

## Informe de Rendición de cuentas 2024 ESSA y el Grupo de Interés Colegas

ESSA realizó tres eventos de rendición de cuentas con el Grupos de Interés Colegas segmento Empresas, basada 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 se reflejan en el Informe de Sostenibilidad 2023 conforme a la metodología GRI estándares así:



- Temas materiales de incidencia en Sociedad
- Temas materiales que inciden en Medio Ambiente
- Temas materiales que inciden en la Economía

### Conversatorio entre ESSA y Fenalco Sur de Santander

El viernes 12 de abril de 2024 se llevó a cabo el conversatorio entre ESSA y la Junta Directiva de Fenalco Santander Sur en las instalaciones físicas de ESSA San Gil, contando con la participación de 15 personas

El espacio con Fenalco Santander Sur se coordinó de manera verbal, gestionándose a nivel directivo.



Este espacio de diálogo bidireccional estuvo presidido por el Gerente (e) José Gregorio Ramirez Amaya, en el cual se resaltaron los importantes logros alcanzados durante la vigencia 2023, el compromiso de ESSA con el progreso y desarrollo de la región, y la importancia de continuar trabajando en conjunto con las agremiaciones y los empresarios.



De otra parte, se abrió el espacio del conversatorio para que los asistentes expresen sus opiniones e inquietudes, ante lo cual no hubo preguntas sobre la gestión empresarial de ESSA en 2023, sin embargo, los asistentes resaltan aspectos tales como:

- Percepción positiva hacia las mejoras en la calidad y confiabilidad del suministro de energía.
- El agradecimiento por las expansiones y reposiciones de redes en la zona y
- La necesidad de continuar teniendo conversatorios y mesas de trabajo en el cual poder generar sinergias en pro del desarrollo de la región.

### **Encuesta de percepción**

En la encuesta de percepción aplicada a este evento realizado, generó los siguientes resultados:

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

[Más detalles](#)

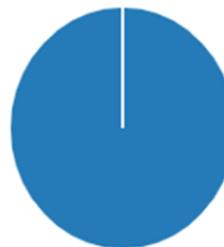
Promotores	4
Neutros	0
Detractores	0



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

[Más detalles](#)

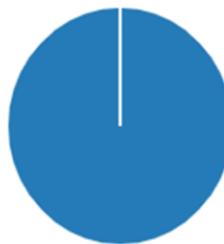
SI	4
NO	0



¿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?

[Más detalles](#)

SI	4
NO	0



Los comentarios u observaciones sobre este dialogo realizado en doble vía fueron los siguientes:

- Fue un espacio muy exitoso, que permitió tener un conocimiento integral de la gestión realizada por ESSA, lo cual conlleva a tener una percepción del cumplimiento de los propósitos organizacionales que benefician no solamente a los usuarios sino que son parte fundamental del desarrollo comercial, agropecuario, empresarial y social de la región.

- Muy bueno, debe ser mas seguido. Las convesaciones con los empresarios y ESSA son constructivos.
- Considero de vital importancia como es la situación y proyección de ESSA, pues en el caso de neustra empresa, dependemos de la energía electricia en nuestra mquinaria.

### Conversatorio entre ESSA y Aliados comerciales Programa ESSA en Casa

El 29 de abril de 2024 ESSA realizó el segundo conversatorio con los Aliados comerciales del Programa ESSA en Casa en el salón Versalles del hotel Dann Carlton de Bucaramanga, con el fin de celebrar en un espacio de reconocimiento y gratitud en su aniversario No. 20 y presentar la gestión empresarial de ESSA en el 2023 alrededor de la generación valor para nuestros grupos de interés, que marcan el camino hacia nuestro propósito de “Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”.

La convocatoria al encuentro se realizó a través del buzón corporativo [ESSA.Comunicaciones@essa.com.co](mailto:ESSA.Comunicaciones@essa.com.co) así:



Te invitamos a celebrar el Aniversario de nuestro programa comercial. Son **20 años** de trabajo en equipo, compromiso y confianza mutua.

Queremos reconocer y agradecer su valiosa contribución a este recorrido. Con su apoyo, hemos alcanzado importantes logros que hoy celebramos.

-  Lunes, 29 de abril de 2024
-  Salón Versalles, Hotel Dann Carlton
-  6:00 p.m.

**Contamos con su presencia en esta ocasión especial, donde recordaremos nuestros hitos y nos proyectaremos hacia un futuro aún más prometedor.**

**ESSA en casa**  
Grupo **epm**

Se conto con la participación los Gerentes Generales y Comerciales, los cuales representan a empresas distintivas de la región, entre ellos: Rayco, Coomultrasan, Los Olivos, Alca, Asyco, Credititulos, Colventas, Colmena, Grupo Recordar y 933 asistencia.



Este espacio de diálogo y reconocimiento estuvo presidido por los Ingenieros Laura Isabel Rodríguez – subgerente Mantenimiento de Distribución, Ayda Baquero Bermúdez – jefe Área Gestión Comercial y Wilton Antonio Flórez Ortiz, jefe Área Gestión Operativa, quienes resaltaron los importantes logros alcanzados durante la vigencia 2023, el compromiso de ESSA con el progreso y desarrollo de la región y la implementación de buenas prácticas.



Los principales aspectos tratados en este conversatorio fueron los siguientes:

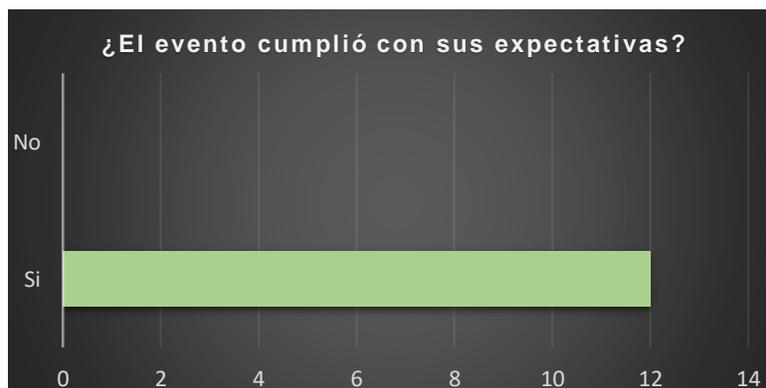
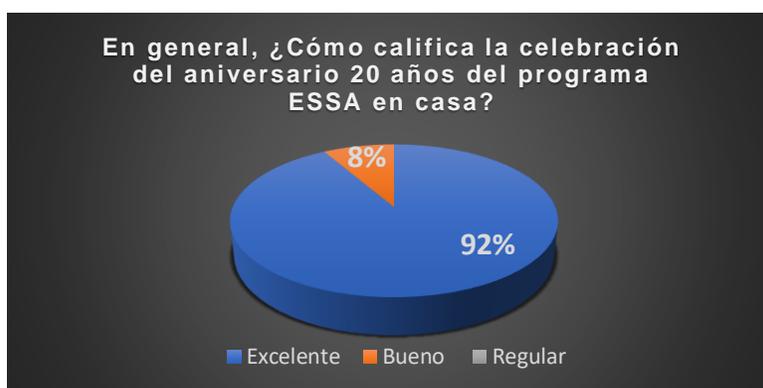
- ESSA en casa es una iniciativa que nació en el 2004, con el fin de mejorar la calidad de vida de los clientes y usuarios, donde se adquieren productos y servicios financiados a través de la factura de energía.
- Se entregó menciones y reconocimientos a los aliados por la permanencia en el Programa ESSA en Casa.

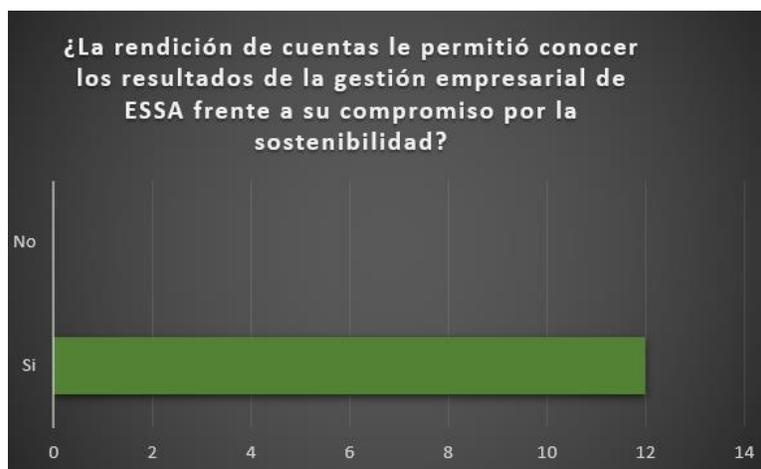
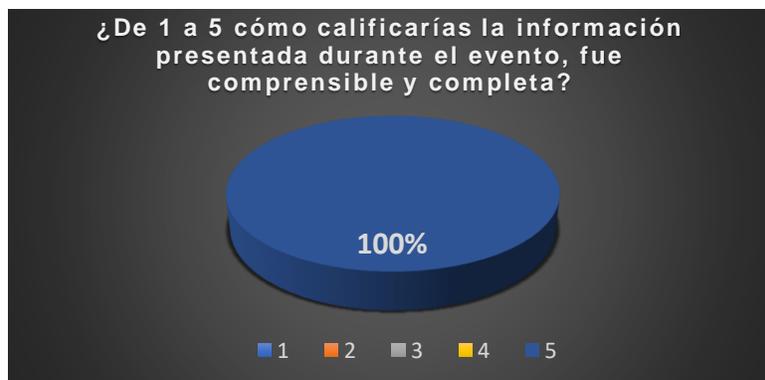
Se compartió un espacio para dialogar y estas fueron las inquietudes planteadas:

No.	Inquietud presentada	Respuesta inmediata de ESSA
1	Los participantes no manifestaron ninguna inquietud específica; sin embargo, demostraron un notable interés y atención hacia cada uno de los temas abordados en la presentación del informe.	La ingeniera Ayda Consuelo Baquero Bermudez, la ingeniera Laura Isabel Rodríguez y el ingeniero Wilton Antonio Florez Ortiz expresaron su gratitud al público por su atención y compartieron las iniciativas que la empresa está implementando para alcanzar su propósito, el cual es, <i>“contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”</i> .

### Encuesta de percepción

- De igual forma se solicitó el diligenciamiento de la encuesta de percepción para el evento de aniversario y rendición de Cuentas, la cual fue diligenciada por 12 personas de los asistentes al evento y cuyos resultados se comparten a continuación:





Los comentarios u observaciones este segundo dialogo realizado en doble vía fueron los siguientes:

- Muy bien organizado y lo más importante acercó a todos los Aliados generando un mayor compromiso para que el Programa ESSA en Casa siga creciendo.
- Que podamos compartir espacios más permanentes con nuestros demás aliados. Esto es una oportunidad para que podemos apoyar comercialmente.
- Muchas gracias por todo el apoyo hacia los comercializadores, sigamos impulsando a visitar muchas más poblaciones, ya que hay mucho potencial y podemos llegar con ESSA en Casa a más familias colombianas de Santander, todavía quedo mucho trabajo por hacer, cuenten con nosotros.
- Un evento muy especial que sirve para fortalecer nuestros vínculos comerciales.
- Muy buena actividad gracias por la invitación.
- Muy agradecidos por la invitación y por permitarnos hacer parte de sus aliados comerciales, muchos éxitos en tan bonita gestión.
- Transparente y claro.
- Es un evento interesante para las empresas que están en el programa de ESSA en Casa, porque nos enteramos de los programas sociales que se hacen para generar impactos positivos en la comunidad.

- Muchas gracias por compartir este tipo de eventos que motivan para seguir adelante en nuestros propósitos y alianzas estratégicas.
- Muy agradecidos por la invitación, es muy grato para nuestra empresa hacer parte de sus aliados, gracias por la información recibida, felicitaciones por la excelente organización del evento.
- ¡La presentación fue concreta y entregó información de fácil comprensión respecto de los buenos alcances y cubrimientos de ESSA, Felicitaciones por los logros alcanzados!
- El evento de rendición de cuentas estuvo muy elegante y muy bien organizado, por se el aniversario de los 20 años del programa hubiese sido fabuloso la presencia del Gerente de ESSA.
- Las demás actividades conmemorativas del mes como visitas a los aliados, publicación en redes, entrega de reconocimientos, seguimiento en TV, fue excelente.
- La labor realizada por la compañía es de grandes resultados.
- Creo que debería publicarse más los alcances. porque mucha gente no se imagina, ni comprende el éxito y el impacto de la misma comunidad.

### Conversatorio entre ESSA y Comité Interempresarial de Servicios Públicos Domiciliarios CIPER

El miércoles 05 de junio de 2024, se realizó se realizó el tercer encuentro de manera presencial de la rendición de cuentas 20024 entre ESSA y representantes del grupo de interés Colegas alrededor de la gestión empresarial de la compañía en el 2023 que contribuye al propósito organizacional de “Contribuir a la armonía de la vida para un mejor”. Contando con la participación de 23 personas entre ellas el Comité Interempresarial de Servicios Público Domiciliarios (CIPER) y empresas de servicios públicos de la región tales como: AMB, VANTI, EMPAS, EMAF, SSPD - Dirección Territorial Oriente Superservicios, EMAB y Limpieza Urbana.

La convocatoria al encuentro se realizó a través del buzón corporativo [ESSA.Comunicaciones@essa.com.co](mailto:ESSA.Comunicaciones@essa.com.co) así:

**¡Se acerca el encuentro del  
Comité Interempresarial de Servicios  
Públicos Domiciliarios (CIPER)!**

Participa en este comité, donde abordaremos temas relevantes para los usuarios de la región, buscando calidad en la prestación de nuestros servicios en gas, agua, alcantarillado, aseo y energía.

**Miércoles,  
5 de junio** **8:00 a.m.  
a 11:30 m.** **Hotel Dann Carlton,  
salón Viscaya  
(Bucaramanga)**

Será una oportunidad para conversar, compartir ideas y encontrar soluciones que beneficien a las comunidades. Tu participación es esencial, para asegurar que abordemos las preocupaciones más importantes de los usuarios.

**¡Esperamos contar con tu  
presencia y contribución en este  
importante evento del CIPER!**

**ESSA**  
Grupo-epm

@essagrupocipm | www.essa.com.co

Este espacio de diálogo bidireccional de rendición de cuentas estuvo presidido por los directivos de ESSA: ingenieros Ayda Baquero Bermúdez – jefe Área Gestión Comercial y Wilton Antonio Flórez Ortiz – jefe Área Gestión Operativa, alrededor de 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 así:



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

- La participación accionaria de la empresa, incluyendo los diversos accionistas de la empresa como EPM, Gobernación de Santander, Municipio de Bucaramanga, entre otros, estando presentes en los 87 municipios de Santander y 15 municipios aledaños.
- El análisis de la tarifa y su comportamiento en comparación con otras tarifas del país y el promedio nacional, evidenciando consistentemente un posicionamiento por debajo del promedio nacional.
- La estructura del personal de la empresa, que cuenta con 1.064 trabajadores, 756 hombres y 308 mujeres. Además, se señala que 95 personas se encuentran en la modalidad de teletrabajo, contando con 34 oficinas fijas y 10 canales de atención virtual.
- La empresa actualmente implementa varios programas sociales, entre los que destacan Recuerdos Navideños, el concurso de “Encendamos la Alegría de la Navidad”, los cuales generaron más de 80 empleos indirectos de mujeres cabezas de hogar y han impactado a más de 24.250 clientes.
- Se destaca la Cobertura del servicio alcanzando un 99,57% en el área Urbana y un 96,24% en el área rural para un total de 98,71%, con una Demanda de energía del OR por

3.271GWh, inversiones por más de \$7.692 millones de pesos y contando con 921.080 clientes y Usuarios MR.

- La Calidad y Seguridad del servicio de energía, a través de los indicadores SAIDI de 19,84 horas e indicador SAIFI de 9,96 veces, los cuales están por debajo de lo establecido por la regulación.
- Ejecuciones de inversión y costo en mantenimiento por valores de \$34.772 millones de pesos, podas realizadas por más de \$13.364 millones de pesos, Expansión y Reposición por \$34.673 millones de pesos.
- El proyecto de Infraestructura, con un total de inversión de \$205.257 millones de pesos y los principales nueve proyectos en los que destaca la Nueva Subestación Mogotes con un CAPEX de \$14.951.
- La gestión ambiental que adelanta ESSA con miras a llegar ser carbono neutral en 2025 con reforestación, conservación de hectáreas de bosque, repoblamiento íctico entre otras iniciativas ambientales, destacando el proyecto de apicultura.
- Acciones en beneficio del cambio climático como el apalancamiento de la Movilidad Eléctrica de la región.
- Las iniciativas sociales que adelanta ESSA, como la entrega de becas y alianzas para la apertura de programas de capacitación en alianza con el SENA, UIS y ARN, destacando la Inclusión Social con 130 Personas beneficiadas.

Así mismo, se abre el espacio de diálogo para que los asistentes expresen sus inquietudes, las cuales se responden en el mismo espacio así:

No.	Inquietud Presentada	Respuesta de ESSA
1	Representante SSPD manifestó su interés en conocer con mayor profundidad la gestión social y de medio ambiente en ESSA y su atención frente a la comunidad.	El ingeniero Wilton Flórez brindó toda la información relacionada con la trayectoria de ESSA y responsabilidad social empresarial y ambiental, tales como las hectáreas protegidas, siembra de árboles nativos, repoblamiento íctico, entre otros, resaltando la labor social con 130 personas beneficiadas, ESSA se encuentra conectada con la educación.
2	Representante SSPD solicitó conocer la atención que se realiza sobre recargas a clientes prepago y los reportes de falla que se presentan en algunas comunidades en las cuales ha venido realizando mesas de trabajo la SSPD frente a los indicadores SAIDI y SAIFI.	El ingeniero Wilton Flórez brindó claridad sobre la situación técnica que se presenta en el sector, los planes de mantenimiento que se están ejecutando desde ESSA para garantizar la prestación del servicio.  En cuanto al servicio prepago se indicó que las recargas se pueden realizar incluso los fines de semana pues funcionan 7x24, en Nequi y puntos de recaudo; así mismo, por la línea empresarial y WhatsApp se puede realizar precarga. De la misma manera se recordó los contactos que tiene a su disposición la SSPD para cualquier eventualidad.

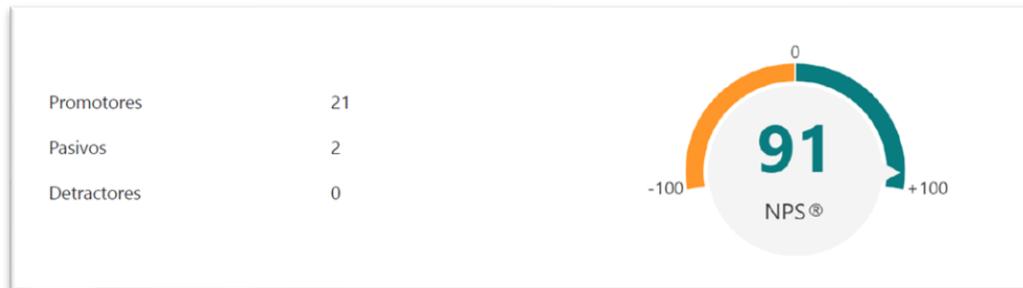
### Encuesta de percepción espacio de Rendición de Cuentas

1. Mediante el diligenciamiento del presente formato autorizas el tratamiento de tus datos personales de manera libre, previa, expresa, voluntaria e informada a ELECTRIFICADORA

DE SANTANDER S.A E.S.P. (En adelante ESSA) identificada con NIT 890.201.230-1 para que recolecte, almacene, use y trate tus datos personales con las siguientes finalidades: Contactar y enviar información de la compañía como boletines de prensa, invitaciones a eventos, consultas relacionadas con la prestación del servicio y socialización de los programas, proyectos y operación de ESSA; estos comunicados pueden ser enviados vía correo electrónico, SMS, llamadas y/o aplicaciones de mensajería instantánea. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 Ley de Protección de Datos, reglamentado parcialmente por el Decreto 1377 de 2013.ESSA como responsable del tratamiento sus datos personales los tratarán con los fines descritos en la presente autorización, conforme a la política de protección de datos personales de ESSA, la cual usted puede consultar en la página <https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/ley-de-proteccion-de-datos>

Como titular de los datos personales te asisten los derechos a conocer, actualizar y rectificar tus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos. Los cuales podrá ejercer presentando una solicitud enviada a nuestro correo electrónico ejercer presentando una solicitud enviada a nuestro correo electrónico [datospersonales@essa.com.co](mailto:datospersonales@essa.com.co)

2. [¿El contenido del Informe de Sostenibilidad 2023 y la información detallada presentada durante el evento, fueron socializados de forma clara y comprensible?](#)



3. [¿Consideras que la gestión empresarial de ESSA contribuye al desarrollo sostenible de los territorios donde opera?](#)



4. [¿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?](#)



**5. 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.**

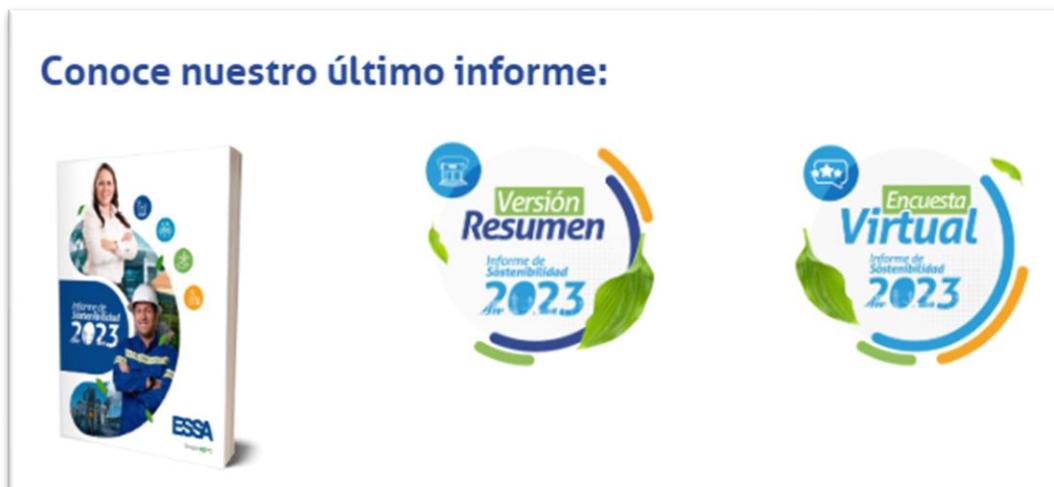
- Excelente espacio, fue muy clara la información brindada.
- Excelente presentación muy clara y completa.
- Excelente empresa y gestión.
- ¡La Electrificadora es siempre contribuye con sus acciones al desarrollo del país! Gracias.
- Mantener estos espacios que fortalecen los procesos entre empresas.

En los tres conversatorios, 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>



**Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023-2024**

**Enlace:**

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/PAAC-2023-2024.pdf>



#### **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-inter-s-2715>