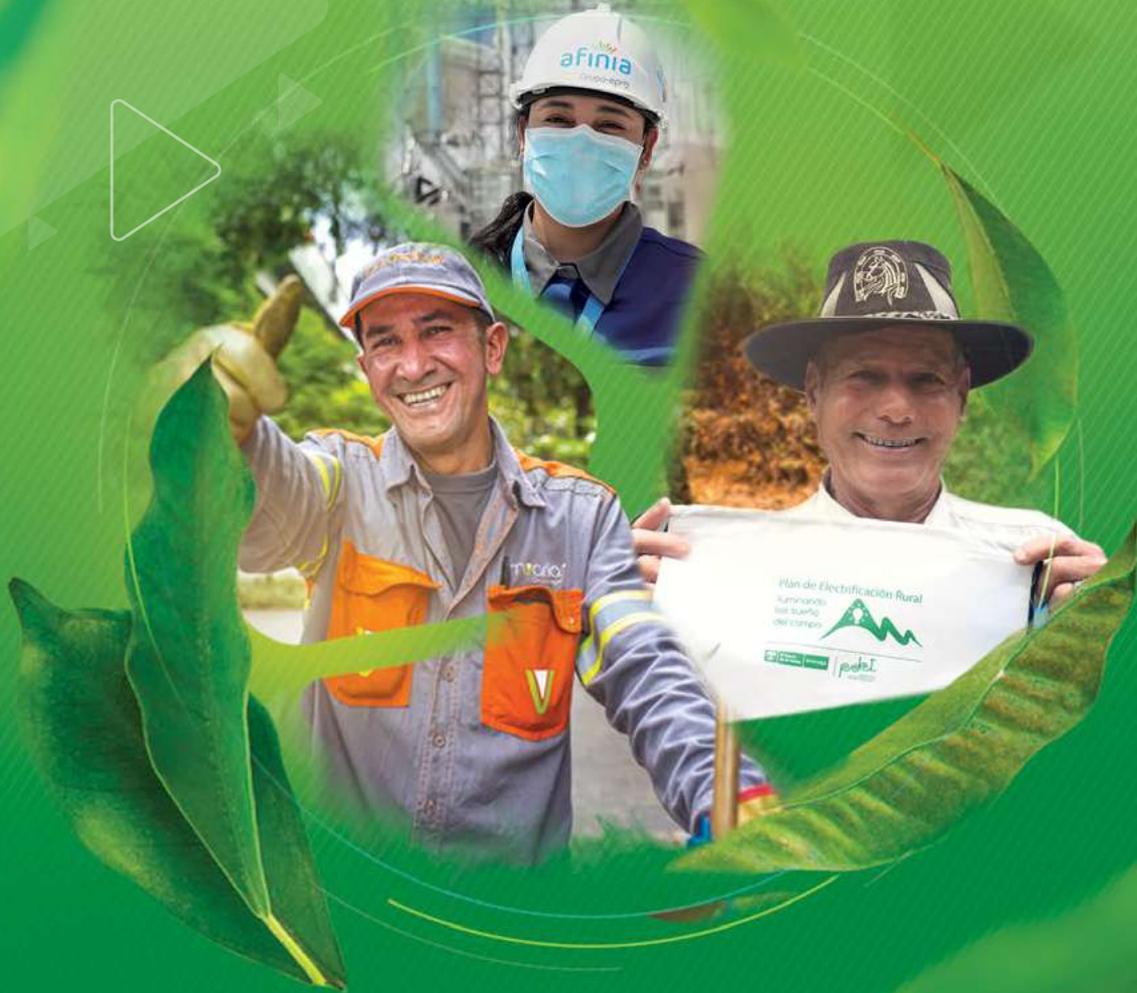


# Informe de gestión 2020



Grupo·epm

● <b>Carta de la Gerente General</b> _____	<b>4</b>
● <b>Grupo EPM</b> _____	<b>8</b>
Incondicional es... <b>Hacer frente a la pandemia dando lo mejor de sí</b> _____	9
Incondicional es... <b>Prestar servicios públicos para tu bienestar</b> _____	13
Incondicional es... <b>Estar ahí para el desarrollo de los territorios</b> _____	30
Incondicional es... <b>Cuidar lo público gestionando los riesgos</b> _____	38
Incondicional es... <b>Lograr juntos que la buena energía crezca</b> _____	39
Incondicional es... <b>Crecer juntos para generar valor</b> _____	43
● <b>EPM</b> _____	<b>48</b>
Incondicional es... <b>Ser parte de tu vida para mejorar tus días</b> _____	49
Incondicional es... <b>Implementar medidas para hacer más fácil la vida de nuestros Clientes y usuarios</b> _____	49
Incondicional es... <b>Dar lo mejor para nuestra Gente EPM</b> _____	53
Incondicional es... <b>Acompañar a nuestros Proveedores y contratistas para reactivar la economía</b> _____	56
Incondicional es... <b>Prestar servicios públicos para tu bienestar</b> _____	57
Incondicional es... <b>Estar ahí para el desarrollo de los territorios</b> _____	67
Incondicional es... <b>Trabajar por el desarrollo de buenas prácticas de Gobierno Corporativo</b> _____	75



Incondicional es... <b>Crecer juntos para generar valor</b> _____	77
Incondicional es... <b>Administrar lo público para el beneficio de todos</b> _____	80
Incondicional es... <b>Seguir adelante para generar la energía de los colombianos</b> _____	82
● <b>Incondicional es... Construir nuestra visión de futuro para seguir creciendo</b> _____	<b>86</b>
Incondicional es... <b>Ser un actor relevante en la construcción de territorios sostenibles e inteligentes</b> _____	87
Incondicional es... <b>Visualizar el presente para crecer en el futuro</b> _____	90
Incondicional es... <b>Acompañar el desarrollo de la Gente EPM para su bienestar</b> _____	93
● <b>Verificación externa</b> _____	<b>95</b>



Señores y señoras  
**Junta Directiva de EPM**  
Medellín

Sin lugar a duda, **el 2020 fue un año de grandes desafíos a nivel global por la emergencia sanitaria originada por el COVID-19**. Los profundos efectos sociales, culturales y económicos de esta pandemia sobre toda la sociedad perdurarán por muchos años en el futuro. Para el Grupo EPM el reto resultó aún más complejo, toda vez que venía enfrentando los sucesos derivados de la contingencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango.

Ante el anterior escenario, la respuesta del Grupo EPM no podía ser otra que la de redoblar sus esfuerzos para continuar avanzando en su **propósito empresarial de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor**.

Frente a una crisis de salud sin precedentes históricos, **el Grupo EPM asumió el compromiso de asegurar el acceso a todos nuestros usuarios a los servicios públicos domiciliarios en las geografías donde estamos presentes**. Con este propósito, se desarrollaron diferentes acciones conducentes a evitar el corte de los servicios, a reconectarlos y a ofrecer esquemas de financiación, entre otros, lo que permitió que millones de personas continuaran disfrutando de servicios de acueducto, saneamiento, recolección de residuos, energía y gas natural, con calidad y continuidad.

Lo anterior trajo como consecuencia natural una disminución en los ingresos tanto para EPM como para todas nuestras filiales; frente a esta situación, y con el fin de mantener una **sólida situación financiera**, optamos por llevar a cabo una nueva emisión de bonos en el mercado financiero internacional, la cual, a pesar de las dificultades de comunicación y desplazamiento propias de la pandemia, fue concluida de manera exitosa.





Esta emisión, combinada con otras operaciones de crédito en los mercados financieros locales e internacionales, le permiten hoy al Grupo EPM mantener una **sólida posición financiera**, que resulta esencial para asegurar, de una parte, la continuidad en la prestación de sus servicios en los territorios donde tiene presencia y de otra, el avance del programa de inversiones, que garantiza la **continuidad de la prestación de nuestros servicios a las generaciones futuras**.

5

A pesar de la llegada de la pandemia del COVID-19, el desarrollo de **las obras del Proyecto Hidroeléctrico Ituango**, indispensables para la protección de las comunidades aguas abajo del sitio de presa, continuaron al mismo tiempo que se implementaron acciones para prevenir el contagio de las poblaciones vecinas, posibilitar la recuperación de los casos positivos del Proyecto y evitar fatalidades por la emergencia sanitaria.

La articulación de esfuerzos del orden nacional, regional y local, el desarrollo de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE) en el Proyecto y la existencia, desde 2016, de un plan de contingencias, que incluyó un escenario de contingencia sanitaria y el cumplimiento de los acuerdos establecidos con el Municipio de Medellín y la Gobernación de Antioquia, permitieron pese a la notable disminución de personal en los frentes de obra avanzar bajo la Resolución 0820 de 2018 de la ANLA en el desarrollo de actividades de estabilización del Proyecto, en especial, en aquellas obras ubicadas en el estribo derecho de la presa, la implementación de medidas de manejo ambiental y social definidas en el Plan de Manejo Ambiental y el desarrollo de programas del Plan de Acción Específico (PAE), para atender las afectaciones causadas a las comunidades por la contingencia presentada en el 2018.

La entrada en operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Aguas Claras en el municipio de Bello, al norte de Medellín, marcó un hito histórico en el procesamiento de aguas residuales en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Para la normalización del proceso de la puesta en marcha de la PTAR fue necesario aplicar toda la capacidad y experiencia de nuestra gente para llevar la Planta a un punto óptimo de funcionamiento, especialmente en relación con la emisión de olores, asegurando la no afectación a las comunidades vecinas.

Otros dos desafíos que enfrentó con éxito el Grupo EPM durante 2020 fueron la **incorporación de dos nuevos mercados de importancia** para el avance de nuestra estrategia de crecimiento. **El primero de ellos fue EP Rio**, empresa prestadora de los servicios de agua potable y saneamiento en el municipio de Rionegro, que le permitió al grupo empresarial consolidar su posición en el Oriente antioqueño. **El segundo, se relaciona con la llegada de EPM al Caribe colombiano a través de Afinia**, llevando el servicio de energía a cinco nuevos departamentos en Colombia, lo que representa para el Grupo EPM no solo

un importante hito de crecimiento, sino además un profundo compromiso con la Región Caribe y con el País. Hoy el Grupo empresarial se consolida como el mayor agente distribuidor de energía en Colombia con cerca del 35% del mercado nacional, lo que le permite a cerca de 18 millones de colombianos disfrutar de un servicio de energía con calidad EPM.

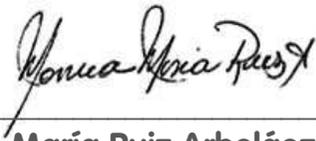
Finalmente, y no por ello de menor relevancia, uno de los más complejos desafíos enfrentados por el Grupo EPM durante 2020 fue el **cuidado de nuestra gente**. Para ello, implementamos diferentes medidas relacionadas con el trabajo virtual para los colaboradores de las áreas administrativas y estrictas medidas sanitarias para aquellos que por la naturaleza de sus actividades debían estar presentes en sus sitios de trabajo; estas definiciones nos permitieron gestionar y controlar adecuadamente los efectos del COVID-19 sobre la Gente del Grupo EPM. Claramente, el mayor efecto de la crisis sanitaria lo vivimos en el **Proyecto Hidroeléctrico Ituango** en el cual, gracias a una decidida gestión y esfuerzos conjuntos de EPM y contratistas, logramos superar esta situación.



Durante 2020 avanzamos en el estudio de nuevas iniciativas en temas vitales para los territorios donde hacemos presencia, entre las que cabe destacar la **transformación energética, la transformación digital y la economía circular enfocada en el mundo del agua y los residuos sólidos**, entre otras, que esperamos implementar en el futuro próximo, porque en el Grupo EPM seguimos adelante con nuestros sueños y con la pasión de innovar para transformar vidas.

Finalmente, nuestro Informe de gestión 2020 responde a nuestro compromiso con la "Comunicación de Progreso" para dar a conocer sobre las prácticas del grupo empresarial derivadas de la convicción y compromiso que tenemos con los diez principios sobre derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Renovamos la voluntad de permanecer adheridos al Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas (ONU), tal como lo hemos hecho anualmente desde 2006, de acuerdo con el **propósito** que vivimos día a día y en el que decididamente buscamos **contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor**.

7



**Mónica María Ruiz Arbeláez**  
Gerente General (e) de EPM

Somos un **grupo empresarial multilatino** así:



**8,559,030**  
Clientes y usuarios

**9,177**  
Proveedores y contratistas

**15,498**  
colaboradores

La **pandemia del COVID-19 causó una emergencia sanitaria que impactó cada uno de los rincones de Colombia**, situación que se convirtió en uno de los principales temas de nuestra gestión durante 2020, ocupando gran parte de nuestra agenda y esfuerzos.

Una vez declarada la emergencia sanitaria en el País, **desde EPM tomamos medidas preventivas** necesarias acatando los lineamientos del Gobierno Nacional **para propender por el bienestar de nuestros colaboradores y evitar afectaciones en la normal operación de los negocios**. Estas medidas fueron socializadas con las filiales nacionales e internacionales y sirvieron como referente en la aplicación de algunas estrategias para todo el Grupo EPM.



De esta manera, para tomar coordinadamente decisiones estratégicas y operativas de acuerdo con el comportamiento de la emergencia, instauramos en EPM Matriz el **Puesto de Mando Unificado (PMU) Corporativo**, que inició sesiones el 18 de

marzo de 2020. De igual manera, creamos los **PMU del Proyecto Ituango y de filiales**, que se forjaron como un enlace entre los negocios, los trabajadores y la sala de crisis, instancia superior de coordinación liderada por el Gerente General de EPM y su comité de gerencia.

Desde el **PMU Corporativo** implementamos convenios que brindaron acompañamiento experto y estratégico al momento de tomar decisiones e iniciar gestiones en torno a un tema de salud pública como la pandemia del COVID-19, para lo cual, realizamos un convenio con la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia (UdeA) para cubrir tres ejes en la atención de pacientes en el programa de Telesalud Living Lab, la asesoría epidemiológica y el laboratorio clínico especializado -LIME-. Adicionalmente, modificamos el contrato de vigilancia epidemiológica, suscrito con la Facultad Nacional de Salud Pública de la UdeA, para mejorar el acompañamiento y asesoría a las Direcciones Locales de Salud de los municipios del área de influencia del Proyecto Hidroléctrico Ituango (PHI).

La implementación de las estrategias de evaluación, seguimiento y contención de los casos de COVID-19 al interior de la Organización han generado aprendizajes significativos para la comunidad local e internacional. Durante el **brote acontecido en los campamentos del PHI** implementamos un proceso de clasificación, tamización y gestión del riesgo que permitió la **operación del Proyecto en condiciones de suficiencia, a la vez que atendimos de forma óptima las necesidades de salud**, con lo cual, logramos la contención del número de

casos, y en asocio con las Aseguradoras de Riesgos Laborales (ARL) atendimos de forma temprana, proactiva y completa a los trabajadores, mitigando el impacto de morbilidad y mortalidad.

Con los aprendizajes del brote, **reforzamos y mejoramos los protocolos de la pandemia** con la implementación de dos estrategias, que han sido determinantes en la contención de nuevos brotes: primero, el **uso de tecnología de proximidad** para la identificación de contactos de pacientes sospechosos de COVID-19; segundo, la **modificación de las estructuras de relacionamiento y trabajo para limitar la movilidad social con un esquema de burbujas**. En ambas estrategias el PHI y EPM son los primeros casos en el País, y posiblemente de Latinoamérica, en donde se ha realizado la implementación efectiva de estas estrategias y cuyo resultado fue la disminución y contención de la transmisión en los meses posteriores, facilitando la operación del Proyecto.

La información reportada diariamente por los colaboradores, a través del diligenciamiento de la encuesta de salud física y mental, los datos arrojados a partir de la toma de temperatura, el uso de las manillas inteligentes y otros instrumentos de recolección de información; son utilizados por EPM para generar **tableros de georreferenciación y evolución del virus**, desde los cuales fortalecemos la evaluación de riesgos, analizamos las tendencias por edades y comorbilidades, generamos de manera automática alertas de salud, implantamos estrategias preventivas y de control, intensificamos acciones de contención y orientamos oportunamente la toma de decisiones. Este ejercicio se ha logrado gracias al **uso de tecnologías innovadoras** como la localización inteligente, analítica de datos, machine learning, big data e inteligencia artificial.



El Proyecto Hidroeléctrico Ituango y EPM son los **primeros casos en Colombia**, y posiblemente de **Latinoamérica**, con una efectiva implementación de **tecnología de proximidad** para la identificación de contactos de pacientes sospechosos de **COVID-19** y el esquema de **trabajo de burbujas**.





“El uso de la tecnología ha sido clave para combatir la propagación del virus en el Proyecto Hidroeléctrico Ituango, por ejemplo, mediante el desarrollo de software para la aplicación de encuestas diarias, de ingreso y de egreso georeferenciadas, el uso de manillas de proximidad o el análisis de bases de datos del personal, hemos apoyado al equipo médico del Proyecto para hacerle frente al COVID-19.”

► **Michel Aljure Jiménez**  
Profesional Experto Dirección Desarrollo  
Proyecto Ituango EPM

En cuanto a índices de contagio, los datos para el Grupo EPM arrojaron 1,136 positivos para COVID-19, las filiales con mayor número de casos fueron EPM Matriz, ESSA, ENSA y DELSUR. El primer caso positivo en EPM se presentó en abril de 2020 y al corte de diciembre cerramos con un acumulado de 499 positivos, con un porcentaje aproximado de 60% de recuperados en el año y con un fallecido infortunadamente.

En el PHI, entre marzo y junio 918 colaboradores se infectaron, lo que equivale al 21% de los 4,318 colaboradores activos en ese momento. En diciembre de 2020 logramos contener y disminuir el brote del personal del Proyecto en cerca del 90%; es importante tener en cuenta que para este momento habían 6,000 trabajadores en obras, de los cuales, 108 resultaron positivos luego de aplicar los **protocolos de bioseguridad**, llegando solo al 1.8% de infectados en ambos campamentos.

Para verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad, monitorear su efectividad y realizar los ajustes necesarios, en EPM efectuamos auditorías especializadas con la Universidad CES, ARL Colmena y por la Vicepresidencia Auditoría Corporativa EPM. Se estima que durante el año 2020, la Empresa invirtió aproximadamente USD 8.5 millones (TRM 3550 pesos) en la prevención, contención y mitigación del COVID-19.



En relación con el **apoyo brindado durante la pandemia**, desde EPM aportamos COP 3,000 millones que incluyeron la entrega de 42 nuevas camas para reforzar la capacidad de atención prioritaria en Medellín a través de la IPS Universitaria, ubicadas en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de la Clínica León XII; entre los elementos entregados hay 37 ventiladores, 24 monitores de signos vitales, tres desfibriladores, dos electrocardiógrafos de 12 canales y una central de monitoreo.

Así mismo, firmamos un **convenio de cooperación entre EPM y la UdeA para la formación y apoyo a profesionales de la salud y el desarrollo de contenidos pedagógicos sobre el coronavirus**, por un valor cercano a los COP 274 millones, de los cuales alrededor de COP 137 millones fueron aportados por EPM. A partir de este convenio, entregamos recursos a los médicos residentes que no cuentan con auxilio, beca o ayuda de otra entidad y en contraprestación recibimos formación continua, relacionada con el manejo de pacientes con COVID-19 para el personal de la salud adscrito a la Unidad de Servicio Médico de EPM.



Gestión de la  
pandemia del  
COVID-19 en el Proyecto  
Hidroeléctrico Ituango

Igualmente, en EPM destinamos recursos para realizar la contratación de equipo en salud para fortalecer la capacidad de respuesta de los municipios del área de influencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango, representados en 17 profesionales: 15 enfermeros, un psicólogo y una médica con postgrados en Salud Pública. También pusimos a disposición de las comunidades un **tutorial digital** que explica la experiencia que vivió EPM para lograr el aplanamiento de la curva de propagación del COVID-19 en el PHI.



**COP 3,000 millones**  
destinó EPM para reforzar la capacidad de  
**atención prioritaria médica**  
durante la pandemia.

### Nuestros servicios en tiempos de pandemia

La pandemia del COVID-19 generó un fuerte impacto en todos los niveles de la economía colombiana, y esta contracción se evidencia de forma directa en la **reducción de la demanda de servicios públicos domiciliarios y la disminución en la vinculación de nuevos clientes.**

Este efecto inició durante las dos últimas semanas de marzo de 2021, con una baja en la demanda regulada de energía en EPM, posteriormente, en abril se presentó la mayor caída con un 15%; por su parte, las industrias manufactureras presentaron reducciones del 51% en la demanda de energía durante ese mes. En comparación con el año anterior la disminución en energía en Colombia fue de -2.1%, con mayor impacto en ESSA con -3.3%, seguido de EPM con -2.4%.

Este comportamiento también se reflejó en las filiales internacionales, en Centroamérica las mayores afectaciones se dieron en El Salvador y Panamá con el -7% y 6%, respectivamente, impactando las filiales DELSUR y ENSA; por su parte, en Guatemala la reducción fue del 1.14% impactando a EPM Guatemala.

En gas, los segmentos de demanda con mayor impacto fueron Gas Natural Vehicular (GNV) y Gas del mercado no regulado. La disminución promedio entre marzo y diciembre en el agregado total fue del 37% y en comparación con el año anterior fue del 0.14%.

Mientras en el servicio de agua, si bien se evidenció un aumento de la demanda

en zonas residenciales, en industria y comercio se presentaron disminuciones. En EPM Región Metropolitana, sistema más representativo, se evidenció una disminución promedio del 5% en la demanda de agua entre marzo y diciembre; y en comparación con el año anterior la disminución fue de 1.3%. Mientras que para las demás regiones nacionales, donde tiene presencia el Grupo, se presentaron diferentes variaciones, a nivel internacional en Aguas Antofagasta en Chile la disminución versus el año anterior fue del 0.53%.

En residuos sólidos se redujo la cantidad de residuos recolectados por Emvarias en comparación con el año anterior así: en Medellín el 1.4% y los residuos dispuestos en el relleno sanitario La Pradera en 0.1%.

Por otro lado, la **vinculación de clientes nuevos** también se vio afectada, especialmente en el primer semestre del año. En Colombia, la aplicación de medidas ambientales con restricciones de movilidad en el primer trimestre, la paralización de las actividades comerciales especialmente durante el segundo trimestre, la aplicación de las medidas de alivio a raíz de la pandemia y la reconexión de servicios públicos, generaron una desestimulación en las nuevas solicitudes de servicios públicos domiciliarios, presentando disminuciones cercanas al 14% en servicios de energía, 28% en gas, 27% en acueducto y 24% en alcantarillado, con respecto a la cantidad de vinculaciones de clientes nuevos del año anterior.

Por lo anterior, **la optimización de las operaciones constituyó un eje primordial en nuestra gestión**, en la medida en que unas operaciones eficientes resultan fundamentales para asegurar la prestación de unos servicios públicos óptimos y de calidad, así como, para apuntar al crecimiento y entrega de transferencias al Municipio de Medellín.

En un año diferente para toda la humanidad, con las dificultades propias de la pandemia y los nuevos modos de trabajo y estudio en casa, **en el Grupo EPM aseguramos el acceso a los servicios públicos domiciliarios de todos nuestros Clientes y usuarios, manteniendo los estándares de confiabilidad, calidad y continuidad**, al tiempo que continuamos avanzando en el desarrollo de proyectos estratégicos para contribuir a la calidad de vida de los territorios donde hacemos presencia.



## Provisión Agua

Con nuestro negocio de Provisión Agua **hacemos presencia en dos países: Colombia** con EPM, Aguas Regionales, Aguas de Malambo, Aguas del Oriente y Aguas Nacionales -bajo la marca Aguas del Atrato-; y **Chile** con Aguas Antofagasta.

### Somos la segunda empresa con más Clientes y usuarios en Colombia



**1,642,179**  
Clientes y usuarios



**96.92 %**  
universalización del servicio en Colombia



**15.6 %**  
participación del Grupo EPM en el mercado colombiano



**39**  
plantas de potabilización con una capacidad instalada de 21.63 m3/seg



**225**  
tanques de almacenamiento



**6,398 km**  
de redes de acueducto

En 2020 **suministramos agua apta para el consumo humano en todos los territorios donde tenemos presencia**. A nivel nacional garantizamos una continuidad, ponderada por usuario, mayor del 98.4%, destacando el incremento en Aguas de Malambo de 9.6% que alcanzó una continuidad de 75.04% en diciembre. En términos de eficiencia y optimización del sistema, el nivel de pérdidas de agua a nivel de Grupo se ubicó en 6.64 m3 por usuario facturado, ponderado por usuario, muy cercano de la meta establecida por la Comisión Regulación de Agua (CRA) de 6.0 m3 por usuario facturado al año 2026.

En el negocio de **Provisión Agua** en el **Grupo EPM**, las inversiones alcanzaron COP 554 mil millones durante 2020. Los ingresos del negocio sumaron COP 1.3 billones, lo que representa un crecimiento de 10% y el ebitda alcanzó COP 643 mil millones, 8% superior al de 2019.

## Hitos relevantes 2020

- 

Modernizó la infraestructura de los **tanques de almacenamiento y bombeo Las Flores**, en el municipio de El Retiro, a través de sistemas de telemetría.
- 

Amplió la **Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) de San Jerónimo**, Antioquia, doblando su capacidad, pasando de 30 litros por segundo a 60, garantizando la atención de la demanda actual y futura del agua, y la continuidad del servicio.
- 

Inauguró el **lecho de secado de lodos en la planta El Concord** en el departamento del Atlántico, alcanzando una capacidad de 160 m3/día, generando un impacto altamente positivo para la calidad del ambiente.
- 

Bajo la marca **Aguas del Atrato**, optimizó la **PTAP Playitas I y Playitas II**, logrando un incremento neto en 185 litros por segundo (lps) de capacidad de producción, garantizando la continuidad del servicio en Quibdó, Chocó.
- 

Inició la **operación de la planta desaladora de Tocopilla en Chile**, con una capacidad de 75 litros/seg, que beneficia a 9,329 clientes.  
Adicionalmente, en la filial internacional se adelantó una exitosa **emisión de bonos** por cerca de USD 118 millones en mercado de capitales de Chile y se firmó con la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), una prórroga de las tarifas por cinco años, lo que permite estabilizar el precio del agua.

## Gestión Aguas Residuales

Con el negocio de Gestión de Aguas Residuales tenemos **presencia en tres países:** **Colombia** con EPM, Aguas Regionales, Aguas de Malambo, Aguas Nacionales y Aguas del Oriente; **México** con Ticsa; y **Chile** con Aguas Antofagasta.



**1,593,299**  
Clientes y usuarios



**93.82 %**  
universalización del  
servicio en Colombia



**18**

Plantas de Tratamiento de  
Aguas Residuales (PTAR) con  
una capacidad de tratamiento  
de 11.33 m<sup>3</sup>/seg



**6,552 km**  
de redes de  
alcantarillado

En el negocio de **Gestión de Aguas Residuales** Grupo EPM las inversiones alcanzaron COP 355 mil millones durante 2020. Los ingresos del negocio sumaron COP 951 mil millones, lo que representa un crecimiento de 1% y el ebitda alcanzó COP 536 mil millones, 32% superior al de 2019.



## Hitos relevantes 2020

aguas nacionales®

Gestionó el proceso de **estabilización del tratamiento de las aguas residuales recibidas en la PTAR Aguas Claras**, atendiendo el 99.8% y entregando el 100% en calidad del agua residual tratada, contribuyendo de manera efectiva al saneamiento y devolver la vida al río Aburrá-Medellín. En este sentido, **logró la implementación de las 36 acciones definidas en el plan de atención de emergencia y contingencia para la mitigación de la situación de olores generados en la PTAR Aguas Claras en Bello, Antioquia**, presentando una disminución de los eventos de olores.

Aguas Nacionales también ejecutó proyectos de acueducto y alcantarillado en Colombia, garantizando el acceso al agua potable y tratamiento de aguas residuales a comunidades rurales de los municipios de Trujillo en el Valle del Cauca y Caloto en el Cauca, beneficiando a 2,000 y 4,000 habitantes, respectivamente.



Ticsa

Cerró nuevos negocios por valor cercano a los USD 19 millones. **Realizó la instalación y puesta en operación de la PTAR compacta El Escobero en Envigado, Antioquia**, con una capacidad de tratamiento de 2.5 litros/seg, a través de una tecnología innovadora.

*“En el último año la planta de aguas residuales Aguas Claras ha mejorado considerablemente los olores emitidos al inicio de su funcionamiento. Han cumplido con los compromisos adquiridos con las comunidades en la parte social y ambiental, además de apoyar nuestros emprendimientos.”*

► **Nancy María Ortega Chova**  
Habitante del municipio de Bello



## Gestión de Residuos Sólidos

Este negocio tiene su base en **Colombia** con Emvarias en Medellín y Aguas Nacionales, a través de la marca Aguas del Atrato, en Quibdó.



**885,589**  
Clientes y usuarios



**99.26 %**  
universalización del servicio en Medellín



**13 %**  
participación en el mercado de aseo en Colombia



**1** relleno sanitario llamado La Pradera



**176,878**  
toneladas ingresan para disposición final a La Pradera



**40**  
municipios de Antioquia disponen sus residuos en La Pradera



**1**  
planta de tratamiento de lixiviados con 333,755 m<sup>3</sup> tratados

En el negocio de **Residuos Sólidos** a nivel nacional las inversiones alcanzaron COP 17 mil millones durante 2020. Los ingresos del negocio sumaron COP 249 mil millones, lo que representa un crecimiento de 0.13% y el ebitda alcanzó COP 61 mil millones, 15% inferior al de 2019.

## Hitos relevantes 2020

emvarias®

Proyecto  
Contenerización  
Nuevo Occidente  
Emvarias



Suscribió una **alianza con la empresa Reciclados Industriales de Colombia (RIC)**, de la cual es accionista el Programa Venturas EPM, para el **desarrollo de un proyecto de aprovechamiento de Residuos de Demolición y Construcción (RDC)** en el Valle de Aburrá.

Adicionalmente la filial, fortaleció la estrategia de **aprovechamiento de residuos a través del programa de contenerización** asociado al Plan de Desarrollo Medellín Futuro, con la instalación de 421 contenedores. También, se incluyó dentro del alcance de los procesos certificados bajo norma ISO9001:2015 para el servicio de aseo, el proceso de disposición final. Otro aspecto relevante es el avance en los trámites para licenciamiento del vaso La Piñuela, que permitirá ampliar la vida útil del Relleno Sanitario La Pradera.



*Antes nos quedaban los olores y las basuras en la calle. Logramos que Emvarias nos apoyara con la contenerización en nuestro sector y nos ha servido mucho porque nos subsanaron todos los puntos críticos que teníamos con los residuos. El Proyecto ha tenido muy buena acogida en la comunidad.*

► **Laura Catalina Jaramillo Castro**  
Habitante de San Antonio de Prado, comuna 80, sector Villa Pallavecini.

## Transmisión de Energía

El Grupo EPM participa en el negocio de Transmisión de electricidad en **dos países: Colombia** a través de EPM, ESSA, CENS y CHEC; y en **Guatemala** con la Transportista Eléctrica Centroamericana S.A. (TRELEC).

 **8.64 %**

participación del mercado de transmisión en Colombia

 **35 %**

participación del mercado de transmisión en Guatemala

**99.9 %**  
disponibilidades promedio para confiabilidad en Colombia



**98.5 %**  
disponibilidades promedio para confiabilidad en Guatemala



**1,274 km**  
de redes de transmisión en Colombia



**66 km**  
de redes de transmisión en Guatemala

Las inversiones en **Transmisión de Energía** alcanzaron los COP 119 mil millones, durante 2020. los ingresos del negocio de Transmisión de Energía sumaron COP 354 mil millones, lo que representa un crecimiento de 17% y un ebitda que alcanzó COP 269 mil millones, creciendo un 20% respecto al año anterior.

## Distribución de Energía

En el negocio de Distribución y Comercialización de electricidad el Grupo EPM está presente en **cuatro países**: **Colombia** con EPM, ESSA, CENS, CHEC, EDEQ y Afinia; **Panamá** con ENSA; **Guatemala** con EPM Guatemala, conformada por EEGSA, COMEGSA y TRELEC; y **El Salvador** con DELSUR.

### Ocupamos el primer lugar en distribución y comercialización en Colombia



**8,559,030**  
Clientes y usuarios



**97.18 %\***  
universalización del  
servicio en Colombia



**+295,000 km**  
de red



**35 %**  
participación  
en el mercado  
de Colombia



**38 %**  
participación  
en el mercado  
de Panamá



**41 %**  
participación  
en el mercado  
de Guatemala



**25 %**  
participación  
en el mercado  
de El Salvador

*\*El porcentaje no incluye la universalización del servicio de Distribución Energía de Afinia. En estos momentos el grupo empresarial se encuentra realizando validaciones para incorporar el dato exacto en el cálculo.*

La base de clientes del Grupo EPM en el segmento operativo de Distribución de Energía creció un 25% en 2020 en comparación con 2019, primordialmente por el ingreso de la filial Afinia.

En **calidad del servicio** ejecutamos un importante proyecto con alcance de Grupo a nivel nacional, que inició en el 2018 y se proyecta hasta el 2025. Durante el 2020 logramos una mejora significativa versus el año anterior, logrando cumplir las metas regulatorias y contribuyendo a la mayor satisfacción de nuestros Clientes y usuarios.



**3 empresas de energía del Grupo EPM fueron reconocidas por la mayor evolución del Índice de Satisfacción del Cliente con la Calidad Percibida (ISCAL) en los premios CIER.**

**chec**

Categoría Oro entre empresas con más de 500 mil clientes.



Categoría Plata entre empresas con más de 500 mil clientes.



Categoría Plata entre empresas con menos de 500 mil clientes. También fue valorada entre las empresas con mejores prácticas de recursos humanos.

Respecto a la gestión y control de pérdidas de energía, en el Grupo EPM en Colombia alcanzamos un nivel de pérdidas del Operador de Red (OR) de 9.66%, por la no realización de suspensiones o cortes del servicio, de acuerdo con las medidas implementadas por la emergencia sanitaria del COVID-19.

Durante el 2020, las inversiones a nivel nacional en el negocio de **Distribución de Energía** alcanzaron los COP 859 mil millones. Los ingresos de este negocio sumaron COP 13.0 billones, lo que representa un crecimiento de 5% y el ebitda alcanzó COP 2.3 billones, 16% inferior al de 2019.

El Programa **Electrificación Rural** continuó con la conexión de 6,796 instalaciones en zonas rurales del Grupo EPM, beneficiando a 26,075 personas aproximadamente, con una inversión de COP 35,322 millones. Desde el **2013** este programa ha realizado 125,363 conexiones que beneficiaron a cerca de 377,000 habitantes.



## Hitos relevantes 2020



Logró un **progreso significativo en proyectos exigidos por el Regulador** como Medición inteligente, Sistema integral de atención al usuario, manejo del contaminante bifenilos policlorados (PCB) y distanciamiento de la red eléctrica respecto a las viviendas.



**Atendió las afectaciones dejadas por las tormentas tropicales Amanda y Cristóbal**, recuperando en tiempo récord el servicio en más del 70% del área de influencia.



Inició la **puesta en operación del proyecto Cartí**, que ofrece energía para más de 300 familias de la comarca Guna Yala, la escuela Modelo con más de 1,000 estudiantes y cuatro puertos, con una inversión realizada de manera conjunta con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Oficina de Electrificación Rural (OER).

En una demostración de solidez financiera y confianza del mercado inversionista, **la firma calificadora de riesgos Fitch Ratings le otorgó a ENSA la calificación BBB, grado de inversión con perspectiva estable**, mejor que la vigente para Panamá.



Avanzó en la formulación del proyecto para acceder a **recursos del Sistema General de Regalías**. El Gobierno Nacional eligió a **Quindío** para ser **pionero en cobertura del 100%** y el primer departamento en América Latina con esta condición.



**Incrementó el índice de cobertura rural en 99.69%**, logrando una cobertura total (urbana y rural) de 99.92% en Caldas y Risaralda.



**Entraron en operación las subestaciones Palenque 230kV, Río Frío 115 kV y Principal 115 kV**, que permitieron reforzar el sistema eléctrico de alta tensión del Área Metropolitana de Bucaramanga, permitiendo mejorar la confiabilidad y calidad del servicio de energía.



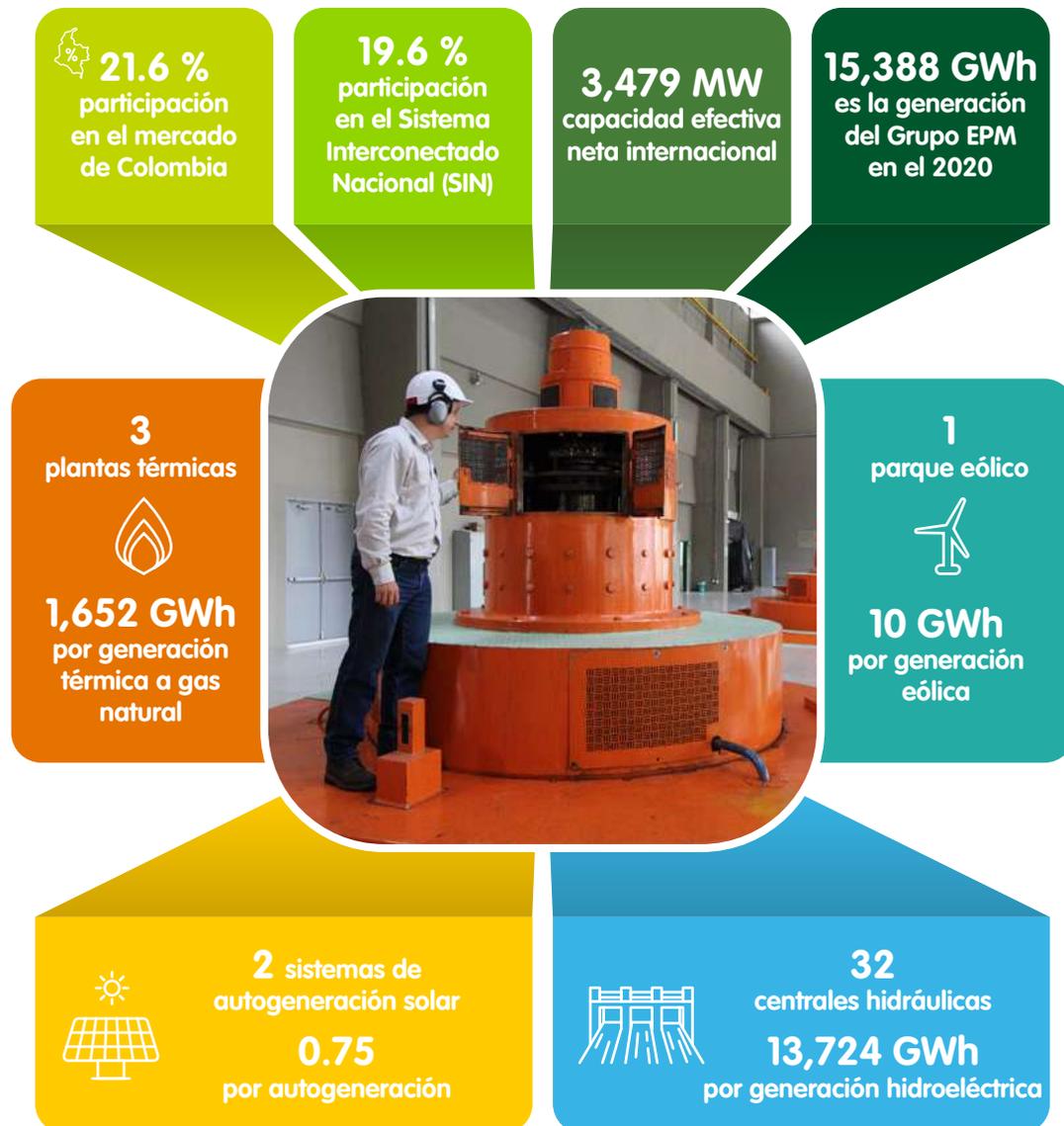
Logró la asignación de recursos para la **electrificación rural de 282 usuarios en la región del Catatumbo**, mediante la financiación del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas No Interconectadas (FAZNI), a través de soluciones solares.



## Generación de Energía

Con el negocio de Generación estamos presentes en **dos países**: **Colombia** con EPM matriz y las filiales CHEC, en el departamento de Caldas, y ESSA, en Santander; y **Panamá** con Hidroeléctrica del Teribe (HET).

### Somos el primer agente en producción de energía en el País



### Somos el segundo agente en capacidad efectiva neta

En relación a 2019, aumentamos la generación total, principalmente por el aumento de la generación térmica como estrategia de mejoramiento del cargo por confiabilidad en las centrales de La Sierra y Termodorada. Por su parte, la generación hidráulica tuvo un descenso por los efectos del fenómeno de El Niño.

**HET**, a pesar de los pocos aportes hídricos del primer semestre de 2020, excedió su generación en 13,6 GWh, con respecto al año anterior, debido a las condiciones hidrológicas del resto del año y a la disponibilidad de los equipos. Con respecto a la disponibilidad de las plantas del Grupo EPM, **logramos en general un buen desempeño**, cumpliendo y en algunos casos excediendo las metas previstas en nuestras diferentes plantas, específicamente en HET, resaltamos la **excelente disponibilidad de la planta Bonyic** durante todo el 2020.

El año anterior, las inversiones en el negocio de **Generación de Energía** alcanzaron los COP 1.2 billones. Los ingresos del negocio sumaron COP 5.0 billones, lo que representa un crecimiento de 24% y el ebitda alcanzó COP 1.9 billones, 3% inferior al de 2019.



## Gas

El negocio de distribución y comercialización de gas natural domiciliario **es prestado a través de EPM en Colombia**, con un recorrido de 22 años de operación.

**Somos el segundo distribuidor de gas natural en Colombia.**



**1,307,628**  
Clientes y usuarios



**85.29 %**  
universalización del  
servicio de gas



**13 %**  
participación del  
mercado en el país



**92 municipios y  
120 poblaciones**  
de Antioquia disfrutan  
del servicio de gas

**88 km**  
de red de acero

**8,448 km**  
de red de polietileno



**17**  
Estaciones de Servicio  
(EDS) marca EPM



**33 %**  
participación del  
mercado de Antioquia en  
Gas Natural Vehicular (GNV)



### Hitos relevantes 2020



#### Programa Conexiones por la vida

En convenio con el Municipio de Medellín, llegamos a 7,238 nuevas familias de Medellín de los estratos 1, 2 y 3, de las cuales, el 74% pertenecen a estratos 1 y 2, ubicadas en las zonas de Villa Hermosa, Belén, Buenos Aires, San Javier, Robledo, Manrique, Doce de Octubre, Aranjuez, Popular, Castilla, San Antonio de Prado, Santa Cruz, Guayabal, La Candelaria, La América, San Cristóbal, El Poblado y Laureles; a los cuales se les otorgó **subsidio del 100% de los cargos de conexión a la red de gas natural.**

#### Gas Natural Licuado (GNL)

Implementamos la tecnología en los mercados regionales no interconectados, a través de la consolidación de un piloto en cinco estaciones y la firma de un contrato de suministro por ocho años para el 60% del mercado virtual de EPM. Además, facilitamos el servicio con esta tecnología a los municipios de Sopetrán, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Olaya -Sucre-, Liborina, Sabanalarga, Toledo, San José de la Montaña, Cañasgordas, Frontino y Dabeiba.

#### Aplicación Ventas gas

Entró en operación de forma satisfactoria con el propósito de optimizar el tiempo de conexión del servicio del gas, representando una disminución del tiempo de creación del pedido en cuatro días, favoreciendo la experiencia del cliente con una atención más oportuna.

#### Proyecto de aprovechamiento del biogás energético no convencional

En la PTAR San Fernando a partir de la realización de todas las gestiones correspondientes para iniciar la ejecución durante 2021; el proceso posibilita llevar el biogás a condiciones de biometano e inyectarlo a la red de gas natural, aumentando el uso eficiente y circulando los recursos energéticos, reduciendo, a su vez, emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI).

#### Durante el 2020 cumplimos al 100 %

Los indicadores de continuidad y calidad exigidos por la normatividad vigente. En cuanto a pérdidas fortalecimos la capacidad operativa a través de la implementación de tecnologías, información y capacidades de las cuadrillas de campo, lo que nos permitió mantener el nivel de las pérdidas en el sistema de distribución en 4.6 %, al cierre del año.

En el negocio de Gas las inversiones alcanzaron durante el 2020 COP 14 mil millones. Los ingresos alcanzaron COP 1.2 billones, con un crecimiento del 32 %. Por su parte, el Ebitda logrado fue COP 129 mil millones, lo que representa un crecimiento del 12 %.



Somos la primera empresa en Colombia en implementar la tecnología GNL para la distribución de gas natural.

En nuestro actuar buscamos impactar los territorios donde tenemos presencia generando valor para las empresas y la sociedad. Desde las actividades propias del negocio con una visión ecosistémica de un entorno más amplio **propiciamos que nuestra gestión contribuya al cuidado del ambiente y el desarrollo económico y social.**

### Por el cuidado del ambiente

En 2020 continuamos nuestro trabajo orientado en torno a dos iniciativas:

**Estrategia de Gestión integral del Recurso hídrico y la biodiversidad**, continuamos con la implementación de iniciativas de protección del recurso hídrico en las cuencas abastecedoras de agua de los sistemas y embalses del Grupo EPM, como río Grande, río Aburrá, Porce-Alto Nechí, La Fe, río Negro-Nare, Cauca, Chinchiná, Serranía de Abibe en Urabá y algunas áreas de influencia de las filiales EDEQ, CENS, CHEC y ESSA.

De esta manera, **como Grupo EPM contribuimos a la protección de 21,022 hectáreas durante el 2020, desde EPM aportamos con 19,150 hectáreas**, para un acumulado en el periodo 2016-2020 de 97,527 hectáreas, mediante iniciativas como conservación de bosques, restauración y reforestación, prácticas y usos sostenibles, compensación y nuevas áreas de protección; aportando de manera directa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Desde la **Estrategia de Gestión integral del Recurso hídrico y la biodiversidad** aportamos a los siguientes ODS:



**Estrategia Climática del Grupo EPM,** buscamos lograr **negocios resilientes y carbono eficientes al 2030,** así como, **obtener una operación carbono neutral a partir del año 2025.** En este sentido, todos los esfuerzos que realizamos en el Grupo EPM, en el marco de la Estrategia Climática,



son muestra de la materialización de acciones concretas hacia la contribución del **ODS 13 Acción por el clima,** con el que adoptamos medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Con la búsqueda de la operación carbono neutral a partir del año 2025, como Grupo contribuiremos al compromiso de Colombia en el Acuerdo de París 2015, actualizado en 2020, cuya premisa es reducir el 51% de las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) a 2030, teniendo como año base el 2010.

Para ello, desde EPM realizamos la verificación de los proyectos de reducción de emisiones registrados ante diferentes estándares, con el fin de contar con créditos de carbono disponibles para los distintos fines de compensación o comercialización, tanto en el mercado nacional como en el internacional.

En 2020, vendimos 1.7 millones de Certificados de Energía Verde (I-REC), que representan un ingreso de COP 2,800 millones y equivalen a 280.000 tCO<sub>2</sub>

evitadas. A diciembre, el 59% de los clientes del Mercado No Regulado de energía de EPM contaron con suministro de energía generada con fuentes 100% renovables y un 40% de la energía destinada para el Mercado No Regulado es verde.

En el Grupo EPM, somos conscientes de las principales consecuencias ambientales, climáticas y sociales que ha traído la dependencia y uso excesivo de fuentes fósiles, así como, el uso y demanda inadecuada de energía para sostenibilidad de los recursos naturales y del planeta; por lo que hemos avanzado en iniciativas para la reducción de pérdidas de energía en las líneas y fugas de SF<sub>6</sub> (Hexafluoruro de Azufre) en las empresas del negocio de Transmisión y Distribución de Energía, logrando sus metas anuales. El Hexafluoruro de Azufre es un gas artificial utilizado ampliamente en los equipos eléctricos de alta tensión por ser un excelente aislante eléctrico.

Así mismo, realizamos acciones de autoabastecimiento y aprovechamiento energético en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) y Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP); y adelantamos acciones de ahorro en el consumo de energía eléctrica de áreas administrativas y operativas -sensores, iluminación eficiente y aires acondicionados de bajo consumo, entre otros- y sustituimos gases refrigerantes de aires acondicionados, en varias empresas del Grupo EPM.



**ENSA, DELSUR, Aguas de Malambo, EPM y CHEC** aprovecharon el recurso solar desarrollando iniciativas para autogeneración de energía en sus sedes administrativas o instalaciones.

Por su parte, **EEGSA** continuó con su proceso ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica de Guatemala para contratar la compra del suministro de energía renovable, pasando del 56% al 80% de energía renovable en su matriz energética.

### Desarrollo Urabaense



Consolidando nuestro rol como **articuladores en el desarrollo de Urabá**, en 2020 desde **EPM** implementamos una ruta que se tradujo en acciones institucionales y en labores de sinergia con entidades como las alcaldías municipales, el Comité Universidad Empresa Estado Sociedad (CUEES) Urabá y los diversos actores sociales y económicos, entre los que se destacan los bananeros -agremiados en Augura-, cuyo propósito fue coordinar en medio de la cuarentena medidas de acompañamiento con los gobiernos locales, departamental y nacional, para conservar la actividad productiva en todos los momentos de la pandemia y sumar aportes de los diversos actores para disminuir el impacto negativo en la calidad de vida de las familias y las comunidades.

En este escenario, el aporte del **Grupo EPM** fue fundamental, al **garantizar la prestación de los servicios públicos con calidad y confiabilidad**, con una cobertura urbana en **energía** del 100% y 98.13% rural; en **gas** del 83%, con un incremento del 3% frente al año anterior; en **acueducto** 97.7%, con un incremento del 4.7%; y en **alcantarillado** 80.2%, con un incremento del 3.2%.

Pero nuestro aporte al desarrollo va más allá, el CUEES Urabá, donde EPM tiene asiento en su junta asesora, aporta labores profesionales desde el Comité Técnico y coordina la Mesa de Plataformas de Innovación Social; así mismo, lideramos una acción interinstitucional para recolectar recursos de varios actores que permitieron dotar a la región de un laboratorio molecular para el procesamiento de pruebas COVID-19, lo que fue posible gracias al aporte de más de COP 1,200 millones.

Adicionalmente, desde el Grupo EPM asumimos retos asociados al desarrollo acelerado de esta subregión derivados del desarrollo portuario, así como, el crecimiento de los proyectos urbanísticos y las potencialidades del desarrollo industrial, contribuyendo con **importantes inversiones en energía, gas, acueducto y saneamiento**, que durante el año 2020 alcanzaron un valor de **COP 57,047 millones**, representados en inversiones en mantenimiento operativo, extensión de redes de gas, acueducto y saneamiento, y obras de infraestructura en todos los servicios.

Cuidanía, es la **estrategia de movilización social** enmarcada en la premisa **Urabá cuida a Urabá** y que surge desde la Mesa de Plataformas de Innovación Social para minimizar el impacto de la pandemia, aportando a la generación de una cultura de mayor cuidado individual y colectivo.

En **energía** destacamos los avances en el proyecto conexión subestaciones Urabá - Nueva Colonia - Apartadó 110 kV, que presenta un avance físico de 49%, con el cual daremos soporte al desarrollo portuario y empresarial. Complementan esta ruta de inversiones, los proyectos de Modernización subestación Chigorodó 44/13.2 kV y Conexión Puerto Antioquia - Subestación Nueva Colonia 110 kV.

Además, **aportamos a la mejora de la calidad del servicio de energía**, que se traduce en la disminución de la duración de las interrupciones del servicio, pasando de 23.83 horas en 2019 a 16.73 horas en 2020, así como, la frecuencia de las interrupciones, pasando de 12.45 veces en 2019 a 9.79 veces en 2020. También, con las acciones para la gestión y control de pérdidas, fue posible que durante el 2020 se normalizaran 1,978 instalaciones en Urabá.

*En la campaña de Cuidanía fue fundamental unir diversos actores de la región para sumar esfuerzos, conocimientos y miradas como la apuesta territorial del Grupo EPM en Urabá.*

► **Diego Sierra**  
Gerente Apistograma



En **Gas**, destacamos la **alianza de EPM con la comercializadora internacional Unibán**, logrando acompañar la materialización de una alternativa más limpia como fuente de energía con el GNL para reducir el impacto ambiental en su operación.



*Además del impacto productivo y ambiental del gas en nuestra planta de Zungo, ir junto a EPM nos permitió mejorar la calidad de vida de las comunidades vecinas.*

► **Carlos Pinilla Gallego**  
Director de Asuntos Institucionales C.I. Unibán

Adicional al desarrollo de este proyecto, **beneficiamos a la comunidad aledaña del corregimiento de Zungo en el municipio de Carepa**, logrando prestar el servicio de gas natural a 60 viviendas, brindando un energético económico, ecológico y seguro para los usuarios residenciales e industriales. También finalizamos el **proyecto de gasificación del corregimiento de Nueva Colonia del distrito de Turbo**, con una vinculación de 1,417 usuarios nuevos que disfrutaron del servicio de gas.



En el servicio de **acueducto y saneamiento**, pese a los impactos por pandemia que obligaron a la reconexión y reinstalación del servicio, sistemas como Turbo presentaron resultados positivos en el Índice de Pérdidas Por Usuario Facturado (IPUF), pasando de 19.6 m3/usuario facturado en 2019 a 14.7 m3/usuario facturado. En cuanto a la continuidad en la temporada de verano, se disminuyeron los caudales de las fuentes de captación, pero el trabajo articulado de la filial Aguas Regionales, EPM Matriz y las administraciones municipales, permitió ejecutar planes de contingencia, garantizando la prestación del servicio de acueducto en el distrito de Turbo, estrategias que también se utilizaron en otros sistemas como Apartadó y Carepa, garantizando la continuidad del servicio.

Es importante resaltar que, en 2020, gracias a la reducción de pérdidas con acciones comerciales, corrección de fugas, eliminación de fraudes y optimización de redes, se logró el mejor resultado histórico en continuidad en el distrito de Turbo, llegando

al 64.3%. Los otros sistemas atendidos en la subregión presentaron continuidades por encima del 98.8%.

Destacamos también la **vinculación de la sede de la Armada Nacional en la punta de Las Vacas en Turbo**, quienes eran atendidos por carrotanque, y cuyo proyecto se realizó como una etapa adicional a la red aérea. De igual forma, vinculamos a los barrios Nueva Florida y Bellavista en Turbo, los cuales nunca habían contado con agua potable por red.

Mediante la figura de **obras por impuestos de EPM**, con las filiales EDEQ y Aguas Regionales, se ejecutó el proyecto de optimización del sistema de acueducto del municipio de Apartadó por valor de COP 9,040 millones, con el cambio de las redes que estaban en asbesto cemento por la instalación de 13,785 metros de redes de distribución, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los Clientes y usuarios, a la calidad del servicio y la disminución de pérdidas en el sistema.



**Aguas Regionales** obtuvo el **primer lugar** en el reconocimiento de **Andesco y Superservicios** a las mejores prácticas de servicio a los usuarios en la categoría Impacto social por el **proyecto red aérea en Turbo**.

## Bajo Cauca, un territorio de oportunidades

Conscientes de la importancia de continuar trabajando en el territorio del Bajo Cauca antioqueño, y de aumentar la eficiencia y sostenibilidad de las contribuciones económicas, sociales y ambientales, desde EPM planteamos siete iniciativas para ganar coherencia en los procesos de integración en el territorio y hacia el interior de la Organización en las operaciones, negocios y empresas del grupo empresarial.

Durante 2020 alcanzamos importantes avances en tres iniciativas principalmente:

**1. Avanzar en la universalización del servicio de energía,** con el desarrollo de obras de interconexión eléctrica, que le permiten a 1,416 familias contar con este servicio para el periodo 2021-2023. Adicionalmente, esperamos implementar la prestación del servicio mediante soluciones aisladas, como la solución solar individual fotovoltaica (SISFV), para que en el territorio logremos el acceso al servicio de energía para aproximadamente 2,000 nuevas familias.

**2. Contribuir a la protección del recurso hídrico y la biodiversidad,** ejecutamos 11 convenios con autoridades ambientales y de pesca, universidades y otras entidades idóneas para cada temática; como resultado identificamos algunas zonas prioritarias para la restauración, la formulación del convenio con la Gobernación de Antioquia, Fondo Paz y Corantioquia para la restauración de ecosistemas, la estructuración del banco de predios y el análisis de viabilidad preliminar para su intervención, entre otros.



**3. Contribuir con la actualización e implementación de los instrumentos de ordenamiento territorial,** definimos la estructura de los convenios para la actualización de los Esquemas de Ordenamiento Territorial (EOT) de cinco municipios, logrando la realización del diagnóstico del ordenamiento territorial y la formulación y desarrollo de los lineamientos de ordenamiento territorial de Valdivia; el análisis de los planes de desarrollo de las localidades y entrega de observaciones, orientadas al manejo del riesgo y a la actualización de los Instrumentos de Ordenamiento Territorial (IOT); la identificación de la articulación de programas de los planes de desarrollo e iniciativas de EPM y otras entidades; y la construcción de determinantes ambientales asociados al río Cauca, de utilidad para las administraciones municipales.

*“La Universidad de Córdoba trabaja con EPM para adelantar estrategias de conservación orientadas a desarrollar tecnologías de reproducción en cautiverio de las especies de mayor importancia pesquera en la cuenca media y baja del río Cauca.”*

► **Víctor Atencio**  
Profesor de la Universidad de Córdoba



Para el Grupo EPM es de gran importancia gestionar los riesgos, y como parte del ambiente de control **implementamos la Gestión Integral de Riesgos (GIR) como una práctica formal y transversal en las organizaciones**, por lo cual, en el desarrollo de las operaciones y en el marco del direccionamiento estratégico, definimos las políticas, lineamientos y el proceso que compone la GIR.

Para ello, en el 2020 se crea la Vicepresidencia Riesgos con reporte directo a la Gerencia General, fortaleciendo la relevancia estratégica de la gestión de riesgos, articulada con la planeación estratégica, y cuya función principal es formular, desplegar y hacer seguimiento de la estrategia de riesgos, cobertura y seguridad en EPM y su grupo empresarial.

En el Grupo contamos hoy con un **mapa de riesgos**, que ha sido construido a partir de las señales del entorno, tendencias de riesgos y la participación de diferentes vicepresidencias y empresas del Grupo, con foco en la sostenibilidad a largo plazo y la liquidez empresarial. Este mapa cuenta

con 21 riesgos, valorados con afectación financiera, calidad, personas y reputación. El índice de riesgos durante el año 2020 presentó una trayectoria descendente, motivado por la gestión de los riesgos realizada por las diferentes áreas y equipos de trabajo del grupo empresarial.

De manera particular, los seguimientos de los riesgos de Grupo EPM son presentados al Comité de Núcleo, Comité de Auditoría, Comité Estrategia e Inversiones y la Junta Directiva.

En el 2020, **formulamos el proyecto Diseño e implementación del nuevo modelo de Gestión Integral de Riesgos (GIR)**, dentro de una estrategia de mejoramiento para el Grupo, que tiene como objetivo implementar un modelo de GIR para fortalecer la toma de decisiones, optimizar las operaciones y cumplir con las exigencias normativas, mediante el ajuste y la consolidación de los componentes de la arquitectura empresarial, que esperamos iniciar en el 2021. Además del reto anterior, planteamos desarrollar los sistemas de gestión de la continuidad de negocio y de compliance.



El **Grupo EPM**, con una visión enfocada en el crecimiento de su mercado, clientes y geografía en el negocio de Distribución y Comercialización de Energía, **participó y adquirió la operación de CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P.**, luego de cumplir las condiciones fijadas en el Contrato de Adquisición de Acciones el pasado 30 de septiembre de 2020, formalizando así el cierre oficial de la transacción que permitió que **Afinia, marca de la nueva filial del Grupo EPM -CaribeMar-**, iniciara operaciones en la Región Caribe el primero de octubre de 2020.

### Ocupamos el primer lugar como operador de distribución y comercialización de energía del País



**12 %**  
aproximadamente aumentó la participación del Grupo EPM en el mercado de distribución y comercialización de energía

**35 %**  
participación del Grupo EPM en este mercado, tope máximo permitido por la regulación colombiana



**+1.5 millones**  
de Clientes y usuarios

**6 millones**  
de personas de Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y 11 municipios del Magdalena disfrutaron de la energía de Afinia

Nuestro **gran reto** está en **mejorar los índices de calidad en la prestación del servicio y de recaudo**, así como, **disminuir los niveles de pérdidas de energía**; para lo cual, debemos realizar inversiones por COP 4 billones en los próximos cinco años.

Desde el punto de vista comercial, los esfuerzos se concentrarán en ofrecer una adecuada atención a los Clientes y usuarios y mejorar el indicador de recaudo. En cadena de suministros, se acompañarán los procesos de contrataciones y la compra de insumos de materiales requeridos para ejecutar el plan de inversiones. En talento humano, se enfocará en acompañar el dimensionamiento y el poblamiento de la planta de personal. En tecnologías de la información y de la operación (TI-TO), se tiene la responsabilidad de llevar a cabo el plan de migración y ejecutar un plan acelerado y transitorio para el traslado de los servicios prestados por el Centro de Servicios Compartidos Afinia, los cuales operan con un alto nivel de obsolescencia.



### Hitos relevantes 2020



Establecimiento del **modelo de gobierno de la empresa**.

Aprobación del **presupuesto 2020 y 2021** y del **plan de inversiones 2021-2025**.

Se adelantó el **plan de integración**, mediante el cual, 14 frentes de trabajo ejecutan sus planes para lograr la adecuada y completa incorporación de la filial al Grupo EPM. De esta manera, cada uno de los equipos de trabajo realiza la revisión de los procesos para compartir las mejores prácticas y proponer planes de trabajo orientados a cerrar brechas en los diferentes procesos, priorizando aquellos que representan las principales palancas de valor, entre las que se encuentran áreas técnicas que tendrán como gran reto la ejecución del CAPEX, la optimización del OPEX, el control de las pérdidas y la mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Establecimiento de un **enfoque en la estabilización de la operación y puesta en marcha de los principales proyectos** para mejorar la calidad en el servicio y aumento de un 35% en el número de brigadas de operación local, para disminuir los tiempos de atención de los requerimientos técnicos de los clientes.

Con la ampliación de los horarios de atención al público en 81 oficinas de atención presencial, **Afinia ha logrado atender un total de 1,000 usuarios adicionales por día** en todo el territorio, respetando las medidas de bioseguridad.

Se implementó **Afinia al instante** en las oficinas de Cartagena, Montería y Valledupar, para facilitar la gestión de solicitudes de los clientes en fila, permitiendo atender y dar solución en fila al 32% de los contactos que ingresan a estas oficinas, contribuyendo a la satisfacción del cliente.

**415 vinculaciones de personas de manera directa** que apoyan la consolidación del equipo de la filial.

Implementación de **dos oficinas móviles en Cartagena** en los barrios Pozón y Mandel; esto se traduce en que el 98% de los Clientes y usuarios califican la atención recibida en las oficinas comerciales entre excelente y buena. Así mismo, con la ampliación de los canales virtuales se logró cerca de 21,500 nuevas descargas de la aplicación para dispositivos móviles, 117,604 registros en la oficina virtual y más de 1,900 reclamaciones que se han resuelto a través del Analista Virtual de Reclamos, respondiendo al cliente en un primer contacto.

**Firma del Programa de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos** y realización de diferentes **actividades de relacionamiento con grupos de interés** como organizaciones sindicales, alcaldes, gobernadores, gremios, comunidad, proveedores y entidades del Gobierno Nacional, entre otros.



Las inversiones de Afinia durante los primeros cinco años de operación serán de alrededor de COP 3.7 billones en infraestructura eléctrica -subestaciones y líneas, redes de distribución y aseguramiento de la red- e inversiones adicionales en Tecnología de la Información y Tecnología de la Operación (TI-TO), para un total de COP 4 billones.

En los próximos 10 años las inversiones de Afinia alcanzarán COP 8 billones. Estos recursos se traducirán en más desarrollo para el Caribe colombiano, mejoramiento en la calidad de vida de seis millones de personas y mayor generación de empleo para la región.



*“Prestar un servicio como se lo merece la comunidad, lo lograremos con la participación de todos. Es una corresponsabilidad entre el Grupo EPM, Afinia, los clientes, los usuarios, las empresas regionales, entidades territoriales, los gobiernos locales y el Gobierno Nacional.”*

► **Blanca Liliana Ruiz Arroyave**  
Gerente General Afinia

### Ingresos consolidados

COP 19.8 billones

8% ↑

Crecimiento

### Ebitda consolidado

COP 5.8 billones

4% ↓

Decrecimiento

### Utilidad neta consolidada

COP 3.7 billones

19% ↑

Crecimiento

Los **resultados financieros del Grupo EPM** se dan en medio de un entorno económico caracterizado por la incertidumbre derivada de la pandemia del COVID-19 y una volatilidad de los mercados financieros, originados principalmente por la caída en los precios del petróleo.

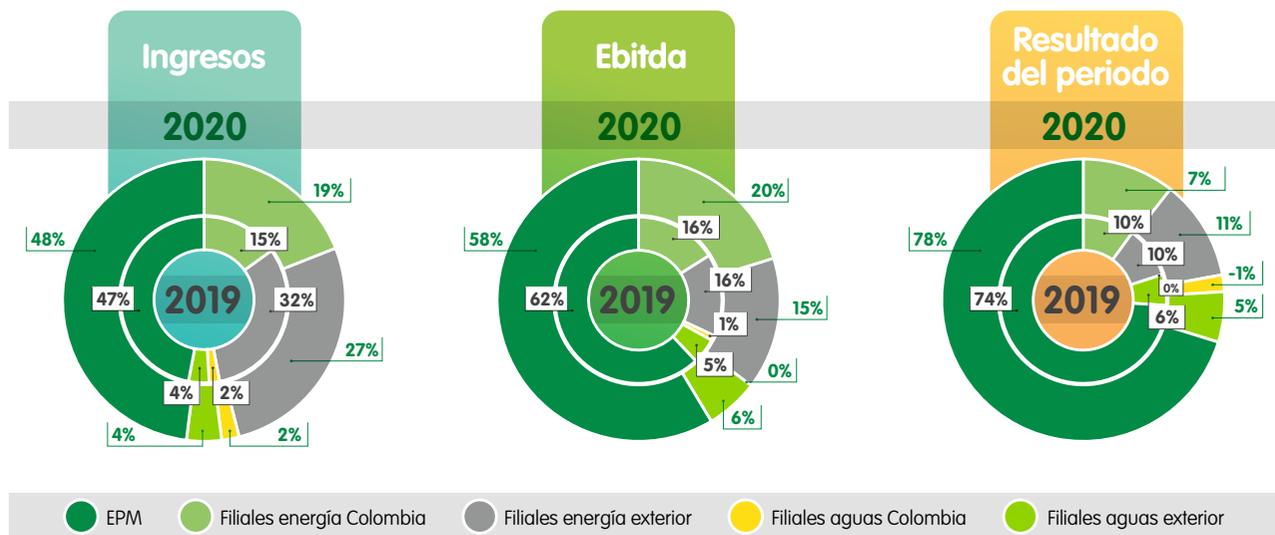
Entre las gestiones que determinaron el trasegar del año 2020 encontramos las adecuaciones internas que tuvieron que realizar las empresas del Grupo para destinar los recursos necesarios en el cumplimiento de los lineamientos emitidos por los gobiernos para afrontar la emergencia sanitaria del COVID-19; el inicio de la prestación del servicio de energía en cinco departamentos de la Región Caribe colombiana con la nueva filial Afinia; y la continuidad en el cumplimiento de hitos técnicos, sociales y ambientales propios del desarrollo del Proyecto Hidroeléctrico Ituango.

En medio de este panorama, en el Grupo EPM alcanzamos **ingresos** por COP 19.8 billones, con un crecimiento del 8% con respecto a la vigencia anterior. Los negocios de Distribución y Transmisión de Energía aportaron el 61%, seguidos de Generación con el 22%, Agua y Saneamiento el 11% y Gas con un 5%, el 1% restante corresponde a otros segmentos.

En materia de **ebitda**, se presentó un decrecimiento del 4% en relación con el año anterior, para un valor de COP 5.8 billones, explicado por un efecto combinado de un crecimiento de ingresos inferior al previsto por la caída en la demanda de la industria por el confinamiento y los mayores costos generados en la operación comercial -compras de energía-, deterioro de cartera, adquisición de insumos de bioseguridad, entre otros. El 45% del ebitda lo aportaron los negocios de Distribución y Transmisión; seguido por Generación con el 33%; Provisión Aguas, Gestión Aguas Residuales y Gestión de Residuos Sólidos con el 21%; y el Gas con el 2%.

La **utilidad neta** del Grupo EPM fue de COP 3.7 billones, con un crecimiento del 19%, equivalente a COP 584,942 millones, esto se explica principalmente por el efecto neto de una variación positiva de los ingresos en COP 1.4 billones; mayores costos y gastos por COP 2.3 billones, devaluación acumulada del 4.74% ; y una operación producto de la aplicación de las Normas Internacionales, que generó un reconocimiento por la diferencia del valor en libros de los activos versus el real potencial de generación de valor del mercado y el riesgo asociado.

Las **empresas filiales** aportaron al ebitda del Grupo COP 2.6 billones, en el que las filiales internacionales participan con el 50%, al igual que las empresas nacionales. La estructura por negocio presenta una contribución del 84% de las empresas de energía y el 16% de las empresas de aguas.



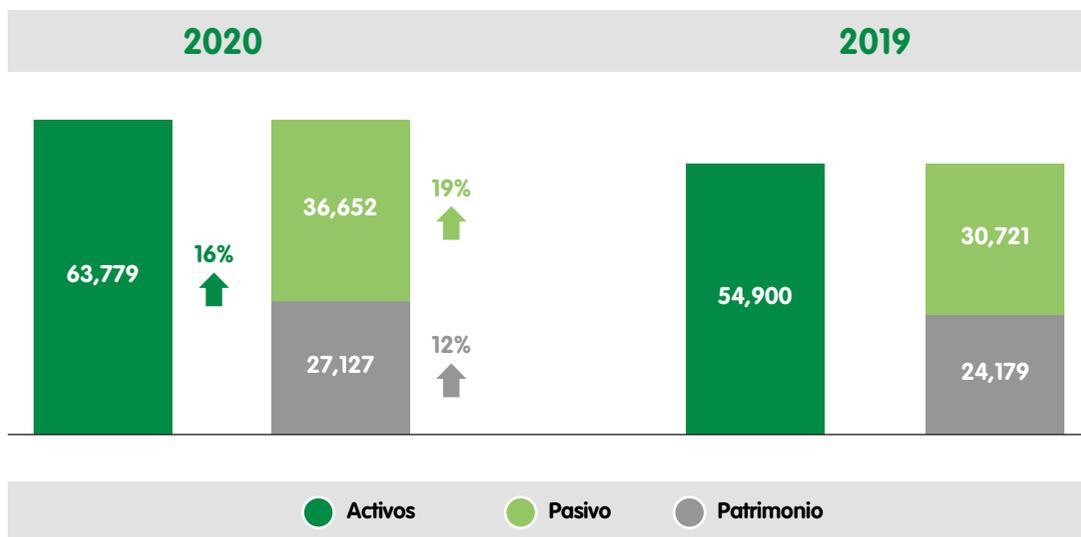
En el año 2020 se incorporó al **Grupo EPM la filial Afinia**, encargada de la operación en algunos departamentos al norte de Colombia. La atención de este mercado requiere de inversiones de alrededor de COP 4 billones en los primeros cinco años, que se fondearán con recursos provenientes de capitalizaciones, la generación interna de recursos originada en la operación de la empresa, el capital de trabajo que transfirió el vendedor, recursos para ejecución de proyectos denominados CONPES y, en el mediano plazo, con endeudamiento financiero.



Las empresas **Aguas Nacionales y Afinia** fueron capitalizadas por COP 113,397 millones y COP 368,326 millones, respectivamente; el patrimonio autónomo de SOMOS fue capitalizado con COP 10,000 millones y; se efectuó la descapitalización de EP Rio por COP 46,905 millones, como parte del proceso de fusión que se adelantó a finales de 2019.

EPM recibió en el año 2020 dividendos por COP 465,074 millones, de los cuales, el 84.3% provienen de empresas filiales y el resto a empresas no controladas. El valor contable de las inversiones de portafolio en empresas controladas y no controladas asciende a COP 13.2 billones, al cierre de 2020.

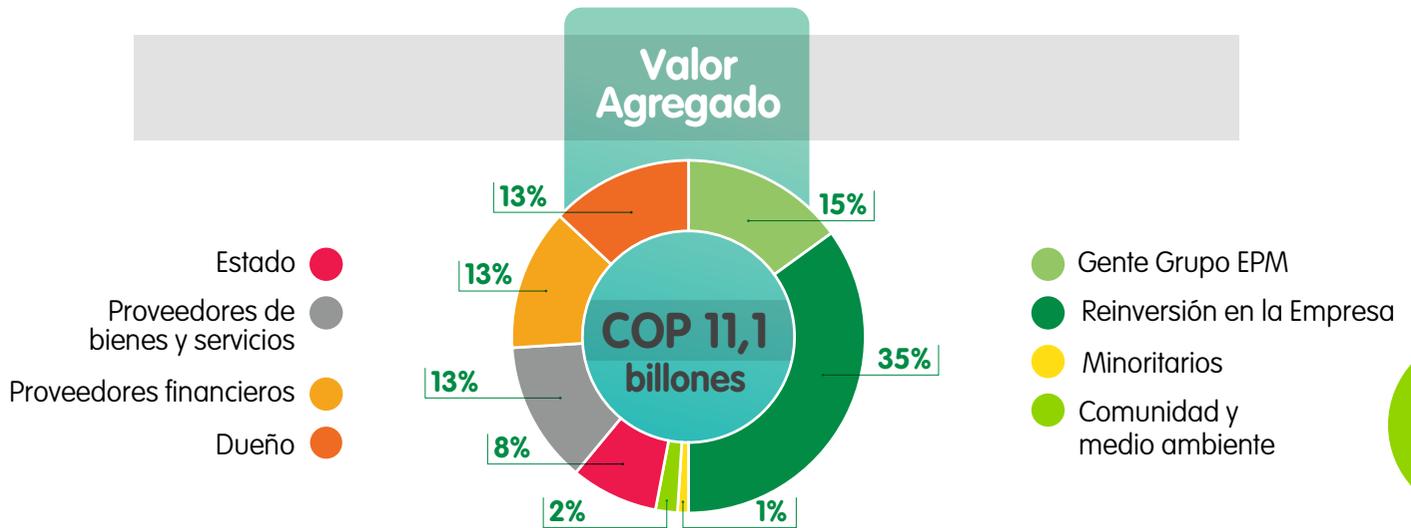
Por su parte, los **activos del Grupo EPM** presentaron un crecimiento del 16%, al pasar de COP 54.9 a COP 63.7 billones; los **pasivos** crecieron el 19%, pasando de COP 30.7 billones a COP 36.6 billones; y en el **patrimonio** se encontró un crecimiento del 12%, al pasar de COP 24.2 billones a COP 27.1 billones.



Las **inversiones totales en proyectos de infraestructura** ascendieron a COP 3.1 billones, de los cuales EPM ejecutó COP 2.1 billones; las filiales nacionales COP 506,896 millones y las internacionales COP 507,969 millones.



El Grupo EPM generó **Valor Agregado por COP 11.1 billones** en el periodo, aportando así al desarrollo de los territorios en los que tenemos presencia. Destacamos que los proveedores de bienes y servicios recibieron COP 1.5 billones, lo que se refleja en un importante aporte a la generación de empleo y al crecimiento económico. En este mismo concepto también exaltamos los COP 221 mil millones que se destinaron a las comunidades y al mejoramiento del ambiente.





**2,621,326**  
Clientes y usuarios en el  
departamento de Antioquia



**7,791**  
colaboradores



### 6 negocios



Transmisión  
de Energía



Distribución  
de Energía



Generación  
de Energía



Provisión  
Agua



Gestión de  
Aguas residuales



Gas

En EPM mediante la prestación de los servicios públicos domiciliarios generamos conscientemente un impacto social y económico, que nos permite acompañarte en cada instante para mejorar tus días. En este sentido, durante el 2020 **adelantamos iniciativas para tres grupos de interés: Clientes y usuarios, Gente EPM y Proveedores y contratistas**, encaminadas a mitigar los impactos de la pandemia del COVID-19 y hacer un poco más fácil la vida en estos tiempos.

## Incondicional es... Implementar medidas para hacer más fácil la vida de nuestros Clientes y usuarios

Desde EPM adelantamos con nuestros Clientes y usuarios **medidas de alivio propias y decretadas por el Gobierno Nacional**, para asegurar que **continuaran recibiendo servicios públicos en medio de la emergencia sanitaria por COVID-19**, y así mitigar los efectos económicos ocasionados por esta contingencia.

A través de una estrategia de comunicación integral con alcance masivo y relacional, y con cobertura metropolitana y regional; presentamos a los Clientes y usuarios la implementación de las medidas y sus beneficios, y también enfocamos esfuerzos especialmente en el mejoramiento de canales digitales para brindar soluciones rápidas y seguras, que faciliten la realización de sus transacciones desde la comodidad de su hogar.



A continuación, presentamos los resultados obtenidos durante el año con estas medidas en sus respectivos periodos de vigencia:

**Reinstalamos y reconectamos** más de 23,000 hogares al servicio de energía, 11,000 al servicio de gas y 14,000 al servicio de aguas. El servicio de aguas se continúa instalando y reconectando para clientes residenciales, hasta la finalización de la emergencia sanitaria.

**No realizamos suspensiones, ni cortes por falta de pago** beneficiando a más de 400,000 viviendas a Clientes residenciales y no residenciales. Esta medida sigue vigente hasta el fin de la emergencia sanitaria decretada.

**Suspendimos el cobro de créditos Somos** por COP 146,000 millones y **suspendimos cuotas de financiaciones de servicios públicos** por COP 481 mil millones, beneficiando 160,215 Clientes y usuarios.

**Generamos facilidades de pago para deudas previas a la emergencia sanitaria del COVID-19** para Clientes y usuarios, ofreciendo tasas y plazos especiales, que les permitieron pagar sus deudas de una forma más fácil. La medida está disponible hasta que el Gobierno Nacional defina el fin de la emergencia sanitaria.

**No generamos cobro de intereses de mora** a más de 4,000,000 de facturas que fueron pagadas en una fecha posterior a su vencimiento, esto representó un valor cercano a los COP 10,000 millones.

**Establecimos acuerdos de pago para los clientes del Mercado No Regulado de energía y gas**, por valor de COP 27,000 millones en diferidos y COP 167 millones en intereses condonados.



**Opciones de pago diferido** del Gobierno Nacional estaban enfocadas en los hogares, no obstante, decidimos ampliar esta alternativa para los clientes no residenciales para consumos de energía y gas facturados en abril, mayo y junio de 2020. En acueducto y alcantarillado aplicó para los consumos facturados entre el 17 de marzo y el 31 de julio de 2020. El valor máximo de los diferidos por no pago fue de COP 242,000 millones, de los cuales COP 169,000 millones se aplicaron a servicios de energía y gas del mercado regulado y COP 72,000 millones a servicios de agua.

Con **Paga a tu medida**, vinculamos en 2020 a 29,616 Clientes y usuarios en Antioquia y desde el inicio de la oferta en 2014 vinculamos 225,269, facilitando el pago fraccionado de su factura hasta en cinco cuotas en el mes.

**Continuamos con los Servicios Prepago y Paga a tu medida**, para que los Clientes y usuarios mantengan la posibilidad de consumir los servicios públicos domiciliarios y así satisfacer sus gustos, preferencias y necesidades de acuerdo con sus capacidades y disposición, logrando vincular durante el año 41,725 Clientes y usuarios.

Estas vinculaciones presentan una disminución frente al año anterior, debido principalmente a las ofertas prepago por la medida de alivio de reconexión, que afectó el mercado objetivo. Específicamente, en **Aguas Prepago** vinculamos 711 Clientes y usuarios nuevos en 2020 en el Valle de Aburrá, para un acumulado desde el inicio de la oferta en 2015 de 25,922. En **Energía Prepago** en 2020 en EPM vinculamos 11,398 Clientes y usuarios en Antioquia, para un acumulado de 287,431.

**No realizamos el cobro del 10 % de la deuda en cada recarga a los Clientes y usuarios prepago** dentro de las medidas de alivio aplicadas. Cerca de 12,000 clientes realizaron las precargas de agua prepago financiadas y 195,000 clientes realizaron precargas de energía. El valor financiado por las precargas de agua prepago fue de COP 1,995 millones y COP 27,534 de energía prepago.



**Pago fraccionado:** en EPM lanzamos en octubre de 2020 un programa especial sobre la factura de servicios públicos, como apoyo frente a la emergencia del COVID-19. A través de esta alternativa de pago 22,658 Clientes y usuarios dividieron el valor de su factura de servicios públicos hasta en tres pagos durante el mes.

**Proyecto servicios digitales con enfoque en Clientes:** buscando facilitar y solucionar de manera efectiva las necesidades de los Clientes y usuarios a través de canales digitales, durante el 2020 pusimos a disposición 55 nuevas transacciones o interacciones en diferentes canales digitales como la página web, asesor virtual Chat Bot, aplicación móvil y módulos de autogestión. Entre las nuevas transacciones o interacciones publicadas se encuentran: Abona a tu factura, Solicitudes de aguas, Consulta de saldo Somos, Inscripción de Paga a tu Medida y Análisis de factibilidad de conexión de energía.

**Encuentros para generar cercanía:** más de 460 reuniones y capacitaciones a líderes y comunidad, y más de 17,000 visitas domiciliarias para generar conciencia en el uso eficiente de los servicios públicos de energía, gas y aguas. Con esta estrategia beneficiamos a más de 80,000 Clientes y usuarios. Adicionalmente, realizamos 250 charlas virtuales con líderes y usuarios, 190 programas de radio en Medellín, 11 Facebook Live y asistimos a 26 programas de televisión, cuyos contenidos se orientaron a las familias.



The image shows a screenshot of the Ema virtual assistant interface. The header includes the Ema logo and the EPM logo. The main content area displays a list of services: "Consultar el valor a pagar", "Duplicado de factura", "Consulta de trámites", "Medidas de alivio frente al COVID-19", "Abona a tu factura", and "Agenda tu revisión periódica del gas". To the right of the interface, there is a graphic of a hand holding a smartphone with a dollar sign, and a statistic: "531 % aumentaron las transacciones digitales durante 2020."

Con el firme compromiso de darle vida a nuestro propósito empresarial de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, **cerca de 5,000 colaboradores continuaron su trabajo en la modalidad presencial o en alternancia en las distintas sedes de EPM** durante los tiempos más duros de la pandemia y sus confinamientos generales, todo esto, con el objetivo de garantizar la prestación del servicio a nuestros Clientes y usuarios y dar continuidad a los negocios de la Empresa.

“*Me sentí muy bien con los protocolos de bioseguridad que la Empresa implementó y durante este último año EPM ha estado muy pendiente de los trabajadores que teníamos que cumplir la jornada fuera de casa. Nuestro trabajo permitió que las personas se siguieran beneficiando del agua, que es un servicio vital. Y como la pandemia aún no se ha acabado, debemos seguir cuidándonos y cumpliendo con los protocolos.*”

► **Óscar Vicente Torres Escudero**  
Técnico Operativo de la Unidad Operación y  
Mantenimiento Provisión Aguas EPM



Para cuidar la vida de los colaboradores **no se permitió el ingreso a las instalaciones de personal con morbilidades o mayores de 60 años**. Así mismo, para disminuir el riesgo de exposición del talento humano al COVID-19, postergamos el retorno a las sedes de trabajo para todos aquellos servidores que pudiesen desempeñar sus labores desde casa.

En consecuencia, durante la emergencia sanitaria brindamos acompañamiento para la promoción de la salud y la prevención de las afectaciones de la salud mental en los colaboradores. Tanto EPM como la ARL ofrecen acompañamiento psicosocial a los servidores, y psicológico para ellos y sus familias. Así mismo, implementamos

un plan de comunicaciones con 40 líneas de acción para informar, sensibilizar, concientizar y motivar al personal hacia el autocuidado y la adopción de las recomendaciones contenidas en los protocolos de bioseguridad.

Teniendo en cuenta los desafíos que implicaba el trabajo remoto, y con este los cambios en las dinámicas de relacionamiento, lanzamos el **Programa EPM Contigo** con estrategias encaminadas a dar respuesta a tres objetivos, el primero, trabajar de manera articulada; el segundo, acompañar emocionalmente a las personas y; el tercero, lograr trascendencia en el tiempo.

**Hacer de la experiencia de confinamiento una posibilidad de encuentro personal y familiar fue el gran motor,** y para esto el programa se desarrolló alrededor de tres líneas de acción:

- 1. Salud Mental y Física:** enmarcamos actividades relacionadas con la atención de aspectos emocionales, físicos y psicosociales.
- 2. Nuevas Formas de Trabajo:** agrupamos las actividades relacionadas con los desafíos de la nueva normalidad, como las dinámicas del trabajo remoto, teletrabajo, virtualidad y tecnología.
- 3. Conectar con la Vida:** promovimos actividades de relacionamiento diferentes al ámbito laboral como campañas para encuentros virtuales con compañeros, compartir recetas culinarias, entre otras.



*Soy seguidora y convencida del programa EPM Contigo. Estos espacios fortalecen el equilibrio en la vida laboral y personal; las charlas, las enseñanzas, los libros recomendados y las técnicas de relajación, han sido maravillosas para este momento de mi vida. ¡Agradezco a la Empresa por liderar estas iniciativas que propenden por el desarrollo integral y mejorar el bienestar de sus empleados!*

► **Luz Dary Rendón Pérez**  
Profesional Unidad Gestión Bolsa de Energía EPM

## Hitos relevantes 2020



Creamos el **micrositio EPM Contigo**, espacio informativo que agrupó notas de interés, recomendaciones y actividades para la Gente EPM durante la contingencia sanitaria del COVID-19, siendo la tercera página más visitada en la intranet corporativa con más de 23,638 visitas en el año.

Realizamos **eventos corporativos virtuales**, como el Día del Niño, Día clásico, Novenas de Navidad y Semana de la Movilidad Sostenible con un total de 4,345 conexiones. También llevamos a cabo el Día de la Familia con 10,538 personas inscritas, Años de Servicio con 631 homenajeados y el Programa de reconocimiento a funcionarios de la Vicepresidencia Transmisión y Distribución con 80 personas.

Programamos **agenda deportiva virtual** para los servidores, beneficiarios, pensionados y jubilados, atendiendo a través de entrenamiento virtual a 316 personas, con 8,573 asistencias y 460 clases virtuales a través de Facebook. En las centrales de generación y el Proyecto Hidroeléctrico Ituango continuamos con acompañamiento presencial en actividades recreodeportivas al aire libre, con 45,254 asistencias.

Desarrollamos **actividades virtuales** para brindar acompañamiento a los servidores y con impacto al grupo familiar a través de 78 encuentros realizados con una asistencia de 15,616 personas.

Publicamos **70 podcast** en la emisora virtual interna EPM Radio, con diversas temáticas como pautas de crianza, liderazgo, pausas activas, recetas culinarias, el equilibrio de la vida, yoga para el cuerpo y la mente, entre otras.

Adelantamos **seis campañas durante el año**, con el ánimo de generar cercanía y relacionamiento social entre los equipos de trabajo y estimular otras formas de trabajo colaborativo diferentes a las reuniones.

Adicionalmente, para contrarrestar la velocidad y propagación del contagio del COVID-19 dentro de los parámetros de prevención, contención y mitigación de acuerdo con la normativa del Gobierno Nacional, **revisamos propuestas de ajustes en los turnos de trabajo**, asegurando la debida prestación del servicio, para lo que diseñamos y homologamos algunas jornadas laborales de la Empresa.

Diseñamos y ejecutamos una estrategia de **Cercanía con Líderes** para reconocer el apoyo y la disposición que tuvieron para acompañar remota y presencialmente a sus equipos de trabajo.



EPM, es considerada la **5ta. mejor empresa** para atraer y retener talento en Colombia, según el monitor **Merco Talento Colombia.**

Desde EPM aseguramos un enfoque orientado a la prevención de los riesgos laborales no solo de la Gente EPM, también lo hicimos con nuestros **Proveedores y contratistas**. Para ello, asumimos la responsabilidad de asesorar a los grupos de contratación e interventoría para la inclusión y seguimiento de la gestión del COVID-19. También adelantamos diferentes actividades para contribuir a la reactivación económica y comunicarles protocolos de bioseguridad a implementar durante la emergencia sanitaria.

Las acciones incluyeron **seis eventos virtuales** con asistencia total de cerca de 1,442 personas y con la participación de empresas aliadas como la ARL Sura, ARL Colmena, Grupo Éxito, Alcaldía de Medellín, entre otras, para abordar temas alusivos a los Protocolos de Bioseguridad para contratistas, herramientas para análisis del mercado en momento de crisis, gestión de la empresa en tiempos de crisis y salud y seguridad en el trabajo.

Así mismo, y con el fin de conocer el estado de salud de los trabajadores de los contratistas, diseñamos una encuesta semanal que nos permitiera contar con un indicador de COVID-19, para así, definir alternativas conjuntas que permitan mitigar riesgos operativos o de contagio ocasionados por este virus en los contratos.



*En tiempos retadores aprendimos que siendo uno somos más. Que nos une el propósito de construir un país competitivo, sostenible y con oportunidades para todos. En tiempos de cambio sumamos esfuerzos, para asegurar la prestación de los servicios básicos a miles de hogares e industrias de Colombia.*

► **Francisco Martínez**  
Gestor de Mantenimiento Ingeomega S.A. –  
Proveedor & contratista EPM

Finalmente, a través del **buzón Recyproco** compartimos boletines mensuales y mensajes por WhatsApp Business para P&C; en total enviamos 17 comunicados relacionados con el COVID-19 a nuestra base de datos de proveedores de Ariba, con información de interés para el cuidado y prevención.

Al igual que en el grupo empresarial, a pesar del impacto de la llegada de la pandemia del COVID-19, **los servicios de EPM se prestaron con confiabilidad, calidad y continuidad**, garantizando el acceso a todos nuestros Clientes y usuarios durante los confinamientos ordenados por el Gobierno Nacional y gobiernos locales. Al tiempo que continuamos con avances en nuestros proyectos estratégicos que generan desarrollo en todas las regiones donde hacemos presencia.

### Provisión Agua EPM

En el 2020 suministramos **agua apta para consumo humano en todos los municipios del Valle de Aburrá y Rionegro**, alcanzando las metas de los principales indicadores operativos, tales como la continuidad del servicio mayor al 99.7 % y el cumplimiento del índice de color del agua al 95.81 %. En términos de eficiencia y optimización del sistema, el nivel de pérdidas de agua se ubicó en 5.92 m<sup>3</sup> por usuario facturado.



**1,329,343**  
Clientes y usuarios



**13.7 %**  
participación de EPM en el mercado colombiano



**97.38 %**  
universalización del servicio



**13**  
plantas de potabilización con una capacidad de 16.82 m<sup>3</sup>/s



**125**  
tanques de almacenamiento con una capacidad de 457,000 m<sup>3</sup>



**4,330 km**  
de redes de acueducto

En el negocio de **Provisión de Aguas** en EPM las inversiones alcanzaron COP 382 mil millones durante 2020, con las cuales se lograron ingresos del negocio que sumaron COP 713 mil millones, lo que representa un crecimiento de 7 % y el ebitda alcanzó COP 302 mil millones, 2% inferior al de 2019.



## Hitos relevantes 2020



**Programa de Intervención Provisión Aguas (PIPA):** integra las acciones críticas definidas y una serie de proyectos que permitirán mejorar la continuidad en la prestación del servicio de provisión de agua, en el que durante 2020 invertimos COP 123,088 millones.

De estos proyectos **destacamos la entrada en operación de:**

Impulsión Robledo – Porvenir y Porvenir – Aures, que pertenecen al **proyecto Cadena de Occidente.**

Ejecución de las obras civiles de la fase 1 y diseños de las fases 2 y 3 del **proyecto Expansión Yulimar.**

Ejecución de los montajes de la modernización del **sistema de captación Buey – Piedras.**

Ejecución de las obras civiles de los tanques **Manzanillo, Itagüí, Ajízal.**

Conducción asociada y ejecución de las obras civiles de la etapa 1 de la conducción **Santa Elena – La Cascada.**

“Somos una comunidad que ha sufrido mucho por la presión del agua. Me parece que este no es un proyecto, sino un Megaproyecto, y somos afortunados porque gracias a EPM se nos va a mejorar la calidad de vida y vamos a dejar de sufrir por el agua, además ha dado muchas oportunidades de empleo y han tenido en cuenta a la comunidad.”

► **Diana Marcela Sepúlveda Díaz**  
Líder e integrante Junta de Acción Comunal La Sierra, comuna 8 – Medellín



**Planes maestros de Caldas y Barbosa:** durante 2020 se da la entrada en operación, con la que se repuso y modernizó la infraestructura para garantizar la prestación del servicio de acueducto y la recolección de aguas residuales descargadas a las quebradas afluentes del río Medellín, además, de atender el crecimiento de Clientes y usuarios.

**Programa Conexiones por la Vida agua:** en conjunto con el Municipio de Medellín, el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (ISVIMED) y la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU), contribuimos durante 2020 al mejoramiento de la calidad de vida de 3,229 hogares de Medellín que no contaban con el servicio de acueducto y/o alcantarillado.



59

**Integración del área de prestación del servicio Rionegro con EPM Matriz:** de forma exitosa se realizó la integración con el área prestación del servicio de Rionegro con inversiones por COP 38,505 millones, apalancando la calidad en la prestación del servicio en este territorio del Oriente antioqueño.

Ante la CRA se logró la aprobación del mercado regional<sup>1</sup>, lo cual, una vez también sea aprobado por la Junta Directiva, permitirá unificar los costos de prestación de los servicios y realizar inversiones en el sistema interconectado Caldas y Rionegro.

<sup>1</sup> El mercado regional hace referencia al conjunto de áreas de prestación del servicio que son atendidas por un mismo prestador, a través de sistemas no interconectados en un área geográfica específica que abarca más de un municipio y/o distrito y cuya prestación, de manera conjunta, permite mejoras en las condiciones de calidad, cobertura y continuidad en la prestación de los servicios.

## Gestión Aguas Residuales EPM

Entre los principales hitos relevantes del año destacamos el proyecto de cierre de brechas para vincular al servicio de alcantarillado a 1,757 familias, que solo contaban con acueducto. También ampliamos la PTAR San Fernando, mejorando el desempeño de los procesos y cumpliendo con los requerimientos normativos para la calidad del agua residual, exigidos en la resolución 0631 de 2015. Por otro lado, se resalta la consolidación de la oferta comercial de Tratamiento de Aguas Residuales no Domésticas con ingresos de COP 1,515 millones y un total de 32 contratos firmados.



**1,306,606**  
Clientes y usuarios



**95.53 %**  
universalización del servicio



**4 PTAR**  
ubicadas en Antioquia



**4,856 km**  
de redes para la recolección y transporte de las aguas residuales

**1.8 m<sup>3</sup>/seg** capacidad de la PTAR San Fernando

**5.0 m<sup>3</sup>/seg** capacidad de la PTAR Aguas Claras (operada por la filial Aguas Nacionales)



**0.11 m<sup>3</sup>/seg** capacidad de la PTAR Tranvía en Rionegro

**40 litros/seg** capacidad de la PTAR El Retiro

En el negocio de **Gestión de Aguas Residuales** en EPM las inversiones alcanzaron COP 164 mil millones durante 2020. Los ingresos de este negocio sumaron COP 686 mil millones, lo que representa un crecimiento de 33 % y el ebitda alcanzó COP 472 mil millones, 51 % superior al de 2019.

## Transmisión de Energía

En el negocio de **Transmisión de Energía** realizamos inversiones que alcanzaron los COP 4 mil millones, durante 2020. Los ingresos de este negocio sumaron COP 175 mil millones, lo que representa un crecimiento de 1 % y un ebitda que alcanzó COP 121 mil millones, creciendo un 4 % respecto al año anterior.



**7.59 %**  
participación del mercado  
de transmisión en Colombia



**99.9 %**  
disponibilidades promedio para  
confiabilidad en Colombia



**1,044 km**  
en el Sistema de  
Transmisión Nacional (STN)

## Distribución y Comercialización de Energía EPM

Destacamos la mejoría en la **calidad del servicio de energía** en cuanto a la disminución de la duración de las interrupciones del servicio, pasando de 14.55 horas en 2019 a 11.46 en 2020, así como, la frecuencia de las interrupciones pasando de 7.29 veces en 2019 a 6.67 en 2020. Las pérdidas de EPM en el Operador de Red (OR) se ubican en 8.67 % para el 2020, bajo la nueva metodología incluida en la resolución 015 de 2018 de la Comisión de Regulación Energía y Gas (CREG).



**2,578,536**  
Clientes y usuarios



**97.41 %**  
universalización del servicio



**95,446 km**

de redes del Sistema de Transmisión Regional (STR) y Distribución de energía eléctrica



**14.2 %**  
participación en el mercado de distribución en Colombia



**16.2 %**  
participación en el mercado de comercialización en Colombia



**123**  
municipios de Antioquia reciben el servicio de energía



**1**  
municipio de Chocó recibe el servicio de energía



## Hitos relevantes 2020



**Programa de Electrificación Rural:** con el propósito de dar continuidad a esta iniciativa realizamos 5,036 conexiones, beneficiando a cerca de 20,144 personas, con una inversión de COP 24,820 millones. Durante la trayectoria del programa se ha beneficiado a 116 municipios ubicados en el mercado regional del departamento de Antioquia, así como, a municipios como el Carmen de Atrato, Carmen del Darién y Riosucio en el departamento del Chocó, contribuyendo al crecimiento de la cobertura del servicio.



**184,000 personas**  
en total, a través de  
**61,149 conexiones**  
han recibido el servicio  
de energía gracias a la  
**Electrificación Rural.**

**Alumbrado Público del Municipio de Medellín:** resaltamos el cierre del contrato para la Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) del Alumbrado Público de Medellín por un periodo de 15 años, en el que contemplamos la modernización en los próximos tres años del 100 % del sistema a tecnología LED. Adicional a lo anterior, cerramos el contrato de suministro de energía en el Mercado No regulado con destino al Alumbrado Público por el mismo periodo.

**EPM como operador del Alumbrado Público de Cartagena:** este distrito aceptó la propuesta para la AOM del Alumbrado Público de la ciudad por la vigencia de un año -2021-, lo cual nos permitirá estar desde el 1 de febrero como operador del servicio de alumbrado público en la Ciudad Amurallada, donde también desarrollaremos el proyecto de alumbrado navideño, contribuyendo a potencializar el atractivo de este destino turístico por excelencia, para la temporada decembrina y de vacaciones.



**Productividad en campo:** el buen desempeño de la metodología de esta iniciativa que se está ejecutando en las filiales nacionales para contribuir a la rentabilización de las operaciones de los negocios, ha posibilitado el despliegue del Proyecto en las filiales internacionales acompañando gestiones en EEGSA y DELSUR. Consecuentemente, los aprendizajes de Productividad en Campo también aportaron al empalme con Afinia.

**Entrada en operación de proyectos:** gracias a las inversiones por COP 347 mil millones realizadas en el negocio de Distribución de Energía se viabilizó la entrada en operación de proyectos, que por su importancia contribuyen al mejoramiento de la calidad del servicio, garantizando el suministro de energía eléctrica para todos nuestros clientes de manera segura y confiable; entre los que destacamos el aumento en la capacidad de transformación instalada en 260 MVA para el sistema de transmisión y

distribución de energía de EPM, principalmente en las subestaciones Urabá, Central, Guayabal, Poblado y Miraflores; así como, la reposición de dos bancos de autotransformadores de 180 MVA en la Subestación Eléctrica (SE) Envigado. Además, inició la entrada en operación de los proyectos ampliación SE Urabá 230/110/44 kV, Conexión Colanta – SE San Pedro de los Milagros, Cambio rápido transformadores de potencia Poblado y Miraflores, y la nueva SE Yondó 34.5/13.2 kV.

Además de los proyectos anteriores, alcanzamos victorias tempranas en proyectos que, aunque no hemos terminado en su totalidad su ejecución, ofrecen desde este año al sistema de transmisión y distribución beneficios y aportes al fortalecimiento de la optimización de nuestras operaciones y al logro de objetivos empresariales. Algunos de estos proyectos son Consolidación Centros de Control, Modernización SE Central 110/44/13.2 kV y Modernización SE Guayabal 110/44/13.2 kV.

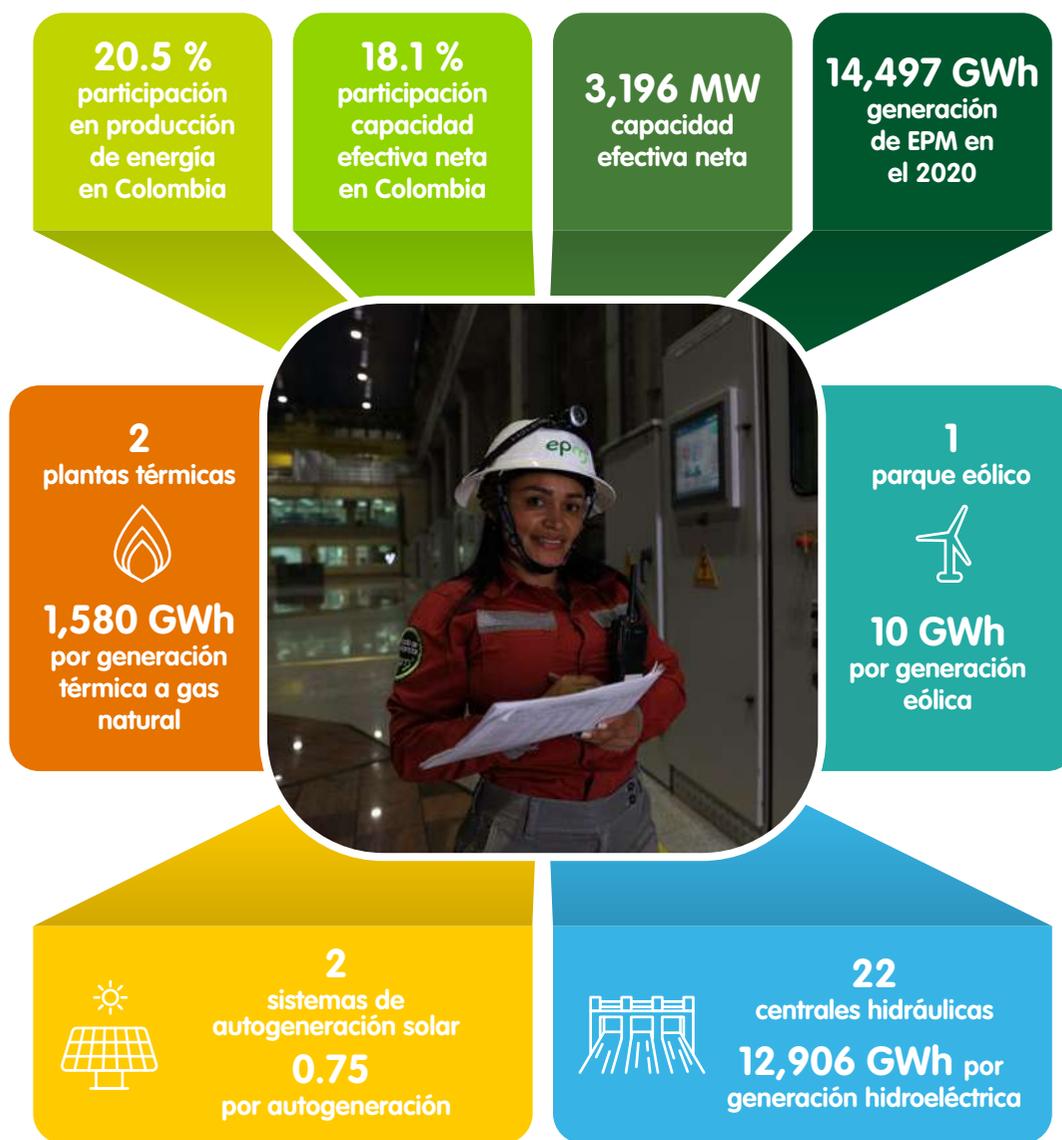
Los ingresos del negocio de Distribución de Energía, sumaron COP 3.6 billones, lo que representa un decrecimiento del 1 % y el ebitda alcanzó COP 869 mil millones, 23 % inferior al de 2019.



## Generación de Energía EPM

Con respecto al año anterior, **aumentamos la generación**, a partir de térmicas en 1,420 GWh para mejorar los ingresos futuros asociados al cargo por confiabilidad en la central de La Sierra. Por otro lado, la generación hidráulica tuvo un descenso de 1,175 GWh debido a los efectos del fenómeno de El Niño, que inició a finales de 2019 y se extendió hasta junio de 2020.

Los menores aportes de 2020 tuvieron su efecto sobre el precio de bolsa, que para el 2020 fue de 254 \$/KWh, frente a 231 \$/KWh de 2019, que también estuvo afectado por los efectos de este fenómeno, especialmente entre octubre y diciembre.



De acuerdo con el panorama mencionado anteriormente, resaltamos los esfuerzos realizados desde EPM para renovar el esquema de cobertura de riesgo de sequía por cuatro años más, que permitió mitigar el impacto del fuerte déficit de lluvias y caudales en las cuencas de EPM registrado desde agosto 2019 a mayo 2020.

En este sentido, destacamos el alto desempeño técnico de **disponibilidad de las plantas** generadoras cumpliendo las metas previstas. Así como, la entrada en operación del proyecto Modernización y Reposición de Equipos de la minicentral La Ayurá, que se llevó a cabo entre el 2016 y 2020, buscando aumentar la confiabilidad de la generación de la minicentral y fortalecer el despacho óptimo en provisión agua.

Las inversiones en **Generación de Energía** alcanzaron los COP 1.2 billones, durante 2020. Los ingresos del negocio sumaron COP 4.8 billones, lo que representa un crecimiento de 24 % y un ebitda que alcanzó COP 1.8 billones, decreciendo un 3 % respecto al año anterior.

## Gas EPM

Este negocio lo abordamos en el capítulo de Grupo EPM, ya que EPM es la única empresa del grupo empresarial que presta este servicio.



## Por el cuidado del ambiente

En EPM estamos comprometidos con la preservación de nuestro planeta a través de iniciativas como:

- **Estrategia Gestión integral del Recurso hídrico y la biodiversidad:** protegimos durante el 2020 **19,150 hectáreas**, para un acumulado de 80,200 hectáreas en el periodo 2016-2020.
- **(PSMV) Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del río Aburrá - Medellín:** seguimos adelante con la descontaminación del río Medellín y sus quebradas afluentes con inversiones COP 85,293 millones durante 2020, para una inversión acumulada de COP 584,056 millones desde el año 2017, para proyectos como la Modernización y Ampliación de la PTAR San Fernando en operación desde 2019; Centro Parrilla en operación desde 2019; Cuencas La Iguaná – La García; Interceptor Sur; Renovación de Colectores; Otras Cuencas; Cuencas Rodas, Piedras Blancas y El Salado; y Eliminación descargas.





**16 descargas** de aguas residuales recolectadas sumamos en 2020, para un **total de 313** desagregadas así:

- **107** en Centro Parrilla.
- **76** en Otras Cuencas.
- **67** en Cuencas La Iguanã-La García.
- **32** en Cuencas Rodas, Piedras Blancas y El Salado.
- **31** en Interceptor Sur.

Así mismo, en el segundo semestre de 2020 iniciamos la entrada en operación de los proyectos Otras Cuencas con la construcción de 58 km de redes de alcantarillado y 33 km de acueducto en Bello y Medellín, así como, la entrada en operación del proyecto Cuencas Rodas, Piedras Blancas y El Salado en noviembre, que contempló la construcción de 28.2 km de redes de alcantarillado.

- **Estrategia climática del Grupo EPM:** desde EPM estamos comprometidos en mantener el factor de emisión por debajo del factor del Sistema Interconectado Nacional (SIN); compromiso que hemos logrado desde 2012. Adicionalmente, en el marco de esta estrategia desarrollamos las siguientes iniciativas:

- **Distrito Térmico La Alpujarra de EPM:** le seguimos apostando a la mitigación del cambio climático a través de iniciativas de eficiencia energética. Con el distrito térmico cumplimos anticipadamente la meta de capacidad, vinculando al 2020 al EDU, Éxito San Antonio, Plaza Mayor, Alcaldía de Medellín, Gobernación de Antioquia, DIAN y Edificio EPM; con este último, se estima una reducción del 30 % de emisiones CO<sub>2</sub>, como un aporte al cuidado ambiental en Medellín.
- **Aprovechamiento del biogás:** continuamos con esta iniciativa en la PTAR San Fernando, que en promedio autogenera cerca del 40 % de los requerimientos energéticos de la planta. Igualmente, avanzamos en el proceso de adjudicación para la ejecución de la planta de aprovechamiento de biometano en esta PTAR, con el fin de inyectarlo a la red de gas natural.
- **Venta de energía solar fotovoltaica para grandes clientes:** nos encontramos encaminados a materializar esta ejecutoria, logrando una generación de 750 MWh, así como, nuevos convenios por 3.5 MWp adicionales. Instalamos soluciones integrales para Hogares y Pymes en Antioquia para 33 clientes, que equivalen a 304 kWp.



- **Soluciones fotovoltaicas para Zonas No Interconectadas (ZNI):** el 30 de diciembre formalizamos el convenio interadministrativo marco con la Gobernación de Antioquia para contribuir a la universalización del servicio de energía y al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, con cuatro líneas de acción que incluyen el subsidio del 70 % de la conexión a nuevos clientes del mercado regulado y el aporte con recursos de capital para soluciones solares fotovoltaicas.
- **Energías Renovables No Convencionales (ERNC):** en atención a los mandatos de la estrategia corporativa para participar en la canasta energética con la producción de energía basada en las ERNC, continuamos avanzando en la ejecución de la estrategia del fortalecimiento de dicha iniciativa a través de la consolidación del conocimiento, el desarrollo y la posterior construcción, operación y mantenimiento de proyectos basados en tecnología solar fotovoltaica y eólica, los cuales ampliaremos más adelante en el presente informe, en el capítulo Construyendo visión de futuro.
- **Programa Calidad del Aire:** desde EPM continuamos contribuyendo al cuidado del ambiente con la estrategia de Movilidad Sostenible a través de iniciativas que incluyen la **movilidad eléctrica, el gas natural vehicular y el Plan Empresarial de Movilidad Sostenible (PEMS)**, como alternativas de transporte limpio que reafirman nuestro compromiso con el aporte a la Ciudad, al Departamento y al País.
  - **Movilidad eléctrica:** destacamos la adecuación y puesta en operación de una ecoestación de carga pública en el centro comercial Sao Paulo en Medellín, para un total de 20 en todo el Valle de Aburrá; iniciamos la operación de las estaciones de carga para los buses eléctricos de Metroplús en la Universidad de Medellín, Terminal de Transporte y Fátima por parte de EPM; y realizamos la adecuación de 23 instalaciones para la carga interna de vehículos eléctricos durante 2020, para un total de 104. Por su parte, las filiales ESSA, EDEQ y CHEC mantuvieron la operación de la prueba piloto de las estaciones de carga pública rápida y lenta para los usuarios de esta tecnología.
  - **Gas Natural Vehicular (GNV):** financiamos a través del programa Somos más de COP 2,800 millones para la conversión de vehículos a gas natural; adicional, entregamos 2,537 bonos, de los cuales EPM y los agentes de la cadena del gas natural -productor, transportadores (2) y el distribuidor/EPM- aportaron un valor de COP 4,400 millones. Mantuvimos la operación de las 17 estaciones de GNV, 15 de estas en el Valle de Aburrá, una en Apartadó y una en Rionegro.



Respecto al parque automotor de vehículos dedicados a gas natural, se presentó un incremento cercano al 20 %, pasando de 506 unidades en 2019 a 606 en 2020. Adicional en el año tenemos un total de 2,537 conversiones, para un total de 24,000 vehículos con GNV instalados y activos.

En nuestras estimaciones encontramos que con el uso del gas se ha reducido

el material particulado en 91.87 %, los compuestos orgánicos volátiles en 45.54 % y el dióxido de carbono en 21.14 %, *-estimados que se obtienen al comparar la reducción en emisiones al usar gas como sustituto del diésel con tecnología Euro IV; para vehículos eléctricos la reducción es del 100 % en estos contaminantes-*.

### Proveedores y contratistas

---

Aportamos también al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos a través de la generación de cadenas de valor con el fortalecimiento de iniciativas de desarrollo de Proveedores y contratistas, fortaleciendo durante 2020 los espacios de relacionamiento y el tejido productivo local.

Dentro de los espacios de relacionamiento con Proveedores y contratistas realizamos conversatorios y eventos virtuales, también enviamos boletines y comunicados relacionados con temas de cadena de suministro, COVID-19, facturación electrónica, campañas de equidad de género e inclusión, salud y seguridad en el trabajo, gestión de activos, entre otros. Adicional, destacamos la activación del canal de WhatsApp Business, con cinco categorías en bienes, obra, mantenimiento y operación, servicios profesionales y contratación social.

### Ecosistema Sostenible de Desarrollo de Proveedores

Dentro de esta estrategia para el desarrollo de Proveedores y contratistas gestionamos tres iniciativas, entre las que encontramos:

**1. Programa para la Industrialización del Sector Aguas:** hizo posible mejorar la productividad y competitividad de los Proveedores y contratistas y personal de EPM que se encuentran vinculados al sector de aguas -acueducto y alcantarillado-, a partir de la formación de su recurso humano en los diferentes niveles -operativo, técnico, tecnólogo, profesional y experto-.

Desde el inicio en 2018 y hasta el 2020, realizamos cinco cohortes del programa de soldadura en termo y electro fusión, con la participación de 227 personas que aprobaron el programa, para lo cual, se realizó el inventario estimado de personal de contratistas que no se encuentra certificado en cada una de las normas.

**2. Escuelas de Destrezas del Sector de Aguas:** con la inauguración oficial de la

primera edición generamos un espacio de entrenamiento para personal operativo de las empresas contratistas y de EPM, con el fin de evitar reprocesos, mayores costos y tiempos de ejecución en las labores.

**3. Grupo Pares:** conformada por más de 40 empresas ancla, se inició una gestión colaborativa que promovió el desarrollo y fortalecimiento de Proveedores y contratistas para mejorar su productividad y competitividad.

Adicionalmente, en el año 2020 con el interés de ayudar a los Proveedores y contratistas en la reactivación de la gestión empresarial y brindarles información y conocimiento que ayudara a superar la crisis por el COVID-19, realizamos varios conversatorios con una asistencia aproximada de 1,490 participantes.

**Contratación local:** en nuestro compromiso con la promoción de esta forma de contratación, se formalizaron más de 36 mil contratos con proveedores locales, lo que equivale a un 80.51 % de la contratación realizada en la Empresa, y representa el 66 % del valor de la contratación. Así mismo, adelantamos 59 Juntas de Acción Comunal y Asocomunales. Esta se presentó principalmente dentro de las modalidades de la contratación privada y única de oferta, la cual corresponde a 31,777 millones con una participación del 2 % dentro de la contratación total.



“Actuar como un ecosistema nos ha permitido obtener resultados superiores, ganando eficiencia y productividad en nuestros procesos. Conectarnos desde nuestras fortalezas y abrirnos a las posibilidades de mejorar nuestras competencias, ha sido clave para perfeccionar nuestro que hacer y entregar lo que realmente necesita el mercado.”

► **Maryori Blandón**

Auxiliar de Facturación Acuatubos –  
Proveedor & contratista EPM

## Acciones de solidaridad de EPM

En un año con tantos impactos a nivel sanitario, económico y social, **la solidaridad que EPM siempre ha mostrado con sus comunidades y con el País**, se ha hecho más férrea. Así lo vivimos durante las principales emergencias presentadas en el 2020, entre ellas, **la sequía en los municipios de Arboletes y Necoclí al norte de Urabá, los deslizamientos por fuertes lluvias en el sector de Dabeiba y el paso del huracán Iota cerca de las costas del archipiélago de San Andrés y Providencia**; en cada una de estas situaciones nos hicimos presentes con apoyo técnico e institucional para hacer frente a las necesidades de los territorios que sufrieron dichas emergencias.



*“Mi saludo a todos ustedes con afecto, con admiración y con gratitud. Yo quiero decirles, la reconstrucción de Providencia es un acto de soberanía, un acto de amor por esta tierra, un acto de compromiso con sus coterráneos de estas tierras del Archipiélago. Los he visto trabajar intensamente, desde el primer día, dándole nuevamente el servicio de energía a toda la comunidad. Me siento orgulloso de ustedes, esta es una labor heroica, titánica, humanitaria, quiero decirles con todo mi afecto cuanto los aprecio y que viva Colombia.”*

► **Iván Duque Márquez**  
Presidente de Colombia



*Hoy les quiero agradecer a la empresa de Medellín que llegaron a la Isla y estamos muy agradecidos con ellos que en una semana nos pusieron luz, y estamos comentando a toda la gente que fueron tan eficientes. Muchas gracias a la empresa EPM y esperamos que algún día puedan volver – la gente de Medellín- a colaborarnos.*

► **Ferma Livingston**  
Habitante de Providencia

En **Urabá** EPM destinamos un carrotanque con capacidad de 12,000 litros durante 75 días para que la comunidad accediera a agua potable.

En **Dabeiba**, a través de la filial Aguas Regionales en Urabá enviamos un carrotanque con capacidad de 12,000 litros de agua potable para que fuera entregada a las familias que quedaron incomunicadas.

En **San Andrés y Providencia**, inicialmente enviamos 15,000 litros de agua potable, en coordinación con la Armada Nacional y la UNGR; y posteriormente, nuestro personal técnico y equipos pesados -16 personas, 3 grúas para el levantamiento de los postes y un equipo de presión y succión para la desobstrucción y limpieza de las redes de alcantarillado-, que permitieron el restablecimiento de la infraestructura de energía y acueducto de Providencia.

## Fundación EPM

Con la **Fundación EPM** gestionamos y desarrollamos **programas y proyectos** para beneficiar y **contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.**



**1,281,718 personas** se beneficiaron durante 2020 con los programas y proyectos de la **Fundación EPM**, a través de estrategias virtuales y presenciales.

Algunos de los programas e iniciativas bandera de la Fundación EPM durante 2020 fueron:



**Programa Agua para la Educación, Educación para el Agua:** instalamos 44 soluciones de potabilización en 17 municipios de Antioquia, beneficiando a 2,240 personas y aportando al acceso al agua potable en las zonas rurales que carecen del servicio. De esta forma, ya son 766 soluciones de potabilización instaladas en seis departamentos de Colombia.

**Proyecto Ambiente para la Vida:** brindamos acompañamiento socio ambiental y acciones de fortalecimiento comunitario al Proyecto Hidroeléctrico Ituango, mediante la realización de acciones sociales y educativas en las comunidades aguas abajo del Proyecto, para 18,889 personas de seis municipios del Norte y Bajo Cauca antioqueño.

**Programa Fondo de Becas de Educación Superior de Antioquia:** en alianza con la Gobernación de Antioquia y el Instituto para el Desarrollo de Antioquia (IDEA), beneficiando a 641 jóvenes antioqueños con una beca que cubre los costos de matrícula y sostenimiento para realizar estudios de educación superior a nivel técnico, tecnológico y/o universitario.

**Proyecto Educando con Amor:** con el objetivo de aportar en la atención de la emergencia sanitaria originada por el COVID-19 destinamos COP 135 millones a esta línea

de educación, que se consolida como una estrategia que busca dar una respuesta integral a las necesidades de educación como consecuencia de la pandemia.

**Donatón por Medellín:** liderada y promovida por la Alcaldía de Medellín, donamos COP 800 millones para la adquisición de equipos médicos, destinados al acondicionamiento de nuevas Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) y Unidades de Cuidados Respiratorios Especiales (UCRE) de la Clínica León XIII de la IPS Universitaria - Universidad de Antioquia.



**COP 25,487 millones** destinamos desde la **Fundación EPM** para la **ejecución de estos programas y proyectos**, que nos permiten estar presentes y de la mano con las comunidades del área de influencia del Grupo EPM.

El **Gobierno Corporativo del Grupo EPM** se define como “*El sistema por el cual las empresas del Grupo EPM son dirigidas, gestionadas y controladas mediante el equilibrio entre la propiedad y la administración, a fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus inversionistas, la transparencia y ética en su actuación y el acceso a la información para sus grupos de interés*”. Las prácticas que se aplican en esta materia se compilan y se resguardan en el **Código de Gobierno Corporativo de EPM y del Grupo**.



75

Durante 2020, como consecuencia del cambio de Administración Municipal en los órganos de gobierno se presentaron las siguientes novedades:

- A partir del 1 de enero de 2020 se posesionó el señor Daniel Quintero Calle como Alcalde de Medellín, quien actúa como representante del Dueño de EPM.

- Mediante el Decreto N. 002 del 1 de enero del 2020 el Alcalde de Medellín en uso de sus facultades legales y estatutarias, nombró como Gerente General al señor Álvaro Guillermo Rendón López.
- Para cubrir dos vacantes en la Junta Directiva, el Alcalde nombró mediante el Decreto N.0090 del 24 de enero del 2020 al señor Jesús Arturo Aristizábal Guevara y mediante el Decreto N.0091 del 27 de enero del 2020 al señor Luis Fernando Álvarez Jaramillo.
- Posteriormente, mediante el Decreto N.0329 del 10 de marzo del 2020 designó al señor Oswaldo León Gómez Castaño, en reemplazo del señor Alberto Arroyave Lema.

Adicionalmente, se presentaron situaciones que implicaron grandes retos para el Gobierno Corporativo, como el 11 de agosto cuando ocho miembros de la Junta Directiva de EPM presentaron ante el Alcalde de Medellín la renuncia a su calidad de miembros de Junta Directiva, la cual fue aceptada.

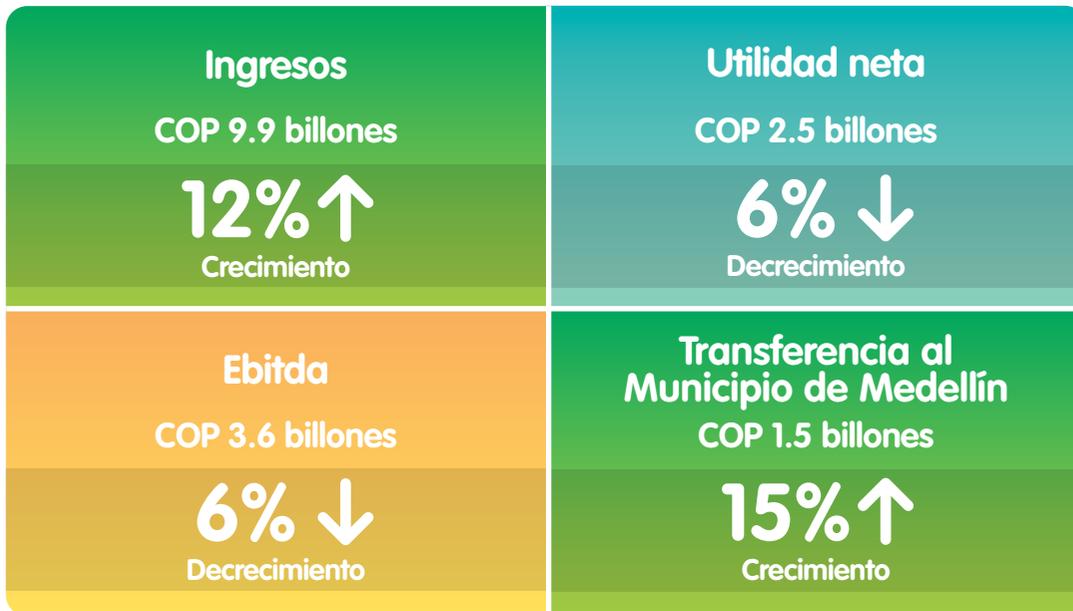
Lo anterior ocurrió, luego de celebrada una sesión extraordinaria, convocada a solicitud de los miembros de Junta Directiva, en la que se abordaron fundamentalmente los temas relacionados con los planteamientos expuestos en carta enviada al Gerente General de EPM la noche del 10 de agosto de 2020, la cual se dio a conocer en algunos medios de comunicación, en esta misiva se solicitaba la convocatoria a la sesión de junta extraordinaria.

En cuanto a las medidas que se adoptaron para recomponer los órganos de gobierno existentes, el señor Alcalde de Medellín emitió los siguientes decretos:

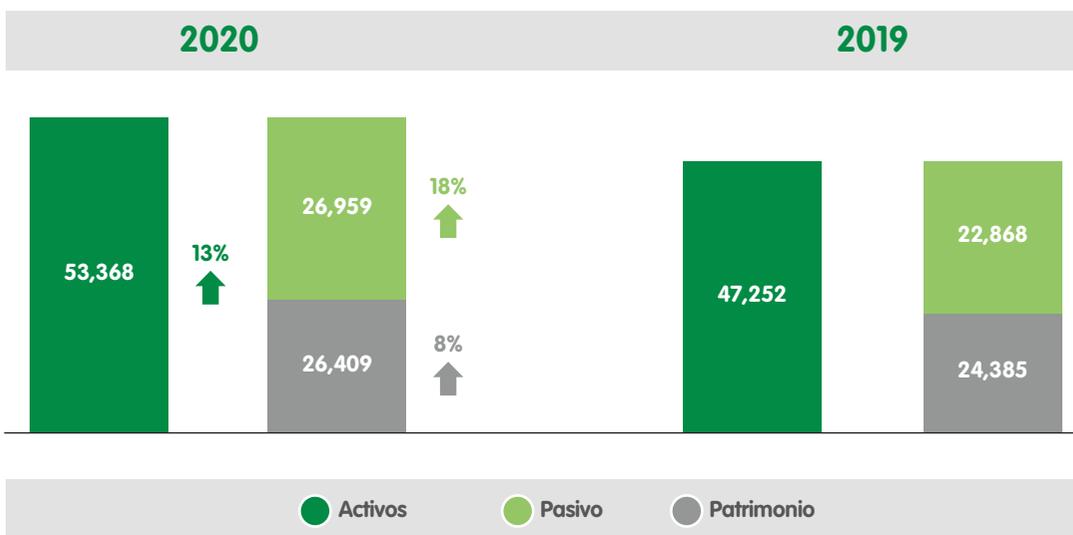
- [Decreto 0785 del 17 de agosto de 2020](#) para el nombramiento del señor Jorge Iván Palacio y el señor Omar Flórez Vélez.
- [Decreto 0801 del 21 de agosto de 2020](#) para el nombramiento del señor Pablo Felipe Robledo del Castillo.
- [Decreto 0801 del 25 de agosto de 2020](#) para el nombramiento de la señora Bernardita Pérez Restrepo, el señor Guillermo León Diosca Pérez, el señor Jorge Andrés Carrillo Cardoso, los señores Olmer Orlando Palacio Garzón y Gildardo Antonio Correa Salazar.

Adicionalmente, los nuevos miembros de Junta de EPM realizaron una [declaratoria pública](#), en la que, entre otros puntos, se comprometieron a cumplir y hacer cumplir los principios y prácticas de Gobierno Corporativo.

Finalmente, los logros en materia de Gobierno Corporativo durante la vigencia 2020, así como los retos para posteriores vigencias, se detallan en el Informe anual de Gobierno Corporativo, publicado en el marco del Informe de Sostenibilidad de la Organización.



EPM al cierre de 2020 alcanzó **ingresos** por COP 9.9 billones, un **ebitda** de COP 3.6 billones y un **resultado del ejercicio** de COP 2.5 billones. Los **activos** totales ascendieron a COP 53.3 billones, patrimonio en COP 26.4 billones y **pasivos** COP 26.9 billones, cifras que frente a diciembre del año anterior presentaron crecimientos del 13 % para el total de activos, así como, para el pasivo + patrimonio. El **margen ebitda** y rentabilidad del patrimonio alcanzaron resultados del 37 % y de 10 %, respectivamente.



El crecimiento en los **activos no corrientes** del 10 %, se presenta por las inversiones en proyectos de infraestructura por COP 2.1 billones y por el incremento en inversiones en subsidiarias por la capitalización realizada en Afinia. El **activo corriente** creció en un 44 %, especialmente por los recursos que ingresaron a la Empresa, producto del fondeo realizado con mercados internacionales.

El crecimiento presentado en los **pasivos**, se explica por la obtención de recursos requeridos para atender las necesidades del segundo semestre del 2020 y prefinanciamiento de parte del año 2021; estos recursos se obtuvieron de manera exitosa con una nueva incursión en el mercado internacional de capitales, a través de la colocación de bonos equivalente a USD 750 millones, representados en una emisión de bonos en dólares por USD 525 millones con vencimiento en 2031 y una segunda reapertura del bono Global peso con vencimiento 2027, por USD 175 millones equivalentes; adicionalmente, se obtuvieron créditos con la banca comercial y la banca de fomento por COP 181 millones.

La importante posición en dólares y las cuentas por cobrar en moneda extranjera que tiene EPM, obligó a establecer mecanismos que permitieran a la Compañía protegerse de las oscilaciones de los mercados financieros, es así como, a partir de junio, una vez se contó con las respectivas autorizaciones y luego de una estabilización media de los mercados financieros, se generaron condiciones que permitieron a EPM el cierre de 16 operaciones de cobertura por un monto de USD 1.45 billones, mitigando en forma importante los riesgos de mercado asociados al pasivo financiero en moneda extranjera, disminuyendo la exposición cambiaria de USD 1,660 millones en enero a USD 414 millones en diciembre.

Durante 2020 **mantuvimos prácticas de transparencia ante el mercado financiero internacional** para brindar en forma amplia información actualizada de la Empresa, entre las iniciativas más representativas encontramos la teleconferencia trimestral de entrega de resultados financieros en dos versiones -español e inglés- y la atención permanente a las inquietudes de inversionistas locales e internacionales.



Obtuvimos nuevamente el **reconocimiento Investor Relations (IR)** por parte de la **Bolsa de Valores de Colombia**, por adoptar voluntariamente las **mejores prácticas en materia de revelación y relación con inversionistas**.

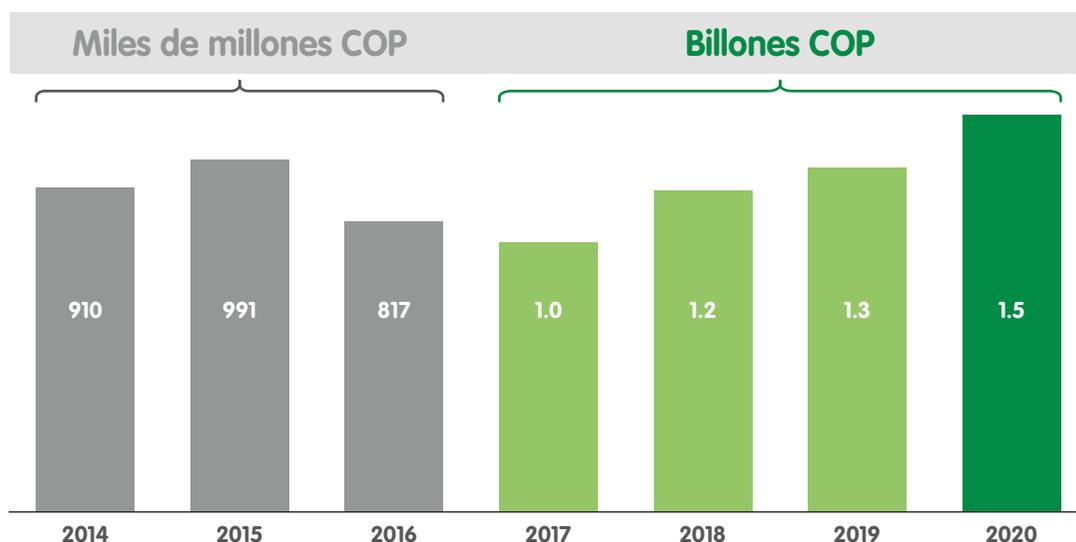
Por otro lado, el indicador Deuda/ebitda del grupo empresarial a diciembre de 2020 ascendió a 4.37, por encima del límite establecido de 3.5, desmejorando con respecto al valor obtenido en 2019 -3.49-, esto se debe al incremento de la deuda en un 20 % con respecto al año anterior, alcanzando los COP 25 billones. Dicho incremento obedeció principalmente a emisión internacional de bonos y a desembolso del préstamo con HSBC, para destinación de recursos de usos corporativos generales y al plan de inversiones. Con dicho ebitda la Compañía se demoraría aproximadamente un poco más de cuatro años para pagar la deuda financiera que tiene actualmente, cercana a los COP 25 billones.

En cuanto a las indemnizaciones recibidas durante el año 2020 por reclamaciones en las pólizas del programa seguros corporativos para el Grupo EPM, comprendiendo también

los seguros de cumplimiento que garantizan la ejecución de los contratos, recibimos cerca de COP 25,200 millones en indemnizaciones para filiales nacionales, incluida EPM.

En el marco de la **contingencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango**, recibimos tres pagos anticipados por las reclamaciones de los terceros afectados en la póliza de responsabilidad civil extracontractual por valor de COP 8,666 millones. En cuanto a la póliza Todo Riesgo Construcción y Montaje, el 15 de septiembre de 2020 Mapfre realizó un segundo pago anticipado de USD 100 millones, correspondiente al daño emergente en obras civiles y equipo.

Las **transferencias al Municipio de Medellín** año a año aportan a la inversión social en la ciudad y de los medellinenses, durante las más recientes vigencias su comportamiento ha sido así:





**COP 1.5 billones** fue el valor de las **transferencias al Municipio** en 2020, de las cuales COP 811,810 millones corresponden a transferencias ordinarias y COP 676,509 millones a extraordinarias. La variación con respecto al año anterior, en cuanto a las transferencias ordinarias y extraordinarias, es del 15 %; estas, aportan a la **inversión social en la ciudad y de los medellinenses**.



## Incondicional es... Administrar lo público para el beneficio de todos

80

Atendiendo el cumplimiento de requisitos como entidad pública, tanto EPM como las filiales nacionales completaron tres años en la implantación del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**. Precisamente durante 2020, desde EPM ajustamos nuestro plan de trabajo relacionado con la implantación de este modelo y reforzamos el trabajo colaborativo con las filiales nacionales, desarrollando un espacio para compartir buenas prácticas empresariales y la creación colectiva de soluciones de implantación ágiles y productivas en el grupo empresarial. Fruto de este trabajo colaborativo las actividades de MIPG se han posicionado en la Junta Directiva, a través de la realización de un seguimiento trimestral, tanto en el Comité de Gestión como en el Comité de Auditoría.

Mediante la herramienta del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión (FURAG) realizamos la segunda medición anual del avance en la implementación de MIPG, basados en el año anterior, en la que al igual que en 2019, nos destacamos como una entidad referente entre los pares de nuestro grupo de comparación con un Índice de Desempeño Institucional (IDI) que pasa de 77 puntos en 2018 a 88 puntos en 2019, en una escala de 1 a 100. En este sentido, las filiales nacionales también avanzan positivamente en la implementación de MIPG. Este avance responde al avance en el cierre de brechas de las temáticas identificadas en la autoevaluación y a los aprendizajes alcanzados en el proceso de diligenciamiento del FURAG.

Al compararse los puntajes entre las dimensiones, para el caso de EPM observamos que la Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación es la que presenta un menor valor, mientras que la Dimensión de Talento Humano es la mejor calificada; así mismo, la política de integridad es la que mejores resultados presentó, en cambio la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos es la que menos puntaje logró, seguida por la política de planeación institucional y la de gestión documental. Estos resultados nos permiten focalizar nuestros esfuerzos para alcanzar una mejora constante en el plan de cierre de brechas durante 2020 y 2021.

También, destacamos algunas iniciativas exitosas como la homologación del código de ética y el código de integridad-valores del servicio público; la capacitación sobre MIPG para todos los servidores públicos de EPM; la aprobación del esquema de Líneas de defensa en Comité de Gerencia; y la ejecución de actividades de divulgación y sensibilización al interior de la Organización, en particular, de la segunda línea de defensa, el avance en la implementación y la institucionalidad del Programa de Gestión Documental, el ajuste al proceso de rendición de cuentas y la culminación de los planes de mejora.

*En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, certificamos que se observaron a cabalidad las normas vigentes sobre propiedad intelectual y derechos de autor; de tal forma, que las marcas se encuentran debidamente registradas, y el uso de productos de software que la sociedad utiliza para su normal funcionamiento se realiza en virtud de su titularidad o a través de contratos de licencia, que cumplen con la legislación vigente.*

*Así mismo, de acuerdo con el parágrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la que se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, corroboramos que la sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.*



Contribuir a materializar mayores oportunidades y aportar al desarrollo económico y social de los 12 municipios que hacen parte de su zona de influencia, son rasgos distintivos del **Proyecto Hidroeléctrico Ituango (PHI)**, que generará la energía con tecnología limpia, confiable y segura que los hogares colombianos necesitan.

Desde que inició el PHI, hemos superado retos y alcanzado logros que hoy podemos destacar desde los diferentes componentes de esta majestuosa obra, la capacidad de resiliencia que se ha convertido en una característica permanente, y que sin duda salió a relucir de nuevo con la **llegada del COVID-19**. El brote de este virus se tradujo en una reducción significativa del personal en los diferentes frentes de trabajo, tanto en contratistas como personal propio de EPM y en el retraso del suministro de elementos y equipos básicos que provenían de países como China, España y Brasil.

Medidas como la implementación de una encuesta de salud donde cada uno de los trabajadores del Proyecto registra diariamente su ubicación, síntomas de salud física y mental y contacto con personas positivas o trabajadores de la salud; la conformación de burbujas de trabajo; distanciamiento social; trabajo en casa para personal con comorbilidades de salud o mayores

de 60 años; activación de programas de desinfección; actualización de protocolos de bioseguridad; y modificación de turnos de trabajo, entre otros; hicieron posible que se lograran indicadores de cero contagiados en el PHI.

Tal fue el éxito en la implementación de medidas para mitigar la emergencia sanitaria, que el **CASI (Consultor Ambiental y Social Independiente)**, ente que se encarga de hacer el seguimiento a cada uno de los compromisos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo del PHI, hizo un reconocimiento, en el que menciona: *“Se reconoce el grado de compromiso y calidad del equipo ambiental y social de EPM, el cual se ha enfrentado de forma ejemplar a los múltiples desafíos producto de la Contingencia y actualmente del COVID-19”*.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> VI informe de Monitoreo CASI-BID



La gestión de la pandemia fue fundamental para dar continuidad a la construcción del PHI, alcanzando así un importante **avance en obra física** del 80.62 % y un costo acumulado de COP 11,955,142 millones; con importantes hitos técnicos como la fabricación de turbinas, cambio de generadores y otros equipos afectados por la contingencia, así como, la continuidad de trabajos de excavación y limpieza de zonas en casa de máquinas, labores de mantenimiento y monitoreo en el vertedero y monitoreo y mantenimiento de la vía que comunica hacia el municipio de Ituango.



**80.62%** es el  
**avance físico de las obras**  
en el **Proyecto Hidroeléctrico**  
**Ituango** a diciembre de 2020.

Además, gracias al ajuste de la interpretación de la Resolución 820 emitida por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), pudimos dar continuidad a obras que reducen los niveles de riesgos de las comunidades aguas abajo del PHI.

Durante el 2020 fue posible que demostráramos que más allá de realizar una labor técnica, el Proyecto tiene un compromiso real con la gente, por eso, exaltamos la gestión realizada con las comunidades aguas abajo a través del **Plan**

**de Acción Específico (PAE)**, con inversiones de más de COP 59,000 millones para reparar a las familias afectadas por la contingencia, mejorando sus condiciones de vida con viviendas más dignas y fortaleciendo la atención y el cuidado de la vida con la entrega de la unidad móvil de salud en Puerto Valdivia; así mismo, realizamos diferentes intervenciones de infraestructura vial, que permitieron conectar a las comunidades a través de la recuperación de puentes.



“Hace poco EPM nos dio un reconocimiento y con eso nos seguimos levantando, juntamos esa platica y con eso organizamos la tiendecita y parte de la casa. EPM ha estado pendiente de nosotros para el regreso, cuando necesitábamos algo y para ayudarnos.”

► **Maribel Vergara**  
Habitante retornada del  
sector Palomas, Valdivia



En el **componente ambiental**, establecimos acciones de prevención, atención y compensación con la implementación de programas de manejo de calidad atmosférica, aguas superficiales, llenado del embalse y desviación del río, manejo de hábitats y organismos, conservación de la vegetación, entre otros, lo que permite minimizar el impacto generado en el área de influencia del PHI.

Conscientes de la importancia de continuar trabajando en el territorio a través de la implementación de un Modelo de actuación de corto, mediano y largo plazo para la articulación de programas y proyectos de participación en el desarrollo local de la región, gracias a esta orientación sistemática, hemos avanzado en la participación de espacios interinstitucionales y redes colaborativas que fortalecen las relaciones y la gestión de alianzas, así como, el desarrollo de obras de interconexión eléctrica, promoción de capacidades de organizaciones comunitarias y mejoramiento de acceso a la población de agua potable y saneamiento básico, entre otros.

Cabe resaltar que ninguna de las actividades mencionadas previamente se hubiera llevado a cabo si no existieran procesos de soporte o habilitadores que permiten darle fuerza a la estructura que necesita cualquier proyecto para ejecutarse. Un claro ejemplo es la Gestión Integral de Riesgos que nos permite identificar posibles eventos que puedan afectar el logro de los objetivos particulares del Proyecto, minimizando y previniendo pérdidas.

A lo largo del 2020 la **evolución del índice de riesgo del PHI** a pesar de mostrar una tendencia ascendente, asociada en gran parte a la emergencia sanitaria, al final del año empezó una ligera recuperación gracias a la implementación de diferentes acciones que disminuyeron la probabilidad de ocurrencia y la mitigación de posibles impactos.

En este sentido, la firma de la ampliación de los contratos de asesoría, interventoría y construcción de obras principales hasta diciembre del 2021, donde se incluyeron cláusulas que posibilitan una nueva ampliación para el 2022, permitirán dar continuidad al avance del Proyecto hasta su puesta en funcionamiento.

Así mismo, avanzamos en las gestiones con los **seguros del Proyecto** gracias al acuerdo Marco firmado entre EPM y Mapfre en la póliza Todo Riesgo Construcción y Montaje, que cubre los daños materiales así como los retrasos en la entrada en operación, estableciendo las condiciones para la realización de pagos anticipados, iniciando en septiembre de 2020 con el segundo pago por USD 100 millones por parte de Mapfre correspondiente al daño emergente en obras civiles y equipos. Este monto se suma a los USD 150 millones recibidos como primer pago anticipado en el año 2019.

Con la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual, que de manera general cubre los perjuicios patrimoniales -daño emergente y lucro cesante- y extrapatrimoniales -daño moral y perjuicios fisiológicos o a la vida de relación- causados a terceros como consecuencia de la ejecución de las actividades relacionadas con la construcción del proyecto, en EPM

recibimos un segundo pago anticipado de la indemnización del siniestro por COP 8,057,394,460.

De esta manera, continuamos en el proceso de cuantificación de los daños causados a terceros con ocasión del evento presentado el 12 de mayo de 2018, al tiempo que trabajamos para garantizar la continuidad de las coberturas del proyecto en la póliza Todo Riesgo Construcción y Montaje y de Responsabilidad Civil Extracontractual.

Todos estos logros nos muestran la dedicación y el compromiso que tienen cada una de las personas vinculadas al PHI, sin importar los retos que tengamos que enfrentar, seguiremos adelante para generar la energía que necesita nuestro país, con miras a cubrir la demanda energética de 6,5 millones de hogares colombianos, contribuyendo a su vez, al desarrollo local y regional del territorio.



**Construir una visión de futuro para el Grupo EPM** implica estar atentos a las **señales y tendencias observadas en el entorno**. En virtud de ello, somos conscientes de la relevancia que tienen factores como la digitalización, democratización, descentralización, desregulación y descarbonización en el sector de servicios públicos; para ello, **adelantamos actualmente una revisión de la dimensión de estrategia** para incorporar y atender de manera pertinente las oportunidades que derivan de estas señales.

Es así como, desde marzo de 2020 emprendimos una reflexión sobre la pertinencia y actualidad de nuestra estrategia, incorporando análisis en tres frentes de trabajo asociados a macrotendencias de alto impacto para EPM y las otras empresas del Grupo como la **transformación digital, economía circular y transformación del sector energético**; y otros frentes transversales, complementarios para habilitar la evolución de los negocios actuales y obtener los resultados deseados como el diseño organizacional enmarcado en la Arquitectura Empresarial elegida, la revisión y ajuste de la Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA) del grupo empresarial y la ampliación del objeto social.

El trabajo articulado de los frentes enunciados dará como resultado la actualización de la

dimensión estrategia del Direccionamiento estratégico, base de su Arquitectura Empresarial, y demarcará la hoja de ruta que a futuro deberán transitar todas las empresas y los negocios del Grupo EPM, para obtener un adecuado balance entre la optimización de las operaciones actuales y la transformación orientada hacia la generación de nuevos modelos de negocio a través de los cuales, como Grupo ampliamos nuestro portafolio de productos y servicios, consolidándonos como un actor relevante en la construcción de territorios sostenibles e inteligentes.

Hemos previsto que estas nuevas posibilidades requerirán, además de los actuales análisis y la debida diligencia en la estructuración de los distintos casos de negocio, acciones conducentes hacia la modificación del actual objeto social de EPM, casa matriz del grupo empresarial, limitado específicamente a la prestación de servicios públicos domiciliarios y actividades complementarias, en el marco que establecen las leyes 142 y 143 de 1994. Con la modificación del objeto social se pretende habilitar a la Organización para participar activamente de las nuevas oportunidades de negocio observadas en el entorno y complementar así, el portafolio de servicios que ofrecemos actualmente como Grupo EPM.

Con miras hacia la construcción de **ciudades inteligentes, en el marco de los servicios del futuro y la Cuarta Revolución Industrial**, entendidas desde EPM como ciudades más conectadas, seguras, inclusivas y resilientes; la infraestructura de medición avanzada, las redes de acceso -para atender las necesidades de telecomunicaciones de los negocios del Grupo EPM y la forma de explotar la capacidad remanente de la red- y las redes inteligentes son fundamentales.

Para ello, proponemos definir una visión integrada de incorporación tecnológica compuesta por nuevos equipos de medición, infraestructura de telecomunicaciones y sistemas centrales para el análisis de datos que permiten un flujo de información en doble vía, optimizando el funcionamiento de las redes eléctricas y contribuyendo a mejorar la confiabilidad, seguridad, calidad de servicio y al acercamiento con nuestros Clientes y usuarios por medio de plataformas digitales y las nuevas tecnologías que soportarán los negocios, convirtiendo a las personas en actores relevantes y activos en la gestión y uso eficiente de la energía.

En 2020 iniciamos el proceso de contratación de una consultoría que permitirá la formulación de los proyectos y la habilitación de la infraestructura requerida para brindar nuevos servicios a los usuarios y territorios en los que tenemos presencia. Así mismo, en el **proyecto Ciudades Inteligentes** iniciamos un estudio de mercado en su fase cualitativa, para entender la percepción de los habitantes a nivel de las diferentes zonas de Medellín e identificar las áreas de oportunidad para EPM en servicios de ciudad inteligente.

Además, buscando aprovechar la infraestructura que tenemos disponible en la Ciudad, aprovechando la obtención de información de utilidad y se pueda monetizar para la prestación de servicios, desde EPM **avanzamos en la generación de ofertas de valor para la ciudad en temas ambientales, de seguridad, movilidad y salud**, utilizando herramientas como *Internet of Things (IoT)*, *Big Data* y Analítica Avanzada, para ello, realizamos un ejercicio de prospectiva de alumbrado público apuntándole a que el escenario apuesta sea insumo para el futuro de los servicios de ciudad inteligente en el Grupo EPM.

Con el proyecto **Empresa de información** tenemos el objetivo de estructurar y poner en funcionamiento un nuevo modelo de negocio donde la información es el principal inductor de valor, permitiéndonos generar nuevos ingresos y bienestar para los ciudadanos de Medellín y del Área Metropolitana. Esta información aportará a la eficiencia en procesos internos, de utilidad para las filiales del Grupo EPM, y más adelante, como oferta a otras empresas de servicios públicos.

Esto lo abordaremos a partir de dos enfoques, el primero, brindando información confiable a los ciudadanos y entidades del territorio para que estén enterados de lo que ocurre en su entorno y, el segundo, facilitando los trámites que comúnmente deben ejecutar las personas en sus territorios con soluciones de información, para consolidar a EPM y al Grupo EPM como una **Organización de servicios innovadora** que entregue a sus Clientes y usuarios nuevos modelos de negocios y servicios diferenciados, y que nos permitan ser competitivos frente a los retos y las oportunidades que se presentan.

En este sentido, gestionamos la creación del **Centro de Innovación, Emprendimiento y Transformación Digital de Medellín (CIET)** a través de la firma del convenio de colaboración entre **EPM y Ruta N**, que incluye recursos por COP 12,000 millones en los próximos tres años, de los cuales COP 10,800 millones son aportados por EPM y COP 1,200 millones por Ruta N. En el CIET se generarán iniciativas de interés común y se desplegarán actividades, programas y proyectos de innovación y emprendimiento que soporten el desarrollo de un territorio inteligente e innovador, en concordancia con el direccionamiento estratégico de EPM y la misión de Ruta N.



*“La innovación es una capacidad organizacional en desarrollo en EPM y requiere de estrategias de colaboración con el ecosistema local y nacional para ser fortalecida, el Centro de Innovación, Emprendimiento y Transformación Digital de Medellín (CIET) es nuestra principal apuesta para lograrlo.”*

► **John Restrepo Giraldo**  
Gerente Desarrollo e Innovación EPM

Durante 2020 con el programa **Innovate** realizamos un proceso de formación especial de 52 horas de mentorías y espacios para prototipado de las ideas de negocio con personas externas e intraemprendedores, hasta llegar a la selección de los mejores seis emprendimientos que continúan con una nueva fase de aceleración en el año 2021. Mientras en el programa **Ventures EPM** invertimos COP 19,160 millones en los Fondos de Capital para promover emprendimientos, que a futuro podrían convertirse en potenciales proveedores de soluciones para EPM.

En relación con la **autogeneración solar** finalizamos el piloto de generación fotovoltaica flotante con la firma ERCO

ENERGÍA S.A.S., con avances en el desempeño comparativo entre sistemas instalados en techo y en agua, que nos permitirán replicar resultados favorables en otros embalses y en infraestructura del Grupo.

De manera adicional, con el desarrollo del **piloto de energía transactiva** en convenio con la Universidad EIA y ERCO ENERGÍA S.A.S. y con el nuevo **piloto de comunidad solar**, con los mismos aliados, avanzamos en el entendimiento y metodologías de educación al cliente en nuevas iniciativas de comercialización de energía y esperamos seguir capturando señales del mercado, que nos permitan mejorar la propuesta de valor y la experiencia de los Clientes y usuarios por medio de soluciones escalables.

*“La ubicación de Casa Kolacho es estratégica porque todo el día tenemos el tránsito del sol. Gracias a este proyecto podemos decir que entre un 85 a 90% de la energía que se consume en la casa, es energía solar y esto tiene un gran impacto económico y social para la comunidad y para nosotros, dado que nos está permitiendo ser referentes en iniciativas, no solo artísticas, sino también de carácter ambiental con la apuesta por energías renovables.”*

► **Ciro**  
Artista e integrante Casa Kolacho



En **acueductos inteligentes**, desarrollamos algunos proyectos piloto para aprovechar los recursos disponibles y brindar soluciones descentralizadas, entre ellos, **pilotos de internet de las cosas (IoT) para gestión de acueductos rurales y de infraestructura del negocio con medición remota** en convenio con la empresa Telemetrik y la filial Aguas Regionales en el sistema de acueducto del corregimiento de Sucre, municipio de Olaya. Este piloto fue el primer acueducto regional con tecnología de IoT en Colombia y recibió mención de honor en los Premios Portafolio 2020 en la categoría innovación. Adicionalmente, instalamos una planta de ultrafiltración que ha mejorado el servicio en los barrios subnormales de dicho Municipio.

En nuestro grupo empresarial la **transformación digital** es una visual de transformación organizacional, dado que impacta el desarrollo de competencias en el talento humano, el mejoramiento de tecnologías actuales, la incorporación de tecnologías propias de la Cuarta Revolución Industrial (4RI) y el desarrollo de agilidad e innovación empresarial. De tal forma que, se apalanquen las eficiencias en los negocios actuales, el rediseño de las transacciones internas, el mejoramiento de la experiencia del cliente y el desarrollo de nuevas líneas de negocio.

Para el 2020 incrementamos la cantidad de equipos de transformación digital enfocados a resolver retos de negocios, que han generado mínimos productos viables en analítica avanzada, experiencia del cliente y componentes digitales transversales. Adicionalmente, definimos una estrategia digital y unos equipos llamados Centros de Excelencia Virtuales, que se encargarán de marcar el camino de la evolución de las diferentes disciplinas clave en el contexto actual y futuro de EPM, en cuanto a automatización inteligente de procesos, prácticas ágiles y de innovación, experiencia del cliente y ciencia de datos.

## Incondicional es... Visualizar el presente para crecer en el futuro

90

Frente al crecimiento y gestión del portafolio, estamos analizando las nuevas realidades del mercado, por ello, como Grupo EPM nos propusimos **ser un actor relevante en el segmento de las fuentes de energías renovables**. Para ello, en el marco de la alianza con Invenergy, definimos retos y metas en el mediano plazo relacionados con la construcción de **proyectos de ERNC entre 400 y 500 MW**, desarrollo de capacidades para la realización de proyectos de generación con fuentes de ERNC y la definición de un portafolio para la comercialización y oferta al mercado.

En este sentido, participamos activamente en las mesas de trabajo articuladas por el

Gobierno Nacional, cuyo objetivo es atender las condiciones propias de la Guajira. En el marco de la **alianza para el desarrollo de fuentes de ERNC entre EPM e Invenergy**, priorizamos cuatro proyectos: dos de EPM -un parque eólico y una granja solar- y dos de Invenergy -dos granjas solares-. Para ello, continuamos con los proyectos para llevarlos al estado listo para construir; adicionalmente, definimos en conjunto un modelo financiero para los mismos.

Para uno de los proyectos priorizados logramos radicar en mayo, ante la autoridad ambiental competente, el estudio de impacto ambiental requerido para la obtención de la licencia ambiental. En relación con

la estrategia de comercialización **se firmaron contratos de venta de energía a largo plazo con grandes clientes, entre 7 y 15 años, y con algunas empresas comercializadoras.** En la gestión del portafolio de proyectos recibimos conceptos de conexión favorable para dos nuevas granjas solares en Santander, así mismo, avanzamos significativamente en la protocolización de acuerdos de Consulta Previa con las comunidades del Parque Eólico EO200i.

En **Pequeñas Centrales Hidroeléctricas (PCH)** los principales retos los encontramos en la implementación de esquemas competitivos, el fortalecimiento del portafolio de proyectos en este segmento y el inicio de la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Santo Domingo, para aportar al desarrollo del Oriente antioqueño en los

municipios de San Francisco y Cocorná, por lo que, resaltamos la aprobación por parte de CORNARE de la modificación de la licencia ambiental para la construcción de este proyecto. También avanzamos en la estructuración técnica y ambiental de la PCH Santo Domingo y en la búsqueda de un aliado para su desarrollo. También realizamos los estudios técnicos y ambientales de las PCH Guacaica, Minavieja y Miraflores.

Para crecer en el negocio de **Residuos Sólidos**, tenemos el reto de participar, articular y alinear las iniciativas del negocio de residuos con el Plan Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) de Medellín y el Plan de Desarrollo 2020-2023. Para así, definir el **modelo de aprovechamiento/reciclaje de residuos que implementará Emvarias/EPM.**



En este sentido, durante el 2020 fortalecimos el rol de **Emvarias** como un actor relevante en la gestión del aprovechamiento de los residuos con la creación de las **mesas de trabajo con recicladores** de Medellín. Adicionalmente, nos enfocaremos en reforzar la **gestión comercial y capacidad técnica en Emvarias**, garantiremos la puesta en marcha del **proyecto piloto de aprovechamiento de Residuos de Construcción y Demolición (RCD)** en 2021 e incursionaremos en la **operación de puntos limpios** para hacer más eficiente la operación.

De cara al aporte de una mejor gestión de los residuos en Medellín, en Valorización de Residuos sólidos, realizamos durante el 2020 el estudio de prefactibilidad en el que se seleccionó la alternativa más adecuada para avanzar a una fase de factibilidad.

Cabe destacar que dentro del foco de crecimiento a través de **nuevas líneas de negocio** invertimos COP 647 millones en una consultoría que nos permitió construir la propuesta de estructuración del **negocio de Renovación de Aceites Dieléctricos minerales (RAD)** y la ejecución de una investigación de mercado para el **proyecto venta de agua en Estaciones de Servicio**. Actualmente, contamos con una proyección de la demanda y la propuesta de implementación.

En nuestra constante búsqueda de estar a la vanguardia, analizamos las transformaciones que en el ámbito global se presentan en el sector de los servicios públicos y las implicaciones que tienen para el futuro de los negocios. Por ello, en el 2017 desarrollamos una consultoría que arrojó

una serie de recomendaciones sobre los nuevos negocios y las líneas que se deberían integrar a EPM, así como, las rutas de acción en el mediano y largo plazo para **maximizar el valor del Grupo EPM al 2025**. Con base en estas recomendaciones, actualmente ejecutamos los siguientes proyectos:

**Proyecto B2B B2C (Business to Business - Business to consumer):** con el que buscamos ofrecer soluciones completas en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios para hogares, micro y pequeñas empresas, principalmente, en equipos de energía con instalación, reparaciones y mantenimiento. Gradualmente logramos salir al mercado con la prestación de más de 1,000 servicios con los proveedores Haceb y Dismogas, mejorando la oferta de valor y mitigando los riesgos. Nuestra masiva salida al mercado está programada para mayo de 2021, con la que esperamos generar ingresos por COP 55,000 millones de pesos y un ebitda de COP 5,000 millones a 2027.

**Proyecto Financiación:** con el objetivo de ampliar el portafolio de productos y servicios conexos a los servicios públicos domiciliarios que se financiarán a través de EPM y filiales nacionales de energía, en noviembre de 2020 realizamos el lanzamiento y salida al mercado del nuevo crédito SOMOS en EPM, CHEC, EDEQ y ESSA. Para dar un mayor alcance a la implementación de la oferta, se incluyó el elemento ViveSomos. De esta manera, potenciamos las capacidades comerciales que brindarán una mayor participación en el mercado nacional y nos permitirán alcanzar el ebitda proyectado de COP 81,000 millones a 2027.

Adicionalmente, implementamos una nueva herramienta de otorgamiento de crédito que agiliza el proceso aprovechando soluciones de transformación digital. Como resultado logramos vincular en el año 31,488 Clientes y usuarios al crédito Somos, para un acumulado cercano a 280,000, alcanzando así en el año un valor en ventas financiadas por COP 129,745 millones y un acumulado total de COP 835,246 millones desde el inicio del programa, en el que se han inscrito 960,000 clientes.

### Incondicional es... Acompañar el desarrollo de la Gente EPM para su bienestar



La **Evolución Cultural**, como dimensión transversal a toda la Organización, acompañó el proceso de aprendizaje, cambio y formación desde los diferentes movilizados de la cultura y fue así como logramos sortear un año retador y convertirlo en un año inspirador, donde la Gente EPM fue el activo más cuidado y valorado.

En este sentido, continuamos con el desarrollo de la **Escuela de liderazgo** con una asistencia de 679 personas. En cuanto a la **gestión ética**, fuimos anfitriones del tercer encuentro para conmemorar el Día Internacional contra la Corrupción y asociado al curso virtual "La Ética comienza contigo" con la participación de 6,498 funcionarios. Gestionamos acciones de divulgación y sensibilización para la activación de más de 200 promotores de prácticas éticas, la comunicación de dilemas éticos a manera de reflexión y la difusión de la estructura organizativa con la que cuenta la Organización para la gestión ética.

Frente a las **redes colaborativas**, espacios que buscan fortalecer el relacionamiento y afianzar la evolución cultural dentro de nuestra empresa, realizamos 168 redes colaborativas con la participación de un total de 1,015 personas, abordando temas relacionados con el liderazgo interior, la diversidad, las dimensiones del capital conversacional, el valor de lo esencial y la conversación como constructor de realidades, entre otros.

Para trabajar por la inclusión laboral de personas con discapacidad y buscando la equidad de género, avanzamos por segundo año con el **programa piloto de inclusión de personas con discapacidad**. En la actualidad acompañamos a este grupo de colaboradores para asegurar su empleabilidad en EPM y en otras empresas; y preparamos la tercera cohorte de nuevos ingresos para 2021. De manera adicional, patrocinamos 25 personas con discapacidad física y cognitiva en la técnica de asistente administrativo con el Sena, para prepararlos en su acceso al mercado laboral.

Finalmente, desde agosto de 2019 adelantamos acciones propuestas por la metodología de la estrategia Equipares del Ministerio de Trabajo y el PNUD, cuya gestión nos representó recibir el **reconocimiento como empresa Equipares por parte de la Presidencia de la República de Colombia**.



Consulte el certificado de la verificación externa de las cifras del Informe de Gestión del 2020 que hacen parte del Informe de Sostenibilidad EPM 2020 en: [Informe de revisión independiente](#).

Las cifras financieras que a continuación se relacionan fueron objeto de verificación externa por KPMG, mediante su auditoría de los Estados financieros de EPM y del Grupo EPM. Los informes de los auditores independientes se encuentran disponibles en: [Certificaciones EPM](#) y [Certificaciones Grupo EPM](#).

Información Financiera	Capítulo y subcapítulo del informe de gestión del 2020	Dato objeto de verificación	Cifra verificada	Página
Resultados financieros	<b>Grupo EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Ingresos Grupo EPM	En el Grupo EPM alcanzamos <b>ingresos</b> por COP 19.8 billones, con un crecimiento del 8% con respecto a la vigencia anterior. Cifras validadas en pruebas sustantivas cruzadas en los estados financieros consolidados.	43
	<b>Grupo EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Resultado del periodo Grupo EPM	La <b>utilidad neta</b> del Grupo EPM fue de COP 3.7 billones, con un crecimiento del 19%, equivalente a COP 584,942 millones. Cifras validadas en pruebas sustantivas cruzadas en los estados financieros consolidados	44
	<b>Grupo EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Activos Grupo EPM	Los <b>activos del Grupo EPM</b> presentaron un crecimiento del 16%, al pasar de COP 54.9 a COP 63.7 billones. Cifras validadas en pruebas sustantivas cruzadas en los estados financieros consolidados	45
	<b>Grupo EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Pasivos Grupo EPM	Los <b>pasivos</b> crecieron el 19%, pasando de COP 30.7 billones a COP 36.6 billones. Cifras validadas en pruebas sustantivas cruzadas en los estados financieros consolidados	45

Información Financiera	Capítulo y subcapítulo del informe de gestión del 2020	Dato objeto de verificación	Cifra verificada	Página
Resultados financieros	<b>Grupo EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Patrimonio Grupo EPM	En el <b>patrimonio</b> se encontró un crecimiento del 12%, al pasar de COP 24.2 billones a COP 27.1 billones. Cifras validadas en pruebas sustantivas cruzadas en los estados financieros consolidados	45
	<b>EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Ingresos EPM	EPM al cierre de 2020 alcanzó <b>ingresos</b> por COP 9.9 billones. Cifras validadas con pruebas sustantivas y cruzadas contra estados financieros separados	77
	<b>EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Resultado del periodo EPM	EPM al cierre de 2020 alcanzó <b>resultado del ejercicio</b> de COP 2.5 billones. Cifras validadas con pruebas sustantivas y cruzadas contra estados financieros separados	77
	<b>EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Activos EPM	Los <b>activos</b> totales ascendieron a COP 53.3 billones. Cifras validadas con pruebas sustantivas y cruzadas contra estados financieros separados	77
	<b>EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Patrimonio EPM	Patrimonio en COP 26.4 billones. Cifras validadas con pruebas sustantivas y cruzadas contra estados financieros separados	77
	<b>EPM</b> Incondicional es... Crecer juntos para generar valor	Pasivos EPM	<b>Pasivos</b> COP 26.9 billones. Cifras validadas con pruebas sustantivas y cruzadas contra estados financieros separados	77



# Informe de gestión 2020

Grupo·epm