

Informe de Rendición de Cuentas ESSA 2022 Grupo de Interés Comunidad

El miércoles 27 de septiembre de 2023, se realizó la rendición de cuentas sobre la gestión empresarial de ESSA en el 2022, enmarcada en la generación de valor social, ambiental y económico, dicho encuentro se desarrolló en modalidad virtual a través de la plataforma de YouTube, dirigida al grupo de interés Comunidad, el espacio contó con la asistencia de 89 personas, y con 250 vistas en la plataforma de YouTube, estos entre líderes comunitarios, presidentes de Junta de Acciones Comunales JACs, Vocales de Control, Veedores y Comunidad en general.

La convocatoria al evento de rendición de cuentas con el grupo de interés Comunidad, se realizó vía correo electrónico y WhatsApp; el enlace de conexión para participar en el encuentro virtual en la plataforma YouTube, se compartió con los invitados.



RENDICIÓN DE CUENTAS GRUPO DE INTERÉS COMUNIDAD

Te invitamos al encuentro de *Rendición de Cuentas de ESSA*, dirigido a nuestro *Grupo de Interés Comunidad*, en el que presentaremos los resultados de la gestión empresarial en el 2022.

- ▶ **Día:** Miércoles 27 de Septiembre de 2023
- ▶ **Hora:** 8:00 a.m.
- ▶ **Lugar:** Virtual.

¡Aportamos a las comunidades con *la mejor energía!*

ESSA | Grupo-epm
siempre adelante

#IluminamosParaElFuturo

Tema material:
Acceso y Comprabilidad

Energía Prepago
8.800 Meta 2022
9.172
Módulos vinculados

Programa Somos
14.033 Meta 2022
4.148
Clientes vinculados

Financiación
\$11.253 millones
2022 (vs. \$10.800 millones 2021)
15.228 clientes

Opción tarifaria
\$5.800.000 millones ingresos desplazados en 2022

Programa Somos
\$18.000 Meta 2023
\$7.995 Nuevo Fraccionado (MCDP)
8.728 Prestaciones adquiridas

Me gusta **28**

Vistas **522**

27 sept 2023

Conoce la gestión social, ambiental y económica de ESSA en beneficio de las comunidades donde hacemos presencia.

Esta Rendición de Cuentas realizada entre ESSA y su grupo de interés Comunidad, se basó en 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 permiten movilizar la estrategia corporativa de **“Evolucionar y Crecer brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios”** para **“Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”**, generando bienestar y desarrollo con equidad en los territorios en los que ESSA hace presencia, a través de una actuación empresarial que armoniza los resultados sociales, ambientales y económicos, gracias a la gestión realizada por el equipo humano que cada día trabaja para llevar la mejor energía a los clientes de la compañía y mejorar su calidad de vida.

Estos temas materiales se reflejan en el Informe de Sostenibilidad 2022, conforme a la metodología GRI estándares así:



Por otro lado, durante el 2022 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.

En esta rendición de cuentas se resaltan aspectos tratados tales como, los logros frente al Acceso y comprabilidad del servicio energía así:

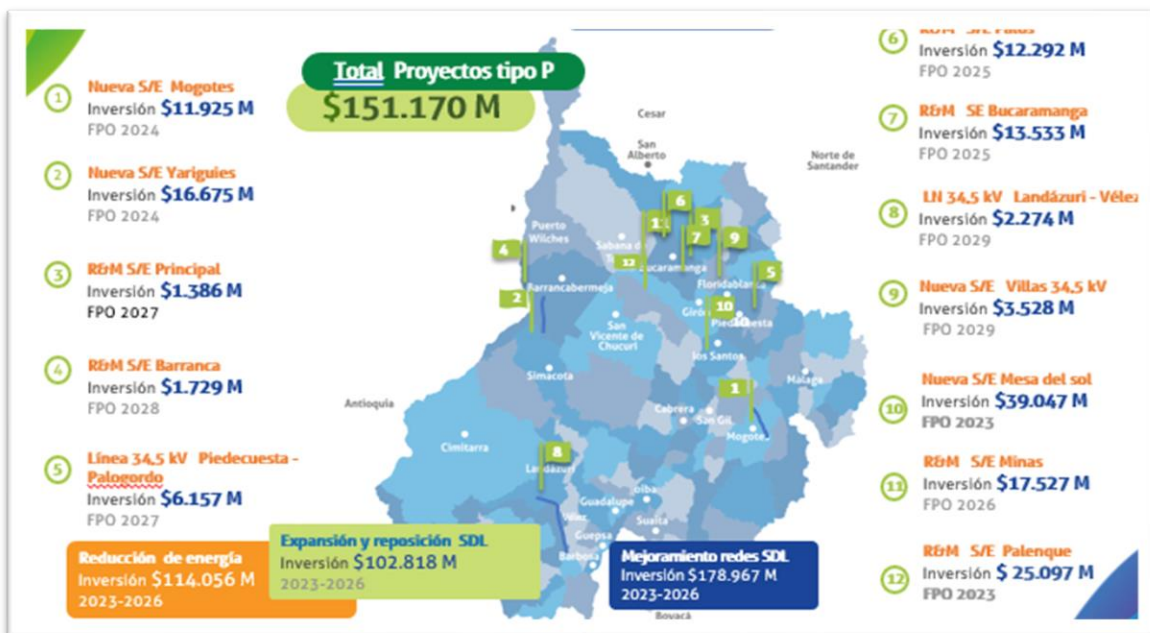
- A nivel de energía prepago se vincularon 9.172 medidores, aumentando un 44% respecto a 2021, dejando como meta a 2023 un total de 6.207 medidores a vincular. En total de clientes para esta modalidad se tuvo un registro de 46.406 clientes. Se logró financiar 11.253 millones de pesos a todos los clientes y usuarios de diferente estrato y modalidad, esto reflejado en 12.228 clientes.
- Desde el programa Somos, se logró vincular 4.184 clientes nuevos, los cuales adquirieron un total de 8.728 productos con nuestros aliados, esto financiando el monto de 7.995 MCOP.
- En la opción tarifaria se obtuvieron 5.800.000 millones de ingresos desplazados en 2022 por dicha acción.
- A nivel de cobertura, se logró prestar el servicio de energía al 98,37% del área de influencia de ESSA, discriminado para el sector urbano, se tuvo el 99,10% y para el sector rural el 96,25%; para el 2023, se espera lograr el 98,54% de cobertura total del servicio de energía.
- En el programa de electrificación rural Iluminemos Santander, se lograron electrificar 2.051 viviendas, aumentando un 77% a comparación del 2021, realizando una inversión de 7.817 millones COP, así mismo en el programa de Habilitación de Viviendas contó con 9.218 conexiones nuevas, aumentando un 321% respecto al año anterior, siendo invertidos 14.749 millones COP.

- Para estos procesos anteriormente descritos, se hizo una inversión a nivel de equipos, logrando así contar con la totalidad de 36.841 transformadores de distribución y de potencia, 80 subestaciones de energía y 58.800 km de red en la totalidad de nuestra área de influencia.
- A nivel de generación Hidráulica contamos con dos plantas, que generaron 50 GWh/año.

En Calidad y seguridad del servicio de energía, se destaca:

- A nivel de indicadores de calidad y servicio, el SAIDI, que es el indicador de duración promedio por usuario de los sucesos, registró unas 22,22 horas y el SAIFI, que es el indicador de frecuencia promedio por usuario de los sucesos, registró un 12,47 veces, cumpliendo con las metas a nivel regulatorio.
- En el indicador de pérdidas de energía, reflejó un cumplimiento a lo proyectando, registrando 12,12% logrando una recuperación de 134.99 GWh a nivel general.
- A nivel de proyectos de expansión y reposición del SDL, se ejecutó 28.202 millones, referentes a proyectos de E&R con 122 km de red trifásica, ocho suplencias nuevas y 159 reconectores. En el proceso de Big Jumper, que busca optimizar el tiempo de ejecución de las acciones, se realizaron 14 consignaciones con este proceso y se evitaron 60 minutos de SAIDI, beneficiando a 89.767 clientes.
- Se ejecutó una inversión total de 246.001 millones, en el mejoramiento de la calidad y seguridad de la prestación de servicio eléctrico.

Proyectos en curso 2023 – 2026



- Para el 2022 se mantuvieron las 34 oficinas y los ocho canales virtuales, que tienen a disposición nuestros 898.897 clientes y usuarios, adicional el estudio de experiencia al cliente nos reflejó el 73,3% de satisfacción general.
- A nivel de compra y venta de energía se establecieron 229.22 GWh de compras FNCER, cumpliendo con la demanda comercial, adicional se realizaron dos convocatorias SICEP

para compra de energía de su mercado regulado, así mismo, se realizó 1.882 GWh de venta de energía para el periodo, aumentando un 1,2% en comparación de 2021.

- A nivel del Costo Unitario, ESSA registra un valor de 737 \$/kWh, ubicándose por debajo del promedio a nivel nacional, este CU corresponde al nivel de tensión 1 propiedad de ESSA.

Continuando con los logros en el tema de Transparencia, se destacan:

- ESSA presenta tres programas de impacto social tales como: “Apostándole a la Reconciliación” beneficiando a 20 jóvenes en proceso de reincorporación; “Buena Energía para tu Proyecto de Vida” brindando apoyo a 10 jóvenes en proceso formativo profesional, y “Conectados con la Educación”, formando a 80 jóvenes de sectores vulnerables en procesos de técnicos electricistas.
- Sobre Navidad, se beneficiaron 10 municipios quienes fueron seleccionados como ganadores, realizando una inversión de 1.290 Millones COP, para ello se hicieron cuatro convenios con administraciones municipales. En el marco del aniversario 400 de Bucaramanga, se realizó la iluminación de parques, plazoletas y avenidas de la ciudad, esto a través de un convenio que contó con el aporte de 6.000 millones COP.
- A nivel de contratación se adjudicaron 215.664 millones en contratos, de los cuales a nivel local y regional fue de 73.095 millones y a nivel nacional por 142.569 millones, generando 2.923 empleos indirectos.
- Respecto a Rendición de Cuentas, en el 2022 se realizaron cuatro eventos de dialogo con los grupos de interés: Accionistas, Gente ESSA, Comunidad y Proveedores – Contratistas, contando con una participación de 569 asistentes.

De la Gestión Ambiental de ESSA, se destacan aspectos tales como:

- En el tema de Agua y Biodiversidad, el proceso de conservación y protección de ecosistemas, se han conservado 428 Ha de bosque y se han sembrado 320.000 alevines en la cuenca del rio Lebrija e instalado cinco puntos apícolas.
- Respecto al tema de Cambio Climático, ESSA le apuesta a la movilidad sostenible, instalando el tercer punto público de carga en el centro comercial La Florida, e incorporando a nuestra flota un total de 16 vehículos 100% eléctricos.

En lo que compete a Solidez Financiera, se logró un EBITDA de 555.387 MCOP con un margen del 32,46%; los ingresos totales fueron de 1.712.098 MCOP; los dividendos de 117.822 MCOP y una utilidad neta de 234.348 MCOP.

De otra parte, la gestión empresarial de ESSA desarrollada con Sostenibilidad, le otorgó en el 2022 los siguientes Premios y Distinciones así:

- Premio a la Sostenibilidad CAMACOL, Defensores Ambientales 2022 CDMB, Aliado estratégico para la Gestión Ambiental CDMB y Tercer puesto en premios Bibo El Espectador.
- Certificación con Sello Plata Equipares, ISO 55001, 45001, y 14001.
- Cumplimiento de las metas Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE y Trayectoria RSE con un 81% y 97% respectivamente.

Continuando con el proceso de Rendición de Cuentas, se abre el espacio para que los asistentes expresen sus inquietudes, comentarios y sugerencias sobre lo expuesto, brindando siempre 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.

De esta manera, las principales inquietudes atendidas en esta rendición de cuentas fueron las siguientes:

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
1	Ivan Dario: Como han funcionado los barrios con el servicio comunitario	Paola Mendez: Suscriptor comunitario es una oportunidad para aquellos sectores que según la normativa y la ley colombiana son considerados zonas especiales, como lo son los asentamientos humanos donde la prestación del servicio hay que llevarlo de una forma normalizada y legalizada, una oportunidad porque pueden acceder a beneficios, estos como los subsidios que hoy día todos los usuarios tenemos derechos, dependiendo del estrato que nos encontremos, y adicional un subsidio por tema de FOES, con esto pretendemos apalancar y llegar a los sectores menos beneficiados y garantizarles un servicio con calidad, con continuidad y sobre todo eliminar el riesgo eléctrico que estas comunidades hoy día se encuentran a la red de distribución de ESSA.
2	Alba lucia Hernandez: ¿Qué requisitos para obtener ayudas para nuestros jovenes?	Liliana Corredor: Es muy importante la pregunta para nosotros, aprovecho para invitarlos a estar muy activos con nuestras redes sociales y nuestra pagina web, ya que en estos medios que tenemos dispuestos desde ESSA es donde normalmente compartimos lo requisitos que hay, no solamente para las becas sino para todos los proyectos de inversión social que estamos desarrollando actualmente, las becas se acceden para los estratos 1,2 que se encuentren cursando el tercer semestre de carreras afines principalmente a energía eléctrica, electrónica, trabajo social, psicología, economía, ing industrial, mecánica entre otras, y la beca consiste en una manutención durante el periodo que terminan mas un semestre para el trabajo de grado, y también aportamos en la matricula que tienen los chicos en la universidad, es una beca muy importante que nos ha permitido apalancar a jóvenes de la región, estos son los requisitos principales, estratos 1 y 2, evidentemente que seamos muy juiciosos con nuestras facturas de recarga o de pagos del servicio, no podemos estar en deuda como usuarios de ESSA, y que estén cursando el 3 semestre. Con esta información se hace una visita a las familias que se inscriban y con esta se hace una constatación de los requisitos que estamos comentando y empezamos el

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
		proceso de selección. Acabamos de cerrar el proceso para ingreso de 5 estudiantes y se apertura de nuevo en el mes de noviembre para otros 5, es importante estar conectados con nuestras redes, nuestra pagina web y encontrar las convocatorias.
3	Maria susana Marquez: ¿Nos brindarán la posibilidad de ser parte del alumbrado navideño?	Andrea Pardo: Este año en el municipio de Bucaramanga, ESSA y la Administración Municipal hemos suscrito nuevamente un convenio que nos permitirá llevar la iluminación a 8 circuitos o sectores del municipio para que celebremos temporada decembrina, en el sector norte de la ciudad vamos a hacer iluminación en el parque Kennedy de acuerdo a lo que hemos concertado con la administración municipal, esperamos que puedan disfrutar de la iluminación, de los recorridos construir nuevos recuerdos en familia.
4	Pilar Orduz: ¿Cuántos fueron los tecnicos electricistas capacitados, cuantos empezaron y cuantos terminaron la capacitación?	Este proceso se desarrolló en 3 municipios, donde precisamente Pilar Orduz hizo parte del proceso para solicitar a ESSA directamente este tipo de convenios para impactar a los chicos de esta zona, que no han podido desarrollar sus estudios o que no han podido desplazarse a otras ciudades. Entonces los desarrollamos en Sabana de torres, en Puerto Wilches y San Alberto, esta fue la primera etapa, pero ya estamos construyendo el segundo convenio para validarlo con otros municipios, formamos técnicos electricistas industriales en estos 3 municipios, abrimos cupos para 35 personas en cada uno de los municipios y en sabana terminaron 24 estudiantes, porque algunos estudiantes se tuvieron que retirar por temas personales. Tuvimos un evento de cierre y clausura hace un par de semanas y tenemos una invitación de sabana de torres para continuar con este convenio porque hay mas chicos interesados y lo estaremos evaluando.
5	Jorge Rodriguez: Hay relegación a la población comunitaria de la zona rural de san pablo faltante para la conexión a la red electrica.	Paola Mendez: Lo primero que debemos confirmar, es necesario hacer una visita en conjunto, para identificar la posibilidad del punto de conexión de estos usuarios, punto de conexión es a donde podamos hacer las instalaciones de las acometidas o la red de distribución, con el fin de dar suministro del servicio de energía. La invitación al presidente de la junta es que por favor a través del chat nos brinde un contacto y podamos coordinar una visita de diagnostico preliminar con el fin de identificar este posible punto de conexión y

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
		definir la posibilidad de una conexión a la red eléctrica.
6	<p>Presidente JAC los Corales: ¿Cómo se procede a los servicios de Gestión Social? Esto indicando que es para actividades lúdicas.</p>	<p>Es importante que tengamos claro que la Gestión Social de ESSA tiene un enfoque de relacionamiento y de inversión social en el territorio, nosotros normalmente hacemos presencia en las comunidades que estamos desarrollando nuestros proyectos, pero también es cierto que toda nuestra Área de influencia hace parte de nuestra operación y en razón a esto servimos a estas reuniones y estas situaciones que nos hace la comunidad, les agradecemos mucho que por favor quienes estén interesados en estos temas y en profundizar los temas que hemos comentado, nos lo hagan saber por el chat o por el link donde se presenta la asistencia y que nos da la oportunidad de escribir una observación o pregunta y dejar datos para poder contactarlos y atender inquietudes.</p>
7	<p>Hola, en asentamientos que le ponen el medidor comunitario, ¿cómo nos colaboran el alumbrado público?</p>	<p>Paola Mendez: El suscritor comunitario como les decía anteriormente es la oportunidad para aquellos sectores que hoy día no cuentan con un servicio normalizado y con servicio legalizado ante essa, que es lo importante aquí, el alumbrado publico no hace parte de la gestión propia del ejercicio de la función de ESSA, el alumbrado publico es un impuesto que determina el concejo municipal y en este caso hay que validar con la administración municipal la avanzada en termino de lo que tenga que ver con Alumbrado público, nosotros como ESSA no hace parte del core, en el municipio de san pablo en la prestación en términos de expansión o remodelación del AP. Que si podemos brindarle a esta comunidad, la normalización del servicio, instalación del medidor, este es un medidor que se instala en la modalidad prepago entonces le permite a la comunidad ejercer un control para el cuidado del uso del servicio de la energía eléctrica y con esto blindar el tema del riesgo eléctrico, entonces la respuesta es, a través de la electrificadora nosotros no podemos hacer ese tipo de expansión de alumbrado publico se tiene que tramitar específicamente con la administración municipal.</p>
8	<p>Margarita Perez: ¿Los casos de ilegalidad en que medios podemos denunciarlo?</p>	<p>Paola Mendez: También contarle a la comunidad que el tema de defraudación de fluidos en un delito, que la legislación colombiana la tiene tipificado y que es importante que la gente entienda que esto no es una conducta que esté bien, debido a que</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
		<p>está tipificado como un delito, nosotros como electrificadora de Santander tenemos canales a través del chat le vamos a dejar un buzón el cual pueden realizar cualquier tipo de denuncia, la cual será validada e identificada por parte de la operación de los técnicos de los aliados de ESSA y poder identificar aquellos usuarios que estén haciendo uso no adecuado de las instalaciones eléctricas y que con esto lleve a un tema de defraudación de fluidos.</p>
9	<p>Jose ignacio Reyes: nos están respondiendo por electrodomesticos dañados, quemados por bajones del servicio y de igual no cambian transformadores con vida util sino hasta tener denuncias.</p>	<p>Wilton Flórez: Los fenómenos naturales como descargas atmosféricas, lluvias torrenciales, fenómenos como los vividos en los últimos días en barranca y en el área metropolitana, conllevan a que la red de infraestructura eléctrica tenga algunos inconvenientes, a que me refiero, hay descargas atmosféricas que caen directamente a la línea sobre los circuitos de transmisión o directamente a las subestaciones, aparte de estas descargas, tenemos fuertes lluvias, fuertes vientos, que hacen que arboles de una altura significativa caigan sobre nuestras redes, al caer estos elementos o al hacer contacto se perciben esas oscilaciones o se perciben esos daños por completo, les comento que nuestro sistema de protección está adecuado, implementado para que cualquier variación o irregularidad que se ve en las redes se proceda en la desconexión porque puede caer sobre nuestra redes elementos de construcción, tejas de casas y ante cualquier anomalía lo principal es suspender el servicio para poder evitar un mayor daño, esto cuanto elementos, invitamos a toda la comunidad para garantizar las distancias eléctricas a nuestra red, estas son muy relevantes para evitar daños o afectación a la vida humana.</p> <p>Cuando ocurre una fluctuación de este tipo, una de las cosas que debemos tener en cuenta como usuarios como gente de electrificadora de Santander, es tener adecuado muy bien nuestro sistema de protección en cada casa, hacemos la invitación a los usuarios hacer las revisiones frecuentes con un electricista particular acreditado que garanticemos que los totalizadores de nuestras viviendas o casas estén completamente funcionales, hay elementos muy antiguos o que por obsolescencia no brindan la seguridad en nuestras viviendas y ante alguna fluctuación la falla puede pasar a nuestros electrodomésticos, en primera instancia</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
		<p>recomendaciones, cuando ocurra un fenómeno natural, lluvias, descargas atmosféricas o cualquier otro tipo de situación, proceder a desconectar nuestros electrodomésticos, proceder a aislarse completamente de la red, ubicarse también las personas, no debajo de un árbol, no en sitios abiertos donde puedan caer las descargas, y afectar la vida humana, cuando un electrodoméstico llega a ser afectado, en la línea 115 nos deja lo que sucede, deja el registro de lo sucedido y la empresa hace un procedimiento para validar precisamente que tenga los elementos de protección necesario y ante alguna indisponibilidad por infraestructura se procede con la reparación del electrodomésticos o restauración.</p> <p>Ese es el procedimiento general realizado con nuestros usuarios.</p>
10	<p>Teresa Silva: ¿Qué debemos hacer para obtener servicio de Alumbrado Publico en nuestra vereda?</p>	<p>Andrea Pardo: Es muy importante con respecto al tema de alumbrado público que nuestros clientes y usuarios puedan tener claridad acerca de la responsabilidad de la prestación del servicio, ESSA en todo los municipios de su área de influencia, actualmente actúa como ese agente que factura y recauda el impuesto, trasladándole esos recursos a cada administración municipal para que desarrollen los diferentes proyectos de mantenimiento de expansión, e intervención de la infraestructura de alumbrado, en tal sentido cuando tengamos necesidades de iluminación, evidenciamos algún daño en la infraestructura en las luminarias que ya se encuentran instaladas lo que los clientes y usuarios de esa deben hacer es comunicarse con las administraciones municipales, seguramente a través de las secretarías infraestructura o de planeación y en algunos casos como aquellos municipios que cuentan con concesiones de alumbrado publico, concesiones que han sido contratadas o gestionadas por cada administración municipal, podrán contactarse directamente con esa oficina del concesionario de alumbrado publico encargado de la prestación del servicio.</p>
11	<p>JAC Los Corales ¿Cuál es el valor del costo preferencial para los lideres comunales?</p>	<p>Andrea Pardo: En este momento y de acuerdo con la normativa vigente la tarifa de energía de ESSA es única, de acuerdo con los estratos se aplican subsidios de contribución y realmente para los lideres comunales no se está aplicando una tarifa especifica o especial.</p>
12	<p>Presidenta de ASOJUNTAS de los Santos ¿En este municipio cuándo</p>	<p>Dexy Parra: Para aclarar tenemos que decir que la iniciativa Puntas y colas que pertenece</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
	<p>inicia el proyecto de Puntas y colas, y cuantas familias se verían beneficiadas?</p>	<p>al programa iluminemos Santander, en este momento no se está haciendo puntas y colas desde la electrificadora Santander, es importante aclarar porque hemos tenido varios rumores, donde precisamente en este momento de campañas políticas, están utilizando las iniciativas de puntas y colas para a los próximos candidatos recoger listado y demás, aprovecho la oportunidad para aclarar que en este momento desde la Electrificadora de Santander no hay puntas y colas, estamos revisando las opciones para el año entrante poder empezar a trabajar en esta iniciativa, y para eso estaremos realizando las convocatorias donde invitamos a ASOJUNTAS, presidentes de JAC, autoridades municipales y comunidad en general, donde anunciamos que iniciaremos puntas y colas para que desde esta manera sea transparente y desde nosotros llegue la información directa a las comunidades.</p>
13	<p>Margarita Pérez Delgado ¿Cómo acceder al servicio de energía prepago?</p>	<p>Andrea Pardo: ESSA cuenta con la opción para la instalación de medida prepago especialmente dirigida para esos clientes de estratos 1,2 y 3 que tengan como requisitos iniciales 4 meses de antigüedad de mora. Es decir, de cartera o mas y un valor de deuda que sea superior a 0.5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, esas son las reglas iniciales para poder hacer una solicitud de energía prepago, en este momento lo que tendríamos que hacer para la pregunta en específico es que el cliente a través de nuestros canales de atención o página web descargue los formatos y formularios que nos deben presentar, que son básicamente un formulario de solicitud, de confidencialidad de datos, de actualización y finalmente el documento soporte de la propiedad del predio, con eso se inicia la gestión y se inicia el trámite. En caso de que el cliente tenga deudas iniciales, también habrá que suscribir un documento de acuerdo de pago, los beneficios consisten en que podrán consumir energía de acuerdo a su capacidad pago ya que funciona con una recarga inicial que pueden efectuar en alguno de los puntos de atención de nuestros recaudadores que se encuentran con bastante cobertura en el área de influencia y lo que normalmente percibimos es que el cliente que tiene medida prepago también percibe unos ahorros o una disminuciones en el valor de sus consumos, teniendo en cuenta que se genera una mayor</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
		<p>conciencia frente al uso de los electrodomésticos o de los elementos que nos consumen energía en casa y de esa forma también estamos consumiendo a la medida de nuestras posibilidades.</p>
14	<p>Martha Villamizar: ¿cómo me dirijo para que me den una solución de líneas desnudas o desbaratadas o demasiado bajas? En el sector hay población que puede verse afectada por esa situación.</p>	<p>Si la infraestructura eléctrica como tal cuando se hace por obra directa de la empresa, por obra de algún contratista o por obra de algún particular tiene algunas condiciones técnicas exigidos. Qué pasa, que con el tiempo muchos elementos pueden dilatarse o por la caída de árboles sobre la red pueden llegar a perder como tal esa tensión que hay, o por el paso de algunos vehículos, todo esto ejercen una tensión sobre los elementos y la diseccionan y esas redes como lo menciona Marta pueden llegar a generar un riesgo eléctrico. Ese riesgo eléctrico Marta puede llegar a solicitar la revisión técnica por parte de la empresa hay dos formas; uno, si ven que es de emergencia, que es una línea que puede llegar a generar contacto con una persona, con los niños en el sector o con animales, por ejemplo en fincas, no llaman directamente a la línea 115 y nos reportan como tal la emergencia, la línea 115 es para el reporte de emergencia, cuando ustedes ven que es una línea que se distensiona, pero que no genera un riesgo inminente o un poste que empiece a inclinarse y que puede llegar a generar algún un colapso no inmediatamente si no con el tiempo, lo pueden por favor registrar por la plataforma de PQR de la página principal de la empresa, ahí hay un vínculo, enlace o link en la cual nuestros clientes diligencian una petición, queja o recurso y en esa petición especifican muy bien la zona, la persona de contacto, cual vereda es, cual dirección y que es lo que evidencia, si se tiene alguna foto o algún registro digital sería ideal para que nuestro personal técnico realice el desplazamiento hasta el sitio y realice la programación, porque en muchas ocasiones tenemos que hacer un cronograma de actividades, ya que se tiene contemplar si es necesario personal o materia, equipos especializado para poder hacer la reparación. Algo que quiero resaltar, lo que ustedes vean que es de emergencia o de contingencia inmediata por favor nos la reportan por la línea 115, que es la línea de daños, o las adecuaciones o solicitudes que ustedes vean que podemos hacer en mediano</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
		<p>tiempo la podemos reportar por la plataforma o página web de la empresa.</p>
15	<p>Zuly delgado: Me gustaría que realizaran visitas a las plazas de mercado ya que hay muchos que están de ilegales y unos si pagando lo justo.</p>	<p>Paola Mendez: Para toda la comunidad, existen unos canales definidos por ESSA para todo este tipo de reporte de situaciones ilegales o conexiones ilegales, está la línea de whatsapp 3188339121, el buzón de tumejorenergia@essa.com.co y adicional la línea de 018000971903 pro la cual también puede reportar zuly en caso tal si nos quiere identificar esta plaza de mercado que ella comenta específicamente, adicional nos puede dejar la identificación directa para hacer la visita, sin embargo le contamos a toda la comunidad que nosotros periódicamente estamos haciendo visitas a todos nuestros clientes, en este caso específico de las plazas de mercado hacemos avanzada con algo que conocemos como el diagnostico, que es la identificación de aquellos usuarios que puedan estar haciendo uso ilegal de la energía y procedemos a la normalización del servicio. Agradecemos la identificación directa o en nuestros canales internos donde podrá de manera tranquila hacer los reportes.</p>
16	<p>Hernando Uribe: ¿qué se debe hacer para un cambio de transformadores y para sacar las redes electricas de los predios privados?</p>	<p>Wilton Florez: Uno puede ser un cambio por una solicitud programada por aumento de carga, si en el sector vivienda, edificio o empresa, necesitan aumentar la carga hay un tramite completamente establecido para solicitar una disponibilidad, esa le recomiendo por hacerla mediante un técnico electricista totalmente acreditado acá con ESSA quien los asesora en diseño, estudios y trámites respectivos, si un conjunto o casa crece ne carga porque hay mayor cantidad de electrodomésticos, instalación de maquinaria o equipos para trabajo, pues van a necesitar mas energía, y esa mayor necesidad de energía se va ver reflejado en la capacidad del transformado, es el primer estudio que hay que empezar a hacer, porque también desde ESSA analizamos y realizamos los estudios eléctricos para poder determinar en el tiempo que la capacidad de carga no sea solamente para este año sino que a futuro nos de la garantía y brinde la energía que necesite los usuario.</p> <p>Otra forma es porque los usuarios detecten alguna irregularidad en el transformador, porque pueden haber equipos que con su desgaste natural de elementos pueda presentar una fatiga, una falta y le agradecemos que ese tipo de fallas de los</p>

No.	Inquietud presentada	Respuesta de ESSA
		equipos lo pueden reportar con la línea 115. Recalamos los dos frentes, emergencia o daño reportado por la línea 115 y cualquier otro trabajo programado o de solicitud de aumento de carga o de reubicación por alguna construcción que de pronto viola las distancias de seguridad y aquí recalco que las construcciones que se hagan, sean acreditadas con los POT y con las debidas autorizaciones de las secretarías de infraestructuras de las alcaldías para estar dentro de los límites exigidos, que no se violen las distancias de seguridad porque esto puede estar dentro de un riesgo eléctrico y de esta manera hacer el trabajo completamente técnico, adecuado, y seguro.

Finalmente, se invitó a los asistentes a consultar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2022-2023, el Informe de Sostenibilidad 2022, 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 2022

Enlace:

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



Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2022-2023

Enlace:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/PAAC-2022-2023.pdf>

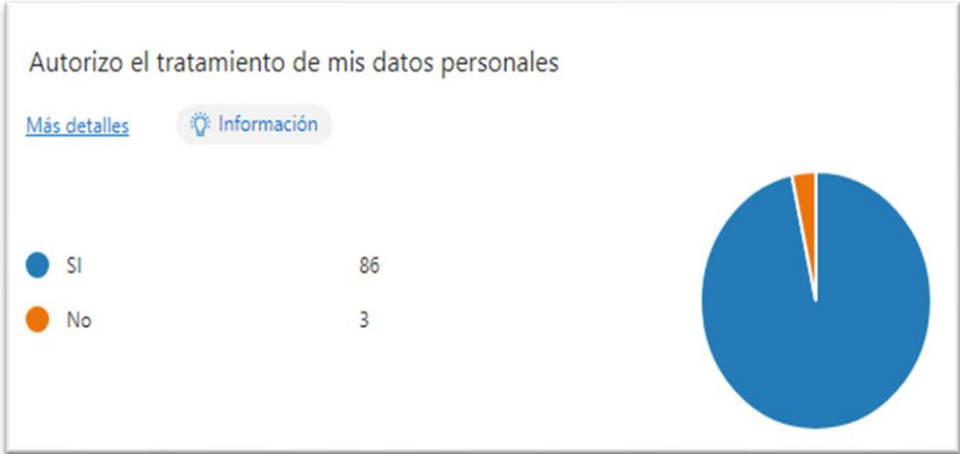


El informe de resultados de este espacio de dialogo bidireccional, se reflejará en el portal web de ESSA a través del siguiente enlace:

<https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1522>

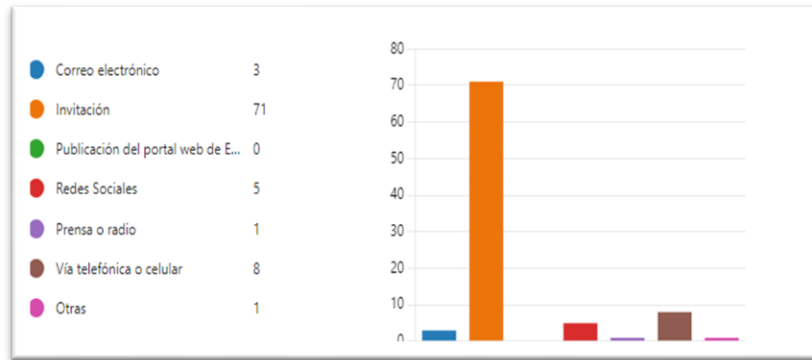
Encuesta de percepción de la Rendición de Cuentas

La encuesta de percepción sobre este evento de Rendición de Cuentas fue diligenciada por 89 personas registradas, obtuvo los siguientes resultados:



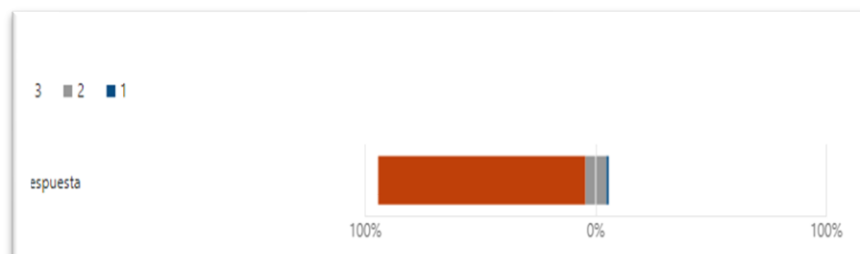
El 89% de las personas autorizaron el tratamiento de datos personales.

¿Como se entere de la rendición de cuentas entre ESSA y el grupo de interés Comunidad?



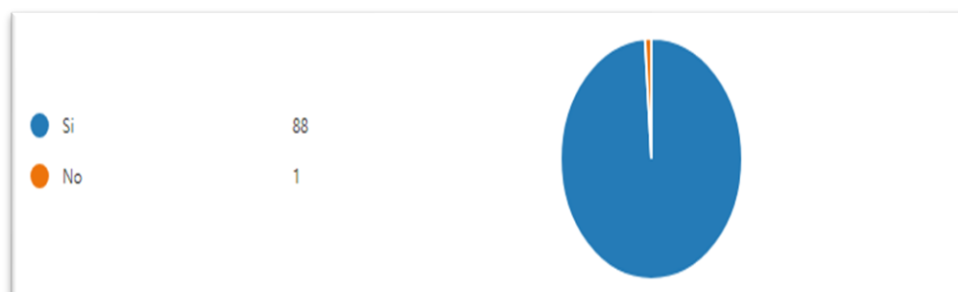
La comunidad en un porcentaje del 74% se enteró por invitación realizada vía correo electrónico y canal de WhatsApp, el 5% por redes sociales, el 8% vía telefónica o celular, y el 2% restante por radio y otros.

¿La información presentada durante el evento fue comprensible o completa?



La información presentada durante el evento de rendición de cuentas fue valorada en una escala de alto por un total de 89,9% siendo comprensible y completa, un 9% en escala media, y un 1,1% en escala de bajo.

¿La rendición de cuentas, le permitió conocer los resultados de las gestión empresarial de ESSA frente a su compromisos por la Sostenibilidad?



- Para el 99% de las personas la rendición de cuentas, les permitió conocer los resultados de la gestión empresarial de ESSA frente a su compromiso por la sostenibilidad, solo 1% declara que no le fue posible el conocimiento en esta reunión.
- En conclusión, la rendición de cuentas fue abordada de manera clara y satisfactoria para el Grupo de Interés Comunidad. Los representantes de la entidad rindieron cuentas de sus acciones y resultados de manera oportuna, transparente y comprensible. La comunidad pudo participar activamente en el proceso, formulando preguntas y comentarios que fueron respondidos de manera satisfactoria.

- Este ejercicio de rendición de cuentas es un ejemplo de cómo ESSA busca fortalecer la confianza de la ciudadanía a través de la transparencia y la participación.