S.A. ESP

**2014:** 829,027 kWh/año

**2015:** 562,524 kWh/año

**2016:** 842,872 kWh/año

Tanto el consumo de agua como el de energía presentan

un aumento en

2016, debido a las

construcciones realizadas

en diferentes sedes de la

empresa, entre ellas estaban las

obras civiles para mitigar el factor de riesgo por explosión e

incendio en las subestaciones de potencia de EDEQ S.A.

ESP, construcción del cableado estructurado y obras civiles

para la adecuación algunas sedes.



## Campañas internas

- Capacitaciones sobre el ahorro y uso eficiente de la energía y el agua con el grupo de interés empleados con una participación de 281 trabajadores de la empresa.
- Capacitaciones en uso eficiente de la energía y el agua con el grupo de interés comunidad, con participación de 9,780 usuarios del servicio de energía.

En la sede principal de EDEQ S.A. ESP se establecieron prácticas como apagar las luces en horarios en los que no se encontraban laborando los trabajadores (al medio día y en las noches). De la misma forma se programó un horario para el uso del aire acondicionado y se estableció la hora de cierre del gimnasio hasta las 7:00 de la noche, estas medidas se mantuvieron atendiendo el llamado que realizó el Gobierno Nacional para el uso racional de la energía como un esfuerzo de los ciudadanos en general para evitar racionamientos causados por el fenómeno El Niño.



## Otras prácticas de la Gestión Ambiental

- La compañía realizó el reemplazo de tapas de las recámaras de energía (hechas con hierro y cemento), por nuevas tapas elaboradas en polipropileno reciclado, dicha acción se deriva de las solicitudes a través de las Peticiones Quejas y Reclamos -PQR que ingresan a la empresa.
- El proceso de evaluación ambiental de los proveedores cada año se consolida, por medio de la incorporación de consideraciones ambientales tanto en los documentos de condiciones contractuales –



DCC, como en las compras menores. Así se incluye el numeral que garantiza que el papel que se consuma en la organización sea a base de fibra de caña y/o bosques certificados (FSC).

**Proveedores  
examinados en  
función de criterios  
ambientales**

**2014: 189**

**2015: 311**

**2016: 306**



**EDEQ S.A. ESP apoyó otras iniciativas  
encaminadas al cuidado del agua,  
entre ellas:**

- Acompañamiento al proyecto Embalse Multipropósito, las plantas de tratamiento de agua residual-PTAR en Quindío.
- En convenio con el Comité de Cafeteros y EDEQ S.A. ESP se llevó a cabo la potabilización de agua en tres instituciones educativas rurales en los municipios de Salento y Pijao.



**DESEMPEÑO SOCIAL**

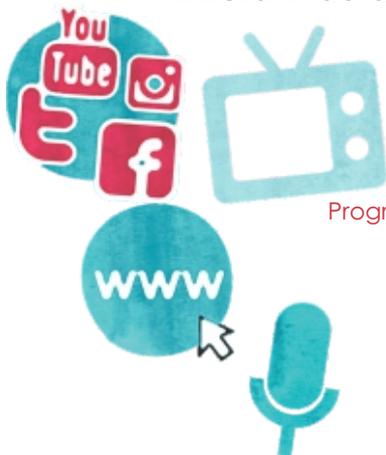
## Acciones con Grupos de Interés Comunidad, Clientes y Estado



En 2016 se tuvo un enfoque de fortalecimiento del relacionamiento con los grupos de interés comunidad, clientes y Estado a través de diferentes escenarios de construcción de diálogo y formación. En total se logró una gestión desde la comunicación educativa con 31,051 personas, mientras que los programas educativos generaron un impacto con 14,454 personas.

Un espacio importante para la empresa han sido las estrategias comerciales, donde la comunicación educativa tiene un impacto masivo con los diferentes públicos de interés. De esta forma se generan otros mecanismos que facilitan el acceso a la información de la empresa.

## Iniciativas de la Oferta Comercial y de Educación Comunicativa



	Personas impactadas
Programa TV "Informativo Nuestra Gente"	70,365
Programa de Radio "Al Aire con la Energía"	30,400
EDEQ en Mi Pueblo	2,000
Acompañamiento social proyectos Comercial y T&D	16,107
Sitio web	475,538
Redes sociales	6,253



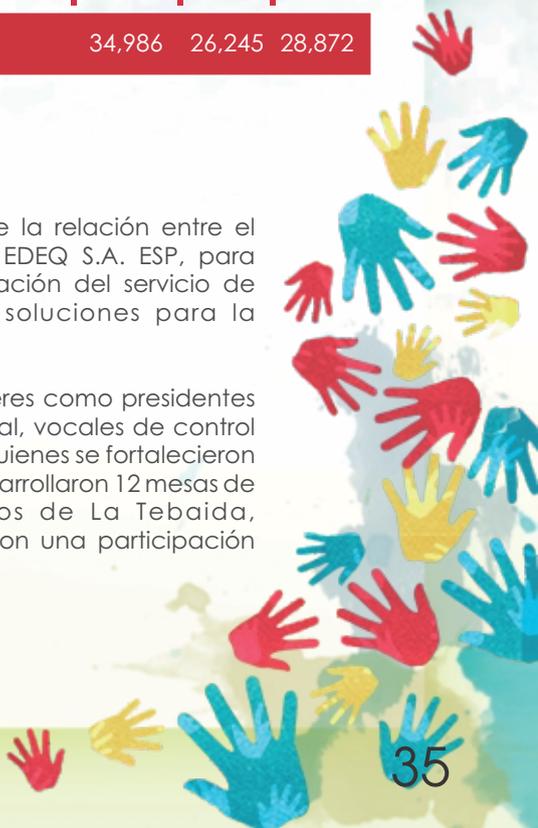
## Iniciativas con Enfoque de Educación Social en EDEQ S.A. ESP

Programa educativo	2014	2015	2016
Escuela de Formación de Líderes	378	400	506
Programas de Capacitación para los grupos de interés	9,201	9,141	10,470
Actividades lúdicas	3,906	2,881	2,000
Diplomados en formación para la participación ciudadana y su vínculo con los servicios públicos (energía)	-	1,108	17
EDEQ te visita	-	507	152
Diagnóstico del Entorno Social Impacto en Educación	-	467	7
Otros programas de educación con el Grupo de Interés Comunidad	690	124	-
Programa Leamos Juntos		11,617	12,633
Semillero energético	20,811	-	2,982
Diplomado con responsabilidad Socio-ambiental	-	-	105
<b>Total participantes</b>	<b>34,986</b>	<b>26,245</b>	<b>28,872</b>

### Mesas de trabajo

**Objetivo:** Fortalecimiento de la relación entre el grupo de interés Estado y EDEQ S.A. ESP, para discutir asuntos en la prestación del servicio de energía y búsqueda de soluciones para la comunidad en general.

**Logros:** Participación de líderes como presidentes de juntas de acción comunal, vocales de control social, asocomunales; con quienes se fortalecieron los lazos de confianza. Se desarrollaron 12 mesas de trabajo en los municipios de La Tebaida, Montenegro y Quimbaya con una participación de 123 usuarios.



## Seminario de gobierno

**Objetivo:** Fortalecer el relacionamiento con el grupo de interés Estado.

**Logros:** El desarrollo de dos seminarios con las nuevas Administraciones Municipales, con temas de interés fortaleciendo el relacionamiento y confianza entre la compañía y entes gubernamentales. Se logró la participación de 66 funcionarios de las Alcaldías de todo el Departamento.



## Educación incluyente para vocales de control social

**Objetivo:** Formación y fortalecimiento de la relación con los vocales de control social del Quindío.

**Logros:** Continuidad de los espacios de formación en alianza con las universidades Escuela de Administración y Mercadotécnica – EAM y La Universidad la Gran Colombia. La participación fue de 17 vocales de control social del Quindío.





## Prácticas de Anticorrupción y Soborno

Un logro importante para la empresa en 2016, fue adherirse de manera voluntaria a la Acción colectiva del Sector Eléctrico liderada por la empresa XM "Transparencia y ética", que busca fortalecer en las empresas del sector eléctrico la gestión transparente.



Adicionalmente la organización diseñó el programa "Conexión Ética" para la gestión de los temas éticos y de transparencia; donde se reúnen las declaraciones, políticas y lineamientos que la empresa ha adoptado; las buenas prácticas a las que EDEQ está adherida; y los temas en proceso de gestión. En 2017 se implementará este plan con los diferentes grupos de interés de la compañía.



## Acciones de Responsabilidad con la Sociedad Quindiana

### Proyecto Potabilización de Agua

En 2015 se dio inicio a propuestas importantes con el sector rural en proyectos de potabilización de agua en escuelas rurales. En 2016 se desarrolló el convenio con Comité Departamental de Cafeteros, Alcaldía de Salento, Alcaldía de Pijao y Asociación de Padres de Familia de la Institución Educativa Luis



Granada Mejía, para una ejecución del 100% de las actividades propuestas para el proyecto. Se beneficiaron 3 Instituciones Educativas rurales: La Nubia y Boquia en el municipio de Salento y Luis Granada Mejía en el municipio de Pijao.



## Proyecto Electrificación Rural

A través del proyecto de Electrificación Rural 2016, se construyeron 6 Km de red primaria y 1.2 Km de red secundaria en las veredas Camino Nacional y Navarco del municipio de Salento, para llevar energía a 11 familias, de las 9 que se tenían proyectadas electrificar en esta vigencia.

**Logros del proyecto:** se promueve el desarrollo local porque las familias tienen actividades económicas asociadas a la conservación de productos como leche y sus derivados; así como prácticas para fortalecer el proceso de cultivos frutales; implementación de agricultura especializada con motores de riego y utilización de cercas eléctricas para la conservación de los árboles nativos y fuentes hídricas contaminadas por el Ganado.

La compañía utilizó tecnología de cables cubiertos, preservando así los recursos ambientales y contribuyendo al desarrollo sostenible de la región.





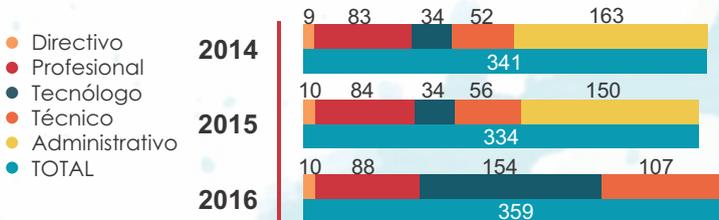
## Programa Becas EDEQ para el Quindío

Continuando otras iniciativas sociales que la empresa asumió desde 2015, el programa Becas EDEQ para el Quindío, creó en 2016 mecanismos para el acceso y permanencia de 10 estudiantes con altos niveles académicos y escasos recursos económicos para finalizar sus estudios en educación superior. Se dio continuidad con los convenios entre la empresa y las universidades La Gran Colombia e Institución Universitaria Escuela de Administración y Mercadotecnia y Universidad del Quindío. Un componente importante de este proyecto es el acompañamiento psicosocial que la compañía gestiona con los estudiantes del programa, permitiéndoles fortalecer competencias académicas, sociales, personales y familiares.



## Empleo

Comprometidos con el desarrollo de la región, en 2016 la compañía contó con 359 empleos, resultados que, comparados con 2015 aumentaron el 7%.



También se generaron empleos de manera indirecta a través de la vinculación de 549 contratistas, logrando un total de 908 colaboradores que prestaron sus servicios a EDEQ S.A. ESP durante la vigencia del 2016.

## La participación en beneficios del Grupo de Interés Trabajadores

El 83% de los colaboradores de la empresa participaron del programa deportivo, recreativo, cultural y de sano esparcimiento. 120 familiares de los trabajadores de la empresa hicieron parte de los semilleros deportivos y culturales. Finalizando el 2016 se amplía la cobertura del programa permitiendo al grupo familiar de los trabajadores la vinculación en estos espacios de integración y bienestar.

En 2016 se dio reapertura al fondo de vivienda, se aprobaron 53 de las 54 solicitudes presentadas por los trabajadores para compra o mejora de vivienda, por un monto total de \$3,157 millones.



## Otras acciones que contribuyeron en el mejoramiento de la calidad de vida del Grupo de Interés Trabajadores

- Modificación de horarios de trabajo.
- Acompañamiento psicológico individual.
- Fortalecimiento de la retroalimentación del desempeño.
- Capacitaciones en temas como la administración del tiempo, autoestima y autocuidado, manejo de la tensión laboral, proyecto de vida, resolución de conflictos y trabajo en equipo.
- Inversiones en capacitación técnica requerida por el personal.
- Mejoras locativas a instalaciones de la empresa para lograr un trabajo más seguro y confortable.



### Salud y Seguridad en el Trabajo

Durante el 2016 se registraron 21 accidentes de trabajo, de los cuales 10 fueron incapacitantes generando 111 días perdidos. Ningún evento fue mortal.

- 5 se presentaron durante actividades deportivas
- 13 en el desarrollo de actividades propias de la labor
- 3 durante el transporte en vehículos.

### Plan de Aprendizaje Grupo de Interés Trabajadores

En 2016 EDEQ S.A. ESP, desarrolló el 86% del plan de aprendizaje con los trabajadores. Las actividades se enfocaron al fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y actitudes para incrementar el desempeño de acciones cotidianas de los colaboradores; entre ellas las de exigencia legales en Seguridad y Salud en el Trabajo y demás cumplimiento normativo. Otras que son esenciales para el desarrollo de las tareas individuales, grupales y que surgieron de los cambios tecnológicos y organizacionales; otras necesidades que se dieron por movimiento de personal y de nuevos proyectos implementandos en la compañía.

### En 2016 las temáticas mas relevantes en la gestión de aprendizaje fueron:

- Capacitación de "innovación como estrategia de valor para el negocio".
- Derechos Humanos - formación en el entorno laboral.
- Gerenciamiento de Procesos a directivos, gestores de equipo y responsables de procesos.
- Formación a interventores.





## **Contratación Responsable para el Desarrollo Local**

EDEQ S.A. ESP tiene un porcentaje del 72% para la contratación local, estos proveedores tienen actividades económicas asociadas a la prestación de servicios y ahí se concentra los contratos que se realizan para soportar el negocio.

El 38% de los proveedores regionales, nacionales e internacionales son quienes proveen a la empresa herramientas y suministros asociados al negocio; por lo tanto, los valores de la contratación para este grupo respecto al presupuesto es del 75%, dejándole a los proveedores locales el 14% de los valores de los contratos.

## **Derechos Humanos y EDEQ S.A. ESP**

Un compromiso importante que la empresa asumió finalizando el 2015 fue la aprobación y adopción de la política en DDHH con alcance de Grupo EPM.

Desde entonces viene construyendo internamente un plan de trabajo asociado al mayor conocimiento y gestión de los derechos humanos y empresa.

La compañía cuenta con un mapa de riesgos en Derechos Humanos resultado de un proceso de consultoría con los grupos de interés y diagnóstico interno que permitió establecer un plan de trabajo con acciones atentas a la gestión.

En 2016 la compañía entrenó a 221 trabajadores, con el fin de interiorizar conceptos e incorporar en la operación del día a día los lineamientos de la política en Derechos Humanos y los principios de Pacto Global, con una intensidad de 548 horas de formación.

En 2016 la compañía no identificó casos o episodios de trabajo forzoso, por el contrario, la empresa mantiene los requisitos con los proveedores y contratistas desde el proceso de contratación establecido en la firma del código de conducta, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los aspectos relacionados con el respeto y protección a los derechos humanos, desde que presentan las cartas de las ofertas asumen dicho compromiso.



**DESEMPEÑO ECONÓMICO**

## Valor económico directo generado y distribuido

En 2016 el Valor económico directo creado (VEC) se ubica en \$232,544 millones, el crecimiento respecto al año 2015 se dio por tener mayores ventas, adicional al producto de la identificación de ocho litigios que contaban con circunstancias procesales que permitían cambiar su calificación de probable a posible, lo que permitió una recuperación en provisión de estos litigios.

Por otra parte, el valor económico distribuido (VED) también aumento con respecto al año 2015, uno de los grandes impactos es la aplicación del incremento del IPC, que para el año 2016 se aplicó el 6.77% mientras que para el 2015 fue del 3.66%; adicional los impuestos también crecen producto de tener mayores ingresos.

La distribución de dividendos presenta una disminución producto de la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, en 2015 se realizó con los resultados de los estados financieros del 2014 bajo norma COLGAAP, mientras que para el 2016 se realizó con los resultados financieros del 2015 bajo norma NIIF.

Valor Económico Directo Generado y Distribuido (NIIF En millones de \$)			
	2014	2015	2016
Valor económico directo creado (VEC)	175,590	186,772	232,544
Venta de servicios	173,599	184,923	230,063
Venta de bienes			
Otros ingresos financieros	1,879	1,849	2,466
Utilidad en Venta de activos	112	0	14
Valor económico distribuido (VED)	157,388	173,418	197,937
Costos operativos	114,099	121,533	134,355
Salarios y beneficios sociales para los empleados	17,633	17,923	20,470
Pagos a los proveedores de capital	12,666	17,593	13,581
Impuestos	12,988	16,369	29,531
Valor económico retenido (VER)	18,202	13,354	34,607



## Resultados financieros

En el año 2016, EDEQ S.A. ESP obtuvo por sexto año consecutivo la máxima calificación de riesgo en el largo y corto plazo AAA y F1+ con perspectiva estable, calificación otorgada por la firma Fitch Ratings Colombia.

La gestión responsable que desarrolla la compañía con una visión de sostenibilidad en las dimensiones sociales, ambientales y económicas, la razón de ser de EDEQ S.A. ESP presenta los resultados del negocio de la siguiente manera:

- Ingresos operacionales crecieron 24% pasando de \$184,923 millones en 2015 a \$230,078 millones en 2016, las mayores ventas registradas y a la identificación de ocho litigios que contaban con circunstancias procesales para cambiar su calificación de probable a posible, permitió una recuperación en provisión de estos litigios, explican en gran medida el crecimiento.
- Los costos y gastos operacionales subieron en 11% alcanzando un valor total de \$160,083 millones frente a \$144,330 millones del año 2015.
- El EBITDA creció en 42% al pasar de \$40,594 millones a \$57,534 millones.
- La Utilidad Operacional se ubicó en \$59,839 millones que representa un incremento de 111% con respecto al valor de \$28,321 millones alcanzado en el 2015.
- La Utilidad Neta alcanzó la cifra de \$35,600 millones, creciendo 101% sobre el total de \$17,708 millones registrado en el año anterior.
- El valor de los Activos asciende a \$240,073 millones, siendo un 7% mayor que el valor de 2015, el cual alcanzó los \$223,852 millones.
- El patrimonio pasó de \$145,158 millones en el año 2015 a \$165,477 millones en el 2016, presentando un aumento del 14% producto de la recuperación en la provisión de litigios.
- El Pasivo se ubicó en \$74,596 millones, evidenciando una disminución de 5% frente a la cifra de \$78,694 millones registrada en el ejercicio anterior, explicada por la recuperación que se realizó a las provisiones de litigios y demandas.



Respecto a la cobertura en las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones, la empresa anualmente ajusta el pasivo pensional de acuerdo al estudio de cálculo actuarial, reconociendo así esta obligación de la empresa para con sus empleados.



El aporte a Fondo de Pensiones es del 16% del Ingreso Base de Cotización, IBC, del trabajador; que se divide en un 12% que aporta el empleador y un 4% adicional que está a cargo del trabajador.