

ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS

ESSA como compromiso de transparencia y apertura en la información, ejecuta estrategias adicionales con el objeto de dar a conocer la gestión realizada y los principales resultados del 2018, encaminadas a generar una cultura de rendición de cuentas a sus grupos de interés priorizados.

Para ello, se han diseñado cuatro estrategias complementarias que tienen como propósito la apropiación y promoción de criterios relevantes de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, que generen valor compartido entre ESSA y sus grupos de interés, las cuales se desarrollan a continuación:

- ✓ Estrategias de impacto en medios de comunicación.
- ✓ Estadísticas de consulta Informe de Sostenibilidad ESSA 2018.
- ✓ Resultados de la evaluación virtual del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018.
- ✓ Sensibilización del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 y Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2019, con resultados internos a trabajadores y externos a instituciones educativas.



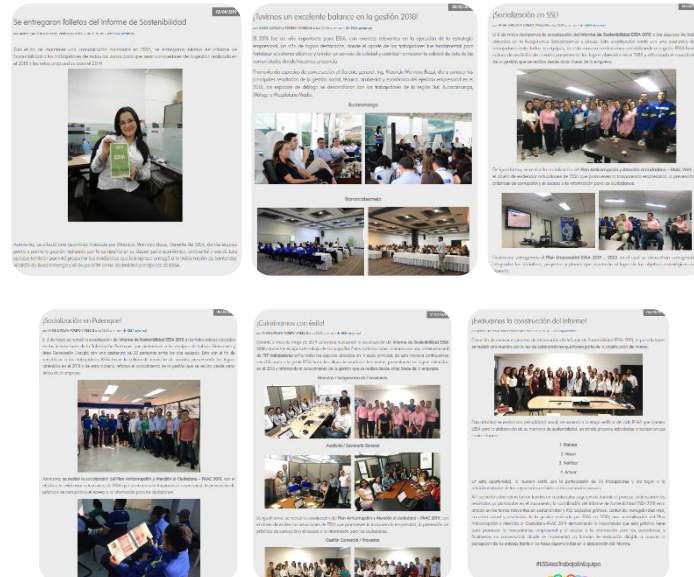
ESTRATEGIAS DE IMPACTO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Estrategia	Descripción
1. Página web.	El Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 está disponible para consulta en el portal web de la empresa, a través del siguiente enlace: https://www.essa.com.co/site/Portals/11/Documentos/Informe_de_sostenibilidad_2018/swf/SostenibilidadESSA2018.html o ingresando al cuarto banner. Este informe también es visible en dispositivos móviles.  Los informes de rendición de cuentas con los grupos de interés priorizados están disponibles para consulta en el portal web, a través del siguiente enlace: http://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3ndecuentas.aspx 
2. Mi Bitácora - Intranet corporativa.	De manera interna, los trabajadores pueden consultar el Informe de Sostenibilidad a través del siguiente enlace: https://mibitacoraessa.epm.com.co/ 

3. Comunicado de prensa.

Dentro del espacio sala de prensa del portal web de ESSA se encuentra publicado el comunicado de prensa con los principales retos logrados en el 2018. Para consultarlo ingrese al enlace: <https://www.essa.com.co/site/Saladeprensa/InformedeSostenibilidad2018.aspx>



4. Notas Internas.



5. Free press.

En los meses marzo y abril de 2019, se da a conocer el Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 mediante el ejercicio de rendición de cuentas; y su divulgación es realizada a través de cápsulas informativas transmitidas en:

Canal TRO – Oriente noticias



-Titular: “ESSA entrega dividendos a Santander por más de 30 mil millones de pesos”

-Medio: TV



-Titular: “ESSA cuenta con 98,7% de cobertura total de energía eléctrica”

-Medio: Portal web



-Titular: “Históricas inversiones en ESSA durante el 2018”

-Medio: Portal web

El Frente



-Titular: “Son varios los compromisos a cumplir, en el corto plazo”

-Medio: Periódico Impreso

Vanguardia



-Titular: “Utilidades ESSA”

-Medio: Periódico Impreso

6. Redes sociales.

El impacto generado en redes sociales es el siguiente:

Facebook



-**Alcance:** 5.794
-Impresiones: 8.936
-Like: 201
-Compartir: 17
-Comentarios: 20
-Destacado: 2018 un año de retos que transformamos en logros.

Twitter



-**Impresiones:** 1.804
-Interacciones: 119
-Retweets: 16
-Me gusta: 22
-Destacado: Compartimos los logros de la vigencia 2018 en rueda de prensa.



-**Impresiones:** 1.101
-Interacciones: 49
-Retweets: 8
-Me gusta: 16
-Destacado: Entregamos a la Gobernación de Santander dividendos por más de \$30 mil millones.



-**Impresiones:** 1.114
-Interacciones: 38
-Retweets: 7
-Me gusta: 17
-Destacado: En 2018 invertimos en la movilidad eléctrica.



-**Impresiones:** 1.073
-Interacciones: 93
-Retweets: 7
-Me gusta: 18
-Destacado: Nos complace entregar un resultado muy positivo a nuestros Accionistas y, Clientes y Usuarios.



-Impresiones: 908
 -Interacciones: 28
 -Retweets: 5
 -Me gusta: 10
 -Destacado: Somos unos de los departamentos con mayor cobertura.



-Impresiones: 894
 -Interacciones: 56
 -Retweets: 9
 -Me gusta: 13
 -Destacado: Inicia la Asamblea General de Accionistas.



-Impresiones: 841
 -Interacciones: 24
 -Retweets: 4
 -Me gusta: 8
 -Destacado: Cifras que marcaron la diferencia durante 2018.

Instagram



-Impresiones: 1929
 Del inicio: 1801
 Del perfil: 96
 De la sección explorar: 2
 De otro origen: 30
 -Interacciones: 26
 -Enviados por DM: 4
 -Me gusta: 98
 -Destacado: Ingresos de \$1.1 billones son el resultado del trabajo arduo de las personas que conforman nuestra compañía.

ESTADÍSTICAS DE CONSULTA INFORME DE SOSTENIBILIDAD ESSA 2018

Con el objeto de conocer el impacto que está generando el Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 a través de la consulta del sitio web de la empresa, se implementa la herramienta de analítica web Analytics, herramienta que ofrece información agrupada del tráfico que llega a los sitios web según la audiencia, adquisición y comportamiento, de esta manera es posible descubrir cómo interactúan los grupos de interés de ESSA con el contenido del informe.



El análisis de los datos arrojados comprende el período entre el **21 de marzo y el 28 de mayo del 2019**, contabilizando **1.111** visitas a la página, con un tiempo promedio de consulta de **2** minutos con **56** segundos y cerca de **2** páginas visitadas por sesión, siendo el documento completo el sitio de mayor ingreso, continuando con el desempeño ambiental, social y económico en su orden.

No obstante, año tras año se ha evidenciado una tendencia del incremento en el número de visitas a la página entre los meses de julio y agosto, debido al ingreso de estudiantes al portal web para la consulta de este documento.



Así mismo, se resalta el comportamiento de visitas por categoría de dispositivo, en el que el computador es el medio más utilizado para acceder al sitio con más del **90%** de usuarios, seguido del dispositivo móvil o celular y finalmente tablet.

Por otra parte, es importante destacar que el mayor número de visitas al sitio web son realizadas desde países como **Colombia** con el **96,6%** de la audiencia, seguido de **Estados Unidos**, **Alemania**, **Reino Unido** y **Países Bajos**.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN VIRTUAL DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD ESSA 2018

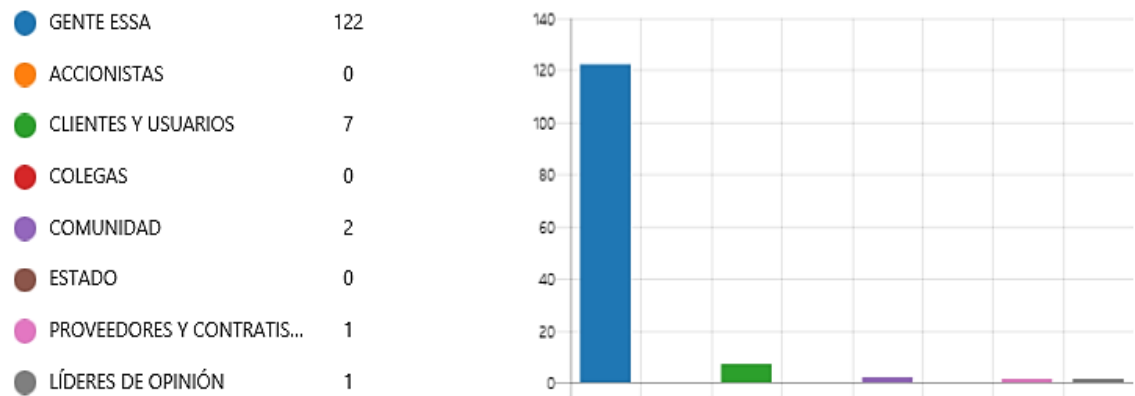
Como una práctica de transparencia, y con el fin de proporcionar un medio para que los grupos de interés de ESSA puedan dar a conocer su percepción del instrumento utilizado para el ejercicio de rendición de cuentas 2019, que es el Informe de Sostenibilidad ESSA 2018, su opinión acerca de la información presentada y dar a conocer sus inquietudes y sugerencias; se implementa un formulario de consulta en modalidad virtual, el cual se encuentra ubicado en el portal web de ESSA, ingresando en el tercer banner, de este modo es posible acceder al documento completo para su consulta e igualmente diligenciar la encuesta. De esta manera, se espera establecer un medio alternativo que permita generar diálogo en doble vía, con la finalidad de dar respuesta por medio digital a las inquietudes y sugerencias presentadas y a su vez, fortalecer la evaluación del informe con el enfoque de mejora continua.

La información recopilada pertenece al periodo comprendido desde el día que se publica el informe de sostenibilidad, 21 de marzo hasta el 24 de mayo de 2019. Por lo tanto, los resultados presentados a continuación muestran dos meses de aplicación del formulario.

Primeramente, se evidencia que 133 personas han respondido el formulario, de ese total, 122 pertenecen al grupo de interés Gente ESSA, que equivale al 91,73% de todas las

respuestas, 7 son Clientes y Usuarios, 2 Comunidad, 1 perteneciente a Proveedores y Contratistas y 1 Líderes de opinión.

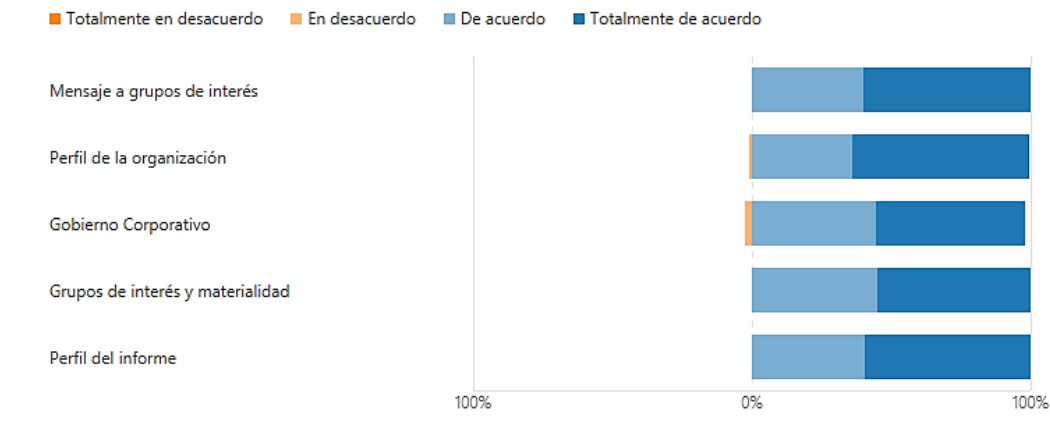
1. Elija el grupo de interés con el que se identifica, de acuerdo con las siguientes descripciones:



Se diseña una encuesta de 6 preguntas, 5 en escala de Likert (1- Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3- De acuerdo y 4- Totalmente de acuerdo), y 1 pregunta abierta para inquietudes y sugerencias; los resultados y análisis se presentan a continuación:

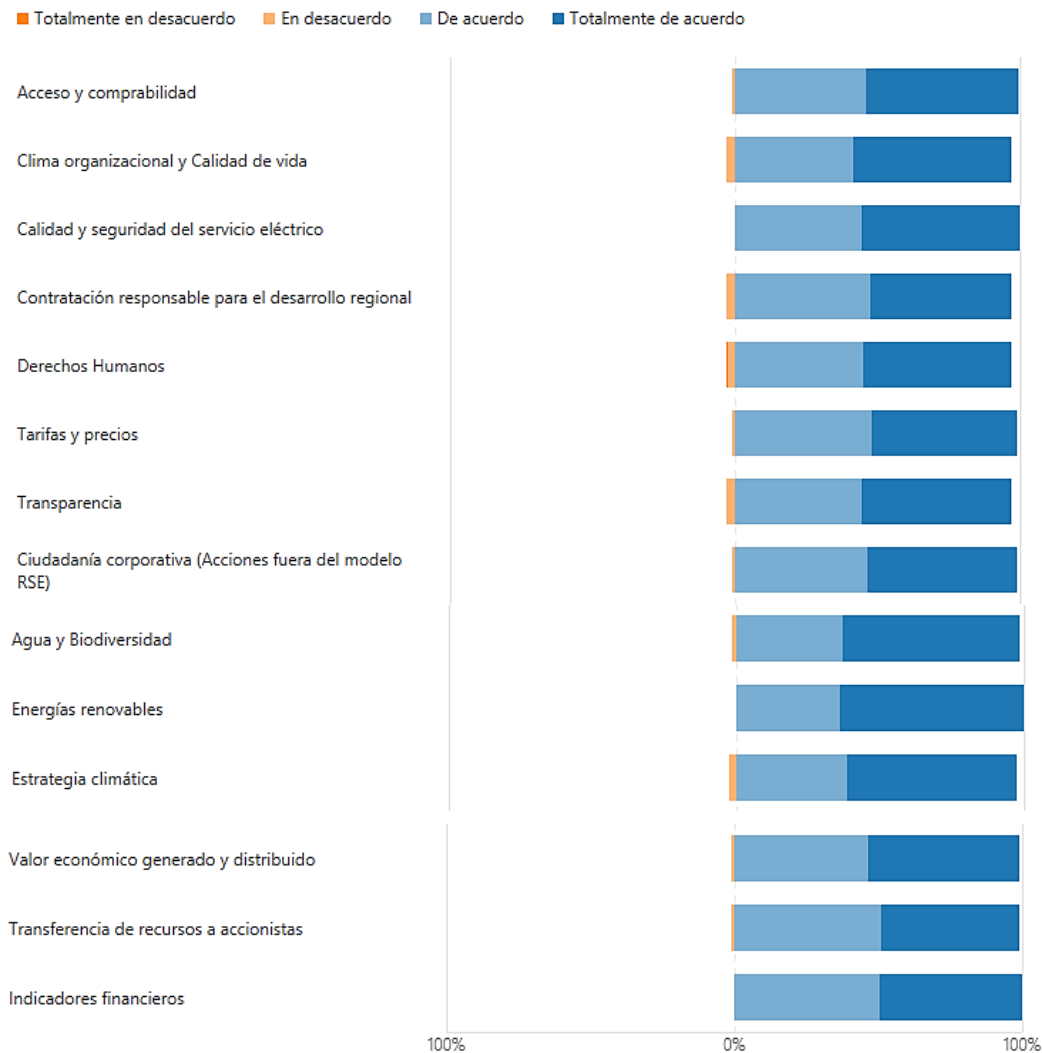
En las preguntas para conocer la percepción de los encuestados acerca de los contenidos generales y específicos de la memoria de sostenibilidad respecto a la importancia, claridad, y cumplimiento de los principios de calidad, veracidad y objetividad para llegar a todos los grupos de interés, se presentan los siguientes resultados:

En cuanto a contenidos generales, la calificación promedio es de 3,58, reflejando la importancia que tiene la información general de la empresa, además, se considera que esta información permite un conocimiento completo de ESSA, al presentarse de forma verídica y confiable.



Así mismo, los contenidos específicos sobre los desempeños Social, Ambiental y Económico, obtienen una calificación promedio de 3,54, lo que indica que se considera que hay una gran claridad en la información presentada de la empresa, igualmente, refleja que

el contenido de los temas permite un conocimiento adecuado de la gestión realizada por ESSA en el 2018.



Por otra parte, respecto a la pregunta formulada para conocer la percepción de los grupos de interés acerca de si la información refleja los logros y las dificultades en la gestión de la empresa, evidencia que la mayoría de encuestados consideran que la información se presenta de manera equilibrada en la gestión de los temas, sin embargo, 18 personas afirmaron no estar de acuerdo con esto.

¿Considera que la información presentada da cuenta de los logros y dificultades en la gestión de la Empresa?

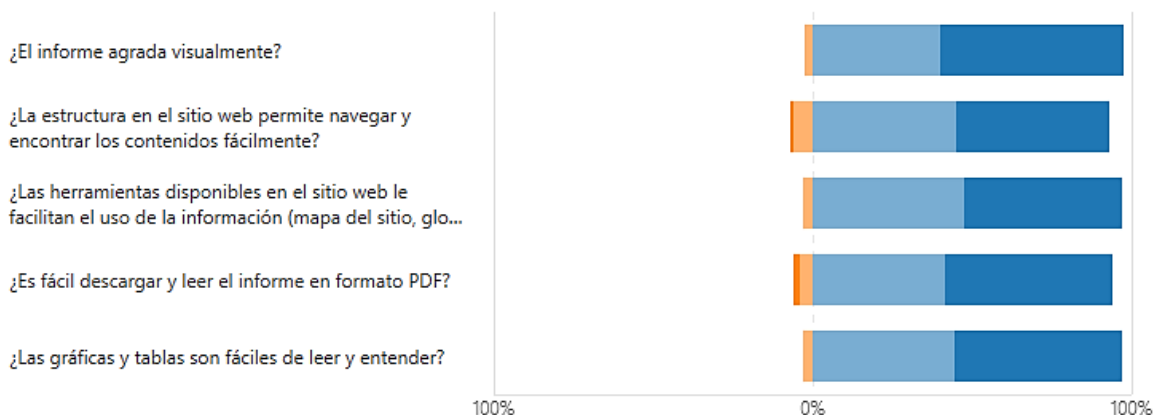
[Más detalles](#)

● Totalmente en desacuerdo	13
● En desacuerdo	5
● De acuerdo	69
● Totalmente de acuerdo	46



Así mismo, en la pregunta para conocer la opinión sobre la línea gráfica del informe y la arquitectura del sitio web, se evidencia que el diseño agrada visualmente y las gráficas y tablas son fáciles de interpretar, además, se considera que el glosario e índice de contenidos GRI facilitan el acceso y uso de la información, no obstante, un 7% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la estructura del sitio web.

■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo



Finalmente, se diseña una pregunta abierta para que los encuestados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias, en la cual se reciben las siguientes inquietudes u observaciones:

INQUIETUD O SUGERENCIA	RESPUESTA DE ESSA
En el informe de la Gestión Integral de Riesgos menciona que éstos son muy altos, sin embargo, no se menciona cuáles son las medidas o tratamientos que ESSA adelanta para mitigar dichos riesgos, así como las oportunidades de mejora ante los mismos.	Las medidas de tratamientos para los riesgos estratégicos de ESSA se encuentran en el informe de sostenibilidad, capítulo "Perfil de la organización", en el apartado Gestión Integral de Riesgos, donde se encuentran identificados estos riesgos con su nivel de riesgo para el 2018 y las acciones para mitigar aquellos riesgos estratégicos que se encuentran en un nivel extremo,

	debido a que son de máxima prioridad.
La empresa tiene mucha sostenibilidad económica gracias a toda su inversión que efectuó en la potencialización del sistema, pero pienso que para ir a la par deberían implementar más acciones para con sus clientes y trabajadores, es así como nuestra empresa sería más grande.	ESSA realiza acciones en beneficio a sus grupos de interés, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región por medio de iniciativas que aportan o generan una transformación social.
Al dar clic en cada uno de los íconos para visualizar los contenidos, se tardan mucho en cargar y bloquean el equipo de cómputo.	Desde el equipo de comunicaciones se está trabajando para mejorar la visualización del informe de sostenibilidad en el portal web, de tal manera que sea más fácil y rápida su navegación, facilitando así el flujo de información.

Del mismo modo, se reciben comentarios de felicitaciones entre los que se encuentran:

- ✓ Los felicito, está muy claro y concreto en los diferentes temas de mayor relevancia para la comunidad y la empresa, además de fácil comprensión.
- ✓ El informe de sostenibilidad de este año muestra la gran gestión realizada por la empresa en todos los ámbitos. Felicitaciones.
- ✓ La presentación del informe es muy práctico y entendible.
- ✓ Recibir el Informe me parece un ejercicio muy interesante para los grupos de interés.
- ✓ ¡Excelente trabajo!
- ✓ Muy buena diagramación.
- ✓ Excelente!... Podemos trabajar más para los ajustes que se requieran y apoyarnos todos para que cada año sea mucho mejor para ser cada vez más claros en la información. Gracias.
- ✓ Personalmente me pareció muy claro el informe presentado por la Gerencia, con mucho conocimiento de todos los temas expuestos.

Ante lo anterior, se puede concluir que el Informe de Sostenibilidad ESSA 2018, presenta un avance positivo en la construcción y posterior divulgación del mismo, evidenciando una vez más el compromiso de la empresa hacia el desarrollo sostenible de la región.

SENSIBILIZACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD ESSA 2018 Y PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC 2019

Durante los meses abril y mayo de 2019 se desarrollan socializaciones con el ánimo de promover la cultura de rendición de cuentas a los grupos de interés, para ello, se ha diseñado una estrategia de comunicación con el fin de sensibilizarlos e invitarlos a la consulta del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018.

De igual manera, se realiza la socialización del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano – PAAC 2019, con el objeto de evidenciar actuaciones de ESSA que promueven la transparencia empresarial, la prevención de prácticas de corrupción y el acceso a la información para los ciudadanos.

En estas socializaciones se impactan un total de 408 personas; internamente se realizan 12 socializaciones, impactando de esta manera 294 trabajadores y externamente se han realizado 7 socializaciones logrando impactar 114 personas entre estudiantes de la Universidad Industrial de Santander, Universidad Santo Tomás seccionales Bogotá, Tunja y Villavicencio, y gestores sociales de la firma Consolidar. Las socializaciones se presentan a continuación:

RESULTADO SOCIALIZACIONES INTERNAS

Durante el mes de mayo de 2019 se realizan socializaciones del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 a los trabajadores de las distintas dependencias de la empresa. Estas socializaciones cuentan con una asistencia total de 294 trabajadores, de los cuales 255 personas recibieron estas formaciones de manera presencial y 39 trabajadores de manera virtual pertenecientes a las regiones de Barbosa, San Gil y Socorro; con el propósito de sensibilizar a la Gente ESSA hacia la cultura de rendición de cuentas, se presentan los logros obtenidos en el 2018 y se refuerza el conocimiento de la gestión que se realiza desde otras áreas de la empresa.



Equipo de almacenes y Área
Generación Energía



Subgerencia de Subestaciones
y Líneas



Área Servicios Corporativos



Área Suministro y Soporte
Administrativo



Área Gestión Comercial



Área Proyectos



Subgerencia mantenimiento
de distribución



Subgerencia de conexiones



Área Secretaría General
y Asuntos Legales



Área Auditoria



Área Finanzas

Los resultados consolidados en el Informe de Sostenibilidad 2018, reflejan el propósito empresarial de ESSA de permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde se participa, mediante una actuación empresarial que armoniza los ámbitos financieros, sociales y ambientales.

De igual forma, se realiza la socialización del Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano – PAAC 2019, con el objeto de evidenciar actuaciones de ESSA que promueven la transparencia empresarial, la prevención de prácticas de corrupción y el acceso a la información para los ciudadanos.



Con el objeto de fortalecer los conceptos en los trabajadores y promocionar la gestión de ESSA, se entrega un resumen ejecutivo en forma de plegable con las cifras presentadas en el Informe de Sostenibilidad que reflejan la contribución al desarrollo sostenible e igualmente se entrega un plegable del PAAC 2019 con las estrategias ejecutadas en el 2018 y las planeadas para la presente vigencia.



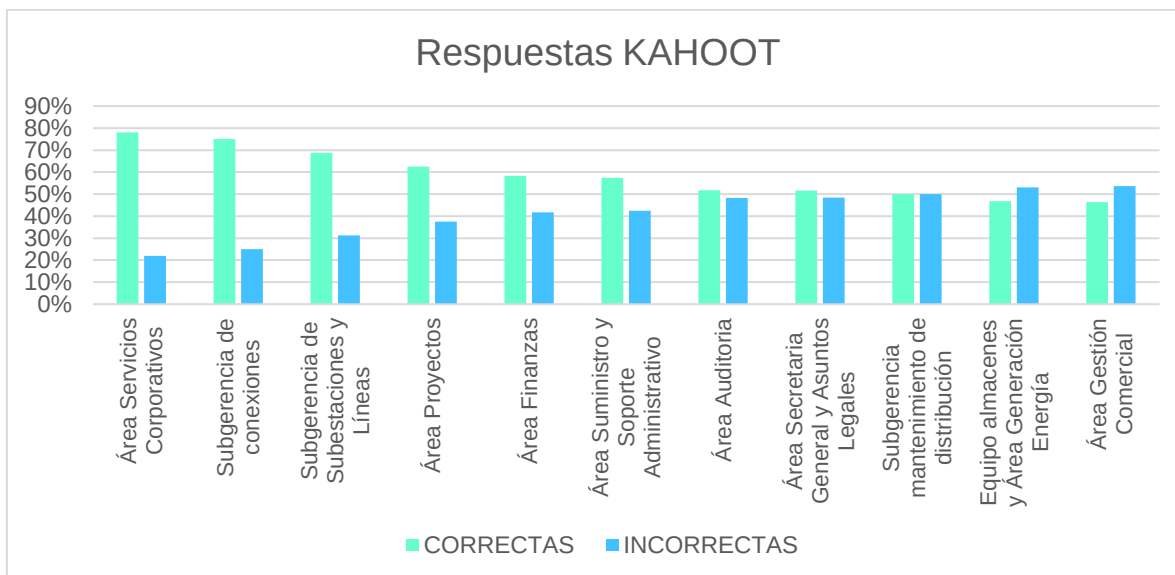
En el componente 3 del PAAC 2019 se planea una estrategia de sensibilización a todas las dependencias de la empresa. Por tal motivo, se diseña esta estrategia de comunicación de sensibilización interna logrando impactar las dependencias Subgerencia de Subestaciones y Líneas, Área Finanzas, Área Servicios Corporativos, Área Suministro y Soporte Administrativo, Área Generación Energía, Área Gestión Comercial, Área Proyectos, Subgerencia Mantenimiento de Distribución, Subgerencia de Conexiones, Área Secretaría General y Asuntos Legales, y el Área Auditoría.

Para evaluar esta actividad y reafirmar los conocimientos acerca de las acciones realizadas, se desarrolla un cuestionario a través de una herramienta didáctica llamada Kahoot, esta plataforma permite evaluar en línea a los asistentes a la socialización y es posible obtener los resultados al terminar cada ejercicio; así, su función es otorgar puntaje a las personas que contesten asertivamente y con mayor velocidad.

Para esta actividad se realizan 8 preguntas correspondientes al Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 y el PAAC 2019. Dada la cantidad de asistentes se agrupan los trabajadores en equipos de tres, cuatro o cinco personas obedeciendo al tamaño de la dependencia, con excepción de las áreas Secretaría General y Asuntos Legales, Finanzas y Auditoría, que debido a su tamaño se desarrolla la actividad individualmente. Esta distribución se efectúa con el fin de realizar la premiación al equipo o trabajador con la mejor puntuación.

Las preguntas que componen esta actividad hacen referencia a temas como el Índice de Trayectoria Social, Acceso al servicio, iniciativas de ciudadanía corporativa, Indicador de Gestión Ambiental Empresarial, programa BanCO2, Energías renovables, Racionalización de trámites y Rendición de cuentas.

El siguiente gráfico resume el número de las respuestas correctas e incorrectas de cada una de las preguntas acorde con el 100% de las personas de cada dependencia que participan en la actividad.



A continuación, se presenta el resumen por dependencias con la puntuación alcanzada y el número de respuestas discriminadas en correctas e incorrectas, de lo cual se puede interpretar que la dependencia ganadora es el Área Servicios Corporativos acertando el 78% de las preguntas en menor tiempo que el resto de equipos, con un promedio de 6,25 respuestas correctas. Finalmente, para la premiación a los integrantes de los equipos ganadores de cada dependencia o para los participantes individuales se entregan souvenirs de la empresa, esto con el fin de motivar la participación de los trabajadores.

RANKING	DEPENDENCIAS	PUNTOS	RESPUESTAS CORRECTAS		RESPUESTAS INCORRECTAS	
1	Área Servicios Corporativos	6600	6,25	78%	1,75	22%
2	Subgerencia de conexiones	5901	6	75%	2	25%
3	Subgerencia de Subestaciones y Líneas	5217	5,5	69%	2,5	31%
4	Área Proyectos	4804	5	63%	3	38%
5	Área Finanzas	4066	4,67	58%	3,33	42%
6	Área Suministro y Soporte Administrativo	4083	4,6	58%	3,4	43%
7	Área Auditoria	3253	4,14	52%	3,86	48%
8	Área Secretaria General y Asuntos Legales	3420	4,12	52%	3,88	48%
9	Subgerencia mantenimiento de distribución	3576	4	50%	4	50%

10	Equipo almacenes y Área Generación Energía	3361	3,75	47%	4,25	53%
11	Área Gestión Comercial	3048	3,71	46%	4,29	54%

Estrategia de comunicación interna del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018

ESSA desarrolla una estrategia de comunicación con alcance interno para trabajadores, con el fin de fortalecer el ejercicio de rendición de cuentas acerca de la generación de valor económico, social y ambiental hacia sus grupos de interés.

El equipo de Planificación y Gestión, grupo RSE, equipo de Comunicaciones y conocedores de los temas estratégicos de las organización, realizan cinco piezas de comunicación a través de videos cortos en las que se presentan los logros alcanzados en 2018 y los retos para 2019 así:

VIDEO #1: Destacar las principales iniciativas que se desarrollan en los temas relevantes de RSE y Sostenibilidad acerca de Acceso y Comprabilidad, Tarifas y Transparencia.

El día 23 de mayo de 2019 se envía un video por medio de un comunicado interno a todos los trabajadores de ESSA con el propósito de mostrar las iniciativas de la compañía que generan mayor interés en la comunidad; a junio de 2019 este video cuenta con 314 visualizaciones.

1. **Iluminemos Santander:** el profesional 4 del área proyectos expresa que en el 2018 se electrificaron 6.472 viviendas rurales, logrando una cobertura rural del 95,74% e igualmente expresa que en el 2019 se espera electrificar 2.400 viviendas para lograr una cobertura total rural del 96,3%.
2. **Energía Prepago:** el profesional del área Gestión Comercial, cuenta que en el 2018 se logran instalar 7.826 medidores con el programa energía prepago llegando a 21.677 en la totalidad del programa, con el fin de proveer a los Clientes y Usuarios una alternativa acorde a sus capacidades de pago, ya para el 2019 el reto es instalar 5.000 nuevos medidores.
3. **Cercanía:** el profesional del área Gestión Comercial, expresa que en el 2018 se lograron realizar 10 cercanías impactando a 40.095 clientes y usuarios, y para 2019 se quiere lograr impactar 42.500 personas con la realización de 10 Cercanías en las cuales se sensibiliza sobre la tarifa de energía.
4. **Índice de transparencia empresarial:** el profesional del área de Auditoría, menciona que en el 2018 obtuvimos 85,9 puntos en la medición de transparencia empresarial y que para el 2019, se va a desarrollar el plan de mejoras identificadas con el propósito de llegar al 90% de cumplimiento.



VIDEO #2: Destacar las principales iniciativas que se desarrollan en los temas relevantes de RSE y Sostenibilidad acerca de Agua y Biodiversidad, Energías Renovables y Estrategia Climática.

El día 27 de mayo de 2019 se envía un video por medio de un comunicado interno a todos los trabajadores de ESSA con el propósito de mostrar las iniciativas de la compañía que generan mayor interés en la comunidad; a junio de 2019 este video cuenta con 233 visualizaciones.

1. **Proyecto BANCO2:** el profesional del área de Gestión Operativa menciona que durante el 2018 se da la vinculación a 57 familias al proyecto las cuales protegen 610 hectáreas de bosque nativo y que el reto para 2019 es incorporar 20 nuevas familias guardabosques para proteger 277 hectáreas en los municipios de Hato, Simacota, Puerto Wilches y Encino.
2. **Programa de autogeneración solar el Parnaso:** el profesional del área de Generación energía cuenta que en 2018 se pone en marcha el laboratorio solar fotovoltaico más grande en Colombia de 34kW ubicado en el edificio administrativo de ESSA el Parnaso en Barrancabermeja y que el reto para 2019 es de implementar nuevas técnicas de mejoramiento en la producción de energía.
3. **Movilidad eléctrica:** la profesional del área de Gestión Comercial expresa que en el 2018 se adquirieron 5 equipos de carga para vehículos eléctricos y que el propósito para 2019 es abrir 3 eco-estaciones de carga en la ciudad de Bucaramanga.



VIDEO #3: Destacar las principales iniciativas que se desarrollan en los temas relevantes de RSE y Sostenibilidad acerca de Calidad y Seguridad del Servicio Eléctrico.

El día 6 de junio de 2019 se envía un video por medio de un comunicado interno a todos los trabajadores de ESSA con el propósito de mostrar las iniciativas de la compañía que generan mayor interés en la comunidad; a junio de 2019 este video cuenta con 285 visualizaciones.

1. **SAIDI y SAIFI:** el profesional 4 del área Gestión Operativa menciona que en el 2018 se obtiene los resultados de calidad del servicio referentes a SAIDI de 25,34 horas con una reducción del 12,1% y SAIFI de 16,80 interrupciones con una reducción del 10,1%; y para 2019 se espera lograr un SAIDI de 24,35 horas y SAIFI de 16,29 interrupciones a nivel regulatorio.
2. **Indicador de reducción y control de energía:** el profesional 4 de la Subgerencia de Conexiones cuenta que el resultado en el 2018 de este indicador es de 11,65% y que en el 2019 se trabajará en la reducción de las pérdidas para llegar a 11,63%, recuperando 86,78 GWh.
3. **Asesor en línea, Kiosko autogestión, Experiencia al cliente:** la profesional 4 del área Gestión Comercial expresa el compromiso de mejorar la calidad de la atención al cliente en las 64 oficinas de ESSA, además de la incursión del modelo de experiencia al cliente proyectado para el 2019 con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes.
4. **Índice de Satisfacción General:** la profesional del área de Gestión Comercial expresa que en 2018 ESSA obtiene el 10 lugar entre 46 empresas en la medición del índice de satisfacción general de la Comisión de Integración Energética Regional - CIER.



VIDEO #4: Destacar las principales iniciativas que se desarrollan en los temas relevantes de RSE y Sostenibilidad acerca de Contratación Responsable, y del Desempeño Económico.

El día 11 de junio de 2019 se envía un video por medio de un comunicado interno a todos los trabajadores de ESSA con el propósito de mostrar las iniciativas de la compañía que generan mayor interés en la comunidad; a junio de 2019 este video cuenta con 163 visualizaciones.

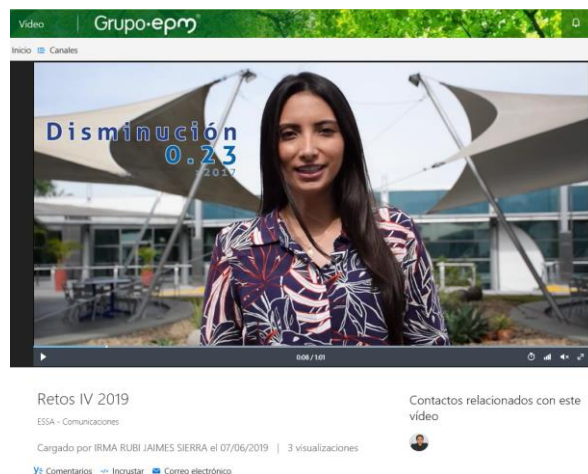
1. **Empleos indirectos y porcentaje de adjudicación de contratos:** la profesional 4 del área de Suministro y Soporte administrativo hace mención a la adjudicación del 22,31% de los contratos a proveedores y contratistas de la región en el 2018 por parte de la empresa, y para 2019 el reto en contratación es la implementación del sistema Ariba al 100%.
2. **Cifras relevantes del 2018 y qué se espera en resultados económicos para 2019:** el profesional 4 del área de Finanzas relata cómo en el 2018 se alcanzan cifras record en el desempeño económico con 1,1 billones de ingresos y un EBITDA que aumenta un 27% llegando a 282.000 millones.



VIDEO #5: Destacar las principales iniciativas que se desarrollan en los temas relevantes de RSE y Sostenibilidad acerca de Clima Organizacional y Calidad de vida, y Ciudadanía Corporativa.

El día 14 de junio de 2019 se envía un video por medio de un comunicado interno a todos los trabajadores de ESSA con el propósito de mostrar las iniciativas de la compañía que generan mayor interés en la comunidad; a junio de 2019 este video cuenta con 280 visualizaciones.

1. **Índice de Lesiones Incapacitantes:** la profesional del área de Servicios corporativos expresa que este índice logró en el 2018 un resultado de 0,09 puntos, lo que representa una disminución de 0,23 puntos frente a 2017 y para 2019 esperamos que el índice de lesiones incapacitantes sea igual o inferior a 0,29 puntos.
2. **Auxilios educativos para trabajadores:** la profesional 4 de Servicios corporativos hace mención de los beneficios educativos de posgrados otorgados a 67 trabajadores y las 599 becas académicas entregados a los trabajadores en el 2018. Para 2019, se otorgará el acceso al auxilio de posgrado a las personas con tipo de vinculación por labor contratada y elimina el requisito de permanencia, con el fin de promover la formación y adquisición de nuevos conocimientos especializados para beneficio de los trabajadores.
3. **Iniciativas de inversión social:** el profesional 4 del área de Gestión Operativa indica la contribución de 4.000 millones a la reconstrucción del teatro Santander, la entrega de 12 becas universitarias y la adjudicación de 409 millones en patrocinios institucionales.



RESULTADO SOCIALIZACIONES EXTERNAS

Socialización del modelo de Responsabilidad Social Empresarial con estudiantes UIS



El viernes 29 de marzo de 2019 se atiende a 14 estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander con el propósito de socializar el modelo de Responsabilidad Social Empresarial de ESSA, brindándoles un espacio en el cual se realiza la socialización del Informe de Sostenibilidad de ESSA, presentando los principales resultados obtenidos en el 2018; las acciones realizadas en el desempeño de la gestión ambiental, la política ambiental de ESSA y cómo se gestiona la innovación mediante el sistema de gestión de la innovación que está siendo implementado y cómo se genera innovación a través de iniciativas novedosas que se están ejecutando, como lo es la autogeneración solar en el edificio del Parnaso en Barrancabermeja.



Los resultados presentados en el Informe de Sostenibilidad 2018, reflejan el propósito empresarial de ESSA de permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos generando bienestar y desarrollo con equidad en los

entornos donde se participa, mediante una actuación empresarial que armoniza los resultados financieros, sociales y ambientales.

De igual forma, se presenta el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano – PAAC 2019, con el objeto de evidenciar actuaciones de ESSA que promueven la transparencia empresarial, la prevención de prácticas de corrupción y el acceso a la información para los ciudadanos.

Con el propósito de fortalecer los conceptos en los estudiantes y promocionar la gestión de ESSA, se entrega un resumen ejecutivo en forma de plegable con las cifras presentadas en el Informe de Sostenibilidad que reflejan la contribución al desarrollo sostenible e igualmente se entrega un plegable del PAAC 2019 con las estrategias ejecutadas en el 2018 y planeadas para la presente vigencia.

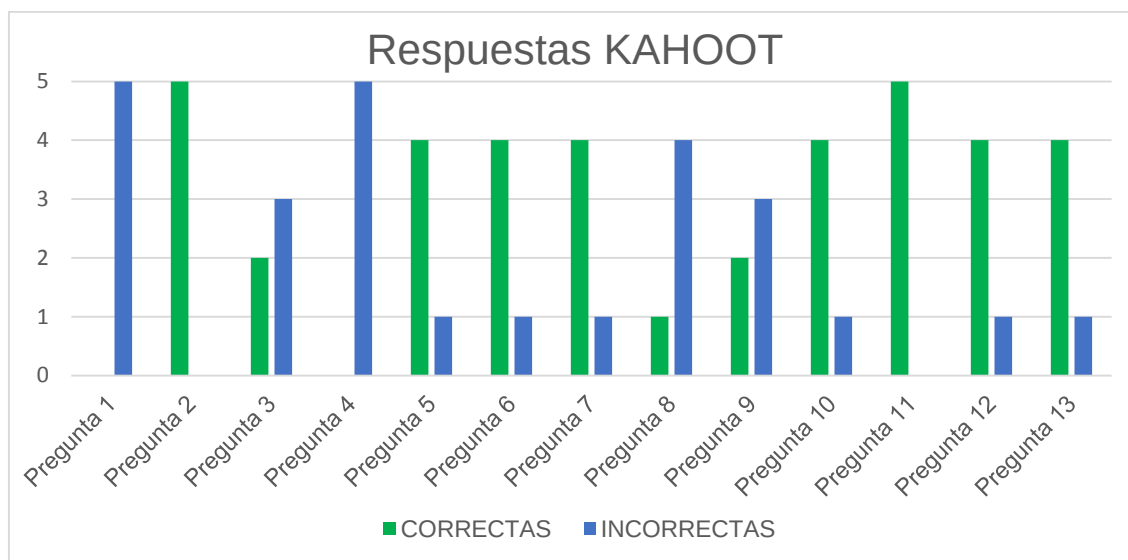


Para evaluar esta actividad se desarrolla un cuestionario a través de una herramienta didáctica llamada Kahoot, esta plataforma permite evaluar en línea a los asistentes a la sensibilización y es posible obtener los resultados al terminar cada ejercicio, y va otorgando puntaje a las personas que contestan asertivamente y con mayor velocidad.

Para esta actividad se realizan 13 preguntas correspondientes a los temas: Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 con preguntas referentes a iniciativas que contribuyen a la sostenibilidad, acceso al servicio, facturación en sitio, iniciativas de ciudadanía corporativa, programa BanCO2 y energías renovables, gestión ambiental con el Indicador de Gestión Ambiental Empresarial y los lineamientos de la política ambiental, PAAC 2019 referentes a la racionalización de trámites y la rendición de cuentas, Sistema de Gestión de la Innovación y el proyecto de Autogeneración Solar el Parnaso.

Dada la cantidad de asistentes se agrupan los estudiantes en equipos de tres personas con el fin de realizar la premiación al equipo con la mejor puntuación.

El siguiente gráfico resume el número de las respuestas correctas e incorrectas de cada una de las preguntas acorde con el 100% de las personas que participan en la actividad.



A continuación, se presenta el resumen por equipos con la puntuación alcanzada y el número de respuestas correctas e incorrectas, de lo cual se puede interpretar que el grupo ganador acertó el 69% de las preguntas en menor tiempo que el resto de grupos. Finalmente, para la premiación a los tres integrantes del equipo ganador se entrega suvenires de la empresa, esto con el fin de motivar la participación de los estudiantes.

RANKING	EQUIPOS	PUNTOS	RESPUESTAS CORRECTAS		RESPUESTAS INCORRECTAS	
1	Los ingenieros	8.870	9	69%	4	31%
2	Los dormidos2	7.923	8	62%	5	38%
3	DiaSer	7.665	8	62%	5	38%
4	##	6.447	7	54%	6	46%
5	Las chicas y yo	6.350	7	54%	6	46%

Socialización del modelo de Responsabilidad Social Empresarial con estudiantes de la Universidad Santo Tomás



El martes 7 de mayo de 2019 se atiende la visita empresarial de estudiantes USTA, contando con una asistencia de 22 estudiantes y 3 docentes del programa Ingeniería Industrial de la Universidad Santo Tomás seccionales Bogotá, Tunja y Villavicencio, en la sala de conferencias ubicada en el parqueadero del eficio principal. Con el propósito de socializar el modelo de Responsabilidad Social Empresarial de ESSA, se brinda un espacio en el cual se realiza la socialización del Informe de Sostenibilidad de ESSA, presentando los principales resultados obtenidos en el 2018, las acciones realizadas en la gestión ambiental así como los lineamientos de la política ambiental, cómo se fortalece la estrategia climática por medio del proyecto movilidad eléctrica y la manera en que se gestiona la innovación en ESSA mediante el sistema de gestión de la innovación que está siendo implementado a través de iniciativas novedosas, como lo es la autogeneración solar en el edificio del Parnaso en Barrancabermeja.



Los resultados consolidados en el Informe de Sostenibilidad 2018, reflejan el propósito empresarial de ESSA de permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde se participa, mediante una actuación empresarial que armoniza los resultados financieros, sociales y ambientales.

De igual forma, se presenta el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2019, con el objeto de evidenciar actuaciones de ESSA que promueven la transparencia empresarial, la prevención de prácticas de corrupción y el acceso a la información para los ciudadanos.

Con el propósito de fortalecer los conceptos en los estudiantes y promocionar la gestión de ESSA, se entrega un resumen ejecutivo en forma de plegable con las cifras presentadas en el Informe de Sostenibilidad que reflejan la contribución al desarrollo sostenible e igualmente se entrega un plegable del PAAC 2019 con las estrategias ejecutadas en el 2018 y planeadas para la presente vigencia.

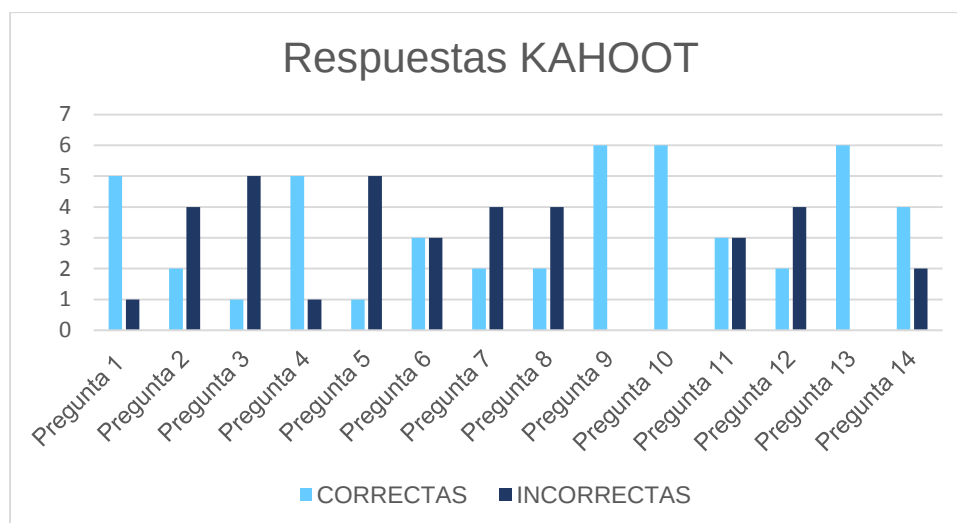


Para evaluar esta actividad se desarrolla un cuestionario a través de una herramienta didáctica llamada Kahoot, esta plataforma permite evaluar en línea a los asistentes a la sensibilización y es posible obtener los resultados al terminar cada ejercicio; su función es otorgar puntaje a las personas que contestan asertivamente y con mayor velocidad.

Para esta actividad se realizan 14 preguntas correspondientes a los temas: Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 con preguntas referentes al Indicador de Trayectoria RSE, acceso al servicio, iniciativas de ciudadanía corporativa, programa BanCO2 y energías renovables, PAAC 2019 con racionalización de trámites y rendición de cuentas, gestión ambiental referentes a los lineamientos de la política ambiental y el Indicador de Gestión Ambiental Empresarial, proyecto de movilidad eléctrica, Sistema de Gestión de la Innovación y el proyecto de Autogeneración Solar el Parnaso.

Dada la cantidad de asistentes se agrupan los estudiantes en equipos de cuatro personas con el fin de realizar la premiación al equipo con la mejor puntuación.

El siguiente gráfico resume el número de las respuestas correctas e incorrectas de cada una de las preguntas acorde con el 100% de las personas que participan en la actividad.



A continuación, se presenta el resumen por equipos con la puntuación alcanzada y el número de respuestas correctas e incorrectas, de lo cual se puede interpretar que el grupo ganador acertó el 64% de las preguntas en menor tiempo que el resto de grupos. Finalmente, para la premiación a los cuatro integrantes del equipo ganador se entrega souvenirs de la empresa, esto con el fin de motivar la participación de los estudiantes.

RANKING	EQUIPOS	PUNTOS	RESPUESTAS CORRECTAS		RESPUESTAS INCORRECTAS	
1	Camila	7.905	9	64%	5	36%
2	Tunja usta	6.572	9	64%	5	36%
3	Team winner	6.310	8	57%	6	43%
4	sssn	6.307	8	57%	6	43%
5	USTA Villavicen	5.823	7	50%	7	50%
6	Tunjapresente	5.351	7	50%	7	50%

Visita académica de estudiantes de la Universidad Industrial de Santander



Los días 5 y 10 de julio de 2019 ESSA recibe 65 estudiantes del programa Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander con el propósito de socializar el modelo de Responsabilidad Social Empresarial de ESSA, brindándoles un espacio en el cual se presenta el Informe de Sostenibilidad de ESSA con los principales resultados obtenidos en el 2018, dichos resultados consolidados en este informe reflejan el propósito empresarial de ESSA de permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde se participa, mediante una actuación empresarial que armoniza los resultados financieros, sociales y ambientales. También son presentadas las acciones realizadas desde la gestión ambiental así como los lineamientos de la política ambiental; las actuaciones de ESSA que promueven la transparencia empresarial, la prevención de prácticas de corrupción y el acceso a la información para los ciudadanos contempladas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC 2019 y eran finalizadas estas socializaciones con la visita al centro de control.





Los estudiantes se atienden en tres grupos distribuidos de la siguiente manera:

El primer grupo (G1) con una asistencia de 29 personas, son recibidos el viernes 5 de marzo en la jornada de la mañana, donde se presentan temas adicionales como el fortalecimiento de la estrategia climática por medio del proyecto movilidad eléctrica presentando los principales beneficios de esta iniciativa y la política del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con sus principales acciones para la prevención del riesgo laboral.

El segundo grupo (G2) con una asistencia de 23 personas, son recibidos el viernes 5 de marzo en la jornada de la tarde, a quienes son presentados temas adicionales como el Sistema de Gestión Integrado de ESSA donde se da a conocer la estructura administrativa de la organización, su política y su principal reto para el 2019 “Proyecto Brújula II Fase”, y la manera en que se gestiona la innovación en ESSA mediante el sistema de gestión de la innovación que está siendo implementado a través de iniciativas novedosas, como lo es la autogeneración solar en el edificio del Parnaso en Barrancabermeja.

El tercer grupo (G3) con una asistencia de 13 personas, son atendidos el miércoles 10 de marzo donde se presentan temas adicionales como los usos y aplicaciones de los drones dándose a conocer las aplicaciones empresariales más representativas y su regulación vigente, y el Sistema de Gestión Integrado de ESSA donde se da a conocer la estructura administrativa de la organización, su política y su principal reto para el 2019 “Proyecto Brújula II Fase”.



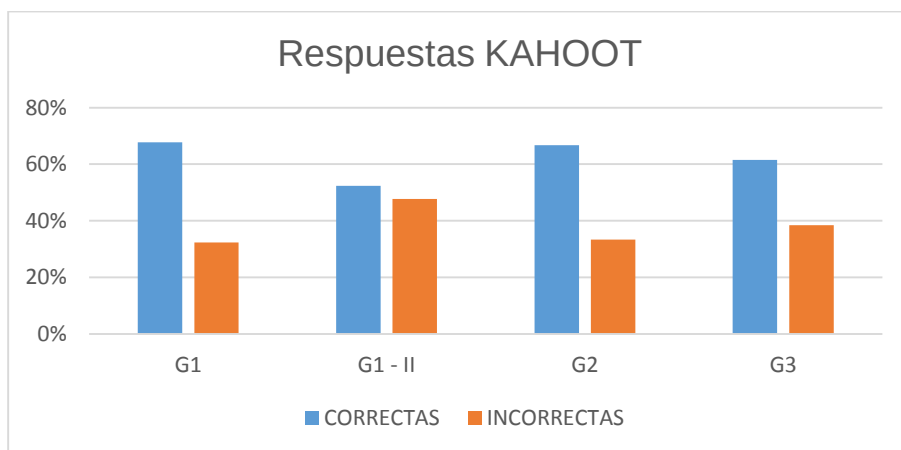


Para evaluar esta actividad se desarrolla un cuestionario a través de una herramienta didáctica llamada Kahoot, esta plataforma permite evaluar en línea a los asistentes a la sensibilización y es posible obtener los resultados al terminar cada ejercicio; su función es otorgar puntaje a las personas que contestan asertivamente y con mayor velocidad.

Para esta actividad se realizan una serie de preguntas correspondientes a los temas presentados en las visitas incluyendo preguntas referentes a Indicador de Trayectoria RSE, acceso al servicio, iniciativas de ciudadanía corporativa, programa BanCO2, energías renovables, racionalización de trámites, rendición de cuentas, lineamientos de la política ambiental, Indicador de Gestión Ambiental Empresarial, proyecto de movilidad eléctrica, Sistema de Gestión de la Innovación, proyecto de Autogeneración Solar el Parnaso, política SST, reto del SGI y tipología de drones.

Dada la cantidad de asistentes se agrupan los estudiantes en equipos de tres o cuatro integrantes dependiendo el tamaño del grupo, con el fin de realizar la premiación al equipo con la mejor puntuación.

El siguiente gráfico resume el número de las respuestas correctas e incorrectas de cada una de las preguntas acorde con el 100% de las personas que participan en la actividad.



A continuación, se presenta el resumen por grupos con la puntuación alcanzada y el número de respuestas correctas e incorrectas, de lo cual se puede interpretar que el grupo ganador acertó el 68% de las preguntas en menor tiempo que el resto de grupos. Finalmente, para la premiación a los integrantes de los equipos ganadores se entrega souvenirs de la empresa, esto con el fin de motivar la participación de los estudiantes.

RANKING	GRUPOS	PUNTOS	RESPUESTAS CORRECTAS		RESPUESTAS INCORRECTAS	
1	G1	8.454	9	68%	4	32%
2	G2	7.700	9	67%	5	33%
3	G3	6.872	8	62%	5	38%
4	G1 - II	5.630	7	52%	6	48%

Socialización del modelo de Responsabilidad Social Empresarial con la firma Consolidar

Los días 5 y 9 de julio de 2019 se realizan dos socializaciones a gestores sociales de la firma Consolidar con el propósito de dar a conocer el modelo de Responsabilidad Social Empresarial de ESSA; en este espacio se presenta el Informe de Sostenibilidad de ESSA con los principales resultados obtenidos en el 2018, dichos resultados consolidados en este informe reflejan el propósito empresarial de ESSA de permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde se participa, mediante una actuación empresarial que armoniza los resultados financieros, sociales y ambientales.

También son presentadas las actuaciones de la organización que promueven la transparencia empresarial, la prevención de prácticas de corrupción y el acceso a la información para los ciudadanos contempladas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC 2019.



La primera socialización tiene lugar en las instalaciones administrativas de la firma Consolidar, ubicada en la ciudad de Barrancabermeja contando con la participación de ocho personas y la segunda socialización, es realizada en el edificio principal de ESSA con dos participantes.

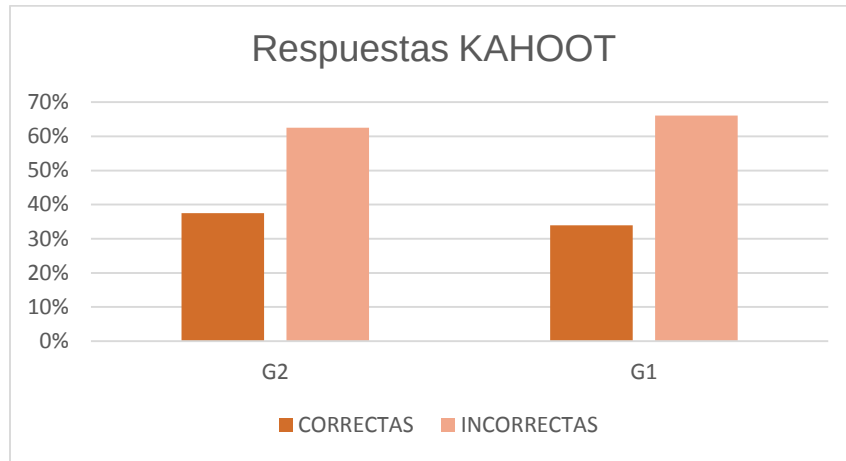
Con el propósito de fortalecer los conceptos en los asistentes y promocionar la gestión de ESSA, se entrega un resumen ejecutivo en forma de plegable con las cifras presentadas en el Informe de Sostenibilidad que reflejan la contribución al desarrollo sostenible e igualmente se entrega un plegable del PAAC 2019 con las estrategias ejecutadas en el 2018 y planeadas para la presente vigencia.



Para evaluar esta actividad se desarrolla un cuestionario a través de una herramienta didáctica llamada Kahoot, esta plataforma permite evaluar en línea a los asistentes a la sensibilización y es posible obtener los resultados al terminar cada ejercicio; su función es otorgar puntaje a las personas que contestan asertivamente y con mayor velocidad.

Para esta actividad se realizan 8 preguntas correspondientes al Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 con preguntas referentes al Indicador de Trayectoria RSE, acceso al servicio, iniciativas de ciudadanía corporativa, programa BanCO2 y energías renovables, y referentes al PAAC 2019 con racionalización de trámites y rendición de cuentas.

El siguiente gráfico resume el número de las respuestas correctas e incorrectas de cada una de las preguntas acorde con el 100% de las personas que participan en la actividad.



A continuación, se presenta el resumen por grupos con la puntuación alcanzada y el número de respuestas correctas e incorrectas, de lo cual se puede interpretar que el grupo ganador acertó el 38% de las preguntas en menor tiempo que el otro grupo. Finalmente, para la premiación a los ganadores se entrega souvenirs de la empresa, esto con el fin de motivar la participación de los gestores sociales.

RANKING	GRUPOS	PUNTOS	RESPUESTAS CORRECTAS		RESPUESTAS INCORRECTAS	
1	G2	2529	3	38%	5	63%
2	G1	2128	3	34%	5	66%