

Informe de resultados alcanzados de la encuesta aplicada: “Informe de Sostenibilidad ESSA 2020 y Rendición de Cuentas 2021”

Se diseñó la encuesta virtual para evaluar la percepción de los grupos de interés acerca del Informe de Sostenibilidad ESSA 2020 y la Rendición de Cuentas 2021, a través del aplicativo Forms de office 365, que contiene (08) preguntas de las cuales (06) son cerradas para calificarlas bajo la escala: (1) **Totalmente en desacuerdo**; (2) **Desacuerdo**; (3) **Neutro**; (4) **De acuerdo**; (5) **Muy de acuerdo** y (02) preguntas abierta para conocer fortalezas y acciones de mejora.

El informe de sostenibilidad 2020 está disponible en el portal web de ESSA junto con la encuesta aplicada en el siguiente link:

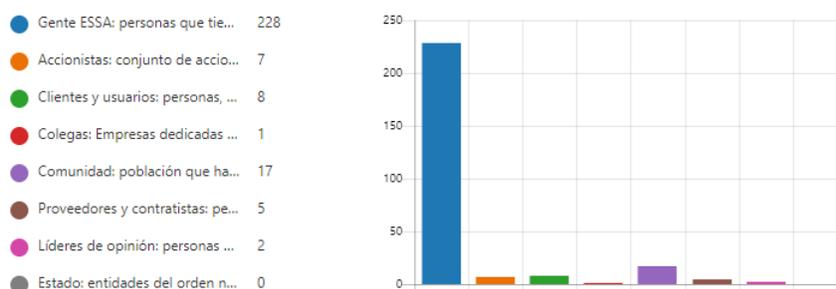
<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/informes-de-sostenibilidad>



De otra parte, los informes de resultados alcanzados de los espacios de rendición de cuentas 2021 son con los grupos de interés Accionistas, Comunidad, Gente ESSA y Proveedores & Contratistas, están disponibles en el portal web de ESSA a través del siguiente link:

<https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas>

La encuesta virtual aplicada que estuvo disponible desde 19 de marzo al 31 de agosto de 2021 fue diligenciada por 268 personas de los grupos de interés Gente ESSA, Accionistas, Clientes y Usuarios, Colegas, Comunidad, Proveedores y Contratistas y líderes de opinión de la siguiente manera:



Los resultados obtenidos de la aplicación de esta encuesta son los siguientes:

Pregunta	Resultado promedio
1. ¿La calidad de los contenidos presentados en los tres ejes de la sostenibilidad son equilibrados, claros, comparables, fiables y presentados a tiempo?	4.48
2. ¿La infografía o representación visual diseñada es agradable, creativa y permite la comprensión fácil de los contenidos?	4.51

3. ¿Los contenidos presentados reflejan el compromiso de ESSA frente al desarrollo sostenible de la región?	4.53
4. ¿Las herramientas disponibles en el sitio web le facilitan el uso de la información (mapa del sitio, glosario, índice de contenido, buscador, centro de descargas)?	4.46
5. Sí participó en la Rendición de Cuentas entre ESSA y los Grupos de Interés GI priorizados en el 2021 tales como: 1.G.I Gente ESSA (Conversatorios Logros 2020 y Retos 2021); 2. G.I Accionistas (Asamblea Ordinaria); 3. G.I. Líderes de opinión (Rueda de Prensa); 4. G.I Proveedores & Contratistas (Encuentro relacionamiento) y 5. G.I Comunidad (Encuentro de líderes vocales etc.). ¿considera que los resultados presentados aportan al propósito empresarial de "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor" y que fueron espacios en doble de vía para expresar y resolver las inquietudes presentadas?	3.81
6. La Rendición de Cuentas de ESSA se soporta en el Informe de Sostenibilidad publicado anualmente en el portal web de ESSA, por tal razón te invitamos a que ingreses al enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas y contestes la siguiente pregunta: ¿Consideras que los informes de resultado publicados sobre las diferentes acciones que se llevan a cabo en Rendición de Cuentas o diálogos en doble vía, contribuye a fortalecer la confianza, cercanía y transparencia empresarial entre ESSA y los grupos de interés?	4.33

Teniendo en cuenta la escala de calificación para las (05) preguntas anteriormente descritas, los resultados obtenidos se ubican en el rango entre (4) **Muy bueno** - (5) **Excelente**, lo cual resalta el compromiso de transparencia empresarial frente a los grupos de interés en la contribución al desarrollo sostenible.

Por otra parte, las (02) preguntas abiertas, permitieron conocer las fortalezas y oportunidades de mejora que se reflejan de la siguiente manera:

7. Cuéntanos ¿Cuáles son las fortalezas que identifica en la consulta del Informe de Sostenibilidad ESSA 2020?

Criterios	Fortaleza
	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de la metodología GRI. Asertivo, creativo, organizado. Ágil fase de acceder por página informe de gerencia y de accionistas dispuesto para el público en general. Apalancar a nuestros grupos de interés durante esta época fomentado la reactivación económica. Buenos gráficos, colores y fotos, cada tema tiene buen contenido y bien detallado para comprender. Claridad en la información, es un informe que contiene datos relevantes de la empresa y a través de fotografías y gráficas lo hace más comprensible y fácil al leer. Claridad e integración con la estrategia corporativa. Cuadros y gráficas de fácil entendimiento y creativas. Cobertura en todo el territorio pertenecientes a ESSA. Como fortaleza se evidencia la gestión ambiental implementada por la ESSA, respetando y cuidando los recursos hídricos y ecosistemas mediante programas e iniciativas que aportan a la conservación de estos. Comprende todas las áreas de compromisos correspondientes a cada grupo de interesados: Social, Ambiental y Económico. De esta manera se reflejan

**Contenidos,
diseño e
infografía del
reporte**

pilares en cada grupo tales como: Transparencia (Social), Energías renovables (Ambiental) y Solidez financiera (Económico).

- Conocer de primera mano, todo el trabajo realizado por los funcionarios y directivos de la compañía.
- Conocer los programas que desarrolla ESSA y las metas alcanzadas en el año.
Como ESSA siempre está trabajando por brindar mejor servicio a sus usuarios y bienestar para sus trabajadores, sin olvidar la responsabilidad social.
- Creo que una de estas fortalezas es que el informe, es asequible y abierto para todos los grupos de interés de ESSA, se puede comprender y está escrito en un lenguaje incluyente.
- Continuar trabajando en pro de las comunidades más vulnerables.
- Con la tabla de índices se puede ubicar de manera rápida el tema que se busca.
- Considero que la estrategia climática y la conectividad con los clientes, que se viene mejorando día a día con varios medios de comunicación para estar más cerca a la comunidad.
- Desde 2017 se ve la transformación que hubo en los reportes, siendo cada año mejor, más claro, visualmente amigable, fácil de encontrar la información y acorde con lineamientos internacionales.
- Da a conocer la importancia de mantenernos como una empresa sólida para contribuir con la economía de la región, valorando su personal colaborador <empleados>, así como sus clientes quienes son la razón de ser en comercialización de la energía.
- Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado.
- Día a día ESSA persigue de manera significativa la calidad de servicio.
- Desempeño y efectividad de la junta directiva.
- El diseño y la estética del informe.
- Es una herramienta que nos facilita en la era de la tecnología para su consulta y contribuimos con el medio ambiente en cero papel.
- Está bien estructurado y documentado.
- El cumplimiento de los retos.
- El informe nos entrega un amplio panorama de nuestra empresa.
- El contenido es didáctico y específico, para comprender mejor los temas que se desarrollan.
- Es el reflejo del buen desempeño laboral, unidos para el logro de los objetivos organizacionales.
- El fácil acceso la información condensada en un capítulo respecto a las practicas, actividades, indicadores e iniciativas que apuntan al cuidado del agua y la biodiversidad, se da importancia a como estamos adoptando el programa de estrategia climática y las proyecciones que se tienen respecto a la energía renovables.
- Es un informe fácil de entender y comprender.
- Es un informe bien ordenado con los temas más relevantes de ESSA.
- Es un informe confiable, se ve que las dependencias de ESSA participan en la realización del informe.
- Electrificación rural a usuario de pocos recursos.
- El diseño creativo y comprensible de la información.
- El proceso ambiental que tiene tanto énfasis ESSA.
- El diseño es muy interesante, llamativo y organizado.
- El informe es muy claro y gráfico, lo cual facilita su comprensión y lectura.

- Es un informe claro, preciso y conciso que contiene toda la información de las actividades realizadas por la empresa en los diferentes campos de acción económico, social y ambiental.
- Está enmarcado de los objetivos de desarrollo sostenible a nivel que rigen a nivel mundial, es claro, preciso y agradable de ver y leer.
- Es un informe claro en lo que corresponde a las actividades de ESSA durante el 2020, muestra detallada todos los aspectos de la organización como lo son la distribución, comercialización, la pequeña generación, inversiones, medio ambiente y demás impactos de la empresa ante la sociedad en el área de influencia.
- Es agradable la identificación del semáforo, que permite identificar lo logrado y lo que está pendiente.
- El informe está muy claro y los contenidos son de fácil entendimiento para todos.
- Es interesante el enfoque que se dio en energías renovables y en transformación digital.
- Excelente informe, se refleja la visión y estrategia de la empresa, también resalta el compromiso con el medio ambiente y la sociedad, generando confianzas con los grupos de interés y ventaja competitiva frente al mercado.
- ESSA está muy comprometida con los ODS, tiene una visión clara frente al compromiso con la comunidad y está a la vanguardia en adoptar cambios para el desarrollo tanto de la empresa y su entorno.
- El compromiso y contribución equitativa a los grupos de interés enfocándose en la sostenibilidad empresarial.
- El Grupo EPM, se acoge este concepto en su propósito empresarial de “Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”, en su MEGA que incluye la universalización de los servicios públicos, en el cuidado del ambiente con sus compromisos de protección hídrica y operación carbono neutral, y lo despliega en sus acciones de negocio.
- Excelente la forma de mostrar la gestión de la empresa y cómo impacta en la región para jalonar su crecimiento.
- El potencial de desarrollo de ESSA.
- Es el momento de resaltar la labor y el compromiso que ha tenido la empresa para con las comunidades, generando valor a sus proyectos, siempre encaminada hacia el respeto al medio ambiente.
- EBITDA logra un resultado del 106%, los indicadores de duración de interrupciones SAIDI y frecuencia de interrupciones SAIFI exceden la meta prevista.
- El sentido de pertenencia de cada uno de los trabajadores de la organización.
- Entre los temas claves y materiales me parece una fortaleza agua y biodiversidad ya que a través de esta acción se compensa un poco el impacto ambiental.
- En la presentación es muy importante y destaco la proyección de los grupos de interés y materialidad que nos enfoca aún más con nuestro propósito.
- El compromiso de transparencia y responsabilidad que se traducen en solidez, reconocimiento y buen nombre.
- Es un informe bastante completo, cuenta con amplia información, apoyo gráfico que soporta mejor los conceptos y es bastante explicativo cubriendo todos los aspectos relevantes de la empresa.
- En el informe se puede observar que los indicadores SAIDI y SAIFI registra una mejora del 16% gracias a las inversiones de los últimos años.
- Está muy bien comunicar el link en redes sociales.

- El ofrecimiento de servicios complementarios como energía prepaga, Paga a tu medida y movilidad eléctrica.
- Facilidad de consulta y claridad en la información suministrada.
- Fácil de entender, muy ilustrado y llega a querer leer todo su contenido, los temas son muy interesantes y se adquiere información importante de ESSA.
- Facilidad de acceso a clientes y usuarios de las herramientas virtuales para solicitudes y requerimientos.
- Grupo EPM se adhiere a los principios universales y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano. El código de ética es el instrumento que reúne este lineamiento a través de sus principios de acción y valores.
- Gestion y soporte a la compañía, indicadores de desempeño, objetivos empresariales.
- Garantizar la continuidad del servicio y calidad del servicio a pesar de tantos inconvenientes.
- Guía de forma clara a la sostenibilidad en ESSA, refiriendo indicadores amplios de ingresos alineados con los objetivos de sostenibilidad mundial.
- Información cualitativa y cuantitativa muy clara.
- Garantizar la continuidad y calidad del servicio.
- Inspirar confianza y mejorando la relación entre la organización,
- Mejoramiento en las actividades encaminadas e la mitigación el impacto ambiental.
- Mejora la imagen de la prestadora y genera confianza en la comunidad.
- Muy importante el sistema de energía prepagada ya que permite al usuario no vivir preocupado por deudas con la empresa por el no pago del recibo de energía y a la vez lo hace responsable de controlar el gasto energético.
- La información es precisa y efectiva.
- La apuesta en marcha sobre la consecución de objetivos sociales, ambientales y económicos, de manera equilibrada.
- La precisión de la información y la seriedad en los compromisos.
- Información objetiva, distribución eficiente por página y secuencia adecuada de la información.
- La rentabilidad anual.
- La información es clara y concisa. Nos permite conocer la realidad actual de la empresa y lo que proyecta hacia el futuro.
- La credibilidad en la información y sus medios como poder llegar a quien más le interesa el ser humano.
- La calidad de los contenidos con una cobertura completa y clara.
- La manera en la que entrega la información, es decir, la semántica con la que se redacta es fácil de leer y comprender.
- Las situaciones socio económicas de la población.
- La información es precisa y simplificada, al mismo tiempo la infografía que se encuentra en el informe permite una lectura rápida y didáctica.
- La presentación, Los Colores, Claridad en el contenido.
- Los gráficos e imágenes dan una forma sencilla y amena para la lectura e interpretación de la información.
- Los resultados, se ven viables y satisfactorios, lo mismo que los objetivos futuros, continuare respaldando estos con el fin de poder cumplir y dar sostenibilidad a esta gran empresa.
- La gran cantidad de información y la calidad de esta.
- La tabla de contenido, infografía, comparabilidad por años.
- La accesibilidad de la información.

- La definición de los temas y su nivel de detalle.
- La estructura facilita la revisión y que esté en los diferentes canales digitales.
- La calidad y seguridad del servicio eléctrico como compromiso social.
- Las acciones encaminadas a tener una labor social con la región.
- Las imágenes que usan son muy precisas y ayudan a visualizar de forma más clara lo que quieren explicar.
- La presentación del informe es excelente, el contenido es claro, la portada es incluyente con nuestro departamento que es lo que nos identifica como región.
- La dinámica es interesante para los que no sabíamos a qué se refiere ni teníamos conocimientos previos.
- La gran cantidad de datos que permiten interpretar el estado real de la empresa, también la facilidad de comprender, retener y multiplicar la relevancia de la empresa para la región.
- La fortaleza es su diagramación e interacción con las tecnologías a pesar de la pandemia que se está viviendo se garantizó la continuidad y calidad del servicio de energía, se priorizó el bienestar nuestro y de nuestras familias, se apalancó a los grupos de interés fomentando la reactivación económica.
- Las medidas adoptadas en el compromiso ambiental y evitar el daño ambiental a futuro.
- La principal fortaleza que tiene ESSA es el apoyo a las comunidades y esfuerzo mancomunado para que todos tengamos un servicio de energía eficiente.
- Las acciones que implementa ESSA para lograr los resultados.
- La tendencia que se ve en el compromiso social y ambiental
- La información precisa, confiable y oportuna de los resultados obtenidos por la compañía en los diferentes equipos de trabajo.
- Los recursos humanos de la ESSA, la transformación digital, su especialización en las reglas del negocio.
- La claridad en temas que en otros lugares no nos enteramos, por ejemplo, la explicación de tarifas y precios.
- Las medidas transitorias implementadas por la empresa
- La orientación a resultados y adaptabilidad.
- La fortaleza principal es que todos en la empresa estamos proyectados y con la mejor actitud para la realización de nuestros roles con el propósito de Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.
- La cobertura urbana y rural y la calidad del servicio de energía
- la adaptabilidad que presento la empresa ante la situación generada por la pandemia del Covid 19
- La transparencia ante la comunidad, las energías renovables que estamos utilizando y fortaleciendo cada día y las estrategias que se realizan para alcanzar nuestros logros.
- La Responsabilidad Ambiental y el Compromiso Económico de lograr Solidez Financiera
- La adopción de nuevas medidas implementadas a causa del Covid19 para lograr las metas y objetivos trazados en el 2020, resaltando el compromiso de sus colaboradores.
- La capacidad de la compañía de establecer metas claras en alcances y tiempos.
- Las inversiones realizadas en la infraestructura de ESSA para dar continuidad a la prestación del servicio.

- La adopción e implementación de políticas, directrices y decisiones relacionadas con la gestión administrativa, técnica, ambiental, social y financiera de los negocios a cargo de la Empresa.
- La implementación de AMI que busca impactar en favor de la empresa, los indicadores de clientes morosos y participación cartera.
- Los lazos creados entre empresa y usuario, donde se logró la capacitación en tarifas y precios a líderes de comunidades y presidentes de acción comunal para así tener mayor conocimiento del servicio público prestado.
- Nos permite identificar las dimensiones y compromisos de ESSA en una forma clara, ordenada, entendible.
- Nos muestra el propósito del GEPM alineado con los objetivos de la sostenibilidad.
- Nuevas subestaciones, mejoras para equipos hospitalarios, impactos positivos en la parte ambiental, gestión cultural del autocuidado.
- Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva.
- Orientación a resultados y adaptabilidad, disciplina y rigurosidad.
- Nos permite identificar que tan sostenible esta la empresa, hacia donde se está orientando, trabaja por un mundo mejor y más justo, presta servicio con calidad humana.
- Nuevos métodos para interactuar con los grupos de interés, siendo la tecnología la principal herramienta para mantenernos comunicados con nuestros clientes logrando una atención integral en la prestación del servicio de energía eléctrica.
- Otra mejora que se puede observar en el informe son los programas que ESSA implementa en beneficio de los usuarios como por ejemplo el programa Somos.
- Orden, fácil acceso, amplia información expuesta, objetivos cumplidos y alineados con la sostenibilidad.
- Profundidad, pertinencia, buena diagramación
- Propósitos y metas alineadas con los objetivos de sostenibilidad a nivel mundial.
- Priorizar el bien de nuestros trabajadores.
- Política de Responsabilidad Social Empresarial RSE, que contribuye al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental y sostenibilidad.
- Presenta información verás, objetiva y medible.
- Procesos transparentes y participativos.
- Permite tener una visión de la empresa.
- Que es fácil de descargar y encontrar en la página web.
- Que se muestra un panorama muy completo de ESSA en todos los aspectos, financiero, ambiental, social entre otros.
- Que a pesar de la situación presentada por la Pandemia COVID 19, ESSA logró adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones y adoptar las medidas establecidas por el Gobierno Nacional.
- Que conocemos más de los resultados y la gestión que se realiza para compartir esta información a los grupos de interés.
- Que existe un compromiso social y con el medio ambiente.
- Que informan a la comunidad de todo lo relacionado con la compañía.
- Resume la actividad respecto a sostenibilidad por parte de ESSA, presentando información clara y concisa.
- Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa.
- Rol del presidente y secretario de la Junta Directiva.

	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad. • Responsabilidad social y empresarial, sinergias y alianzas. • Sintaxis fácil de llevar. • Sostenibilidad y compromiso en estos tres grandes frentes, lo social, ambiental y económico. • Se identifica fácil y concreta la información de todos los componentes que hacen parte del informe de sostenibilidad y la infografía e imágenes asociadas son llamativas lo que dinamiza la lectura del documento. • Se puede decir que a nivel de empresa hay una responsabilidad acertada, en especial con el medio ambiente y sus grupos de interés, algo que contribuye en la mejora ambiental y en la búsqueda de la equidad. • Se tiene un conocimiento claro de las actividades que realiza la compañía durante el 2020, propósitos y objetivos alineados con la sostenibilidad mundial. • Se hizo un importante apoyo a sistema de salud, y se invirtió en infraestructura y mantenimiento de redes logrando mejorar la calidad del servicio. • Se fortaleció el sistema eléctrico del área metropolitana dándole confiabilidad al servicio. • Su compromiso con el desarrollo sostenible, como en el proyecto de compensación para cero emisiones de carbono. • Ser incluyentes con las personas afectadas por los proyectos de ESSA. • Se está pensando más en la comunidad y el medio ambiente, ser protagonista en el desarrollo de las comunidades. • Se dan alianzas estratégicas que buscan el cumplimiento en el indicador de pérdidas de energía. • Se han intensificado las capacitaciones y concientización en el autocuidado en pro del cumplimiento indicador de lesiones incapacitantes ILI. • Se refuerzan las labores relacionadas con la ejecución de proyectos. • Se realizó el lanzamiento del programa Somos, se mejoró en la parte ambiental con el apoyo voluntario a 14 familias que protegen 170 hectáreas de bosque en el municipio de Puerto Wilches. • Su construcción desde la base con los profesionales y artífices de los logros y acciones que contiene el informe. • Toda la información referente a la empresa que contribuyen al desarrollo de la región. • Utilización de palabras multicultural y de fácil entendimiento. • Veo muchas cosas buenas y fortalezas: el trabajo en equipo, orientación a resultados, colaboración y entrega.
<p>Rendición de Cuentas y capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendieron todas las dudas de los participantes. • Continuar con la buena práctica es la socialización a nivel de dependencias y equipos de trabajo. • El diálogo con todos los grupos de interés, trabajadores, construyen, confianza, y fortalecen, tomar decisiones en beneficio social, económico, y ambiental. • Es importante tener estos espacios de socialización que permitan recibir de manera directa la información contenida en el informe de sostenibilidad. • La participación de líderes sociales. • Se resolvieron las dudas de los participantes frente a temas relacionados con la prestación del servicio de energía.

8. Cuéntanos ¿Cuáles son las acciones de mejora que identifica en la consulta del Informe de Sostenibilidad ESSA 2020?

Las acciones de mejora sugeridas por los grupos de interés se revisarán internamente en la compañía para determinar su viabilidad y gestión a partir del 2021.

Criterio	Oportunidad de Mejora
<p>Contenidos del Informe de Sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Algunas tablas en el estado financiero tienen la letra muy pequeña y al dar aumento se distorsiona. ○ Abarcar más información de la estrategia organizacional a mediano y largo plazo. ○ Aplicar mejor la tecnología, y mejorar procesos. ○ Buscar digitalizar y estandarizar algunos aspectos que siempre son parte del contenido, eso facilitaría y reduciría esfuerzos en su construcción. ○ Dar cumplimiento a los enfoques de gestión planteados para el periodo asignados. ○ Identificación de nuevos retos. ○ Involucrar más información de los municipios. ○ En algunos temas se tiene mucho texto y se deberían presentar más gráficas con los datos. ○ En la pág. 62 en Acceso y Comprabilidad dice 100% de los territorios donde opera, (Pero no dice la fecha). ○ En la página 66 en el cuadro de población atendida dice que provincia de Mares, (así no se llama, recientemente fue nombrada provincia de Yariguíes). ○ En la página 122 el No. de empleados nuevos está errada la sumatoria en el primer cuadro. ○ La información de los temas debe ser más fluida y dinámica. ○ Metas más globales. ○ Mostrar los avances más periódicamente. ○ Profundizar en el glosario cuando es la descripción de ciertos términos, ya que no todos los que lean el informe tienen conocimientos previos, aunque se describe las siglas no especifica su significado. Ejm: SDL, AHS, AID, HV. ○ Podría pensarse en una herramienta aún más interactiva que muestre a través de textos e imágenes emergentes, ejercicios prácticos, preguntas y respuestas. ○ Que sea menos técnica. ○ Revisar modelos de otras empresas para identificar oportunidades. ○ Se sugiere acortarlo a temas más objetivos. ○ Se evidencia un error en los datos registrados en la página 11 referente a la cobertura del servicio, ya que los municipios relacionados con Antioquia no corresponden a ese departamento. ○ Tratar en lo posible de reducir el informe resaltando la información más importante para que sea menos extenso. ○ Trabajar en reducir la cantidad de texto. Insisto, se nota la mejoría, pero falta aprovechar los tiempos que hay entre años para trabajar en hacerlo más infográfico y menos textual.
<p>Diseño e infografía y divulgación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Colocar un icono adicional de acceso al informe de sostenibilidad del último año, en la barra de iconos de la página principal web de ESSA. ○ Difundir el informe, ya que contiene muy buen contenido. ○ En el 2020 por las restricciones de la pandemia actual, no fue posible realizar todos los espacios de rendición de cuentas planeadas con los grupos de interés, en donde se entrega un plegable o resumen ejecutivo

del informe de sostenibilidad, destacando las principales acciones emprendidas en el desempeño social, ambiental y económico. Se espera que en el 2021 sea viable continuar con esta buena práctica empresarial para facilitar la comprensión de los datos a los grupos de interés.

- Escuche una sugerencia que me parece práctica y es realizar el documento en lenguaje braille.
- En la página 83 se presenta un error en los dos primeros renglones. También se presenta en la página 89. Son errores de forma. Validar los errores de forma en todo el documento.
- Encontré algunos errores de ortografía, y en algunas partes el texto se ve así: naj_e] `a ? kj at ekj ao peaj a ah l nkl ì oepk `a _] l pqn] n r] hkn] pn] r âo `a h] na_ql an] _eì j `a aj ancæ] (c] n] j pev] n.
- El índice del informe podría ser más automático, no solo los títulos pueden tener hipervínculo, sino también toda la tabla de contenido, para facilitar la búsqueda del lector en temas de su interés, por otro lado, a futuro me gustaría ver este documento a través de un reportaje o video narrativo donde ilustre las actividades y aspectos más relevantes.
- Incluir más imágenes asociada a la gestión de ESSA.
- Imágenes con mejor resolución.
- Las tablas se ven desordenadas al igual que el tamaño de estas.
- La divulgación y el cumplimiento de la misma dependen del actuar de cada uno de nosotros como empleados, por lo que considero importante esa claridad dentro de cada grupo de interés asociado al proceso.
- Link que conecte con la página web, o redes sociales de tal manera que se pudiera ampliar la información.
- La página de ESSA es difícil para realizar la búsqueda de cualquier tema de consulta.
- La única forma a veces de encontrar las cosas es mediante la lupa.
- Mejorar la presentación de los estados financieros, dado que no mantienen la misma estructura de estilo del documento general.
- Mejores infografías.
- Mayor orden, objetivos alineados y cumplidos.
- Por ahora, algunas gráficas podrían mejorar para que sea fácil de interpretar en el caso de que sean vistas por primera vez.
- Podrían incorporar más este tipo de contenidos con las redes sociales de la empresa.
- Podría implementarse un vídeo de alrededor de 3 minutos donde se compile toda la información de forma general.
- Página 128 la tabla no es clara. Quedaron tres títulos iguales *menores de 30 años*
- Que se motive la innovación dentro del informe como que ESSA empiece a ser competencia para proyectos de generación
- Se puede .mejorar que los subtítulos del índice también tengan hipervínculo e ir directamente a ese tema.
- Tener un resumen ejecutivo.
- Se debe mostrar el desarrollo y la implementación de oportunidades desde lo estratégico.
- Si bien es valioso contar con esta información en su totalidad, en futuras oportunidades podrían contemplarse no solo alternativas escritas (como el PDF) sino infografías, videografías y otros elementos multimedia más dinámicos que permitan capturar la atención del lector.
- Sería bueno, un hipervínculo entre la tabla de contenido y la información de interés.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sería muy bueno contar con los detalles que se ven en el informe actualizados en el manual de marca de la empresa. ○ Un lenguaje solo un poco más digerible a cualquier lector de los grupos de interés.
<p style="text-align: center;">Gestión empresarial de ESSA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplir con las metas trazadas. ○ Cumplir con la planeación asignada en los trabajos a ejecutar. ○ Continuar integrando las universidades y otras instituciones. ○ Deberían incluir más estrategias de estabilidad a los empleados, darles más oportunidad en los concursos, en los buenos resultados que se ven reflejados en estos informes. ○ Difundir los cambios significativos a los clientes y usuarios en medios de comunicación como página web, prensa, radio y el recibo de energía. ○ Diseñar estrategias comerciales que apunten a disminuir procesos. ○ El aumento en los porcentajes de los índices de atención al usuario y en la prestación del servicio. ○ Establecer procedimientos adecuados para responder a los nuevos riesgos que se pueden materializar en eventos como el de la pandemia. ○ Evolucionar en su sistema de gestión integral, apostándole al entorno social aplicación nuevos procesos, cultural, tecnológico, medio ambiente, para una mayor sostenibilidad. ○ Inversión social y ambiental en las comunidades presentes. ○ Inversión social y ambiental logrando sostenibilidad excelente, pero si falta mejorar ingresos a sus trabajadores referente a la casa matriz, creando oportunidades de escalar. ○ Los canales virtuales durante las 24 horas para que la comunidad este mejor informada sobre los arreglos o daños que se presente en el sistema electrico. ○ La innovación con mejora de tecnología para garantizar la confiabilidad del servicio. ○ Llegar a cubrir el 100% de la región con redes y eficiencia en el fluido eléctrico, aunque en la zona urbana las estadísticas son favorables, en lo rural nos falta aproximadamente un 4%. ○ Mayor confiabilidad. ○ Mas actividades acerca del medio ambiente, como siembra de árboles en diferentes regiones de Santander. ○ Mas compromiso con las comunidades. ○ Obtener en su totalidad la complacencia de los usuarios por la calidad del servicio, contribuir con la mejora y sostenibilidad del medio ambiente. ○ Quizás dentro de la mejora es poder conocer la desagregación más a fondo de la obtención de los porcentajes que año a año se tiene en la evolución trayectoria RSE. ○ Reinventar nuevas formas de realizar las funciones fuera de las oficinas. ○ Seguir trabajando en bajar las tarifas. ○ Un mejor desarrollo del servicio en conjunto con la comunidad.
<p style="text-align: center;">Rendición de Cuentas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Convocatoria con mayor tiempo. ○ Continuar y mejorar la didáctica de educación para toda la comunidad ESSA y sus usuarios. ○ Integración y motivación de voluntades proclives para formar grupos creativos de propuestas renovadoras en el crecimiento integral de los integrantes de los diferentes proyectos y procesos. ○ Generar un espacio más amplio que permita profundizar en algunos temas.

- El espacio fue muy corto, por lo cual faltó profundizar en temas como la medida prepaga.
- No tengo crítica alguna dado que como lo manifesté anteriormente, parece un informe muy completo y detallado, como sugerencia pensaría que este fuese socializado desde la empresa con todos los trabajadores y grupos de interés no solo colgándolo en una página web, si no que haya interacción y se debata la información allí contemplada.
- Que en una siguiente oportunidad se pueda asistir teniendo en cuenta los protocolos por la contingencia sanitaria.
- Que se pueda hacer una divulgación más directa (presencial) en las comunidades, guardando los protocolos.
- Solución de dudas e inquietudes a las comunidades impactadas.