



Carta de la Gerente y la junta Directiva a los grupos de interés:

Hace dos años iniciamos un camino, en el cual asumimos retos orientados a profundizar el relacionamiento con los grupos de interés internos y externos, para potenciar la organización hacia los desafíos que imponen las grandes tendencias como el cambio climático, las energías de fuentes renovables no convencionales, el cambio generacional en las organizaciones, la conciencia ambiental y la transformación digital, que están cambiando la forma de hacer las cosas, el comportamiento de los clientes y la exigencia por nuevas experiencias de servicio.

Bajo estas premisas, presentamos con enorme satisfacción nuestro informe de sostenibilidad para el ejercicio del año 2017, basado en los estándares GRI.

En este año de gestión, la economía sigue mostrando signos de desaceleración. Según cifras de los expertos, el crecimiento de la economía mundial estará en 3.7%, en tanto que la colombiana bordeará el 1.7%. La calificadora Standard and Poor's disminuyó a BBB(-) la calificación crediticia del país, situación que puede afectar la inversión y el costo de capital externo. No obstante, observadores coinciden en que para 2018 los signos son de recuperación, estimando un crecimiento de 3.0%, que la ubica como la segunda mejor en Suramérica, gracias al repunte del consumo interno y las exportaciones. Esto a su vez, impulsará el crecimiento de la demanda de energía eléctrica. Con respecto a la economía mundial, el crecimiento proyectado es de 3.9%.

En el campo de la gestión desarrollada por nuestra compañía durante el año reportado, se ha definido en el Grupo EPM, la **cercanía**, la **cobertura**, el **cuidado del medio ambiente**, la **consolidación** y el **crecimiento**, como los cinco conceptos clave que dan forma a la materialización de

la estrategia de crecimiento y optimización de operaciones con criterios de responsabilidad social.

Bajo este marco de actuación, hemos llevado a cabo las operaciones en un área de cobertura que reclama urgentemente mejorar los índices de empleo y la diversificación de la economía, para lo cual nos proponemos contribuir en el fortalecimiento institucional de la región, profundizando en el relacionamiento con los grupos de interés, especialmente en sector gobierno, gremios y proveedores y contratistas.

Para construir **cercanía**, destacamos acciones desarrolladas con nuestros trabajadores, clientes, comunidad y proveedores y contratistas. Con nuestra gente EDEQ, las acciones cumplidas nos permitieron mejorar el indicador de clima laboral, donde logramos incrementar 8 puntos sobre la evaluación anterior, alcanzando una calificación de 61.6 puntos que acerca a EDEQ S.A. ESP al rango de las empresas con las mejores prácticas en la materia. De similar manera, mejoramos en 5.04 puntos el indicador de percepción de Calidad de Vida, ubicándola en 64.11 puntos, que significa un nivel de riesgo sicosocial bajo.

Es importante mencionar algunas de las actividades realizadas, entre las que se destaca el diplomado en desarrollo de habilidades directivas, dirigido a los trabajadores que hacen parte de la franja de directivos de la empresa y el proyecto de cultura de servicio al cliente con cobertura en todos los procesos de la organización, a través del cual pretendemos buscar nuevos enfoques que permitan ampliar la experiencia de servicio para nuestros clientes. Agregado a lo anterior, las acciones desarrolladas en bienestar social y capacitación, vivienda, hábitos saludables, y demás actividades de integración, que contribuyen a crear un



mejor ambiente para trabajar. Igualmente, es importante resaltar que un total de 18 de nuestros trabajadores operativos pudieron obtener un título universitario de tecnólogos electricistas, potenciando así su capacidad profesional.

Con los clientes y la comunidad, somos firmes en el empeño de mantener la cercanía y calidez que ha caracterizado nuestra relación, gracias a ello, hemos sido reconocidos por cuarta ocasión con el premio Oro que otorga la Comisión de Integración Energética Regional – CIER a través del estudio de satisfacción de clientes residenciales realizado en 59 empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica en América Latina. Igualmente, la distinción por las prácticas en materia de Responsabilidad Social. Son muchos los programas y acciones que desarrollamos con la comunidad, enmarcados en temas como el uso seguro y uso responsable del servicio, derechos y deberes, promoción de las veedurías ciudadanas, cuidado por el clima y el medio ambiente, mesas de diálogo y el desarrollo de liderazgo en los jóvenes y en representantes comunitarios. Así mismo, el programa de financiación Tarjeta EDEQ Grupo EPM, el cual disfrutan actualmente más de 2,000 familias quindianas.

Afianzando la relación con proveedores y contratistas, dimos inicio a la implementación del ecosistema de desarrollo de proveedores, que se constituye en un medio para impulsar el fortalecimiento de sus prácticas de gestión, lo cual redundará también en el crecimiento de la industria y de la región. En este propósito, se avanzó en la selección y diagnóstico de aquellos proveedores que se beneficiarán del programa. Igualmente se fortaleció el canal constructor, que se constituye en un importante soporte al auge de la construcción que está contribuyendo a dinamizar la economía del Departamento.

En **cobertura** y mejoramiento del servicio,

destacamos que EDEQ S.A. ESP cuenta con uno de los mayores niveles de cobertura del país. Son 186 familias que aún no cuentan con el servicio de electricidad, para quienes estamos adelantando gestiones con la Gobernación del Departamento, con el fin de aunar esfuerzos y conseguir que el 100% de la población quindiana cuente con el servicio.

En lo que respecta al mercado, en cifras de diciembre de 2017, atendemos un total 184,321 clientes de los cuales el 89% corresponde al sector residencial. El consumo facturado alcanza los 375.2 millones de kilovatios hora al año. Para nuestros clientes, hemos crecido en ofertas a través de los canales virtuales, como también logrado la implementación de la facturación en sitio para todos los clientes rurales del Departamento y clientes urbanos en algunos municipios, implementando de esta manera una solución que brinda comodidad para clientes ubicados en sitios más lejanos. Es importante también mencionar que en esta vigencia, se inició el programa de cambio de tecnología de Alumbrado Público en los municipios en los que EDEQ S.A. ESP tiene la concesión.

Según informe de la Superintendencia de Servicios Públicos, EDEQ S.A. ESP registra el segundo mejor indicador de calidad del servicio - SAIDI del país. Esto se da gracias a las inversiones que para 2017 alcanzaron la suma de \$8,671 millones, al igual que el mejoramiento en las prácticas de operación del sistema eléctrico.

Para seguir mejorando nuestra capacidad de gestionar la calidad del servicio a costos eficientes, estamos implementando el sistema de Gestión de Activos bajo la norma ISO 55001, materia en la que logramos la optimización en un 20% del plan de inversión en infraestructura eléctrica. Destacamos también los avances en automatización de circuitos, que nos ha permitido mejorar los tiempos de respuesta en restablecimiento del servicio



y en mejora de los indicadores de calidad.

En materia de cumplimiento legal, estamos avanzando en la implementación del código de medida, acorde con la resolución 038 de 2014 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, con un avance satisfactorio.

En lo que respecta al **cuidado del medio ambiente**, una de nuestras grandes preocupaciones la constituye el desarrollo de la estrategia contra el cambio climático. Igualmente, el monitoreo permanente del Indicador de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE, donde obtuvimos una calificación de 93%, superando la meta de 91% establecida para 2017.

En el aspecto de mitigación de impactos ambientales, se realizaron actividades como la compensación forestal, a través de la cual, durante el año 2017 sembramos 1,474 árboles, sumando así más de 11,000 árboles plantados, generando un impacto sustancial en un departamento verde como lo es Quindío. De esta manera, superamos ampliamente las cifras de individuos forestales que estamos llamados a compensar. En esta actividad, destacamos la buena práctica de EDEQ S.A. ESP, consistente en el diagnóstico fitosanitario de las compensaciones, entendiendo que más allá de la siembra, está el cuidado durante la vida del árbol compensado. Igualmente, su impacto en el aporte a la biodiversidad, especialmente en la protección de especies endémicas.

Para crear oportunidades de sostenibilidad al proyecto BanCO2 y sus familias beneficiarias, estamos promoviendo emprendimientos que posibiliten impulsar la creación de la actividad turística de avistamiento de aves en las zonas de influencia del programa, lo cual traerá beneficios para el desarrollo turístico de la región y posibilidades de crecimiento para estas familias. En el marco de esta estrategia, se está desarrollando, en convenio con la

Universidad del Quindío, el diplomado en ornitología, dirigido a las familias BanCO2. Es importante también mencionar que dimos inicio al proyecto de fomento para la formación de corredores biológicos entre relictos boscosos, creando un enorme beneficio en la preservación y mejoramiento de la biodiversidad y el cuidado de especies endémicas.

En adición a lo anterior, alineados con los propósitos declarados en la MEGA del Grupo EPM, estamos avanzando hacia la obtención de la certificación de carbono neutro, camino en el cual, se realizó la auditoría a nuestra huella de carbono permitiendo determinar la amplia posibilidad que tenemos de alcanzar esta meta en 2018. De esta manera, lograremos ser la primera empresa Distribuidora de Energía Eléctrica del país en conseguir esta certificación.

Para encarar los grandes retos definidos en su visión 2025, el Grupo EPM ha planteado la premisa de cumplir su gran propósito de **consolidación**. En este campo de acción, EDEQ S.A. ESP ha venido avanzando en los proyectos con alcance de grupo, que nos permitirán actuar de manera homologada, optimizar costos y capturar sinergias que se traduzcan también en beneficio para los grupos de interés. Reportamos así, la implementación de la Cadena de Suministro, Productividad en Campo para los procesos de pérdidas, atención técnica de clientes y expansión y reposición del sistema eléctrico; la implementación del Sistema de Gestión de Activos, el proyecto de Pérdidas de Energía, Consolidación de Centros de Control, Procesos Comerciales, Talento Humano y Tecnología de la Información.

Resaltamos también el programa de desarrollo de habilidades de innovación en nuestro personal, que constituye una manera de estar preparados para enfrentar los desafíos que en este aspecto serán liderados desde el núcleo corporativo.



El Grupo EPM se ha propuesto crecer de manera eficiente, sostenible e innovadora. Así, en el pilar de **crecimiento**, bajo el rol de rentabilizador de operaciones, damos cuenta del avance en el cumplimiento de los retos y metas de grupo, así como los proyectos que contribuirán al desarrollo regional entre los que se cuentan el impulso a la movilidad sostenible y la generación fotovoltaica.

En lo referente a las metas gerenciales para esta vigencia, destacamos que fueron cumplidas en su integralidad. De un total de doce metas establecidas, cuatro de ellas se ubicaron en el rango de cumplimiento en tanto que las ocho restantes alcanzaron el rango de excede.

Con respecto al desempeño financiero, podemos decir que la rigurosidad en el manejo del negocio y la exhaustividad en el control de los costos nos han permitido mantener las cifras financieras y cumplir las metas en un año difícil, en el que tuvimos que enfrentar la caída de la demanda de energía eléctrica, la cual presentó un decrecimiento de 1.3%.

Bajo este panorama, los ingresos operacionales alcanzaron la suma de \$218,959 millones, lo que representa una disminución de 4.8% frente al valor de \$230,078 millones, presentado en 2016. En lo correspondiente a los costos y gastos para la operación del negocio se presentó un crecimiento de 4.7%, alcanzando la suma de \$178,253 millones frente a \$170,238 millones del año 2016. El EBITDA llegó a la cifra de \$51,685 millones, 10.2% menos que en 2016, en el que se registró un valor de \$57,534 millones.

Al final del ejercicio, el resultado neto del periodo alcanzó un valor de \$24,821 millones que frente a \$35,600 millones registrados en 2016, representa una disminución de 30.3%.

No obstante haberse presentado

disminución de las cifras frente al año 2016, es importante aclarar que las cifras de ese año están afectadas por un valor extraordinario representado por una recuperación en litigios valorada \$12,460 millones. Frente a las cifras presupuestadas, los niveles de cumplimiento alcanzados fueron de 98.7% para los ingresos, 98.2% en costos y gastos, 100.2% en EBITDA y 108.8% en el resultado neto del periodo.

En este informe, las cifras financieras del negocio se registran conforme las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

Por séptimo año consecutivo, obtuvimos la calificación AAA (col) para la deuda de largo plazo, máxima calificación de riesgo asignada por la firma Fitch Ratings Colombia, y la calificación de corto plazo en F1+ (col) con perspectiva estable.

Reportamos también a nuestros grupos de interés, acerca de la situación jurídica del negocio. En este aspecto, las acciones se focalizaron en el acompañamiento en temas sindicales, la defensa litigiosa de los intereses de la compañía y la consolidación de la Secretaría General Nacional del Grupo EPM.

Al finalizar la vigencia 2017, ha vencido la convención colectiva de trabajo pactada con la organización sindical, iniciando así un período de negociación, la cual estaremos adelantando dentro del marco de respeto mutuo, la buena relación y el mejor beneficio posible para las partes, como ha sido costumbre en los procesos que se han llevado a cabo durante la existencia de la compañía. Somos una empresa adherida al Pacto Global de la ONU. En línea con sus preceptos, respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento de la organización sindical, la lucha contra la corrupción y la promoción y protección de los Derechos Humanos. En igual sentido, otros principios entre los que se encuentran los



derechos de propiedad intelectual.

La empresa ha desarrollado su actividad con ajuste a las normas que le aplican. Las pretensiones litigiosas en contra de la empresa, con probabilidad de condena, se encuentran provisionadas y no representan grave riesgo financiero. La organización no se encuentra inmersa en situaciones de índole jurídico que puedan poner en riesgo la continuidad del negocio y afectar a sus partes interesadas.

En la evaluación del gobierno corporativo, se pudo evidenciar la correspondencia entre las prácticas desarrolladas y la normatividad interna, estatutos sociales, reglamento de Junta Directiva y Código de Buen Gobierno. Las auditorías desarrolladas por los entes de vigilancia han concluido en conceptos favorables sobre el control interno que ejerce la organización y no se evidencian requerimientos de orden crítico que comprometan la estabilidad de la misma. En la presente vigencia, los estatutos de la compañía fueron reformados parcialmente, a fin de actualizarlos y de apalancar el modelo de relacionamiento interno de Grupo EPM.

Con respecto a la perspectiva futura de nuestro negocio, son muchos los desafíos que debemos encarar, en un sector que se está moviendo hacia la transformación digital. De igual manera, otros retos que plantea el crecimiento exponencial de las energías renovables no convencionales, la movilidad eléctrica, la inteligencia artificial. Para asumir estos desafíos, el Grupo EPM ha diseñado su visión 2025. En esta trayectoria, EDEQ S.A. ESP tendrá que destacarse por la capacidad de su gente, la forma en que se alinea a los retos y su espíritu de cumplimiento. En este sentido, nos proponemos:

- Desarrollo de capacidades de nuestro talento humano hacia la transformación digital, para lo cual tenemos que desarrollar la agilidad, creatividad y

disciplina que nos permita mantener el cambio continuo hacia la inserción a una economía digital.

- Ser la primera empresa filial del Grupo EPM en lograr la certificación de carbono neutro.
- Impulsar el ecosistema de movilidad sostenible, con énfasis en la movilidad eléctrica para el departamento del Quindío, siendo pioneros en estaciones de carga, oferta y gestores de normatividad.
- Continuar el trabajo para disminuir en 70% el número de usuarios desconectados.
- Conseguir, entre las filiales de energía del Grupo EPM, el mayor porcentaje de cobertura de clientes en cuanto a facturación en sitio.
- Incursionar en la implementación de soluciones solares y generación distribuida.
- Continuar con el programa de cultura de servicio que nos habilite para el diseño de experiencias desde la perspectiva del cliente.

Si bien es cierto son muchos los logros, en razón al equilibrio también es menester dar cuenta de aquellas cosas en las que debemos incrementar la acción. En este sentido, debemos intensificar el trabajo en derechos humanos, asunto en el que, aunque no hemos tenido incidentes, si debemos tomar acción preventiva al respecto, especialmente en el marco de la ONU para empresas y derechos humanos. De similar manera, tenemos un compromiso con la disminución de accidentalidad en nuestros contratistas, materia en la que estamos trabajando y donde tenemos la firme intención de conseguir mayores resultados. También se nos presenta la problemática social de los asentamientos subnormales, asunto en el que debemos seguir trabajando a través de la unión de esfuerzos interinstitucionales para contribuir, desde el rol de prestador del servicio de electricidad, en mejorar las condiciones de estos lugares, en concordancia a su vez, con los objetivos de desarrollo sostenible ODS 1, ODS 9 y ODS 17.



Finalmente, la Junta Directiva y la gerencia general, en nombre también de todas las personas que hacen parte de EDEQ S.A. ESP, manifestamos los mayores agradecimientos a todos nuestros grupos de interés, ya que sin sus aportes a la organización no sería posible mantenernos en el tiempo

Juan Felipe Valencia Gaviria
Presidente Junta Directiva

Carolina Alexandra Quintero Gil
Gerente General

Escanea este código y
cuéntanos tu opinión
de este informe:



Síguenos en:

-  edeq grupo epm
-  @edeqgrupoepm
-  @edeqgrupoepm
-  edeq grupo epm



Viglado
Superservicios

