

Informe de Rendición de Cuentas ESSA 2022

Grupo de Interés Comunidad – Colegas – Clientes y Usuarios

El martes 26 de julio de 2022, se realiza la rendición de cuentas sobre la gestión empresarial de ESSA en el 2021, enmarcada en la generación de valor social, ambiental y económico, dicho encuentro se desarrolló en modalidad virtual a través de la plataforma Microsoft Teams, al Grupo de interés comunidad, colegas, clientes y usuarios el cual cuenta con la participación de 72 personas, entre líderes comunitarios, presidentes de JACs, vocales de control, veedores y comunidad en general.

La convocatoria al evento de rendición de cuentas con los Grupos de Interés Comunidad, Colegas, Clientes y Usuarios, se formaliza primero con la publicación de la invitación vía correo electrónico y posteriormente se realiza vía WhatsApp; el enlace de conexión para participar en el encuentro virtual en la plataforma Teams se compartió con los invitados confirmados.



Los Grupos de Interés Comunidad Colegas, Clientes y Usuarios se reúnen para conocer y aprobar el informe de gestión de la compañía durante el 2021, que refleja la gestión ambiental, social y financiera que permite a ESSA generar valor a sus grupos de interés, ratificando la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, para promover prácticas empresariales socialmente responsables, basadas en cuatro ejes temáticos: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Prácticas Laborales y Anticorrupción, expresados en sus diez principios y los temas materiales establecidos.



Por otro lado, durante el 2021 ESSA enfoca su gestión en mejorar la experiencia de los clientes y usuarios, la calidad del servicio disminuyendo las interrupciones en duración de tiempo y en frecuencia, invirtiendo en la expansión y modernización del sistema eléctrico de la compañía, además de incrementar los componentes socio ambientales. Este espacio abarcó los grupos de interés comunidad, clientes y usuarios, y colegas, a quienes se les presentó las metas de cumplimiento en temas de interés y el estado de estas para la vigencia 2021.

Dando inicio, la reunión abarcó los siguientes temas y cifras más relevantes

Acceso y comprabilidad

A nivel de energía prepago se obtuvo una instalación de 5.225 medidores instalados con un alza en el 4.6% respecto al año anterior, totalizando a nivel de Santander 37.000 familias que gozan de energía prepago, se logró financiar 22.807 millones de pesos a los clientes de todos los estratos y categorías, aumentando en un 76% respecto a 2020.

Se tienen dos nuevos servicios o productos, el primero es la tarjeta SOMOS, en la que se tiene una vinculación de 1808 clientes en 2020 de los cuales se les han financiado 2.046 millones para diferentes compras de electrodomésticos, celulares, elementos de construcción y demás. Por otro lado, se encuentra Vive Somos que es un programa de lealtad para nuestros usuarios que pueden acceder a beneficios sin ningún costo.

Además, se implementa la estrategia de solución solar para usuarios de ESSA, instalación de paneles solares

Tarifas y precios

La tarifa promedio de 2021 de ESSA corresponde a 610 pesos kWh, situándose por debajo del promedio nacional el cual se estableció en 618 pesos kWh, situándose como una tarifa competitiva en el mercado a nivel nacional.

Desde marzo del 2020 se viene aplicando la opción tarifaria, este es un esquema que permite a las empresas evitar trasladarles a los usuarios unos incrementos de picos en la tarifa, dilatando en periodos prolongados, a 31 de diciembre el saldo era de 58.561 millones, durante las vigencias 2022 y 2023 se continuará con esta iniciativa de opción tarifaria.

Acceso y comprabilidad

En cobertura del servicio se tiene un total del 98.45%, desglosándose a nivel urbano una cobertura del 99.43% y a nivel rural con un porcentaje del 95.62%, se logró electrificar 1.160 viviendas del sector rural, se espera tener un mayor porcentaje y cobertura de las viviendas electrificadas por año.

Calidad y seguridad del servicio

Entrando en la prestación del servicio de energía eléctrica, se tiene presente que ESSA está presente en los eslabones de la cadena de generación, transmisión, comercialización y distribución; a nivel de generación se tienen 2 plantas hidroeléctricas que suman una capacidad de 21 MW y generaron un total de 85 GWh/año, cumpliendo la meta.

Comercialización se tenía una meta de 879.721 clientes, dando cierre a 2021 con 873.2016 clientes cerrando ligeramente por debajo de la meta proyectada, vendiendo 1.867 GWh/año y mirando ya la totalidad de energía demandada cerró en 3.073 GWh/año con un incremento importante del 5.7% respecto a 2020

En líneas y canales de atención al usuario se tienen un total de 67 líneas y canales disponibles, 34 oficinas presenciales en los diferentes municipios, y 8 canales de atención virtual, destacando la introducción del chat bot, y el asesor web, permitiendo un contacto con todos nuestros usuarios.

En el frente del negocio de Transmisión y distribución se mantuvieron las 79 SE Eléctricas y se cuenta con 58.046 km de red instalada y se ha avanzado en 3 proyectos que ayudan a modernizar, tecnificar y apuntarle a mejor calidad del servicio;

Omega, que busca incorporar nuevas tecnologías para el core de la operación de la compañía, se tiene un avance del 52%.

Gestión de activos, busca gestionar los activos de una manera más integral teniendo en cuenta la vida útil de un activo, desde la etapa de planeación hasta las etapas finales como desmantelamiento.

Proyecto de control y reducción de pérdidas que tuvo resultados importantes con un indicador del 12.7%.

Avanzamos en la calidad y seguridad en el servicio de energía que perciben nuestros clientes, se sigue disminuyendo los dos indicadores de calidad de servicio, el SAIDI y el SAIFI;

SAIDI, indicador que mide el # de horas que en promedio se perciben en interrupciones de la red eléctrica, cerrando con 18.9 h suspensiones al año

SAIFI, indicador que mide el número de veces de interrupciones en la red, cerrando el año con 12.5 veces al 2021, mejorando en promedio un 15% los dos indicadores.

Otra noticia importante es que la junta directiva aprobó 5 proyectos encaminados en el mediano plazo a seguir mejorando los indicadores anteriormente mencionados.

Las acciones en inversiones de infraestructura eléctrica tuvieron un total de 245.188 millones, reflejado en 30.101 millones en el componente de reposición expansión SDL, redes de media tensión. Adicional a ello inversión en las redes de alta tensión con la entrada en operación de proyectos como; Línea Ocaña – San Alberto 115 kV, SE Conuco 115/13.8 kV, SE La Granja 34.5/13.8 kV, y la Línea Buenavista – Buenos Aires 34.5 kV.

Clima organizacional y calidad de vida

Con respecto al frente interno de la compañía fue un año donde se logró avanzar en la reducción de índices de accidentabilidad, tanto de trabajadores directos como indirectos, ILI, cerrando con 0.02 a nivel de trabajadores y en el caso de contratistas cerro con 0.50. 0 accidentes fatales. Se mantuvo la certificación por ICONTEC como una empresa Biosegura ante el COVID-19

Se avanzó en el proyecto Brújula el cual busca la certificación en dos normas importantes que son la ISO 14001 y 45001 que corresponden a las mejores prácticas a nivel ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, respectivamente. Además, mantener la 9001 que corresponde al sistema de gestión.

Se cierra el 2021 con 1.103 trabajadores, 89 más respecto al año anterior, con 188 promociones y 37 recalificaciones. Se firmó una nueva convención colectiva con profesionales, y se estuvo al pendiente de la evolución de la pandemia a nivel de compra y aplicación de vacunas.

Contratación responsable para el desarrollo regional

En generación de empleo se generaron 3.278 empleos indirectos con un incremento de 20% más respecto a 2020, a nivel de contratación se realizó la adjudicación de 480.669 millones en los contratos, aumentando en un 77% más que el año anterior, esto distribuido de manera local y regional la adjudicación de 101.249 millones y 379.420 con contratación nacional.

Se realiza la iluminación navideña en conmemoración de los 130 años de ESSA, invirtiendo 2.800 millones, 7 municipios iluminados, 13 barrios y 9 caravanas navideñas en Bucaramanga y Barranca.

Compromiso socio ambiental

Se logró el cumplimiento del indicador de trayectoria de RSE con un 98%, el cual corresponde a un indicador de grupo EPM. A nivel de IGAE, se mide la gestión ambiental y se logró el cumplimiento del 100% de esta meta, vale la pena destacar algunas iniciativas ambientales, continuando con BanCO2 que se tienen 19 familias apoyadas económicamente y capacitándolas juntamente con la CAS, se continúa con el programa de reforestación, manteniendo 23.939 árboles y 63.000 árboles entregados a las corporaciones ambientales. Siembra de alevinos, se realizan 320.000 en el río Lebrija y se continúa con la finca altamar protegiendo 220 Ha de bosque nativo.

Premios y distinciones

A lo largo del 2021 se obtuvieron diferentes premios y distinciones, estos como; Premio Experiencias significativas en gestión ambiental y social otorgado por el Ministerio de Minas y Energía por el programa que tenemos apoyando a población desmovilizada del conflicto armado capacitándose en electricidad industrial de baja tensión, también un reconocimiento del MinTrabajo y el PNUD, por el compromiso por la igualdad, así mismo Fenalco Sur realiza reconocimiento como apoyo gremial, desde CAMACOL a Mejor práctica ambiental, y por ultimo un reconocimiento como empresa inspiradora de la ANDI.

Compromiso económico

Los resultados financieros fueron positivos, cerrando el 2021 con ingresos totales de 1.464.814M, con una variación del 15% respecto al 2020, esto con una utilidad de 235.644 M ejecutados, a nivel de Ebitda 476.062 M y un margen de EBITDA de 32.5%, somos una compañía sólida, sostenible financieramente y proyectada a futuro, además se entregaron dividendos a los accionistas por 69.068 millones.



Por otra parte, se abre el espacio para que los asistentes expresen sus inquietudes, comentarios y sugerencias sobre lo expuesto. Desde ESSA se brinda la información pertinente, según la temática abordada, así mismo y con el fin de atender todos los mensajes, se envía la respuesta a los correos electrónicos brindados por los asistentes. Las inquietudes atendidas en el encuentro son las siguientes:

No.	Inquietud presentada	Respuesta inmediata de ESSA
1	¿Hay actualmente un proyecto de expansión en la zona rural en Sabana de Torres?	Liliana Corredor (Gestión Social): Se está realizando la gestión económica para llevar a cabo el programa Puntas y Colas en el año 2023 que estará beneficiando en el municipio de Sabana de Torres alrededor de 147 viviendas, iniciando el primer trimestre se hará el replanteo.
2	¿Qué pasa con los fraudes que ocasionan con las redes donde tienen una perdida al no colocar las redes en muchos locales que son para ustedes una perdida millonaria?	Mauricio Montoya (Gerente): En términos de pérdidas de energía se desarrolla un proyecto denominado “buena energía para todos”, que busca detectar donde existen anomalías o irregularidades sobre la red y poderlas normalizar, es decir que cada uno de los usuarios tenga un medidor que registre la totalidad del consumo de energía eléctrica, adicionalmente, se han desplegado cuadrillas en el departamento para las debidas inspecciones, a través de este equipo de trabajo se hace la normalización de asentamientos humanos subnormales. Cuando un comercio decide alterar la red de energía para un no registro del consumo, hay varios problemas asociados; primero el riesgo por la exposición de la persona, en segunda medida se deteriora la calidad del servicio de energía a otros usuarios, así mismo, se genera un perjuicio económico para la compañía y se genera una cultura de ilegalidad. Se resalta la importancia del trabajo articulado que se realiza con los líderes en la identificación de dicha situación.
3	Con la tecnología SCADA del proyecto OMEGA ¿Cuál es el objetivo de mejora?	Wilton Flórez (Jefe Área Gestión Operativa): El proyecto OMEGA hace referencia a una actualización tecnológica por parte de ESSA, apuntándole al mejoramiento de la calidad del servicio, apalancado por las herramientas tecnológicas que nos ofrece el mercado a nivel internacional, ESSA adquirió uno de los softwares más actualizados a nivel mundial para hacer la operación del sistema eléctrico de infraestructura en el departamento de Santander, el cual permitirá tener una respuesta más oportuna ante cualquier falla, contingencia, o evento programado que tengamos en el sistema, , informando en tiempo real que está pasando en las redes, fortaleciendo la atención por parte del personal de mantenimiento que está en campo, ya que se podrán identificar con mayor efectividad la falla, de esta manera se podrá brindar respuestas oportunas a todos los usuarios. Incluye una actualización civil y tecnológica del centro de control de ESSA que es el corazón de la compañía, desde allí se monitorea permanentemente la prestación del servicio, para brindar una oportuna atención en los casos que requieran restablecimiento del del servicio de energía eléctrica. Adicionalmente, se vinculan herramientas que permiten la actualización de infraestructura en todo el departamento

No.	Inquietud presentada	Respuesta inmediata de ESSA
		de elementos totalmente georreferenciados y la movilidad del personal de mantenimiento en campo.
4	¿Dentro de los programas de ESSA se van a seguir dando contadores prepago?	<p>Edgar Álvarez (Área Gestión Comercial): Si, ESSA grupo EPM, desde el año 2010 viene intensificando la meta anual con el tema de energía prepago, para el cierre 2021 se superó la cifra de 37 mil, para el 2022 en el mes de junio se superó la meta de los 40 mil que se había propuesto para este año. La medida prepago sigue siendo una buena iniciativa para clientes con dificultad de pago, y aquellos clientes que por sus condiciones socioeconómicas no pueden acceder al servicio de manera formal, por lo tanto, está como una solución para que los clientes accedan al servicio en los estratos 1 y 2 y en los AHS seguirán siendo una oferta que tiene connotación social para ESSA y un tema de responsabilidad social para las comunidades del área de influencia de ESSA.</p>
5	¿Desde ESSA van a hacer algún proyecto social para el sector Cafetero?	<p>Liliana Corredor (Gestión Social): Se está desarrollando y adelantando espacios con nuestras comunidades cafeteras. ESSA impulsa diferentes programas y proyectos de inversión social en el territorio, partiendo del reconocimiento que desde los gremios cafetero y panelero han manifestado este interés en los diferentes espacios de relacionamiento y cercanía que se ha tenido entre ESSA y dichos sectores , se ha realizado una participación activa en diferentes encuentros, conversatorios, escenografías que maneja el comité de cafeteros, permitiendo conocer las expectativas e iniciativas que se pueden a revisar de manera conjunta, es importante tener en cuenta que aquellos programas donde se visiona estas inversiones deben tener una relación con nuestro core del negocio de servicio público de energía eléctrica, .</p>
6	Mi factura ha tenido un incremento mes a mes, me preocupa que siga así, ¿Cuál es el motivo?	<p>Mauricio Montoya (Gerente): Son varios los factores que han llevado al incremento mensual de la tarifa de energía; Este fenómeno se ha venido produciendo a nivel nacional, en todas las regiones se ha incrementado el costo de las tarifas, sumado a un incremento al consumo de los usuarios, es importante recordar que el valor total de la factura resulta de la multiplicación del consumo por el costo de cada kV. A nivel nacional se ha dado un incremento del 5% en las tarifas, el servicio de energía eléctrica está compuesta por 6 componentes, donde los más representativos son, la generación, la transmisión y la distribución, esos tres componentes se indexan de manera mensual con el índice de precios al productor, un indicador que recoge como se han venido incrementando los costos de los productores en el país por el DANE, este indicador ha crecido un 22% en los últimos 12 meses producto del incremento de la tasa de cambio, la inflación, la escases de productos, de costos de metales, y demás.</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta inmediata de ESSA
		<p>Importante destacar que, si bien ha crecido la tarifa, sigue manteniéndose por debajo del promedio nacional y que sean competitivas.</p>
7	<p>¿Cómo es el proceso cuando se va el servicio por alguna situación en particular? Daño en una red, ¿como es el proceso y a donde acudir?</p>	<p>Wilton Flórez (Jefe Área Gestión Operativa):: Enlazada con las nuevas tecnologías que desde ESSA se están implementando, cualquier anomalía de servicio puede ser reportada en la línea 115, con un registro oportuno la Electrificadora de Santander podrá saber de manera más rápida los inconvenientes de la prestación del servicio, luego esa información llega a los técnicos que están en los diferentes municipios del área de cobertura en todo el departamento, posteriormente se hace una revisión detallada con el personal de mantenimiento identificando si es una falla solamente en el usuario, o una falla en las redes de baja tensión, un transformador, un circuito o una Subestación (SE), cuando se presentan eventos significativos en el departamento que pueden ocurrir por desastres naturales, actos vandálicos, o elementos que caen en las redes, permitiendo generar un despliegue de coordinación para identificar la intervención a realizar y así restablecer en el momento oportuno, se tiene personal las 24 horas del día, no en todo el departamento se tiene acceso en un horario nocturno pero se tiene un plan de contingencia establecido las 24 horas para atender este tipo de anomalía.</p> <p>Recalamos que la llamada a la línea 115 o el 018000, o inclusive por el WhatsApp empresarial también tenemos una oportunidad para ser atendidos de manera oportuna por nuestro personal de mantenimiento.</p>
8	<p>¿Cuál es esa inversión en Bucaramanga y su AMB?</p>	<p>Mauricio Montoya (Gerente): En el AMB la empresa viene haciendo unas inversiones grandes desde el año 2017, enfocándose primero en reforzar todo el sistema de alta tensión, para luego encauzar los esfuerzos en redes de media tensión, en este momento ya se tiene casi completo el refuerzo en el esquema de baja tensión donde se construyó y se puso en servicio en el 2021 y 2020 una nueva Subestación (SE) en el valle de río frío, muy cerca al anillo vial, entró en servicio una nueva SE la granja en Piedecuesta, en la zona de mayor crecimiento del área metropolitana, se puso en servicio una SE que antes era de media tensión ahora es de alta tensión, en el norte de Bucaramanga que es la SE principal. La SE Conucos pasó de media a alta tensión, actualmente se está terminando una gran inversión en la SE Palenque, esta cuenta con una gran importancia para la zona, ya que es una conexión con el sistema de transmisión nacional, y se han hecho inversiones en redes de media tensión en diferentes lugares del área metropolitana, se encuentra en construcción una SE en La Mesa de los Santos, que va a permitir mejorar el servicio de este municipio y la parte rural de Piedecuesta, se espera poner en funcionamiento para enero o febrero de 2023</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta inmediata de ESSA
9	¿Qué vamos a tener en navidad para este año en Santander?	<p>Edgar Álvarez (Gestión Comercial): Para el año 2022 continua la propuesta “encendamos la alegría”, aproximadamente hace 20 días se dieron a conocer los ganadores de este año donde ESSA se vincula a la navidad premiando a 10 municipios que tomaron la decisión de inscribirse y participar, ahora son ganadores, y ya fueron notificados, estos fueron, Málaga, San Vicente, Barbosa, Sabana de Torres, Piedecuesta, adicionalmente los municipios de, Confines, Aratoca, Pinchote, Concepción y Zapatoca.</p> <p>ESSA entregará un kit de navidad que estará instalado a finales del mes de noviembre y que se mantendrá hasta el fin de semana de reyes del mes de enero, de esta manera sigue contribuyendo para la alegría de la navidad en las diferentes localidades del departamento con el concurso, encendamos la alegría.</p>
10	¿Cuál es el proceso que deben llevar a cabo las comunidades/usuarios para que siempre tengan una energía legal con ESSA?	<p>Liliana Corredor (Gestión Social): Lo más importante es que desde ESSA se impulsa de manera contundente el ser legal con los servicios públicos domiciliarios, y para ello se desarrolla con las comunidades, acercamientos con los profesionales sociales ESSA, el cual se ha venido robusteciendo, equipo que adelanta socializaciones, mesas de trabajo acercamientos con líderes, comunidades, clientes y usuarios, para trabajar en pro de esa legalidad y esa cultura, se cuenta con canales de atención directos de ESSA, así como la línea transparente como medio para indicar situaciones que evidenciamos en los territorios,; los profesionales sociales ESSA están muy atentos para escuchar esas indicaciones de posibles conexiones ilegales a redes. Se comparte en el chat, nombre, zona, número de teléfono de los profesionales sociales ESSA, para todas las gestiones pertinentes. Es de gran importancia para ESSA que exista una conversación con la comunidad.</p>
11	Alumbrado público en escenarios deportivos	<p>Edgar Álvarez (Gestión Comercial): ESSA es un operador de energía, nuestro propósito es prestar el servicio público de energía, pero un servicio público domiciliario, en Colombia el alumbrado público es un servicio que se presta por fuera de las empresas de servicios públicos, por lo tanto, ESSA no es competente para el tema de servicio público de energía en espacios públicos, cuando un cliente/usuario requiere atención de alumbrado público esta solicitud debe elevarse a los municipios, ya que son los competentes y responsables. Lo que vincula a ESSA con alumbrado público es un servicio de recaudo y un servicio de facturación, por lo tanto, cualquier cliente que necesite Alumbrado Público debe elevar la solicitud al respectivo municipio competente.</p>
12	¿Cómo puede hacer la comunidad, nuestros clientes y usuarios para decirle a ESSA para el reporte de daño en electrodomésticos?	<p>Edgar Álvarez (Gestión Comercial): Es importante que apenas se genere un daño en algún electrodoméstico sea reportado de inmediato, a través de cualquier canal, escrito, presencial o virtual, y deben permitir hacer la visita técnica para validar el mismo. Si en esta visita el daño es</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta inmediata de ESSA
		imputable a ESSA, se asumiría desde empresa la responsabilidad civil, y se atenderán los daños causados, reparando o reemplazando el bien dañado. El reto es que hagan el reporte a través del asistente virtual LUISA, Luz que ilumina Santander, que es la línea 318 8339121, para estar más cerca, e informados.
13	¿qué servicio ofrece ESSA con los paneles solares?	<p>Juan Carlos Sandoval (Área Gestión Comercial): En ESSA desde el 2021 se implementa la oferta solar integral, la cual consiste en el suministro, instalación y diseño de la instalación solar para cada cliente de acuerdo con la necesidad que tenga, para esto se cuenta con dos aliados estratégicos garantizando la entrega de una solución de alta calidad.</p> <p>Requisitos: ingresar al portal web, descargar el formulario de inscripción y realizar la debida solicitud, ESSA a vuelta de correo entrega en máximo 4 días hábiles la precotización para que se revise, se evalúe y tome la decisión.</p>
14	Me ofrecieron una tarjeta Somos ¿qué es y como funciona?	<p>Delcy Johana Cuadros Rodriguez (Área Gestión Comercial): Somos, es un programa de lealtad y relacionamiento con el cliente, esta tiene dos componentes, el primero que es una tarjeta crédito, con un plazo de hasta 60 meses, una cuota de administración de 3.376 pesos, únicamente cuando se tenga deuda dentro de la tarjeta y sirve para propietarios como arrendatarios, el cobro se hace a través de la factura como tal y sirve para financiar, electrodomésticos, productos para la construcción, mejoras para el hogar con todos los aliados ESSA, pueden consultarlo en www.somosgrupoeppm.com</p> <p>Vive somos, es el otro componente, y ese el relacionamiento con el cliente, este servicio es totalmente gratis por solamente ser clientes ESSA, dando capacitaciones, ofertas y descuentos, actualmente se tienen 10% de descuento en tiendas Juan Valdez, 20% en malteadas popsy, 15% en combos de Jarris, entre otros.</p>
15	¿Cómo podemos fortalecer el uso y consumo eficiente en casa?	<p>Edgar Álvarez (Gestión Comercial): En los programas se promueven desde ESSA con los grupos de interés siempre se lleva el mensaje del uso eficiente de la energía eléctrica, se recomienda el uso de la energía de manera racional, promoviendo los buenos comportamientos con el uso de la energía.</p> <p>Algunos tips son, cambio de bombillos tradicionales a tipo led o ahorradores, el uso de la nevera, la instalación de sistemas de enfriamiento, aires acondicionados que sean los más eficientes del mercado, incluso el aprovechamiento de la luz del día mediante el color de la pintura de las paredes del hogar.</p> <p>Para los clientes de los sectores comerciales, se habla de la eficiencia energética, buscando que los clientes que son de consumos medios y altos sean eficientes en el uso de la energía, El programa de uso racional y eficiente de</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta inmediata de ESSA
		<p>la energía con las empresas se denomina URE en empresas.</p> <p>Además, para el sector escolar, se maneja el programa “Cuida Mundos”, que es un mensaje sobre el cuidado del medio ambiente a través de buenas prácticas del uso de la energía que se está inculcando en las comunidades escolares que serán clientes del futuro.</p> <p>En los conversatorios comunitarios busca orientar frente a la pregunta ¿cómo hacemos para consumir menos? Invitando a las comunidades a asumir buenos comportamientos frente al uso eficiente de la energía, porque el consumo depende de los hábitos de cada persona.</p>
16	<p>¿Cuál es la participación en la parte social en la vinculación de ESSA en esos 400 años de BGA?</p>	<p>Mauricio Montoya (Gerente): Desde ESSA se ha realizado la vinculación a la celebración de los 400 años con algo que es de gran gozo para toda la ciudadanía bumanguesa y es la iluminación navideña. Se encuentra en proceso suscribir un convenio interadministrativo con la alcaldía para que en conjunto con recursos de ESSA y Alcaldía, se haga el mejor alumbrado navideño que ha tenido la ciudad en su historia, ya están diseñado los diferentes circuitos por donde se instalaría el alumbrado navideño y se está en todo el proceso de la planeación contractual para que iniciando diciembre se pueda estar iluminando diferentes escenarios y avenidas de Bucaramanga para que sea muy especial.</p> <p>Los 400 años se cumplen el 22 de diciembre y por eso se escogió la iluminación navideña como eje central de esa celebración de los 400 años de BGA.</p> <p>Una inversión histórica que se espera sea de gran disfrute para todos, adicional a esto, también en asocio con otras empresas de servicios públicos principalmente el Acueducto Metropolitano, Vanti y ESSA se unen para darle un regalo a la ciudad un icono, figura representativa en el parque Centenario.</p>
17	<p>En algunos sectores de la vereda la fuente del municipio los santos, tenemos un mal servicio porque llega muy baja la energía por mucha carga que hay en el transformador ¿Qué se debe hacer para que esto mejore?</p>	<p>Liliana Corredor (Gestión Social): En relación con este caso y situaciones similares, se está tomando atenta nota para programar visitas de campo con todo el equipo de mantenimiento y poder revisar si es por la capacidad que se tiene del transformador para prestar el servicio de nuestro clientes y usuarios o si obedece a otra acción técnica que se deba desarrollar.</p>
18	<p>Nosotros como Sur del Cesar, especial San Martin, también hacemos parte de injerencia de los proyectos de ESSA, inversiones sociales, ambientales.</p>	<p>Edgar Álvarez (Gestión Comercial): San Martín es uno de los municipios del área de influencia de ESSA, con gran importancia para la intervención, efectivamente se han realizado reuniones con el alcalde conversando sobre estos temas y se realizará un nuevo espacio en San Martin Cesar, donde se contactará desde ESSA a diferentes líderes y contactos de la administración, para revisar los temas dialogados y propuestos con el alcalde y empezar a trabajar sobre ellos.</p>
19	<p>Recordemosle a nuestros invitados de Comunidad,</p>	<p>Liliana Corredor (Gestión Social): Adicional a los contactos con los profesionales sociales de cada zona,</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta inmediata de ESSA
	<p>clientes y usuarios y colegas ¿qué deben hacer par aconocer esa inversion social que se está realizando en la zona y como tener mayor contacto con nosotros?</p>	<p>los programas de inversión social que se vienen desarrollando en el territorio y que cuentan con población beneficiada del área de influencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formación de técnicos electricistas industriales con el SENA con población de puerto Wilches, Sabana de Torres y San Alberto. 2) Buena energía para tu proyecto de vida, 10 Becados universitarios con matrícula y manutención a de los diferentes municipios del Área de influencia ESSA, 5 estudiantes vinculados anualmente. 3) Programa Apostándole a la reconciliación, de manera conjunta con ARN se brinda una formación como técnicos electricistas a población en proceso de reinserción 4) Desarrollando 2 proyectos en colegios insignias de Barrancabermeja y Bucaramanga, El Instituto Técnico de Barrancabermeja y el Instituto Técnico Damaso zapata, con unas inversiones de más de 150 millones de pesos en los laboratorios de estas instituciones, mejorando de manera sustancial los campos de trabajo para un mejor desarrollo de competencias. <p>Muchos de estos programas se hablaron en el conversatorio de rendición de cuentas del año pasado y se están cumpliendo todos los compromisos adquiridos.</p>
20	<p>¿Cuándo vienen con Cercanías a Barranca?</p>	<p>Edgar Álvarez (Área Gestión Comercial):</p> <p>En este 2022 se dará continuidad al programa de relacionamiento con las comunidades mediante el programa “Cercanías, estar más cerca para llegar más lejos”, la meta es ir a 10 localidades y en lo que va corrido del 2022 se ha cumplido con un objetivo de relacionamiento con las comunidades y con los líderes, sobre todo los líderes comunales y de la administración municipal de las localidades, esto en los municipios de San Gil, Socorro y Barbosa generando así la presencia institucional de relacionamiento, porque desde hace 130 años cada vez que un usuario requiere hacer el uso de la energía ahí está la marca ESSA presente.</p> <p>En el último mes se estuvo cerca de Barrancabermeja haciendo por primera vez una cercanía en el corregimiento la fortuna donde hay cerca de 300 viviendas y una gran cantidad de población que de manera no autorizada está haciendo el uso del servicio de la energía, tratando de difundir el mensaje de la legalidad con el servicio.</p> <p>Restan 6 localidades y ya se está haciendo los primeros contactos que permitirán confirmar que el próximo viernes 29 de julio a las 11:00 de la mañana se realizará el encuentro con la administración municipal liderada por la secretaría de gobierno y con los nuevos miembros de las juntas de acción comunal que acaban de ser nombrados con la nueva ley de organización de juntas para dar inicio al programa de cercanía en el municipio de Puerto</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta inmediata de ESSA
		<p>Wilches donde se espera impactar en las comunidades de los corregimientos de este municipio que son Puente Sogamoso y Vijagual, posteriormente se realizará en Málaga donde se realizará una presencia institucional bastante intensa, pasando por Girón, Bucaramanga y el municipio de San Alberto.</p> <p>Se proyecta impactar de alguna manera a 20 sectores subnormales del área metropolitana de Bucaramanga y Barrancabermeja donde se quiere llegar con el mensaje de legalidad y del buen uso de los servicios públicos con los programas de educación la sombrilla del programa de cercanías, correspondiente a una serie de actividades de tipo pedagógico recreativo de información y de socialización en temas de servicios públicos domiciliarios dirigido a las comunidades pero sobre todo a los representantes de estas comunidades para generar buena cultura en el uso de los servicios públicos</p>

Así mismo, se dan respuesta a las preguntas surgidas en el chat que por temas tiempo no fue posible responder en vivo.

N°	Tema:Electrificación rural	Respuesta ESSA
1	<p>Buenas tardes. Existe algún proyecto para las comunidades donde no se ha podido legalizar este servicio especialmente en zonas de rurales. "Financiación de equipos como medidores "</p>	<p>Actualmente ESSA se encuentra ejecutando el programa de puntas y colas en diferentes municipios del área de influencia de ESSA. Este programa consiste en llevar energía eléctrica a viviendas rurales de bajos recursos, que se encuentran ubicadas a distancias menores o iguales a 400 metros de las redes eléctricas y 500 metros del transformador existente de ESSA. Para la ejecución de las obras ESSA aporta el valor total de la red de distribución, el valor de la acometida y el medidor es financiado al usuario en un plazo máximo de 10 años (120 cuotas).</p>
2	<p>Cordial saludo mi pregunta es cuando se implementará de nuevo el programa de puntas y colas para la zonas rurales y urbanas ya que tenemos población colgada muchas gracias por la oportunidad</p>	<p>Cordial saludo, actualmente ESSA se encuentra ejecutando el programa de puntas y colas en diferentes municipios del área de influencia de ESSA. Este programa consiste en llevar energía eléctrica a viviendas rurales de bajos recursos, que se encuentran ubicadas a distancias menores o iguales a 400 metros de las redes eléctricas y 500 metros del transformador existente de ESSA. Para la ejecución de las obras ESSA aporta el valor total de la red de distribución, el valor de la acometida y el medidor es financiado al usuario en un plazo máximo de 10 años (120 cuotas).</p> <p>Nota: el proyecto de puntas y colas no aplica para viviendas urbanas.</p>

N°	Tema:Electrificación rural	Respuesta ESSA
3	Una pregunta, ¿qué proyecto puede salir para ayudar a una iluminación de una cancha en la zona rural?	<p>ESSA es un operador de energía, nuestro propósito es prestar el servicio público de energía, pero un servicio público domiciliario, en Colombia el alumbrado público es un servicio que se presta por fuera de las empresas de servicios públicos, por lo tanto, ESSA no es competente para el tema de servicio público de energía en espacios públicos, cuando un cliente/usuario requiere atención de alumbrado público esta solicitud debe elevarse a los municipios, ya que son los competentes y responsables. Lo que vincula a ESSA con alumbrado público es un servicio de recaudo y un servicio de facturación, por lo tanto, cualquier cliente que necesite Alumbrado Público debe elevar la solicitud al respectivo municipio competente.</p>
4	<p>Teniendo en cuenta que en nuestro municipio se está ejecutando en proyecto de electrificación rural para 106 familias. Gracias a que se adelantó el Censo de familias sin electrificación el año pasado... Hoy está siendo un hecho..... Pero en el municipio nos quedan aprox. 60 familias que últimamente han construido nuevas viviendas y entre ellas otras que superan los más de 500 mtr. De distancia desde el transformador... Sería posible que la ESSA nos apoyará en el municipio de Charalá para llegarle con energía eléctrica a esas familias. Muchas gracias agradezco respuesta...</p>	<p>Cordial saludo, el proyecto de puntas y colas que actualmente se ejecuta en el municipio de Charalá fue formulado bajo solicitudes y topografías realizadas en años anteriores. Para poder realizar un nuevo proyecto de electrificación rural en el municipio se debe realizar solicitud bajo cualquier canal de comunicación oficial de ESSA adjuntando listado de las posibles viviendas a beneficiar incluyendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del posible beneficiario. 2. Cedula de ciudadanía del posible beneficiario. 3. Nombre de la finca. 4. Nombre de la vereda. 5. Nombre del municipio. 6. Numero de contacto para programar visita. <p>Una vez sea entregada la información por parte de los interesados, ESSA validará la posibilidad de incluir las viviendas dentro del plan de inversión o PECOR según resolución CREG 015 en las vigencias que corresponda para cada proyecto.</p>
5	Cordial saludo mi pregunta es ¿cuándo se implementará de nuevo el programa de puntas y colas para las zonas rurales y urbanas ya que tenemos población colgada muchas gracias por la oportunidad?	<p>Cordial saludo, actualmente ESSA se encuentra ejecutando el programa de puntas y colas en diferentes municipios del área de influencia de ESSA. Este programa consiste en llevar energía eléctrica a viviendas rurales de bajos recursos, que se encuentran ubicadas a distancias menores o iguales a 400 metros de las redes eléctricas y 500 metros del transformador existente de ESSA. Para la ejecución de las obras ESSA aporta el valor total de la red de distribución, el valor de la acometida y el medidor es financiado al usuario en un plazo máximo de 10 años (120 cuotas).</p>

N°	Tema:Electrificación rural	Respuesta ESSA
		Nota: el proyecto de puntas y colas no aplica para viviendas urbanas.
6	NELSON COLMENARES presidente de ASOJUNTAS del municipio de Confines: Pues de mi parte como presidente de la asociación de juntas de acción comunal del municipio de confines agradecerles por el proyecto de puntas y colas que realizaron del cual fuimos beneficiados	Gracias, estamos para servir.
7	¿El proyecto de puntas y colas se seguirá realizando?	Cordial saludo, actualmente ESSA se encuentra ejecutando el programa de puntas y colas en diferentes municipios del área de influencia de ESSA. Este programa consiste en llevar energía eléctrica a viviendas rurales de bajos recursos, que se encuentran ubicadas a distancias menores o iguales a 400 metros de las redes eléctricas y 500 metros del transformador existente de ESSA. Para la ejecución de las obras ESSA aporta el valor total de la red de distribución, el valor de la acometida y el medidor es financiado al usuario en un plazo máximo de 10 años (120 cuotas).

N°	Tema: Atención de daños	Respuesta
1	Es que quisiera saber porque se demora tanto la atención a daños	En ESSA se tiene presente los tiempos regulatorios establecidos para la atención de daños y emergencias mayores, contando con personal operativo en cada una de las regiones de cobertura. Los tiempos de atención en algunas ocasiones son afectados por los impactos ambientales, condiciones climáticas, inundaciones, y dificultad en accesos viales que exigen priorizar la seguridad operativa del personal que realiza las actividades de mantenimiento.
2	Se han venido presentando cortes no programados en la parte Rural (vereda Buenos Aires). En el área urbana de igual manera los cortes se	En el sector rural la mayor afectación obedece a causas como fuertes tormentas, descargas atmosféricas y vientos que llevan a que el componente arbóreo cercano a la red haga contacto con la misma e interrumpa la prestación del servicio dado que ante esto eventos, actúen los sistemas

N°	Tema: Atención de daños	Respuesta
	presentan de manera seguida. ¿A qué se debe?	de protección instalados en la infraestructura eléctrica para garantizar la seguridad a la red y usuarios.
3	Mi pregunta, a que dependencia podemos contactarnos para las fallencias que se han venido presentando en el municipio de Vélez en donde a los usuarios se les han quemado sus electrodomésticos y a la visita de la ESSA los informes son entregados con muchas fallencias técnicas que no son reales, y resaltan que el daño es responsabilidad del propietario del predio cuando se tiene conocimiento que el transformador del sector está saturado y la empresa ya tiene conocimiento pero no asumen el error ni los daños.	<p>Se pueden comunicar a los diferentes canales de atención disponibles a los clientes y usuarios ya que en ESSA se cuenta con el servicio de atención de daños en electrodomésticos de terceros cuando son atribuibles a fallas de la red eléctrica de ESSA, este personal cuenta con la experiencia y los equipos para el diagnóstico de las causas en la quema de los equipos reportados por los usuarios para el arreglo correspondiente.</p> <p>En relación a la cargabilidad de los transformadores se tiene un sistema que permite hacer seguimiento a las cargas autorizadas por ESSA a nuestros clientes y Usuarios, es por eso la importancia del debido reporte de aumentos de cargas con la autorización respectiva para realizar los análisis y ajustes correspondientes.</p>
4	En el Llanito pasan muchas redes de la ESSA y tenemos un servicio bastante malo como se pueden mejorar y hacer cambio de transformador en la vereda Penjamo y sus veredas	En el Sector del Llanito se están adelantando actividades forestales, cambio de protecciones e infraestructura eléctrica para brindar el mejoramiento en el servicio lo cual no obedece solo a los transformadores ya que a estos se les realizan también mantenimientos preventivos o se cambian según su cargabilidad.

N°	Tema: Educación al cliente	Respuesta
1	Saber si existe programadas capacitaciones como lideres y lideresas en cuanto al conocimiento de la lectura de la factura para que facilite a los lideres la explicación de cómo es el valor y el cobro de esta.	<p>ESSA Promueve la Educación al Cliente, con el programa Lideres en Acción, que es una invitación a los Líderes de las comunidades, a que se informen y capaciten en tema de servicio público domiciliario de energía eléctrica.</p> <p>Si su comunidad se encuentra interesada en gestionar un espacio de este tipo, puede enviar su solicitud al correo electrónico essa@essa.com.co en comunicación dirigida a Edgar Augusto Álvarez solicitando ser contactados para la coordinación del espacio correspondiente a temas tales como: tarifas, uso racional y eficiente de la energía, interpretación de la factura, ofertas comerciales y canales de atención, entre otros.</p>

N°	Tema: Educación al cliente	Respuesta
2	Nos gustaría se nos diera capacitación en los diferentes temas de energía y como funciona para los usuarios y como mejorar y optimizar el uso racional de esta.	Si su comunidad se encuentra interesada en gestionar un espacio de este tipo, puede enviar su solicitud al correo electrónico essa@essa.com.co en comunicación dirigida a Edgar Augusto Álvarez solicitando ser contactados para la coordinación del espacio correspondiente a temas tales como: tarifas, uso racional y eficiente de la energía, interpretación de la factura, ofertas comerciales y canales de atención, entre otros.
3	Buena tarde, desde Málaga, agradecer a ESSA por el premio Alegría, Pedimos por favor Talleres para los Lideres Sociales y Vocales de Control.	<p>El municipio de Málaga fue uno de los municipios ganadores del Concurso encendamos la alegría de la navidad edición 2021; recibimos con agrado el agradecimiento brindado, ESSA desarrolla la estrategia de iluminación navideña con el ánimo de llevar bienestar a las comunidades y territorios en la temporada decembrina.</p> <p>En este 2022, en el mes de septiembre, ESSA tiene agendada la ejecución del Programa CERCANIA 2022 "Por Ti Málaga, estamos ahí"; espacio que nos permitirá hablar con las comunidades y promover acciones de información y capacitación dirigido a los líderes, Vocales de Control y comunidad de usuarios res de una manera pedagógica y recreativa; el cual esperamos desarrollarlo acorde a lo previsto</p>

N°	Tema: Programa SOMOS - Soluciones Solares	Respuesta
1	Serían tan amable los requisitos para implementar paneles solares en el municipio de San Martín Cesar. A al correo jcaromayorga@gmail.com . gracias	<p>ESSA se permite informar que, el cliente que esté interesado en adquirir la solución solar integral debe cumplir los siguientes requisitos iniciales:</p> <p>Que tenga área disponible y adecuada en sus techos para la instalación</p> <p>Que cuente con el servicio de energía tradicional</p> <p>Si es arrendatario, que cuente con el permiso del propietario</p> <p>Si estás interesado en la Solución Solar Integral, ¿qué debes hacer?</p> <p>1. A través sitio web corporativo: https://www.ESSA.com.co/site/energia-solar-ESSA Allí el cliente diligencia sus datos personales, el área de techo disponible y adjunta las fotos del sitio donde se prevé la instalación</p> <p>2. Un asesor de ESSA contacta al cliente para entregarle su cotización</p> <p>Cumplidos los requisitos anteriores ESSA de acuerdo a la información aportada en el formulario genera y remite vía correo electrónico una Pre-Cotización con un valor estimado. Cuando el cliente evalúa esa propuesta inicial</p>

N°	Tema: Programa SOMOS - Soluciones Solares	Respuesta
		<p>y manifiesta su interés de continuar con la adquisición de la solución solar, ESSA programará una visita técnica para verificar y se ajusta la propuesta quedando una Cotización definitiva para su decisión y aceptación, acordándose la forma de pago en caso de ser aceptada.</p> <p>Finalmente, ESSA y su Aliado Comercial proceden a la instalación de la solución. (Nota: El valor cotizado puede presentar variaciones al momento de la ejecución, acorde a las condiciones reales del sitio en el momento de la instalación).</p>
2	<p>Con la tarjeta SOMOS, se pueden financiar equipos y demás para la adecuación y compra de elementos para legalizar la energía.</p>	<p>Sí, el portafolio de nuestro programa permite la compra de electrodomésticos, mejoras locativas, soluciones solares, tecnología, y servicios técnicos relacionados con el servicio de energía eléctrica.</p> <p>Si se encuentra interesado, puede tramitar su solicitud por medio de nuestro portal www.somosgrupoepm.com o por nuestra línea 6528888, conocer los aliados y las ofertas de temporada. Este programa cuenta también con un componente de beneficios llamado Vivesomos, su inscripción es totalmente gratuita y podrá disfrutar de descuentos, boletería, talleres y un mundo de beneficios.</p>

N°	Tema: Alumbrado Navideño	Respuesta
1	<p>Buenas tardes, que proyecciones tienen en apoyar a comunidades en alumbrado navideños. En las próximas fiestas decembrina.</p>	<p>ESSA, para el 2022 promovió con los entes municipales, el concurso Encendamos la Alegría, concurso que tiene como propósito, apoyar a las comunidades en el tiempo de navidad, con la entrega de un kit de iluminación para los municipios ganadores. En la vigencia 2022 los municipios ganadores fueron: Categoría 1: Málaga, San Vicente de Chucuri, Barbosa, Sabana de Torres y Piedecuesta.</p> <p>Categoría 2: Confines, Aratocha, Pinchote, Concepción y Zapatoca.</p>
2	<p>¿Por qué Barrancabermeja lo excluyeron del arreglo Navideño?</p>	<p>El municipio de Barrancabermeja no se presentó al concurso Encendamos la Alegría, concurso que estaba disponible para todos los municipios de Santander.</p>

N°	Tema: Tarifa	Respuesta
1	¿Por qué todos los meses sube el recibo de la luz?	<p>En general, un usuario puede percibir que el recibo de la luz puede subir cada mes por dos razones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se consumió más en el periodo de facturación. 2. Se incremento el valor del kilovatio, es decir de la tarifa correspondiente al respectivo mes. <p>Con su factura, el usuario puede determinar si el incremento en el valor es por aumento de su consumo y hacer una revisión o balance sobre sus hábitos de consumo.</p> <p>Si el usuario observa que el consumo se ha mantenido estable con relación a los consumos de los meses anteriores, entonces el incremento podrá corresponder a una variación en el precio del kilovatio.</p> <p>La tarifa de energía es calculada de acuerdo a las disposiciones legales y regulatorias. El precio del kilovatio, puede variar de acuerdo al comportamiento del mercado y de cada una de las actividades que conforman la cadena de prestación del servicio según lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG y vigilado por la SuperServicios.</p> <p>El costo de prestación del servicio, que se refleja en la tarifa, se puede ver impactado por los factores a continuación:</p> <div style="text-align: center;"> <p>The diagram consists of four green rounded rectangular boxes arranged vertically, each connected to a larger light green box at the bottom by a thin line. The boxes contain the following text:</p> <ul style="list-style-type: none"> Top box: Cambios climáticos que afectan la Generación del País – Fenómeno de La Niña o del Niño Second box: Variables macroeconómicas – Aumento o disminución del IPP, IPC, TRM, entre otras. Third box: Oferta de gas en el País – Contratos de gas para plantas térmicas. Bottom box: Cambios en Política Publica y de Regulación – Ajustes tarifarios que pueden aumentar o disminuir el costo de la prestación (Mercado mayorista – precio de escasez, ley de subsidios, entre otros) </div> <p>Acorde a las disposiciones regulatorias vigentes, en febrero se inició la aplicación de la “Opción Tarifaria” la cual, como su nombre lo indica, es una tarifa opcional a la que se publica normalmente, con el fin de evitar incrementos abruptos en el servicio de energía de un mes a</p>

N°	Tema: Tarifa	Respuesta																						
		<p>otro, como se observa y explica en la imagen a continuación:</p>  <p>Conoce el Costo Unitario y la Tarifa Aplicada para mayo Resolución CREG 119 de 2007.</p> <p>Este valor será aplicado según la vigencia de las tarifas publicadas durante el mayor número de días de consumo del ciclo facturado, establecido por la normatividad.</p> <p>La Electrificadora de Santander se acogió a la opción tarifaria a partir del mes de marzo de 2020 de acuerdo a lo establecido en las resoluciones CREG 012 de 2020 y CREG 058 de 2020, dando alcance a la CREG 152 de 2020 el costo unitario presenta variación del 3.7% respecto a la tarifa del mes anterior.</p> <table border="1" data-bbox="738 535 1068 756"> <thead> <tr> <th>Estrato</th> <th>Contribución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrato 1</td> <td>Estrato 5 y 6 Comercial Industrial</td> </tr> <tr> <td>\$285.47</td> <td>\$856.43</td> </tr> <tr> <td>\$356.84</td> <td>\$774.57</td> </tr> <tr> <td>\$606.63</td> <td>\$679.58</td> </tr> <tr> <td>\$713.69</td> <td>\$815.50</td> </tr> <tr> <td>\$856.43</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Tarifas Residenciales / No Residenciales (Tarifas con subsidio o contribución)</p> <p>* Las tarifas para los estratos 1, 2 y 3 son aplicables para el consumo subsidiado y tienen un subsidio aplicado de acuerdo a la normatividad. El consumo adicional se factura con el CU pleno. * Las tarifas para los estratos 5 y 6 comercial e industrial, tienen una contribución del 20% adicional.</p> <p>Mayor información en: www.essa.com.co</p> <p>Opción tarifaria</p> <table border="1" data-bbox="1079 567 1377 682"> <thead> <tr> <th>Propiedad</th> <th>Tarifa (\$/kWh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Propiedad ESSA.</td> <td>\$713,69</td> </tr> <tr> <td>Propiedad Usuario.</td> <td>\$645,47</td> </tr> <tr> <td>Propiedad Compartida.</td> <td>\$679,58</td> </tr> </tbody> </table> <p>Consumo subsidiado hasta... Resolución UPME 0355 de 8 de Julio de 2004.</p> <p>Altura inferior a 3.000 m. sobre el nivel del mar: 173kWh Altura superior o a 3.000 m. sobre el nivel del mar: 130kWh</p>	Estrato	Contribución	Estrato 1	Estrato 5 y 6 Comercial Industrial	\$285.47	\$856.43	\$356.84	\$774.57	\$606.63	\$679.58	\$713.69	\$815.50	\$856.43		Propiedad	Tarifa (\$/kWh)	Propiedad ESSA.	\$713,69	Propiedad Usuario.	\$645,47	Propiedad Compartida.	\$679,58
Estrato	Contribución																							
Estrato 1	Estrato 5 y 6 Comercial Industrial																							
\$285.47	\$856.43																							
\$356.84	\$774.57																							
\$606.63	\$679.58																							
\$713.69	\$815.50																							
\$856.43																								
Propiedad	Tarifa (\$/kWh)																							
Propiedad ESSA.	\$713,69																							
Propiedad Usuario.	\$645,47																							
Propiedad Compartida.	\$679,58																							
2	<p>Mas por la preocupación que asiste por parte de la comunidad en el incremento del valor de la factura.</p>	<p>ESSA, con el propósito de hacer difusión de los contenidos asociados a la tarifa y explicarle al cliente sobre este importante tema, desarrolla continuamente acciones de educación y gestión social visitando las comunidades y/o convocando espacios en los cuales ejecuta corrillos, talleres y conversatorios, con los líderes y comunidad en general.</p> <p>Si su comunidad se encuentra interesada en gestionar un espacio de este tipo, puede enviar su solicitud al correo electrónico essa@essa.com.co en comunicación dirigida a Edgar Augusto Álvarez solicitando ser contactados para la coordinación del espacio antes mencionado.</p>																						
3	<p>Hola, una pregunta. Soy de Puerto Wilches, quisiera saber por qué está llegando tan costoso el recibo de la Luz, gracias</p>	<p>Lo invitamos a revisar la respuesta emitida por ESSA en la Pregunta No. 1 de este apartado, en la cual se explica y da alcance a las disposiciones legales y regulatorias que influyen en el comportamiento y definición de la tarifa.</p>																						

N°	Tema: Tarifa	Respuesta
4	Por qué esta tan caro el kilovatio	Lo invitamos a revisar la respuesta emitida por ESSA en la Pregunta No. 1 de este apartado, en la cual se explica y da alcance a las disposiciones legales y regulatorias que influyen en el comportamiento y definición de la tarifa.
5	¿A qué se debe, el aumento de la tarifa del servicio de la energía eléctrica en la ciudad? vemos aumentos por encima del 40 % y esto pone en riesgo la canasta familiar	Lo invitamos a revisar la respuesta emitida por ESSA en la Pregunta No. 1 de este apartado, en la cual se explica y da alcance a las disposiciones legales y regulatorias que influyen en el comportamiento y definición de la tarifa.
6	Quisiera saber el porqué del incremento de la factura en San Gil. ¡Los costos son elevados!	Lo invitamos a revisar la respuesta emitida por ESSA en la Pregunta No. 1 de este apartado, en la cual se explica y da alcance a las disposiciones legales y regulatorias que influyen en el comportamiento y definición de la tarifa.
7	La comunidad está a punto del colapso por esas tarifas tan altas	<p>ESSA, consciente de la preocupación sobre el incremento de tarifas en los últimos meses, invita a las comunidades a informarse sobre estas variaciones en nuestra página web, publicaciones ESSA y canales de atención.</p> <p>ESSA, con el propósito de hacer difusión de los contenidos asociados a la tarifa y explicarle al cliente sobre este importante tema, desarrolla continuamente acciones de</p>

N°	Tema: Tarifa	Respuesta
		<p>educación y gestión social visitando las comunidades y/o convocando espacios en los cuales ejecuta corrillos, talleres y conversatorios, con los líderes y comunidad en general.</p> <p>Si su comunidad se encuentra interesada en gestionar un espacio de este tipo, puede enviar su solicitud al correo electrónico essa@essa.com.co en comunicación dirigida a Edgar Augusto Álvarez solicitando ser contactados para la coordinación del espacio antes mencionado.</p>

N°	Tema: Inversión Social	Respuesta
1	<p>Que inversiones sociales tienen proyectado para San Martin Cesar.</p>	<p>En la región se vienen adelantando diferentes iniciativas de acuerdo con la razón social que tiene ESSA, que gira en torno a la prestación del servicio público domiciliario de energía, estas iniciativas buscan apalancar procesos de formación en áreas afines a la operación del negocio, como movilizador de oportunidades educativas para las comunidades que no tienen acceso a la misma. Así mismo, estas iniciativas le apuntan a fortalecer las capacidades laborales y profesionales de forma integral, en las diferentes comunidades, generando altas calidades laborales y profesionales que puedan contribuir de manera significativa a la región.</p> <p>Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. interesada en seguir impactando positivamente el territorio, propiciará nuevos escenarios de participación ciudadana impulsados con los grupos de interés, en pro de conocer las necesidades de la comunidad en cada territorio, con el fin de construir nuevas iniciativas que permitan potenciar y promover la inclusión social, económica y política de la región.</p>
2	<p>Que inversiones hay para la comunidad del asentamiento la gracia de Dios, sector el plan</p>	<p>Desde ESSA se realiza una inversión significativa para el desarrollo del proyecto de Reducción y Control de Energía, el cual desde el componente social apunta a la prevención de riesgos de salud que pueden conllevar conectarse ilegalmente a las redes de energía eléctrica, por otro lado, es importante resaltar los beneficios y ofertas del servicio que ESSA tiene para los clientes y usuarios legales.</p> <p>Así mismo, este proyecto a través de la medida prepago permite disponer del servicio a clientes y usuarios con dificultades de pago de acuerdo a sus necesidades, pues podrán tener un mayor control y eficiencia en la economía del hogar.</p>
3	<p>Nosotros somos pescadores para el río Lebrija, la pregunta es aparte de los</p>	<p>Desde ESSA desarrollamos diferentes iniciativas en el sector sobre el río Lebrija como la caracterización fisicoquímica del mismo, que se encarga de estudiar propiedades y beneficios del recurso hídrico. Además, la reforestación voluntaria de</p>

N°	Tema: Inversión Social	Respuesta
	<p>proyectos que hay de la zona, apícolas, por ejemplo, que otros proyectos pueden darse a los pescadores como energía solar, entre otros. Ante mano darles las gracias por los proyectos apícolas que se están desarrollando en Sabana de Torres y los que están por ejecutarse.</p>	<p>sectores aledaños al río Lebrija apoyando el sector de pescadores, por otro lado, estamos en proceso de formulación a nuevos proyectos de diferentes iniciativas que beneficien a la comunidad del Área de Influencia Directa de ESSA</p>
4	<p>¿La ESSA tiene planeado más programas sociales? si bien los programas educativos son muy buenos, haría falta más programas sociales para llevarlos a las comunidades más apartadas de nuestro territorio.</p>	<p>En la región se vienen adelantando diferentes iniciativas de acuerdo con la razón social que tiene ESSA, que gira en torno a la prestación del servicio público domiciliario de energía, estas iniciativas buscan apalancar procesos de formación en áreas afines a la operación del negocio, como movilizador de oportunidades educativas para las comunidades que no tienen acceso a la misma. Así mismo, estas iniciativas le apuntan a fortalecer las capacidades laborales y profesionales de forma integral, en las diferentes comunidades, generando altas calidades laborales y profesionales que puedan contribuir de manera significativa a la región.</p> <p>Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. interesada en seguir impactando positivamente el territorio, propiciará nuevos escenarios de participación ciudadana impulsados con los grupos de interés, en pro de conocer las necesidades de la comunidad en cada territorio, con el fin de construir nuevas iniciativas que permitan potenciar y promover la inclusión social, económica y política de la región.</p>
5	<p>buenas tardes como puedo hacer para saber si la ESSA da algún aporte al municipio de Girón por el embalse que hay en nuestro corregimiento de bocas de Girón</p>	<p>En ESSA, cumplimos con toda la documentación y reglamentación requerida por las diferentes autoridades, cumpliendo a cabalidad con las características para realizar las acciones pertinentes, además se realizan diferentes iniciativas de reforestación voluntaria, proyectos productivos apícolas e iniciativas de caracterización fisicoquímica en el río Lebrija</p>
6	<p>Qué inversión social para Sabana de Torres se tiene contemplado y que apoyo se tiene contemplado para el fortalecimiento de la participación ciudadana.</p>	<p>En Sabana de Torres, se encuentra en ejecución un convenio realizado con el SENA, el cual brinda formación educativa a jóvenes del sector como técnicos electricistas industriales, así mismo, el programa Buena energía para tu proyecto de vida, que beneficia a jóvenes universitarios con una beca de sostenimiento y de matrícula por 2.5 SMMLV al semestre. Se apalancan diferentes iniciativas para el beneficio y mejoramiento de los territorios en donde ESSA hace presencia.</p>

N°	Tema: Inversión Social	Respuesta
		<p>Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. interesada en seguir impactando positivamente el territorio, propiciará nuevos escenarios de participación ciudadana impulsados con los grupos de interés, en pro de conocer las necesidades de la comunidad en cada territorio, con el fin de construir nuevas iniciativas que permitan potenciar y promover la inclusión social, económica y política de la región.</p>
7	<p>Cómo nos van a ayudar en nuestra vereda en temas de inversión social</p>	<p>Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. interesada en seguir impactando positivamente el territorio, propiciará nuevos escenarios de participación ciudadana impulsados con los grupos de interés, en pro de conocer las necesidades de la comunidad en cada territorio, con el fin de construir nuevas iniciativas que permitan potenciar y promover la inclusión social, económica y política de la región.</p>
8	<p>Por parte de la ESSA que inversión social hay para el corregimiento el Ilanito y sus veredas</p>	<p>ESSA actualmente viene desarrollando iniciativas de inversión social desarrolladas en el área de influencia directa, a continuación se mencionarán las iniciativas más representativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formación de técnicos electricistas industriales con el SENA con población de Puerto Wilches, Sabana de Torres y San Alberto. 2) Buena energía para tu proyecto de vida, 10 Becados universitarios con matrícula y manutención a de los diferentes municipios del Área de influencia ESSA, pretendemos vincular 5 estudiantes anualmente. 3) Programa Apostándole a la reconciliación, de manera conjunta con ARN se brinda una formación como técnicos electricistas a población en proceso de reinserción 4) Desarrollando 2 proyectos en colegios insignias de Barrancabermeja y Bucaramanga, El Instituto Técnico de Barrancabermeja y el Instituto Técnico Damaso Zapata, con unas inversiones de más de 150 millones de pesos en los laboratorios de estas instituciones, mejorando de manera sustancial los campos de trabajo para un mejor desarrollo de competencias. <p>Así mismo, ESSA interesada en seguir impactando positivamente el territorio, propiciará nuevos escenarios de participación ciudadana impulsados con los grupos de interés, en pro de conocer las necesidades de la comunidad en cada territorio, con el fin de construir nuevas iniciativas que permitan potenciar y promover la inclusión social, económica y política de la región.</p>
9	<p>Observo con preocupación que solo se fijan en los</p>	<p>En la región se vienen adelantando diferentes iniciativas de acuerdo con la razón social que tiene ESSA, que gira en torno</p>

N°	Tema: Inversión Social	Respuesta
	municipios de Santander recuerde que nosotros el sur del César también hacemos parte de la ESSA.	<p>a la prestación del servicio público domiciliario de energía, estas iniciativas buscan apalancar procesos de formación en áreas afines a la operación del negocio, como movilizador de oportunidades educativas para las comunidades que no tienen acceso a la misma. Así mismo, estas iniciativas le apuntan a fortalecer las capacidades laborales y profesionales de forma integral, en las diferentes comunidades, generando altas calidades laborales y profesionales que puedan contribuir de manera significativa a la región.</p> <p>De acuerdo a lo anterior se tiene el convenio para la formación de 30 técnicos electricistas industriales con el SENA dirigido a la comunidad de San Alberto.</p> <p>Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. interesada en seguir impactando positivamente el territorio, propiciará nuevos escenarios de participación ciudadana impulsados con los grupos de interés, en pro de conocer las necesidades de la comunidad en cada territorio, con el fin de construir nuevas iniciativas que permitan potenciar y promover la inclusión social, económica y política de la región.</p>
10	Como sugerencia más inversión social	<p>Agradecemos la sugerencia, la cual va en línea con el interés que desde ESSA se tiene, ya que se busca seguir impactando positivamente el territorio, por lo cual se propiciarán nuevos escenarios de participación ciudadana impulsados con los grupos de interés, en pro de conocer las necesidades de la comunidad en cada territorio, con el fin de construir nuevas iniciativas que permitan potenciar y promover la inclusión social, económica y política de la región.</p>
11	<p>NELSON COLMENARES presidente de ASOJUNTAS del municipio de Confines: Me gustaría saber ¿qué otros programas de interés social ustedes apoyan?</p>	<p>ESSA adelanta diferentes iniciativas de acuerdo con la razón social que tiene, que gira en torno a la prestación del servicio público domiciliario de energía, estas iniciativas pueden apalancar temas de carácter educativo, de fortalecimiento de capacidades laborales y profesionales, iniciativas productivas en zonas de desarrollo rural.</p> <p>Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. interesada en seguir impactando positivamente el territorio, propiciará nuevos escenarios de participación ciudadana impulsados con los grupos de interés, en pro de conocer las necesidades de la comunidad en cada territorio, con el fin de construir nuevas iniciativas que permitan potenciar y promover la inclusión social, económica y política de la región.</p>

N°	Tema: Canales de atención.	Respuesta
1	<p>¿Hola, quisiera saber cuáles son los canales de atención de la ESSA?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Canal Presencial <ul style="list-style-type: none"> - Contamos con 34 oficinas la atención de clientes y usuarios y 7 puntos de atención mediante la modalidad de convenio en administración municipal. - Habilitamos 13 módulos de autogestión y el servicio de asesor en línea oficinas. ✓ Canal Telefónico <ul style="list-style-type: none"> - A través de la línea de servicio al cliente 018000 97 19 03, línea 115 y línea constructores atendemos los requerimientos de nuestros clientes y usuarios. ✓ Canal Escrito <ul style="list-style-type: none"> - Disponemos de recepción electrónica para radicación de PQR a través de la página www.essa.com.co. - Contamos con un sistema de gestión documental para la radicación de PQR. ✓ Canal Virtual <ul style="list-style-type: none"> - Página web: www.essa.com.co - Aplicación Móvil ESSA. - Correo conexiones@essa.com.co para la recepción de solicitudes con la conexión al servicio de energía. - “Luisa” asistente virtual ESSA habilitada en el Chat en línea y WhatsApp Empresarial 318 833 91 21. - Asesor lengua de señas Colombiana LSC: servicio de video llamada habilitado en lwww.essa.com.co. - Asesor en línea web: servicio de video llamada habilitado en www.essa.com.co. - Correo institucional: essa@essa.com.co ✓ Oficina Móvil <ul style="list-style-type: none"> - Disponemos de 1 oficina móvil que apoya el proceso de atención. <p>Así mismo se habilitó el buzón conexiones@essa.com.co para los trámites relacionados con la conexión al servicio de energía: factibilidades, disponibilidades de energía, solicitud de conexión y reformas, tramite para revisión de diseños eléctricos, visitas de media tensión, consultas técnicas para la legalización del servicio.</p>
2	<p>El servicio de la línea 115 es muy malo, contestan desde Medellín nunca saben nada</p>	<p>A través de la línea de servicio al cliente 018000 97 19 03, línea 115 y línea constructores atendemos los requerimientos de nuestros clientes y usuarios.</p>

		<p>En la Línea gratuita de servicio al cliente nuestros clientes y usuarios podrán solicitar todo lo relacionado con su factura: solicitar financiaciones, resolver inquietudes, realizar abonos, solicitar duplicados y conocer el saldo; también reportar daños o emergencias, radicar sus peticiones, quejas, reclamos y recursos, así mismo verificar la identidad de nuestros trabajadores, entre otros trámites.</p> <p>En la Línea gratuita para el reporte de daños y/o emergencias podrá resolver inquietudes, reportar daños o emergencias.</p> <p>Si en algún momento no ha sido atendido de manera oportuna, favor suministrar los datos que nos permitan atender su queja, con el solo propósito de mejorar en la atención.</p>
3	Que canales de atención en nuestro municipio tiene la esa para la atención al publico	Lo invitamos a revisar la respuesta emitida por ESSA en la Pregunta No. 1 de este apartado, en la cual se lista y explica detalladamente información de los Canales de atención de ESSA.
4	Por qué existe tanta demora desde el momento que uno reporta una situación al 115 y el momento en que actúan directamente.	En ESSA se tiene presente los tiempos regulatorios establecidos para la atención de daños y emergencias mayores, contando con personal operativo en cada una de las regiones de cobertura. Los tiempos de atención en algunas ocasiones son afectados por los impactos ambientales, condiciones climáticas, inundaciones, y dificultad en accesos viales que exigen priorizar la seguridad operativa del personal que realiza las actividades de mantenimiento.
5	¿Hola, como debo solicitar una revisión de un medidor?	Para revisión del medidor debes comunicarte a la Línea gratuita de servicio al cliente: atención al cliente 24 horas al día, de domingo a domingo, a través de la línea gratuita 01 8000 97 19 03. Aquí nuestros clientes y usuarios podrán solicitar todo lo relacionado con su factura: solicitar financiaciones, resolver inquietudes, realizar abonos, solicitar duplicados y conocer el saldo; también reportar daños o emergencias, radicar sus peticiones, quejas, reclamos y recursos, así mismo verificar la identidad de nuestros trabajadores, entre otros trámites.
6	Como líder social que debe hacer nuestras comunidades para revisión del medidor y por qué tantos trámites para la instalación del servicio	La solicitud la debe hacer a través de nuestro canales, los cuales están dispuestos para atender, de acuerdo a matriz de requisitos y los tiempos establecidos para cada caso. ESSA pone a su disposición los diferentes canales de atención, los cuales fueron previamente detallados en la respuesta a la Pregunta No. 1 de este apartado.

N°	Tema: Reducción y control de energía	Respuesta
1	En el corregimiento de bocas donde se ubica la represa de bocas solicitamos el apoyo del equipo de perdidas pues hay familias q necesitan legalizar su servicio	Por parte del ET RCE se realizará validación en sitio para identificación de las posibles viviendas a normalizar. Se requiere el contacto del líder comunitario para validar en conjunto.
2	Y si tenemos una pregunta tenemos una problemática grande con la vereda caño baúl hay 26 casa y ya cuentan con el servicio de enero guía pero no pagamos queremos que nos normalicen el servicio y ya tenemos más de 10 años con energía pero no como es	Por parte del ET RCE se realizará validación en sitio para identificación de las posibles viviendas a normalizar. Se requiere el contacto del líder comunitario para validar en conjunto.
3	Necesitamos una persona de un predio necesita el servicio que se lo coloque por qué no se lo han instalado ya que a 200	Se requiere el contacto para poder validar en sitio la condición del predio para la posible normalización
4	Es cierto que; ¿Los kW que son robados o las pérdidas, son cobrados en las facturas de todos los usuarios?	Existe un factor que está cargado en costo unitario del KW, por eso es importante realizar la gestión de reducción de pérdidas de energía, sin embargo, ESSA asume un alto porcentaje de dichas pérdidas.
5	Y también tenemos un caso partícula queremos que nos coloque el servicio en un previo que aún no cuenta con energía y el sistema ya se encuentra a 200 metros del sitio	Se requiere el contacto para validar en sitio, sin embargo, se debe direccionar con el ET de electrificación rural.
6	En el programa buena energía para todos es muy importante y bueno, pero al igual todavía en diferentes sectores como plazas de mercados aún persisten con redes en mal estado y además están colgados en forma irregular. Y esto pone en riesgo a otros locales. se requiere la revisión y para los que aún no tienen su	Se requiere el contacto para identificar cual es la posible plaza de mercado a validar y establecer el cronograma de inspecciones

N°	Tema: Reducción y control de energía	Respuesta
	contador prepago lo puedan hacer.	
7	en la parte baja del valle del rio Lebrija la mayoría no tienen contadores k se puede hacer porque estamos pagando unos y los otros no	Se realizará validación para establecer cronograma de inspecciones
8	Que remos que nos coloquen el servicio, pero legal no como lo tenemos	Se requiere el contacto para validar en sitio, sin embargo, se debe direccionar con el ET de electrificación rural.
9	Soy de San Pablo bolívar y soy líder social que respaldo la gestión social a las comunidades y estamos interesados que se legalice el servicio a las familias que se han pegado ilegal gracias por la invitación Miriam Ramirez caro	Por parte del ET RCE se realizará validación en sitio para identificación de las posibles viviendas a normalizar. Se requiere el contacto del líder comunitario para validar en conjunto.
10	Queremos implementar los medidores prepagos en San Martin cesar, especialmente en zona rural. En el asentamiento humano el Diviso.	Se realizará validación en sitio y determinar las condiciones del sector.
11	Buenas tardes. Quisiéramos más información si los medidores tarjeteros. Se pueden implementar con voltaje a 220 en zonas rurales en San Martin Cesar jcaromayorga@gmail.com	Se debe identificar el sitio específico para validar si realmente requiere este tipo de medidor.
12	Es posible dar celeridad a la instalación de servicio de energía en zonas que no están en alto riesgo. ya que esto esta generada inconformidad con los usuarios legalizados.	Se debe identificar el sector para poder realizar por parte del ET RCE validación en sitio.

N°	Tema: Reducción y control de energía	Respuesta
	que proyecto se realizará en la vereda gueypi de girón	Por parte del ET RCE se realizará la normalización del servicio a través de la medida prepago para el año 2022
13	hola buenas tardes mi nombre es Eleazar carrascal soy representante de la vereda gueypi del municipio de girón y que proyecto esta pendiente para mi vereda	Por parte del ET RCE se realizará la normalización del servicio a través de la medida prepago para el año 2022
14	Buenas tardes. Se sigue implementando los medidores prepagos en zonas rurales, con voltaje 220. Para San Martin Cesar	Se debe identificar el sitio específico para validar si realmente requiere este tipo de medidor.
15	¿porque la necesidad de imponer el medidor bicuerpo, ya que los técnicos no están ofertando dicho medidor de una manera respetuosa, sino que incurren en imposición.? y ¿qué medidas se van a tomar al respecto?	Es importante identificar el sector para validar el procedimiento y poder corregir, realizar retroalimentación con los contratistas para el trato a los usuarios.
16	¿Cuándo, se reanuda el proyecto de instalación en el km 8 vía al mar en el asentamiento la gracia de Dios en Bucaramanga?	Por parte del ET RCE se realizará la normalización del servicio a través de la medida prepago para el año 2022

Finalmente, se invita a los asistentes a consultar los siguientes documentos disponibles en el portal web de ESSA que evidencian la contribución de ESSA al Desarrollo Sostenible promovido por el Pacto Global de Naciones Unidas correlacionados para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible así:

Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021-2022: documento que contiene las estrategias ejecutadas en el 2021 y las planeadas en el 2022 de seis componentes referentes a: Gestión de riesgos de corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información pública e Iniciativa adicionales (Fortalecimientos de la Ética Empresarial en ESSA), las cuales contribuyen a la prevención de prácticas de corrupción encaminadas a actuaciones que evidencian la transparencia empresarial, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012.



Link de acceso:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/PAAC%202021-%202022.pdf>

Informe de Sostenibilidad 2021: documento que evidencia el compromiso social, ambiental y económico de ESSA alineado con las iniciativas mundiales de sostenibilidad referentes a Global Reporting Initiative GRI y los Principios de Pacto Global correlacionados con los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS.



Link de acceso:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/informes-de-sostenibilidad/Informe-de-sostenibilidad-2021-ESSA.pdf>

Diligenciamiento encuesta de percepción Informe de Sostenibilidad 2021: percepción de los grupos de interés de ESSA sobre los contenidos de forma y fondo del Informe de Sostenibilidad 2021.



Link de acceso:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tegcvzldxUutbgez5NfWekYtJ73fQtZlvIsaGSkal9pUQkZGOFIMTDNaNEMxWURIUkM3QIEwVjRJSC4u>

Rendición de Cuentas grupo de interés Comunidad: el informe de resultados de este espacio de dialogo bidireccional, se reflejará en el portal web de ESSA.

Rendición de cuentas



Como una práctica de transparencia, comprometidos con un relacionamiento fluido y claro con sus grupos de interés, y en cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ESSA lleva a cabo anualmente su Rendición de Cuentas con el fin de dar a conocer los principales logros y retos de la gestión empresarial.

Para ESSA, la Rendición de Cuentas es un proceso continuo y bidireccional que genera espacios de diálogo entre la empresa y sus grupos de interés sobre los temas relevantes en RSE y sostenibilidad.



Link de acceso:

<https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Comunidad-145>

Encuesta de evaluación Rendición de Cuentas: la encuesta de evaluación fue diligenciada por 24 personas que asistieron al evento obteniendo los siguientes resultados a las preguntas realizadas:

¿Como se enteró de la rendición de cuentas entre ESSA y el Grupos de Interés Comunidad?

- Correo electrónico (1)
- Invitación (18)
- Publicación del portal web de ESSA (1)
- Redes sociales (0)
- Prensa o radio (0)
- Vía Telefónica o celular (4)
- Otro (0)

La escala de valoración de las preguntas es bajo los siguientes criterios: 3 Excelente 2 Bueno 1 Regular así:

Pregunta	Resultado promedio
1. ¿La información presentada durante el evento fue pertinente, comprensible y completa?	Escala 1: 0% Escala 2: 25% Escala 3: 75%
2. ¿la temática y la metodología desarrollada respondió sus expectativas?	Escala 1: 0% Escala 2: 41,7% Escala 3: 58,3%
3. ¿La logística del evento fue adecuada (agenda, puntualidad, locación, organización y medios audiovisuales)?	Escala 1: 0% Escala 2: 29,2% Escala 3: 70,8%

4. ¿Considera que la rendición cuentas realizada le permitió conocer y evaluar los resultados sociales, ambientales y económicos de ESSA en el 2021?	Escala 1: 0% Escala 2: 33,3% Escala 3: 66,7%
5. ¿la rendición de cuentas le permitió conocer los resultados de la gestión empresarial de ESSA frente a su compromiso por la Sostenibilidad?	Escala 1: Escala 2: 33,3 Escala 3: 66,7%

Aspectos por mejorar:

. Respuestas algunos aspectos para mejorar

ID Respuestas

1	Es importante retomar la presencialidad para tener mas participación.
2	Todo correcto gracias
3	Tratar de responder mas preguntas.
4	Poder dar espacio a responder mas preguntas.
5	Menos trámites para instalar servicio. En casos en los que el predio no se encuentra en alto riesgo.
6	El personal debe ser más amable puesto que hay personas que no se dejan hablar deberían darles charlas para que sean más pacientes con la comunidad muchas gracias
7	Cómo presidente de la junta de acción comunal del barrio la independenciamos del norte de Bucaramanga, no tengo nada que reprochar con respecto a los trabajos que realizó y realiza la ESSA grupo EPM por qué se realizan con todas las normas vigentes y sin perjudicar la fauna y flora de los lugares utilizados por el proyecto ppf palos principal Florida en Bucaramanga.
8	mejorar el alumbrado publico.
9	Todo muy claro.
10	En todo excelente pero hubiera sido mejor que hubieran habido más personas en la reunión
11	Tener un espacio más amplio para atender en vivo las preguntas.
12	Utilizar una plataforma q sea de fácil acceso para todos, como zoom. Hubo líderes q no pudieron entrar

ID Respuestas

13	Más compromiso con el medio ambiente
14	Me parece que van muy bien deben continuar como vienen
15	Mayor apoyo con los medios electrónicos
16	No tengo ningún aspecto al respecto, muy buena.
17	Mayor alcance de la población general en cuanto a participación de estas iniciativas
18	Mejor logística de presentación...
19	Q la digan haciendo y dejen participar a los líderes
20	La plataforma Teams, cambiarla por una de fácil acceso.
21	mejora de la conectividad, para no sufrir intermitencias durante la presentación
22	Se presentó fallas al ingreso de la plataforma virtual
23	Mala señal