



ESSA

Grupo epm

Informe de Sostenibilidad

2023

Versión resumen

Tabla de Contenido



02 Mensaje a los grupos de interés

Contexto en Sostenibilidad Grupo EPM-ESSA



- 04 Articulación Direccionamiento Estratégico y el Modelo de Sostenibilidad
- 05 Indicador de Trayectoria RSE Evolución RSE 2021-2023
- 06 Política de Sostenibilidad Grupo EPM Lineamientos Temas materiales 2022-2025
- 07 Articulación Temas materiales 2022-2025 con los grupos de interés de ESSA
- 08 Priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 09 Articulación temas materiales 2022-2025 y los ODS priorizados en ESSA
- 10 Articulación temas materiales 2022-2025 y los principios del Pacto Global de la Naciones Unidas ONU
- 11 Articulación tema materiales 2022-2025 y las políticas empresariales de ESSA Articulación temas materiales 2022-2025 y los Sistema de Gestión de ESSA
- 12 Cómo vivimos la Sostenibilidad en ESSA
- 13 Articulación temas materiales 2022-2025 con Proyectos e iniciativas de desarrollo empresarial e Indicadores CMI
- 14 Meta Estratégica Grande Ambiciosa MEGA 2030 Retos empresariales 2024-2027
- 15 Mediciones transversales de Sostenibilidad

Temas Materiales 2022-2025



- Sostenibilidad Sociedad
- Tema material Acceso y Comprabilidad
- Enfoque Cobertura del Servicio
- Cobertura
- Indicador Universalización del servicio Electrificación Rural
- 16 Negocio Generación Hidráulica
- Negocio Transmisión y Distribución
- 17 Enfoque Generación de soluciones de servicios Programa Servicio prepago
- 18 Programa Paga a Tu Medida
- Programa Habitación de Viviendas
- Financiaciones

- 19 Tema material Calidad y Seguridad de los productos y servicios
- Enfoque Atención clientes y usuarios
- Clientes por área de cobertura
- Venta de energía
- Demanda de energía del operador de red OR
- 20 Canales de atención al cliente Programas Somos
- 21 Medición Satisfacción y Experiencia al Cliente
- Enfoque Características del servicio
- Indicador SAIDI
- Indicador SAIFI
- Cumplimiento de metas regulatorias
- 22 Indicador de pérdidas de energía
- Proyecto Optimización de la Operación por medio de la Instalación de Reconectores (OOMIR)
- Infraestructura puesta en operación
- Infraestructura en avance de operación
- 23 Proyecto Gestión de Activos
- Tema material Bienestar laboral y Adaptabilidad
- Enfoques Adaptabilidad y Claridad organizacional
- Evolución cultural
- Enfoque Crecimiento personal y profesional
- 24 Teletrabajo
- Becas y Auxilios de Educación
- Beneficios convencionales SINTRAEECOL y SIPOESSA
- 25 Formación y Desarrollo
- Indicadores Seguridad y Salud en Trabajo en ESSA
- 26 Indicadores Seguridad y Salud en Contratistas ESSA
- Medición Calidad de Vida
- 27 Sistema de vigilancia psicosocial
- 28 Tema material Derechos Humanos
- Enfoque Debida diligencia en DDHH
- Formación en DDHH Trabajadores ESSA
- Formación DDHH personal de seguridad Contratista
- Relacionamiento con la fuerza pública
- 29 Tema material Gobierno Corporativo
- Enfoque Ética en la actuación
- Código de ética
- Manual de Conducta empresarial
- 30 Capacitación a trabajadores de ESSA
- Conflicto de interés
- Declaración de Transparencia
- Manual de Conducta para Proveedores y Contratistas

- Tema material Tecnología e Innovación
- Enfoque Adaptación a nuevas tecnologías
- 31 Semillas Exploración 4RI
- Mapas de ruta para el desarrollo de capacidades
- Proyecto OMEGA - Tecnologías para O&M
- Medida Inteligente – AMI
- Enfoque Formación y capacitación en nuevas tecnologías
- 32 Formación en nuevas tecnologías
- Ruta de aprendizaje Infraestructura de Medida Avanzada AMI
- Formación Proyecto Gestión de Activos
- Tema Material Transparencia
- Enfoque Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas
- 33 Contratación
- Generación de Empleo indirecto
- Encuesta de percepción Lealtad de Contratistas
- 34 Enfoque Información frente a procesos de selección de Gente ESSA
- Selección de personal
- Enfoque Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación
- Acciones de relacionamiento con los grupos de interés
- 35 Tabla relacionamiento con los grupos de interés
- 36 Rendición de Cuentas ESSA y sus grupos de interés
- Programa Cercanía
- 37 Programas para la generación de capacidades locales
- Participación Ciudadana
- Línea de Contacto Transparente
- 38 Acción Colectiva de Ética del Sector Eléctrico Colombiano
- Índice de Transparencia y Acceso a la información ITA
- Evolución Autodiagnóstico ITA
- Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023-2024
- 39 Recuerdos Navideños
- 40 Asunto complementario Gestión social en proyectos
- Proyecto Reducción y Control de Energía
- Gestión Social en proyectos STR y SDL

Sostenibilidad Medio Ambiente



- 41 Tema material Agua y Biodiversidad
- Enfoque Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad
- Hábitats protegidos o restaurados
- Siembra de alevinos
- 42 Tema material Cambio Climático
- Enfoque Disminución de emisiones de GEI
- Enfoque Infraestructura resiliente
- Gestión de ESSA
- 43 Tema material Energías renovables
- Enfoque Ofertas de soluciones limpias y confiables
- Generación fotovoltaica para escuelas rurales
- Oferta Solución Solar Mercado Regulado
- 44 Proyecto Autogeneración Solar El Parnaso
- Asunto Complementario Producción y Consumo Sostenible
- Materiales utilizados por peso o volumen
- 45 Tabla Materiales utilizados por peso o volumen
- 46 Reducción del consumo energético
- Residuos

Sostenibilidad Economía



- 47 Tema material Solidez Financiera
- Enfoque Competitividad y sostenibilidad de los negocios
- Proyectos de Desarrollo Empresarial 2024-2027
- Iniciativas de Desarrollo Empresarial
- Inversión Infraestructura eléctrica
- 48 Transferencia de recursos a los Accionistas
- Cifras Financieras
- Enfoque Gestión regulatoria de las tarifas
- 49 Componentes tarifarios
- 50 Costo Unitario CU
- 51 Costo Unitario promedio 2023
- Capacitación a grupos de interés

Premios y distinciones en Sostenibilidad



Mensaje a los grupos de interés

La economía colombiana, luego de dos años de crecimiento sólido, experimentó en 2023 un entorno desafiante. La inflación cerró el año en **9,28%**, disminuyó después de haber alcanzado su punto máximo en el primer trimestre del año, parte fundamental del control de la inflación fue el aumento en las tasas de interés, generando una desaceleración económica e impactó en el crecimiento del PIB, el cual cayó a sólo **0,6%** al cierre de año, frente al **10,6%** en 2021 y **7,3%** en 2022. Este indicador también estuvo marcado por los efectos causados por la llegada del Fenómeno de El Niño, el incremento de los precios de productos y combustible, entre otros factores, que generaron un menor ritmo de demanda en la economía y ajustes en el comportamiento del consumo de los hogares.

El 2023, también estuvo influenciado por las dinámicas propias en el marco de las elecciones regionales. En ESSA, establecimos actuaciones en consecuencia a estos cambios y comportamientos garantizando la coherencia con nuestros valores corporativos, transparencia, responsabilidad y calidez, alineados con nuestro propósito de **"contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor"**.

En este sentido presentamos los principales resultados de la gestión de la compañía en la vigencia 2023 con información oportuna y relevante para nuestros grupos de interés, evidenciando el compromiso de las acciones económicas, sociales y ambientales.

En ESSA estamos comprometidos con la mitigación de impactos ambientales y sociales a través de prácticas sostenibles con las comunidades del área de influencia, liderando proyectos como huertos leñeros, repoblamiento íctico, proyectos apícolas, compensación de huella de carbono a través del **programa BanCO2**, entre otras iniciativas.

Así mismo, contamos con un portafolio de soluciones solares para los hogares y empresas, utilizamos una flota empresarial de **18 vehículos 100% eléctricos**, cero emisiones de gases contaminantes y la instalación y mantenimiento de tres ecoestaciones de carga pública en el Área Metropolitana de Bucaramanga, siendo pioneros y promoviendo la movilidad sostenible en Santander.

Entre nuestras prioridades estratégicas está la promoción de la inclusión social a través de proyectos de formación educativa para jóvenes, mujeres y personas con discapacidad en ámbitos relacionados con el core del negocio.

Lo anterior alineándonos con **10 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las **Naciones Unidas** y trabajando en colaboración con gobiernos, comunidades y entidades territoriales para alcanzarlos.

En ESSA reconocemos las tendencias macroeconómicas y sociales que desafían a la industria, como la transición energética hacia una economía baja en carbono y la generación de energías limpias. Por ello, nos adaptamos constantemente para enfrentar estos retos y capitalizar las oportunidades, como establece nuestra **Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA) 2030 "generamos bienestar y desarrollo sostenible con soluciones ágiles en servicios públicos"**.

Durante el periodo 2023, alcanzamos importantes hitos en nuestra contribución al desarrollo sostenible, ejecutando proyectos que aportan al progreso del territorio y a la calidad de vida de las comunidades. Por ello, invertimos más de **\$240 mil millones**, para proyectos como lo fueron la entrada en operación de la nueva subestación Mesa del Sol **115/34.5 kV**, Expansión y Modernización de las redes de Distribución, la instalación de equipos con tecnología de punta para el mejoramiento de la Calidad del Servicio, la finalización de la reposición y modernización de la subestación Palenque **115/34,5/13,8 kV**, y modernización de la infraestructura locativa del Centro de Control, entre otras iniciativas.

Estas inversiones nos permitieron mejorar los indicadores de calidad del servicio para nuestros clientes y usuarios, cumpliendo las metas regulatorias establecidas para el 2023. En el **SAIDI**, que mide la duración promedio de las interrupciones percibidas, logramos llegar **19,84** horas cuando la meta regulatoria era de **21,73** horas; y en el **SAIFI** el cual mide la frecuencia promedio de interrupciones percibidas, nos ubicamos en **9,96** interrupciones cuando la meta era de **13,94** veces. Estas cifras evidencian una disminución de **2,38** horas promedio en el **SAIDI** y de **2,54** interrupciones promedio en el **SAIFI** respecto al 2022.

El Indicador de Pérdidas se ubicó en el 12,86%, incrementando 0,74 puntos respecto a 2022. Para gestionar las pérdidas realizamos la intervención de 10 asentamientos humanos con la normalización de 930 viviendas recuperando 85 MWh-mes y logrando la vinculación de 7.279 clientes al programa de energía prepago.

Avanzamos en nuestra meta de llevar el servicio de energía a todos los rincones de la región, logrando en 2023 una cobertura urbana de **99,57%**, una cobertura rural de **96,24%**, con la electrificación de **1.038 viviendas** campesinas, para alcanzar una cobertura total de **98,71%**, finalizando el año con un total de **921.080 clientes**, teniendo como resultado un aumento del **4,57%** de la demanda de energía como operador de red respecto a 2022.

El Costo Unitario del servicio de energía en ESSA, durante el 2023, fue en promedio **846 \$/kWh**, ubicándose por debajo del promedio nacional que estuvo en **854 \$/kWh**, evidenciando que ESSA mantuvo una tarifa competitiva frente a otros comercializadores del país a pesar del impacto que generó el inicio del fenómeno del niño en las tarifas en el territorio nacional. Este comportamiento obedeció a la adecuada gestión en los contratos de compra de energía a mediano y largo plazo; y a los esfuerzos de la compañía en la continuidad de la aplicación de la opción tarifaria, como alternativa que contribuyó a la economía de las familias del área de cobertura.

Contribuimos al desarrollo local y regional con la generación de **2.187** empleos indirectos y la adjudicación de **402** contratos a proveedores y contratistas por más de **\$290 mil millones**, incrementando la contratación en un **35%** respecto a 2022.

De la misma manera, aportamos al progreso del territorio, destacándonos como una empresa sólida, transparente y responsable, lo cual se reflejó en los resultados financieros. En 2023, obtuvimos un EBITDA de **\$558.222 millones** con ingresos totales por **\$2.097.784 millones** y una utilidad neta de **\$220.902 millones**.

Durante el segundo semestre, negociamos la **Convención Colectiva de Trabajadores CCT** con el sindicato Sintraelecol, alcanzando un acuerdo definitivo entre ESSA y la organización sindical. Este logro fue posible gracias al diálogo abierto y la colaboración constructiva entre ambas partes. Destacamos el acompañamiento del Ministerio de Trabajo, que fue garante en el proceso. Este acuerdo es significativo, ya que beneficia a nuestros trabajadores y sus familias, al mismo tiempo que asegura la sostenibilidad de nuestra empresa y la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes y usuarios, fortaleciendo un ambiente laboral más armonioso y productivo.

Nuestra dedicación a la sostenibilidad fue reconocida con premios y distinciones. Recibimos el premio de **Responsabilidad Social de CAMACOL Santander** por nuestro proyecto apícola '**Miel que conserva mi bosque, miel que me alimenta y me da vida**'. Fuimos galardonados en los Premios a La Vanguardia por nuestro impacto socioambiental y nuestra Subgerente de Conexiones, **Laura Isabel Rodríguez Cardozo**, fue distinguida como **Mujer Ejecutiva 2023**, resaltando su liderazgo en el sector empresarial y su compromiso con el empoderamiento femenino y la equidad de género.

Adicionalmente, la Alcaldía de Confinos nos otorgó la **Orden Manuela Beltrán** por nuestro papel fundamental en el desarrollo sostenible e innovador de la comunidad.

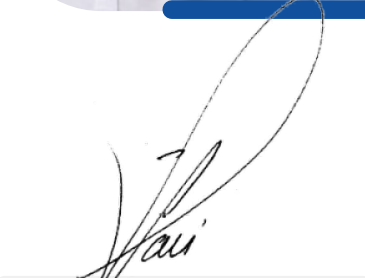
Para los próximos cuatro años, buscamos llegar a más de un millón de clientes, e implementar diferentes iniciativas y proyectos como la construcción de nuevas subestaciones eléctricas que mejoren la calidad del servicio, modernización y reposición de redes de energía, instalación y puesta en marcha del piloto de Infraestructura de **Medición Avanzada (AMI)**, optimización de telecomunicaciones, gestión de los activos físicos mejorando la seguridad operacional, promoción de nuevos negocios facilitando el acceso de los clientes a programas de financiación y adquisición de productos y servicios del portafolio comercial.

En ESSA continuaremos contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible de la región, trabajando en colaboración con nuestros grupos de interés para alcanzar los objetivos corporativos y aportar al progreso de las comunidades.




Diego Humberto Montoya Mesa
Presidente de Junta Directiva



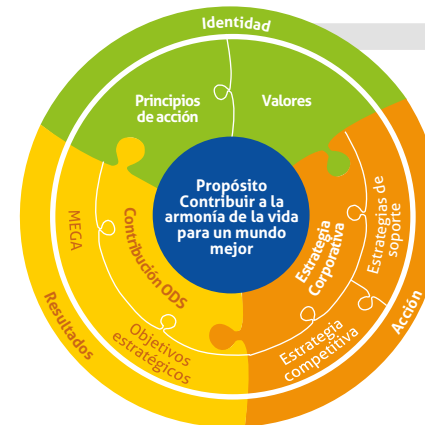

José Gregorio Ramírez Amaya
Gerente (E) ESSA

1. Contexto en Sostenibilidad Grupo EPM-ESSA

Articulación Direccionamiento Estratégico y el Modelo de Sostenibilidad

El ejercicio de la materialidad como elemento del Modelo de Sostenibilidad del Grupo EPM, aunado al concepto de arquitectura para un mundo mejor y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, fundamentan el Direccionamiento Estratégico y el Propósito Empresarial de “Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”.

Direccionamiento Estratégico



Estrategia Corporativa:
Evolucionar y crecer brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios

Modelo de Sostenibilidad



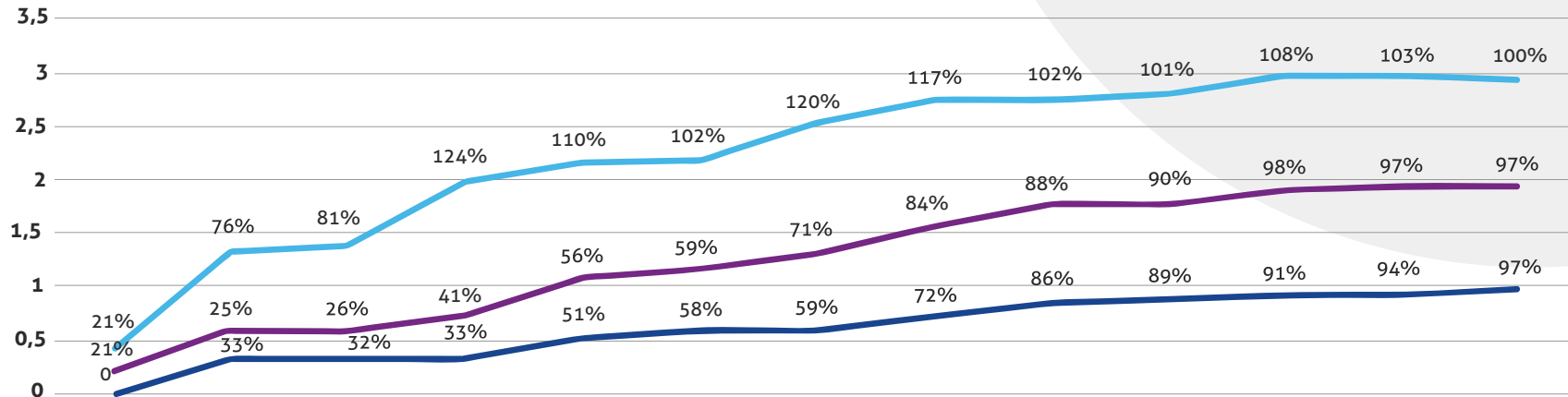
Base fundamental del Direccionamiento Estratégico

Indicador de Trayectoria RSE

La aplicación de la política de RSE se midió durante 12 años a través del indicador del Cuadro de Mando Integral CMI "Trayectoria RSE", iniciando con un nivel de 21% en el 2011 y finalizando con el 97% de cumplimiento en el 2023, logrando un crecimiento de 76 puntos que se puede visualizar el siguiente gráfico:



Evolución RSE 2021-2023



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cumplimiento	21%	76%	81%	124%	110%	102%	120%	117%	102%	101%	108%	103%	100%
Medición	21%	25%	26%	41%	56%	59%	71%	84%	88%	90%	98%	97%	97%
Meta	-	33%	32%	33%	51%	58%	59%	72%	86%	89%	91%	94%	97%

— Meta — Medición — Cumplimiento



Este indicador estratégico evaluó la gestión empresarial a través de 16 líneas de acción en torno a estas dimensiones: ética empresarial; adhesión a Pacto Global de la Naciones Unidas; gestión de temas materiales o relevantes en sostenibilidad; gestión del modelo de Derechos Humanos del Grupo EPM; relacionamiento con los grupos de interés; Informe de Sostenibilidad bajo la metodología GRI estándares; rendición de cuentas ESSA y grupos de interés; comportamientos sociales y ambientales en trabajadores ESSA y demás grupos de interés; promoción y capacitación de RSE.

Política de Sostenibilidad Grupo EPM

La "Política de Sostenibilidad" adherida del Grupo EPM y aprobada en la sesión 561 del 07 de diciembre de 2022, unificó la anterior Política de RSE con un concepto de Sostenibilidad más amplio, que incluye todo el hacer del Grupo EPM y las perspectivas económica, social, ambiental y de gobierno, consolidándose además como la base fundamental del direccionamiento estratégico.



Lineamientos

- Sostenibilidad como base fundamental del direccionamiento estratégico.
- Responsabilidad ambiental, elemento de la Sostenibilidad.
- El compromiso individual, fundamento de la actuación empresarial.
- Ejercicio desde las actividades misionales.
- Medición de la gestión sostenible.

- Relación de mutuo beneficio con la sociedad
- Sinergias y alianzas para la actuación.

En YouTube se puede consultar el video institucional de la política de Sostenibilidad del Grupo EPM. Enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=iH4UblSJNiwt&t=81s>

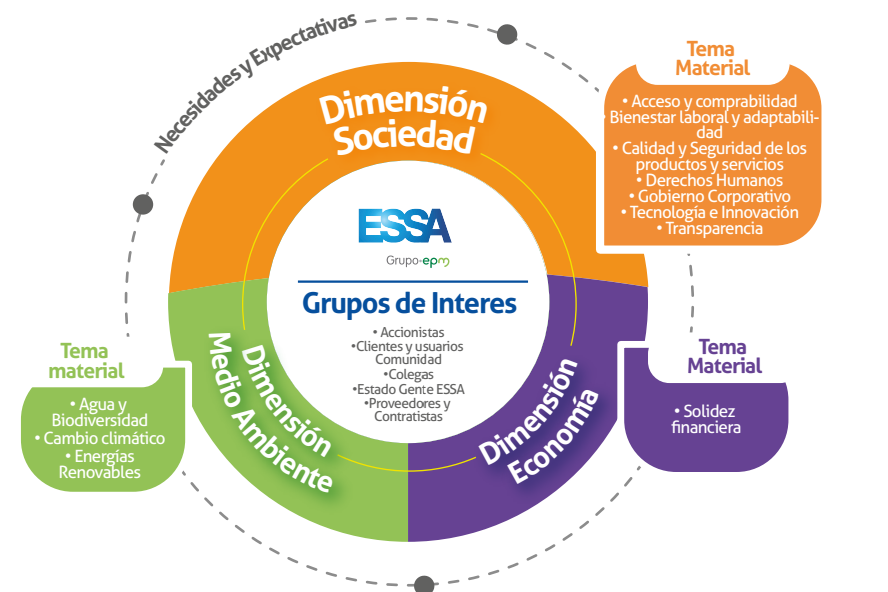


Temas materiales 2022-2025

El ejercicio de actualización de la materialidad realizado en 2021 reitera la importancia que para los grupos de interés tienen los asuntos relacionados con servicios públicos asequibles y de calidad, la protección del agua y la biodiversidad, el cambio climático, las energías renovables, el respeto por los derechos humanos, la transparencia y la solidez institucional. También fue una oportunidad para recibir nuevas señales sobre sus necesidades y aspiraciones en asuntos relacionados con las nuevas tecnologías e innovación, gobernanza, bienestar

laboral de los colaboradores y adaptabilidad de la Organización a entornos y sociedades cada vez más cambiantes.

En el Comité de Núcleo del 17 mayo de 2022, instancia de mayor jerarquía en orientación y toma de decisiones, para el Grupo EPM, se aprobó la materialidad para la vigencia 2022-2025 conformada por 11 temas materiales de los cuales siete inciden en sociedad, tres en medio ambiente y uno en economía que se resumen así:



Temas Materiales con incidencia en la sociedad

Temas Materiales que incidencia en el medio ambiente

Temas Materiales que incidencia en la economía

Los 11 temas materiales para la vigencia 2022-2025 se gestionan empresarialmente a través de los 21 enfoques de gestión que aplican para ESSA de la siguiente manera:

Dimensión	Tema Material	Enfoques
Sociedad	Acceso y Comprabilidad	Cobertura del servicio
		Generación de soluciones de servicio
	Bienestar laboral y adaptabilidad	Adaptabilidad
		Claridad organizacional
		Crecimiento personal y profesional
	Calidad y seguridad de los productos y servicios	Atención clientes y usuarios
		Características del servicio
	Derechos Humanos	Debida diligencia en DDHH
		Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos
	Gobierno Corporativo	Ética en la actuación
	Tecnología e Innovación	Adaptación a nuevas tecnologías
		Formación y capacitación en nuevas tecnologías
	Transparencia	Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas
		Información frente a procesos de selección de Gente ESSA
		Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación
Medio Ambiente	Agua y Biodiversidad	Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad
	Cambio Climático	Disminución de emisiones de GEI
	Energías Renovables	Infraestructura resiliente

Economía	Solidez Financiera	Competitividad y sostenibilidad de los negocios
		Gestión regulatoria de las tarifas

Articulación Temas materiales 2022-2025 con los grupos de interés de ESSA

Dimensión	Tema Materiales	Accionistas	Cliente y Usuarios	Comunidad	Colegas	Gente ESSA	Estado	Proveedores y Contratistas
Sociedad	1. Acceso y Comprabilidad	✓	✓	✓			✓	
	2. Bienestar laboral y adaptabilidad	✓	✓			✓	✓	
	3. Calidad y seguridad de los productos y servicios		✓	✓				
	4. Derechos Humanos		✓	✓		✓		✓
	5. Gobierno Corporativo	✓	✓	✓		✓	✓	✓
	6. Tecnología e Innovación	✓	✓				✓	✓
	7. Transparencia							
Medio Ambiente	8. Agua y Biodiversidad		✓	✓	✓	✓		✓
	9. Cambio Climático			✓	✓		✓	
	10. Energías Renovables	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Economía	11. Solidez Financiera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS constituyen una agenda global alrededor de los principales desafíos y oportunidades de la humanidad, con horizonte a 2030, cuya gestión toma vida en lo local, y en lo que compete al sector empresarial a través de su despliegue en las actividades de negocio. La contribución a los ODS es un elemento inspirador para la acción del Grupo EPM y cierra el círculo que se abre en su propósito empresarial. Fuente: Grupo EPM

En el 2021, para medir la contribución del Grupo EPM-ESSA a los ODS, se priorizaron 10 de ellos así como 14 metas de mayor cercanía y afinidad con la prestación del servicio de energía, que son el medio por el cual se realizan los aportes más significativos al desarrollo humano sostenible así:

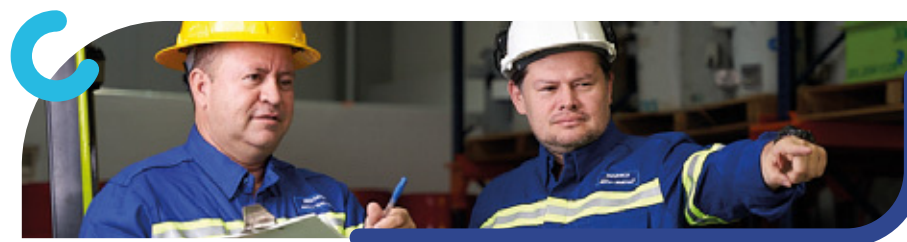
ODS	Meta
	6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos
	7.1 De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos 7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas 7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética
	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios

	9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países
	10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todos
	12.5 Reducir sustancialmente la generación de residuos mediante la prevención, reducción, reciclaje y reutilización
	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales
	15.1 Asegurar la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas 15.5 Tomar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación del hábitat natural, detener la pérdida de biodiversidad, y proteger y evitar la extinción de especies amenazadas
	16.6 Desarrollar instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles
	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil



Articulación temas materiales 2022-2025 y los ODS priorizados en ESSA

Dimensión	Temas materiales	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Sociedad	Acceso y Comprabilidad	✓	✓		✓						✓
	Bienestar laboral y adaptabilidad			✓		✓					✓
	Calidad y seguridad de los productos y servicios	✓	✓		✓		✓	✓			✓
	Derechos Humanos	✓	✓	✓		✓				✓	✓
	Energías Renovables	✓	✓	✓		✓				✓	✓
	Gobierno Corporativo									✓	✓
	Tecnología e Innovación	✓	✓		✓						✓
	Transparencia									✓	✓
Medio Ambiente	Agua y biodiversidad	✓	✓					✓	✓		✓
	Cambio Climático	✓	✓					✓	✓		✓
	Energías Renovables	✓	✓					✓			✓
Economía	Solidez Financiera	✓	✓	✓			✓			✓	✓



Articulación temas materiales 2022-2025 y los principios del Pacto Global de la Naciones Unidas ONU

La articulación de los temas materiales o relevantes en Sostenibilidad vigencia 2022-2025 con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, refleja nuestro compromiso empresarial frente a esta iniciativa de Sostenibilidad a la que estamos adheridos desde el 2013 así:



Articulación Materialidad 2022-2025 y los Principios de Pacto Global

Dimensión	Temas materiales	DDHH		Estándares laborales				Medio ambiente			Anticorrupción
		01. Protección de los DDHH	02. No complicidad en abusos de DDHH	03. Libertad de asociación y negociación colectiva	04. Eliminar el trabajo forzoso	05. Abolir el trabajo infantil	06. No discriminación	07. Prevención de problemas ambientales	08. Promover la responsabilidad ambiental	09. Promoción de tecnologías inofensivas	10. Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno
Sociedad	Acceso y Comprabilidad	✓									
	Bienestar laboral y adaptabilidad	✓		✓	✓	✓	✓				
	Calidad y seguridad de los productos y servicios	✓							✓		
	Derechos Humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
	Gobierno Corporativo										✓
	Tecnología e Innovación							✓	✓	✓	
	Transparencia										✓
Medio Ambiente	Agua y biodiversidad							✓	✓	✓	
	Cambio Climático							✓	✓	✓	
	Energías Renovables							✓	✓	✓	
Economía	Solidez Financiera										✓

La articulación de los temas materiales o relevantes definidos por Grupo EPM y sus grupos de interés para la vigencia 2022-2025, es el eje central del Informe de Sostenibilidad 2023 con los diez Principios del Pacto Global basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción, en este sentido ESSA renueva su voluntad y compromiso de permanecer adheridos al Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas, tal como lo hemos hecho anualmente desde 2013 y de continuar participando en las actividades de la Red de Pacto Global en Colombia y en el Nodo Santander a nivel regional.

Articulación tema materiales 2022-2025 y las políticas empresariales de ESSA

Así mismo como empresa de servicios públicos dedicada a la Trasmisión, Distribución y Comercialización de energía eléctrica, que crece con sostenibilidad, y está comprometida con la satisfacción de las necesidades de sus clientes y demás grupos de interés, mediante la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión Integrado y el cumplimiento de la normativa vigente, ESSA cuenta con las políticas empresariales adheridas del Grupo EPM disponibles en el portal web corporativo en el siguiente enlace:

<https://www.essa.com.co/site/informacion-corporativa/como-lo-hacemos/politicas-empresariales>



Dentro de la articulación de la materialidad o temas relevantes con los políticos empresariales, la declaración de sostenibilidad es transversal a la gestión de ESSA de la siguiente manera:

Dimensión	Temas materiales	Enfoque	Política institucional
Sociedad	Acceso y Comprabilidad	Cobertura del servicio	Sistema de Gestión Integrado Sostenibilidad
		Generación de soluciones de servicio	
	Bienestar laboral y adaptabilidad	Adaptabilidad	Gestión humana Sostenibilidad
		Claridad Organizacional	
		Crecimiento personal y profesional	
	Calidad y seguridad de los productos y servicios	Atención clientes y usuarios	Sistema de gestión integrado Atención clientes Gestión de Activos Sostenibilidad
		Características del servicio	
	Derechos Humanos	Debida diligencia en DDHH	Derechos Humanos Seguridad física Sostenibilidad
		Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos	
	Gobierno Corporativo	Ética en la actuación	Gestión humana Sostenibilidad
	Tecnología e Innovación	Adaptación a nuevas tecnologías	Tecnología informática Seguridad de la información y la ciberseguridad Innovación Sostenibilidad
		Formación y capacitación en nuevas tecnologías	
	Transparencia	Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas	Comunicaciones Proveedores y Contratistas Gestión humana Sistema de control interno Gestión integral de riesgos Cerro tolerancia frente al fraude, corrupción y el soborno Gestión documental Protección de datos Suministro de bienes y servicios Sostenibilidad
		Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM	
		Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación	

Medio Ambiente	Agua y biodiversidad	Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad	Sistema de gestión integrado Sostenibilidad
		Disminución de emisiones de GEI	
		Infraestructura resiliente	
		Oferta de soluciones limpias y confiables	
Economía	Solidez Financiera	Competitividad y sostenibilidad de los negocios	Financiera Sostenibilidad
		Gestión regulatoria de las tarifas	

Articulación temas materiales 2022-2025 y los Sistemas de Gestión de ESSA

La política del Sistema de Gestión Integrado SGI fue aprobada el 20 de abril de 2020, la cual se expresa así:

Lineamiento	Requisito de Norma
ESSA gestiona con calidad y de manera integral la prestación del servicio de energía eléctrica para el logro de sus objetivos empresariales.	ISO 9001 Calidad: apropiadas al propósito y contexto de la organización y apoya su estrategia.
Gestiona la seguridad y la salud en el trabajo, promoviendo la cultura de autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables y la participación y consulta de sus trabajadores en la prevención de lesiones y enfermedades laborales.	ISO 45000 Seguridad y Salud en el Trabajo SST: trabajos seguros y saludables, eliminar peligros, reducir riesgos, promover cultura de autocuidado y participación de los trabajadores.
Gestiona su desempeño ambiental, promoviendo el uso racional de los recursos y el control de aspectos e impactos ambientales para la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación.	ISO 140001 Ambiental: protección del medio ambiente, prevención de la contaminación, promover el uso racional de los recursos naturales y controlar los aspectos e impacto ambientales.
Cumple los requisitos legales y los acogidos voluntariamente por la organización para la seguridad y la salud en el trabajo, la gestión ambiental y la calidad de sus servicios, orientados a la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés y al mejoramiento continuo del SGI.	ISO 9001- ISO 45000 – ISO 14001: cumplir los requisitos aplicables, a la mejora continua y satisfacción de sus grupos de interés.

La articulación de los temas materiales 2022-2025 con el Sistema de Gestión Integrado, se definió así:

Dimensión	Temas materiales	Enfoque	Calidad	Ambiental	SST	Gestión de Activos
Sociedad	Acceso y Comprabilidad	Cobertura del servicio	✓			✓
		Generación de soluciones de servicio	✓			
	Bienestar laboral y adaptabilidad	Adaptabilidad	✓			
		Claridad Organizacional	✓			
		Crecimiento personal y profesional	✓		✓	
	Calidad y seguridad de los productos y servicios	Atención clientes y usuarios	✓			
		Características del servicio	✓		✓	
	Derechos Humanos	Debida diligencia en DDHH	✓			
		Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos	✓			
	Gobierno Corporativo	Ética en la actuación	✓			
	Tecnología e Innovación	Adaptación a nuevas tecnologías	✓			✓
		Formación y capacitación en nuevas tecnologías	✓			✓
Medio Ambiente	Agua y biodiversidad	Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas	✓			
		Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM	✓			
		Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación	✓			
		Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad	✓	✓		
Economía	Solidez Financiera	Disminución de emisiones de GEI	✓	✓		
		Infraestructura resiliente	✓	✓		
		Oferta de soluciones limpias y confiables	✓	✓		
		Competitividad y sostenibilidad de los negocios	✓			✓
		Gestión regulatoria de las tarifas	✓			

Cómo vivimos la Sostenibilidad en ESSA

La Sostenibilidad la vivimos en ESSA diariamente en todo lo que hacemos para el beneficio mutuo de ESSA y nuestros grupos de interés, la cual se refleja en acciones empresariales tales como:



Articulación temas materiales 2022-2025 con Proyectos e iniciativas de desarrollo empresarial e Indicadores CMI

Dimensión	Temas materiales	Enfoque	Proyectos e Iniciativas empresariales 2023-2026	Proyectos e Iniciativas de desarrollo empresariales 2024-2027	Indicadores CMI
Sociedad	Acceso y Comprabilidad	Cobertura del servicio	Programa Electrificación Rural	Programa Electrificación Rural	• Universalización • Unidades físicas vendidas generación GWh • Unidades físicas vendidas distribución GWh • Disponibilidad hidráulica menores generación • Comprabilidad segmento hogares • Clientes morosos • Participación cartera mayor a 60 días • Cartera en mora mayor a 60 Días
		Generación de soluciones de servicio	-	-	-
	Bienestar laboral y adaptabilidad	Adaptabilidad	Evolución cultural	Iniciativa empresarial Transformación Cultural y Digital	-
		Claridad Organizacional			-
		Crecimiento personal y profesional			• ILI Índice de Lesión Incapacitante
	Calidad y seguridad de los productos y servicios	Atención clientes y usuarios	Somos	Proyecto Somos	• Clientes y Usuarios • Quejas Distribución • Reclamos Distribución
		Características del servicio	Mejoramiento de Telecomunicaciones	Proyecto Mejoramiento de Telecomunicaciones	• DASTR Disponibilidad Activos STR Distribución • DASTN Disponibilidad Activos STN Transmisión • IPORR Índice de Peridas energía OR • Energía Recuperada GWh • SAIDI Distribución • SAIFI Distribución • GMGA Grado de madurez de Gestión de Activos
			Instalaciones de Reconectores (OOMIR)	Proyecto Gestión de Activos	
			Reducción y control de energía	Iniciativa empresarial Seguridad Operacional	
			Mejoramiento de la calidad del servicio		
Sociedad	Derechos Humanos	SSPP domiciliarios como vehículos para la realización de derechos	-	Iniciativa empresarial Transformación Cultural y Digital	Cumplimiento Plan de Gestión de Derechos Humanos
		Debida diligencia en DDHH			
	Gobierno Corporativo	Ética en la actuación	Evolución cultural	Iniciativa empresarial Transformación Cultural y Digital	Trayectoria RSE
	Tecnología e Innovación	Adaptación a nuevas tecnologías	Mapa de ruta para el desarrollo de capacidades: ADN Digital	Proyecto Medida Inteligente AMI	-
			Mapa de ruta para el desarrollo de capacidades: Soluciones digitales	Proyecto OMEGA	
			Medida Inteligente AMI		
			Proyecto OMEGA		
		Formación y capacitación en nuevas tecnologías	Evolución cultural	Iniciativa empresarial Transformación Cultural y Digital	-

Sociedad	Tecnología e Innovación	Formación y capacitación en nuevas tecnologías	Evolución cultural	Iniciativa empresarial Transformación Cultural y Digital	-
		Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas	-	-	-
	Transparencia	Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM	-	-	-
		Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación	-	-	• Cumplimiento planes de relacionamiento G.I • Trayectoria RSE. • Reputación.
Medio Ambiente	Agua y biodiversidad	Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad	-	-	• IGAE Índice de Gestión Ambiental Empresarial
	Cambio Climático	Disminución de emisiones de GEI	-	Proyecto Movilidad Sostenible	
		Infraestructura resiliente	-	-	
Economía	Energías Renovables	Oferta de soluciones limpias y confiables	-	Iniciativa empresarial Solución Solar	
	Solidez Financiera	Competitividad y sostenibilidad de los negocios	Nuevo ERP SAP	Iniciativa empresarial Nuevo ERP SAP	• EBITDA MCOP • Margen Ebitda • Utilidad Neta MCOP • Margen Neto • Ingresos COP • Costos y Gastos Efectivos (millones de \$) • INOC Generación (mil de \$) • EBITDA – Generación (millones de \$) • EBITDA – Transmisión (millones de \$) • EBITDA – Distribución • Inversión Proyectos Infraestructura (millones de \$)
		Gestión regulatoria de las tarifas	-	-	-

Meta Estratégica Grande y Ambiciosa MEGA 2030



El 16 de mayo de 2023 en el marco de conversatorio con el Gerente de EPM, se desplegó la MEGA 2030 en las filiales del Grupo y ESSA, la cual se encuentra conformada por las trayectorias orientadas a maximizar los ingresos y optimizar costos y gastos, generando valor agregado a los Grupos de Interés y a los territorios y contribuyendo a la reducción de las emisiones de gases efecto invernadero.

Retos Empresariales 2024-2027

Para destacar, los retos que enmarcan la estrategia empresarial en la vigencia son los siguientes:

1. Continuar mejorando calidad del servicio.

2. Afianzar seguridad y salud trabajadores.

3. Reducir al **10,10%** indicador **pérdidas**, con recuperación de **165,8 GWh** año.

4. Asegurar resultados financieros **EBITDA** y Utilidad y **garantizar fuentes financiación**.

5. Ejecutar **iniciativas y proyectos estratégicos** viables: AMI, movilidad eléctrica, Smart grid, automatización de la operación.

6. Mejorar la rentabilidad del negocio con **gestión de activos** y nuevas **tecnologías de operación** (proyecto OMEGA).

7. Ejecutar plan inversión **2024-2027** **\$1,12 billones**.

8. Fortalecer el **portafolio de servicios** con soluciones ajustadas a necesidades de los clientes.

9. Aumentar la cobertura (conexiones tradicionales + **soluciones solares**).

10. **Transformación cultural y digital** interiorizando cambios regulatorios y señales del entorno.

11. **Competitividad tarifaria**.

12. Gestión eficiente de abastecimiento **ante mercado volátil**.



Mediciones transversales de sostenibilidad

Evolución Indicador Trayectoria Responsabilidad Social Empresarial RSE

2021	2022	2023	Variación
98%	97%	97%	0%

Evolución índice Gestión Ambiental Empresarial IGAE

2021	2022	2023	Variación
100%	81%	92%	14%

2. Temas materiales 2022-2025

Sostenibilidad / sociedad

Tema material acceso y comprabilidad

El acceso implica el desarrollo de soluciones de carácter convencional y no convencional acordes a las dinámicas demográficas y las particularidades de los territorios. La comprabilidad atiende las opciones disponibles para los clientes y usuarios, considerando sus necesidades y preferencias con relación a sus capacidades de pago.



Enfoque cobertura del servicio

Implica la prestación del servicio en los cascos urbanos y zonas rurales más apartadas, en el marco de la meta global de universalización de los servicios y por medio de soluciones que promuevan el desarrollo sostenible de los territorios, como, por ejemplo, el uso de energía renovables no convencionales.

Cobertura

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta Cobertura Urbana	99,43%	99,56%	99,58%	0,02%
Ejecución	99,43%	99,10%	99,57%	0,47%
Población no atendida	0,57%	0,90%	0,43%	-0,47%
Meta Cobertura Rural	96,93%	95,47%	96,35%	0,92%
Ejecución	95,62%	96,25%	96,24%	-0,01%
Población no atendida	4,38%	3,75%	3,76%	0,01%
Meta Cobertura Total	98,79%	98,50%	98,75%	0,25%
Ejecución	98,45%	98,38%	98,71%	0,35%

Indicador universalización del servicio

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta	97,15	96,85%	96,83%	0,02%
Ejecución	97,00%	97,20%	97,18%	-0,02%

Electrificación rural

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta No. de instalaciones	1.108	1.518	1.018	32,94%
Ejecución	1.160	2.051	1.038	-49,39%
Número de personas beneficiadas	3.596	6.358	3.218	-49,34%
Meta Inversión MCOP	4.300	8.584	8.152	-5,03%
Ejecución	4.700	7.817	7.692	-1,63%
Financiación MCOP	787	1.867	1.188	-57,15%

Negocio generación hidráulica

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
No. de centrales de generación hidráulica menores a 20 MW	2	2	2	-
PCH Palmas MW	18	18	18	-
PCH La Cascada MW	3.3	3.3	3.3	-
Capacidad efectiva MW centrales de generación hidráulica	21	21	21	-
Meta GWh	85,83	71,44	77,24	8,12%
Producción neta de energía hidráulica GWh	85,84	50,95	67,68	33%
Disponibilidad de plantas	70%	35%	49%	40%

Negocio transmisión y distribución

Tipo de transformador		2021	2022	2023	Variación
Transformador de potencia STN 230 kV Transformadores de Potencia del STN (Voltaje de salida $\geq$ 220 Kv)	Unidades	10	10	10	-
	MVA	1.260	1.260	1.260	-
Transformadores de Potencia del nivel 4 STR (57.5 kV $\leq$ Voltaje de salida < 220 kV)	Unidades	32	34	36	5,56%
	MVA	1.215	1.295	1.345	3,72%
Transformadores de Potencia del Nivel 3 del SDL (30 kV $\leq$ Voltaje de salida < 57.5 kV)	Unidades	82	86	85	-1,18%
	MVA	650	742	744	0,17%
Transformadores de Potencia del Nivel 2 del SDL (1 kV $\leq$ Voltaje de salida < 30 kV)	Unidades	2	2	2	-
	MVA	3	3	3	-
Transformadores de Potencia del Nivel 1 del SDL (Voltaje de salida < 1 kV)	Unidades	36.118	36.709	37.333	1,67%
	MVA	1.895	1.925	1.959	1,77%
Total unidades de transformadores		36.244	36.841	37.466	1,67%

Redes primarias de transmisión y distribución		2021	2022	2023	Variación 2022-2023
STN 230 kV	Aérea	213	213	213	-
	Subterránea	-	-	-	-
STN 230 kV	Aérea	668	769	772	0,33%
	Subterránea	2	2	1.59	-
SDL 34.5 kV	Aérea	1.103	1.110	1.144	2,95%
	Subterránea	30	37	38	2,53%
SDL 13.8 kV	Aérea	20.951	21.059	21.225	0,78%
	Subterránea	149	148	153	3,70%
Total redes primarias		23.116	23.338	23.546	0,89%

Redes secundarias de transmisión y distribución		2021	2022	2023	Variación
SDL menores a 4,16 kV	Aérea	33.925	34.400	34.668	0,77%
	Subterránea	1.005	1.063	1.121	5,17%
Total redes secundarias		23.116	23.338	23.546	0,89%
Total redes primarias y secundarias		58.046	58.800	59.336	0,9%

Subestaciones	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Sistema de Transmisión Nacional STN	5	5	5	-
Sistema de Transmisión Regional STR	16	17	19	11,76%
Sistema de Distribución Local SDL	58	57	57	-
Total	79	80	81	1,25%

Enfoque generación de soluciones de servicios

Implica el desarrollo de soluciones no convencionales que consideren fuentes alternativas y tecnologías para la prestación de los servicios en atención de las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios, incluyendo las personas que están en condiciones de vulnerabilidad, la población sin servicio por limitaciones legales o técnicas y aquellos clientes y usuarios para los cuales es importante el consumo consciente.

Programa Servicio prepago

Este programa permite pagar por adelantado kilovatios hora (\$/kWh) y consumir energía hasta agotar el crédito o las recargas realizadas. A través de esta alternativa se busca que los clientes de ESSA puedan disfrutar del servicio pagando acorde a sus capacidades económicas y necesidades; de esta manera, el cliente hace uso eficiente de la energía eléctrica y disminuye el valor mensual de su consumo.

Concepto

2021

2022

2023

Variación
2022-2023

Meta instalaciones conectadas	4.000	3.800	3.900	2,63%
Ejecución	5.225	11.568	7.279	-37,07%
No. de personas beneficiadas	16.198	34.704	22.565	-34,97%
Inversión MCOP	3.781	8.041	3.542	-55,95%
Consumo promedio (\$/kWh) por instalación prepago mensual	87	80	84	5%
Consumo promedio (\$/kWh) por instalación en pospago mensual	122	116	185	59,48%

Programa Paga a Tu Medida

Es una de las alternativas de pago que ofrecemos para que los clientes y usuarios mantengan al día los valores facturados, en procura de mejorar la calidad y evitar la suspensión del servicio y el pago de reconexiones.

Concepto

2021

2022

2023

Variación
2022-2023

Meta	3.000	3.000	3.000	-
Ejecución	3.139	3.065	3.022	-1,40%

Programa Habilitación de Viviendas

Ofrece a los usuarios la normalización del servicio, reduciendo los riesgos eléctricos y garantizando que sea un cliente legal de la empresa, mejorando así la calidad de vida de los hogares impactados. Esta actividad incluye conexión desde red secundaria, instalación de acometida, caja para medidor, medidor y los breakers en la caja, puesta a tierra (varilla, grapa y la conexión), así como la codificación, digitación y legalización de la instalación.

Concepto

2021

2022

2023

Variación
2022-2023

Meta Número de instalaciones conectadas	1.035	6.500	3.600	44,62%
Ejecución	2.190	9.218	4.144	-55,04%
Número de personas beneficiadas	6.789	32.263	12.864	-60,1%
Inversión Usuario final MCOP	2.261	14.749	10.145	-31,21%

Para la intervención AHS de difícil gestión, la estrategia fue la instalación de medida comunitaria prepago. A la fecha se han intervenido 10 asentamientos, donde se inscribieron 138 suscriptores comunitarios prepago, normalizando 930 viviendas y gestionando 85 MWh-mes.

Financiaciones

Acuerdo de Cartera Pacto: estrategia de financiación, que permite a nuestros clientes y usuarios la normalización de sus deudas y estar al día en el pago del servicio de energía eléctrica, ofreciendo diferentes opciones que incluyen plazos flexibles, porcentajes de cuota inicial, teniendo en cuenta la clase de servicio y/o estrato, tasas de financiación diferenciales y negociación para descuento por concepto de intereses de mora y reconexiones para descuento, si el cliente cumple con el 100% del acuerdo de pago.

CrediExpress: financiación a los clientes y usuarios con deudas hasta de \$2 MCOP en cualquier clase de servicio, acceder a financiar los valores pendientes de pago.

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Cientes financiados	39.186	15.228	17.863	17,30%
Financiación MCOP	22.807	11.253	14.491	28,77%

Tema material calidad y seguridad de los productos y servicios

Comprende 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, los aspectos de atención y satisfacción al cliente, y el desarrollo y mejoramiento de infraestructura.

La calidad y seguridad de los productos y servicios son básicos para la competitividad del Grupo EPM y el mantenimiento y fortalecimiento de su capital reputacional. La tecnología y la innovación, la optimización de los procesos y de los sistemas de gestión empresarial, garantizan la calidad de los servicios en función de un mayor valor económico y participación en los mercados.

Enfoque atención clientes y usuarios

Atención oportuna, mediante los canales pertinentes a las distintas condiciones de las personas, y capacidad de respuesta frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y al suministro de información oportuna y clara frente a los cambios o alteraciones en la prestación del servicio.



Cientes por área de cobertura

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta clientes área urbana y rural	879.721	897.539	911.421	1,55%
Cientes área urbana	654.450	671.826	688.979	2,55%
Cientes área rural	218.766	227.161	232.101	2,17%
Total	873.216	898.987	921.080	2,46%

Venta de energía

Corresponde la energía facturada a clientes y usuarios; en el 2023 fue de 1.977 GWh que reflejan un incremento del 5.05% respecto al 2022.

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta GWh/año	1.841	1.938	1.953	0,77%
Ejecución	1.867	1.882	1.977	5,05%

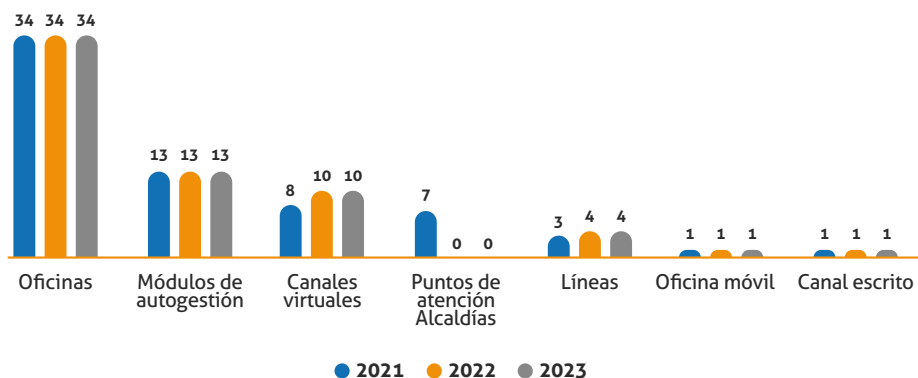
Demanda de energía del operador de red OR

Corresponde a los consumos del mercado de ESSA y de clientes y usuarios de otros comercializadores es de 3.271 GWh reflejando un incremento del 4,57% respecto al año anterior, debido a la reactivación económica a nivel nacional, así:

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta GWh/año	2.890	3.091	3.211	3,88%
Ejecución	3.074	3.128	3.271	4,57%

Canales de atención al cliente

En el 2023 se garantizó el funcionamiento de los canales alternos de atención al cliente.



Canales de atención al cliente	2021	2022	2023	Variación
Número de oficinas fijas	34	34	34	-
Número de oficinas móviles	1	1	1	-
Número módulos de autogestión	13	13	13	-
Puntos de atención en convenios con Alcaldías	7	-	-	-
Número de líneas de atención telefónica (Línea servicio al cliente, línea reporte de daños y emergencias, línea para constructores, línea Programa Somos)	3	4	4	-
No. de canales por escrito	1	1	1	-
Número de canales virtuales**	8	10*	10	-
Total	67	63	63	-

Programas Somos

SOMOS se encuentra contemplado en los Proyectos Visión 2025 del Grupo Empresarial EPM. El Programa le permite a ESSA, ampliar el portafolio de productos, potenciar capacidades comerciales y operativas generando nuevos ingresos, además de contar con un mecanismo que facilita establecer una relación cercana con el cliente y conocer sus hábitos de consumo. El Programa se compone de dos elementos:

ViveSomos: corresponde al elemento de beneficios, a los cuales podrán acceder clientes y usuarios de ESSA mayores de 18 años al realizar su inscripción sin costo alguno, tales como sorteos, descuentos, boletería, entre otros.

CrédiSomos: corresponde al elemento de crédito en varias modalidades, el cual podrá ser solicitado por los clientes ESSA interesados en la adquisición de productos y servicios que permitan el uso y disfrute del servicio de energía, tales como: electrodomésticos, gasodomésticos, tecnología, mejoras para el hogar y soluciones solares, entre otros.

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta Clientes CrédiSomos	14.000	14.032	7.318	47,85%
Ejecución	1.808	4.645	5.645	21,52%
Meta Financiaciones (\$MCOP)	5.000	16.000	\$10.543	34,11%
Ejecución	\$ 2.046	\$9.106	\$12.892	37,86%



Medición satisfacción y experiencia al cliente

ESSA realizó dos estudios cuantitativos con el fin de percibir y medir los indicadores de satisfacción al cliente y experiencia al cliente.

El estudio de satisfacción al cliente se realizó de forma presencial entre el 24 de agosto y el 15 de septiembre de 2023, aplicando un cuestionario estructurado para el segmento hogares como método para recolectar información de 319 clientes y usuarios en 16 municipios del área de influencia.

La medición de experiencia al cliente se ejecutó entre el 15 de abril y el 30 de noviembre de 2023, por medio de entrevistas telefónicas efectivas aplicadas en 4.149 clientes y usuarios.

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Índice de Satisfacción General – ISG	73,7%	73,3%	74,9%	2,1%
Índice de Experiencia General – IEG	80,6%	82,3%	84,6%	2,8%

Enfoque características del servicio

La calidad del servicio está estrechamente relacionada con su continuidad, es decir, que el usuario pueda disfrutar del servicio de manera permanente. La calidad está relacionada con la modernización de la infraestructura en función de operaciones más eficientes y la ampliación de las coberturas en los territorios. También impacta la reputación del Grupo EPM con las tarifas y precios si no se percibe un servicio de calidad. En cuanto a condiciones de seguridad, la calidad se asocia con la prestación de los servicios que contemplen la protección y cuidado de las personas y evite daños a terceros.

Indicador SAIDI

El indicador SAIDI, que refleja la duración por usuario de eventos ocurridos en el Sistema de Distribución Local SDL.

Unidad	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta SAIDI Horas	18,86	20,67	21,62	0,95 puntos
Ejecución	18,98	22,22	19,84	-2,38 puntos

Indicador SAIFI

El indicador SAIFI, que refiere a la frecuencia de eventos ocurridos en el Sistema de Distribución Local SDL.

Unidad	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta SAIFI Interrupciones	12,48	12,1	12,43	0,33 puntos
Ejecución	12,57	12,50	9,96	2,54 puntos

Cumplimiento de metas regulatorias

Teniendo en cuenta que los indicadores de la calidad de servicio SAIDI y SAIFI reflejaron un cumplimiento por debajo de las metas regulatorias, en el 2024 se percibirá un incentivo de \$16.817 MCOP.



Indicador de pérdidas de energía

Concepto	Unidad	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Indicador de pérdidas de energía Meta	%	12,40	12,13	11,49	-0,64 puntos
Indicador de pérdidas de energía ejecutado	%	12,70	12,12	12,86	0,74 puntos
Energía recuperada acumulada Meta	GWh	103,13	119,23	132,58	11%
Energía recuperada	GWh	111,37	134,99	145,18	8%

Proyecto Optimización de la Operación por medio de la Instalación de Reconectores (OOMIR)

Proyecto enfocado principalmente en la instalación de reconectores sobre los circuitos que presentan mayor criticidad ante fallas, identificando los puntos de ubicación óptima.

Instalación de reconectores	Cantidad	Inversión
Redes de distribución de 13,8 y 34,5 kV de ESSA	64	5.028 MCOP
Mejoramiento calidad del servicio	56	4.254 MCOP
Total	120	\$9.282 MCOP



Infraestructura puesta en operación

Proyecto	Avance 2023
Nueva Subestación Mesa del Sol 115/34.5 kV	100%
Reposición y Modernización Palenque 115/34.5/13.8 kV	100%
Modernización infraestructura locativa Centro de Control ESSA	100%

Infraestructura en avance de operación

Proyecto	Avance 2023
Modernización y Reposición S/E Palenque 115/34,5/13,8 kV	98,50%
Nueva Subestación Mogotes	53%
Nueva subestación Yariguies (antes Bajo Simacota)	24%
Reposición y Modernización subestación Los Palos	18,70%
Reposición y Modernización subestación Bucaramanga	21,82%

Proyecto Gestión de Activos

Consiste en la implementación y mantenimiento de mejores prácticas en la gestión de los activos durante su ciclo de vida, alineado con la norma NTC ISO 55001: 2015. En 2023 se inició la implementación del EAM Máximo de IBM, que apoya la consecución de la excelencia operacional mediante la gestión y el mantenimiento de los activos ya que posee una funcionalidad profunda e integrada con el resto de las aplicaciones de la organización (ERP, GIS, FSE y SCADA) contribuyen a maximizar el valor a través de los activos.

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Meta	71,14%	78%	95%	21,79%
Avance	68,67%	78%	91,5	17,31%

Tema material bienestar laboral y adaptabilidad

Articula el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, la seguridad y salud en el trabajo, la remuneración salarial competitiva y equitativa y la no económica, así como la capacidad de adaptación tanto de los colaboradores como de la organización, ante nuevos retos en procesos, organización, tecnologías, cultura e información, que demanda la estrategia. La disrupción causada por la pandemia COVID-19, evidenció aún más que en un mundo volátil, incierto, complejo y ambiguo, la adaptabilidad y especialmente la resiliencia se convierten en un activo estratégico para la competitividad.

Enfoques adaptabilidad y claridad organizacional

Adaptabilidad: Capacidad de respuesta de los colaboradores, incluye el nivel directivo, frente a situaciones complejas y de crisis para salir fortalecidos; al mismo tiempo en la organización, la habilidad de actuar en escenarios cambiantes y por tanto continuamente revisables, así como el fortalecimiento de conversaciones de co-inspiración y co-creación para la realización de proyectos comunes.

Claridad Organizacional: Conversaciones constantes y asertivas entre todos los colaboradores con el objetivo de reconocer la contribución individual y colectiva al direccionamiento estratégico.

Estos dos enfoques se gestionan en ESSA a través de la iniciativa Evolución Cultural, la cual, en el 2023, reflejó los siguientes resultados:

Evolución cultural

Meta	Logro	Efectividad
100%	100%	100%

- Desarrollo de redes colaborativas para el grupo directivo y líderes de equipo.
- Acompañamiento a ocho (8) proyectos e iniciativas organizacionales.
- Despliegue del Modelo de Competencias en los equipos de trabajo.

- Medición del Capital Conversacional y valoración comité directivo.
- Desarrollo de equipos y personas.
- Cafés para la Transformación: El Futuro del Negocio & El Secreto detrás de la Innovación Amazon.
- Liderazgo Exponencial para Comité Directivo.

Enfoque crecimiento personal y profesional

Prácticas, políticas, procesos, modelos y acciones que contribuyen al desarrollo personal y profesional.

Concepto		2021	2022	2023	Variación
Número total de empleados		1.103	1.087	1.064	-3,54%
Clasificación por género	Número empleados hombres	788	778	756	-2,83%
	Número empleados mujeres	315	309	308	-0,32%

Clasificación por contrato laboral	Empleados a término indefinido	999	996	993	-0,3%
	Empleados por labor contratada	90	78	60	-23,08%
	Empleados con salario integral	14	13	11	-15,38%
Clasificación por región ESSA	Empleados región Bucaramanga	863	856	847	-1,05%
	Trabajadores región Barrancabermeja	107	97	97	-
	Trabajadores región San Gil	60	61	55	-9,84%
	Trabajadores región Barbosa	29	31	28	-9,68%
	Trabajadores región Málaga	22	21	20	-4,76%
	Trabajadores región Socorro	22	21	19	-9,52%

Teletrabajo

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Trabajadores	-	90	95	5,56%

Becas y Auxilios de Educación

Tipo de beca	2021	2022	2023	Variación
Becas educativas Sintraelecol	607	525	538	2,48%
Auxilio educativo SIPROESSA	-	280	367	31,07%
Total, becas	607	805	905	33%
Valor MCOP	324	1.307	2.124	62,5%

Beneficios convencionales SINTRAELECOL y SIPROESSA

Beneficios convencionales	No. empleados beneficiados			
	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Bonificación personal línea viva	38	38	40	5%
Préstamo de educación	50	26	33	27%
Préstamo de vivienda	41	29	10	-66%
Préstamo de vehículo	-	3	1	-67%
Auxilio funerario	46	15	24	60%
Aportes al Sindicato SINTRAELECOL de \$4.676 MCOP para manejo de salud trabajadores y núcleo familiar	1.089	749	673	-10%
Auxilio por hospitalización	37	44	45	2%
Pago de incapacidad de 45 días en caso de enfermedad no profesional	389	345	322	-7%
Auxilio de lentes y monturas y lentes de contacto	645	616	518	-16%
Auxilio de odontología	468	621	576	-7%
Bonificación para empleados que cumplan 20 años de servicios en ESSA	9	16	86	438%
Beneficio de energía del 50% del valor a pagar concepto de energía (factura)	1.728	1.469*	1.468*	-0,07%
Plan excelencia (becas a los hijos de empleados con los mejores puntajes en las pruebas de estado). Auxilio educativo SIPROESSA	616	814*	912**	12,87%
Empleados promocionados	186	200	198	-1%

En el 2023 se otorgaron 198 promociones a trabajadores, de los cuales 68 son para beneficiarios de SIPROESSA y 129 para beneficiarios de SINTRAELECOL

Formación y desarrollo

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Número de acciones de formación	181	221	211	-4,52%
Número de participantes en formación	8.633	10.058	12.663	25,90%
Horas totales de formación	57.128	68.125	68.037	-0,13%
Total de personas formadas	1.114	1.125	1.114	-0,98%
Meta Plan de aprendizaje organizacional	80%	80%	80%	-
Ejecución	87%	85%	91%	7,06%
Inversión plan de aprendizaje organizacional	1.021	1.090	1.009	-7,43%
Ejecución MCOP MCOP	855	1.353	1.823	34,74%
Ejecución %	84%	124%	181%	45,97%

Personas calificadas con enfermedad laboral	-	-	-	-
Personas en condición de discapacidad	12	10	19	9
Índice de ausentismo	1,7	1,5	1,7	0,2 puntos
Meta índice de Lesión Incapacitante ILI	0,28	0,27	0,25	-0,02 puntos
Ejecución	0,02	0,04	0,16	0,12 puntos
Índice de frecuencia de los accidentes de trabajo IFAT	1,4	2,0	2,27	-0,27 puntos
Índice de severidad de accidentes de trabajo ISAT	15,6	19,2	58,62	39,42 puntos
Accidentes de trabajo reportados	25	30	34	4 accidentes
Accidentes de trabajo incapacitantes	15	23	27	4 accidentes

Indicadores seguridad y salud en trabajo en ESSA

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Días de incapacidad por accidente de trabajo	165	213	697	484 días
Días de incapacidad por enfermedad laboral	-	3	-	-
Días de incapacidad por enfermedad común	4.603	4.239	4.164	-75 días
Días cargados por accidentes de trabajo de años anteriores	-	10	241	231 días
Víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	-	-	-	-



Indicadores seguridad y salud en contratistas ESSA

Indicadores	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Número de accidentes reportados	180	123	159	36 accidentes
Número de accidentes no incapacitantes	23	17	14	-3 accidentes no incapacitantes
Número de accidentes incapacitantes	155	106	145	39 accidentes incapacitantes
Número de accidentes mortales	-	-	-	-
Número de días cargados	3.194	3.357	2.682	-675 días
Horas Hombre Trabajadas HHT	7.891.407	6.670.892	8.864.987	-2.194.095 HHT
Índice de frecuencia	4,91	3,97	4,09	-0,12 puntos
Índice de severidad	101,19	125,81	75,63	50,18 puntos
Meta ILI	1,03	0,82	0,70	-0,12 puntos
Índice Lesiones Incapacitantes	0,45	0,50*	0,31	-38%

Medición Calidad de Vida

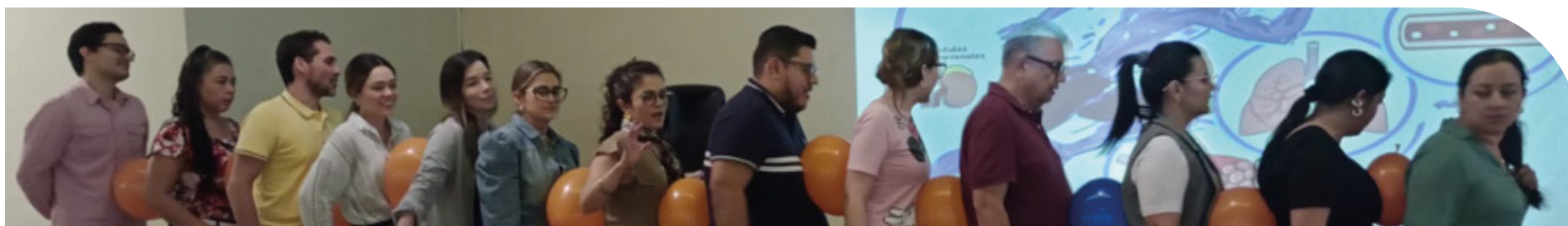
El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, se convierte en una herramienta de gestión que orienta y focaliza los esfuerzos para el mejoramiento de los resultados organizacionales, el bienestar de los trabajadores y sus familias.

En ESSA, tomamos como referencia la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Trabajo, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Así mismo, la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio de Trabajo, que adopta la batería de instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial, y la guía técnica general para promover, prevenir e intervenir los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, con sus protocolos específicos.

En 2023, cumpliendo la normativa vigente sobre riesgo psicosocial y salud mental, realizamos intervenciones focalizadas en los factores de riesgo psicosocial. Nuestra iniciativa se centró en la promoción de la salud mental y la implementación de medidas preventivas destinadas a abordar y evitar problemas y trastornos mentales entre nuestros trabajadores.



Dentro de las acciones para la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosociales, se destacan las siguientes:



Sistema de vigilancia psicosocial



Intervenciones prioritarias

14 equipos prioritarios intervenidos en técnicos mindfullnes y gestión del estrés; **5** acompañamientos técnicos en la ejecución líderes de pausas para una cobertura total de **516** trabajadores.



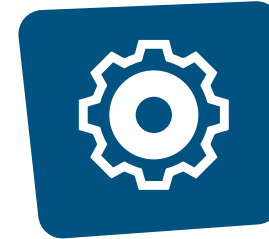
Intervenciones de Ley: Protocolos Res 2764 2022:

41 equipos intervenidos en estilos de prevención y afrontamiento ante el estrés, estrés postraumático, depresión y burnout a un total de **1004** trabajadores.



Intervenciones de Ley:

26 talleres de prevención de riesgo psicosocial por solicitud de equipos con una cobertura de **404 personas**; capacitaciones de prevención del acoso laboral y sexual a **77 trabajadores** y **5** formaciones técnicas al Comité de Convivencia Laboral



Acompañamiento Psicosocial

196 entrevistas de Riesgo Psicosocial; **568** sesiones psicológicas contrato Comfenalco; donde de **478** fueron individual, **71** familiar y **19** de pareja. Y **8** acompañamientos técnicos a entrevistas virtuales para aspirantes de teletrabajo



Batería de Riesgo Psicosocial

Construcción de **41** planes de Riesgo psicosocial 2023 con **61** intervenciones.



Festival de Riesgo ESSA

Formación en fortalecimiento de la salud emocional con asistencia de **906** trabajadores.

Indicadores SVE Psicosocial

Prevalencia → 0

Incidencia → 0

Enfermedad Psicosocial Calificadas 2020-2023

0

Tema material Derechos Humanos

Consiste en el compromiso que asume el Grupo EPM por el respeto de los Derechos Humanos en el relacionamiento con sus grupos de interés, tanto en las operaciones propias como en las que realizan terceros en desarrollo de actividades derivadas de un acuerdo suscrito con la Organización. Para el Grupo es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume con la convicción de que el respeto por la dignidad humana es un compromiso fundamental en la agenda del desarrollo humano sostenible.

Formación en DDHH Trabajadores ESSA

Para la vigencia 2023, capacitamos a 711 trabajadores, de ellos 673 empleados realizaron el Curso Virtual Derechos Humanos y Empresas de EPM en la aplicación HCM, 37 empleados realizaron el curso básico presencial Derechos Humanos y Empresa brindado por la Defensoría del Pueblo de Bogotá y una persona realizó el taller presencial en Medellín "Train of Trainers en derechos humanos", por parte de Alliance for Integrity.

Concepto 2021 2022 2023 Variación

Número de trabajadores capacitados	180	996	711*	-29%
Porcentaje de capacitación	16%	92%	67%	-27%
Horas de formación	180	1.796	1.502	-16%

Enfoque Debida diligencia en DDHH

Aseguramiento de una gestión de riesgos y una debida diligencia en DDHH adecuada a las particularidades de los entornos de operación y las realidades operacionales. Lo anterior, a través de la articulación de la gestión de impactos sociales con el enfoque de DDHH en proyectos y operaciones; y decisiones organizacionales respecto a la gestión del talento humano y la cadena de suministro.

Formación DDHH personal de seguridad Contratista

Concepto 2021 2022 2023 Variación

Total, personal seguridad – Contratistas	158	209	174	-17%
Personal seguridad capacitado en DDHH- Contratista	158	188	174	-7%
Horas de capacitación en DDHH- Personal de seguridad –Contratistas	316	752	348	-54%
Horas promedio de capacitación (Horas)	2	4	2	-50%
Horas promedio de capacitación (Horas)	100%	90%	100%	11%

Relacionamiento con la fuerza pública

Concepto 2021 2022 2023 Variación

No. reuniones	12	12	12	-
No. asistentes	108	71	65	-8%

Dentro de la gestión empresarial de ESSA frente a Derechos Humanos se resaltan algunos logros en el 2023 tales como:

- Elaboración del autodiagnóstico de seguridad y DDHH.
- 15% de avance del Autodiagnóstico para el relacionamiento con grupo de interés Comunidad.
- 100% ejecución del Plan de tratamiento riesgos en DDHH relativo al Modelo de Relacionamiento y Comunicación.

- 55 trabajadores capacitados del grupo de interés Proveedores y Contratista de ESSA.
- 100% ejecución del plan de trabajo definido para Diversidad, Equidad e Inclusión DEI.
- 150 trabajadores capacitados en riesgo público de los cuales 100 son de ESSA y 50 del grupo de interés Proveedores y Contratistas.

Tema material Gobierno Corporativo

Representa los principios, normas, valores, procesos y prácticas bajo los cuales se fundamenta el actuar del grupo empresarial, denotando el equilibrio y la independencia entre el Municipio de Medellín y la gestión empresarial del Grupo EPM, para la toma de decisiones con transparencia con sus grupos de interés y en función de la sostenibilidad de los negocios.

Las exigencias de los inversionistas y demás grupos de interés, de adopción y promoción de una gobernanza sólida para la sostenibilidad, requieren una actuación ética y transparente en la toma de decisiones tanto al interior de los órganos de gobierno de la organización, como en sus relaciones con los empleados y los grupos de interés externos.



Enfoque Ético en la actuación

Comprende la ética en la toma de decisiones en las instancias del gobierno corporativo para garantizar la excelencia en la administración del Grupo EPM y su autonomía, que sea referente en prácticas éticas de actuación y toma de decisiones.

Concepto	2021	2022	2023
Trabajadores participantes	572	564	528
Medición Clima ético	Escala de excelencia en ocho de 9 categorías evaluadas	Mantuvimos en parámetros de excelencia en ocho de las nueve categorías evaluadas	Mantuvimos los parámetros de excelencia en nueve de las diez categorías evaluadas

Código de ética

Nuestro código de ética contiene tres valores corporativos referentes a Transparencia, Responsabilidad y Calidez; y cinco principios éticos tales como:

- Cumplimos nuestros compromisos.
- Nuestro interés primordial es la sociedad.
- Brindamos un trato justo.

- Cuidamos el entorno y los recursos.
- Buscamos fundamentalmente servir.

Manual de conducta empresarial

En ESSA contamos con el manual de Conducta Empresarial, el cual brinda un modelo de actuación a los trabajadores, basado en los principios y valores de nuestro código de ética. Este manual tiene en cuenta parámetros de actuación para con nuestros grupos de interés y libre

competencia en cumplimiento de la resolución CREG 080 del 2019, disponible en el siguiente enlace:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/proveedores/documentos/Manual-de-conducta-empresarial-essa-MGR003-V02.pdf?ver=2021-06-03-133311-883>



Capacitación a trabajadores de ESSA

Se capacitaron 571 trabajadores de los diferentes niveles administrativos de ESSA, en temáticas tales como: código de ética, conflicto de intereses, política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno, comité de ética, manual de conducta empresarial y declaración de transparencia.

2021	2022	2023	Variación
651	793	571	-28%

Así mismo, se capacitaron 205 trabajadores de ESSA priorizados de las Subgerencias Subestaciones y Líneas, Mantenimiento de Distribución, Subgerencia de Conexiones y Áreas Gestión Operativa y Proyectos, sobre la importancia del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2022-2023.

2021	2022	2023	Variación
695	535	205	-62%

Conflicto de interés

Los conflictos de intereses hacen referencia a las actividades económicas de personas cercanas en cargos públicos o en empresas del Grupo EPM, que pueden generar un conflicto de interés real o potencial.

2021	2022	2023	Variación
148	138	132	-4%

Declaración de transparencia

La declaración de transparencia entres ESSA y sus trabajadores ha diligenciada durante estos últimos tres años así:

2021	2022	2023	Variación
88,61%	96,51%	95,22%	-1,34%

Manual de Conducta para proveedores y contratistas

El propósito del manual de Conducta para Proveedores y Contratistas es presentar el compromiso del Grupo EPM con los estándares éticos y transmitir a todos sus proveedores y contratistas las expectativas frente a la conducta ética que deben mantener en las relaciones comerciales con el Grupo, siendo parte de su compromiso para trabajar con nosotros. Este documento está disponible en el portal web de ESSA.

Enlace: <https://www.essa.com.co/site/proveedores/normatividad/manual-de-conducta>



Tema material tecnología e innovación

Consiste en la adaptación de la infraestructura, los procesos y la cultura organizacional a las nuevas tecnologías e innovación, incrementando el acceso a la información y el conocimiento de tal manera que la organización conecte con las demandas, necesidades y aspiraciones de los diferentes grupos de interés.

Esta adaptación incluye el desarrollo de acciones para el cierre de las brechas que la tecnología genera en las personas por sus condiciones socioeconómicas, educativas, ubicación geográfica, entre otras.

Enfoque adaptación a nuevas tecnologías

Implementación de nuevas tecnologías e innovación en relación con los procesos, servicios y productos ofertados para un mejor posicionamiento en los mercados, una mayor capacidad de respuesta ante posibles cambios de estos y la contribución al cierre de brecha.

Semillas Exploración 4RI

Sobre el 93% de avance en las semillas de Exploración 4RI, se resalta lo siguiente:

- 1 **Analítica:** implementación Datamart SAN.
- 2 **Agilismo:** documentación de la propuesta de aplicación de la metodología de agilismo para el informe de calidad de servicios de TI.
- 3 **Microservicios:** diseño de la arquitectura de microservicio para traer información de las PQR's procesadas en el portal web.

- 4 **Automatización:** desarrollo de Bots (registro hojas de vida, reporte autogeneradores, verificación pago de incapacidades).
- 5 **DevOps:** documentación de lineamientos y definiciones para DevOps.
- 6 **Data Warehouse (DWH):** piloto de aplicación de DWH para el equipo de operación y calidad correspondiente a temas regulatorios y seguimiento diario de eventos (Datamart Calidad Operativa).

Mapas de ruta para el desarrollo de capacidades

Iniciativa	Meta	Logro
Soluciones Digitales	49%	56,6%
ADN Digital	100%	100%

Proyecto OMEGA - Tecnologías para O&M

Esta iniciativa contribuye al objetivo estratégico Gestionar efectivamente las operaciones, que consiste en la implementación de las herramientas tecnológicas tendientes a optimizar la operación, el mantenimiento, la actualización georreferenciada y la gestión de activos de la empresa, según los cronogramas y presupuestos establecidos, de manera que se ejecuten dentro de los tiempos y los valores planeados. Los proyectos son: Gestión de Activos EAM, Modelo Digital de Energía MDE, Productividad en Campo FSE y Consolidación Centro de Control.

Concepto

2021

2022

2023

Variación
2022-2023

Meta	53,25	60%	77,80	29,67%
Ejecución	52,67	56,11	70,44%	25,54%

Medida Inteligente – AMI

A través de la prueba de concepto que fue planificada en 2022 para la Infraestructura de Medición Avanzada (AMI) con un alcance de 1,000 usuarios en el área de influencia de la organización, logramos realizar:

- Monitoreo de 20 transformadores de distribución.
- Pruebas de las funcionalidades remotas desde el sistema de gestión y operación.
- Aprendizaje en la integración de la tecnología con los sistemas de comunicación empresariales.

Adicionalmente, actualizamos las versiones preliminares de los flujogramas de proceso, impactos sobre aplicaciones e historias de usuario, correspondientes a las transacciones priorizadas para la implementación del piloto AMI, insumos necesarios para determinar los desarrollos y adecuaciones a realizar sobre los aplicativos empresariales.

Enfoque formación y capacitación en nuevas tecnologías

Generación y gestión del conocimiento en nuevas tecnologías e innovación, que impacte positivamente en la cultura organizacional del Grupo EPM, sus colaboradores y contratistas, en función de la adaptación de los procesos para brindar soluciones innovadoras en los productos y servicios.



Formación en nuevas tecnologías

En 2023, formamos 323 trabajadores, contribuyendo a la incorporación de nuevas formas de hacer las cosas mediante la adopción de nuevas tecnologías en ESSA, así:

Concepto	2022	2023	Variación
Número de acciones de formación	-	10	-
Número de participantes en formación	140	323	131%
Horas de formación impartidas	59	310	425%
Horas totales de formación	-	11.322	-

Ruta de aprendizaje Infraestructura de Medida Avanzada AMI

Durante seis meses, 38 profesionales de la Subgerencia de Conexiones y áreas Gestión Comercial, Gestión Operativa y Servicios Corporativos, fueron formados en 200 horas cursadas.

Formación Proyecto Gestión de Activos

Concepto	No. trabajadores	No. de horas
Toma de decisiones en Operación y Mantenimiento de acuerdo con la norma de gestión de activos ISO55001:	32	8
Jornadas de formación en gestión de activos empresariales EAM con IBM MAXIMO	42	80
Total	74	88

Tema material transparencia

Conlleva la gestión de la información y las comunicaciones en términos de suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad para mantener la confianza y fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés.

Enfoque información frente a procesos de contratación y selección de contratistas

Entrega de información suficiente, pertinente, oportuna y clara sobre los criterios y procesos de contratación y selección de contratistas.



Contratación

Contratación	2021		2022		2023	
	No.	MCOP	No.	MCOP	No.	MCOP
Local y Regional	161	\$101.249	126	\$73.095	121	\$125.434
Nacional e Internacional	320	\$379.420	278	\$142.569	281	\$164.951
Total	481	\$ 480.669	404	\$ 215.664	402	\$290.385

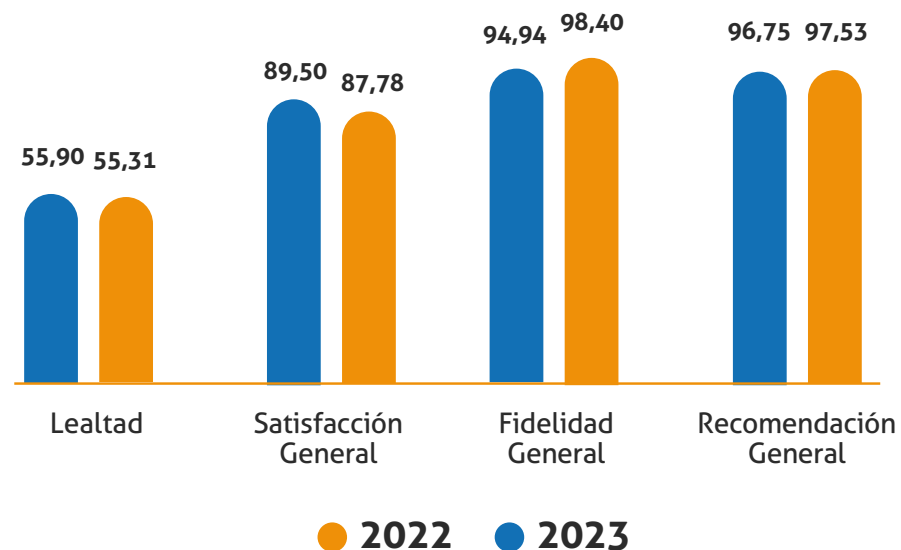
Generación de empleo indirecto

Tipo de Contrato	2021		2022		2023	
	No. Contratos	No. Trabajadores	No. Contratos	No. Trabajadores	No. Contratos	No. Trabajadores
Compraventa	1	-	4	1	7	-
Consultoría	27	53	24	38	22	19
Multiobjeto	-	-	-	-	7	372
Obra pública	61	1.137	66	756	18	242
Prestación de servicios	307	2.078	251	2.069	280	1.549
Suministro	6	10	102	60	74	5
Total	402	3.278	447	2.924	408	2.187

Encuesta de percepción lealtad de contratistas

Esta encuesta tiene como objetivo conocer el grado general de aspectos como Lealtad, Satisfacción, Fidelidad y Recomendación de nuestros Proveedores y Contratistas, frente a los procesos de registro, sistema, contratación, administración de contratos de ESSA. Los aspectos de "Fidelidad y Recomendación" reflejaron un aumento de percepción en el 2023 con respecto al 2022 y a su vez, los aspectos de "Lealtad y Satisfacción" reflejaron una disminución en el 2023 con respecto al año anterior, lo cual se resume así:

Aspectos	2022	2023	Variación 2022-2023
Lealtad	55,90%	55,31%	-0,59
Satisfacción	89,50%	87,78%	-1,72
Fidelidad	94,94%	98,40%	3,46
Recomendación	96,75%	97,53%	0,78



Enfoque información frente a procesos de selección de Gente ESSA

Entrega de información suficiente, pertinente, oportuna y clara sobre los candidatos, perfil, formación, experiencia entre otros requisitos de los procesos de selección de la gente Grupo EPM.

Selección de personal

En el 2023 los procesos de selección, modificaciones de contratos y personas vinculadas fueron los siguientes:

Concepto	2021	2022	2023	Variación
Procesos de selección	241	40	79	98%
Modificaciones de contrato	71	17	11	-35%
Personas vinculadas	148	38	45	18,4%
Plazas por ocupar	62	71	113	59%
Ascenso por concurso	88	10	9	-10%

Enfoque relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación

Desarrollo de estrategias de relacionamiento, innovadoras, constantes y multidireccionales, con grupos de interés y otros actores, así como el fortalecimiento de los espacios de rendición de cuentas que propicien la participación y el control social.

Acciones de relacionamiento con los grupos de interés

Con el fin de garantizar un relacionamiento bidireccional basado en la inclusión y participación de los grupos de interés, ESSA implementó diferentes mecanismos de relacionamiento, teniendo en cuenta las capacidades organizacionales, así como las características y dinámicas de los grupos de interés, agrupadas en dos tipologías así:

1. Estrategias de relacionamiento: se realizan anualmente con el fin de permitir la consulta, el diálogo, la retroalimentación y rendición de cuentas, entre ellos se encuentran encuestas, reuniones, grupos focales, encuentros, entre otros.

2. Medios de comunicación y Canales de atención: se soportan en tecnologías de la información y el uso de medios de comunicación masivos y alternativos, con el fin de garantizar la difusión de información y la atención de diferentes solicitudes.



Grupo de interés	Acción destacada	No. de acciones
Accionistas	Realización de la Asamblea General de Accionistas en sesión ordinaria el jueves 30 de marzo de 2023, la cual contó con la participación total de diecisiete accionistas, que representaron 15.138.892.847 acciones, equivalentes a un 99% de las acciones suscritas a la fecha, entre estos EPM Inversiones, EPM, el Departamento de Santander, Municipio de Bucaramanga, y algunos accionistas minoritarios	01
Gente ESSA	Realizamos medición del Capital Conversacional y valoración del grupo directivo, permitiendo conocer los movimientos organizacionales dentro de la Evolución Cultural, enmarcados en los modos de conversar, estados de consciencia, generar sentido y haciéndose cargo de las formas de operar	11
Clientes y Usuarios (segmento hogares)	Realizamos 10.083 actividades denominadas "ESSA te Visita" con un impacto estimado de 25 mil personas, socializando los programas vigentes y vinculando a clientes y usuarios a las ofertas comerciales dirigidas a los clientes residenciales de ESSA	05
Clientes y Usuarios (segmento empresas)	Siete eventos dirigidos al gremio constructor, impactando a 741 clientes, mediante vinculación publicitaria o en cooperación con otras entidades, tratando diversos temas de interés para los actores de la actividad edificadora tales como: socialización proceso Vinculación ESSA y Transformación Digital, 59a Asamblea Camacol Santander, Webinar Construye con ESSA - Disposiciones CREG 001 de 2023, articulación del Ecosistema de Movilidad Eléctrica en nuestra región, 10o Foro Constructor CAMACOL, Junta Directiva CAMACOL y Clausura del Diplomado Norma ISO 50001:2018	06
Comunidad	Desarrollamos el Plan de intervención comunitaria, acorde a las características y alcance de los equipos de Expansión y Reposición, Subestaciones y Líneas y Mantenimiento	05
Colegas	Socializamos la actualización de las normas técnicas de ESSA, evento donde participaron 85 profesionales del sector de la construcción, colegas de la rama de la ingeniería que presentan y tramitan proyectos eléctricos relacionados con el sector de la construcción, profesionales independientes, miembros de ACIEM y el CONTE	05
Estado	Reforzamos el relacionamiento con las Administraciones, Consejos, Personerías Municipales autoridades ambientales, administrativas y judiciales, buscando mantener una relación armónica, transparente, cordial y cercana, a través de encuentros, participación en sesiones, reuniones uno a uno, entrega de información, dando a conocer el portafolio de servicios, ejecutando los proyectos para el mejoramiento de calidad del servicio, los programas de electrificación rural, desarrollando iniciativas como el concurso encendamos la navidad acompañados por el gerente de manera directa, algunos directivos o en ocasiones por representantes de los diferentes equipos de trabajo	02
Proveedores y Contratistas	Nos vinculamos al 10° encuentro anual de Proveedores y Contratistas del Grupo EPM y la V Edición Jornadas técnicas los días 27,28 y 29 septiembre de 2023, cuya convocatoria se extendió a los 13 mil proveedores con quienes nos relacionamos, siendo un evento que concluyó con gran participación y éxito por las diferentes temáticas y charlas técnicas realizadas	02
Total		37

Rendición de cuentas ESSA y sus grupos de interés

La rendición de cuentas entre ESSA y sus grupos de interés, son espacios de diálogo bidireccionales que giran en torno la gestión empresarial de los temas materiales o relevantes que inciden en la Sociedad, Medio Ambiente y la Economía, los cuales se consolidan anualmente en el Informe de Sostenibilidad realizado bajo los estándares GRI y se publica en el portal web de ESSA. Enlace:

<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/informes-de-sostenibilidad>

En el 2023 se llevaron a cabo estas sesiones de manera presencial y virtual, en las cuales se presentó la gestión empresarial y se atendieron inquietudes y sugerencias, así:

Grupos de Interés	No. de participantes	Inquietudes atendidas
Accionistas	17	03
Gente ESSA	515	07
Colegas	9	03
Clientes y Usuarios	140	04
Comunidad	89	16
Proveedores y Contratistas	325	08
Total	1.095	41

En el 2023 logramos la realización de seis espacios de diálogo con la participación de 1.095 personas así:

Concepto	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
No. de conversatorios	5	4	6	50%
No. asistentes	917	569	1.095	92%

Los informes de resultados se encuentran publicados en el portal web de ESSA. Enlace:

<https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas>

Programa Cercanía

El programa se desarrolla a partir de un conjunto de actividades integrales dirigidas a fortalecer el relacionamiento con grupos de interés, brindando herramientas a los clientes y usuarios para el desarrollo de las acciones en sus comunidades, mediante actividades educativas y pedagógicas que los informan y sensibilizan frente a diversos temas relacionados con la prestación del servicio de energía, haciendo presencia institucional, con un mensaje unificado del servicio que ofrecemos, resaltando inversiones, proyectos e iniciativas en calidad del servicio, técnicas, ambientales y comerciales, que identifican y ratifican nuestro compromiso con el crecimiento y la sostenibilidad de los territorios en donde hacemos presencia.

Actividad	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Número de Cercanías	7	7	6	-14,28%
Número de actividades	768	263	320	21,67%
Clientes / Asistentes	23.656	25.787	24.250	-5,96%



Programas para la generación de capacidades locales

Programa	Aliado	Objetivo	Ubicación	No Beneficiarios
Programa Buena energía para tu proyecto de vida	Universidad Industrial de Santander UIS	Formación pregrado	Bucaramanga y su área metropolitana, sur de Santander, y Magdalena Medio	15
Programa Apostándole a la reconciliación de Santander	Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN	Formación técnica como Electricistas Industriales	Magdalena Medio	20
Programa conectados con la educación	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Formación técnica de electricistas	Sabana de Torres, San Alberto y Puerto Wilches	95
Total				130

Participación ciudadana

 Dos formaciones con temáticas enmarcadas en participación ciudadana, control social y veeduría dirigidas a líderes comunitarios de los municipios de Barrancabermeja y Socorro.

 10 reuniones para la difusión e implementación del componente de Participación Ciudadana con el grupo de interés comunidad y se realizó la reactivación de la pestaña "Participa", espacio virtual que pueden encontrar en la página web de ESSA.

Línea de contacto transparente

Es un mecanismo para la recepción de incidentes sobre posibles actos indebidos cometidos por trabajadores y/o demás grupos de interés externos en su relación con la empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, por:

-  Apropiación indebida de activos.
-  Corrupción.
-  Reportes fraudulentos.
-  Abuso tecnológico.

-  Financiación del terrorismo y lavado de activos.
-  Incumplimiento de normas y políticas de la empresa.
-  Otros.

La línea de contacto transparente dispone de tres medios para reportes:



Aplicativo:

<https://aplicaciones.epm.com.co/contactotransparente/#/inicio?sit>



Línea telefónica:

01 8000 522 955.
Horario de atención con asesor de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.



Correo electrónico:

contactotransparente@epm.com.co

Acción Colectiva de Ética del Sector Eléctrico Colombiano

En 2015 nos adherimos a la Acción Colectiva de Ética y Transparencia del Sector Eléctrico, promovida por el Consejo Nacional de Operación - CNO y XM S.A. E.S.P. En 2023, participamos en el XI Foro de Ética del sector eléctrico organizado por los promotores de la Acción Colectiva. Los compromisos de transparencia fueron:

Avanzar en el desarrollo e implementación de un programa integral anticorrupción, teniendo como referente los "principios empresariales para contrarrestar el soborno", emitidos por la Organización Transparencia Internacional.

Continuar promoviendo la competencia en el sector eléctrico, teniendo como referente las buenas prácticas de gobierno corporativo para la prevención de restricciones a la libre competencia.

Construir y divulgar, al interior de cada empresa, un mapa de riesgos de corrupción, de prácticas restrictivas

de competencia y de lavado de activos y financiación del terrorismo, incluyendo las medidas de administración pertinentes, así como también contribuir con la elaboración del mismo para el sector.

Suministrar información útil para fomentar la transparencia en el sector y en el mercado de energía.

Divulgar el presente acuerdo al interior de cada empresa, incluyendo sus Juntas Directivas, así como también con los diferentes grupos de interés del Sector Eléctrico.

gualmente, participamos durante el año en las diferentes mesas de trabajo de la Acción Colectiva, escenarios en los cuales se desarrollaron temas relacionados con:

Lineamiento para la participación de los agentes en gremios.

Buenas prácticas en competencia y reglas de comportamiento de los agentes.

Matriz de riesgos del sector eléctrico en derechos humanos.

Buenas Prácticas en Compliance.

Lineamientos para los Programas de Transparencia y Ética Empresarial - PTEE.

Índice de Transparencia y Acceso a la información ITA

El Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA es un Indicador de autodiligenciamiento que reúne en su medición el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, respecto a la transparencia y el acceso a la información para grupos de interés. Esta medición se soporta en una matriz de cumplimiento de 15 componentes generando un cumplimiento de 92%, la cual se publicó en el portal web de la Procuraduría General de la Nación.

Evolución Autodiagnóstico ITA

2020	2023	Variación 2022-2023
100%	92%	-8%

Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023-2024

En cumplimiento de las disposiciones del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", Electrificadora de Santander S.A. ESP -ESSA- presenta el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano correspondiente a la vigencia 2023-2024, de acuerdo con su compromiso de contribuir con el propósito de prevenir prácticas de corrupción encaminadas a actuaciones que evidencien la transparencia empresarial.

Enlace: <https://www.essa.com.co/site/Portals/0/PAAC%202023-%202024.pdf>

En el 2023 se programa 35 estrategias de las cuales se cumplieron 33, logrando el 94% de cumplimiento así:

Concepto	Estrategias Programadas	Estrategias Ejecutadas	% efectividad
1. Gestión de riesgos de corrupción	05	05	100%
2. Racionalización de trámites	01	01	100%
3. Rendición de cuentas	10	09	90%
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	10	09	90%
5. Transparencia y acceso a la información	07	07	100%
6. Iniciativas adicionales	02	02	100%
Total	35	33	94%

2021	2022	2023	Variación
695	535	205	-62%



Alumbrado Navideño

Este 2023, ESSA iluminó nuevamente la temporada navideña de varios municipios de Santander, bajo el concepto de "Recuerdos navideños" cumpliendo con el propósito empresarial de contribuir a la armonía de los territorios donde está presente, promoviendo espacios que movilizan las microeconomías de la región, en espera que los visitantes de calles y parques incorporen a sus recuerdos el disfrutar de los alumbrados navideños.

Concepto	Municipios	Kit Navideño	Inversión		Generación de empleo indirecto
			ESSA	Municipios	
Concurso Encendamos la Alegría de la Navidad	Siete: El Carmen de Chucurí, San Vicente de Chucurí, Capitanejo, Cerrito, Pinchote, Girón y Lebrija	Montaje de las figuras navideñas, su mantenimiento, retiro, transporte y la energía consumida por la decoración durante el tiempo de encendido.	\$826 MCOP		80
Convenio	ESSA y Municipio de Bucaramanga	Se habilitaron siete recorridos caminables ubicados en la Calle 36, la Carrera 27, el Parque San Pío, Real de Minas, Barrio Kennedy, Neomundo y Viaducto García Cadena; alumbrados compuestos por 454 figuras, un millón de bombillos led, 15 kilómetros de manguera led y 12 toneladas de hierro, que destaca por incorporar figuras de gran formato, tanto volumétricas como planas.		\$ 1.325 MCOP	
Convenio	ESSA y el municipio de San Gil	Instalación de alumbrado navideño que incluyó 106 figuras, más 346 mil bombillas led, siete kilómetros de manguera led, 1,8 toneladas de hierro y 34 reflectores para decorar el parque principal y un sector del río Fonce por el lado del puente de los enamorados, con figuras representativas.		\$ 750 MCOP	
Total			\$2.901 MCOP		

Asunto complementario gestión social en proyectos

Proyecto Reducción y Control de Energía

En el 2023 realizamos actividades de relacionamiento con los grupos de interés de los municipios de nuestra área de influencia, garantizando con estos, la socialización de los beneficios e impactos de las acciones del equipo de reducción y control de energía, como se indica a continuación.

Concepto	2021	2022	2023	Variación
Actividades	4.984	7.720	4.273	-45%
Beneficiarios	35.555	41.266	18.157	-56%

La contratación de mano de obra por parte de nuestros aliados estratégicos del equipo de reducción y control de energía se resume así:

Programa	2021			2022			2023		
	No. Empleos locales	Total empleos	% contratación AID	No. Empleos locales	Total empleos	% contratación AID	No. Empleos locales	Total empleos	% contratación AID
Programa reducción y control de pérdidas	774	904	86%	434	515	84%	292	319	92%



Gestión Social en proyectos STR y SDL

Dentro de las acciones realizadas en el 2023 se resaltan algunas tales como:

Implementamos medidas de manejo ambiental en el 100% de proyectos no licenciados desarrollados en la vigencia 2023, correspondientes a la reposición y modernización de la Subestación Palenque, modernización del centro de control, desarrollo de electrificación rural y obras de nuevas subestaciones Yariquíes y Mogotes con sus líneas asociadas.

Realizamos mediante la modelación de sistemas SIG y el uso de imágenes aéreas y vuelos en aeronaves no tripuladas, la modificación al plan de compensaciones del proyecto ejecutado en la línea de transmisión a 115kV del STR Sur, obteniendo como resultado la intervención de solo 666 individuos arbóreos de los 5.067 aprobados por la autoridad ambiental (resolución 842 del 14 de noviembre de 2023), así mismo realizamos un recálculo para compensar 3.835 individuos arbóreos de los 28.865 impuestos inicialmente, de igual manera, se redujo un área de compensación de 62.39ha de las 144ha inicialmente planteadas.

Con nuestros aliados estratégicos, lideramos jornadas de cercanía y dialogo con 2.559 asistentes de la comunidad y grupos de interés local, centrados en actividades de participación e identificación de impactos, como estrategia para entender y atender expectativas y necesidades en las áreas de influencia según el proyecto.

Entregamos en custodia a la Fundación Guane de San Gil, alrededor de 20 mil fragmentos de la cultura Guane rescatados durante la construcción del proyecto línea San Gil-Barbosa 115kV, correspondiente al Plan de Expansión del STR Sur, para ser resguardados en el Museo Arqueológico y Antropológico Guane de San Gil, incluyendo fragmentos de cerámica y herramientas líticas. Los hallazgos minuciosamente analizados por arqueólogos y antropólogos arrojaron luz sobre ocupaciones prehispánicas tardías en la región, por lo que son considerados patrimonio cultural invaluable para Santander.

Durante la ejecución de los proyectos logramos atender lo dispuesto en la ley 1636 de 2013 del Congreso de la República y en el Decreto 2852 de 2013 del Ministerio de Trabajo en materia de contratación de personal, acogiendo el marco normativo legal en materia de empleo a nivel nacional y municipal, e identificando y aplicando los acuerdos locales de participación laboral.

Posibilitamos en la ejecución de nuevos proyectos, la contratación de mano de obra y el suministro de materiales e insumos, bajo lineamientos de generación de valor social a través de participación laboral y contratación de bienes y servicios locales.

Programa	2021			2022			2023		
	No. Empleos locales	Total empleos	% contratación AID	No. Empleos locales	Total empleos	% contratación AID	No. Empleos locales	Total empleos	% contratación AID
Gestión social en proyectos	988	1.815	54%	660	1536	43%	388	570	68%

3. Sostenibilidad / medio ambiente

Tema material Agua y Biodiversidad

Precisa de una actuación conjunta de los actores del territorio ante los desafíos derivados de las interrelaciones entre el agua, la energía, los alimentos, la industria y el clima con la base natural. La interdependencia entre agua y biodiversidad destaca la importancia de su gestión integral para garantizar los servicios ecosistémicos necesarios para los diferentes usuarios del agua, incluido el Grupo EPM.

Enfoque Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad

Desarrollo de acciones propias y en cooperación con otros actores para el cuidado del ciclo del agua, la protección de los ecosistemas y la biodiversidad, priorizando las cuencas hidrográficas abastecedoras de los sistemas y embalses del Grupo EPM, en consideración del ordenamiento territorial y contribuyendo a la disponibilidad en calidad y cantidad del recurso hídrico.



Hábitats protegidos o restaurados

Proyecto	Municipios	ha
23 proyectos apícolas	19	1.150
Mantenimiento de epifitas vasculares y terrestres	3	8,7
Compensaciones ambientales obligatorias	4	98,82
Total		1.258

Proyecto	Ubicación	Cantidad
Entrega de material vegetal para conservación de ecosistemas estratégicos	Corporaciones CAS y CDMB	47.000
	Entrega a comunidades	6.125
Siembras de árboles nativos con comunidades	8	1.864
Total		54.989

Siembra de alevinos

Sembramos 386 mil alevinos voluntarios y 100mil obligatorios de especie bocachico y dorada, en la Ciénaga de Paredes y San Rafael de los Chorros, río Cáchira, también en las quebradas La Tigra, La Payoa, La Platanala, Doradas, La Cútica, La Vega de Pato, Tortugas, que recorren los municipios de Sabana de Torres, Rionegro y Lebrija.

Tema material cambio climático

Alude a los cambios a largo plazo de las temperaturas y los patrones climáticos. Las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático, debido principalmente a la quema de combustibles fósiles. Esto ha generado una exacerbación de las variables del clima afectando a los ecosistemas, infraestructura, comunidades, en especial la población vulnerable. Afrontar el cambio climático implica la descarbonización de las economías, la adaptación de las actividades productivas y el aprovechamiento de las oportunidades derivadas del clima.

Enfoque disminución de emisiones de GEI

Implementación de procesos, proyectos y actividades asociadas a las operaciones del Grupo EPM que, por medio de la innovación tecnológica y en el entendimiento de las tendencias globales hacia la descarbonización de las operaciones, contribuya a la mitigación del cambio climático.

Áreas Conservadas	2021		2022		2023	
	Ha	tCO2e	Ha	tCO2e	Ha	tCO2e
Proyecto BanCO2	52	1.171	52	1.171	87,74	1.975
Finca Altamar	220	6.600	220	6.600	220	6.600
Palmas	71	2.130	71	2.130	71	2.130
Antigua planta Zaragoza	64	1.920	64	1.920	64	1.920
BioParque Mónico	5,6	168	5,6	168	5,6	168
Total	412,6	11.989	412,6	11.989	448,34	12.793

Enfoque Infraestructura resiliente

Construcción y modernización de la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios ofrecidos por el Grupo EPM, de manera que esta cuente con atributos de adaptabilidad ante eventos de variabilidad y cambio climático, garantizando el acceso, la continuidad y calidad en los servicios.



Gestión de ESSA

En ESSA formulamos, diseñamos y construimos proyectos de infraestructura eléctrica de manera integral, tomando en consideración condiciones extremas asociadas a variables meteorológicas como velocidades del viento, temperaturas, precipitaciones, presiones atmosféricas, densidad del aire, nivel cerámico, humedad absoluta y relativa, categoría del terreno, nivel de contaminación, entre otras, evaluamos los datos obtenidos durante largos periodos de tiempo; logrando analizar y cuantificar los registros obtenidos en pro de elaborar una modelación correcta de las estructuras requeridas para el desarrollo de nuevas líneas de transmisión, redes de distribución y subestaciones.

Mitigamos la periodicidad en las interrupciones del servicio de energía eléctrica, asociadas a escenarios meteorológicos críticos tales como velocidades máximas de viento que puedan impactar sobre las estructuras o elevadas temperatura ambiente que modifiquen las distancias entre los conductores y los individuos arbóreos; adicional, se consideramos la densidad de descargas atmosféricas y la resistividad del terreno que, desde el diseño, propicia establecer sistemas de puesta a tierra que salvaguarden la vida de los seres humanos ante descargas atmosféricas en condiciones normales y anormales, conllevando a tener la capacidad de soportar y reestablecerse, rápidamente, ante condiciones meteorológicas extremas que representen un riesgo para la operación normal del activo.

Tema material Energías renovables

Reconoce la importancia de la generación de soluciones frente a las megatendencias de descarbonización, descentralización, democratización y digitalización, que demandan la el portafolio energético del GEPM a través diversificación de la captura de oportunidades de implementación de energías como la solar, la eólica, entre otras.

Generación fotovoltaica para escuelas rurales

Nuestro proyecto de generación fotovoltaica que inició en noviembre de 2011, tiene como objetivo proporcionar una fuente sostenible y accesible de energía eléctrica a escuelas ubicadas en áreas rurales, donde el acceso a la red eléctrica convencional es limitado o inexistente. La implementación de sistemas fotovoltaicos permitirá mejorar las condiciones de enseñanza, proporcionar iluminación adecuada y facilitar el uso de equipos electrónicos en entornos educativos. En el 2023 se destacan los siguientes logros:

8 escuelas y 80 estudiantes beneficiados:

Escuela	Ubicación
Quebrada Larga	Bocas de Corcovada
Mata de Guadua	Peña Ariza
La Zarca	La Zarca
Rio Blanco Alto	Honda (Landázuri)
Togui	Togui
Mirador	Quebrada Larga 2
Puerto Rico	Puerto Rico
Moya Jovina	Moya Jovina

Enfoque Ofertas de soluciones limpias y confiables

Ampliación del portafolio energético del Grupo EPM mediante energías renovables como la solar, la eólica, entre otras, en función de generar ofertas para aumentar la cobertura en el servicio, especialmente en los sectores rurales; así mismo, satisfacer a clientes y usuarios que demandan soluciones alternativas.



\$23 millones de inversión ejecutada para el mantenimiento y duración de la vida útil de los equipos solares fotovoltaicos de las escuelas rurales fue de

Oferta Solución Solar Mercado Regulado

Buscamos atender de forma efectiva a los clientes interesados en iniciar la sustitución del suministro de energía convencional por fuentes renovables, ofrecemos el servicio "Solución Solar Integral" dirigido al mercado regulado a través del cual hogares, zonas comunes de unidades residenciales, proyectos constructivos, negocios y empresas podrán instalar paneles solares fotovoltaicos para autoabastecerse, aportando a la sostenibilidad y cuidado del ambiente. En el 2023 se destacan los siguientes logros:



204 solicitudes recibidas y atendidas de clientes y usuarios a través de la página Web



159 cotizaciones, emitidas para su gestión



06 soluciones solares vendidas con capacidad de 69,84 kW así:

Municipio	Cantidad	KW
Los Santos	1	4,23
Girón	2	5,58
Floridablanca	1	8,28
Puerto Parra	1	47,15
Bucaramanga	1	4,60
Total	6	69,84

Proyecto Autogeneración Solar El Parnaso

En nuestro compromiso con la sostenibilidad, apostamos a fuentes renovables no convencionales como base fundamental de nuestra estrategia energética, contribuyendo activamente a un futuro sostenible y bajo en emisiones.

Nuestro proyecto solar fotovoltaico Parnaso, se encuentra localizado en la sede administrativa de Barrancabermeja, desde el 2018, el cual cuenta con las siguientes características:

Atributo	Detalle
Ubicación	Barrancabermeja, Santander
Emplazamiento	Placa superior del Edificio Administrativo ESSA El Parnaso
Utilidad	Autogeneración
Conexión	Barraje general edificio en Baja Tensión
Potencia por panel solar	325 W
Cantidad de paneles solares	105
Inversores DC/AC	105
Capacidad instalada en DC	34.125 kW
Fecha de puesta en operación	05 de febrero de 2018
Energía generada promedio día	150 kWh-día
Estructura de soporte	Aluminio anodizado
Monitoreo en tiempo real	Si

La compensación de la huella de carbono, de acuerdo con la Resolución UPME 804 de 2017 (Actualización del factor marginal de emisión de gases de efecto invernadero GEI del SIN 2016 para proyectos aplicables al Mecanismo de Desarrollo Limpio MDL), reflejó los siguientes resultados;

Concepto	2021	2022	2023	Variación
Generación MWh	47,7	47,8	44,82	-6,23
tCo2e	*17,50	17,55	16,44	-6,32

Asunto Complementario Producción y Consumo Sostenible

Estamos comprometidos con la implementación de prácticas sostenibles y continuamos trabajando en estrategias para optimizar nuestros recursos y así contribuir positivamente tanto a la comunidad como al ambiente.



Materiales utilizados por peso o volumen

Para garantizar la continuidad del servicio de energía y llevar a cabo las diversas operaciones en nuestra empresa, adquirimos materiales e insumos, cuyo peso o volumen reflejan variaciones significativas para el último año. El aumento en la adquisición de resmas de papel responde a los requisitos de los entes de control, quienes solicitan la presentación de información en formato físico.

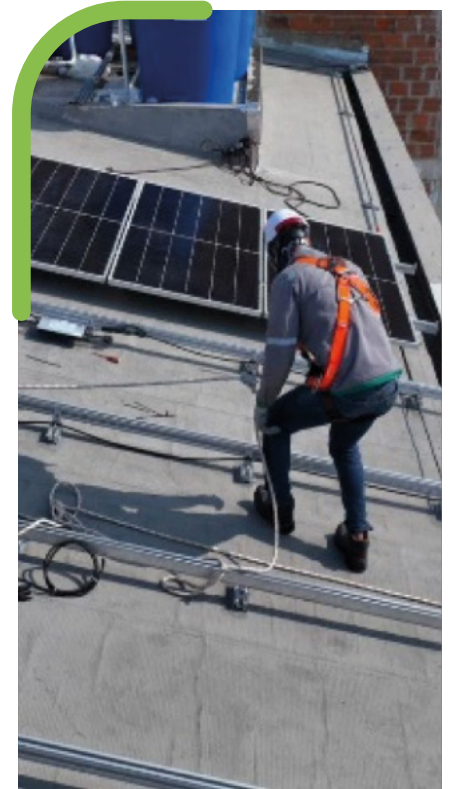


Tabla Materiales utilizados por peso o volumen

Tipo de material	Material o insumo	Compra				Variación
		Unidad	2021	2022	2023	
No Renovable	Aceite hidráulico vehículos del parque automotor	Galón	194	1.504	234	-84%
	Aceite de lubricación generación	Galón	825	605	935	55%
	Aceite Hidráulico en generación	Galón	55	55	55	0%
Renovable	Resmas de papel	Resma	1.294	960	1.429	49%

Disminuimos en un 9% el uso de papel en el 2023 lo que conlleva a una reducción de número de árboles utilizados para su fabricación.

Concepto	Unidad	2021	2022	2023	Variación
Hojas impresas	Hojas	425.940	399.422	363.141	-9,08%
Energía: número de horas de energía consumida en la elaboración de este papel	Horas	338.693	317.607	288.757,6	-9,08%
Árboles: número de árboles utilizados para la fabricación de esta cantidad de papel	Árboles	51	47,93	43,58	-9,07%
CO2: número de kg de CO ² que los árboles utilizados dejan de absorber	Kg	5.409	5.072	4.611,9	-9,07%

Establecimos para el 2023 el indicador de Cero Papel con una meta anual de < 45 árboles consumidos, logrando un consumo total de 43.58 árboles, cumpliendo así con la meta establecida.



En el transcurso del 2023, hemos evaluado detalladamente nuestro consumo energético interno, identificando resultados significativos. En relación con el consumo de combustibles, se observó el aumento del 6,6% y el 13,5% en comparación con el año anterior. Este incremento se atribuye principalmente en la ampliación de actividades de mantenimiento y visitas de campo a contratistas y centros de trabajos. Es relevante destacar que los valores presentados reflejan tanto el consumo de los vehículos directos como los indirectos de la empresa.

En cuanto a los consumos de energía por la red, se identifica un notable incremento del 15,24%. Este aumento se justifica por la incorporación de cuatro nuevos centros de trabajo durante el 2023. A pesar de este crecimiento, continuamos enfocados en promover la conciencia sobre el ahorro y el uso eficiente de la energía en nuestra organización.



Tipo	Consumo energético	Unidad	2021	2022	2023	Variación
Combustibles	Gasolina	Gal/año	3.992	21.813	23.247	6,6%
	ACPM		103.874	64.797	73.551	13,5%
Energía Eléctrica	Autoconsumo	GWh/año	5,52	5,15	5,42	5,24%
Energía Solar	Autoproveída	GWh/año	47,7	47,8	44,82	5,24

Consumo energético	Unidad	2021	2022	2023	Variación
Consumo de fuentes no renovables	Gasolina	526	2874,59	3406,59	18,49%
	ACPM	15.220	9.494	10776,69	13,51%
	Autoconsumo	19.872	18.540	19.512	5,24%
Consumo de fuentes renovables	Autoproveída	171.720	172.080	161.352	-6,23
Total		35.618	202.988	195.046	-3,91%

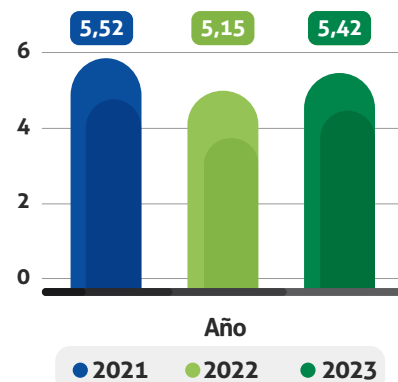
Reducción del consumo energético

El ahorro y uso eficiente de la energía reduce el impacto ambiental y contribuye a combatir los efectos del calentamiento global y del cambio climático. Asimismo, las acciones de eficiencia energética hacen que los gastos en energía disminuyan.

Por consiguiente, durante el 2023, realizamos esfuerzos proactivos para la reducción del consumo energético en nuestras instalaciones, a través de prácticas que contribuyen al ahorro y uso eficiente de la energía

- Realizamos seguimientos a los consumos energéticos generados en nuestra organización.
- 429 personas sensibilizadas entre trabajadores ESSA y aliados estratégicos.
- Desarrollamos e implementamos estrategias de ahorro y uso eficiente de la energía.

El consumo de energía está directamente relacionado con la cantidad de personas que laboran en la organización y con el tamaño de las instalaciones, por lo anterior durante el 2023, se reportaron los siguientes consumos.



En el 2023, nuestro consumo energético ascendió a 5,42 GWh/año, reflejando un aumento del 5,24%. Esta variación se atribuye a la integración de nuevos centros de trabajo. A pesar de este incremento, estamos comprometidos con el ahorro y el uso eficiente de la energía. Implementamos medidas estratégicas para optimizar nuestros procesos y tecnologías, con el objetivo de mitigar el impacto ambiental y promover prácticas sostenibles. Realizamos mantenimientos y control a los sistemas de iluminación y aires acondicionados, así como, reposición y renovación de equipos electrónicos.

Promovemos prácticas ambientales que impulsan a la conciencia del ahorro y uso eficiente de la energía, a través de charlas, comunicuémonos internos y redes sociales.

Residuos

Para nosotros la gestión integral de residuos desempeña un papel fundamental para garantizar la adecuada disposición final y la reincorporación de subproductos como "nuevas materias primas" en un proceso, bajo los lineamientos de la economía circular.

Desde 2022, presentamos aumentos en la generación de residuos debido a la ejecución de obras de expansión y reposición, modernización y repotenciación de infraestructura eléctrica. No obstante, priorizamos aquellos residuos con características reutilizables y peligrosos para posteriormente viabilizar su aprovechamiento o disposición por parte de gestores ambientales licenciados.

Año	Cantidad generada	Gestión de residuos		
		Aprovechamiento	Tratamiento	Disposición Final
2021	282	245	7	30
2022	732	690	8	33
2023	645	595	15	35

4. Sostenibilidad / economía

Tema material Solidez Financiera

Requiere del establecimiento de metas y obtención de logros a corto, mediano y largo plazo que garanticen el balance entre la suficiencia y eficiencia financiera del Grupo EPM en función de la competitividad y crecimiento en los negocios desde una perspectiva que involucre las tendencias sectoriales, las tecnologías de la innovación e información y las dinámicas territoriales

Enfoque Competitividad y sostenibilidad de los negocios

Generación de ofertas competitivas y sostenibles que garanticen la adaptabilidad del Grupo EPM ante las condiciones de los mercados y su sostenibilidad financiera, mediante un portafolio de soluciones e inversiones que tenga en cuenta las consideraciones de los grupos de interés. Este enfoque se relaciona con el de generación de soluciones de servicios del tema material Acceso y comprabilidad.



Proyectos de Desarrollo Empresarial 2024-2027

Los proyectos de Desarrollo Empresarial son una categoría de proyectos de la PMO ESSA que aportan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, permitiendo así el cumplimiento de la MEGA y del PROPOSITO empresarial. A continuación, se presentan cuatro proyectos, los cuales contribuyen a la competitividad y sostenibilidad así:

-  Medida Inteligente AMI
-  Mejoramiento de Telecomunicaciones
-  Gestión de Activos
-  OMEGA

Iniciativas de Desarrollo Empresarial

Las iniciativas de desarrollo empresarial son ideas que se encuentran en etapa de formulación y esperan ser asignadas a la categoría de proyectos, estas reflejan el sentir de la compañía, conforme al cumplimiento de los retos empresariales, se presentan cuatro iniciativas, las cuales contribuyen a la competitividad y sostenibilidad así:

-  Transformación Cultural y Digital
-  Nuevo ERP SAP
-  Solución Solar
-  Seguridad Operacional

Inversión Infraestructura eléctrica

La inversión de la infraestructura eléctrica durante los últimos tres años es la siguiente:

Concepto	2021	2022	2023	Variación
Infraestructura eléctrica MCOP	199.767	186.774	160.316	-14,17%
Inversión Total	245.189	246.001	240.928	-2,06%

En el 2023 los proyectos más representativos son:

Proyectos o Programas	Inversión
Nueva Subestación Mesa del Sol 115/34.5 kV	\$ 39.047
Reposición y Modernización Palenque 115/34.5/13.8 kV	\$ 25.945
Modernización infraestructura locativa Centro de Control ESSA	\$ 5.502

Transferencia de recursos a los Accionistas

La transferencia de recursos a los accionistas ha significado para esta región del país, más **calidad de vida, no solo en la prestación del servicio sino también en materia de desarrollo social y ambiental, empleo y dinamización de la economía local que realizan los accionistas.**

Tipo de Accionista	2021	2022	2023	Variación
EPM Inversiones	50.953	86.919	86.441	-1%
Departamento de Santander	15.525	26.484	26.338	-1%
Municipio de Bucaramanga	1.895	3.232	3.214	-1%
Otros Accionistas	696	1.187	1.181	-1%
Totales	69.069	117.822	117.174	-1%

*cifras en millones

Indicador	2021	2022	2023	Variación
Dividendos MCOP	69.069	117.822	117.174	-1%



Cifras Financieras

Los indicadores financieros son razones que proporcionan unidades de medida y comparación, que permiten analizar el estado actual de una organización.

Indicador CMI	2021	2022	2023	Variación
Ingresos MCOP	1.464.797	1.712.098	2.097.784	22,5%
EBITDA MCOP	476.062	555.387	558.221	0,5%
Margen EBITDA %	32,54%	32,46%	26,63%	-18%
Utilidad Neta MCOP	235.644	234.348	220.901	-5,7%

*cifras en millones

Enfoque Gestión regulatoria de las tarifas

Fortalecer un relacionamiento e incidencia en política pública con las diferentes entidades para garantizar el establecimiento de metodologías y esquemas tarifarios que tengan valor tanto para el grupo empresarial como para los usuarios en términos de acceso al servicio y eficiencia financiera. Los esquemas diferenciados que puedan ser contemplados en dichas metodologías permiten mayor accesibilidad.



Componentes tarifarios

El siguiente gráfico refleja los seis componentes tarifarios así:

$$CU_V = G + T + D + C_V + R + PR$$

39%

Generación



Compras de Energía mediante contratos bilaterales o compras en Bolsa.

6%

Transmisión



Transporte de energía a niveles de tensión superiores a 220 kV.

35%

Distribución



El valor depende del nivel de tensión donde se encuentre el equipo de medida y la propiedad del activo.

10%

Comercialización



Es el encargado de la facturación y atención de clientes.

8%

Pérdidas



Costo por la energía perdida a lo largo del proceso. Generación y Transmisión

2%

Restricciones



Valores que mensualmente se cobran para garantizar las condiciones mínimas de transporte y/o generación

Nota: Cada porcentaje corresponde al peso promedio que tuvo cada componente sobre el CU_v para el año 2023.

A continuación, se describen los conceptos de la tarifa de energía:

Costo Unitario CU

Es el costo económico eficiente de prestación del servicio, es expresado en pesos por kilovatio hora (\$/kWh), y resulta de aplicar la fórmula tarifaria general establecida en la resolución CREG 119 de 2007. Éste corresponde a la suma de los costos eficientes de cada una de las actividades de la cadena eléctrica.

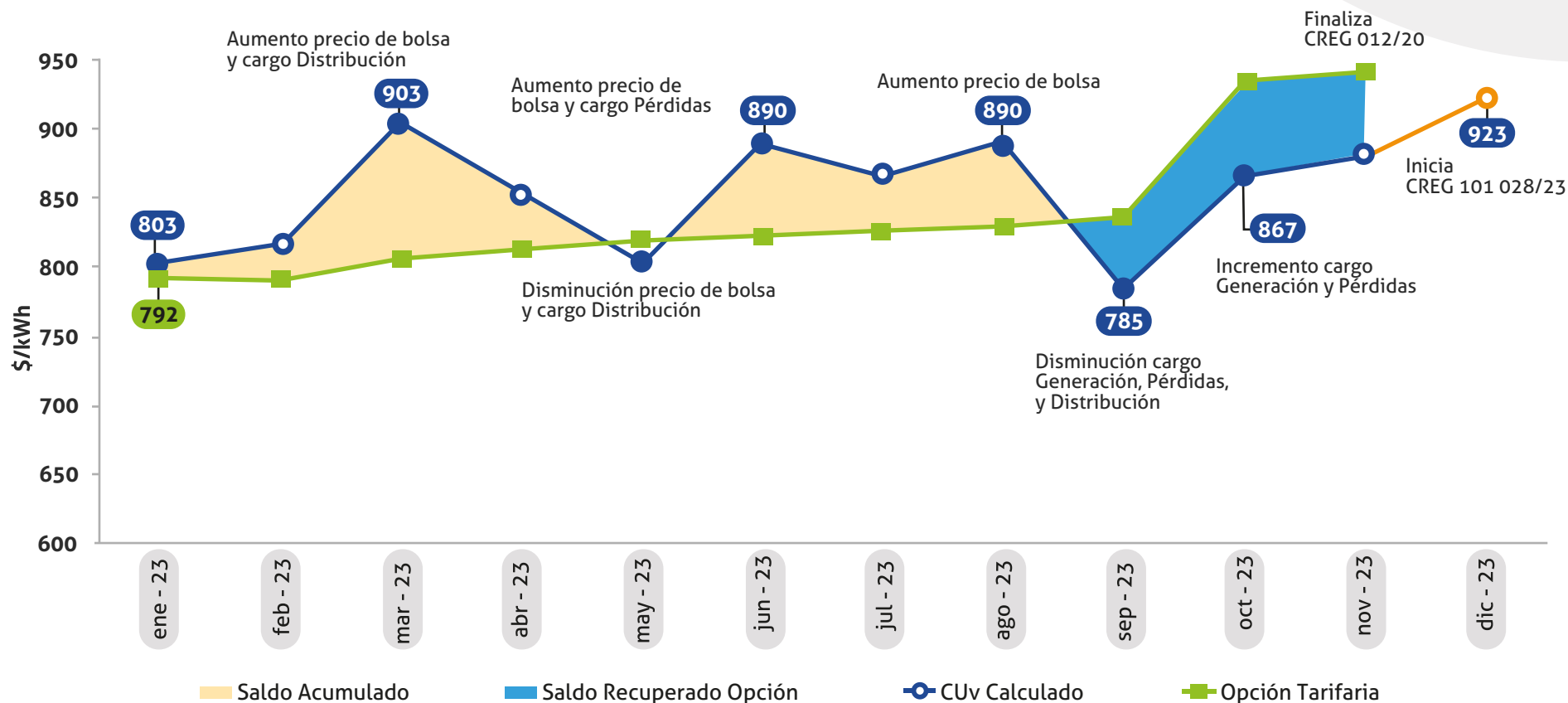
El comportamiento del CU aplicado en el Nivel 1 propiedad del OR durante el 2023 fue el siguiente:

El nivel de tensión 1, es aquel en el que se encuentran conectados los usuarios residenciales, equivalente a una tensión nominal menor a 1 kV (Kilovoltio).

El OR, es Operador de Red o empresa de servicios públicos domiciliarios encargada de la operación y mantenimiento de los Sistemas de Distribución Local.

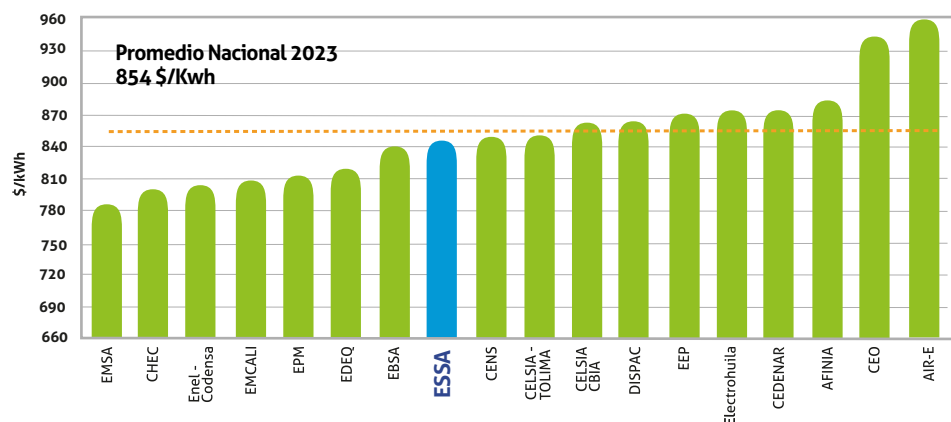
ESSA durante este año aplicó el mecanismo de la Opción Tarifaria hasta noviembre de 2023, cuyo promedio fue inferior en -1.6% respecto al CU Calculado, 837.39 \$/kWh vs 851.13 \$/kWh, respectivamente.

A partir de diciembre de 2023 se acogió a la resolución CREG 101 028 de 2023, que permite la finalización de la Opción Tarifaria descrita en la CREG 012 de 2020 y la recuperación de los saldos acumulados en un horizonte de 24 meses.



Costo Unitario promedio 2023

La variación anual del Costo Unitario promedio aplicado de las 18 empresas analizadas respecto al 2022 es del 15%.



Nota: El comparativo es realizado con los Comercializadores incumbentes que atienden más de 100 mil usuarios.

El CU correspondiente al nivel de tensión 1 propiedad de ESSA en promedio fue de 846 \$/kWh, manteniéndose por debajo del promedio nacional.



Capacitación a grupos de interés

Acción	Meta	Logro	Efectividad
Capacitación a trabajadores ESSA	50% de avance en temas como el cálculo de tarifas acorde a la normatividad vigente	60%	83%
Capacitación en tarifas al Grupos de Interés Comunidad	400 personas entre líderes, miembros de JAC, veedurías ciudadanas y vocales de control del área de influencia de ESSA	370	92,50%



Premios y distinciones en Sostenibilidad

Entidad que lo otorga	Premio o distinción
 CAMACOL Santander	Mejores Experiencias Ambientales: Gracias a nuestro proyecto Apícola 'Miel que conserva mi bosque, miel que me alimenta y me da vida' recibimos el premio de Responsabilidad Social otorgado por la Cámara Colombiana de la Construcción, 'Camacol', capítulo Santander, en la categoría Mejores Experiencia Ambientales. Los reconocimientos a la Responsabilidad Social de Camacol identifican, comparten y exaltan experiencias exitosas, de alto impacto y generadoras de valor, lideradas por las empresas del sector que promueven buenas prácticas ambientales, sociolaborales y con las comunidades. 
»Vanguardia Periódico Vanguardia	Premios a la Vanguardia Impacto Socioambiental: gracias al trabajo de diferentes dependencias por el cuidado del ambiente y las comunidades de nuestras zonas de influencia. Mujer Ejecutiva 2023: Distinción recibida por nuestra Subgerente de Conexiones Laura Isabel Rodríguez Cardozo, la cual exaltó el trabajo de la mujer en el sector empresarial, promoviendo a más mujeres, movilizandando diferentes iniciativas y el empoderamiento femenino para contribuir al cierre de brechas de género en el sector eléctrico. 
Alcaldía municipio de Confines 	Orden Manuela Beltrán: En el marco de la celebración de los 250 años de la parroquia del municipio de Confines, el alcalde municipal de Confines destacó nuestro trabajo con la comunidad a través de la Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de energía, como eje fundamental de desarrollo sostenible e innovador, garantizando el acceso a los servicios públicos de los hogares confineños. 



Agradecimientos:

a la red de padrinos y madrinas del **Informe de Sostenibilidad**, así como a los enlaces y validadores, por su valiosa contribución para documentar la gestión sostenible de la **Electrificadora de Santander** durante el 2023.

*Contribuimos a la armonía de
la vida para un mundo mejor* 



@essagrupoepm





Informe de Sostenibilidad 2023

ESSA
siempre adelante

Grupo **epm**

