

Informe de Sostenibilidad 2020



Trabajando con la gente y sus territorios

seguimos construyendo historias de progreso

Grupo·epm



Gestión sostenible

Grupo·epm



Temas materiales



Grupo·epm



Acceso y comprobabilidad

Informe de Sostenibilidad 2020

02

Gestión sostenible

Contenido

● Acceso y comprabilidad _____	5
Universalización y expansión del servicio _____	16
Financiación de cuentas y morosidad _____	26
Electrificación rural _____	31
Habilitación Viviendas _____	35
Paga a tu medida _____	40
Servicios prepago _____	43
Medidores comunitarios _____	47
Población sin servicio _____	50
Medidas de alivio COVID-19 _____	54

Grupo·epm





Acceso y comprabilidad



Mayor disponibilidad de servicios públicos a través de soluciones que propicien el desarrollo humano y el de los territorios. Incluye llevar el servicio a las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación, así como las ofertas para que los clientes y usuarios disfruten permanentemente los servicios públicos domiciliarios.



Disponibilidad de servicios públicos a través de soluciones convencionales y no convencionales que propician el desarrollo humano y el de los territorios.

Cumpliendo con la regulación y normatividad, el acceso implica la disponibilidad del servicio a través de soluciones de infraestructura que también apuntan a llevar el servicio a las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación del servicio, es decir, la población sin servicio.

La comprabilidad se relaciona con las opciones y soluciones disponibles para que los clientes y usuarios disfruten permanentemente los servicios públicos domiciliarios, satisfaciendo sus gustos, preferencias y necesidades y en consideración a sus capacidades de pago y disposición.

Importancia

La universalización, entendida como soluciones de acceso y comprabilidad, es un foco de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de la Organización, está en el núcleo del negocio, es el aporte esencial del Grupo EPM al desarrollo de los territorios y representa alto valor social para la Empresa y sus grupos de interés.

La falta de acceso a los servicios públicos es un aspecto determinante de la pobreza con implicaciones éticas, reputacionales y económicas relacionadas directamente con los negocios del Grupo EPM.

Principales logros

Los logros son con corte al 31 de diciembre de 2020.

Programa, proyecto, iniciativa o acción	Énfasis de gestión	Retos	Empresa	Logros en 2020	Cumplimiento
Electrificación Rural	Cobertura de servicios públicos en zonas rurales	Electrificar 4,000 viviendas en zona rural.	ESSA	Número de instalaciones conectadas: 1,175 Número de personas beneficiadas: 3,642 Inversión en infraestructura: COP 5,397 millones Monto de financiación: COP 1,247 millones: debido a la emergencia por la pandemia del COVID-19 fue necesario ajustar la documentación del proceso de contratación de los programas Puntas y Colas y Plan de Expansión de Cobertura del Operador de Red - PECOR que se estaban adelantando, incluyendo las normas de bioseguridad y solicitar nuevamente el estudio de mercados, situación que desplazó la fecha estimada de inicio de los contratos para el 2021.	No cumplido
Paga a tu medida	Soluciones no convencionales para la comprabilidad	Vincular 18,000 clientes al programa Paga a tu medida.	EPM	Clientes vinculados: 29,616 Cumplimiento: 165%	Total
		Vincular 5,000 clientes al programa Paga a tu medida.	ESSA	Clientes vinculados: 1,620 En la vigencia 2020 no fue posible gestionar vinculaciones presenciales y a través de gestores sociales en la misma proporción que el año anterior, debido a las restricciones y medidas por COVID-19 situación que afectó el cumplimiento del reto.	No cumplido
		Vincular 1,716 clientes al programa Paga a tu medida.	CENS	Clientes vinculados: 1,189 Cumplimiento: 69.29%	No cumplido

Programa, proyecto, iniciativa o acción	Énfasis de gestión	Retos	Empresa	Logros en 2020	Cumplimiento
Población sin servicio	Población sin servicio	Conectar 3,000 hogares que no tienen el servicio de acueducto, que estén en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros del Plan de Ordenamiento Territorial - POT.	EPM	Hogares conectados al servicio acueducto: 3,432 Cumplimiento: 114%	Total
		Conectar 11,500 hogares que no tienen el servicio de alcantarillado, que estén en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros del POT.		Hogares conectados al servicio alcantarillado: 8,375 Cumplimiento: 72.83%	No cumplido
		Conectar 1,500 hogares que no tienen el servicio energía, que estén en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros del POT.		Hogares conectados al servicio energía: 2,754 Cumplimiento: 184%	Total
		Conectar 1,344 hogares que no tienen el servicio gas, que estén en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros del POT.		Hogares conectados al servicio gas: 2,286 Cumplimiento: 170%	Total
		Conectar 17,344 hogares que no tienen los servicios de energía, gas y agua, que estén en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros del POT.		Hogares conectados a los servicios de energía, gas y agua: 16,847 Cumplimiento: 97.13%	Parcial
Servicios prepago	Soluciones no convencionales para la comprabilidad	Vincular 1,000 clientes al programa Agua Prepago.	EPM	Clientes vinculados a Agua Prepago: 711 Cumplimiento: 71%	No cumplido
		Vincular 14,000 clientes al programa Energía Prepago.		Clientes vinculados a Energía Prepago: 11,398 Cumplimiento: 81.41%	No cumplido
		Vincular 2,800 clientes al programa Energía Prepago.	CENS	Clientes vinculados a Energía Prepago: 3,568 Cumplimiento: 127%	Total
		Vincular 4,000 clientes al programa Energía Prepago.	ESSA	Clientes vinculados a Energía Prepago: 4,995	Total

Programa, proyecto, iniciativa o acción	Énfasis de gestión	Retos	Empresa	Logros en 2020	Cumplimiento
Universalización y expansión del servicio	Cobertura de servicios públicos en zonas urbanas y rurales	Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto 97.41%	EPM	Indicador del servicio acueducto: 97.38% Cumplimiento: 99.97%	Parcial
		Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto, en las filiales del Grupo EPM en Colombia = 96.95%.	Grupo EPM	Indicador servicio de acueducto: 96.92% Incluye también a EPM. Cumplimiento: 99.97%	Parcial
		Lograr un indicador de universalización del servicio energía en el Grupo EPM en Colombia = 96.57%.	Grupo EPM	Indicador del servicio energía: 97.18% Cumplimiento: 101%	Total
		Lograr un indicador de universalización del servicio energía = 96.82%.	EPM	Indicador del servicio energía: 97.41% Cumplimiento: 100.6%	Total
		Conectar 36,714 nuevas familias al servicio gas a través de las diferentes estrategias comerciales.	EPM	Nuevas familias conectadas al servicio gas: 48,215 Cumplimiento: 131%	Total
		Lograr un indicador de universalización del servicio residuos sólidos = 99.37%.	Emvarias	Indicador del servicio residuos sólidos: 99.33% Cumplimiento: 100%	Total
		Lograr un indicador de universalización del servicio alcantarillado = 95.60%.	EPM	Indicador del servicio alcantarillado: 93.53% Cumplimiento: 99.93%	Parcial
		Lograr un indicador de universalización del servicio alcantarillado en el Grupo EPM en Colombia = 93.93%.	Grupo EPM	Indicador del servicio alcantarillado: 93.82%. Cumplimiento: 99.89%	Parcial
		Lograr un indicador de universalización del servicio gas = 87.82%.	EPM	Indicador del servicio gas: 85.29%. Cumplimiento: 97.12%	Parcial
		Lograr un indicador de universalización del servicio alcantarillado = 79.4%.	Aguas de Malambo	Indicador del servicio alcantarillado: 77.2% Cumplimiento: 97.2%	Parcial
		Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto = 91.84%	Aguas de Malambo	Indicador del servicio acueducto: 91.75% Cumplimiento: 99.9%	Parcial

Programa, proyecto, iniciativa o acción	Énfasis de gestión	Retos	Empresa	Logros en 2020	Cumplimiento
Universalización y expansión del servicio	Cobertura de servicios públicos en zonas urbanas y rurales.	Lograr un indicador de universalización del servicio alcantarillado = 100%.	Aguas del Oriente	Indicador del servicio alcantarillado: 100% Cumplimiento: 100%	Total
		Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto = 100%.		Indicador del servicio acueducto: 100% Cumplimiento: 100%	Total
		Lograr un indicador de universalización del servicio en alcantarillado = 75.97%.	Aguas Regionales	Indicador del servicio alcantarillado: 75.24% Cumplimiento: 99.0%	Parcial
		Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto = 92.10%		Indicador del servicio acueducto: 92.22% Cumplimiento: 100.1%	Total
		Alcanzar un total de clientes vinculados en el segmento hogares = 4,516	CENS	Cientes vinculados: 4,757 Cumplimiento: 105.3%	Total
		Lograr un indicador de universalización del servicio energía = 92.49%		Indicador del servicio energía: 93.86% Cumplimiento: 101.5%	Total
		Lograr un indicador de universalización del servicio energía = 98.92%	EDEQ	Indicador del servicio energía: 99.19% Cumplimiento: 100.3%	Total
		Alcanzar un total de clientes vinculados en el segmento hogares = 9,000	ESSA	Cientes vinculados: 6,615 Cumplimiento: 73.5%	No cumplido
		Lograr un indicador de universalización del servicio energía = 96.56%		Indicador del servicio energía: 97.21% Cumplimiento: 100.7%	Total
		Alcanzar un total de clientes vinculados en el segmento hogares, a través de las ofertas Paga a tu medida, Energía y Agua Prepago = 33,000.	EPM	Cientes vinculados: 41,725 Cumplimiento: 126.4%	Total
Lograr un indicador de universalización del servicio energía = 99.06%	CHEC	Indicador del servicio energía: 98.96% Cumplimiento: 99.9%	Parcial		

Retos 2021

Programa, proyecto, iniciativa o acción	Énfasis de gestión	Retos	Empresa	Negocio	Geografía
Electrificación Rural	Cobertura de servicios públicos en zonas rurales	Electrificar 4,000 viviendas en zona rural.	ESSA	Energía - T&D	Colombia - Santander
Paga a tu medida	Soluciones no convencionales para la comprabilidad	Vincular 1,083 clientes al programa Paga a tu medida.	CENS	Energía - T&D	Colombia - Norte de Santander
		Vincular 3,000 clientes al programa Paga a tu medida.	ESSA		Colombia - Santander
Población sin servicio	Población sin servicio	Conectar 1,500 hogares que no tienen el servicio de energía, que estén en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros del POT.	EPM	Energía - T&D	Colombia - Antioquia
		Conectar 2,000 hogares que no tienen el servicio de acueducto, que estén en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros del POT.		Agua y saneamiento	
		Conectar 5,500 hogares que no tienen el servicio de alcantarillado, que estén en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros del POT.		Todos los negocios	
		Conectar 9,000 hogares que no tienen servicios de energía, gas y agua, que estén en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros del POT.			
Servicios prepago	Soluciones no convencionales para la comprabilidad	Vincular 1,000 clientes al programa Agua Prepago.	EPM	Agua y saneamiento	Colombia - Antioquia
		Vincular 4,000 clientes al programa Energía Prepago.	ESSA	Energía - T&D	Colombia - Santander
		Vincular 15,200 clientes al programa Energía Prepago.	EPM		Colombia - Antioquia
		Vincular 2,200 clientes al programa Energía Prepago.	CENS		Colombia - Norte de Santander

Programa, proyecto, iniciativa o acción	Énfasis de gestión	Retos	Empresa	Negocio	Geografía
Universalización y expansión del servicio	Cobertura de servicios públicos en zonas urbanas y rurales	Lograr la conexión de 6,000 clientes con el programa Conexiones por la vida.	EPM	Energía - Gas	Colombia - Antioquia
		Establecer el plan para ejecución del proyecto de cobertura.	EDEQ	Energía - T&D	Colombia - Quindío
		Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto= 97.42%	Grupo EPM	Agua y saneamiento	Colombia - Antioquia
		Lograr un indicador de universalización del servicio alcantarillado = 97.43%			Colombia
		Lograr un indicador de universalización del servicio energía en las filiales del Grupo EPM en Colombia = 97.08%	EPM	Energía - T&D	Colombia
		Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto, en las filiales del Grupo EPM en Colombia = 96.98			
Universalización y expansión del servicio	Cobertura de servicios públicos en zonas urbanas y rurales	Lograr un indicador de universalización del servicio alcantarillado = 78.58%	Aguas de Malambo	Agua y saneamiento	Colombia - Malambo
		Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto = 91.85%			Colombia - Malambo
		Lograr un indicador de universalización del servicio alcantarillado = 100%	Aguas del Oriente	Agua y saneamiento	Colombia - Antioquia
		Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto = 100%			
		Lograr un indicador de universalización del servicio alcantarillado = 76.45%	Aguas Regionales	Agua y saneamiento	Colombia - Antioquia
		Lograr un indicador de universalización del servicio acueducto = 92.45%			
		Lograr un indicador de universalización del servicio residuos sólidos = 99.70%	Emvarias	Agua y saneamiento	Colombia - Antioquia
		Lograr un indicador de universalización del servicio alcantarillado = 95.63%			
		Lograr un indicador de universalización del servicio gas = 86.54%	EPM	Agua y saneamiento	Colombia
		Energía - Gas	Colombia - Antioquia		

Programa, proyecto, iniciativa o acción	Énfasis de gestión	Retos	Empresa	Negocio	Geografía
Universalización y expansión del servicio	Cobertura de servicios públicos en zonas urbanas y rurales	Lograr un indicador de universalización del servicio energía = 93.12%	CENS	Energía - T&D	Colombia - Norte de Santander
		Lograr un indicador de universalización del servicio energía = 99.03%	CHEC		Colombia - Caldas
		Lograr un indicador de universalización del servicio energía = 99.07%	EDEQ		Colombia - Quindío
		Alcanzar un total de clientes vinculados en el segmento hogares, a través de las ofertas Paga a tu medida y Energía Prepago = 4,023	CENS	Colombia - Norte de Santander	
		Lograr un indicador de universalización del servicio en aguas residuales en las filiales del Grupo EPM en Colombia = 93.99%	Grupo EPM	Agua y saneamiento	Colombia
		Lograr un indicador de universalización del servicio energía = 97.15%	ESSA	Energía - T&D	Colombia - Santander
	Población sin servicio	Conectar 48,095 nuevas familias al servicio gas a través de las diferentes estrategias comerciales.	EPM	Energía - Gas	Colombia - Antioquia
		Conectar 3,700 hogares a los servicios de acueducto y alcantarillado, a través del programa Conexiones por la vida que se ejecuta con el Municipio de Medellín.	EPM	Agua y saneamiento	Colombia - Antioquia

Objetivos de Desarrollo Sostenible

1 FIN
DE LA POBREZA



3 SALUD
Y BIENESTAR



6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



Grupos de interés asociados

● Clientes y usuarios | ● Comunidad | ● Dueño | ● Estado | ● Socios

14

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

- 103 - 1** Explicación del tema material y su cobertura.
- 103 - 2** El enfoque de gestión y sus componentes.
- 103 - 3** Evaluación del enfoque de gestión.
- 203 - 2** Impactos económicos indirectos significativos.
- EU 26** Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución.
- EPM - 12** Soluciones para hogares sin servicio.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM
Aguas Regionales EPM
Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño
Aguas de Malambo
Empresas Varias de Medellín - Emvarias
Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC
Electrificadora de Santander - ESSA
Empresa de Energía del Quindío - EDEQ
Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS
Distribuidora de Electricidad del Sur - Delsur
Empresa Eléctrica de Guatemala - Eegsa
Tecnología Intercontinental - Ticsa
Elektra Noreste - ENSA

Geografía

Colombia – Antioquia
Colombia – Caldas
Colombia – Quindío
Colombia – Risaralda
Colombia – Santander
Colombia – Norte de Santander
Colombia – Malambo, Atlántico
Chile
El Salvador
Guatemala
México
Panamá

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

The background features several green leaves of various sizes and orientations, some appearing to float or fall. There are also several white and green geometric shapes, including triangles and circles, scattered across the light gray background. A large, faint white circle is centered behind the text.

Universalización y expansión del servicio

Universalización y expansión del servicio

El propósito social del Grupo EPM es la universalización de sus servicios en los territorios donde tiene presencia, bajo un trabajo conjunto y coordinado con variables como la conexión de clientes nuevos y de poblaciones que se encuentran sin servicio porque están ubicadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación.

Gestión en 2020



En el 2020, el porcentaje de universalización de los servicios de acueducto, saneamiento y energía de EPM subió en comparación con el del año anterior, a pesar de la situación generada por la pandemia del COVID-19.



EPM está comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los clientes y usuarios y una manera de hacerlo es la universalización de los servicios públicos en los territorios donde tiene cobertura.

Con el servicio de acueducto se tiene presencia en dos países, en Colombia con EPM, Aguas Regionales, Aguas de Malambo, Aguas del Oriente y Aguas Nacionales, alcanzando un 96,92% de universalización del servicio equivalente a 1,461,121 clientes; y a nivel internacional se tiene presencia en Chile con Adasa - Aguas de Antofagasta, con 181,058 clientes.

En cuanto el servicio de alcantarillado, se tiene presencia en tres países; en Colombia con EPM, Aguas Regionales, Aguas de Malambo y Aguas del Oriente, alcanzando un 93,82% en la universalización del servicio, equivalente a 1,413,250 clientes. En México con Ticsa y en Chile con Aguas de Antofagasta atendiendo a 180,049 clientes.

Se destaca la filial Aguas de Oriente, en el municipio antioqueño de El Retiro, que ya alcanzó el 100% de universalización en los servicios de acueducto y alcantarillado.

La transmisión de electricidad en Colombia se hace con las empresas EPM, ESSA, CENS y CHEC y en Guatemala a través de la Transportista Eléctrica Centroamericana S.A. -Trec.

La distribución y comercialización de electricidad en Colombia está a cargo de las empresas del Grupo: EPM, ESSA, CENS, CHEC, EDEQ y Afinia, lo que ha permitido una universalización del servicio de energía en Colombia del 97,18%. En Panamá con ENSA, en Guatemala con EPM Guatemala conformado por Eggsa, Comegsa y Trec y en El Salvador con Delsur, llegando a 8,559,030 clientes.

La filial EDEQ en la región del Quindío alcanzó el 99,19%, convirtiéndose en la primera región de Colombia en donde el acceso al servicio de energía es universal.

Los resultados positivos de universalización de agua y energía en las empresas colombianas del Grupo, se dio por un comportamiento atípico a raíz de la pandemia por COVID-19, la disminución de clientes nuevos a vincular, especialmente en el segundo trimestre del año y el incremento de clientes que actualmente disfrutaban el servicio dadas las reconexiones y reinstalaciones de servicios morosos, generó resultados de universalización superiores a los del año 2019.

En cuanto al servicio de gas de EPM, alcanzó en el año 2020 el 85,29% de universalización, equivalente a 1,307,628 clientes. La universalización disminuyó 0,55 puntos con respecto al año anterior, debido a que durante el 2020 se actualizó la base de datos de clientes potenciales para conectar, aumentando el margen de maniobra para gestionarlos durante el 2021.

Para la prestación del servicio de acueducto, el Grupo EPM cuenta con 39 plantas de potabilización con una capacidad instalada de 21,63 m³/segundo, 225 tanques de almacenamiento y cerca de 6,400 km de redes de acueducto.

En acueducto, EPM tiene construidos 298 km de redes de distribución primaria y 3,961 km de redes de distribución secundaria.

Aguas del Oriente realizó con sistemas de telemetría la modernización de la infraestructura de los tanques de almacenamiento y el bombeo Las Flores, en el municipio antioqueño de El Retiro.

Aguas Regionales, amplió la planta de tratamiento de agua potable de San Jerónimo (Antioquia) así dobló su capacidad, al pasar de 30 a 60 litros por segundo, lo que permite garantizar la atención de la demanda actual y futura del agua y la continuidad del servicio. Adicionalmente, se gestionó el canal de vinculación para urbanizadores, que aportó a la conexión de 940 nuevos clientes.

Aguas de Malambo (departamento del Atlántico) aumentó la cobertura, gracias al restablecimiento de los servicios morosos que se encontraban suspendidos y cortados, en cumplimiento de lo decretado por el Gobierno Nacional colombiano a raíz del COVID-19.

En Chile, la empresa Adasa (Antofagasta) inició la operación de la planta desaladora de Tocopilla, con una capacidad de 75 litros/segundo, que beneficia a 9,329 clientes. La ingeniería de diseño y la ejecución del proyecto fueron realizadas directamente por la filial. Además, se inició la construcción de la fase II de la Planta Desaladora Norte-PDN para aumentar su capacidad en 380 litros/segundo, para un total 1,436 litros/segundo.

Para la prestación del servicio de alcantarillado, el Grupo EPM cuenta con 18 plantas de tratamiento de aguas residuales con una capacidad de tratamiento de 11.33 m³/segundo y más de 6,500 km de redes de alcantarillado.

EPM tiene construidos 414 km de redes para el transporte de aguas residuales y 4,446 km de redes para la recolección y transporte.

La continuidad en el tratamiento de las aguas residuales recibidas, con la operación de la planta de tratamiento de aguas residuales Aguas Claras, permitió atender el 99,8% y entregar el 100% en calidad del agua residual tratada, contribuyendo de manera efectiva al saneamiento del río Aburrá Medellín. Aguas Nacionales logró implementar las 36 acciones definidas en el plan de atención de emergencia y contingencia para la mitigación de olores generados en la planta Aguas Claras (Bello -Antioquia) presentando una disminución de los eventos de olores.

En cuanto al servicio de residuos sólidos se tiene presencia en Medellín con la filial Emvarias, llegando a 885,589 clientes y el 99.26% de universalización. En el relleno sanitario La Pradera ingresaron para disposición final 1,176,878 toneladas procedentes de 40 municipios de Antioquia y en la planta de tratamiento de lixiviados se trataron 333,755 m³ de lixiviados.

Emvarias realizó el fortalecimiento de la estrategia de aprovechamiento de residuos a través del programa de contenerización asociado al Plan de Desarrollo "Medellín Futuro", para lograrlo se instalaron 421 contenedores. Así mismo, se avanzó en los trámites para licenciamiento del vaso La Piñuela, que permitirá ampliar la vida útil del relleno sanitario La Pradera.

El Grupo EPM cuenta con más de 250 mil kilómetros de redes de distribución de energía. EPM tiene construidas 55,868 km de redes de distribución primaria y 43,612 de distribución secundaria. El incremento de las redes primarias se debe a los diferentes proyectos de expansión del servicio, adicionalmente el proceso de georreferenciación que se está implementando en algunas filiales ha permitido incluir en algunos kilómetros adicionales en el sistema.

En El Salvador, Delsur apoyó en la atención de las afectaciones dejadas por las tormentas tropicales Amanda y Cristóbal, con la recuperación en tiempo récord del servicio de energía en más del 70% del área de influencia afectada.

En Panamá, la empresa ENSA logró la puesta en operación del proyecto Carfí: energía para más de 300 familias de la comarca Guna Yala, la Escuela Modelo con más de 1,000 estudiantes y cuatro puertos, gracias a una inversión conjunta con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Oficina de Electrificación Rural (OER).

CENS con la financiación del FAZNI - Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas No Interconectadas, logró la asignación de recursos para la electrificación rural de 282 viviendas en la región del Catatumbo, a través del desarrollo de soluciones solares.

Para el servicio de Gas, EPM construyó 129 km de redes, logrando 8,448 km acumulados en Antioquia. La variación frente al año anterior es menor, esto obedece a la ejecución del plan de infraestructura definido para el año y la etapa de consolidación en la que se encuentra actualmente el negocio. EPM se ubica como el segundo distribuidor de gas natural en Colombia, en cuanto al número de clientes.

Universalización del servicio de acueducto - Grupo EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM	97.15%	97.24%	97.38%
Aguas del Oriente	100.00%	100.00%	100.00%
Aguas Regionales	91.41%	91.75%	92.22%
Aguas de Malambo	91.49%	91.23%	91.75%
Adasa	100.00%	100.00%	99.80%
Grupo EPM	96.66%	96.75%	96.92%

Fuente: Vicepresidencia Comercial

* El porcentaje de universalización del año 2020 de EP Río está calculado en el porcentaje de EPM, pues en 2019 la filial fue absorbida por la Empresa. El porcentaje de Adasa corresponde a cobertura.

Universalización del servicio alcantarillado - Grupo EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM	95.15%	95.30%	95.53%
Aguas del Oriente	100.00%	100.00%	100.00%
Aguas Regionales	73.19%	74.20%	75.24%
Aguas de Malambo	76.18%	75.82%	77.20%
Adasa	99.86%	99.38%	99.44%
Grupo EPM	93.30%	93.50%	93.82%

Fuente: Vicepresidencia Comercial

* El porcentaje de universalización del año 2020 de EP Río está calculado en el porcentaje de EPM, pues en 2019 la filial fue absorbida por la Empresa. El porcentaje de Adasa corresponde a Cobertura.

Universalización del servicio energía – Grupo EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM	96.42%	96.50%	97.41%
CHEC	98.73%	99.05%	98.96%
ESSA	95.89%	96.47%	97.21%
CENS	91.94%	92.83%	93.86%
EDEQ	98.88%	99.08%	99.19%
Delsur	95.60%	95.60%	95.00%
EPM Guatemala	99.32%	98.59%	98.72%
ENSA	95.10%	94.70%	90.60%
Grupo EPM	96.14%	96.43%	97.18%

Fuente: Vicepresidencia Comercial

* Los porcentajes de Delsur, EPM Guatemala y ENSA corresponden a cobertura.

Universalización del servicio gas - EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM	84.63%	85.84%	85.29%

Fuente: Vicepresidencia Comercial

Redes de acueducto - Distribución primaria Acumuladas Grupo EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM	283	284	298
Aguas del Oriente	2	2	0
Aguas Regionales	144	77	77
EP Río	10	14	N.A.
Aguas de Malambo	15	20	20
Adasa	164	167	167
Grupo EPM	618	564	562

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento

* Cifras están expresadas en Km.

En 2020 EPM incluye las redes de acueducto de EP Río, pues en 2019 la filial fue absorbida por la Empresa.

Redes de acueducto - Distribución secundaria - Acumuladas Grupo EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM - Agua y Saneamiento	3,627	3,641	3,961
Aguas del Oriente	30	30	31
Aguas Regionales	601	559	568
EP Río	348	343	N.A.
Aguas de Malambo	162	151	145
Aguas Nacionales			
Adasa	1,126	1,129	1,130
Grupo EPM	5,894	5,853	5,836

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento

* Cifras están expresadas en Km.

En 2020 EPM incluye las redes de acueducto de EP Río, pues en 2019 la filial fue absorbida por la Empresa.

Redes de alcantarillado - Transporte - Acumuladas - Grupo EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM - Agua y Saneamiento	392	394	414
Aguas del Oriente	16	2	2
Aguas Regionales	81	49	50
EP Río	20	20	N.A.
Aguas de Malambo	23	27	27
Aguas Nacionales	0	14	14
Adasa	181	181	185
Grupo EPM	713	687	692

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento

* Cifras están expresadas en Km.

En 2020 EPM incluye las redes de alcantarillado de EP Río, pues en 2019 la filial fue absorbida por la Empresa.

Redes de alcantarillado - Recolección y transporte (secundarias) – Acumuladas - Grupo EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM - Agua y Saneamiento	4,261	4,299	4,446
Aguas del Oriente	4	25	25
Aguas Regionales	41	384	387
EPRio	133	133	N.A.
Aguas de Malambo	93	99	99
Aguas Nacionales	0	1	1
Adasa	899	902	902
Grupo EPM	5,431	5,843	5,861

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento

* Cifras están expresadas en Km.

En 2020 EPM incluye las redes de alcantarillado de EP Rio, pues en 2019 la filial fue absorbida por la Empresa.

Redes de energía - Distribución primaria - Acumuladas Grupo EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM	53,085	54,218	55,868
CHEC	12,220	10,121	10,180
ESSA	22,502	22,754	22,858
CENS	13,890	12,645	12,752
EDEQ	2,458	2,466	2,476
Delsur	5,014	5,058	5,095
EPM Guatemala	8,920	9,009	9,070
ENSA	4,780	4,860	4,911
Grupo EPM	122,869	121,131	123,210

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución Energía

* Redes de media, alta y ultra alta tensión totales: Tensión nominal entre 1 kW y 500 kW. Cifras están expresadas en Km.

Redes de energía - Distribución secundaria - Acumuladas Grupo EPM

Empresas	2018	2019	2020
EPM	41,512	42,383	43,612
CHEC	13,025	13,136	13,394
ESSA	33,576	33,980	34,470
CENS	13,890	14,074	14,207
EDEQ	2,781	2,768	2,730
Delsur	5,650	5,686	5,708
EPM Guatemala	8,681	8,843	8,948
ENSA	7,121	7,281	7,414
Grupo EPM	126,236	128,151	130,483

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución Energía

* Redes de baja tensión totales: Tensión nominal menor a 1kW.
Cifras están expresadas en Km.

Redes de Gas - EPM

Concepto	2018	2019	2020
Arteria en acero - construidas	88	88	88
Redes de polietileno - construidas	215	165	129
Redes de polietileno - acumuladas	8,154	8,319	8,448

Fuente: Vicepresidencia Gas

* Cifras están expresadas en Km.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

203 - 2 Impactos económicos indirectos significativos.

EU 26 Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Aguas Regionales EPM

Aguas de Malambo

Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC

Empresa de Energía del Quindío - EDEQ

Electrificadora de Santander - ESSA

Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS

Distribuidora de Electricidad del Sur - Delsur

Empresa Eléctrica de Guatemala - Eegsa

Aguas de Antofagasta - Adasa

Elektra Noreste - ENSA

Geografía

Colombia – Antioquia

Colombia – Caldas

Colombia – Quindío

Colombia – Risaralda

Colombia – Santander

Colombia – Norte de Santander

Colombia – Malambo, Atlántico

Chile

El Salvador

Guatemala

México

Panamá


Negocios

Agua

Saneamiento

Energía eléctrica

Gas

The background features several green leaves of various sizes and orientations, some appearing to float or fall. There are also several white and green geometric shapes, including triangles and a circle, scattered across the page. The overall aesthetic is clean and modern, with a focus on natural elements and simple geometry.

Financiación de cuentas y morosidad

Financiación de cuentas y morosidad

La financiación de cuentas es una de las facilidades de pago que tienen disponibles nuestros usuarios y que apunta a la normalización de clientes morosos a través de la financiación de los conceptos vencidos, a tasas de interés bajas y plazos amplios.

Existen otras facilidades como los plazos (diferidos), créditos, reestructuraciones, refinanciacines y pagos parciales.

Los clientes se retrasan en el pago de las facturas y por normatividad se les debe suspender el servicio hasta normalizar la situación.

En los datos relacionados incorporamos información tanto de financiacines como del resto de facilidades.

Gestión en 2020



En 2020 se presentó un deterioro de los indicadores de morosidad del Grupo EPM, que tiene como factor principal la crisis sanitaria, sociopolítica y económica originada por la pandemia del COVID-19.



Durante el 2020 el Grupo EPM presentó un aumento del 55% en la cantidad de clientes morosos (clientes con mora superior a 60 días), esto impactó negativamente el indicador de morosidad al pasar de 3,02% en 2019 a 4,67% en 2020 finalizando con 516,144 clientes en mora; es decir, 182,960 clientes más que el año anterior.

El índice de morosidad en EPM presentó un leve deterioro al pasar de 3,74% en 2019 al 3,99% en 2020 con 104,508 clientes morosos.

La reinstalación y reconexión obligatorias de los servicios en mora, la no suspensión y el retiro de servicios por falta de pago, la aplicación de diferidos automáticos, el congelamiento de las cuotas de diferidos, entre otras, fueron algunas de las medidas de alivio decretadas en Colombia por el Gobierno Nacional que las empresas nacionales del Grupo implementaron para garantizar el suministro de los servicios y así permitir a todos los ciudadanos adoptar las medidas de higiene y de salubridad durante el tiempo de confinamiento. Estas acciones sumadas a la contracción de la economía, especialmente en el segundo trimestre del 2020, afectaron directamente en los resultados de los indicadores de morosidad y financiación de cuentas.

La generación de diferidos automáticos impactó el crecimiento tanto de clientes morosos como el saldo de la cartera diferida en el Grupo EPM. Se pasó de 168,734 clientes en 2019 a 2,243,405 en 2020. Así mismo, el saldo diferido presentó un aumento un 492% al pasar de COP 75,222 millones en 2019 a COP 445,368 millones en 2020. Para las deudas previas y posteriores a la contingencia también se ofrecieron alternativas de pago con condiciones más flexibles.

Pese al impacto de los indicadores generado por la pandemia del COVID-19, EPM implementó una serie de acciones que llevaron a normalizar el indicador de morosidad en el último trimestre del año. Las principales acciones realizadas fueron:

- Visitas de pre - suspensión para ofrecer las facilidades de pago a los clientes que cumplían para suspensión del servicio.
- Generación de acuerdos de pago a través la línea de atención al cliente y demás canales digitales.
- En agosto, se retomaron las operaciones de suspensión y corte para los servicios de energía, gas residencial y no residencial y de aguas no residencial.
- Entrada en operación de la oferta de facilidades de pago en terreno evitando el desplazamiento de los clientes a las oficinas para la materialización de alternativas de pago que permitieran a los clientes continuar con el servicio.
- Se brindó a todos los clientes (sin proceso de vinculación) la alternativa de pago fraccionado de la factura de servicios públicos.

Financiación de cuentas y morosidad				
Concepto		2018	2019	2020
Servicios en morosidad	Clientes residenciales	307,341	296,564	451,309
	Clientes no residenciales	36,076	36,620	64,835
Total servicios en morosidad		343,417	333,184	516,144
Clientes financiados		175,451	168,734	2,243,405
Valor financiado		83,379	81,911	472,271

Fuente: Vicepresidencia Comercial

* Valor financiado expresado en COP millones.

Morosidad - Agua y saneamiento Grupo EPM (%)

Empresas	2018	2019	2020
EPM	1,96%	1,81%	2,25%
Aguas del Oriente	1,51%	1,29%	1,74%
Aguas Regionales	8,18%	7,95%	6,97%
EP Río*	2,35%	0,73%	N.A.
Aguas de Malambo	44,86%	47,49%	52,06%
Adasa	4,39%	4,90%	8,18%
Emvarias	0,00%	0,00%	3,26%

Fuente: Vicepresidencia Comercial

* Desde del 1 de enero 2020 los clientes de EP Río pasaron a ser clientes de EPM, siendo incluidos tanto los clientes morosos como los clientes totales de la filial en los indicadores de EPM. La filial EP Río fue absorbida por EPM.

Morosidad - Energía Grupo EPM (%)

Empresas	2018	2019	2020
EPM	2,85%	2,58%	2,81%
CHEC	1,68%	1,61%	1,01%
ESSA	4,97%	4,62%	5,87%
CENS	7,46%	6,33%	10,62%
EDEQ	1,36%	1,45%	2,32%
Delsur	1,02%	1,00%	2,32%
Eegsa	0,91%	1,07%	3,60%
ENSA	12,71%	13,80%	27,57%

Fuente: Vicepresidencia Comercial

Morosidad - Energía Grupo EPM (%)

Empresas	2018	2019	2020
EPM	1,84%	1,80%	1,92%

Fuente: Vicepresidencia Comercial

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

203 - 2 Impactos económicos indirectos significativos.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM
Aguas Regionales EPM
Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño
Aguas de Malambo
Empresas Varias de Medellín - Emvarias
Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC
Electrificadora de Santander - ESSA
Empresa de Energía del Quindío - EDEQ
Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS
Distribuidora de Electricidad del Sur - Delsur
Empresa Eléctrica de Guatemala - Eegsa
Elektra Noreste - ENSA
Aguas de Antofagasta - Adasa

Geografía

Colombia – Antioquia
Colombia – Caldas
Colombia – Quindío
Colombia – Risaralda
Colombia – Santander
Colombia – Norte de Santander
Colombia – Malambo, Atlántico
Chile
El Salvador
Guatemala
México
Panamá

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

Electrificación rural ▶

Electrificación rural

El programa de Electrificación Rural se desarrolla en todas las empresas colombianas del Grupo EPM para ampliar la cobertura del servicio Energía hacia las áreas rurales. Las inversiones se realizan con recursos propios y con la participación de instituciones públicas, el FAER (Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas) y privadas.

Gestión en 2020



En 2020 el Grupo EPM invirtió COP 35,322 millones en la conexión de 6,796 instalaciones en zonas rurales, con lo que se beneficiaron 26,075 personas aproximadamente.



El programa Electrificación Rural de EPM ha beneficiado a 116 municipios que se encuentran ubicados en su mercado regional del departamento de Antioquia, así como los municipios Carmen de Atrato, Carmen del Darién y Riosucio en el departamento del Chocó y ha contribuido a aumentar la cobertura del servicio, lo que ha favorecido a 610,590 habitantes.

En el 2020 las conexiones de Electrificación Rural presentaron una variación negativa con respecto al año anterior, debido a la terminación anticipada de los contratos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las zonas rurales (FAER) y a la situación de emergencia ocasionada por la pandemia COVID-19, lo que ocasionó el desplazamiento de inicio de contratos para el año 2021. Así la ejecución fue del 90% con respecto a la meta planteada, pues los contratos se suspendieron por un término de dos meses y su reinicio implicó una disminución en los rendimientos por alteración del orden público en algunos territorios, situación que limitó la circulación de las cuadrillas.

Los municipios de Antioquia beneficiados con conexiones de energía fueron: Segovia, San Pedro de Urabá, Tarazá, Carmen del Darién, Cáceres, Guarne, Arboletes y Yondó, con inversiones superiores a los COP 1,000 millones por municipio.

Se destaca en la filial de Panamá ENSA, un hito alcanzado en 2020 con el proyecto de Electrificación Rural de Carí en la comarca Guna Yala, que consistió en extender las líneas de distribución, instalación del alumbrado público y las instalaciones en viviendas de dicho sector. Energizó a más de 300 viviendas de dicha comarca, la Escuela Modelo con más de 1,000 estudiantes y cuatro puertos, gracias a una inversión conjunta con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Oficina de Electrificación Rural (OER).

Electrificación Rural Grupo EPM

Concepto	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	12,373	12,162	6,796
Personas beneficiadas	61,110	38,487	26,075
Inversión	79,149	51,617	35,322
EPM			
Instalaciones conectadas	4,807	6,074	5,036
Personas beneficiadas	19,228	18,829	20,144
Inversión	30,900	29,924	24,820
CENS			
Instalaciones conectadas	81	121	0
Personas beneficiadas	324	375	0
Inversión	1,361	1,622	0
CHEC			
Instalaciones conectadas	126	80	90
Personas beneficiadas	504	248	279
Inversión	775	540	537
ESSA			
Instalaciones conectadas	6,472	5,116	1,175
Personas beneficiadas	25,888	15,860	3,642
Inversión	44,310	17,254	6,643
EDEQ			
Instalaciones conectadas	0	0	7
Personas beneficiadas	0	0	21
Inversión	0	346	33
Delsur			
Instalaciones conectadas	279	590	120
Personas beneficiadas	12,608	2,360	480
Inversión	471	1,449	658
Eegsa			
Instalaciones conectadas	126	181	68
Personas beneficiadas	630	815	309
Inversión	413	482	400
ENSA			
Instalaciones conectadas	482	0	300
Personas beneficiadas	1,928	0	1,200
Inversión	919	0	2,231

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución Energía

* Valor de la inversión expresado en COP millones.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

203 - 2 Impactos económicos indirectos significativos.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM
Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC
Empresa de Energía del Quindío - EDEQ
Electrificadora de Santander - ESSA
Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS
Distribuidora de Electricidad del Sur - Delsur
Empresa Eléctrica de Guatemala - Eegsa
Elektra Noreste - ENSA

Geografía

Colombia – Antioquia
Colombia – Caldas
Colombia – Quindío
Colombia – Risaralda
Colombia – Santander
Colombia – Norte de Santander
El Salvador
Guatemala
Panamá

Negocios

Energía eléctrica

Habilitación Viviendas

Habilitación Viviendas

El programa Habilitación Viviendas del Grupo EPM es una apuesta social de la Organización para financiar la infraestructura básica de los servicios de agua, saneamiento, energía y gas a los hogares más vulnerables, con el propósito de mejorar sus condiciones de vida. Comenzó en los años 60 y es uno de los programas a los que se les atribuyen las altas tasas de cobertura que hoy registran los servicios públicos en el Valle de Aburrá. Las empresas colombianas del Grupo: CHEC, CENS, ESSA y EDEQ también cuentan con este programa de responsabilidad social.

Gestión en 2020



En 2020 el Grupo EPM, con una inversión de COP 78,627 millones, conectó 109,143 viviendas a los servicios de acueducto, alcantarillado, energía y gas, logrando transformar la vida de 335,764 personas.



Para el servicio de acueducto en el Programa de Habilitación Viviendas, EPM ejecutó inversiones por COP 20,077 millones, con lo que se beneficiaron 71,070 personas de los siguientes sectores de Medellín: Santo Domingo, Paris Los Sauces, Bocana Oasis Tropical (Moravia), La Cruz y Brisas del Edén. Para un total de 22,926 nuevas instalaciones conectadas.

En el servicio de energía, en Colombia se realizaron 38,614 conexiones superando la meta en algunas filiales, una inversión total de COP 41,117 millones, con lo que se logró beneficiar a 117,063 personas.

Con una inversión de COP 13,602 millones se logró la conexión de 48,215 nuevas instalaciones al servicio de gas, para un cumplimiento del 85% frente a la meta presupuestada y 149,467 personas beneficiadas.

El impacto por la pandemia del COVID-19, el ajuste en presupuestos y el desplazamiento de algunas actividades en terreno, disminuyeron la ejecución en todos los servicios con respecto al año anterior.

Habilitación Viviendas Grupo EPM

Concepto	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	139,871	125,936	109,143
Personas beneficiadas	481,903	397,398	335,764
Inversión (COP millones)	87,979	101,270	78,627

Fuente: Vicepresidencia Ejecutiva gestión de Negocios

Habilitación Viviendas Acueducto y Alcantarillado EPM

Concepto	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	38,498	36,739	22,926
Personas beneficiadas	115,494	113,891	71,071
Inversión	30,706	57,929	20,077

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento

* Valor de la inversión en COP millones.

Habilitación Viviendas Energía

Concepto	2018	2019	2020
EPM			
Instalaciones conectadas	20,564	19,836	25,783
Personas beneficiadas	82,256	61,492	77,349
Inversión	31,309	20,457	38,744
CENS			
Instalaciones conectadas	6,979	8,727	7,457
Personas beneficiadas	27,916	27,054	23,117
Inversión	1,534	1,613	1,268

Habilitación Viviendas Energía

Concepto	2018	2019	2020
CHEC			
Instalaciones conectadas	1,253	1,286	972
Personas beneficiadas	5,012	3,978	3,013
Inversión	723	978	886
ESSA			
Instalaciones conectadas	7,706	4,910	3,641
Personas beneficiadas	49,208	15,221	11,287
Inversión	4,437	2,946	3,952
EDEQ			
Instalaciones conectadas	1,015	560	149
Personas beneficiadas	4,060	1,736	461
Inversión	508	498	98

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución Energía

* Valor de la inversión expresado en COP millones.

Habilitación Viviendas Gas EPM

Concepto	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	63,856	53,878	48,215
Personas beneficiadas	197,957	174,026	149,467
Inversión	18,762	16,849	13,602

Fuente: Vicepresidencia Gas

* Valor de la inversión en COP millones.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

203 - 2 Impactos económicos indirectos significativos.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM
Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC
Electrificadora de Santander - ESSA
Empresa de Energía del Quindío - EDEQ
Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS

Geografía

Colombia – Antioquia
Colombia – Caldas
Colombia – Quindío
Colombia – Risaralda
Colombia – Santander
Colombia – Norte de Santander

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

Paga a tu medida

Paga a tu medida

Es el programa que permite a los clientes y usuarios pagar la factura de EPM hasta en cinco abonos parciales durante cada mes, cada uno con un monto mínimo dependiendo del territorio. El cliente debe acercarse a uno de los puntos de pago habilitados indicando el número del contrato de EPM (no es necesario que presente la factura).

Con esta alternativa, EPM busca mejorar la calidad de vida de los clientes y usuarios brindándoles la posibilidad de realizar el pago de los servicios públicos de la manera que mejor se ajuste al presupuesto familiar, reducir los tiempos sin acceso al servicio por falta de pago y reducir los costos operativos de suspensión y reconexión para los usuarios.

Gestión en 2020



El programa de Paga a tu medida fue una de las alternativas de pago más utilizadas por los clientes y usuarios durante el tiempo de emergencia sanitaria y socioeconómica, decretado por el Gobierno Nacional a raíz del COVID-19.



Durante 2020 EPM vinculó 29,616 clientes al programa de Paga a tu medida. A partir de junio de 2020 se reflejó un aumento del 56% en el número de clientes vinculados con respecto a los clientes vinculados en los primeros 5 meses del año. Desde el inicio del programa hasta diciembre del 2020 se cuenta con un acumulado de 225,269 clientes vinculados.

EPM lanzó en octubre de 2020, un programa especial de pago fraccionado hasta en tres abonos de la factura de servicios públicos dirigido a todos los clientes, como apoyo frente a la emergencia por COVID-19. A través de esta alternativa 22,658 clientes se beneficiaron.

En Colombia, las filiales CENS y ESSA vincularon al programa de Paga a tu medida 1,189 y 1,620 clientes respectivamente, alcanzando acumulados de 6,956 y 9,638 clientes.

El Grupo EPM alcanzó un total de 241,863 clientes vinculados a Paga a tu medida.

Clientes vinculados - Paga a tu medida Grupo EPM			
Empresas	2018	2019	2020
EPM	42,375	32,570	29,616
ESSA	1,638	6,380	1,620
CENS	4,419	1,347	1,189
Grupo EPM	48,432	40,297	32,425

Fuente: Vicepresidencia Comercial

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

203 - 2 Impactos económicos indirectos significativos.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM
Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS
Electrificadora de Santander - ESSA

Geografía

Colombia – Antioquia
Colombia – Santander
Colombia – Norte de Santander

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

The background features several green leaves of various sizes and orientations, some appearing to float or fall. There are also several white and green geometric shapes, including triangles and a circle, scattered across the light gray background. A large, faint white circle is centered behind the text.

Servicios prepago

Servicios prepago

Prepago es una modalidad de compra de servicios públicos que tiene el propósito de hacer frente a la desconexión por dificultades de pago. Esta oferta permite a los usuarios controlar el consumo de manera acorde con sus ingresos y hacer un uso más eficiente y consciente de los servicios públicos.

La oferta prepago incluye la entrega del medidor en comodato, la instalación sin costo para el usuario y el acompañamiento social, entre otras facilidades, para que clientes y usuarios puedan continuar disfrutando el servicio.

Gestión en 2020



A raíz del estado de emergencia sanitaria y socioeconómica decretado en Colombia por el Gobierno Nacional, se procedió a reconectar y reinstalar los servicios públicos que se encontraban pendientes de pago, por lo tanto, las ofertas de Aguas y Energía Prepago al quedar sin mercado objetivo presentaron disminución en el número de clientes vinculados.



Durante 2020 EPM vinculó 711 clientes a la oferta de Agua Prepago para un cumplimiento del 71% con respecto a la meta planteada, alcanzando 25,922 clientes vinculados desde el inicio de la oferta. En Energía Prepago vinculó 11,398 clientes, un cumplimiento del 81% con respecto a la meta anual, para un acumulado de 287,431 clientes vinculados.

Las filiales CENS y ESSA vincularon 3,568 y 4,995 clientes y usuarios respectivamente, al servicio de Energía Prepago, alcanzando acumulados de 18,141 y 32,007 clientes.

El Grupo EPM alcanzó un total de 337,579 clientes vinculados a Energía Prepago.

Al momento de iniciar el estado de emergencia por COVID-19, el Gobierno Nacional decretó en Colombia conectar los servicios que se encontraban suspendidos y cortados por falta de pago, de esta manera EPM garantizó de manera eficiente la prestación del servicio a todos los clientes que presentaban dificultades de pago.

Servicio Agua Prepago - EPM

Concepto	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	2,168	2,834	711
Personas beneficiadas	9,756	7,308	2,204
Inversión	6,279	7,308	0
Consumo promedio por instalación prepago	7.65	7.41	11.70
Consumo promedio por instalación pospago	12.80	11.80	11.79

Fuente: Vicepresidencia Comercial

* Inversión en COP millones.

Servicio Energía Prepago - EPM

Concepto	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	15,550	17,527	11,398
Personas beneficiadas	62,200	70,108	35,337
Inversión	8,271	10,060	0
Consumo promedio por instalación prepago	115	116	137.37
Consumo promedio por instalación pospago	129	127	143.08

Fuente: Vicepresidencia Comercial

* Inversión en COP millones.

Servicio Energía Prepago - ESSA

Concepto	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	7,826	5,335	4,995
Personas beneficiadas	31,304	16,539	15,485
Inversión	1,620	3,794	5,677
Consumo promedio por instalación prepago	79	83	88
Consumo promedio por instalación pospago	187	191	178

Fuente: Vicepresidencia Comercial

* Inversión en COP millones.

Servicio Energía Prepago - CENS

Concepto	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	5,630	3,885	3,568
Personas beneficiadas	25,335	12,043	11,060
Inversión	522	430	795
Consumo promedio por instalación prepago	90	108	81
Consumo promedio por instalación pospago	120	149	189

Fuente: Vicepresidencia Comercial

* Inversión en COP millones.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

203 - 2 Impactos económicos indirectos significativos.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM
Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS
Electrificadora de Santander - ESSA

Geografía

Colombia – Antioquia
Colombia – Norte de Santander
Colombia – Santander

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica

The background features several green leaves of various sizes and orientations, some appearing to be part of a circular arrangement. There are also several white and green triangles scattered across the page, some pointing towards the center. A faint white circle is visible behind the text.

Medidores comunitarios

Medidores comunitarios

Medidores comunitarios para acueducto es una modalidad no convencional de prestación del servicio para sectores en los que, por restricciones para extender redes, no es posible prestar el servicio con medidores individuales. Estos medidores colectivos permiten extender el servicio a las viviendas y reciben el cobro promedio del consumo del estrato socioeconómico correspondiente.

Gestión en 2020



El Grupo EPM realizó la conexión de 68 medidores comunitarios, con los que se beneficiaron 4,251 viviendas y 16,073 personas.



Medidores comunitarios Grupo EPM			
Concepto	2018	2019	2020
Medidores instalados	65	60	68
Viviendas beneficiadas	6,560	7,120	4,251
Personas beneficiadas	24,384	24,455	16,073
Inversión	11,138	17,692	6,405

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento

* Inversión en COP millones.

Medidores comunitarios EPM			
Concepto	2018	2019	2020
Medidores instalados	23	14	4
Viviendas beneficiadas	2,352	4,472	1,035
Personas beneficiadas	9,408	13,863	3,209
Inversión	11,138	17,692	6,405

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento

* Inversión en COP millones.

Medidores comunitarios Adasa			
Concepto	2018	2019	2020
Medidores instalados	33	46	64
Viviendas beneficiadas	2,352	2,648	3,216
Personas beneficiadas	9,408	10,592	12,864
Inversión	0	0	0

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento

* Inversión en COP millones.

En Chile, la filial Adasa instaló 64 medidores en 2020, gracias al plan de trabajo del equipo de Agua No Facturada (ANF), cuyo objetivo es medir los consumos en lugares seleccionados y con esto evaluar pérdidas y niveles de ANF en campamentos comunitarios (tomas irregulares de terrenos realizadas por personas). Este es un trabajo que se viene haciendo año a año en conjunto con el gobierno regional chileno y los mismos pobladores.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

203 - 2 Impactos económicos indirectos significativos.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Aguas de Antofagasta - Adasa

Geografía

Colombia – Antioquia

Chile

Negocios

Agua

Saneamiento

The background features several green leaves of various sizes and orientations, some appearing to float or fall. There are also several white and green geometric shapes, including triangles and a circle, scattered across the light gray background. A thin white circle is centered around the text.

Población sin servicio

Población sin servicio

Se consideran poblaciones sin servicio aquellas asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación, como las ubicadas en zonas de alto riesgo o fuera de perímetros de los planes de ordenamiento territorial, cuyas soluciones suelen exceder el alcance exclusivo de las empresas prestadoras del servicio y esto hace que se requiera la intervención de múltiples actores.

Gestión en 2020



EPM aportó al mejoramiento de la calidad de vida de 16,847 hogares con el acceso a los servicios de energía, gas, acueducto y alcantarillado, cumpliendo con altos parámetros de calidad y continuidad. Así favorece el desarrollo de las comunidades, la mitigación del riesgo ambiental, de salud y geológico de las zonas intervenidas y promueve una cultura ciudadana del cuidado de la infraestructura, la legalidad y el uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios.



Durante el 2020 las conexiones de acueducto y alcantarillado se lograron a través del programa Conexiones por la vida, adscrito al Plan de Desarrollo de la Alcaldía de Medellín y al programa Cerrando brechas, que tiene dos líneas de intervención denominadas Abastecimiento Comunitario en zonas de difícil gestión y Habilitación Viviendas (HV) y Conexiones estratos 1,2 y 3.

El programa Cerrando brechas contribuye a la descontaminación de quebradas afluentes al río Aburrá Medellín y a garantizar mayor cobertura en la recolección, transporte y tratamiento de las aguas residuales generadas.

Hogares conectados - EPM			
Concepto	2018	2019	2020
Agua	10,519	15,390	3,432
Alcantarillado	9,455	14,291	8,375
Energía eléctrica - T&D	2,349	4,157	2,754
Gas	2,945	3,333	2,286
Total	25,268	37,171	16,847

Fuente: Vicepresidencia Comercial

Gracias al suministro de agua potable y la evacuación de aguas residuales a través de redes no convencionales en los sectores de intervención, sin costo para los usuarios y en forma provisional, EPM conectó 3,432 hogares al servicio de acueducto y 8,375 al de alcantarillado. Los sectores beneficiados en Medellín fueron: La Honda, La Cruz etapa 2, Bello Oriente, Versalles II, Brisas del Jardín, Brisas del Edén, San José la Cima II, Unión de Cristo, Luz del Mundo, Altavista, Oasis Tropical (Moravia), Esfuerzos de Paz 1 y 2, Santo Domingo, El Compromiso, Los Mangos, Pinares de Oriente y Ciudadela Bocaná.

Las conexiones del servicio de energía se lograron gracias a la identificación de viviendas que están conectadas a las redes de manera irregular. 2,754 fueron las conexiones que se legalizaron en el año, logrando un cumplimiento del 184% en relación con la meta planteada. Uno de los sectores con mayor cantidad de viviendas beneficiadas fue Nueva Jerusalén El Cortado, un sector de difícil gestión ubicado entre los municipios de Medellín y Bello, donde se encuentran asentadas muchas familias de bajos recursos.

Las conexiones del servicio de gas se lograron gracias a la gestión del Municipio de Medellín de habilitar el sector Golondrinas, ubicado en el barrio Llanaditas y también al desarrollo del programa Conexiones por la vida. En 2020 se logró beneficiar a 2,286 hogares con el servicio de gas, en su mayoría familias de estratos 1,2 y 3. Otras zonas beneficiadas en Medellín fueron: Villa Hermosa, Belén, Buenos Aires, San Javier, Robledo, Manrique, Doce de Octubre, Aranjuez, Popular, Castilla, Santa Cruz, Guayabal, La Candelaria, La América, El Poblado y Laureles, así como los corregimientos San Cristóbal y San Antonio de Prado.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

EPM - 12 Soluciones para hogares sin servicio.

EU 26 Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Geografía

Colombia – Antioquia

Negocios

Agua

Saneamiento

Energía eléctrica

Gas

The background features several green leaves of various sizes and orientations, some appearing to float or fall. There are also several white and green triangles scattered throughout, some pointing towards the center. A large, faint white circle is centered behind the text. A yellow horizontal line is positioned below the text.

Medidas de alivio COVID-19

Medidas de alivio COVID-19

EPM aplicó medidas de alivio propias y las decretadas en Colombia por el Gobierno Nacional para sus clientes y usuarios, con el fin de asegurar que continuaran recibiendo los servicios públicos en medio de la contingencia provocada por el COVID-19 y mitigar así los efectos económicos ocasionados por la misma.

EPM dio a conocer a los clientes la implementación de estas medidas y sus beneficios, a través de una estrategia integral de comunicación y relacionamiento, con alcance masivo y una cobertura metropolitana y regional.

Gestión en 2020



En la sección Beneficios socioeconómicos de servicios públicos del **Informe de Gestión del Gerente** se encuentran detalladas las medidas de alivio aplicadas a los clientes y usuarios y sus principales cifras de gestión.



Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

203 - 2 Impactos económicos indirectos significativos.

Alcance y cobertura

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Geografía

Colombia – Antioquia

Negocios

Agua

Saneamiento

Energía eléctrica

Gas



Informe de Sostenibilidad 2020

www.sostenibilidadgrupoepm.com.co

Grupo·epm