

Informe de Rendición de Cuentas 2024 ESSA y Grupo de interés Clientes y usuarios

El miércoles 12 de junio de 2024, se llevó a cabo la Rendición de Cuentas entre ESSA y el grupo de interés Clientes y Usuarios, alrededor de la gestión empresarial de ESSA en el 2023 enmarcada en la generación de valor social, ambiental y económico; el conversatorio se desarrolló en modalidad virtual, contando con la participación de 105 personas entre Líderes Comunitarios, presidentes de Junta de Acciones Comunales, Vocales de Control, Veedores y Comunidad en general. La convocatoria se realizó con la siguiente invitación:



Esta Rendición de Cuentas, estuvo presidido por la ingeniera Ayda Consuelo Baquero Bermúdez - jefe área Gestión Comercial, dando a conocer la gestión empresarial de los 11 temas materiales o relevantes en Sostenibilidad definidos por el Grupo EPM – ESSA y sus grupos de interés para la vigencia 2022-2025, los cuales se reflejan en el Informe de Sostenibilidad 2023 conforme a la metodología GRI estándares:





Temas materiales de incidencia en Sociedad

Temas materiales que inciden en Medio Ambiente

Temas materiales que inciden en la Economía



En el desarrollo de la rendición de cuentas se resaltan aspectos tratados tales como:

Acceso y la comprabilidad:

- En el acceso del servicio de energía en la región, logramos una cobertura urbana de 99,57% y rural de 96,24%; llegamos a 921.080 clientes, vinculamos a 3.990 clientes al programa de energía en medida prepago y electrificamos 1.038 viviendas rurales que cuentan con servicio de energía por primera vez. Así mismo se intervinieron 1.400 viviendas de 135 asentamientos humanos subnormales de difícil gestión mediante nuestra iniciativa de suscriptor comunitario.
- En el acompañamiento que se les hace a los sectores identificados con niveles de altas perdidas ESSA intervino 900 usuarios con el piloto del Programa AMI e hizo el cambio o reposición de 4.128 equipos con macromedición telemedida.
- ESSA continuó su compromiso de largo plazo por el desarrollo de la región, realizando inversiones por \$34.772 millones en actividades de mantenimiento, \$34.673 millones en procesos de expansión y reposición y \$13.364 millones en atención a PQR de solicitudes de podas. Por otra parte, es importante resaltar que en lo referente a Proyectos de Infraestructura que se encuentran en ejecución la empresa hizo una inversión de \$205.257 millones.

Transparencia:

- La empresa para el 2023 contaba con 1.064 trabajadores de los cuales 756 son hombres y 308 mujeres, así mismo se resaltó que en desarrollo de las nuevas modalidades laborales 95 trabajadores ejercieron sus actividades a través del teletrabajo. Por otra parte se compartió que la empresa cuenta en su infraestructura con 34 oficinas fijas de atención al cliente y así mismo presta el servicio a través de 10 canales virtuales.

- En relación con la línea de educación y trabajo con las comunidades ESSA llevo a cabo su programa Cercanía en seis municipios del departamento, implemento 320 actividades educativas referentes a temas relacionados al servicio público de energía, impactando así 24.250 personas.
- Nos unimos a la celebración de la navidad con la puesta en marcha del Concurso "Encendamos la Alegría de la Navidad", donde siete municipios del departamento resultaron ganadores de un kit de alumbrado navideño para sus parques y lugares representativos.
- Así mismo ESSA en el desarrollo de sus funciones y en línea con el propósito de fortalecimiento de sus grupos de interés generó 80 empleos indirectos con mujeres cabeza de hogar.

Gestión Ambiental:

- En torno a la gestión ambiental que adelanta ESSA con iniciativas ambientales de reforestación se sembraron 1.864 árboles nativos en 8 diferentes municipios, se contribuyó con la conservación de 1.258 hectáreas de bosque, el repoblamiento íctico de 486.00 alevinos sembrados en cuerpos de agua del departamento y el mantenimiento de 12 huertos leñeros
- Las acciones en beneficio del cambio climático como el apalancamiento de la Movilidad Eléctrica de la región y compensación huella de carbono en 448,34 hectáreas de cinco zonas de conservación voluntaria.

Igualmente, dentro del enfoque de relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza es importante resaltar:

- Con el propósito de ser una empresa más incluyente se desarrollaron programas para la generación de capacidades locales donde se vieron beneficiadas 130 personas de las áreas de influencia ESSA y alianzas en el desarrollo de diferentes propuestas académicas en conjunto con entidades como UIS, ARN, SENA.

De otra parte, se abre el espacio del conversatorio para que los asistentes expresen sus inquietudes, las cuales ESSA responde de inmediato o posteriormente con la debida gestión así:

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
1	¿Existen canales en relación con preguntas que surgen en el tema de vinculación de clientes, los cuales no son respondidas ni por ventanilla, ni correo, ni WhatsApp?	Tenemos las oficinas de atención al cliente, para la atención presencial, el WhatsApp, el buzón de conexiones@essa.com.co . En nuestra página web www.essa.com.co pueden realizar el proceso de vinculación, ingresando por la opción Transacciones, Clientes, y luego iniciar proceso de vinculación, allí pueden encontrar la opción solicitar asesorías, para resolver cualquier duda. Ahí lo contactarán telefónicamente y dependiendo del tipo de asesoría se agendará una cita, que puede ser virtual o presencial.
2	¿Los tiempos de respuesta en los procesos tiene ESSA para cada solicitud, pues vemos que no se cumple y se dilatan las solicitudes	En nuestro proceso de transparencia los damos a conocer a nuestros usuarios, de acuerdo con su solicitud, que puede ser compleja o sencilla. En la página web también encontrarán los

	sin retroalimentación de las fallas?	<p>tiempos de cada etapa del proceso de vinculación. Son tiempos en días hábiles.</p> <p>Si no los hemos contactado, los invitamos a que ingresen a los canales de atención antes mencionados, para conocer el motivo por el cual no se tuvo la respuesta.</p> <p>Possiblemente, al momento de digitar el correo se escribió mal una letra y el sistema no pudo emitir una respuesta. Si la solicitud fue por la página web, ahí mismo, ingresando con el usuario del proceso de vinculación de clientes, podrá encontrar la respuesta.</p>
3	Estoy interesado en el programa de implementación los paneles solares para predios urbanos por parte de ESSA:	<p>A medida que avance el proceso de la solicitud se agendará una visita al terreno o al sitio, con una cotización que tenga el alcance, información del retorno financiero que pudiera llegar a tener la instalación de la Solución Solar, ajustada a sus necesidades.</p> <p>Es una solución integral que cuenta con acompañamiento, asesoría, aliados y unos proveedores de calidad, con equipos con garantía entre 10 y 15 años, con los mejores proveedores del mercado, que es una señal de confianza para los clientes.</p> <p>En la página web de ESSA podrán encontrar la opción de soluciones solares, donde se puede diligenciar un formato, es muy sencillo, para revisar previamente si se cumple o no la condición para colocar paneles solares.</p> <p>Por ejemplo: Cuenta usted actualmente con una cuenta del servicio de energía, es cliente de ESSA, si es cliente urbano o rural, preguntas básicas. Con esta información se hace una precotización. Si no se cumple con las condiciones, se le retroalimenta al cliente por qué no cumple, o si se tiene que hacer una aclaración para hacer una nueva precotización. Los paneles solares también se pueden adquirir a través del programa de crédito Somos.</p> <p>Es muy importante tener el área o techo disponible y tener presente que en caso de que la persona no sea el dueño de la propiedad, tener la autorización del propietario.</p> <p>Entre sus beneficios está el tener unos ahorros en el consumo del servicio de energía, tener la posibilidad de vender los excedentes que la solución genere y tener ahí una retribución,</p>

		acceso a beneficios tributarios, que define el gobierno nacional y contribuir al medio ambiente.
4	La descarga de la factura por medio de la página no se ha podido realizar de manera exitosa.	Se debe revisar que la página desde donde se realiza la transacción no tenga ninguna limitación. Adicionalmente, se podría hacer a través de nuestro WhatsApp empresarial 318 833 9121 y se redirige al pago por PSE.

Finalmente, se invitó a los asistentes a consultar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023-2024, el Informe de Sostenibilidad 2023, Resumen ejecutivo y el diligenciamiento de la encuesta de percepción, disponibles en el portal web de ESSA, los cuales evidencian nuestro compromiso frente al desarrollo sostenible así:

Informe de Sostenibilidad, Resumen ejecutivo y encuesta de percepción 2023

Enlace:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/informes-de-sostenibilidad/Informe-de-sostenibilidad-2023-WEB.pdf>

Conoce nuestro último informe:



Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023-2024

Enlace:

<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-paac#Plan-de-Anticorrupci-n-y-Atenci-n-al-Ciudadano-Versi-n-completa-424>

Plan de Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano PAAC ESSA 2023-2024



Encuesta de percepción de la Rendición de Cuentas

Encuesta de evaluación Rendición de Cuentas: La encuesta de satisfacción fue diligenciada por siete personas que asistieron al evento obteniendo los siguientes resultados:

1. **El contenido del Informe de Sostenibilidad 2023 y la información detallada presentada durante el evento ¿fueron socializados de forma clara y comprensible?**



2. **¿Consideras que la gestión empresarial de ESSA contribuye al desarrollo sostenible de los territorios donde opera?**



3. **¿Consideras que el trabajo conjunto entre los diferentes grupos de interés de ESSA, favorece la gestión que se convierte en beneficios para los clientes y usuarios?**



4. En este espacio puedes brindarnos un comentario u observación sobre el evento de Rendición de Cuentas2023, o si requieres ampliar información sobre algún tema en particular de la gestión de ESSA.

- Felicitar la gestión de la ESSA y el apoyo en el aporte y contribución.
- Es un espacio muy importante para lograr una conexión entre Empresa y Comunidad.
- Importante mencionar sobre las podas y aislamiento que hace la ESSA

Informe de Rendición de Cuentas 2024 Grupo de Interés Clientes y Usuarios

El informe de resultados de este espacio de dialogo bidireccional, se reflejará en el portal web de ESSA a través del siguiente enlace:

<https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-interes-2715>