



Grupo·epm[®]



Calidad y seguridad
de los productos
y servicios



Calidad y seguridad de los productos y servicios

Consiste en el cumplimiento de las expectativas de los clientes y usuarios, así como los requerimientos de regulación y control orientados a la calidad, continuidad y seguridad del servicio, además de otros aspectos relacionados con la oferta comercial.

Se refiere a las características técnicas y comerciales inherentes al servicio para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios, y los requerimientos de regulación y control. Se incluyen la calidad, continuidad y seguridad del servicio, al igual que los aspectos relacionados con atención, educación y comunicación, satisfacción del cliente y reputación corporativa.

Importancia

El valor económico se asocia con el objetivo de optimización de procesos, base de la competitividad de los negocios del Grupo, y de calidad para satisfacer los requerimientos de los clientes y usuarios. Frente al valor social, la calidad de los productos impacta la calidad de vida y el desarrollo humano; por su parte la seguridad favorece la protección de la vida y la salud de las personas que conforman los grupos de interés.

Principales logros

Asunto	Metas	Empresa	Logros	Cumplimiento
Calidad del agua.	Mantener el índice de riesgo por calidad de agua (IRCA) menor a 5% para preservar la salud de los usuarios.	EPM	El IRCA en 2018 fue de 0.12%.	Total
		Aguas de Malambo	El IRCA en 2018 fue de 0.5%.	
		Aguas Regionales	El IRCA en 2018 fue de 0.07%.	
		Aguas del Oriente Antioqueño	El IRCA en 2018 fue de 0.2%.	

Asunto	Metas	Empresa	Logros	Cumplimiento
Continuidad del servicio de agua.	Alcanzar un índice de continuidad del servicio de agua del porcentaje indicado para cada empresa:	EPM: 99.70%.	El indicador de continuidad en 2018 fue de 99.89%.	Total
		Aguas de Malambo: 52%.	El indicador de continuidad en 2018 fue del 38.77%.	No se cumplió
		Aguas Regionales - Urabá: 99.22%.	El indicador de continuidad en 2018 fue de 89.1%.	No se cumplió
		Aguas del Oriente Antioqueño: 99.7%.	El indicador de continuidad en 2018 fue de 99.94%.	Total
	Aumentar a 18 el número de horas de prestación del servicio de agua en los sectores abastecidos por la planta El Tesoro.	Aguas de Malambo.	Se alcanzó un promedio de 9.39 horas de prestación del servicio; con 5 subcircuitos en 24 horas y 6 subcircuitos con 12 horas, en los sectores abastecidos por la planta. Se implementó el programa de control de pérdidas, se instalaron micromedidores y se inició un nuevo plan operativo por macrosectores; para gestionar el incremento de la continuidad y la reducción de pérdidas.	No se cumplió
Gestión de pérdidas de agua.	Reducir el índice de pérdidas de agua por Usuario Facturado (m ³ por usuario facturado) a los siguientes valores para cada empresa:	EPM: 6.1.	El IPUF en 2018 fue de 6.05.	Total
		Aguas de Malambo: 16.33.	El IPUF en 2018 fue de 17.22.	No se cumplió
		Aguas Regionales - Urabá: 12.32.	El IPUF en 2018 fue de 10.89.	Total
		Aguas del Oriente Antioqueño: 4.	El IPUF en 2018 fue de 2.87.	
Calidad y continuidad del servicio de electricidad.	Lograr los siguientes valores de los indicadores de calidad y continuidad del servicio de energía:	EPM: SAIDI 14.71 / SAIFI 10.80.	La meta SAIDI cambió a 15.42. Se alcanzó un valor a diciembre de 14.72. La meta SAIFI cambió a 8.0. Se alcanzó un valor a diciembre de 6.67.	Total
		CENS: SAIDI 31.25 / SAIFI 14.28.	La meta SAIDI cambió a 33.6. Se alcanzó un valor a diciembre de 26.95. La meta SAIFI cambió a 9.6. Se alcanzó un valor a diciembre de 10.53.	

Asunto	Metas	Empresa	Logros	Cumplimiento
Calidad y continuidad del servicio de electricidad.	Lograr los siguientes valores de los indicadores de calidad y continuidad del servicio de energía:	ESSA: SAIDI 30.97 / SAIFI 20.50.	La meta SAIDI cambió a 27.99. Se alcanzó un valor a diciembre de 25.34. La meta SAIFI cambió a 17.45. Se alcanzó un valor a diciembre de 16.80.	Total
		EDEQ: SAIDI 8.94 / SAIFI 21.79.	La meta SAIDI cambió a 8.46. Ejecución meta SAIDI a julio: 7.59. La meta SAIFI cambió a 10.69. Ejecución meta SAIFI a julio: 6.63.	
		CHEC: SAIDI 26.13 / SAIFI 26.85.	La meta SAIDI cambió a 8.46. Se alcanzó un valor a diciembre de 8.12. La meta SAIFI cambió a 10.69. Se alcanzó un valor a diciembre de 5.73.	
		ENSA: SAIDI 13.97 / SAIFI 6.49.	Se alcanzó un valor a diciembre de SAIDI de 12.70. Se alcanzó un valor a diciembre de SAIFI de 7.42.	
		Delsur: SAIDI 16.49/ SAIFI 8.41.	Se alcanzó un valor a diciembre de SAIDI de 12.70. Se alcanzó un valor a diciembre de SAIFI de 7.42.	
		Eegsa: SAIDI 3.75 / SAIFI 2.43.	Se alcanzó un valor a diciembre de SAIDI de 3.97. Se alcanzó un valor a diciembre de SAIFI de 2.70.	
		Proyectos de Reposición: 55 km de red.	CENS.	
Reducir en un 1% los indicadores de calidad FMIK y TTIK.	Eegsa.	Objetivo 2018: TTIK: 3,077 horas, FMIK: 2,187 veces. Cierre 2018: TTIK: 3,159 horas, FMIK: 2,440 veces.	Parcial	

Asunto	Metas	Empresa	Logros	Cumplimiento
Gestión de pérdidas de electricidad y gas.	Alcanzar las metas establecidas para el indicador de pérdidas del operador de red (%) y recuperación de energía (GWh):	EPM: 7.31% - 90.96 GWh.	La meta cambió a 6.98%. Se alcanzó un valor a diciembre de 7.35%. Meta Energía Recuperada Acumulada desde el 2015 a agosto 2018: 207.64 GWh. Ejecución Energía Recuperada Acumulada desde el 2015 a agosto 2018: 296.59 GWh.	No se cumplió
		CENS: 12.46% - 15.69 GWh.	La meta cambió a 12.8%. Se alcanzó un valor a diciembre de 12.83 % que equivale al 99.74% de cumplimiento. Meta Energía Recuperada Acumulada desde el 2015 a agosto 2018: 83.26 GWh. Ejecución Energía Recuperada Acumulada desde el 2015 a agosto 2018: 103.40 GWh.	
		ESSA: 11.28% - 30.0 GWh.	Se alcanzó un valor a diciembre de 11.65%. Meta Energía Recuperada Acumulada desde el 2015 a agosto 2018: 105.63 GWh. Ejecución Energía Recuperada Acumulada desde el 2015 a agosto 2018: 149.31 GWh.	
		EDEQ: 8.43% - 1.33 GWh.	La meta cambió a 8.46. Se alcanzó un valor a diciembre de 8.12. La meta cambió a 10.69. Se alcanzó un valor a diciembre de 5.73.	
			Total	

Asunto	Metas	Empresa	Logros	Cumplimiento	
Gestión de pérdidas de electricidad y gas.	Alcanzar las metas establecidas para el indicador de pérdidas del operador de red (%) y recuperación de energía (GWh):	CHEC: 8.35% - 10.45 GWh.	Se alcanzó un valor a diciembre de 8.71% que equivale al 96% de cumplimiento. Meta Energía Recuperada Acumulada desde el 2015 a agosto 2018: 22.34 GWh. Ejecución Energía Recuperada Acumulada desde el 2015 a agosto 2018: 24.63 GWh.	Total	
		ENSA: 10.85% - 15.7 GWh.	Se alcanzó un valor a diciembre de 11.37%.		
		Delsur: 8.46%.	Se alcanzó un valor a diciembre de 8.65%.		
		Eegsa: 4.68%.	Se alcanzó un valor a diciembre de 4.52%.		
	Establecimiento de Mesas de Trabajo sobre Asentamientos Subnormales.	EDEQ.	Se desarrollaron 44 Mesas de Trabajo entre EDEQ y las administraciones municipales superando la meta propuesta, propiciando un acercamiento con las administraciones municipales de La Tebaida, Montenegro, Quimbaya, Calarcá y Armenia, para instalar el programa Mesas de Trabajo y validar conjuntamente la información relacionada con los asentamientos subnormales.		Total
	Implementar el programa "EDEQ te visita" para legalizar usuarios en asentamientos subnormales: 2,500 clientes visitados.	EDEQ.	Se llevó el programa "EDEQ te visita" a los asentamientos subnormales Altos de Monserrate (Armenia), La Olla (Quimbaya) y El Golfo (Montenegro) junto con el programa Habilitación Viviendas, normalizando el servicio de energía en 2 asentamientos. Se cumplió con el 100% de la meta propuesta (2 asentamientos con el servicio de energía normalizado y se ejecutaron 3).		

Asunto	Metas	Empresa	Logros	Cumplimiento
Gestión de pérdidas de electricidad y gas.	Mantener el índice de pérdidas de gas por debajo de 3.3.	EPM.	El resultado fue de 4.7%, dado el aumento sostenido del nivel de pérdidas en los primeros meses del año, otorgándole cierta inercia al indicador, por tratarse de una media móvil de 12 meses. Se infirió que las pérdidas se encuentran a nivel de la red de polietileno, donde el control se dificulta por la cantidad de puntos de salida y la ausencia de medidores concentradores. Como estrategia, se definió potenciar el control de fraudes y anomalías, especialmente con el direccionamiento de actividades mediante la herramienta Ri-Hana.	No se cumplió
Continuidad del servicio de aseo.	Lograr un índice de densidad de compactación de residuos sólidos superior a 1.05 Ton/m ³ .	Emvarias.	Se logró un promedio de compactación de 1.10 Ton/m ³ , superando la meta establecida.	Total
	Aumentar la capacidad de tratamiento secundario de la planta de tratamiento de lixiviados, pasando de 4l/s a 8 l/s.	Emvarias.	El porcentaje de avance de la obra física fue del 76%. Se estima que en abril de 2019 se logre el funcionamiento de Fase I y Fase II, alcanzando los 8lts/s establecidos en el reto.	Parcial
Seguridad en la prestación del servicio.	Impartir talleres de sensibilización sobre prevención de accidentes por red eléctrica en 35 escuelas públicas y 20 instituciones públicas o privadas sobre la importancia del cumplimiento de las distancias mínimas.	Eegsa.	Se impactó a más de 6,774 niños y 20 municipalidades, empresas de construcción y sus proveedores, centros educativos y entidades públicas. Meta lograda: 1,314 personas.	Total

Asunto	Metas	Empresa	Logros	Cumplimiento
Educación y comunicación a clientes, usuarios y comunidad.	Lograr que las familias de la línea de abastecimiento comunitario del programa Unidos por el Agua tengan un consumo máximo de 20 m ³ de agua mes.	EPM.	Se logró un consumo promedio máximo de 19.6 m ³ de agua.	Parcial
	Estrategias educativas en consumo responsable: 1. Visitas casa a casa. 2. Jornadas educativas. 3. Escuela de líderes. 4. Proyecto Cuidamundos. 5. Educación en localidades. 6. Educación con segmento empresas. 7. Educación con segmento gobierno. 8. Acompañamiento Social a pérdidas de energía. • 60,000 personas impactadas.	CENS.	En 2018 se implementaron estrategias educativas tales como: Conoce tu Consumo, Jornadas Educativas, Escuela de Líderes, Encuentro de Líderes, Fomento a la Participación Ciudadana con Vocales de Control, Seminarios Aliados Para el Progreso, Capacitación de Usuarios a través de Localidades de CENS, Cercanía Institucional, Educación Empresas, Educación con la Nueva Factura, Acompañamiento Social al Programa Pérdidas de Energía y Torneo de la Energía. Resultado: 75,058 personas impactadas.	Total
	Programa "Iluminando mi Comunidad": Sensibilizar y educar a 5,000 personas y realizar 100 visitas anuales a las comunidades del área de concesión en temas de eficiencia de la energía eléctrica, lectura de medidores, facturación de los servicios y canales de atención.	Egsa.	Cumplimiento del 100%. 100 visitas realizadas, 5,249 personas impactadas con el programa.	Total

Nota: Para algunas metas de 2018 como SAIDI y SAIFI, se ajustó la meta por razones normativas.

Retos

Reto	Año de cumplimiento	Alcance y cobertura			Indicador de cumplimiento
		Geografía	Negocio	Empresa	
Lograr que las familias de la línea de abastecimiento comunitario de Unidos por el Agua tengan un consumo máximo de 18 m ³ de agua mes.	2019	Colombia-Antioquia	Agua y saneamiento	EPM	m ³ de agua consumidos al mes.
Reducir el índice de pérdidas de agua por Usuario Facturado (m ³ por usuario facturado) a los siguientes valores para cada empresa: EPM: 6.72 Aguas de Malambo: 14.95 Aguas del Oriente: 4 Aguas Regionales - Urabá: 12.92	2019	Colombia-Antioquia	Agua y saneamiento	Grupo EPM	IPUF (Índice de pérdidas por usuario facturado m ³ / usuario facturado).
Lograr un Índice Continuidad Acueducto para cada filial - ICTAC, según los valores establecidos: EPM: 99.7% Aguas de Malambo: 68% Aguas del Oriente: 99.7% Aguas Regionales - Urabá: 95.19%	2019	Colombia	Agua y saneamiento	Grupo EPM	ICTAC Índice Continuidad Acueducto.
100% continuidad barrido y limpieza.	2019	Colombia-Antioquia	Agua y saneamiento	Emvarias	Continuidad barrido y limpieza.
Alcanzar las metas establecidas para el indicador de pérdidas del operador de red (%) y recuperación de energía (GWh): EPM: 6.97% CENS: 12.20% - 15 GWh ESSA: 11.63% - 86.78 GWh CHEC: 8.27% - 12.97 GWh	2019	Colombia	Energía - T&D	Grupo EPM	Índice de pérdidas del operador de red y Energía Recuperada.
Lograr los siguientes valores de los indicadores de calidad y continuidad del servicio de energía: EPM: Saidi 13.75 / Saifi 8 ESSA: Saidi 25.75 / Saifi 16.06 CENS: Saidi 30.6 / Saifi 9.3	2019	Colombia	Energía - T&D	Grupo EPM	Indicadores SAIDI y SAIFI.

Reto	Año de cumplimiento	Alcance y cobertura			Indicador de cumplimiento
		Geografía	Negocio	Empresa	
Proyectos de Reposición: 267.6 km de red. 6,448 postes.	2019	Colombia- Norte de Santander	Energía - T&D	CENS	<ul style="list-style-type: none"> km de red por expansión. Número de postes por expansión.
Entrada en operación de: <ul style="list-style-type: none"> Subestación Campo dos a 34.5/13.8 kV. Subestación Gamarra a 34.5/13.8 kV. Culminación de línea de Transmisión Ocaña – Convención a 115 kV. 	2019	Colombia- Norte de Santander	Energía - T&D	CENS	Entrada en funcionamiento de subestaciones y líneas.
Traslado del 100% de las familias para las líneas Ocaña - Convención y Variante Belén - Ínsula.	2019	Colombia- Norte de Santander	Energía - T&D	CENS	Nº de familias trasladadas / Nº de familias a trasladar.
Implementar la facturación electrónica.	2019	Panamá	Energía - T&D	ENSA	Cantidad de clientes que se afilian a la factura electrónica.
Realización de charlas educativas a más de 500 usuarios de la zona rural sobre el hurto en redes caseras.	2019	Panamá	Energía - T&D	ENSA	Cantidad de usuarios educados/ Cantidad de usuarios programados.
Continuar con las estrategias educativas, incluyendo actividades educativas en las salas de atención al cliente: Personas impactadas: 70,000.	2019	Colombia- Norte de Santander	Energía - T&D	CENS	<ul style="list-style-type: none"> Número de estrategias educativas implementadas. Número de personas impactadas.
Desarrollar 20 programas de relacionamiento intensivo con comunidades de clientes territorialmente unidas, para conversar sobre aspectos relacionados con los servicios públicos domiciliarios.	2019	Colombia- Antioquia	Todos los negocios	EPM	Número de programas realizados.
Sensibilizar a 10,000 personas sobre el uso seguro de los servicios.	2019	Colombia- Antioquia	Todos los negocios	EPM	Número de personas sensibilizadas.

Reto	Año de cumplimiento	Alcance y cobertura			Indicador de cumplimiento
		Geografía	Negocio	Empresa	
Instalar 6 redes antihurto en la zona de operación de la compañía en comunidades de alto riesgo.	2019	El Salvador	Energía - T&D	Delsur	Cantidad de redes instaladas / cantidad de redes planeadas.

Grupos de interés asociados

Clientes y usuarios
Comunidad

Acciones

- Calidad y continuidad del servicio
- Educación y comunicación a clientes, usuarios y comunidad
- Gestión de pérdidas
- Satisfacción del cliente
- Seguridad en la prestación del servicio
- Servicio al cliente

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

103-1 Explicación del tema material y su cobertura.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión.

416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

EU25 Número de lesiones y muertes que involucran los activos de la empresa, incluidas las sentencias legales, los asentamientos y casos legales pendientes de enfermedades.

EU28 Frecuencia promedio de apagones.

EU29 Duración promedio de apagones.

EPM-03 Índice de pérdidas.

EPM-04 Canales de atención.

EPM-05 Quejas.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

Geografía

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

Empresas

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

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Calidad y continuidad del servicio

La calidad del servicio comprende las características técnicas y comerciales que son inherentes al suministro. Deben cumplir con las expectativas de los usuarios y atender los requerimientos de las entidades de regulación y control.

La continuidad se refiere a la cantidad de tiempo que el usuario cuenta con el servicio.

Gestión en 2018

Brindar un servicio de calidad y continuidad es fundamental para EPM, es por eso que con las acciones implementadas durante el 2018 se lograron resultados como:

El Grupo EPM presentó una disminución cercana al 11% con respecto al año anterior, en el índice promedio de riesgo de calidad de agua (IRCA); de esta manera, se situó en 0.17%, significativamente menor al máximo permitido por la ley del 5%, lo que garantiza el suministro de agua apta para el consumo humano. Así mismo, la Organización alcanzó disminuciones cercanas al 8% y 7% en los indicadores de SAIDI y SAIFI, en lo cual se destacaron las empresas EPM, CHEC, ESSA y Delsur.

Comprometidos con entregar los servicios de agua, energía y gas bajo los pilares de calidad y continuidad, durante el 2018 el Grupo EPM adelantó las siguientes acciones:

En la región Occidente del departamento, municipio de Santa Fe de Antioquia, se puso en marcha el generador de cloro in situ para mejorar el proceso de tratamiento y desinfección del agua. En la región Oriente, EPM acompañó y monitoreó durante el año a la nueva filial del Grupo, E.P. Rio, en lo que se refiere al cumplimiento de las metas de calidad del agua: se lograron los parámetros de color, olor y sabor en el agua potable.

En la filial Emvarias se mantuvo la continuidad del 100% en la prestación del servicio de disposición final de residuos y se obtuvieron densidades de compactación de 1.10 Ton/m³ en el relleno sanitario La Pradera, superior al establecido de 1.00 t/m³, al tiempo que se dejaron de emitir 13,673 toneladas de CO₂ gracias al uso de vehículos dedicados a gas. Se destaca la construcción de la fase II de la planta de tratamiento de lixiviados, con remociones por encima del 90% en parámetros fisicoquímicos y biológicos.

Por su parte, en la filial Aguas de Malambo (departamento del Atlántico) se implementó el nuevo plan operativo que busca aumentar la continuidad del servicio y disminuir el nivel pérdidas.

En cuanto al servicio de energía, se dio inicio al plan de calidad a nivel nacional con el objetivo de cumplir los estándares de calidad del servicio. Este plan involucra actividades adicionales de poda y mantenimiento para circuitos críticos, además de mejorar el indicador de mantenimiento de las subestaciones a través de un plan de continuidad, contingencia y recuperaciones.

El servicio de gas de EPM registró en el año un cumplimiento del 100% en los indicadores de DES (duración equivalente de interrupción del servicio), IPLI (índice de presión en línea individual) e IO (índice de odorización).

Continuidad del servicio de acueducto - Grupo EPM			
Empresa	2016	2017	2018
Empresas nacionales			
EPM	99.9%	99.94%	99.89%
Aguas del Oriente	99.8%	99.8%	99.94%
Aguas Regionales*	92.00%	93.66%	89.1%
Aguas de Malambo	26.9%	30.7%	38.77%
EPRio	ND	98%	99.92%
Emvarias - Continuidad en la recolección y barrido	100%	100%	100%
Empresas internacionales			
Ticsa	99.53%	99.47%	97.30%
Adasa	97.64%	98.13%	98.99%

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento.

*Aguas Regionales comprende las regiones de Occidente y Urabá.

IRCA (índice de riesgo calidad del agua)			
Empresa	2016	2017	2018
EPM			
Medellín	0.07%	0.07%	0.08%
Copacabana	0.09%	0.05%	0.17%
Girardota	0.00%	0.02%	0.15%
La Estrella	0.09%	0.12%	0.11%
Caldas	0.20%	0.47%	0.29%
Barbosa	0.23%	0.40%	0.33%
Sabaneta	0.33%	0.27%	0.27%
Envigado	0.07%	0.14%	0.13%
Bello	0.05%	0.06%	0.10%
Itagüí	0.04%	0.07%	0.10%
Aguas del Oriente			
El Retiro	0.64%	1.04%	0.20%

IRCA (índice de riesgo calidad del agua)			
Empresa	2016	2017	2018
Aguas Regionales			
Sopetrán	0.31%	0.00%	0.22%
San Jerónimo	0.00%	0.00%	0.31%
Santa Fe de Antioquia	0.15%	0.00%	0.18%
Olaya	0.50%	0.00%	0.00%
Apartadó	0.00%	0.00%	0.00%
Turbo	0.60%	0.16%	0.08%
Chigorodó	0.00%	0.00%	0.04%
Carepa	0.00%	0.00%	0.05%
Mutatá	0.00%	0.00%	0.00%
El Reposo	0.00%	0.00%	0.00%
Bajirá	0.00%	0.00%	0.32%
Aguas de Malambo			
Malambo	0.00%	0.00%	0.50%
EPRio	0.06%	1.57%	0.34%

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento.

Calidad y continuidad de energía - Grupo EPM			
Empresa	2016	2017*	2018
Empresas nacionales			
EPM Distribución			
SAIDI	14.71	17.08	14.72
SAIFI	7.59	7.21	6.67
CHEC			
SAIDI	31.73	33.74	29.57
SAIFI	26.47	27.29	24.61
ESSA			
SAIDI	32.85	28.82	25.34
SAIFI	21.17	18.69	16.80
CENS			
SAIDI	40.02	28.65	26.96
SAIFI	10.57	9.76	10.53
EDEQ			
SAIDI	8.89	8.67	8.12
SAIFI	12.62	11.97	5.73

Calidad y continuidad de energía - Grupo EPM			
Empresa	2016	2017*	2018
Empresas internacionales			
Delsur			
SAIDI	22.93	18.22	15.60
SAIFI	11.50	9.04	7.96
Eegsa			
SAIDI	3.59	3.75	3.97
SAIFI	2.46	2.43	2.70
ENSA			
SAIDI	15.44	13.23	12.70
SAIFI	7.36	6.21	7.42

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución Energía.

* Para las empresas colombianas, las cifras 2017 se actualizaron debido a que el indicador se había calculado excluyendo las interrupciones menores o iguales a 1 minuto, previstas en el proyecto de la Resolución CREG 176 de 2016. Dado que dicha resolución no quedó en firme, se recalcularon las cifras excluyendo las interrupciones menores o iguales a 3 minutos, según la Resolución CREG 015 de 2018.

SAIDI- Índice de duración promedio de las interrupciones (tiempo total de interrupción -en horas- que el usuario promedio del sistema estuvo privado del suministro de energía eléctrica en el periodo evaluado).

SAIFI- Índice de la frecuencia promedio de las interrupciones (número de veces que un usuario promedio del sistema sufre una interrupción del servicio de energía eléctrica en el periodo evaluado).

Continuidad del servicio Gas - EPM			
Indicador	2016	2017	2018
IPLI - Índice de presión en líneas individuales	100%	100%	100%
IO - Índice de odorización	100%	100%	100%
DES - Duración equivalente de interrupción del servicio	0	0	0

Fuente: Vicepresidencia Gas.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

EU28 Frecuencia promedio de apagones.

EU29 Duración promedio de apagones.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

Geografía

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

Empresas

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

Educación y comunicación a clientes, usuarios y comunidad

En la perspectiva de RSE, la comunicación al cliente se maneja a partir de la comunicación educativa, la comunicación comercial y la comunicación por suspensiones programadas. La comunicación educativa en servicios públicos domiciliarios la desarrolla el Grupo EPM a través de sensibilización, información y formación, utilizando herramientas de relacionamiento basadas en el conocimiento, reconocimiento y respeto de nuestras comunidades, sus aspectos culturales y sus espacios cotidianos, estableciendo las alianzas requeridas con entidades externas, líderes institucionales y comunitarios. La comunicación por suspensiones está orientada a minimizar las molestias por la interrupción programada de los servicios. La comunicación comercial integra diferentes estrategias como la publicidad, los patrocinios, la promoción de ventas y las relaciones públicas, entre otras, las cuales buscan posicionar la marca del Grupo EPM, sus servicios y las diferentes ofertas asociadas a comprabilidad y acceso.

Gestión en 2018

Con las actividades de relacionamiento y educación, donde buscamos fortalecer la relación de confianza con el grupo de interés Clientes y usuarios través del trabajo cercano con la comunidad, el Grupo EPM estableció contacto con más de 601,000 personas en el país durante el año.

El programa "Por ti, estamos ahí" permitió a EPM conversar con 159,000 personas a nivel nacional, acerca de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Se adelantaron 42 de estos programas en los territorios de las filiales del Grupo, beneficiando a más de 110,000 personas. A través del programa de EPM "Lectura a tu medida" se adelantaron conversaciones con 250,000 personas para lograr una mejor comprensión de la factura de los servicios y sus tarifas. En las empresas filiales, por medio del programa "Conoce tus consumos", se beneficiaron 28,000 personas.

Como apoyo a gestión social y educativa del programa "Unidos por el Agua" se generaron lazos de confianza con los líderes y las comunidades de los territorios beneficiados de Medellín, interactuando con más de 9,000 personas. Esta gestión apalancó el cumplimiento de las metas del programa para este año.

A través del programa "Cuidamundos en tu colegio" la Organización con más de 72,000 estudiantes, 43,000 de ellos en las regiones donde operan las filiales del Grupo. Este programa busca incentivar el cuidado del ambiente y el uso adecuado de los servicios, lo que implica consolidar cercanía y confianza con los clientes y usuarios del futuro.

Con los segmentos empresariales del mercado también se desarrollaron estrategias de para apoyar las ofertas comerciales y consolidar alianzas estratégicas. En el año, el Grupo realizó en Colombia 29 seminarios dirigidos al segmento Gobierno, con la participación de más de 1,000 funcionarios de 45 administraciones o instituciones gubernamentales. Igualmente, se cumplieron 36 programas de acercamiento empresarial, entre ellos, encuentros y eventos académicos y regulatorios (participación de 27 empresas), 300 acompañamientos académicos a clientes industriales, sensibilización en eficiencia energética a 586 pequeños comercios y 15 visitas a plantas. Se destacan las filiales ESSA, EDEQ y CENS por las actividades de acercamiento empresarial que adelantaron en sus regiones, con cumplimiento de sus planes de relacionamiento superiores al 100%.

En el sector de la construcción se hizo un acompañamiento a 1,841 proyectos a nivel nacional y se logró la conexión a los servicios públicos para 23,117 nuevos hogares. Igualmente se realizaron 31 eventos de socialización y 43 jornadas de capacitación para la vinculación y el uso de los servicios públicos.

Emvarias realizó diferentes actividades enmarcadas en el programa de Cultura Ciudadana del Aseo: el proyecto Linda Calle y la obra de teatro "Un día en el corazón de mi ciudad" con los personajes institucionales Linda Calle y Pepe, estuvieron en varios escenarios con 100 presentaciones y 30 talleres en 70 instituciones educativas, 16 empresas, 6 hospitales y aproximadamente 39 barrios (juntas de acción comunal, parques y unidades residenciales). Igualmente, se llevaron a cabo proyectos sociales (Centro B, soterrados), con la participación de 23,000 personas, entre niños y adultos.

En el marco de las intervenciones comunitarias, se beneficiaron 25,000 personas con las sensibilizaciones puerta a puerta, las ferias ambientales, y las articulaciones institucionales, sin dejar a un lado las actividades de embellecimiento de la ciudad con la recuperación de 50 puntos críticos donde las comunidades se empoderaron y se articularon para cuidar, proteger y mantener limpio su entorno.

En el Festival Buen Comienzo registraron la participación de más de 15,000 niños en la experiencia lúdica y educativa que ofreció Emvarias en este evento de ciudad que congregó a cerca de 100,000 personas, entre adultos y niños.

En el componente de Cultura Ciudadana del Aseo la filial cuenta con diferentes estrategias que buscan la promoción del adecuado manejo de los residuos sólidos por parte de los ciudadanos en Medellín, específicamente para incentivar el aprovechamiento de residuos con la Ruta Recicla. Este proyecto opera en la comuna 14, El Poblado, desde noviembre del 2017 con residentes, comerciantes, industrias y colegios para que entreguen el material aprovechable a la Ruta que funciona de lunes a sábado.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua

Saneamiento

Energía eléctrica

Gas

Geografía

Colombia – Antioquia

Colombia – Caldas

Colombia – Quindío

Colombia – Risaralda

Colombia – Santander

Colombia – Norte de Santander

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Aguas Regionales EPM

Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño

Empresas Públicas de Rionegro - EPRio

Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC

Electrificadora de Santander - ESSA

Empresa de Energía del Quindío - EDEQ

Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS

Gestión de pérdidas

Los programas de reducción y control de pérdidas en el servicio de acueducto están orientados a disminuir el desperdicio del recurso hídrico mediante el control y la prevención de fugas, acciones comerciales e intervenciones sociales para promover el uso responsable por parte de los usuarios y la comunidad en general.

En los servicios de energía y gas los programas integran educación, ofertas de valor de acceso y comprabilidad y tecnologías para minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura frente a acciones fraudulentas.

Gestión en 2018

En 2018 se logró disminuir el índice de pérdidas de agua por usuario facturado, con resultados para destacar de EPM, Aguas de Oriente, EPRio y la filial internacional Adasa. EPM logró reducir un 3.4% respecto al año anterior y se situó 6.05 m³ por usuario por mes, un resultado satisfactorio en términos de eficiencia en el sistema de provisión de agua. En energía se logró la conservación del nivel de pérdidas en la mayoría de las filiales, con destacadas disminuciones respecto al año anterior de las filiales ESSA, CENS y EDEQ, del 3.4%, 5% y 4.2% respectivamente.

El Grupo EPM monitorea y gestiona las pérdidas por medio del proyecto de Gestión integral de agua no contabilizada (ANC), con actividades que apuntan a la reducción y el control de las pérdidas técnicas y comerciales, a través de control de presiones, modernización, reposición de redes y acometidas, búsqueda sistemática de fugas, normalización de fraudes, mejoramiento de la micromedición y vinculación de clientes. En 2018 se obtuvo como resultado un volumen de pérdidas en el rango esperado, con un valor de 86.8 millones de m³, lo que significa cumplimiento de la meta establecida para el nivel económico de pérdidas de agua en el sistema de EPM, estimado entre 85 y 90 millones de m³. En la región de Urabá, municipio de Turbo, se optimizaron 53 km de redes que representan el 50% del total de las redes del municipio, al tiempo que se inició la contratación para adquirir equipos de macromedición para los sistemas de acueducto de Chigorodó, Bajirá y Mutatá. En Malambo, por su parte, se instalaron 3,010 medidores en el año, para un total de 18,484, con lo cual se alcanzó el 79% en la filial que, además de garantizar una facturación de los consumos reales, permite estimar las pérdidas por sectores utilizando los macromedidores. Adicionalmente se intervinieron conexiones ilegales y se normalizaron redes en sectores donde se está realizando pavimentación por parte del municipio.

En cuanto al servicio de energía, también se llevaron a cabo actividades de reducción y control de pérdidas, orientadas a legalizar servicios ubicados en zonas de difícil gestión. Sin embargo, la difícil situación socioeconómica en el territorio de frontera (Colombia-Venezuela) por desplazamientos masivos de ciudadanos venezolanos y algunos factores climáticos, impidieron el acceso a algunos sectores que presentan altas pérdidas, lo que obstaculizó las actividades dirigidas a mejorar la gestión de acciones comerciales y las intervenciones sociales en la zona para promover el uso responsable del servicio por parte de los usuarios y la comunidad en general. Durante el año se fortalecieron los equipos operativos para incrementar las acciones de campo dirigidas a la detección y normalización de fraudes del servicio del gas, al tiempo que se formalizó el proceso de control de pérdidas de gas.

Índice de agua no contabilizada			
Empresa	2016	2017	2018
Empresas nacionales			
EPM	31.53%	30.79%	30.51%
Aguas del Oriente	41.05%	18.00%	21.70%
Aguas Regionales	41.66%	41.99%	46.06%
Aguas de Malambo	59.59%	51.70%	55.44%
EPRio	29.30%	28.17%	16.90%
Empresas internacionales			
Adasa	24.28%	27.07%	26.42%

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento.

Índice de pérdidas por usuario facturado de acueducto*			
Empresa	2016	2017	2018
Empresas nacionales			
EPM	6.63	6.26	6.05
Aguas del Oriente	7.30	2.29	2.87
Aguas Regionales	10.49	10.10	10.89
Aguas de Malambo	19.54	15.67	17.22
EPRio	5.10	4.90	2.58
Empresas internacionales			
Adasa	6.90	7.12	6.79

Fuente: Vicepresidencia Agua y Saneamiento.

**Expresado en m³/usuario facturado.*

Gestión de pérdidas de energía - Grupo EPM			
Empresas	2016	2017	2018
Empresas nacionales			
EPM Distribución			
Índice de pérdidas OR (IPORR)	7.58	7.00	7.22
Índice de pérdidas comercial (IPERC)	11.36	11.44	11.93
Índice de pérdidas en transmisión	1.43	1.46	1.47
CHEC			
Índice de pérdidas OR (IPORR)	8.47	8.45	8.71
Índice de pérdidas comercial (IPERC)	12.82	12.99	13.30
ESSA			
Índice de pérdidas OR (IPORR)	12.19	12.06	11.65
Índice de pérdidas comercial (IPERC)	14.37	15.05	14.81
CENS			
Índice de pérdidas OR (IPORR)	13.59	13.51	12.83
Índice de pérdidas comercial (IPERC)	17.10	17.05	16.55
EDEQ			
Índice de pérdidas OR (IPORR)	8.17	8.38	8.03
Índice de pérdidas comercial (IPERC)	10.84	11.35	10.86
Delsur			
Índice de pérdidas Delsur	9.26	8.64	8.81
Índice de pérdidas comercial (IPERC)	9.33	8.71	8.88
Eegsa			
Índice de pérdidas OR (IPORR)	5.04	4.68	4.52
Índice de pérdidas comercial (IPERC)	6.23	5.78	5.62
ENSA			
Índice de pérdidas ENSA	11.12	10.36	11.37
Índice pérdidas comercial (IPERC)	N.A.	N.A.	N.A.

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución Energía.

La metodología puede variar en cada país de acuerdo a su regulación.

IPORR: Índice de pérdidas del Operador de Red regulatorio. (%)

IPERC: Índice de pérdidas comercial (mercado regulado). (%)

Gestión de pérdidas de gas - EPM			
Indicador	2016	2017	2018
Indicador de pérdidas de gas (%)	2.85%	2.93%	4.70%

Fuente: Vicepresidencia Gas.

Las pérdidas en el servicio de gas se atribuyen a varios aspectos que impactan el sistema de distribución: roturas de la red, porosidad de la tubería, maniobras técnicas, fraudes, falta de exactitud en la metrología de usuarios de la red de polietileno, entre otras. Se realizará un estudio de caracterización de las pérdidas para determinar con un mayor nivel de certeza la proporción en que contribuye cada uno de estos aspectos, con el fin de establecer medidas de gestión efectivas.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

EPM-03 Índice de pérdidas.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

Geografía

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

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Aguas Regionales EPM

Aguas de Malambo

Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño

Empresas Públicas de Rionegro - EPRio

Empresas Varias de Medellín - Emvarias

Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC

Electrificadora de Santander - ESSA

Empresa de Energía del Quindío - EDEQ

Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS

Distribuidora de Electricidad del Sur - Delsur

Empresa Eléctrica de Guatemala - Eegsa

EPM Chile

Elektra Noreste - ENSA

Aguas de Antofagasta - Adasa

Satisfacción del cliente

En Colombia el Grupo EPM evalúa el estado de la relación con los clientes en términos de quejas. A partir de los resultados del año anterior, se implementaron planes de acción dirigidos a mejorar la oferta de valor, ajustándola a las necesidades de cada segmento, así como a optimizar los procesos, el relacionamiento y el vínculo con los clientes.

Gestión en 2018

A partir de los resultados obtenidos y los análisis realizados en 2017, el grupo empresarial formuló, ejecutó y realizó seguimiento en 2018 a un plan de trabajo apalancado en soluciones digitales, herramientas de autogestión y disminución de requerimientos para la vinculación de servicios. La iniciativa principal se concentró en potenciar la lealtad y la satisfacción, y a mejorar la experiencia vivida por el grupo de interés Clientes y usuarios. En 2018, el resultado del indicador de Quejas de EPM fue 5.62, presentando una mejora del 10% respecto al año anterior. De las 8 filiales nacionales, 5 cumplieron de manera satisfactoria los resultados de Quejas y 3 no lograron cumplir con la meta.

Durante el 2018, el enfoque se centró en potenciar soluciones de autogestión y canales digitales que permitan dar más opciones para tramitar las necesidades y requerimientos de los Clientes y usuarios, y a su vez, lograr eficiencias en los procesos internos.

Se implementó un nuevo canal de atención a la comunidad, con la adecuación de espacios ubicados en zonas estratégicas de la ciudad, llamados "Puntos Fáciles"; mediante los cuales se busca integrar diferentes equipos y dispositivos tecnológicos para que los Clientes y usuarios puedan auto gestionarse a partir del uso de nuevas tecnologías que mejoran la experiencia de las personas en su interacción con la empresa. A través de este nuevo canal, se pueden generar certificados, pago de la factura de servicios públicos y recarga de energía prepago, así como transacciones rápidas utilizando la línea de atención al cliente. Asimismo, se implementaron 18 transacciones en el canal web y otras funcionalidades, logrando un incremento del 23% de transacciones respecto al año anterior.

En la búsqueda de hacer más fácil la vida de los clientes y usuarios, EPM desarrolló iniciativas orientadas a disminuir los esfuerzos que las personas deben hacer para realizar trámites con la Empresa. Para las solicitudes de vinculación a los servicios de energía y aguas, los requisitos documentales que deben presentar se redujeron en más de un 40%; para diversos requerimientos. Así mismo, aumentaron de 2 a 10 las alternativas para que los solicitantes demuestren vínculo con el inmueble al que está adscrita la cuenta de servicios. Siguiendo la política de "cero papel" y en línea con la reducción de esfuerzos, la Empresa avanzó en la formalización de varios convenios de interoperabilidad, que permitirán la consulta en línea de la información de los clientes y usuarios; así no tendrán que presentar documentos impresos. Con este propósito, existen convenios vigentes con la Registraduría Nacional del Estado Civil y la DIAN, y otros en proceso de formalización con la Superintendencia de Notariado y Registro y la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

Las filiales colombianas CHEC, EDEQ, ESSA, Aguas Regionales, y Emvarias cumplieron de manera satisfactoria con el resultado del indicador de Quejas, las demás filiales no lograron cumplir con la meta definida para el año, entre ellas tenemos a CENS, Aguas de Oriente y Aguas de Malambo, debido a fallas en prestación del servicio por continuidad, demora en reparación de daños y demora en la conexión del servicio.

Indicador de quejas filiales en Colombia			
Empresa	2016	2017	2018
EPM	6.53	6.25	5.62
CHEC	1.03	1.51	1.06
EDEQ	N.D.	0.57	0.46
ESSA	2.47	1.28	1.03
CENS	0.76	1.24	1.53
Aguas Regionales	N.D.	2.21	1.61
Aguas de Oriente	N.D.	4.22	3.92
Aguas de Malambo	23.69	21.94	35.45
Emvarias	N.D.	N.D.	2.55

Fuente: Vicepresidencia Comercial.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

EPM-05 Quejas.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

Geografía

Colombia – Antioquia
Colombia – Caldas
Colombia – Quindío
Colombia – Risaralda
Colombia – Santander
Colombia – Norte de Santander
Colombia – Malambo, Atlántico

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC

Electrificadora de Santander - ESSA

Empresa de Energía del Quindío - EDEQ

Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS

Aguas Regionales EPM

Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño

Aguas de Malambo

Empresas Varias de Medellín - Emvarias

Seguridad en la prestación del servicio

La excelencia operacional es uno de los focos estratégicos del Grupo EPM en la prestación de los servicios. Con este propósito, la Organización desarrolla planes de prevención, mitigación y control de riesgos, así como planes de contingencia para el manejo de eventos, métodos y tecnologías con estándares de calidad y acciones de educación para garantizar la adopción de prácticas que garanticen la integridad de la infraestructura y la seguridad de empleados, usuarios y comunidad.

Gestión en 2018

EPM desarrolló campañas y actividades específicas para sensibilizar a las personas y familias sobre el riesgo eléctrico y la conexión legal de los servicios. Con estos mensajes y acciones la Empresa contactó directamente a 11,565 personas durante el año.

Para el Grupo EPM es importante el relacionamiento con los contratistas a través de espacios de sensibilización, actividades de promoción y seguimiento al cumplimiento del sistema de seguridad y salud en trabajos de campo, donde se evidencian cambios positivos con el cumplimiento de normas y estándares de seguridad y disminución de daños y accidentes.

Durante el 2018 EPM actualizó los mapas de riesgos de las filiales Aguas de Malambo, Aguas Regionales, Aguas de Oriente y Emvarias, al tiempo que hizo seguimiento al estado de los riesgos, los controles y las acciones de mejoramiento. Se destaca la filial Emvarias por la actualización del Plan Estratégico de Seguridad Vial que, sumado a las capacitaciones y al continuo seguimiento entre las áreas, mostró resultados positivos frente al año anterior en la disminución de los indicadores de accidentalidad. Entre los más representativos se encuentran: cero accidentes fatales, disminución del 61% en daños menores, 13% de disminución de accidentes con daños mayores, 14% de disminución de accidentes con lesionados y una disminución del 23% en daños a terceros.

En los diferentes niveles de gestión se construyeron planes de trabajo para la gestión del riesgo con la identificación de responsabilidades sobre los controles existentes y las acciones de mejoramiento, definidos para la gestión de los riesgos asociados a empresas, procesos y proyectos. El cumplimiento de estos hitos fortaleció el conocimiento y la capacidad de respuesta de las personas responsables de los procesos, lo que contribuyó al mejoramiento en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Las filiales nacionales de aguas, que cuentan con sus respectivos planes de contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado, adelantaron inspecciones de seguridad para garantizar el adecuado uso de elementos de protección personal.

Por su parte, las filiales internacionales Ticsa y Adasa cumplieron con la normatividad aplicable para seguridad y salud ocupacional; esta última contó con comités de emergencia, producción, distribución y reparación, que actúan de manera inmediata y coordinada.

En cuanto al servicio de energía, durante el 2018 se adelantó una labor de promoción de la seguridad en la intervención de infraestructura eléctrica, tanto para los trabajadores del Grupo como para los clientes y usuarios.

En cuanto a multas y sanciones, durante el año el Grupo recibió un total de 82 por un valor total de COP 2,710 millones, por conceptos de: pago extemporáneo de servicios públicos, deficiencia en la continuidad del servicio, accidentes de trabajo, silencio positivo administrativo, entre otros.

Incidentes en la prestación del servicio						
Indicador	EPM			Energía Grupo EPM		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Número de personas accidentadas.*	20	22	20	287	140	152
Número muertes por accidentes eléctricos.	6	5	9	22	18	34
Número de quemados por accidentes eléctricos.	13	12	11	45	44	34

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución.

Las cifras reportadas incluyen contratistas, empleados y comunidad.

En el negocio de acueducto y alcantarillado se presentaron 12 casos de reclamaciones en 2018, 11 por lesiones personales y 1 por muerte.

*El número de personas accidentadas corresponde al total de personas accidentadas por lesiones como quemaduras, muertes y otro tipo de lesión.

Incidentes y reclamaciones por prestación del servicio						
Indicador	EPM			Grupo EPM		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año.	54	41	37	222	97	109
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de la Empresa.	17	20	21	36	67	47
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	5	8	4	11	12	7
Incidentes por muerte en el año a favor del reclamante.	-	-	3	2	2	9
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres recibidas en el año.	300	273	310	5,892	4,745	5,008

Incidentes y reclamaciones por prestación del servicio

Indicador	EPM			Grupo EPM		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor de la Empresa.	151	151	104	3,827	3,131	2,974
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	96	186	161	1,823	1,277	1,575
Número de recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	-	-	-	2,713	2,329	4,989
Número de multas por incumplimientos normativos.	-	7	8	152	72	82
Importe de multas por incumplimientos normativos (COP millones).	-	66	448	792	3,068	2,710
Número de incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	-	-	-	-	-	-

Fuente: Gerencia Jurídica Grupo EPM, Gerencia Gestión de Negocios e Inversiones.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

EU25 Número de lesiones y muertes que involucran los activos de la empresa, incluidas las sentencias legales, los asentamientos y casos legales pendientes de enfermedades.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua

Saneamiento

Energía eléctrica

Gas

Geografía

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

Empresas

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

Servicio al cliente

El servicio al cliente en el Grupo EPM está fundamentado en brindar experiencias satisfactorias a los clientes en su interacción con la Empresa. Para esto cuenta con diferentes esquemas de atención que permiten atender todos los requerimientos, como oficinas de atención presencial, asesor en línea, línea de atención telefónica gratuita, atención escrita a través de carta, canales digitales, atención especializada a constructores y administradores de copropiedad.

Gestión en 2018

Para EPM y sus filiales, la gestión durante el 2018 se destacó por los excelentes resultados alcanzados. Esto permitió seguir consolidando las relaciones con los clientes y usuarios mediante el desarrollo de ofertas digitales que facilitan y mejoran su experiencia.

Buscando ser más cercanos a los clientes y usuarios, y con el propósito de seguir generando experiencias memorables, durante el 2018 EPM se enfocó en potenciar soluciones de autogestión y canales digitales que permitan dar más opciones para tramitar sus necesidades y requerimientos, además de lograr eficiencias en los procesos internos.

La Organización implementó un nuevo canal de atención a la comunidad con la adecuación de espacios ubicados en zonas estratégicas de la ciudad, llamados "Puntos Fáciles". El objetivo es integrar diferentes equipos y dispositivos tecnológicos para que los clientes y usuarios puedan autogestionar los asuntos relacionados con la Empresa, a partir del uso de nuevas tecnologías. A través de este nuevo canal, que mejora la experiencia de las personas en su interacción con EPM, se pueden generar certificados, pagar la factura de servicios públicos y hacer recargas de Energía Prepago, así como realizar transacciones rápidas utilizando la línea de atención al cliente.

Así mismo, la implementación y consolidación de 45 módulos de autoatención ubicados en diferentes oficinas permitió, de forma ágil, la operación de más de 311,000 transacciones durante el 2018, un 18% adicional frente al año anterior.

Durante el año, EPM logró 18 transacciones y funcionalidades en el canal web, con lo cual se registró un incremento del 23% de transacciones respecto al año anterior. La app móvil sigue fortaleciéndose: durante 2018 se llegó a 26,500 clientes activos, 65% más que el anterior. Igualmente, durante este año más de 75,000 clientes y usuarios recibieron su factura únicamente a través de correo electrónico y cerca de 320 mil cupones se pagaron de manera electrónica, 16.25% del total de cupones recaudados en el año.

A través del Contact Center se implementó el envío de mensajes SMS a los clientes y usuarios, en busca de mayor economía y optimización de recursos: cerca de 5,000 clientes recibieron el saldo de su factura a través de un mensaje en su dispositivo móvil.

El Grupo EPM cuenta con 327 oficinas de atención a nivel nacional, 151 ubicadas en Antioquia, de las cuales se remodelaron 9 y se hicieron adecuaciones en 2 más durante el año 2018.

Para seguir fortaleciendo y mejorando la interacción con los clientes y usuarios en las transacciones que realizan con la Empresa a través de los canales de atención, durante 2018 se levantaron 15 mapas del cliente (customer journey maps), con el propósito de diagnosticar y rediseñar la experiencia. A partir de ello, se recopilaron ideas para el mejoramiento, al tiempo que se diseñó el indicador de Experiencia, que en su primera medición (último trimestre de 2018) arrojó que el 76% de los clientes encuestados vivieron una experiencia entre neutra y positiva.

Durante el año, se recibieron y tramitaron las solicitudes de dos clientes, de retirar su nombre de los sistemas de información de EPM, puesto que ya no tienen vínculos comerciales con la empresa.

En 2018 no se recibieron reclamaciones fundamentadas, relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

EPM-04 Canales de atención.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

Geografía

Colombia – Antioquia
Colombia – Caldas
Colombia – Quindío
Colombia – Risaralda
Colombia – Santander
Colombia – Norte de Santander
Colombia – Malambo, Atlántico

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Aguas Regionales EPM

Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño

Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC

Electrificadora de Santander - ESSA

Empresa de Energía del Quindío - EDEQ

Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS

Informe de
Sostenibilidad 2018

www.sostenibilidadgrupoepm.com.co

Grupo·epm[®]