



GESTIÓN ESSA:
en la ruta de la excelencia

INFORME DE
GESTIÓN **2007**

ESSA
ELECTRIFICADORA DE
SANTANDER S.A. E.S.P.



ESSA
ELECTRIFICADORA DE
SANTANDER S.A. E.S.P.

INFORME DE
GESTIÓN **2007**

Contenido

Junta Directiva
Equipo Directivo
Carta a accionistas

Gestión Generación
Gestión Transmisión y Distribución
Gestión Comercialización y Mercadeo
Gestión Control de Pérdidas
Gestión Administrativa y Financiera
Gestión Secretaría General
Gestión de Planeación
Gestión de Control Interno
Responsabilidad Social Empresarial

Informe Financiero
Dictamen del Revisor Fiscal

Gestión CENCOL S.A. E.S.P.



**ELECTRIFICADORA DE
SANTANDER S.A. E.S.P.**

INFORME DE GESTIÓN 2007

JUNTA DIRECTIVA

Principales

WILLIAM MERCADO REDONDO
OSCAR LAUREANO ROSERO JIMENEZ
ALIRIO HERNANDEZ OTERO
CARLOS ALBERTO MARIN ARIZA
MILSE IDARRAGA DE GONZALEZ

Suplentes

JAIME VELEZ BOTERO
DIANA ALEJANDRA PORRAS LUNA
LEONARDO ANGULO PRADA
JUAN MANUEL BARCO SOTO
HUGO EMILIO VÉLEZ MELGUIZO

EQUIPO DIRECTIVO

RICARDO ROA BARRAGÁN

Gerente General

WILMAN MORALES REY

Gerente de Generación

CARLOS ALFONSO PERALTA ORDUZ

Gerente Transmisión y Distribución

RICARDO ROA BARRAGÁN

Gerente Comercialización y Mercadeo (E)

HERNANDO GONZÁLEZ MACIAS

Gerente Control de Pérdidas

PABLO ARTURO NIÑO LÓPEZ

Gerente Administrativo y Financiero

LUCIA CRISTINA DÍAZ ARMENTA

Secretaria General





WILLIAM MERCADO REDONDO
Presidente Junta Directiva



RICARDO ROA BARRAGÁN
Gerente General

Señores accionistas

El 2007 fue para la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. un año de grandes resultados, que le permiten avanzar hacia su consolidación como una compañía competitiva en el mercado nacional y regional, comprometida con la calidad del servicio y el liderazgo en la promoción del control social mediante la participación comunitaria.

Estos objetivos corporativos se ven reflejados en la recuperación de valor de la compañía y el incremento de los resultados, teniendo como ejes rectores la sostenibilidad y el crecimiento, factores en los que se ha apoyado el ejercicio estratégico desde el 2003.

A 31 de diciembre de 2007, la compañía reportó una utilidad neta de \$31.686 millones, cifra que triplicó la del 2006 y un EBITDA de \$60.000 millones con un crecimiento del 42,31% con respecto al año anterior.

Producto de la atención especial al Magdalena Medio, área de mayor impacto social del Departamento de Santander, se institucionalizaron y adelantaron programas como el “Plan Integral de Normalización Técnica -PINTE-”, que permitió la remodelación de 70,44 kilómetros de red de baja tensión, la normalización de más de 8.854 usuarios y el “Plan Borre”, con el que se logró transar y gestionar más de \$8.800 millones de cartera morosa de la región, con un recaudo efectivo de \$1.420 millones y más de 7.400 usuarios morosos que se acogieron al plan especial de financiación. Estos planes contaron con una inversión cercana a los \$8.516 millones.

En el 2007 se logró por segundo año, la certificación de calidad ISO 9001:2000 del 100% de nuestros procesos misionales, otorgada por el CIDET, y la extensión de dicha certificación de calidad para la planta hidroeléctrica de La Cascada.

Durante este período se destacan además: La geo-referenciación del sistema de distribución en el área metropolitana y el resto del Departamento de Santander; la tecnificación de la infraestructura operacional y de las subestaciones; la modernización de la sede administrativa con un diseño vanguardista ejemplo de la arquitectura moderna; la ampliación de la cobertura y de la atención al cliente, así como la consolidación del plan de recuperación de pérdidas de energía.

Gestión Generación

En el 2007 la empresa fue modelo en el ámbito nacional en el tema de responsabilidad social empresarial, dando impulso, a través de la defensoría del usuario, a las “juntas directivas sociales”, “vocales en acción”, “semillero de vocales”, promoviendo en el país los programas de participación ciudadana.

Adicionalmente, producto de la estrategia y la eficiente gestión en las compras de energía, se logró una reducción de la tarifa en términos reales del 5,3%.

De manera conjunta con ISAGEN, se definió la viabilidad del proyecto hidroeléctrico del Río Sogamoso, de gran interés para asegurar el futuro crecimiento de la oferta energética en el país.

En cuanto a la Auditoria para la vigencia 2006, realizada por la Contraloría General de la República, se destaca el fencimiento de la cuenta ESSA ESP.

Se ha verificado el cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor del software instalado en la ESSA ESP, así como el cumplimiento en la cancelación de los aportes a la seguridad social y pagos parafiscales, de acuerdo con la legislación laboral vigente.

No se presentaron acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio, que afecten de manera significativa la situación de la compañía, reflejada en los estados financieros a diciembre 31 de 2007.

Finalmente, agradecemos a nuestros clientes y accionistas la confianza depositada en la ESSA ESP y a los trabajadores por su contribución a los resultados. Reiteramos nuestro compromiso para seguir haciendo de la Electrificadora de Santander SA ESP una empresa sólida que camina con firmeza por la ruta de la excelencia.



WILLIAM MERCADO REDONDO
Presidente Junta Directiva



RICARDO ROA BARRAGÁN
Gerente General



Gestión Generación

La gestión de Generación en sus dos áreas: Mercado Mayorista y Plantas de Generación, se centró en el desarrollo de la política de optimización de transacciones de energía que consistió, fundamentalmente, en reducir la exposición en bolsa; efectuar transacciones de venta de energía en función de la capacidad instalada y de adquisición de contratos de compra de energía de respaldo en firme.

Así mismo en el Incremento de la generación propia que se fundamentó en aumentar la generación hidráulica con prácticas óptimas de mantenimiento y fortalecer la generación térmica de las plantas de Termobarranca, mediante una alianza estratégica de suministro de energía a ECOPETROL.

MERCADO MAYORISTA

- Se transaron 1,247 GWh en el mercado de energía que implicaron ingresos por \$100.431 millones.
- Compramos 130.0 GWh de energía que mitigaron el impacto del alto precio de bolsa presentado durante el año. Las estrategias se enfocaron a reducir la exposición de bolsa, debido a la volatilidad superior al 200% en el 2007.
- La exposición de compras en bolsa fue de 247 Gwh que representó un porcentaje del 19,8% con el cumplimiento de la meta anual trazada por debajo del 20%. Con esta política de transacciones de energía, se espera que la exposición en bolsa para el año 2008 esté por debajo del 5%.

PLANTAS DE GENERACIÓN

Se comprometieron recursos del orden de los \$6.718 millones para dar cumplimiento a los objetivos de atención al cliente, fundamentalmente en lo que respecta al despacho de energía térmica e hidráulica por encima del 95%. Así mismo se ejecutaron programas de mantenimiento preventivo y predictivo a fin de obtener una confiabilidad superior al 90%.

a. Hidráulicas y Palenque 3

- Las plantas hidráulicas menores de Palmas, Cascada, Zaragoza, Servita y Calichal generaron 105.398 MWH superando en más de 12 Gwh el resultado de 2006; mientras que Palenque 3, generó por seguridad 607 MWH durante el año.
 - Las estrategias de mantenimiento aumentaron el factor de planta de las plantas generadoras. El trabajo se fundamentó en los mantenimientos mayores de Palmas 1 y 2; Zaragoza 1; Servita 2.
- Principales proyectos ejecutados**
- Renovación de la certificación ISO 9001 de 2000 para el proceso de generación de las plantas Palenque 3, Palmas, represa de Bocas y La Cascada.
 - Contratación de procesos para mantenimiento mayor; fabricación y/o rehabilitación de repuestos.
 - Ejecución de mejoras locativas.
 - Desarrollo del plan de manejo ambiental y de contingencias.
 - Cumplimiento de programas de mantenimiento básico primario; preventivo y predictivo.

b. Termobarranca

- Se firmó un nuevo contrato de disponibilidad entre la ESSA y ECOPETROL para una disponibilidad de 20 MW de potencia en firme y de 24 MW adicionales de energía suplementaria,

Gestión
Generación

con vigencia a julio de 2009. La transacción generará ingresos por \$9.986 millones, aproximadamente.

- La operación de la central Termobarranca para la vigencia 2007, se cumplió mediante contratos PCR-215-03 y 4013923 suscritos con ECOPETROL. La planta generó 135 Gwh que representaron ingresos netos (descontando el combustible) de \$7.940 Millones.
- La planta cumplió con la exigencia contractual del 95% de disponibilidad de las unidades exigido por ECOPETROL.
- La inversión en esta central se enfocó a la adquisición de repuestos y modernización de equipos para incrementar la confiabilidad y la seguridad.

Principales proyectos ejecutados:

- Suministro y cambio de tubería admiralty de los condensadores unidades 1 y 2. Montaje previsto en primer semestre de 2008.
- Actualización del sistema de control de caldera y auxiliares unidad No. 1. Montaje previsto en primer semestre de 2008.
- Compra de filtros de antracita planta desmineralizadora. Montaje ejecutado en el 2007.
- Retrofit del centro de control de motores de la planta desmineralizadora.
- Compra de intercambiadores de sistema de enfriamiento equipos unidades 1 y 2. Entrega en junio de 2008.
- Compra de dos cargadores de baterías para los bancos de la unidad 3. Pendiente uno por instalar.
- Instalación sistema de monitoreo de variables mecánicas turbogrupos 1 y 2.
- Cambio tablero CCM 489 voltios bocatoma unidad 3.

Obstáculos

La alta volatilidad del precio de la energía en bolsa y la dinámica del mercado de energía en Colombia, fueron los elementos de mayor impacto presentados en el negocio de la generación. De manera adicional, se presentaron dificultades en los procesos de importación de repuestos y equipos, lo que retrasó los procesos de montaje de algunos equipos.



Panorámica Planta Termoeléctrica TERMOBARRANCA

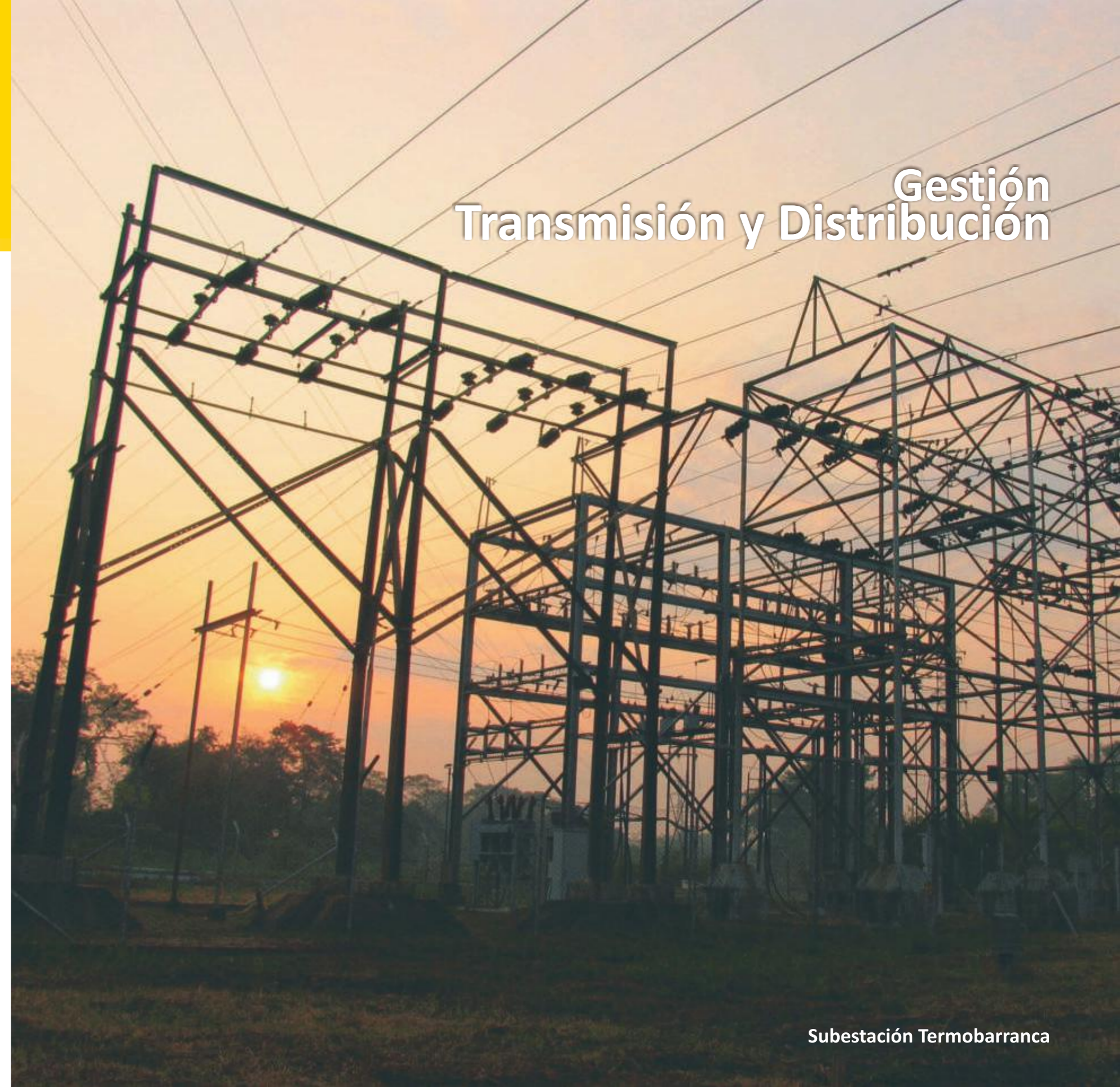


Monitoreo Unidades de Generación TERMOBARRANCA



Unidad Bocatoma TERMOBARRANCA

Gestión
Transmisión y Distribución



Subestación Termobarranca

Gestión Transmisión y Distribución

Con una inversión aproximada a los \$22 mil millones en expansión del sistema y modernización de equipos, la gestión de Transmisión y Distribución estuvo dirigida al mejoramiento de la confiabilidad, la calidad de la potencia y la disminución de pérdidas técnicas en por lo menos 4 Gwh – año, gracias a la compensación de reactivos.

En término financieros, el principal logro se refleja en los 77 mil millones de pesos, resultado del ejercicio para el negocio de transmisión y distribución en el año 2007. Se destacan además importantes gestiones en:

- Aprobación estudios de conexión presentados a la UPME para la línea 115Kv Termobarranca-Puerto Wilches; terminación de diseños y compra parcial de materiales.
- Adquisición de materiales, contratación y ejecución de remodelación redes urbanas de Barrancabermeja, utilizando red trenzada para mejorar servicio y disminución de pérdidas.
- Reparación de 487 transformadores por \$600 millones y adquisición de 305 transformadores por \$800 millones.
- Inicio proceso licitatorio para adquisición de equipos según resolución CREG 016 de 2007 sobre calidad de potencia.
- Construcción línea 34,5 KV Matanza-California, por \$270 millones.
- Construcción subestación California 34.5/13.8 KV

- de 5 MVA por \$150 millones (En ejecución).
- Construcción línea 34,5 KV Capitanejo-Tipacoque (Boyacá), por \$310 millones. (En ejecución).
- Negociación de servidumbres y permisos ambientales de la línea 34,5 KV Palenque-Lebrija, por valor de \$17 millones. (En ejecución).
- Adquisición transformadores de 5 MVA, 34,5/13,8 KV para ampliar capacidad, por \$516 millones. (En ejecución).
- Adquisición condensadores y accesorios para montaje en banco a 13,8 KV con el fin de mejorar el factor de potencia del sistema de la Zona Metropolitana de Bucaramanga y Barrancabermeja, por \$560 millones. (En ejecución).
- Adquisición de conductor ACSR 4/0 AWG con destino a la línea 34,5 KV Termobarranca-Puerto Wilches, por valor de \$452 millones. (En ejecución)
- Adquisición de conductor ACSR 556,5 MCM AWG con destino a la línea 115 KV Termobarranca-Puerto Wilches, por \$813 millones. (En ejecución).
- Adquisición conductor ACSR 4/0 AWG con destino a la línea 34,5 KV Termobarranca-Puerto Wilches, por valor de \$452 millones. (En ejecución).
- Ejecución de obras civiles para la ampliación de la subestación Bucaramanga, por valor de \$211 millones.
- Ejecución obras civiles ampliación subestación San Gil, por \$215 millones.
- Implantación toma de datos digital (mediante PALM) en las S/Es atendidas.
- Creación del área de inspección en el laboratorio de medidores.
- Obras ampliación de capacidad transformación en la S/E Minas en 40 MVA.

Gestión Transmisión y Distribución

- Obras para adecuación doble bahía de transformación en la S/E San Gil.
- Obras adecuación doble bahía de transformación en la S/E Bucaramanga.
- Continuación montaje y puesta en servicio de seccionadores en las diferentes suplencias a nivel de 13.8KV. del área metropolitana.
- Continuación modernización de protecciones para equipos y medidas asociadas a las líneas en nuestras subestaciones.
- Inicio liquidación de anteriores contratos de mantenimiento y adjudicación y puesta en marcha de los nuevos.
- Culminación fase I de montaje bancos de condensadores en el área Metropolitana de Bucaramanga.
- Inició instalación de cable semi-aislado en red compacta con una de las líneas de salida de la Subestación El Bosque.
- Reubicación circuitos a 13,8 KV y 34,5 KV sobre el eje vial de Metro línea.
- Fase Inicial de ENERGIS ZONAS e inicio de capacitación en los aplicativos.
- Ejecución proyecto PINTE en Barrancabermeja para remodelar redes en baja tensión de 85 kms., correspondientes a 189 transformadores de distribución.
- Inicio alquiler de infraestructura para tendido de fibra óptica, con TELMEX, CABLE UNIÓN, e ISA en los cuales ESSA tendrá propiedad sobre un par de hilos que permitirá un óptimo canal de comunicaciones con la mayoría de las subestaciones de nivel 34,5 KV.



Construcción línea 34.5 KV Matanza-California



Área de inspección Laboratorio de Medidores - Bucaramanga

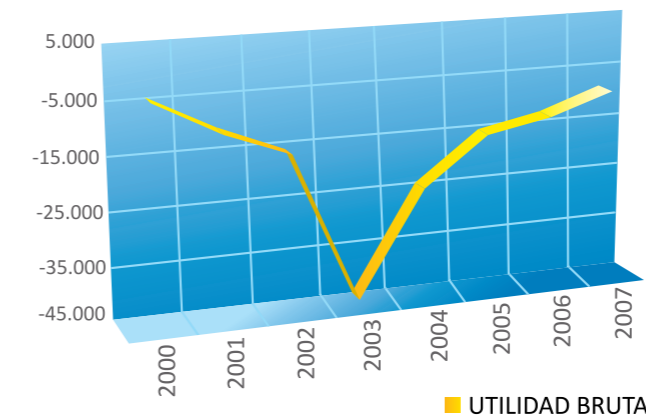


Remodelar redes en baja tensión de Barrancabermeja

Gestión Comercialización y Mercadeo

Gestión Comercialización y Mercadeo

RECUPERACIÓN DE OPERACIÓN COMERCIAL
Comparativo Utilidad Bruta Negocio de Comercialización
Año 2000 - Año 2007 (Millones de Pesos)



2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
-3.801	-10.39	-15.24	-43.53	-23.76	-14.66	-12.28	-8.525

AHORRO EN COMPRAS DE ENERGÍA Y EFICIENTE GESTIÓN COMERCIAL

BALANCE COMERCIAL ESSAC - MERCADO REGULADO			
	MWh	\$	\$/kWh
Compras Contratos	1.292.552	105.472.677.295	81,60
Compras Bolsa	273.846	24.888.690.630	90,89
Venta Bolsa	1.847	104.327.962	56,49
Total demanda regulada	1.564.551	130.257.039.963	83,26

MERCADO NO REGULADO Y OTROS AGENTES			
	MWh	\$	\$/kWh
Compras Contratos	194.633	16.944.283.558	87,06
Compras Bolsa	87.815	8.035.485.487	91,50
Venta Bolsa	16.546	1.123.827.385	67,92
Total demanda regulada	265.902	23.855.941.660	89,72

La gestión de Comercialización y Mercadeo se destacó en aspectos relevantes del negocio como la recuperación de la operación comercial; el mantenimiento de las tarifas de energía en un nivel competitivo, gracias a la estrategia de compras de energía; implementación de la amnistía para Barrancabermeja “Plan BORRE” y el sostenimiento del costo de comercialización.

La recuperación en la utilidad bruta del negocio de comercialización superó los \$3.756 millones con respecto a 2006 y alcanzó los \$35.000 millones con relación al 2003. (Ver gráfica).

AHORRO EN COMPRAS DE ENERGÍA Y EFICIENTE GESTIÓN COMERCIAL

- Se efectuaron compras de energía para el mercado regulado por 1.565 GWh, incluidas las pérdidas del STN, de las cuales el 83% se realizaron en contratos de largo plazo, y el 17% en la bolsa de energía. El precio medio de compra en contratos fue de 81,60 \$/kWh, mientras el precio medio de compra de bolsa fue de 90,89 \$/kWh.
- Se efectuaron compras por 265,90 GWh incluidas pérdidas del STN para atender la demanda No regulada y el respaldo de las ventas entre agentes. Así mismo se compraron 194,60 GWh mediante contratos a largo plazo a una tarifa promedio de 87,06 \$/kWh y 87,80 GWh en bolsa, a una tarifa media de 91,50 \$/kWh. De otra parte se hicieron ventas entre agentes, mediante contratos de largo plazo, por 180,30 GWh a una tarifa promedio de 82,60 \$/kWh.

Gestión Comercialización y Mercadeo

INCREMENTO EN VENTAS

- Las ventas de energía eléctrica para el mercado regulado fueron de 1133 GWh, lo que representó un aumento de 9,45% con respecto a 2006; para el mercado no regulado las ventas de energía fueron de 81,20 GWh un 56% menos con relación al año anterior por la reducción de más del 80% en la atención de estos usuarios.

EVOLUCIÓN TARIFARIA

- El comportamiento de las tarifas fue estable durante 2007, con una reducción real de 5,30%, asegurando su competitividad regional con sentido social.
- Se implementó la herramienta software MITHRA proporcionando una mayor confiabilidad en el ejercicio y control del cálculo de las tarifas.

COMPOSICIÓN DEL MERCADO

- Los clientes de la ESSA crecieron un 3,41% con relación a 2006. En cuanto a la composición del mercado, por número de clientes, el sector residencial representa más del 89% del total. Por demanda de energía el sector residencial alcanza un 55,54% sobre el total de la energía facturada. La demanda total decreció un 25% con relación al 2006, por la no atención de un número significativo de usuarios del Mercado No regulado.

EL COMPORTAMIENTO DE LAS TARIFAS

Mes	Costo Unitario CU [Scorrientes]	IPP	Costo Unitario CU [Constantes] DIC/2007	% Variación [Scorrientes]	% Variación [Constantes]
Ene -07	277,9466	166,49	280,9182	-0,91%	0,15%
Feb -07	281,4646	166,71	284,0984	1,27%	1,13%
Mar-07	284,9170	167,17	286,7918	1,23%	0,95%
Abr-07	283,0510	166,91	285,3573	-0,65%	-0,50%
May-07	282,9256	165,40	287,8349	-0,04%	0,87%
Jun -07	279,2152	164,05	286,3977	-1,31%	-0,50%
Jul-07	279,1068	163,27	287,6542	-0,04%	0,44%
Ago-07	277,1045	163,62	284,9797	-0,72%	-0,93%
Sep-07	277,3153	165,21	282,4517	0,08%	-0,89%
Oct-07	279,4945	165,39	284,3614	0,79%	0,68%
Nov-07	279,0300	166,64	281,7594	-0,17%	-0,92%
Dic-07	281,5448	168,27	281,5448	0,90%	-0,08%
TOTAL				-1,04%	-0,32%

EVOLUCIÓN ASPECTOS DE MERCADO EN EL 2007

SECTORES	DEMANDA ENERGÍA KWh	% PARTICIPACIÓN	VENTAS FACTURADAS M\$	% PARTICIPACIÓN	CLIENTES PROM. MES	% PARTICIPACIÓN	TARIFA MEDIA \$/KWh
Residencial.	676.820.445	55,54%	151.003	49,41%	456.793	89,952%	223,11
Comercial.	278.524.270	22,86%	86.831	28,41%	40.333	7,942%	311,75
Industrial.	131.715.960	10,81%	36.417	11,91%	6.479	1,276%	276,48
Oficial.	50.460.748	4,14%	12.478	4,08%	3.936	0,775%	247,29
AP	59.273.730	4,86%	12.515	4,09%	239	0,047%	211,14
Acueductos.	2.165.925	0,18%	464	0,15%	11	0,002%	214,21
Ecopetrol	18.374.055	1,51%	5.752	1,88%	25	0,005%	313,03
Fuera Dpto	1.239.187	0,10%	181	0,06%	3	0,001%	145,90
TOTAL	1.218.574.320	100%	305.640	100%	507.819	100,00%	250,82

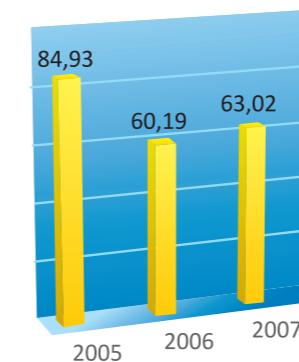


Sistema de digiturno - Bucaramanga

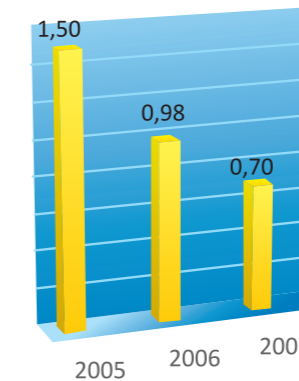


Nueva Oficina de Atención al Cliente El Comercio Barrancabermeja

RECLAMOS EFECTIVOS POR CADA 10.000 FACTURA



TIEMPO DE ATENCIÓN DÍAS



*La tarifa media está calculada como la relación entre los pesos (\$) facturados y los kWh vendidos a todo el mercado de la ESSA durante 2007, incluyendo todos los usuarios y los niveles de tensión.

GESTIÓN LECTURA Y REPARTO DE FACTURAS

- Teniendo en cuenta que el incremento en el número de clientes en 2007 con respecto 2006 fue de 15.625, se logró, con el mismo número de operadores de lectura mantener la cobertura urbana en un 99,71% en promedio.
- Se estableció un cambio en la estrategia de atención en las zonas rurales para incrementar la cobertura con respecto a 2006, lo cual permitió un 94,75% de cobertura, valor superior a la meta propuesta.
- Para optimizar tiempos de desplazamiento y costos, se reconfiguraron las rutas teniendo en cuenta delimitación de áreas geográficas, rutas por barrio, enlace con cantidad de clientes por ciclo y menor riesgo.

ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR's

- Durante 2007 se presentaron 56.763 reclamaciones efectivas para un promedio de 4.730 mensuales, que corresponden a un 0,9 % del total de clientes. La gestión de Atención al Cliente y P.Q.R estuvo orientada a reducir el nivel de reclamaciones y el tiempo de atención de reclamos, con lo cual se logró que el indicador de 2007, estuviera en 63,02 reclamos efectivos por cada 10.000 facturas, por debajo de la meta planteada de 65.
- En relación con el tiempo de atención de reclamos, se redujo en 0,28 días, entre 2006 y 2007, pasando de 0,98 días a 0,7 días. El tiempo de espera en las oficinas de Atención al Cliente bajó a 16 minutos en promedio, 7 minutos por debajo de los 23 presentados el año anterior.
- Como parte de la mejora continua con relación a la atención integral al cliente, se abrieron dos nuevas oficinas satelitales en la zona Barrancabermeja.



Gestión Comercialización y Mercadeo

TRANSACCIONES DE ENERGÍA Y GRANDES CLIENTES

- Mediante el portafolio de servicios a los grandes clientes se facturaron trabajos por \$227 millones, que incluyeron la instalación y reparación de medidores, mantenimiento de subestaciones e instalación de bancos de condensadores; se ejecutaron además obras por más de \$945 millones, entre las que se destacan: La construcción de una red de Media Tensión y de una subestación y la individualización de la medida de 725 usuarios del centro comercial San Bazar en Bucaramanga. Esta gestión arrojó una utilidad superior a los \$74 millones.

BALANCE DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

- Con \$38.499 millones aplicados en subsidios y \$33.064 millones en contribuciones recibidas, el balance de subsidios y contribuciones arrojó un déficit de \$5.435 millones, cubierto con aportes de la Nación, a través del Fondo de Solidaridad Social y redistribución de ingresos del sector eléctrico.

- En cuanto al Fondo de Energía Social (FOES) la ESSA gestionó la aplicación de \$311 millones para barrios subnormales (12.102 Clientes), \$977 millones para Áreas de Menor Desarrollo (77.200 Clientes) y \$15 millones para Zonas de Difícil Gestión (1.100 Clientes), para un total aplicado de \$1.304 millones que beneficiaron a 90.402 Clientes en total.

RECUPERACIÓN DE CARTERA

- La gestión de recuperación de cartera centró su atención en el control de la cartera en las zonas con mayores dificultades en el Departamento y la puesta en marcha de un plan especial para Barrancabermeja.
- A diciembre de 2007, la cartera presentó la siguiente composición con relación a los saldos iniciales del año (VER TABLA 01).



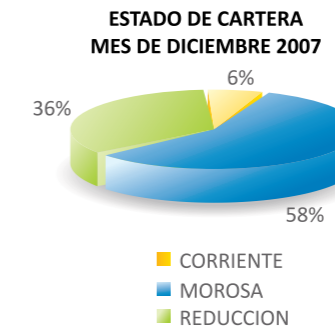
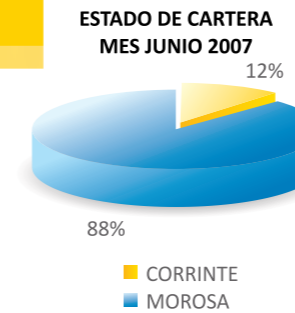
Toma de barrio PLAN BORRE - Barrancabermeja

TABLA 01

SECTOR	VALORES CARTERA ENERGÍA DIC. 2006 / DIC. 2007		
	A DIC. 2006	A DIC. 2007	DIFERENCIA
Estrato 1	6.210.339.915	4.823.122.060	-1.387.217.855
Estrato 2	5.833.653.839	4.870.437.352	-963.216.487
Estrato 3	1.798.394.187	1.412.269.804	-386.124.383
Estrato 4	544.531.161	457.828.305	-86.702.856
Estrato 5	39.208.844	38.646.051	-562.793
Estrato 6	21.008.624	30.449.689	9.441.065
Residencial	14.447.136.570	11.632.753.261	-2.814.383.309
Comercial	3.136.241.573	2.620.164.691	-516.076.882
Industrial	1.107.681.294	1.402.195.051	294.513.757
Ecopetrol	86.154.768	896	-86.153.872
Oficial	1.233.858.707	1.698.931.894	465.073.187
No Regulado y SDL	102.807.902	49.840.243	-52.967.659
TOTALES	20.113.880.814	17.403.886.036	-2.709.994.778

TABLA 02

SECTOR	CLIENTES CARTERA ENERGÍA DIC. 2006 / DIC. 2007		
	A DIC. 2006	A DIC. 2007	DIFERENCIA
Estrato 1	16.138	14.343	-1.795
Estrato 2	26.964	27.948	984
Estrato 3	7.056	8.293	1.237
Estrato 4	2.106	2.605	499
Estrato 5	254	288	34
Estrato 6	137	197	60
Residencial	52.655	53.674	1.019
Comercial	4.209	4.643	434
Industrial	945	925	-20
Ecopetrol	29	0	-29
Oficial	1.190	1.174	-16
No Regulado y SDL	5	18	13
TOTALES	59.033	60.434	1.401



Índice de rotación de cartera – Zona Barrancabermeja

CARTERA 1: ENERGÍA				
valores en millones de pesos				
ESSA TOTAL	JUNIO	DICIEMBRE	REDUCCION	% REDUCCION
Cartera > 60 d (millones de \$)	9.559	5.960	3.599	38%
Fcturación acumulada	55.093	50.364	4.729	9%
DÍAS	63	43	20	32%

CONSOLIDADO 31 DICIEMBRE DE 2007

Cientes gestionados y transados	7.447
Valor cartera gestionada y transada	8.860.025.865

CARTERA RECUPERADA

Recaudo total PLAN BORRE	1.420.454.967
--------------------------	---------------



Participación institucional en Feria de Servicios Públicos - METROPOLIA



- A diciembre de 2007, la cartera presentó la siguiente composición con respecto a la cantidad de Clientes (VER TABLA 02).
- El “Plan BORRE”, ofreció alternativas de pago a los usuarios con morosidad superior a 90 días, sin cuota inicial, sin intereses de financiación, con rebaja de cobros de reconexión del servicio e intereses con una estrategia de gestión puerta a puerta en cada una de las comunidades.

PLAN BORRE - PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA BARRANCABERMEJA

Comparativo Rotación de Cartera Zona Barrancabermeja.

- La implementación del PLAN BORRE, permitió una reducción en la rotación de cartera del 32% a diciembre de 2007. Se cumplieron 16 “tomados de barrio”. Resultado de estas acciones se logró la disminución de 20 días en la rotación de cartera en la Zona de Barrancabermeja.

- Como resultado de este plan especial reportó una cartera gestionada a más de 7.400 usuarios, por un valor superior a los \$8.800 millones y un recaudo efectivo de más de \$1.420 millones.

FIDELIZACIÓN DE CLIENTES:

Atención al Cliente

- El Indicador de satisfacción del Cliente subió 0,7 puntos con respecto a 2006 con aumento de los atributos de: suministro de energía, imagen y precio. De 3,72 de calificación en 2006, se pasó a 3,79 en el 2007, calificación que equivale a 75,8% en la escala de la Encuesta de la SSPD y CIER. El promedio consolidado de la CIER (Comisión de Integración Eléctrica Regional) fue de 74,6% para el 2007.

**Gestión
Comercialización y Mercadeo**

Promoción campañas ESSA 2007

Acompañamiento actividades culturales y artísticas y promoción de campañas como:

- Barrancabermeja Tierra Mía, Eres mi Mejor Energía.
- Borre y Pinte con la ESSA, en el municipio de Barrancabermeja.
- Sea Legal con la ESSA
- Uso Racional de la Energía
- Bombillas ahorradoras de energía

Programa “ESSA EN CASA” para vivir mejor.

- Con esta campaña se llegó a un total de 23.302 usuarios, lo cual representa un incremento del 48% (7.580 usuarios adicionales) con respecto al 2006).

Programa Jóvenes en Acción.

- En marco de un Convenio con el SENA, 34 jóvenes del curso "Auxiliar de Investigación de Mercados", capacitados por la Corporación Educativa ITAE adelantaron su práctica laboral participando activamente de procesos de control de crítica, de encuestas de satisfacción del usuario y de clima organizacional.

Imagen Corporativa y Gestión de Mercadeo.

- Durante el 2007, se desarrollaron campañas de Mercadeo y Publicidad encaminadas a promocionar los programas de URE, “PINTE y BORRE”, y “ESSA EN CASA” además del acompañamiento institucional en las festividades y actividades de las principales ciudades y provincias del Departamento.



Participación Institucional Día de la Santandereanidad - Bucaramanga



Participación Institucional Desfile de las Flores - Vélez



Promoción Bombillas ahorradoras - Málaga

**Gestión
Control de Pérdidas**



Gestión Control de Pérdidas

La gestión de Control de Pérdidas logró una reducción del 1,4% en el índice de pérdidas comercial del mercado regulado, lo que significó para la empresa unos ingresos de \$12.853 millones y un ahorro en compra de energía de \$2.298 millones, para un impacto económico total de \$15.151 millones, habiendo realizado inversiones por \$16.197 millones, donde se destaca la inversión de \$8.516 millones en la primera etapa del Plan Integral de Normalización Técnica – PINTE – en Barrancabermeja.

ACCIONES

- Durante 2007 se realizó la legalización y normalización de 8.638 usuarios; se cumplió la revisión Integral de 40.522 instalaciones en el Área Metropolitana de Bucaramanga y Barrancabermeja; hubo detección y normalización de 6.354 irregularidades; se instalaron 945 macromedidores en las zonas Bucaramanga, Barrancabermeja, San Gil, Socorro, Barbosa y Málaga y se cumplió, además, con el cruce de información entre ENERGIS y SIC, para obtener balances de energía automatizados.
- Con la implementación del Plan Integral de Normalización Técnica - PINTE en Barrancabermeja se hizo intervención de 8.854 clientes con revisión de instalación, cambio de acometida a conductor concéntrico y normalización de la medida, correspondiente al 71% de la primera etapa. Así mismo se hizo la construcción y/o remodelación de 70,44 Km de red de baja tensión, en red trenzada, correspondiente al 91% de la primera etapa.
- Se cumplieron también procesos administrativos sancionatorios, discriminados de la siguiente manera:
 - De 4.509 se encuentran activos 2.704 y finalizados 1.805 (tranzados y cobros directos).
 - 496 son los procesos penales por defraudación de fluidos o hurto de energía y las tutelas atendidas relacionadas con procesos sancionatorios suman 162.



Usuario legalizado Barrio Los Conquistadores Bucaramanga



Remodelación red de baja tensión Barrio Colombia Barrancabermeja

Gestión Control de Pérdidas

- En el área de alumbrado público se hizo la actualización de inventarios georeferenciados en 45 municipios, con cobertura de 88.182 luminarias; se cumplió con la repotenciación parcial del sistema en 11 municipios y se aumentó la carga instalada por inventarios en 1.585 kW.
- Así mismo se realizaron 1.264 revisiones a clientes importantes, con medida semidirecta o indirecta, logrando una recuperación de 4,3 GWh/año en facturación.
 - Usuarios Regulados: 1.051
 - Usuarios No Regulados: 116
 - Usuarios de Otras Comercializadoras: 97

RECUPERACIÓN DE ENERGÍA E INGRESOS

- Mediante las acciones realizadas se recuperaron 24,41 GWh/año, en los clientes intervenidos que generaron ingresos por \$ 12.853,21 millones.

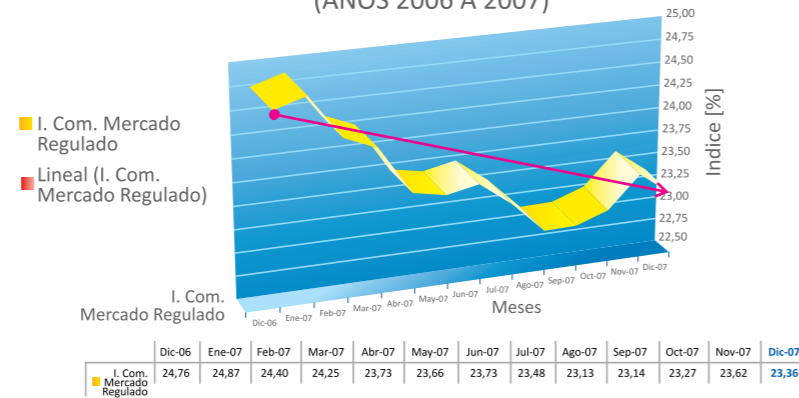
ÍNDICES DE PÉRDIDAS

En comercialización del mercado regulado presenta una reducción de 1,40 puntos, al disminuir en 17,4 GWh/año las pérdidas de energía, pasando de 408.527 GWh/año en diciembre de 2006 a 391.116 GWh/año en diciembre de 2007.

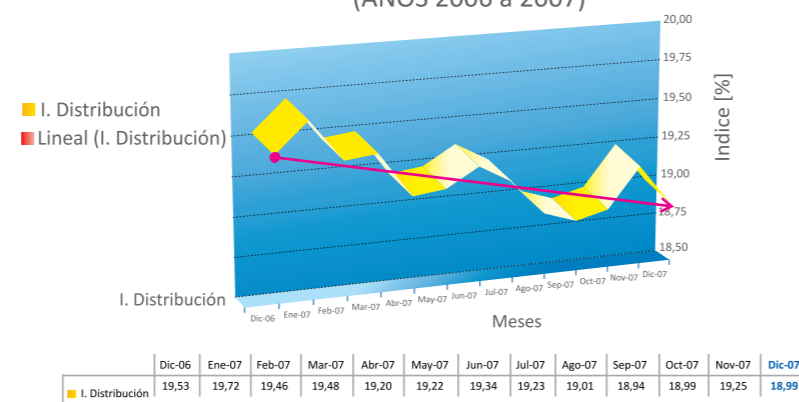
En distribución presenta una reducción de 0,54 puntos, al disminuir en 15,4 GWh/año las pérdidas de energía, pasando de 429.493 GWh/año en diciembre de 2006 a 414.147 GWh/año en diciembre de 2007.

En comercialización de mercado propio presenta un aumento de 1,09 puntos, debido a la reducción del Mercado No Regulado atendido por la ESSA, el cual presentó ventas en el año 2006 de 295 GWh/año y en el 2007 de 77,8 GWh/año (reducción del 73,7% de este mercado). Sin embargo, las pérdidas anuales de energía disminuyeron en 23,45 GWh/año, al pasar de 417.657 GW en diciembre de 2006 a 394.206 GWh/año en diciembre de 2007.

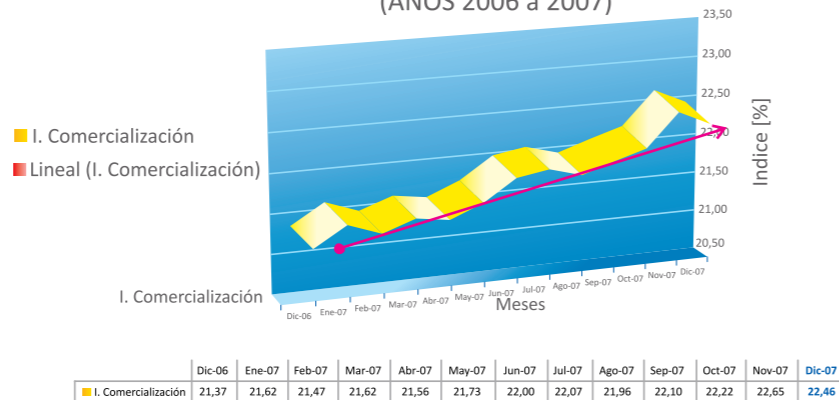
EVOLUCIÓN ÍNDICE DE PÉRDIDAS DE COMERCIALIZACIÓN MERCADO REGULADO (AÑOS 2006 A 2007)



EVOLUCIÓN ÍNDICE DE PÉRDIDAS DE DISTRIBUCIÓN (AÑOS 2006 a 2007)



EVOLUCIÓN ÍNDICE DE PÉRDIDAS DE COMERCIALIZACIÓN (AÑOS 2006 a 2007)



Gestión Administrativa y Financiera



Nuevo Edificio Principal

Gestión Administrativa y Financiera

La gestión Administrativa y Financiera estuvo centrada en el buen manejo de las relaciones laborales que condujeron a resultados favorables en el clima laboral; la modernización y actualización de los sistemas de información y comunicación que optimizaron los diferentes procesos desarrollados en la actividad de la empresa, la administración y manejo del gasto para contribuir con la política del plan de austeridad y la profundización de la gerencia del valor. De la gestión del año se destacan:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Optimización en compra de materiales y suministros, almacenamiento y control de inventarios y administración de los devolutivos y activos fijos, así como la desagregación e individualización de activos fijos a fin de que se conviertan en un soporte para determinar el valor de la Empresa, gracias a la actualización del Sistema de Información de Recursos Físicos (SIRF).
- La tercerización del transporte de materiales entre almacenes fue así mismo una acción importante que generó un ahorro aproximado de \$80 millones, beneficios reportados en la disminución del gasto por concepto de viáticos, horas extras, combustible y mantenimiento de vehículos.
- Hacia finales de 2007 se instaló el sistema de monitoreo y administración, localización y rastreo en 80 vehículos del parque automotor, que permite conocer posición geográfica, velocidad y rumbo. El logro es cuantificar, optimizar, controlar y disminuir gastos por combustible, horas extras, mantenimiento del vehículo y establecer un

control sobre la ejecución de las órdenes de trabajos.

- Otras acciones para destacar fueron la conversión a gas de 83 vehículos del parque automotor, del total de 189, con la finalidad de contribuir a la reducción del gasto, el cual arrojó un resultado del 10% equivalente a \$40 millones frente a la vigencia anterior. La política de austeridad también llegó a la Coordinación de Servicios Generales donde se disminuyeron costos por conceptos de portes en un 17%, energía eléctrica 30%, teléfono 1%, material eléctrico 8% y elementos de aseo y cafetería 38%, frente a la vigencia anterior.
- Con la implementación del sistema de información jurídico se facilitó la recolección de información y su consolidación en una base de datos que permite control y seguimiento de cada uno de los procesos y sus apoderados.
- Con el propósito de mejorar las comunicaciones vía radio y apoyar el cumplimiento de procesos misionales, se reemplazaron 125 radios y se contrató el estudio para la ampliación de cobertura en Santander. También se implementaron redes inalámbricas para integración de sitios distantes a los cascos urbanos a la red de voz y datos de la empresa, con lo cual se abrió el espacio para recolección de datos desde la Subestación García Rovira, represa de Bocas y planta de Palmas.
- Se adquirió además la Planta telefónica para oficinas del almacén general, subestación Palenque y Unidad de Plantas, que permite la integración a la red de voz de la empresa, lo que se traduce en ahorro de telefonía local y de larga distancia. La compra del software para sistema de gestión electrónica de documentos y

Gestión Administrativa y Financiera

administración del archivo documental, permite la agilidad en radicación, digitalización y direccionamiento de documentos hacia la dependencia encargada; el resultado es ahorro de papelería, agilidad, control del tiempo de gestión.

GESTIÓN FINANCIERA

- Se centró en la profundización de la Gerencia del Valor, en el modelamiento financiero de las diferentes unidades de negocio y en la optimización de los recursos de tesorería de la ESSA.

Unidad Financiera

- El manejo eficiente se tradujo en una reducción del capital de trabajo neto operativo utilizado, liberando recursos por valor de \$3.641 millones. La alineación de las actividades de la empresa con los objetivos planeados logró crecimiento con rentabilidad y flujo de caja. La eficiencia operacional total que relaciona los centavos que por cada peso de ingresos se generan para atender el incremento en activos fijos, servicio de la deuda y dividendos, creció del 9,2% al 13,6% es decir que mejoró en el 48%.

Tesorería

- Implementación sistema que permite a contratistas y proveedores obtener información sobre el estado de sus cuentas por cobrar y la expedición de certificados de retención desde la página web de la Empresa.
- Implementación sistema automático de conciliación diaria de los cheques pagados por los bancos.
- Implementación política de pagos anticipados con el fin de obtener descuentos financieros por pronto pago.
- Implementación sistema de registro automático de notas bancarias.
- Mejora en la eficiencia del manejo de los recursos financieros minimizando costos bancarios, mejorando tasa de colocación y disminuyendo en lo posible la causación del gravamen a los movimientos financieros con una generación de recursos por valor de \$3.610 millones.

Contabilidad

- Reclamación y obtención de la devolución de la DIAN de saldo a favor de la ESSA por valor de \$8,956 millones.
- Continuidad en la dirección y coordinación del proceso



Mejoramiento y ampliación de la cobertura de telecomunicaciones



Implementación de redes inalámbricas



Equipos menores a 10 años



Equipos mayores a 10 años

contable establecido en los sistemas de información que alimentan el sistema financiero, a través del mejoramiento de las diferentes interfases y de los controles que oportunamente hace el departamento contable hacia las áreas que administran los diversos sistemas, para el logro de la consolidación mensual de la información contable y el reporte de estados financieros, oportunos y confiables.

Presupuesto

- Creación de nuevos reportes en el módulo de programación presupuestal que permiten una respuesta oportuna al usuario en el momento de requerir información detallada por área.
- Optimización del módulo de programación presupuestal en el manejo de los procesos operativos, consulta y reportes.
- Parametrización de la interfase con contabilidad en los ingresos de la operación comercial por la venta de energía en bolsa y contratos con el nuevo sistema MITRHA.



SEGUROS

Tabla de demerito por uso para rotura de maquinaria

Anterior cobertura	Nueva cobertura
<ul style="list-style-type: none"> De 0 a 3 años de edad del equipo 0% 	<ul style="list-style-type: none"> De 0 a 10 años de edad del equipo 0%
<ul style="list-style-type: none"> 3 a 10 años de edad del equipo se aplica un demerito del 5% anual 	<ul style="list-style-type: none"> Para equipos con edad mayor a diez años, se aplicará un demerito del 10% anual, hasta un máximo de 50%
<ul style="list-style-type: none"> Para equipos de mas de 10 años, se aplica un 10% de demerito anual hasta un máximo de 75% . 	

Beneficios Económicos

- Se anticipa el beneficio por ablandamiento de mercado equivalente al 15% de las primas es decir USD498,350.
- El descuento en la renovación anticipada, permite absorber gran parte de la prima por aumento en los valores asegurable.
- También una mayor cobertura en cuanto a la aplicación de tablas de demerito en transformadores de potencia por el pago de una prima adicional.
- Se logra congelar este efecto en las primas de seguros por los próximos 18 meses, sin que ello origine sanciones por corto plazo o revisión de términos.
- Se mantienen exactamente los mismos indicadores originalmente contratados en cuanto a la devolución del 11% y los índices de mercado y siniestralidad para protección de la prima ante fluctuaciones de la misma.
- La ESSA contará con una mayor cobertura a un precio, que según el record histórico, sigue manteniéndose como uno de los más bajos.
- La mayor cobertura junto con el menor costo por seguros, reflejan la confianza del mercado reasegurador a la gestión adelantada por la empresa en cuanto al mejoramiento y conservación de su estado de riesgo.

Gestión laboral

- La convención colectiva de trabajo, acuerdo al cual se circunscriben las relaciones Empresa – Trabajadores, tuvo vigencia por cuatro años que vencieron el 31 de octubre de 2007, prorrogada automáticamente por seis meses en razón a que no hubo denuncias de la misma.
- A través de la oficina de Talento Humano se dio cumplimiento

Gestión
Administrativa y Financiera

al 100% del plan de capacitación en formación y entrenamiento en las diferentes áreas del negocio, con lo cual se cubrieron las



Capacitación personal técnico

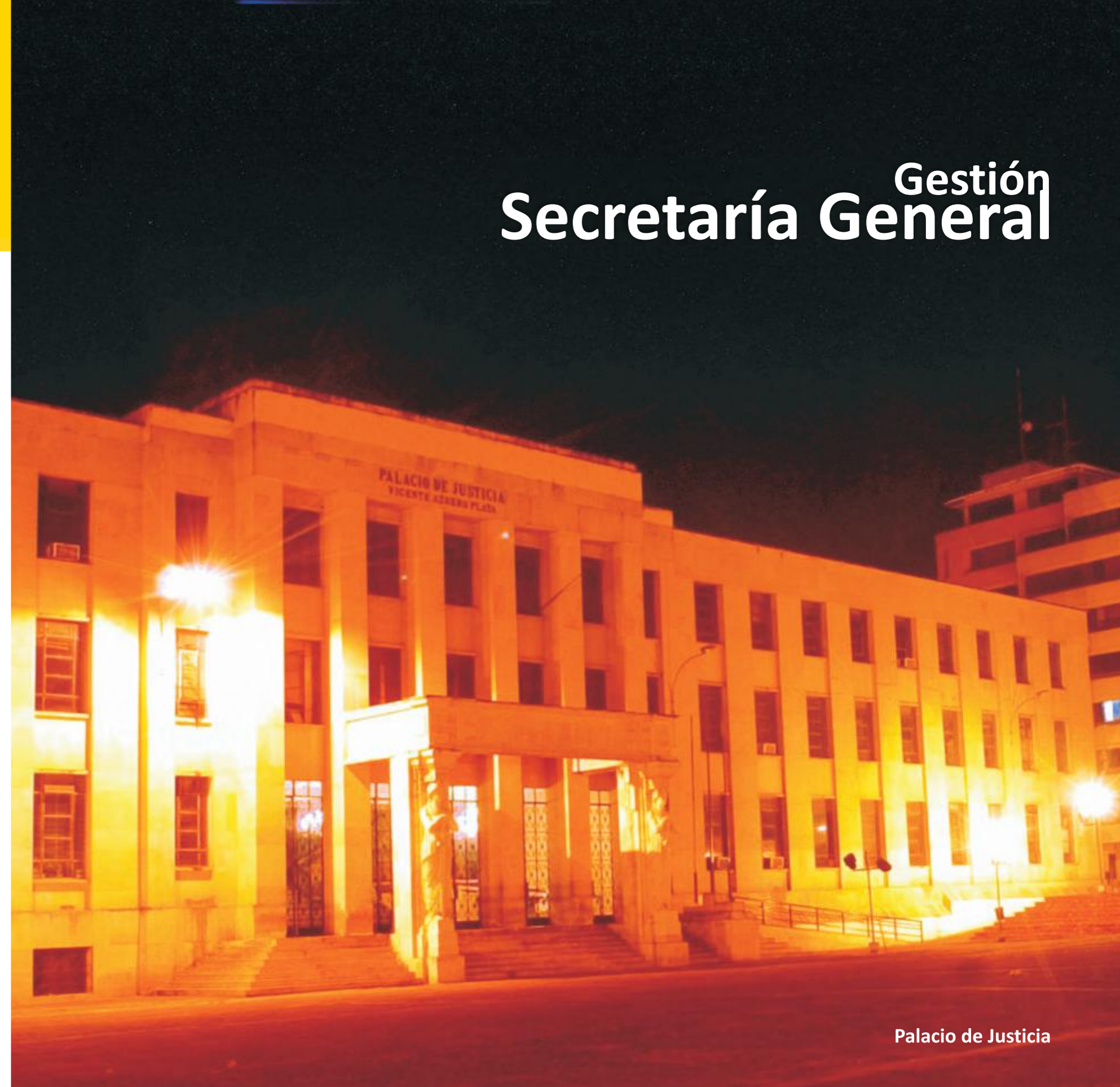


Remodelación Sede Social La Chispa



Modernización parque automotor

Gestión Secretaría General



Palacio de Justicia

Secretaría General Gestión

La Secretaría General cumplió a cabalidad con la dirección jurídica y societaria de la compañía, brindado acompañamiento y asesoría a las distintas áreas, así como a sus accionistas y órganos de dirección y administración. Dentro de esa gestión encontramos:

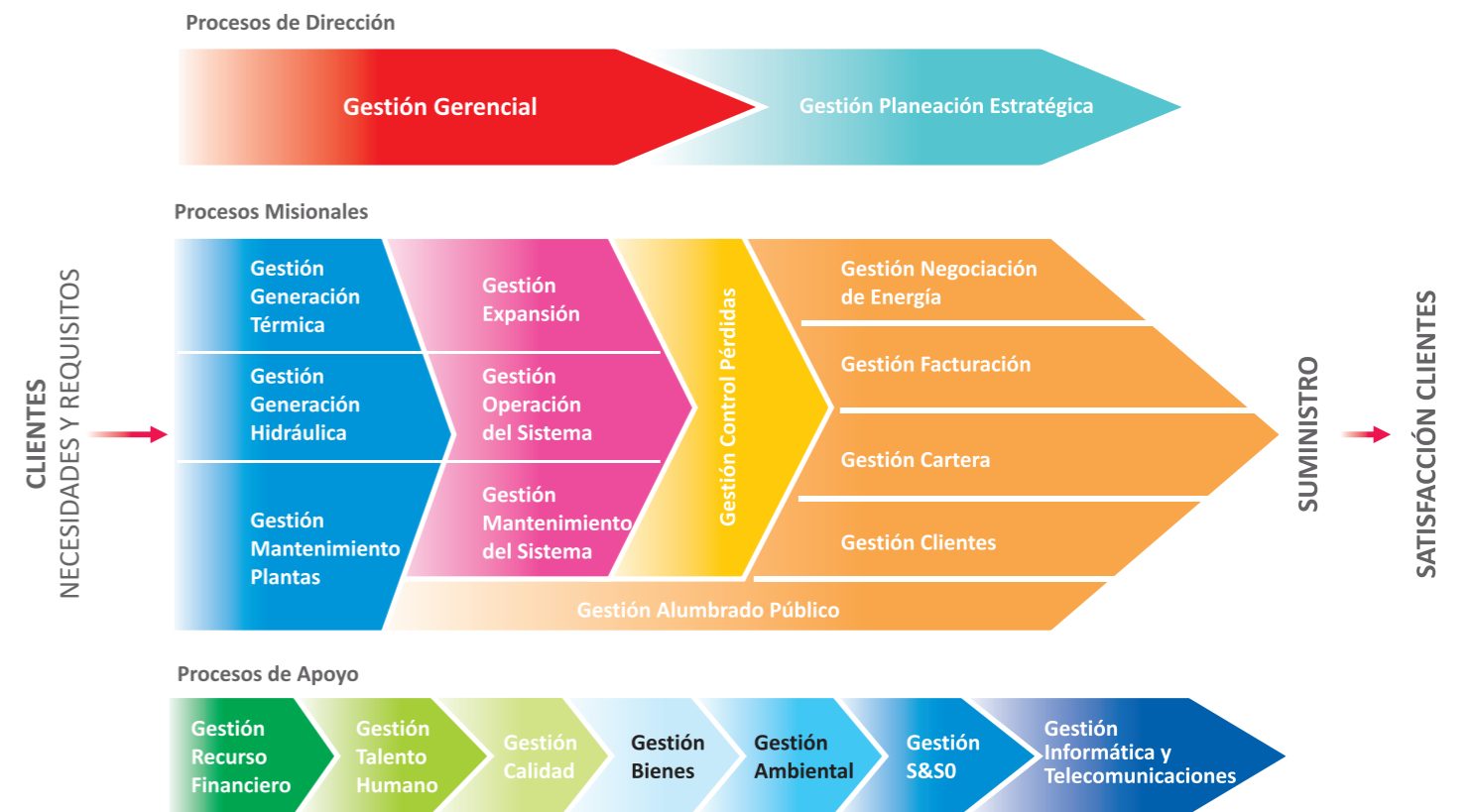
- Supervisión, interventoría y soporte jurídico en los tribunales de arbitramento que se adelantan actualmente en la Cámara de Comercio de Bogotá contra Central Termoeléctrica el Morro 1, S.A. ESP; TERMOYOPAL S.A.; TERMOYOPAL Generación 1 S.A. y Termoyopal Generación 2 S.A. ESP.
- Asesoría y soporte jurídico en los documentos y acuerdos para la venta a ISAGEN de la participación de la ESSA ESP en los estudios del proyecto Hidrosogamoso.
- Obtención de fallos a favor de la empresa, por el orden de los \$8.000 millones.
- Acompañamiento y asesoría permanente al Departamento de Personal en temas de compartibilidad de pensiones y cuotas partes pensionales, con el fin de mantener los logros de años anteriores.
- Acompañamiento y asesoría a las distintas áreas de la ESSA ESP para el logro del fenecimiento de la cuenta de la vigencia 2006, por parte de la Contraloría General de la República.
- Seguimiento, acompañamiento, asesoría y control, con visitas diarias a las diversas áreas gestoras de los procesos contractuales con formalidades plenas, buscando que los procesos se desarrollen de conformidad con el Reglamento Interno de Contratación y en el tiempo indicado para cada uno de ellos por el Manual de Procedimientos Contractuales.
- Recopilación de la información requerida por la Banca de Inversión, referente a los asuntos Societarios y Jurídicos de la ESSA ESP. Acompañamiento en la Debida Diligencia realizada.
- Asesoría y acompañamiento a los accionistas Nación y Promotora de Energía de Colombia, para la enajenación de las acciones de Promotora a la Nación.
- Capacitación al personal de la ESSA ESP y algunos grupos de interés, en el contenido de los decretos por medio de los cuales se aprobó el programa de enajenación de acciones.
- Convocatoria oportuna a la Asamblea de Accionistas y a la Junta Directiva, para el cumplimiento de sus funciones legales y estatutarias.
- Manejo adecuado a los libros de actas de los órganos sociales y del libro de registro y gravámenes de acciones.
- Gestión jurídica de 2.150 documentos relacionados con la actividad contractual de la empresa entre los cuales se encuentran, minutas de contratos principales, adicionales y otro-sí, así como los documentos que hacen parte de todo el proceso pre-contractual y contractual.
- Gestión jurídica para 149 créditos de educación y 106 créditos de vivienda, otorgados a los trabajadores y pensionados de la ESSA ESP, con el correspondiente estudio de títulos, garantías y escrituras públicas.
- Supervisión, auditoría y dirección de la actividad litigiosa, desarrollada por los abogados internos y externos, en los 169 procesos judiciales en los cuales es parte la ESSA ESP.
- Gestión jurídica en 67 acciones de tutela, 20 acciones populares y 17 acciones de cumplimiento en las cuales es parte la ESSA ESP.
- Acompañamiento permanente al Departamento de personal y sustanciación de respuestas a derechos de petición, en temas de reconocimiento de sustitución pensional, reliquidación de pensión de vejez, indexación de la primera mesada pensional, entre otros.
- Negociación y legalización de servidumbres en la construcción de la línea CAPITANEJO-TIPACOQUE. Negociación de servidumbres y legalización de predios en municipios como: San Gil, Socorro, Barbosa, Barranca, Cantagallo, Puerto Wilches.



Gestión de Planeación

La gestión de Planeación de la ESSA propendió por liderar los procesos estratégicos de la organización, comprometida con el mejoramiento continuo y los planes de calidad, que redundaron en importantes resultados que hoy son orgullo para Santander: Al finalizar 2007 fue ratificada por CIDET la certificación del 100% de nuestros procesos misionales con la inclusión del alcance de la certificación para la planta de generación Hidráulica La Cascada.

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESSA E.S.P



Fecha de aprobación: Agosto de 2007

Revisión No. 4

Aprobado por: Gerente General

Gestión de Planeación

- Se incluyeron en el Sistema de Gestión de Calidad – SGC-, los procesos de apoyo de gestión Informática, telecomunicaciones y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional y se concretaron además gestiones como la identificación de actividades críticas por proceso y definición de indicadores para su control; la presentación de propuestas de mejoramiento para eliminar actividades que no agreguen valor a los procesos y la realización de una auditoría interna con nuestro equipo, conformado por profesionales de las diferentes áreas de la empresa, comprometidos con el mejoramiento del Sistema de Gestión de calidad.
- Gracias a esta gestión, los resultados obtenidos en la auditoría de seguimiento por parte del CIDET fueron muy satisfactorios, con las siguientes fortalezas:
 - Las auditorías son utilizadas como herramienta gerencial; tienen enfoque hacia la gestión por procesos; se utilizan los diferentes parámetros establecidos en el mejoramiento continuo para conseguir los resultados propuestos.
 - Es evidente, además, la conexión entre los indicadores de los procesos y los objetivos de calidad de la organización, así como en el mejoramiento de cada proceso que integra el SGC y la disciplina adquirida por cada uno de los usuarios de sus diferentes para medir y tomar las acciones necesarias.
- La Certificación nos garantiza que los procesos de la Empresa cumplen estándares de calidad y de servicio, para garantizar a nuestros clientes el cumplimiento de sus requisitos y el compromiso con la continuidad y mejoramiento de los procesos y del servicio mediante:
 - La implementación permanente de acciones preventivas y correctivas.
 - La revisión periódica por parte de la Gerencia del sistema.



Auditoría Interna



Certificado de la Calidad NTS-ISO 9001/2000



Mantenimiento de áreas reforestadas



Monitoreos de la calidad de agua

- La realización sistemática mediante auditorías internas.
- Auditorías de seguimiento por parte del CIDET.

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICO - SIGESSA

- El año 2007 fue de seguimiento y monitoreo a los indicadores de gestión y planes de acción, a través del software suite visión empresarial, con lo cual se fortaleció al interior de la empresa la cultura hacia la medición y el compromiso en el cumplimiento de metas y objetivos.
- De igual manera se trabajó conjuntamente con los líderes de procesos de cada Gerencia, en la realización de los diagnósticos, formulación de objetivos con los indicadores que medirán su desempeño y de planes de acción que apoyarán el logro de los objetivos.

PLANEAMIENTO Y GESTIÓN AMBIENTAL

- En desarrollo del plan ambiental de la ESSA, durante 2007, se realizaron actividades de seguimiento a las medidas de compensación impuestas por las autoridades ambientales entre las cuales se destacan el mantenimiento de áreas reforestadas en Curití, Cimitarra y Santana; la elaboración de planes de manejo de los residuos sólidos- líquidos peligrosos y la disposición final adecuada de los residuos peligrosos en celdas de seguridad.
- De igual manera se establecieron los pasivos ambientales actuales, de acuerdo con la reglamentación legal vigente y se proyecta en el corto plazo realizar actividades para su mitigación y posterior eliminación.



Gestión de Control Interno

El control interno en la ESSA es un medio para lograr el cumplimiento de su objeto social, sus planes y metas, que otorga mayor capacidad de respuesta a los diferentes grupos de interés que debe atender. Propende por la estandarización de la estructura que soporta los procesos, unifica los criterios de control y garantiza el control corporativo a la gestión, al tiempo que se administran los riesgos que pueden inhibir el logro de los objetivos corporativos, y se motiva la generación de planes de mejoramiento como herramientas hacia la excelencia administrativa.

- Entre las acciones durante el 2007 se destaca el feneamiento de la cuenta por parte de la Contraloría General de la República, que emitió concepto limpio y sin observaciones a la gestión de la ESSA. De otra parte, el Sistema de Control Interno mejoró su calificación en grado satisfactorio según los parámetros gubernamentales; al tiempo que con la evaluación permanente a los procesos y actividades propias de la ESSA, se determinó la calidad y efectividad de los controles internos de los procesos evaluados, para emprender las acciones de mejoramiento requeridas.
- Se generaron esfuerzos importantes encaminados al fortalecimiento y la integración de los principios, valores y hábitos organizacionales, a fin de fomentar la cultura del autocontrol en los empleados, con el propósito que cada uno controle su trabajo, detecte desviaciones y efectúe correctivos para el cumplimiento de resultados.
- Como avance del Sistema de Administración de Riesgos, ESSAR, se logró su adaptación al esquema de mejoramiento continuo, lo que le permite potenciar la agilidad y efectividad de los procesos. Se llevaron a cabo las monitorizaciones de los mapas y planes de manejo de riesgos, actividad que evidenció el compromiso por parte de los responsables del tratamiento de los riesgos críticos identificados.
- En cuanto al subproceso de gestión de mejora, se propendió por el control de la ejecución de los planes de mejoramiento internos y externos, que dentro de los procesos y de las áreas de la Compañía, se adelantaron para fortalecer su desempeño y funcionamiento, todo lo cual permite que en tiempo real, se efectúe seguimiento y acompañamiento a la gestión de la Empresa, que deriva en acciones correctivas, y preventivas oportunas, que evidencian el importante avance en el cumplimiento de esos planes, que con corte a diciembre de 2007 llegaban en promedio al 88%.
- En definitiva, el 2007 hizo posible la consolidación del proceso de gestión de control interno en todos y cada uno de sus componentes y elementos, lo que permite abocar el 2008 con una visión optimista frente a los grandes retos que cada vigencia trae consigo.



Responsabilidad Social Corporativa

Regida en los principios de la - RSE - (Responsabilidad Social Empresarial), que incluyen el mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus clientes, la Electrificadora de Santander fue modelo en 2007 con el impulso, a través de la Defensoría del Usuario, de las Juntas Directivas Sociales, Vocales en Acción y Semillero de Vocales, como prototipo en Colombia de los programa de participación ciudadana.

Al tiempo, a través de la oficina de Gestión Social, adscrita a la Gerencia de Control de Pérdidas, acompañó la sensibilización de importantes proyectos de acercamiento con las comunidades menos favorecidas, logrando un reposicionamiento institucional que redundó en beneficios financieros evidentes.

DEFENSORÍA DEL USUARIO

“Porque creemos en lo que hacemos, aceptamos todos los controles”. Con este emblema, la Defensoría del Usuario continua trabajando activamente en la Responsabilidad Social de la Electrificadora de Santander, para la defensa y protección de los derechos de los clientes y el equilibrio contractual; generando con sus actuaciones pedagogía en doble vía para las partes, a fin de promover un pacto de relaciones sanas de entendimiento entre la empresa y sus clientes. Algunas acciones encaminadas a fortalecer las relaciones de la empresa con las comunidades:

- Reunión con Personeros, Ediles, Alcaldes, JAL, Concejos Municipales, para exponer el plan de trabajo y resolver inquietudes de los usuarios acerca del servicio prestado por la ESSA.
- Diplomado en “Cultura Turística y Calidad en el Servicio”.
- Capacitación líderes comunitarios Barrancabermeja: Se trataron temas referentes la Ley 142, naturaleza jurídica y ámbitos de aplicación, estructura regulatoria y tarifaria, pérdidas de energía e incidencia en la prestación del servicio y Uso Racional de Energía – URE-.
- Intervenciones radiales con el objetivo de promover la participación ciudadana..
- Acompañamiento al programa PINTE y BORRE.
- Taller de los servicios públicos sobre procesos sancionatorios.
- Feria de los Servicios Públicos para acercar la empresa a los usuarios.
- Creación de junta directiva social en Barrancabermeja, Puesta en marcha de los vocales en acción y semillero de vocales en Bucaramanga.



Programa Vocales en Acción



Programa Vocales en Acción

**Responsabilidad
Social Corporativa**

GESTIÓN SOCIAL

La dependencia adscrita a Control de Pérdidas, acompañó las acciones ejecutadas con programas de sensibilización, en cuyo marco se cumplieron 12.000 visitas de las cuales 8.200 fueron a usuarios intervenidos por el Programa PINTE y 3.800 a usuarios relacionados con el Plan de Recuperación de Cartera - Plan BORRE. Otras acciones fueron:

- Realización de talleres de Uso Racional de Energía - URE -.
- Campañas educativas en uso legal y eficiente de energía en los establecimientos educativos de Bucaramanga y Barrancabermeja a través del Programa “ESSA va a la Escuela”, con el cual se sensibilizó a 3.065 niños.
- Acompañamiento social a los programas de Legalización y Normalización de usuarios a través de 18.724 visitas puerta a puerta.
- Capacitación no formal en “Liderazgo y Energía Eléctrica” a 226 líderes en los diferentes municipios del departamento.
- Capacitación formal en “Proyectos Productivos” a 278 Líderes.



Programa “ESSA va a la Escuela”



Capacitación no formal en “Liderazgo y Energía Eléctrica”



Capacitación formal en “Proyectos Productivos”