

Informe de Rendición de Cuentas 2023 ESSA y Grupo de interés Clientes y usuarios

El martes 26 de septiembre de 2023, se adelantó el espacio de *Rendición de Cuentas* entre ESSA y el grupo de interés Clientes y Usuarios, presentando informe de la gestión empresarial del 2022 enmarcada en la generación de valor social, ambiental y económico; el conversatorio se desarrolló en modalidad virtual, contando con la participación de 140 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:



Apreciado Cliente y Usuario

Participa en este espacio de **rendición de cuentas**, en el que conocerás las principales iniciativas y proyectos desarrollados por ESSA, que contribuyen con el progreso y las oportunidades en la región.

Martes, 26 de septiembre
10:30 a.m.
Conexión por Teams
[Clic aquí para ingresar](#)

ESSA ¡Somos tu energía y tú la nuestra!
Grupo **epm**

The image is a promotional flyer for an event. It features a white background with green and blue accents. At the top left is the ESSA logo. The main title 'Apreciado Cliente y Usuario' is in green. Below it is a paragraph of text. To the right, there are three icons: a calendar, a clock, and a location pin, each followed by text. The bottom section has a collage of three images: a person in a white protective suit, a power substation, and a tropical resort. The ESSA logo and slogan are at the bottom left, and the EPM logo is at the bottom right.

La *Rendición de Cuentas* realizada, 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.

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



Este espacio de diálogo bidireccional estuvo presidido por la Jefe del Área Gestión Comercial Ayda Consuelo Baquero Bermúdez, se resaltaron importantes logros del 2022, como se refiere a continuación:



- En el **Acceso del servicio de energía** en la región, logramos una cobertura urbana de 99,1% y rural de 96,25%; llegamos a 898.987 clientes, vinculamos a 11.658 clientes al programa de energía en medida prepago y electrificamos 2.051 viviendas rurales que cuentan con servicio de energía por primera vez.
- En cuanto a comprabilidad del servicio, continuamos dando aplicación a la opción tarifaria que permitió trasladar a los usuarios una menor tarifa, financiando con recursos propios un monto adicional de \$45.487 millones. El Costo Unitario promedio del año tuvo un crecimiento del 19% frente al 2021, viéndose impactado principalmente por el aumento del Índice de Precios al Productor, IPP, siendo esta una tendencia mundial.

- Así mismo, el 10,25% de la energía que suministramos a nuestros clientes, fue comprada a proyectos de energía renovable no convencionales. La demanda de energía en Santander creció un 1,7% frente a un 3,3% a nivel nacional, ratificando la tendencia que se presenta desde hace varios años de un menor crecimiento en Santander.

En el tema de **Bienestar Laboral y Adaptabilidad** que incide en los trabajadores de la compañía, se resaltan logros como:

- En Transformación Cultural y Digital, destacamos la creación del Centro de Excelencia de Automatización de Procesos, incentivando la conversación, la consolidación de comunidades de práctica y aprendizaje, desarrollo de equipos de trabajo, fortalecimiento de sus competencias, entre otros.

Respecto a la **Calidad y Seguridad del servicio de energía prestada**, se expresa lo siguiente:

- Sobre los indicadores de la calidad del servicio, cumplimos las metas fijadas por la CREG frente al 2021, en donde la cantidad de interrupciones que en promedio perciben los usuarios (SAIFI) disminuyó un 0,07% interrupciones, sin embargo, se aumentó la duración de interrupciones en 3,24% horas (SAIDI), lo que nos motiva a seguir trabajando por ofrecer el mejor servicio de energía fijándonos metas retadoras.
- ESSA continuó su compromiso de largo plazo por el desarrollo de la región, realizando inversiones en el año de \$246.000 millones, lo que permitió culminar la ejecución total del Plan de Expansión del Sistema de alta tensión de ESSA, con la puesta en operación del Sistema de Transmisión Regional – STR – del sur de Santander, que incluyó la construcción de una nueva línea 115 kV de 100 km de longitud entre San Gil y Barbosa y la construcción de dos nuevas subestaciones en Oiba y Suaita. Así mismo, la compañía cuenta con la infraestructura de alta tensión necesaria para atender el crecimiento de la demanda de energía en los próximos 15 años.

En lo referente a **Transparencia** se resalta los siguientes logros:

- Adelantamos procesos de contratación transparentes y competitivos por \$215.664 millones de los cuales \$73.095 millones fueron adjudicados a nuestros Proveedores y Contratistas locales y se generaron 2.923 empleos indirectos para el desarrollo local y regional.
- Nos unimos a la celebración de los 400 años de Bucaramanga con el programa una “Navidad Deslumbrante”, que implicó una inversión histórica en el alumbrado navideño de la Ciudad Bonita por el orden de los \$6.000 millones en conjunto con la Alcaldía; adicionalmente, invertimos otros \$1.290 millones en la iluminación de 10 municipios de nuestra área de influencia ganadores del concurso Encendamos la Alegría de la Navidad.

Sobre nuestra **Gestión ambiental**, se destaca:

- La gestión ambiental que adelanta ESSA con miras a llegar ser carbono neutral en 2025 con reforestación, conservación de hectáreas de bosque, reemplazamiento íctico entre otras iniciativas ambientales.
- Las acciones en beneficio del cambio climático como el apalancamiento de la Movilidad Eléctrica de la región.

De la gestión en **Solidez Financiera**, se destacan los siguientes resultados:

- Seguimos aportando al desarrollo de Santander, siendo una empresa sólida con resultados financieros positivos, que reflejan el manejo responsable de la compañía. En 2022 obtuvimos un EBITDA de \$555.387 millones, con ingresos totales por \$1.712.098 millones y una utilidad neta de \$234.348 millones.
- De otra parte, la gestión empresarial de ESSA desarrollada con Sostenibilidad, le otorgó en el 2022 los siguientes **Premios y Distinciones** así:
- Para el Sistema de Gestión Integrado fue un año de consolidación e importantes logros al incorporar tres certificaciones: Gestión de Activos conforme a la norma ISO 55001:2014; Gestión Ambiental conforme a la norma ISO 14001:2015; y Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la norma ISO 45001:2018. De esta manera, la empresa refuerza su compromiso con el cuidado del ambiente y la seguridad de los trabajadores. En 2022 no se presentaron accidentes laborales mortales en trabajadores de ESSA ni en trabajadores de empresas contratistas.
- Seguimos trabajando en ser una empresa más incluyente y promover la equidad de género, por lo cual obtuvimos el Sello Plata Equipares otorgado por el Ministerio del Trabajo, la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD. En convenio con el SENA, habilitamos una cohorte de Tecnología en Electricidad Industrial para 30 mujeres de Bucaramanga.

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	¿Cómo podemos acceder a los paneles solares?	Pueden acceder muy fácilmente a la solución integral de ESSA, a través de nuestra página web www.essa.com.co , en el sitio web encontrarán un formulario sencillo en el cual deberá ingresar información de su cuenta de energía y algunas características del predio, por ejemplo las condiciones de su techo o del área de la cual dispone para la instalación de la solución solar; una vez recibida esta información, ESSA atenderá su solicitud, se gestionará una precotización sin costo y, en la interacción posterior, en caso de encontrarse interesado, visitaremos su predio para emitir una cotización definitiva.
2	¿ Los medidores tipo prepago están previstos para zonas de recreación tipo mesa De los Santos ?	En este momento la oferta prepago de ESSA esta dirigida a clientes residenciales de estrato 1, 2 y 3, que tengan una deuda superior a los cuatro meses por valor superior a 0,5 SMMLV. A traves de esta oferta, los clientes que no tengan capacidad de pago, pueden controlar mejor su consumo con recargas acorde a sus necesidades. Por otra parte, se esta explorando una oferta en la cual el usuario pueda tener medidor prepago asumiendo el costo del mismo.
3	¿Qué a hecho la ESSA para mejorar el servicio?	Tenemos diferentes tipo de proyectos, en primer lugar proyectos de expansion y reposicion y en segundo lugar, proyectos de modernizacion, esto para garantizar la continuidad en el servicio. El proyecto que entró en funcionamiento el año pasado fue la S/E STR Sur, donde ampliamos la conexión desde la subestacion de San Gil hasta Barbosa, incluimos dos subestaciones nuevas para hacer mas redundante la calidad del servicio. Este año entró en operación la subestacion Mesa del Sol, que permite dar confiabilidad a esa zona, incluyendo tambien la zona de San Gil y actualmente

		tambien estamos trabajando en temas de reposicion y modernizacion de la subestacion de Landazuri. Por una parte, regularatoriamente nosotros tenemos un plan de inversion de cinco años, mas sin embargo, corporativamente nuestro plan de inversion va hasta el 2.040, en este plan va muy enfocado al tema de calidad y continuidad del servicio.
4	¿Qué van a hacer en Navidad Bucaramanga?	En primer lugar invitarlos a que disfruten de los recorridos y iluminacion navideña que vamos a tener en esta temporada decembrina del 2023 en donde el concurso de iluminacion navideña esta premiando a siete municipios de nuestra area de influencia, corresponden a municipios que a traves de sus alcaldias participaron de dicho concurso, se inscribieron y adelantaron las actividades qu le otorgaron puntos que hoy les permite ser los felices ganadores de esta iluminaci3n. Los municipios ganadores fueron: San Vicente del Chucuri, Lebrija, Pinchote, Cerrito, Capitanejo entre otros. En la capital santandereana en este 2023, ESSA en conjunto con la administracion municipal a trav3s de un convenio estar3 llevando alumbrados navideños en algunos puntos principales de nuestra ciudad, donde encontraremos algunos circuitos viales y parques principales iluminados.

Finalmente, se invit3 a los asistentes a consultar el Plan de Anticorrupci3n y Atenci3n al Ciudadano PAAC 2022-2023, el Informe de Sostenibilidad 2022, Resumen ejecutivo y el diligenciamiento de la encuesta de percepci3n, disponibles en el portal web de ESSA, los cuales evidencian nuestro compromiso frente al desarrollo sostenible as3:

Informe de Sostenibilidad, Resumen ejecutivo y encuesta de percepci3n 2022

Enlace:

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

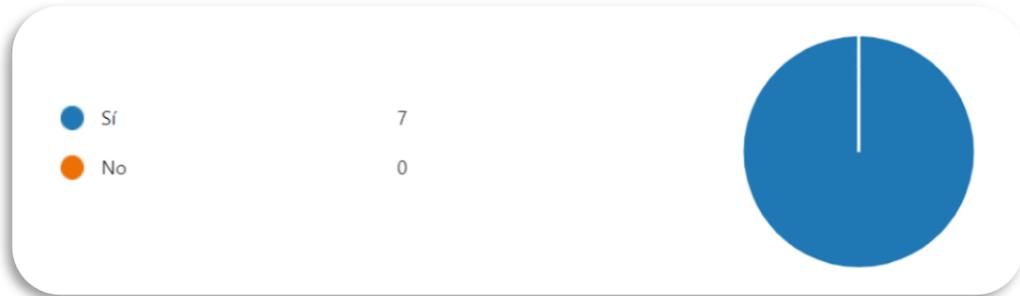


Plan de Anticorrupci3n y Atenci3n al Ciudadano PAAC 2022-2023

Enlace:

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

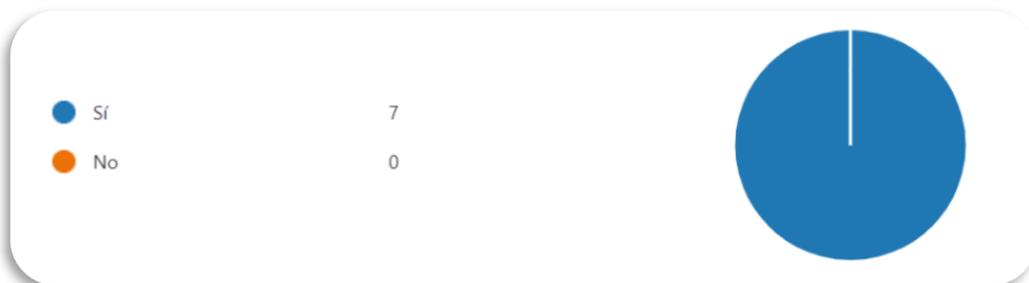
2. ¿Considera que el trabajo conjunto entre empresas, favorece la gestión que se convierte en beneficios para los clientes y usuarios?



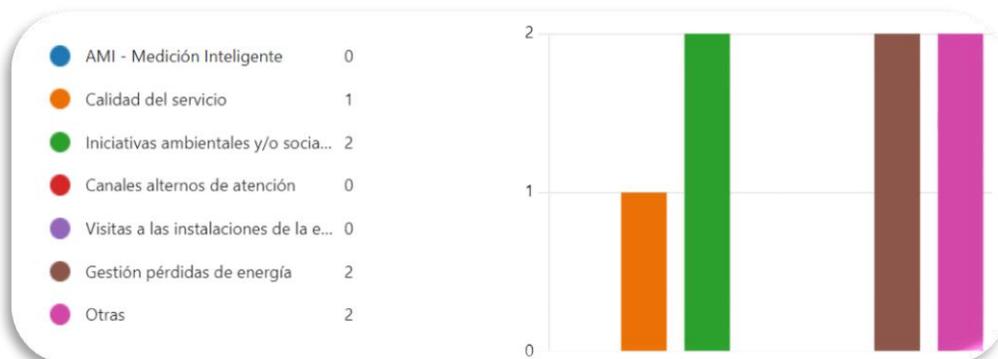
¿Por qué?:

- Porque se pueden generar cambios significativos.
- Permite el intercambio de acciones y estratégicas para la mejora continua.
- Se puede conocer en concreto qué hacemos y para qué estamos.
- Integra sinergias en buenas prácticas, procesos y resolución de conflictos.
- Mediante estas alianzas, se consiguen beneficios para todos los grupos de interés.
- Porque facilita la mejora continua de las empresas beneficiando a sus clientes y usuarios.
- Permite el cobro del servicio de aseo, pero debe mejorarse.

3. De acuerdo con lo compartido en el encuentro empresarial, ¿le gustaría ampliar mas información de ESSA?



¿Qué temas?:



Si lo desea, nos puede compartir alguna sugerencia o comentario:

- Felicitaciones por la excelente exposición.
- Agradecerles y solicitarles que se hagan estos eventos en los diferentes municipios del área metropolitana.
- Es importante realizar estas socializaciones entre empresas de servicios públicos, mínimo una vez al año.
- Quiero felicitarlos por este espacio, una excelente iniciativa que contribuye al mejoramiento y al relacionamiento con las demás empresas.
- Excelente encuentro empresarial, gracias por la invitación.
- Facturación conjunta con las empresas del servicio público domiciliario de aseo.