

RENDICIÓN DE CUENTAS ESSA 2019 GENTE ESSA

GRUPO DE INTERÉS	FECHA RENDICIÓN DE CUENTAS	LUGAR	INQUIETUD/ SUGERENCIA/ RECONOCIMIENTO	RESPUESTA/ COMPROMISO	QUIEN RESPONDE	FECHA RESPUESTA	SEGUIMIENTO SEMESTRAL
Trabajadores Región Sur	12/03/2019	Centro Empresarial El Puente / San Gil	Impacto del cambio regulatorio en las tarifas de energía.	Se invita a interiorizar y apropiar los retos 2019 teniendo en cuenta los buenos resultados del 2018, lo cual apalanca el trabajo destacado y colaborativo que los caracteriza.	Gerente General	Inmediata	No
			Apalancar el ILI de los contratistas.				No
			Agradecer a todos los trabajadores y directivos por los buenos resultados de ESSA en la vigencia de 2018.				No
Trabajadores Bucaramanga y Málaga	15/03/2019	Sede principal de ESSA / Bucaramanga	Importancia del impacto de los cambios regulatorios que impactarán la operación.	Los cambios regulatorios están siendo trabajados y analizados por un equipo comercial y de operación, a fin de implementar el tema de manera articulada.	Gerente General	Inmediata	No
			Se agradece el préstamo para vehículo eléctrico para los trabajadores.	El préstamo para la adquisición de vehículos eléctricos va en sintonía de la RSE en el componente ambiental que promueve la organización.			No
			Felicitaciones a la administración por la gran gestión de 2018.				
			Felicitaciones a ESSA por la gestión 2018, especialmente en los logros sociales.				
			Invita a incursionar en nuevos negocios y pensar diferente.				
			Agradecimiento por todas las actividades de bienestar y calidad de vida.				
Trabajadores Magdalena Medio	22/03/2019	Centro Comercial San Silvestre / Barrancabermeja	Se habla del foco que debe tener el indicador de pérdidas de energía y los trabajos de expansión y mantenimiento.	Es un reto importante para la organización, el cual será apalancado con el nuevo esquema de atención de la subgerencia de conexiones y apalancado por toda la organización.	Gerente General	Inmediata	Sí
			Agradecimiento y felicitación por los buenos resultados 2018				

RENDICIÓN DE CUENTAS ESSA 2019 ACCIONISTAS

GRUPO DE INTERÉS	FECHA RENDICIÓN DE CUENTAS	LUGAR	INQUIETUD/ SUGERENCIA/ RECONOCIMIENTO	RESPUESTA/ COMPROMISO	QUIEN RESPONDE	FECHA RESPUESTA	SEGUIMIENTO SEMESTRAL
Accionistas	21/03/2019	Sede principal de ESSA / Bucaramanga	"Sabemos el problema tan complicado con Hidroituango, todo lo que esto ha generado a nivel de la venta de activos, las demandas que se vienen, hasta la misma estructura que todavía se encuentra en duda, teniendo en cuenta esto y sabiendo lo diligente que es EPM en el tema de prever todos los diferentes escenarios, ¿alguno de esos escenarios llegaría a contemplar la venta de algunos activos como ESSA?"	<p>La evaluación que EPM está haciendo en relación con la contingencia de Ituango nos llevó a tomar unas decisiones que fueron aprobadas por parte de la Junta Directiva, la primera de ellas es enfocarse en la recuperación del proyecto y la segunda en la consecución de fuentes de liquidez para solventar los ingresos que no empieza a recibir el Grupo, como estaban previstos a partir de diciembre de 2018.</p> <p>Se evaluaron alternativas, entre ellas, austeridad, ahorro, rentabilización de los negocios en los que estamos, prueba de ello son los ahorros que ESSA nos presenta que son muy importantes, y también lo hicieron las otras empresas del Grupo; la segunda, son unas desinversiones que están definidas en acciones de algunas empresas que no están relacionadas con el core del negocio y otras en Chile que estratégicamente la Compañía determinó que era de mayor conveniencia desinvertir.</p> <p>En lo que respecta a nuestras filiales en Colombia, no han sido consideradas, al contrario, en los planes estratégicos está consolidar cada vez más las operaciones que tenemos y no hay ninguna duda que esta región tiene grandes oportunidades y un potencial que queremos seguir explorando y desarrollando, para el bienestar de todos los santandereanos, entonces la respuesta es NO.</p>	Presidente de la Junta Directiva	Inmediata	No
			Se necesita continuar con los retos 2019 para reflejar buenos indicadores de calidad del servicio, satisfacción al cliente.	Para ESSA, es muy importante garantizar la calidad y confiabilidad del servicio de energía a sus clientes, por lo tanto, se ha propuesto los siguientes retos en 2019: lograr un SAIDI de 24,35 horas y SAIFI de 16,29 interrupciones; reducir y controlar el indicador de pérdidas del OR al 11.63%, recuperando 86.78 GWh; e incrementar la satisfacción del cliente, a través del modelo de experiencia.	<p>Área Gestión Operativa/ Operación y calidad</p> <p>Subgerencia Distribución Zona Norte/ Reducción y control pérdidas</p> <p>Área Gestión comercial/ Mercadeo y ofertas</p>		Sí
			Asegurar las inversiones para el 2019.	Se desarrolla un plan de inversiones a cuatro años, con revisión anual, en donde se ajustan las necesidades, para asegurar los presupuestos con los cuales ejecutar dicha inversión.	Área Gestión Operativa/ Planificación y Gestión		No
			Se agradece la buena presentación de la gestión, sin embargo, para la duración de la reunión se sugiere mayor comodidad en los asientos.	Esta sugerencia será tenida en cuenta, para la logística de las próximas asambleas de accionistas.	Secretaría General		No
			Anexar balance o P&G.	En el anexo de estados financieros, desempeño económico del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018, se encuentra consignado el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultado Integral, que son los estados financieros que muestran el resumen de las operaciones del negocio, comparan los ingresos versus los costos y gastos, para determinar el resultado del periodo.	Finanzas/ Planificación financiera		No
			Reflejar gastos en el informe.	Los gastos de la compañía se encuentran reflejados en las cifras del desempeño económico, del Informe de Sostenibilidad 2018, que puede ser consultado en el portal web de ESSA.	Finanzas/ Planificación financiera		No
			"Buenas tardes, mi respeto profundo a ese resultado de la administración de ESSA, ...Es muy satisfactorio ver a la empresa crecer de esta forma, verla como está generando desarrollo para el departamento, ...Estoy profundamente satisfecho y le propongo a la Asamblea una voz de aplausos para la junta directiva y para todos los trabajadores de la empresa."				

RENDICIÓN DE CUENTAS ESSA 2019 LÍDERES DE OPINIÓN

GRUPO DE INTERÉS	FECHA RENDICIÓN DE CUENTAS	LUGAR	INQUIETUD/ SUGERENCIA/ RECONOCIMIENTO	RESPUESTA/ COMPROMISO	QUIEN RESPONDE	FECHA RESPUESTA	SEGUIMIENTO SEMESTRAL
Representantes de los principales medios de comunicación de Santander	21/03/2019	Sede principal de ESSA / Bucaramanga	¿A dónde se han vinculado los medidores prepago, específicamente, en qué sectores de la ciudad?	En este momento tenemos ya un poco más de 21.000 clientes de ESSA con medidores prepago, tenemos esa oferta enfocada en dos tipos de clientes: clientes de barrios subnormales, es decir, algunas invasiones o asentamientos que logramos normalizar instalando el servicio de energía de manera formal, les instalamos medidores prepago porque son comunidades de muy bajos recursos, familias vulnerables que no tienen una capacidad de pago que les permita estar en el sistema postpago y es muy bien recibida porque les permite tener el servicio de energía eléctrica e ir pagando a la medida de sus posibilidades de generación de caja. El otro tipo de clientes son aquellos que tienen un problema de cartera, entonces los pasamos de postpago a prepago. De esta manera, tenemos un poco más de 21.000 clientes con medidores prepago que están ubicados principalmente en el Magdalena Medio y en la Área Metropolitana de Bucaramanga.	Gerente General	Inmediata	No
			¿Las utilidades cómo van a ser repartidas en inversiones?	La mayor parte de las utilidades serán repartidas vía dividendos a nuestros accionistas: el Grupo EPM, la Gobernación de Santander, la Alcaldía de Bucaramanga, y por supuesto los buenos resultados que logramos obtener nos van a permitir ejecutar esos proyectos tan ambiciosos que tenemos para 2019, son cerca de \$250.000 millones para este año, que serán invertidos en redes de alta tensión, redes de media tensión, actualización técnica y tecnológica, lo que queremos es estar a la vanguardia de la tecnología de la energía eléctrica, que nos permita hacer el restablecimiento de manera remota, que no tengamos que desplazar cuadrillas a zonas de difícil acceso en beneficio de un servicio más confiable y más estable.			Sí
			¿La inversión para el sur de Santander en tecnología?	Este proyecto es muy importante, se aprobó en noviembre del año pasado y tiene tres años de ejecución, que nos va a permitir construir una línea de 100 km y dos nuevas subestaciones de alta tensión para conectar San Gil con Barbosa y dos estaciones intermedias en Oiba y en Suaita, y esto va a mejorar la confiabilidad del servicio de manera importante en las provincias Comunera, Guanentá, Vélez e inclusive la provincia de García Rovira; hoy en día estas provincias se alimentan de manera radial, es decir, por una única línea y con esta construcción ya vamos a tener doble fuente de alimentación que les va a permitir tener un servicio mucho más confiable.			Sí
			¿Cuál es la inversión de ese proyecto?	Son cerca de \$105.000 millones que comienzan a ejecutarse en el 2019, con una etapa de diseños, obtención de licencia ambiental y tan pronto se tenga, esperamos sea para el segundo semestre de este año, podamos comenzar la ejecución de las obras.			Sí
			¿Eso también permite la interconexión con Boyacá?	Claro, al llegar a Barbosa, ahí nos estamos conectando con el sistema del departamento de Boyacá y nos da, por supuesto, un sistema más robusto tanto para nosotros como al departamento de Boyacá.			No
			¿Cómo le fue en este año a la empresa en materia de utilidades?	Fue un año extraordinario, aumentamos las utilidades un 46% frente al año anterior, que por supuesto nos deja muy satisfechos y nos va permitir apalancar inversiones y una distribución de dividendos importantes para todos los accionistas.			No
			Sería bueno que un funcionario de ESSA asista al medio (radio) para dar a conocer estos logros.	En ESSA se hace ronda y atención a medios de comunicación, teniendo en cuenta la agenda informativa y disponibilidad de los medios. En relación al Informe de Sostenibilidad, ESSA visita medios de comunicación, para dar a conocer estos datos.			Gerencia/ Comunicaciones
			Gracias por la invitación, felicitaciones por tan excelente gestión.				
			Seguir así de eficientes.				

RENDICIÓN DE CUENTAS ESSA 2019 INTEGRAL CON GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	FECHA RENDICIÓN DE CUENTAS	LUGAR	INQUIETUD/ SUGERENCIA/ RECONOCIMIENTO	RESPUESTA/ COMPROMISO	QUIEN RESPONDE	FECHA RESPUESTA	SEGUIMIENTO SEMESTRAL
Comunidad (Líderes vocales)	10/04/2019	Corporación ESSA/ Bucaramanga	¿Por qué suben las tarifas en época de verano? Hay muchas alzas en el valor de consumo, las facturas llegan por las nubes.	<p>Porque el costo de comprar energía a los generadores es más alto, en época de verano los ríos tienen menos agua, por lo tanto, los embalses de las hidroeléctricas del país están más bajos, se genera menos energía en las hidroeléctricas y es necesario prender las termoeléctricas que tiene el país, precisamente para garantizar el abastecimiento de energía en periodos secos.</p> <p>En diciembre, enero y febrero, todos fuimos testigos de la fuerte ola de calor en el departamento, en esa época la tarifa subió porque el componente de generación fue más costoso, se compró más energía a termoeléctricas. De igual forma, el consumo de energía aumentó, en muchos casos subió un 10%, ¿Por qué? Porque aumenta el uso de ventiladores, de aires acondicionados, la nevera consume más cuando hay calor, ya que tiene que hacer un mayor esfuerzo por mantener la misma temperatura interna; todo esto ocurre en verano, en invierno es lo contrario.</p> <p>La tendencia es que en temporada seca las tarifas suben un poco por el costo de la energía y el consumo, en temporada de lluvias la temperatura disminuye un poco y tiende a bajar la tarifa y el consumo promedio de los usuarios.</p> <p>Recordemos que las tarifas del mercado regulado que atiende ESSA no las fija la empresa, las fijan la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y ellos son los que determinan la fórmula tarifaria y cuáles son los componentes.</p>	Gerente General	Inmediata	No
Comunidad (Líderes vocales)			Aunque se ve en los valores de los kilovatios se nota como un juego, porque cuando baja el valor del kilovatio sube el consumo y cuando sube el valor del kilovatio baja el consumo, luego la tendencia es siempre al alza y no se ve el beneficio a favor del usuario. Es decir, no se observa como un buen resultado refleja su impacto en el usuario.	Es difícil generalizar en los 800 mil clientes, hay casos puntuales. Por ejemplo, podemos ver que en la tarifa de abril hay una leve disminución respecto a marzo, porque ya empezaron las lluvias. Se debe tener en cuenta qué electrodomésticos se tienen y el número de días que leyeron entre una factura y otra; normalmente tratamos de que cada 30 días se paguen las facturas, pero a veces cae en domingo o feriado, por lo que pueden haber meses en los que a una casa se le leyó un consumo de 28 días y al mes siguiente se le lee un consumo de 31 días, esos tres días de más de consumo pueden hacer la diferencia entre esta y la factura anterior. Se debe revisar cada caso en particular.			No
Comunidad (Líderes vocales)			¿Qué porcentaje se cobra por los alumbrados públicos en los municipios? ¿Por qué no mejoran las acometidas y el alumbrado público?	<p>Recordemos que el alumbrado público no lo maneja las empresas de distribución sino son funciones de las alcaldías municipales. En el caso de los 92 municipios que atendemos, nosotros únicamente operamos el alumbrado público de dos municipios: Floridablanca y San Gil, los otros 90 municipios los manejan directamente las alcaldías. Nuestra función únicamente es la de recaudar el impuesto del alumbrado público y trasladárselo a las alcaldías que disponen el uso de los recursos.</p> <p>Quien determina el porcentaje que se cobra del impuesto al alumbrado público es el concejo municipal de cada municipio y varía mucho, hay municipios que cobran el 10%, otros municipios como Floridablanca cobran el 18%, cuando se mira el valor total de la factura, que ya incluye el impuesto del alumbrado público, los que viven en Floridablanca pagan más por el hecho de tener un impuesto más alto que los que viven en Bucaramanga, que tienen un porcentaje menor. Eso es algo que ya es ajeno de la autonomía que tiene ESSA.</p> <p>Las acometidas son propiedad de los usuarios, no de la empresa, por lo tanto, nosotros no podemos hacer inversiones en las acometidas porque son propiedad del cliente, en algunos casos podemos llegar a financiar esas acometidas con proyectos de electrificación rural, pero la responsabilidad de mantener unas acometidas en buen estado es principalmente del usuario. Tenemos algunos convenios con empresas que ofrecen el servicio.</p>			No

GRUPO DE INTERÉS	FECHA RENDICIÓN DE CUENTAS	LUGAR	INQUIETUD/ SUGERENCIA/ RECONOCIMIENTO	RESPUESTA/ COMPROMISO	QUIEN RESPONDE	FECHA RESPUESTA	SEGUIMIENTO SEMESTRAL
Comunidad (Líderes vocales)	10/04/2019	Corporación ESSA/ Bucaramanga	¿En qué sentido las ganancias finales benefician al departamento de Santander?	Recordemos que la Gobernación de Santander tiene el 22.5% de las acciones de ESSA, la alcaldía de Bucaramanga el 2.5%, ¿Qué quiere decir eso? Que cerca del 25% de las utilidades que reparte la compañía van a ser entregadas a estos entes gubernamentales. Particularmente a la Gobernación, este año un poco más de \$30 mil millones se le entrega, son recursos de libre destinación en el presupuesto de la Gobernación. El mayor aporte que hace ESSA al departamento es invertir montos muy significativos año tras año, para reforzar el servicio de energía eléctrica, el año pasado invertimos cerca de \$175 mil millones en Santander, en redes de alta tensión, en nuevas subestaciones eléctricas, en electrificación rural, en nueva tecnología que permita operar de manera remota desde nuestro centro de control; este es el mayor aporte que hacemos a la región. Además, los proyectos de infraestructura generan empleo, siempre la política de la empresa es privilegiar el empleo en la zona de influencia directa.	Gerente General	Inmediata	No
Cientes y Usuarios			¿Cuáles son las metas del proyecto de vehículos eléctricos a futuro?	Por ahora este es un proyecto a largo plazo, es difícil trazarnos metas en este momento, porque el mercado está muy incipiente. Nuestro objetivo principal es empezar a generar las condiciones para que se pueda masificar, ¿Cómo lo vamos a hacer? Principalmente habilitando más puntos de carga públicos, la idea es terminar este año con tres, uno que ya se encuentra funcionando en el centro de Bucaramanga, uno en el oriente de la ciudad y uno en el sur, de manera que geográficamente sea fácil acceder a los puntos de carga. Firmamos convenios con el Área metropolitana y la Cámara de Comercio para trabajar conjuntamente en generar las condiciones, es decir, articular a los concesionarios, a los talleres que se requieren para que les den servicio a los vehículos, a las aseguradoras y también, por supuesto a las autoridades.			Si
Comunidad (Líderes vocales)			No se hizo claridad sobre la energía que consumen los que no son legalizados, ¿Se la cobran a los que están legales?	El consumo de un usuario que se conecta directamente sin autorización de la empresa y no tiene medidor no se les traslada a los otros usuarios; es precisamente parte de ese 12% de la energía especialmente del componente de pérdidas no técnicas que asume la empresa como parte de sus finanzas. Al año podemos estar hablando de cerca de \$25 mil millones, que estamos perdiendo en energía, que no hemos logrado facturarles a personas que se conectan directamente o que alteran los medidores.			No
Comunidad (Líderes vocales)			¿En los transformadores del sector rural colocaron unos medidores, entonces toda la comunidad tiene la percepción de que es para la energía que no llegue a estar facturada sea cobrada a los que sí estamos pagando legalmente?	Los medidores que la comunidad está viendo que están siendo instalados son los que conocemos como un macro-medidor, que van aguas abajo del transformador específicamente ubicado. Esos medidores son un activo de ESSA, no se usan para facturarle ni para trasladarle ningún consumo de pérdidas a los usuarios que estén conectados a ese transformador, simplemente es un medidor que nos va a permitir visualizar o controlar dónde están las pérdidas, para poder con las escuadrillas ejecutar acciones, simplemente es para seguimiento y control.			No
Cientes y Usuarios			¿Qué programas de autogeneración solar se han pensado implementar en el municipio de Piedecuesta?	Por parte de ESSA no hay proyectos de autogeneración solar para el municipio de Piedecuesta. Como les comentaba, tenemos un primer proyecto en Barrancabermeja en las oficinas del Parnaso, por el momento no estamos desarrollando proyectos adicionales en generación solar, son proyectos a mediano plazo que pudiéramos implementar. Hay empresas particulares que sí están ofreciendo cada vez más masivamente este tipo de proyectos, en el cual se ofrecen dos modalidades principalmente: para grandes superficies, por ejemplo un almacén como Homecenter, estas empresas ofrecen instalar los paneles solares y le venden la energía eléctrica firmando un contrato a largo plazo, dependiendo la energía eléctrica que se genera en sus techos; y hay otro esquema para instalaciones más pequeñas como una casa o un edificio, lo que se ofrece para estos casos es el servicio de instalar los paneles, pero la inversión la hace el interesado, es decir, el usuario que quiere disminuir su factura pero que está dispuesto a hacer una inversión inicial.			No
Comunidad (Líderes vocales)			¿Cómo ha impactado la crisis de Hidroituango? ¿La tarifa se ha visto afectada por el desastre de Hidroituango? ¿Por qué los usuarios de Santander debemos pagar el daño fiscal que se causó con la construcción del embalse de Hidroituango, el porcentaje de Bucaramanga es muy bajo?	ESSA es una empresa independiente de EPM, nichos independientes, finanzas independientes; por lo tanto, el aporte que desde ESSA podemos hacerle a EPM y que lo hemos venido haciendo año tras año es ser una empresa eficiente desde el punto de vista económico, que le da dividendos a todos sus accionistas dependiendo de su participación accionaria. El temor de que ese sobrecosto se va a trasladar en las tarifas no es una realidad, no se va a trasladar el costo de esa contingencia ni a los usuarios de ESSA, ni a los usuarios de EPM, ni a los usuarios de ninguna de las empresas de distribución de energía eléctrica. Recordemos que las tarifas del mercado regulado que atiende ESSA no las fija la empresa, las fijan la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y ellos son los que determinan la fórmula tarifaria y cuáles son los componentes. Lo principal que se reconoce en la tarifa es la inversión que hace cada una de las empresas de distribución en su propia infraestructura, entonces la inversión que hace ESSA en redes de alta tensión, de media tensión en subestaciones es la que reconoce en la tarifa de los usuarios de ESSA. Por lo tanto, no hay un traslado de costos de esa contingencia.			No

GRUPO DE INTERÉS	FECHA RENDICIÓN DE CUENTAS	LUGAR	INQUIETUD/ SUGERENCIA/ RECONOCIMIENTO	RESPUESTA/ COMPROMISO	QUIEN RESPONDE	FECHA RESPUESTA	SEGUIMIENTO SEMESTRAL
Comunidad (Líderes vocales)	10/04/2019	Corporación ESSA / Bucaramanga	¿Qué posibilidad hay de que inserten la propuesta relacionada a los distritos térmicos, la cual es una propuesta de factibilidad que se le presentó a ESSA teniendo en cuenta que puede ser una solución al problema de basuras en Bucaramanga; considerando que la empresa cuenta con la infraestructura?	<p>La empresa todavía no ha hecho un estudio reciente de la viabilidad de poder aportar a esa solución. Sin embargo, se podría hacer y existe la tecnología especialmente en otros países, de incinerar la basura y con eso generar energía, el problema de esto es que tiene una contaminación asociada, entonces no es el mecanismo ideal de generación de energía por la contaminación que esto pueda conllevar. Existe otra tecnología que es los sitios como el carrasco generan unos gases como "gas metano", el cual se puede aprovechar para generar energía, pero realmente son volúmenes pequeños que no van a generar gran cantidad.</p> <p>La empresa si ha mirado distritos térmicos tradicionales, que son aquellos que funcionan con gas natural, hemos hecho algunos ejercicios de viabilidad económica en la Zona Franca, en algunos sitios donde se van a desarrollar grandes edificios pero todavía económicamente para el caso de Santander no hay cierre financiero, porque los distritos térmicos tienen muchos beneficios cuando hay clientes que necesitan energía pero que también están dispuestos a comprar el vapor para sus procesos industriales, entonces se puede aprovechar la generación de vapor, del calor y del frío para venderlo.</p>	Gerente General	Inmediata	No
Comunidad (Líderes vocales)			¿Qué sucede si un usuario quiere ampliar su cobertura, pero tiene que cambiar cierta red de la empresa, entonces cuando ese cliente se comunica y le dan esta información, el cliente se arrepiente porque debe asumir el costo de cambiar esa red, porque no cumple ciertas normas?	<p>Hay unos postes con unos cables a cierta altura y se construye una casa inicialmente de un piso, entonces la distancia entre la casa de un piso y los cables cumplen la normatividad de RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas), que busca principalmente salvaguardar la vida de las personas y que se cuente con unas redes eléctricas en buen estado que garanticen minimizar los accidentes; entonces esta casa de un piso cumple con las distancias de seguridad y la persona tramita su licencia de construcción, viene a la empresa y radica su solicitud de conexión, nosotros vamos a verificar si efectivamente la casa está cumpliendo la distancia de seguridad, pasan los años y el dueño de la vivienda desea hacer un segundo piso, construye el segundo piso y se acerca a las redes, pero puede que todavía cumpla con medidas o distancias de seguridad, después construye un tercer piso y además cada piso va un poco más salido a la calle por encima del andén, entonces se llegará a puntos donde si se abre la ventana se tocan los cables y eso es un riesgo muy alto para las personas.</p> <p>En ese caso, quien está tomando la decisión de acercarse a las redes eléctricas es la vivienda, entonces, el usuario debe asumir el costo de mover esas redes eléctricas. La empresa no puede asumir esos costos, porque realmente son proyectos que salen posteriores a la construcción de la red. La invitación es a que seamos muy cuidadosos con el cumplimiento del RETIE, porque finalmente lo que se está buscando es proteger la vida de las personas que viven en esa vivienda.</p>			No
Comunidad (Líderes vocales)			Las casas que tienen una reja y no se logra visualizar la lectura, ¿No es antiético para la empresa que un empleado coloque por promedio lo que le parece? ¿Por pérdidas o corrupción de Electricaribe se tendría que pagar una cuota como la de confiabilidad con los usuarios?, ¿Nosotros como usuarios de la ESSA entraríamos a pagar una pérdida que ha tenido Electricaribe porque hay una resolución que cambia que es 2022, 2023... no sé hasta donde nos afecta a nosotros los usuarios de la ESSA?	<p>En este momento el Gobierno Nacional todavía no ha definido al 100% las condiciones que va tomar para poder salvar el servicio de energía eléctrica, todos somos conscientes de que se debe hacer algo, porque el servicio en la costa caribe es muy deficiente, entonces se debe solucionarlo, porque es un problema de país, son cerca de 10 millones de personas que están siendo atendidas por Electricaribe.</p> <p>Lo que ha planteado el Gobierno Nacional en el Plan Nacional de Desarrollo, que está en el congreso en estudio, es que si hay una serie de acciones que nos pudieran terminar afectando al resto de usuarios del país; puntualmente ¿Cuáles son esas acciones que está proponiendo el gobierno, pero falta que el congreso las apruebe? que haya una sobre tasa de 4 pesos/kw que van a tener que pagar los usuarios de estrato 4, 5 y 6, industriales y comerciales, esos recursos de 4 pesos irían a un fondo que manejaría la Superintendencia de servicios públicos y la utilizarían para fortalecer a la costa atlántica.</p> <p>Con respecto a la inquietud de lo que tiene que ver con la facturación por promedio, la Ley 142 nos avala poder hacer una facturación por promedio, por supuesto no que supere los dos meses, en ese caso desde el contrato que nos apalanca la toma de lectura, lo que tenemos como indicaciones es que en la medida de lo posible el personal que se acerca al terreno puedan ingresar, no obstante también es importante recordarle a toda la comunidad que es responsabilidad del cliente tener el medidor asequible a la lectura, es decir, nosotros como empresa podemos oficializarle al cliente que tiene un determinado tiempo para sacar su medidor a fachada, en muchos casos y en diferentes municipios entendemos que no es posible. Son casos como Barichara donde por su estructura colonial, no es asequible que ese medidor esté por fuera, entonces con ellos se han hecho unos acuerdos.</p>			No

GRUPO DE INTERÉS	FECHA RENDICIÓN DE CUENTAS	LUGAR	INQUIETUD/ SUGERENCIA/ RECONOCIMIENTO	RESPUESTA/ COMPROMISO	QUIEN RESPONDE	FECHA RESPUESTA	SEGUIMIENTO SEMESTRAL
Comunidad (Líderes vocales)	10/04/2019	Corporación ESSA / Bucaramanga	¿De qué manera puede percibir el usuario el beneficio de Pago por confiabilidad, si es que tan pronto ocurre una contingencia como que no ha llovido de inmediato tenemos que sobrepagar el kilovatio? Siendo que para eso se está pagando en la tarifa ese pago por confiabilidad que es el que se supone nos va a respaldar cuando esas contingencias se presentan y que debería haber continuidad en el suministro y en la generación de energía para que precisamente no se impacte de esa manera tan negativa el valor de la tarifa, porque es verdad que ha estado subiendo permanentemente.	El cargo por confiabilidad, su fin principal es garantizar que el país tenga la capacidad de generar la energía que requiere todo el país en todo momento, independiente de si tenemos el verano más intenso en el fenómeno del niño, como ha pasado en algunas oportunidades y si además fallan algunas plantas por mantenimiento o por daños. Ese cargo por confiabilidad lo que busca es precisamente que el país tenga capacidad de generación de energía de sobra, de manera que se tenga un colchón para que cuando ocurra cosas, ser capaces de atender la demanda. Si ustedes se fijan en Colombia, desde 1992 cuando fue el famoso apagón "la hora Gaviria", desde esa época que se implementó el cargo por confiabilidad no ha vuelto a ocurrir ningún apagón generalizado del país por no tener la capacidad de generación, siempre ha habido la disponibilidad de las plantas hidroeléctricas y termoeléctricas para generar la energía que requiere el país. El objetivo principal de cargo por confiabilidad es garantizar que el país tenga las plantas de generación que requiere para atender la demanda y ha funcionado este criterio porque el país ha tenido la disponibilidad. Lo otro es el comportamiento del costo de generación en periodos secos. En periodos de verano sube el costo de generación, en el caso particular de ESSA, nosotros tenemos una política y es que por lo menos el 80% de nuestra energía, que demandan nuestros clientes, la compramos con muchos años de anticipación en contratos de largo plazo, para garantizar estabilidad en el precio, es decir, nosotros en este momento ya tenemos comprada la energía del 2019 hasta el 2021 y se ha comprado parcialmente la del 2022, para evitar esa fluctuación.	Gerente General	Inmediata	No
Provedores y Contratistas			Que aumente la participación de los contratistas regionales.	ESSA realiza socialización para invitar a los contratistas de la región a inscribirse en Ariba, un Sistema de información para soportar la adquisición de bienes y servicios del Grupo EPM y participar en eventos y procesos a través de los boletines de proveedores y contratistas. Adicionalmente se les indica el porcentaje de participación regional en la contratación, para que se motiven a participar en los procesos.	Área suministro y soporte administrativo/ Cadena de suministro		No
Comunidad (Líderes vocales)			Me gustaría que la rendición de cuentas llegue al sector rural. Que se divulgue más información por medios de comunicación para que todos queden enterados de la rendición de cuentas e invitar veedurías.	Debido a la complejidad que implica llegar a todos los usuarios, estará disponible el Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 a partir de junio, para consulta en el portal web. Entre los participantes del cuarto espacio de rendición de cuentas, se encontraban representantes de las veedurías de Bucaramanga.	Área Gestión Operativa/ Planificación y gestión		No
Comunidad (Líderes vocales)			Si se pudiera ampliar el programa ambiental BanCO2 en más zonas para el beneficio de la comunidad y generar empleo en la zona rural.	ESSA mediante el programa BanCO2 está presente en ecosistemas estratégicos de los siguientes municipios Charalá, Encino, Gámbita, Mogotes, Coromoro, Hato, Simacota y Puerto Wilches; y está proyectado hasta diciembre de 2020.	Área Gestión Operativa/ Planificación y gestión		No
Comunidad (Líderes vocales)			1. Revisar información correcta sobre convocatoria (cambio de lugar). 2. Iniciar con puntualidad. 3. Adecuar sala para participación (mesas) teniendo en cuenta refrigerios para consumir, tomar nota y participar por grupos de interés.	Estas apreciaciones y oportunidades de mejora serán puestas en consideración en la logística de la próxima rendición de cuentas del año 2020.	Área Gestión Operativa/ Planificación y gestión		No
Comunidad (Líderes vocales)			El gerente hablaba de las pérdidas de energía, esto para recordar de los barrios que se roban la energía, ¿por qué no les oyen las peticiones para la instalación de sus contadores?	Los aliados estratégicos de ESSA, para el desarrollo del proyecto de reducción y control de energía, cuentan con un equipo profesional social que se encarga de desarrollar el relacionamiento en referencia en objeto del proyecto con las comunidades intervenidas. En estos espacios de acercamiento se socializa la información y se atienden las inquietudes, objeciones, propuestas o desacuerdos que presentan nuestros usuarios de energía.	Subgerencia Distribución Zona Sur/ Mantenimiento		No
Comunidad (Líderes vocales)			Que no haya demora cuando se presente una emergencia por caída de un poste en el área rural.	Como recomendación se sugiere que una vez presentada la emergencia, de manera inmediata se reporte al número 115 desde fijos o celulares, dando una descripción detallada de la situación, con la idea de que se programe el personal y sea atendido a partir de la disponibilidad que tenga el personal de mantenimiento del sector.	Subgerencia Distribución Norte y sur		No
Comunidad (Líderes vocales)			Que se hagan capacitaciones con los temas actualizados de las actividades realizadas por ESSA. Ojalá se hagan mensuales por todos los barrios, cuáles son sus avances. (Socialización a la comunidad en general en cuanto a tarifas ¿por qué suben?) Mayor información al cliente sobre el incremento de la tarifa al año, algunos clientes no la entienden y por eso las manifestaciones de inconformismo por malas personas.	ESSA cuenta con programas de socialización y capacitación, a través del programa Cercanía. Frente a la solicitud de que ESSA visite su barrio, deben escribir un correo a edgar.alvarez@essa.com.co. ESSA entrega a sus usuarios la cartilla del usuario, información disponible en www.essa.com.	Área Gestión comercial/ Mercadeo y ofertas		No

GRUPO DE INTERÉS	FECHA RENDICIÓN DE CUENTAS	LUGAR	INQUIETUD/ SUGERENCIA/ RECONOCIMIENTO	RESPUESTA/ COMPROMISO	QUIEN RESPONDE	FECHA RESPUESTA	SEGUIMIENTO SEMESTRAL
Estado (alcaldías municipales)	10/04/2019	Corporación ESSA / Bucaramanga	Me pareció excelente, gracias por la invitación, para mí Bucaramanga goza de muy buena energía eléctrica.				
Provedores y Contratistas			Me parece muy bueno todas las capacitaciones en las cuales nos han compartido y cada vez que esto sucede aprendemos como debemos nosotros también poder trabajar y dar resultados.				