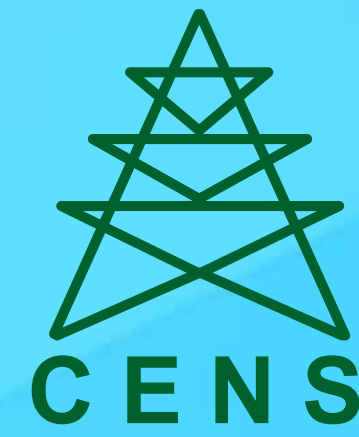




Grupo epm

Energía para el futuro

Informe Ejecutivo de Sostenibilidad **2024**



JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ CAMPO
Gerente General CENS

Mensaje del Gerente

Estimados grupos de interés,

Es muy grato presentarles nuestro undécimo informe de sostenibilidad que rinde cuentas de la gestión y los resultados tanto positivos como negativos de la vigencia 2024. En este documento compartimos nuestra visión, compromisos y logros en materia de sostenibilidad, teniendo en cuenta nuestro propósito empresarial de “Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor” en línea con el compromiso al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El 2024 fue un año de retos sociales, económicos y de seguridad en Colombia, el ejercicio anual de reportar los logros, riesgos y oportunidades se convierte en una herramienta esencial para reflexionar sobre el desempeño y reafirmar nuestro compromiso con nuestros Grupos de Interés. Este informe recoge los

avances alcanzados y las lecciones aprendidas en una región que enfrenta grandes desafíos en materia de orden público.

En CENS, somos conscientes que nuestra labor va más allá de la prestación de un servicio público; somos parte de un tejido social para la construcción de un entorno más seguro, competitivo y próspero que nos permite mejorar la calidad de vida de las personas y el desarrollo de los territorios.

El sector energético en Colombia ha estado marcado por desafíos significativos que incluyen incertidumbres regulatorias y políticas, dificultades financieras para diferentes electrificadoras derivadas de la deuda acumulada por la opción tarifaria y por el retraso en el pago por parte de la Nación de los subsidios entregados a los estratos 1, 2 y 3. Esto ha generado riesgos de liquidez y plantea retos para asegurar

el suministro eléctrico con calidad y continuidad. Frente a este escenario, en CENS hemos trabajado con disciplina y eficiencia para fortalecer nuestra operación y garantizar la estabilidad financiera de la compañía.

En 2024, se lograron resultados financieros positivos. La empresa registró ingresos por COP\$1,519,523 millones, principalmente por mayores ventas de energía en 44.0 GWh, una mayor tarifa promedio de venta de \$69.2/kWh y la recuperación del deterioro de cartera generado por la opción tarifaria.

El EBITDA ascendió a COP\$330,228 millones con un crecimiento del 42% comparado con el año anterior, mientras que la Utilidad Neta alcanzó COP\$117,543 millones y un crecimiento del 71%, fortaleciendo su capacidad de inversión y sostenibilidad. Los costos y gastos efectivos aumentaron en COP\$517 millones, siendo la operación comercial el rubro más representativo.

En 2024, se realizaron inversiones por COP\$164,982 millones de pesos, alcanzando un 82% de la meta propuesta. Estas inversiones permitieron la entrada en operación de obras claves para la modernización, expansión y reposición de la infraestructura eléctrica que ayudaron a mejorar la calidad y confiabilidad de nuestro sistema. Entre las obras destacadas se encuentran la Nueva Línea Culebra - San Roque a 34.5kV, la reposición del transformador de potencia de la subestación Escobal, la instalación de 39 reconectores y obras adicionales como el avance de la repotenciación de las líneas 115 Kv del Catatumbo.

Estos logros evidencian una mejora significativa en la calidad del servicio, reflejada en los principales indicadores. En el SAIDI, logramos 22.15 horas frente a 27.33 horas obtenidas en 2023, superando la meta establecida en el plan empresarial como la del regulador; de igual manera, en el SAIFI, se alcanzó un indicador de 6.32 veces, mejorando la meta anual de 8 veces.

En la vigencia anterior avanzamos en el acceso a la energía y la universalización del servicio, alcanzamos una cobertura del 96.98% en el área de influencia. Impulsamos la electrificación rural beneficiando a

195 usuarios en el Catatumbo y fortalecimos la articulación con los municipios para georreferenciar más de 1,300 viviendas sin servicio. Además, promovimos el acceso legal a la energía con la conexión de 1,757 usuarios en asentamientos humanos, 2,639 viviendas dispersas y la atención de 12,359 a nuevas solicitudes de conexión. Estos esfuerzos reflejan nuestro propósito de brindar soluciones energéticas seguras y accesibles para más familias en la región.

Las pérdidas de energía continúan siendo un reto para la compañía. En esta vigencia, el Indicador de Pérdidas de Energía alcanzó un 14.39%, incrementándose en 0.78 p.p. con respecto al año anterior. Este indicador enfrenta dificultades debido a restricciones de acceso en sectores de difícil gestión por orden público. Aun cuando no se logró el objetivo propuesto, se han implementado acciones como el aumento de las revisiones y efectividad de control en clientes industriales y comerciales, mayor presencia de personal operativo en el Catatumbo y fortalecimiento de la Gestión Social como apoyo para el relacionamiento con el territorio.

Comprometidos con brindar soluciones oportunas y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, en

2024, el indicador de reclamos alcanzó 3.23, superando la meta de 4.90, lo que evidencia la calidad en la facturación y una mejora en la atención al cliente. El indicador de quejas cerró en 2.16 frente a la meta de 1.5, explicado principalmente por dificultades operativas de la región del Catatumbo.

En el marco de nuestra estrategia de relación con las comunidades, seguimos consolidando la confianza con nuestros grupos de interés a través de acciones como Cercanía Institucional, encuentros educativos, Buenos Vecinos, formación de líderes, entre otras acciones que nos permitieron acercarnos a 42,895 personas; además, fortalecimos la cultura ambiental con 1,957 estudiantes de 17 instituciones educativas en los municipios de Cúcuta, Pamplona, Tibú, Ocaña, Teorama y Aguachica, asesorando y premiando a 7 Proyectos Ambientales Escolares (PRAES); de igual manera, realizamos seis voluntariados corporativos en las comunidades aledañas a las sedes administrativas y subestaciones de la empresa con jornadas de embellecimiento y siembra de árboles en colegios y parques.

La iluminación navideña transformó los espacios públicos en escenarios de encuentro y celebración de los municipios de Cúcuta, Tibú, Ocaña, Aguachica, Pamplona, Herrán, Salazar de las Palmas, El Carmen, Durania y La Gloria, con una inversión de COP\$2,717 millones. En Cúcuta, el alumbrado navideño tuvo un significado especial bajo el concepto “El Reino de Santa”, que recibió la visita de miles de personas y contribuyó al impulso del comercio, el turismo local y la eficiencia energética mediante el uso de tecnología LED.

Gracias al Modelo de Integración con el Territorio - MIT, avanzamos en diversas iniciativas que fortalecen nuestra presencia en la región y la relación con las comunidades. Implementamos el piloto de Oferta Habitación Vivienda y expansión de redes en Los Patios, Chitagá y Cácuta, facilitando el acceso a la energía en estos municipios. Reforzamos la seguridad física con capacitaciones en prevención del secuestro, extorsión y protocolos de seguridad a más de 400 personas, incluido personal de planta y contratistas. A través de brigadas de eficiencia energética en conjunto con el SENA, formamos a 6,900 usuarios en el uso eficiente y seguro de la energía eléctrica y apoyamos el desarrollo de la etapa productiva en CENS y con firmas contratistas de 28 aprendices

SENA de los corregimientos de Campo Dos (Tibú) y San Pablo (Teorama) para la culminación de su proceso de formación como linieros.

Como parte de nuestra apuesta por la contratación social, realizamos el piloto de georreferenciación de redes en circuitos de La Gabarra y Pachelly en el Catatumbo en alianza con Asojuntas, fortaleciendo el acceso a oportunidades laborales para la comunidad y consolidando un modelo de desarrollo más inclusivo y sostenible.

CENS invirtió COP\$434 millones para patrocinar eventos que fortalecen la participación ciudadana y el talento deportivo en la región. La marca estuvo presente en destacadas competencias como la Media Maratón de Cúcuta, el Clásico RCN, el Team Norte de Santander, el Club Baloncesto Motilones del Norte y la Liga Nortesantandereana de Gimnasia, entre otros, visibilizando la compañía en escenarios regionales y nacionales.

Generamos nuevas oportunidades de empleo y ampliamos nuestro equipo de trabajo con 55 nuevas vinculaciones, alcanzando un total de 689 trabajadores de planta y por medio de nuestros contratistas, se generaron 2,182 empleos

adicionales. Asimismo, ejecutamos 376 contratos por un valor de COP\$363,305 millones, de los cuales 104 correspondieron a contratación local y regional, por un total de COP\$61,708 millones, contribuyendo al fortalecimiento del tejido empresarial y al desarrollo económico del territorio.

En CENS, el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores son fundamentales para fortalecer su desempeño y competencias. En 2024, destinamos COP\$7,339 millones a nuestro plan de aprendizaje y auxilios educativos, beneficiando tanto a trabajadores como a sus hijos, igualmente, facilitamos el acceso a vivienda con préstamos por COP\$1,090 millones para adquisición y remodelación. Para garantizar su calidad de vida, invertimos COP\$2,331 millones en programas de bienestar y en el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo entornos laborales seguros y condiciones para el crecimiento personal y profesional.

Formulamos ocho proyectos de innovación en alianza con universidades y centros tecnológicos de la región. A través del concurso “InnovAcción In House”, fortalecimos la creatividad y el pensamiento innovador dentro de la compañía, logrando la participación de

44 trabajadores y la generación de 17 propuestas alineadas con el negocio. Llegamos a más de 700 personas, entre colaboradores y comunidades, con formación en prototipado, vigilancia tecnológica, inteligencia competitiva y lectura ágil.

El cambio climático es uno de los mayores desafíos para nuestro planeta, la reducción y compensación de emisiones de Gases Efecto Invernadero y la conservación de la biodiversidad son fundamentales para mitigar sus efectos y construir un futuro más sostenible. En 2024 se realizó la compra de 28,000 bonos de carbono para compensar 27,783 toneladas de CO2 generadas, con esta acción alcanzaremos la certificación de Carbono Neutro, que será emitida en 2025. Unido a estas acciones, conservamos 185 hectáreas de áreas prioritarias, protegiendo ecosistemas estratégicos de la región y restauramos 99 hectáreas mediante acciones de recuperación ecológica.

En colaboración con Ecopetrol y 40 familias guardabosques de Tibú, protegimos 80 hectáreas de bosque, fortaleciendo el programa BanCO2

Catatumbo con una inversión de COP\$348 millones. Además, construimos un corredor ecológico para monos aulladores en la vereda Buena Esperanza, zona rural de Cúcuta, como contribución a la conservación de esta especie única.

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad, obtuvimos beneficios tributarios ambientales por más de COP\$3,000 millones, contribuyendo a un ahorro del 2% en el descuento a renta. Adicionalmente, se logró declarar libres de PCB's el inventario total de 722 equipos herméticamente sellados, garantizando el cumplimiento de normativas ambientales y reduciendo riesgos para la salud y el medioambiente.

Avanzamos en el impulso de la movilidad sostenible con la inauguración de la quinta estación de carga para vehículos eléctricos en Pamplona, consolidando el corredor verde entre Cúcuta y Bucaramanga, facilitando el transporte limpio y reduciendo emisiones para mejorar la calidad del aire.

Con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes soluciones asequibles e innovadoras, CENS continúa impulsando el Programa SOMOS del Grupo EPM, brindando una opción de financiamiento para electrodomésticos,

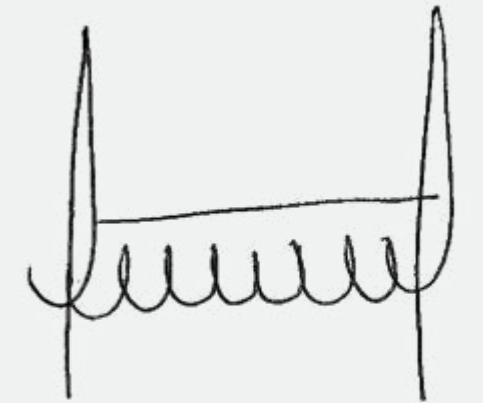
servicios de ingeniería y soluciones solares. Logramos aumentar la financiación en un 28% y a través de este programa facilitamos la adquisición de 16 soluciones solares para clientes residenciales, comerciales e industriales, promoviendo el acceso a tecnologías más eficientes y el uso de energías renovables.

En este contexto, trazamos la hoja de ruta para la transición energética de CENS hacia 2050, consolidando iniciativas claves que han venido desarrollando las diferentes áreas de la empresa, promoviendo una cultura organizacional alineada con estos objetivos y definiendo promotores para cada foco de gestión, asegurando así un avance estructurado y sostenible en este proceso.

El balance general de nuestra gestión en 2024 refleja un período de logros significativos y avances importantes en un entorno con retos y oportunidades. Hemos reafirmado nuestro propósito con la sostenibilidad gracias a una gestión responsable orientada a entregar un servicio eficiente y de calidad, con resultados financieros positivos, infraestructura eléctrica fortalecida e implementación de ofertas comerciales para facilitar el acceso a la energía, así dinamizamos la economía y transformamos vidas generando bienestar a nuestros grupos de interés.

Los resultados han sido posibles gracias al esfuerzo, dedicación y compromiso de nuestros trabajadores, contratistas y aliados estratégicos, quienes con su talento y entrega diaria hacen realidad nuestra labor.

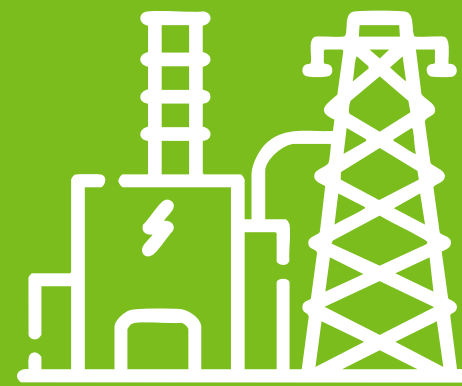
Continuaremos trabajando con la firme convicción de aportar al desarrollo, generando valor y bienestar a una región que mantiene la esperanza y el anhelo de paz para un futuro más próspero y sostenible.



JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ CAMPO
Gerente General CENS



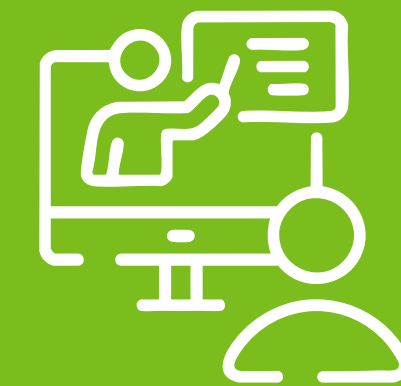
Hitos relevantes



Inauguración de Subestación San Roque, en Sardinata, que atenderá la demanda de energía del sector minero, agropecuario y residencial de la zona.



Energización de 195 familias de Norte de Santander en la zona rural del municipio de Ábrego, por medio de PECOR.



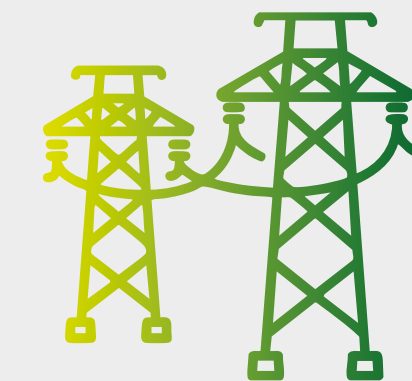
Desarrollo de Brigadas de Eficiencia Energética con aprendices SENA, formando a **6,911 personas** en la implementación de técnicas para reducir el consumo de energía.



Compra de 28,000 Bonos de Carbono para compensar nuestras emisiones y certificarnos en Carbono Neutralidad.



Inauguración de Estación de Carga para vehículos eléctricos en Pamplona, habilitando así el corredor verde entre Cúcuta y Bucaramanga.



Entrada en operación de la Línea Culebra-San Roque, con la expansión de **27 km** de red, la ampliación y modernización de la subestación La Culebra y la instalación de una nueva bahía de línea en la subestación San Roque.



Hitos relevantes



Implementación de piloto de contratación social con la Asociación Comunal de Juntas del Corregimiento la Gabarra del municipio de Tibú.



Reconocimiento en categoría de “Responsabilidad Social Empresarial” otorgada por la Corporación de Empresarios e Industriales de Norte de Santander - Corpoindustrial.



Obtención del 1er y 2do puesto en los premios de Innovación CIER 2024.



Premio de Ciberseguridad Empresarial 2024 otorgado por CINTEL y ETEK, en la categoría Mejor Proyecto de Gestión de Riesgos de Ciberseguridad (Cyber Risk).



Certificación Internacional de Eficiencia Energética, otorgada por la CIER por la promoción y gestión energética eficiente en los consumidores.



Repotenciación de la línea de transmisión Tibú - Planta Zulia 115 kV con longitud de 68,4 km y repotenciación de la línea de transmisión Convención - Tibú 115 kV con longitud de 79,2 Km.



CENS como empresa del Grupo EPM

EPM es un grupo empresarial colombiano compuesto por 45 empresas que tienen presencia en 6 países: Colombia, México, El Salvador, Panamá, Chile y Guatemala. Su estrategia se centra en avanzar junto a las comunidades, promoviendo los principios de la sostenibilidad.

En el año 2009 el grupo EPM adquiere el 91.5% de las acciones de CENS.

Los negocios del Grupo·epm

- Generación de energía
- Transmisión de energía
- distribución de energía
- Gas
- Provisión de agua
- Gestión de aguas residuales
- Gestión de residuos sólidos
- Comercialización de nuevas soluciones





Nuestra empresa

Centrales Eléctricas de Norte de Santander (CENS) es una empresa líder en la prestación del servicio de energía eléctrica con más de 70 años de historia, comprometida con impulsar el desarrollo humano sostenible.

Su gestión se basa en principios de responsabilidad, transparencia y cercanía, orientados a generar valor a sus grupos de interés mediante un suministro de energía confiable, eficiente y de alta calidad.



Sede principal
Av. Aeropuerto 5N - 220
Barrio Sevilla, Cúcuta, Colombia



PRESENCIA EN **3** DEPARTAMENTOS **47** MUNICIPIOS **5** REGIONALES

REGIONAL CÚCUTA

Cúcuta, Los Patios,
Villa del Rosario,
El Zulia, Santiago,
San Cayetano,
Puerto Santander

REGIONAL TIBÚ

Tibú, Salazar,
Gramalote,
Sardinata, Arboledas,
Bucarasica, Villa
Caro, Lourdes.

REGIONAL PAMPLONA

Pamplona, Toledo,
Ragonvalia,
Chinácota,
Bochalema, Durania,
Chitagá, Cócota,
Silos, Mutiscua,
Herrán, Pamplonita,
Labateca, Cucutilla

REGIONAL OCAÑA

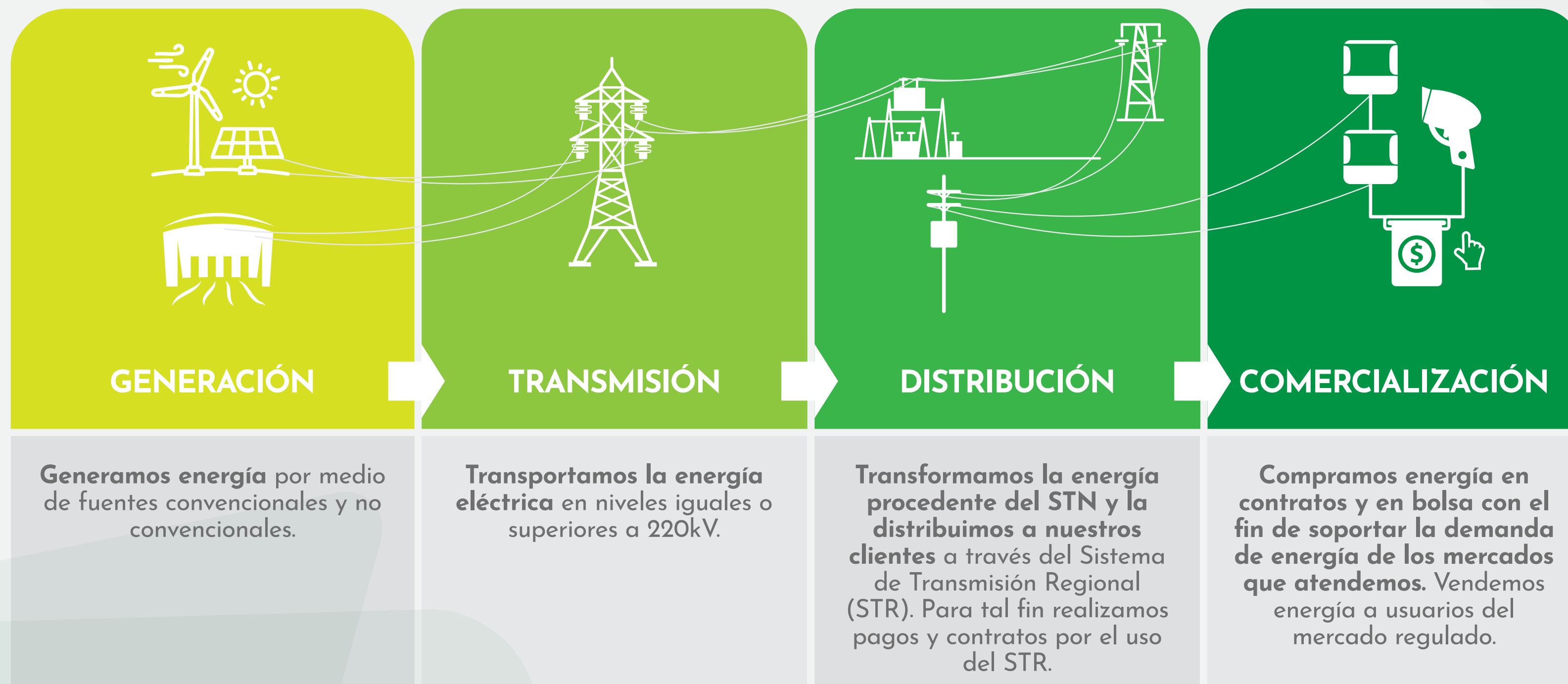
Ocaña, El Carmen,
El Tarra, Ábrego,
Convención, Teorama,
San Calixto,
Río de Oro, González,
La Playa, Hacarí

REGIONAL AGUACHICA

Aguachica, Pelaya,
Gamarra, La Gloria,
Morales, La Esperanza,
Cáchira



Nuestros negocios

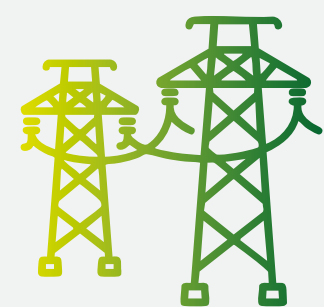


Portafolio de servicios

- Calibración y/o ensayos de medidores de energía eléctrica
- Mantenimiento predictivo y preventivo de subestaciones
- Línea energizada
- Alquiler temporal de transformadores
- Prueba de equipos - subestaciones
- Arrendamiento de infraestructura
- Pruebas de PCB'S
- Servicio de termografía
- Mantenimiento de sistemas de iluminación
- Facturación y recaudo de terceros

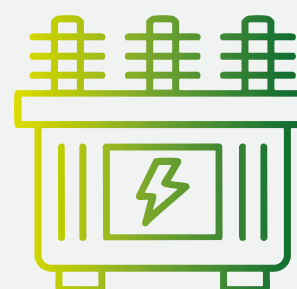


Capacidad instalada



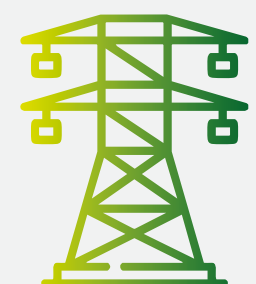
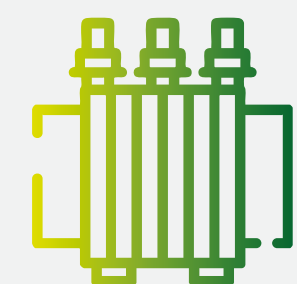
29,404 km
de redes de transmisión
y distribución

24,898
transformadores
de distribución



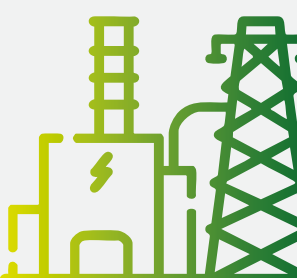
1,162 MVA
capacidad total
de distribución

62
transformadores
de potencia



1,420 MVA
potencia de transformación
instalada

42
subestaciones



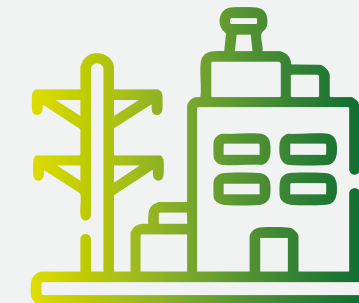
Cobertura del servicio



100%
URBANO



86,61%
RURAL



96,98%
TOTAL

95,29% UNIVERSALIZACIÓN
DEL SERVICIO

Energía gestionada

1,487 GWh/Año
(GIGAVATIOS HORA)

CONSUMOS
DE ENERGÍA

COP\$ 1,391,348,854,928

VENTAS
DE ENERGÍA



Cientes atendidos



536,302
clientes urbanos



92,219
clientes rurales



628,521
CLIENTES TOTALES



Cientes por segmento

580,187
CLIENTES RESIDENCIALES

37,082
CLIENTES COMERCIALES

1,769
CLIENTES INDUSTRIALES

9,483
CLIENTES OFICIALES Y OTROS



Talento humano



199 29%
MUJERES



490 71%
HOMBRES

689
TRABAJADORES
DE PLANTA

2,182
CONTRATISTAS



Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo representa los principios, normas, valores, procesos y prácticas bajo los cuales se fundamenta el actuar del grupo empresarial, denotando el equilibrio y la independencia entre el municipio de Medellín y la gestión empresarial del Grupo EPM, para la toma de decisiones con transparencia con sus grupos de interés y en función de la sostenibilidad de los negocios.



ESTRUCTURA DE GOBIERNO CENS

DIRECCIÓN	APOYAN PERSONAL DIRECTIVO		COMITÉS OBLIGATORIOS Y DE GOBIERNO
ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS			Comité de Gerencia Comité de Conciliación Comité de Contratación
ADMINISTRACIÓN			
JUNTA DIRECTIVA GERENTE GENERAL	Subgerente Distribución Subgerente Subestaciones y Líneas Jefe Área Gestión Comercial Jefe Unidad Proyectos Jefe Unidad Gestión Operativa	Jefe Área Finanzas Jefe Área Servicios Corporativos Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo Secretario General y Asuntos Legales Auditora	

Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano social de la Compañía, está conformada por un total de 58 accionistas, entre ellos, EPM Inversiones S.A. y Empresas Públicas de Medellín E.S.P. las cuales cuentan con una participación de más del 10% del capital social en CENS.

CENS es una empresa de servicios públicos mixta, toda vez que, la composición accionaria se encuentra conformada por inversiones del sector público y privado:

99.8362%

SECTOR PÚBLICO

0.1638%

SECTOR PRIVADO

Junta Directiva

Máximo órgano de administración de CENS, elegida por la Asamblea General de Accionistas para períodos anuales mediante el sistema de cuociente electoral, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo por la Asamblea General de Accionistas sin que sea necesario expresar el motivo. En sesión 123 del 18 de marzo de 2024, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de CENS para el período 2024-2025, quedando conformada de la siguiente manera:

Convenciones

P

Presidente

VP

Vicepresidente

Miembro representante de Accionistas

Suplente

POSICIÓN	ROL JD	NOMBRE
1	P	QUERUBÍN VANEGAS SÁNCHEZ
2	VP	CARLOS FELIPE DÍAZ ESCOBAR
3		GOBERNADOR DE NORTE DE SANTANDER
S1		DANIEL FRANCISCO MORENO PELÁEZ
S2		SILVIO TRIANA CASTILLO
S3		JUAN CARLOS HERRERA ARCINIEGAS

Los perfiles de los miembros de Junta pueden ser consultados aquí:

Alta Gerencia

La Alta Gerencia de CENS, corresponde al órgano de Administración, el cual lo conforman el Gerente y el primer nivel de reporte directo. La administración de CENS, su representación legal y la gestión de los negocios están a cargo del Gerente, y cuenta con un equipo directivo que lo apoya en su gestión.



**JOSÉ MIGUEL
GONZÁLEZ CAMPO**
GERENTE GENERAL



**HERMES ANDRÉS
ORDOÑEZ ORTIZ**
SUBGERENTE
DISTRIBUCIÓN (E)



**CARLOS EDUARDO
SOLANO QUINTERO**
SUBGERENTE
SUBESTACIONES
Y LÍNEAS



**YOGMAR ALEXANDER
LEIVA ARDILA**
JEFE
UNIDAD PROYECTOS



**MARIO ALEJANDRO
ANGARITA SOLANO**
JEFE UNIDAD GESTIÓN
OPERATIVA



**GREEVER JOHANNA
ORTIZ DAZA**
JEFE ÁREA SERVICIOS
CORPORATIVOS

Alta Gerencia



**WILLIAM
MONDRAGÓN
VILLAMIZAR**
JEFE ÁREA GESTIÓN
COMERCIAL



**LUZ MARY BEDOYA
DÍAZ**
JEFE ÁREA FINANZAS



**JAVIER HERNANDO
RODRÍGUEZ SOTO**
JEFE UNIDAD
SUMINISTRO Y SOPORTE
ADMINISTRATIVO



**ERICA PAOLA
SÁNCHEZ CERA**
SECRETARIA GENERAL Y
ASUNTOS LEGALES



**GLADYS MABEL
CONDE SÁENZ**
AUDITORA

Estrategia de sostenibilidad

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE SOSTENIBILIDAD

El Direccionamiento Estratégico toma como fundamento el compromiso con la sostenibilidad del Grupo EPM, que concibe la protección y generación de valor para las empresas y la sociedad, desde las actividades nucleares de negocio, distante del enfoque filantrópico o asistencialista y sin suplantar competencias de otros actores, pero motivando la cooperación para incrementar la contribución al desarrollo humano sostenible.

El Direccionamiento Estratégico orienta la actuación y dirección del Grupo Empresarial y de sus colaboradores y se encuentra compuesto por tres elementos fundamentales: Propósito, Identidad y Estrategia.

Estos elementos se encuentran respaldados por el modelo de sostenibilidad, que actúa como la base esencial para guiar su desarrollo y garantizar la creación de valor a largo plazo.

 PROPÓSITO Contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor	 IDENTIDAD Servimos con responsabilidad, transparencia y calidez	 ESTRATEGIA Con servicios públicos eficientes y de calidad para todos, inspirados por nuestros clientes y usuarios, promovemos el desarrollo del humano sostenible	 RETOS AMBICIOSOS A 2035 Cobertura universal sostenible 100% de la cobertura en los servicios de acueducto, saneamiento y energía, y 92% en gas. Servicios eficientes Eficiencias en nuestras operaciones y consumos conscientes de los servicios públicos. (Ahorros en costos AOM a 2030: \$2 billones de pesos). Carbono neutralidad Reducir y compensar nuestras emisiones de gases efecto invernadero para contribuir a la mitigación del cambio climático. Generación de valor Crecer para lograr transformaciones positivas en los territorios donde tenemos presencia (2.5 el EBITDA obtenido en 2023: \$25,9 millones de pesos).
--	---	---	---

Políticas en Sostenibilidad

CENS implementa políticas y lineamientos sólidos que equilibran los aspectos sociales, ambientales y económicos. Estos pilares, fundamentados en principios de Derechos Humanos, ambientales y de sostenibilidad, actúan como la brújula ética que orienta las acciones y decisiones. Como empresa reconocemos la importancia de este enfoque integrado, donde cada elemento contribuye a la creación de valor compartido y al impacto positivo en la comunidad y entorno.

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Aprobada en Sesión Junta Directiva N°698 del 25 de septiembre de 2009

<https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2931608-politica-de-gestin-ambiental>

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Aprobada en Sesión Junta Directiva N° 773 del 16 de octubre de 2015

<https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2933620-politica-de-derechos-humanos>

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Aprobada en Sesión Junta Directiva

<https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2931609-politica-de-sostenibilidad>



Relacionamiento con Grupos de Interés

CENS está comprometida a mantener relaciones éticas y transparentes con los grupos de interés, y para ello, se ha implementado un Modelo de Relacionamiento que gestiona de manera integral y estratégica las interacciones, con el objetivo de alcanzar competitividad y desarrollo sostenible.





Materialidad

La materialidad es el eje principal que nos permite identificar los temas materiales o de gestión prioritarios para la sostenibilidad de la empresa y de la sociedad; está sustentada en los Estándares GRI y en el modelo de relacionamiento con grupos de interés.



ACCESO Y COMPRABILIDAD

- Cobertura del servicio
- Generación de soluciones de servicios



CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Características del servicio
- Atención clientes y usuarios



GOBIERNO CORPORATIVO

- Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial
- Ética en la actuación



BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD

- Adaptabilidad
- Crecimiento personal y profesional
- Claridad organizacional



DERECHOS HUMANOS

- Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos
- Debida diligencia en DDHH



TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

- Formación y capacitación en nuevas tecnologías
- Adaptación a nuevas tecnologías

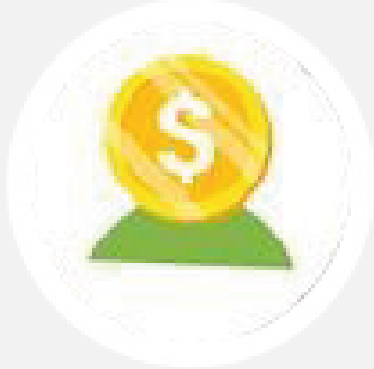
Materialidad



TRANSPARENCIA

Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación

- Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas
- Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM



SOLIDEZ FINANCIERA

Competitividad y sostenibilidad de los negocios

- Gestión regulatoria de las tarifas



AGUA Y BIODIVERSIDAD

Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad



CAMBIO CLIMÁTICO

Disminución de emisiones de GEI

- Infraestructura resiliente



ENERGÍAS RENOVABLES

Oferta de soluciones limpias y confiables

Otras señales y recomendaciones de los grupos de interés

Los temas materiales son complementados con señales y recomendaciones, las cuales son:



GENERACIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON ACTORES DEL TERRITORIO

Apuesta para la celebración de iniciativas conjuntas que den respuesta a las problemáticas propias de los territorios.



IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE FORMACIÓN COMUNITARIA

Oportunidad de generar capacidades que aporten al crecimiento y desarrollo sostenible mediante el conocimiento de los territorios y acercamiento de los grupos de interés a los atributos del servicio en los procesos de mejora continua.



PROMOCIÓN DE LA ECONOMÍA LOCAL Y EL DESARROLLO

Prácticas de contratación de servicios locales y contratación social que promuevan la competitividad y el desarrollo de la economía local en las zonas de influencia del Grupo EPM.

Comprometidos con la Sostenibilidad Mundial

En CENS estamos comprometidos con la contribución al desarrollo humano sostenible a través de la adopción de los principales marcos de referencia internacional de las Naciones Unidas.

Como parte de este compromiso, estamos adheridos voluntariamente al Pacto Global desde el año 2013 y hemos implementado acciones relevantes para cumplir con los objetivos universales de poner fin a la pobreza, proteger la calidad del planeta y garantizar que todas las personas tengan las oportunidades suficientes para tener una vida digna y en paz.



2013

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



2015

LOS 10 PRINCIPIOS RECTORES DE EMPRESA Y DDHH



2015

LOS 17 OBJETIVOS DE DESARROLLO



Conoce como contribuimos al cumplimiento de los ODS

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Electrificación Rural
Energía recargable
CENS Ecoeficiente
(Meta 7.1, 7.2)

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Contratación de personal
(Meta 8.5, 8.8)

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Proyecto CENSNOVA
(Meta 9.5)

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



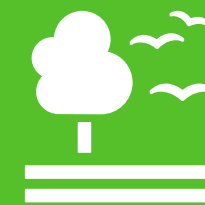
Programa manejo de residuos
(Meta 12.5)

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Programa de producción más limpia
Plan de adaptación y mitigación al cambio climático
(Meta 13.2)

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Protección de áreas estratégicas
Caracterización de flora y fauna en proyectos
(Meta 15.1, 15.5)

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

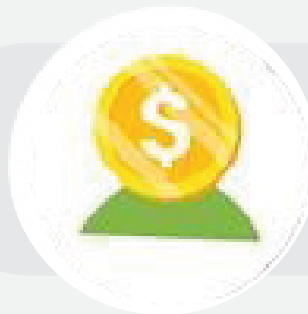


Medición clima ético
(Meta 16.6)

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Aliados para el desarrollo de iniciativas: Estado, Academia, Autoridades ambientales, gremios empresariales e industriales, cooperación internacional, cajas de compensación, entre otros.

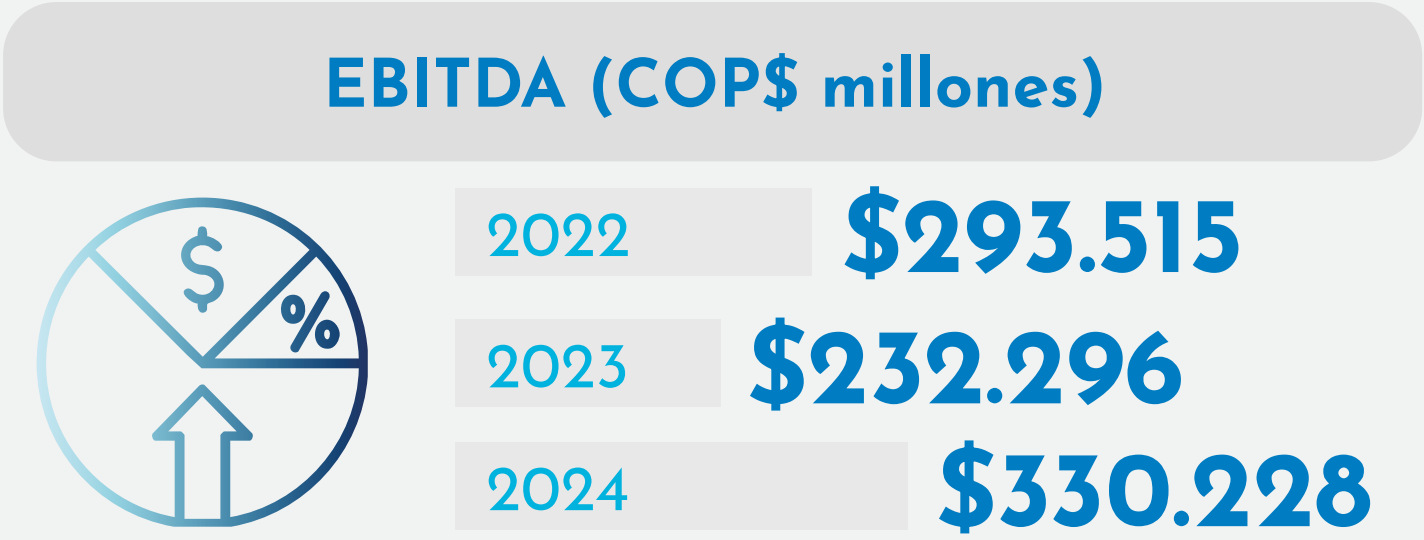


TEMA MATERIAL
SOLIDEZ FINANCIERA

Enfoque: competitividad y
sostenibilidad de los negocios

El comportamiento de los Ingresos y el EBITDA desde 2016 hasta 2024, con tasas anuales de crecimiento compuesto de 11.9% y 15.3%, refleja un crecimiento sostenido, generado por las ventas de energía, reconocimiento de inversiones en infraestructura,

cumplimiento de las metas regulatorias de calidad del servicio y eficiencias operativas. Los ingresos del 2024 incluyen la recuperación del saldo de la variable AJ de 2023 e intereses del COT.



Conoce los estados financieros de CENS 2024 aquí: <https://www.cens.com.co/Portals/cens/institucional/informes-de-sostenibilidad/2024/Anexo%204.%20Estados%20financieros%202024.pdf>

Gestión de temas materiales

En la vigencia 2024, desarrollamos iniciativas, programas y proyectos para generar bienestar a nuestros más de 628 mil clientes y contribuir al desarrollo de la región, esta gestión se ve reflejada a través de indicadores técnicos, económicos, sociales y ambientales, los cuales se presentan en este capítulo.



Utilidad neta (COP\$ millones)



2022	\$131.200
2023	\$68.595
2024	\$117.543



DEUDA CON
SECTOR FINANCIERO
COP\$ 748,059
millones

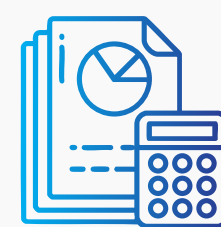


VALOR DE EFECTIVO
Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO
COP\$ 60,313
millones

FitchRatings

Afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de CENS en 'AAA (col)' y 'F1+(col)'

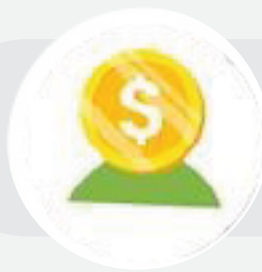
Cartera total - Cartera vencida (COP\$ millones)



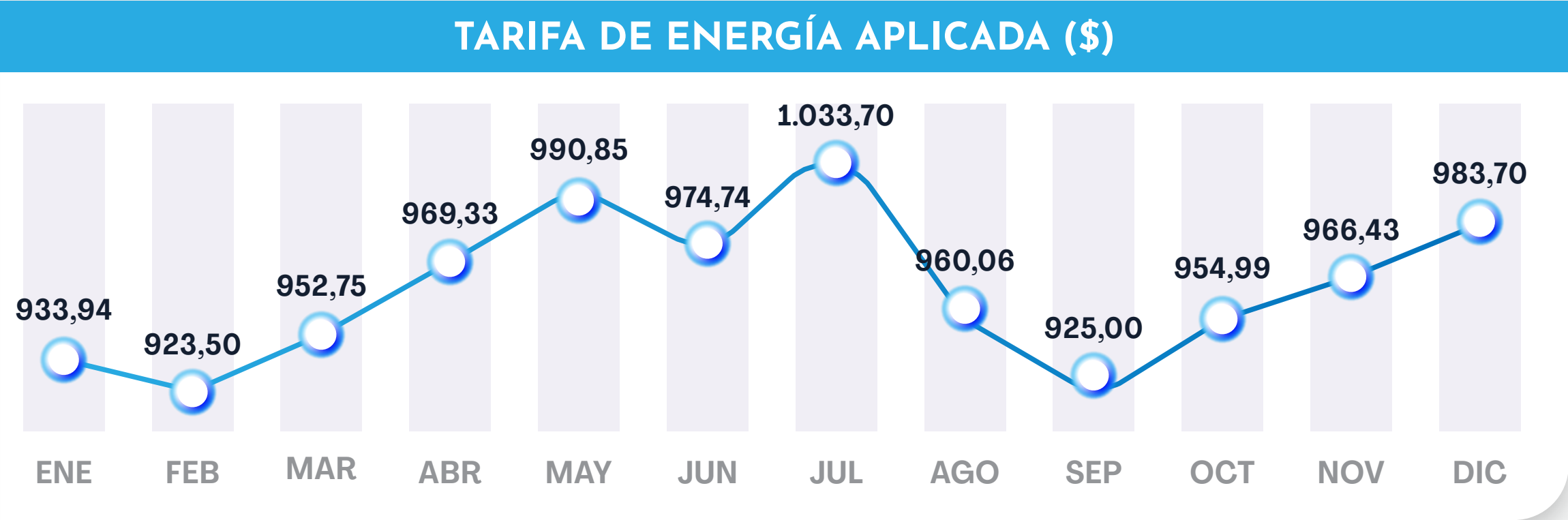
2022	\$23.396	\$132.925
2023	\$33.292	\$159.888
2024	\$40.896	\$177.387
	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL

2.70% Indicador de cartera mayor a 60 días

COP\$ 41,096 financiados
millones a 52,480
clientes



TEMA MATERIAL
SOLIDEZ FINANCIERA



Impacto del comportamiento tarifario

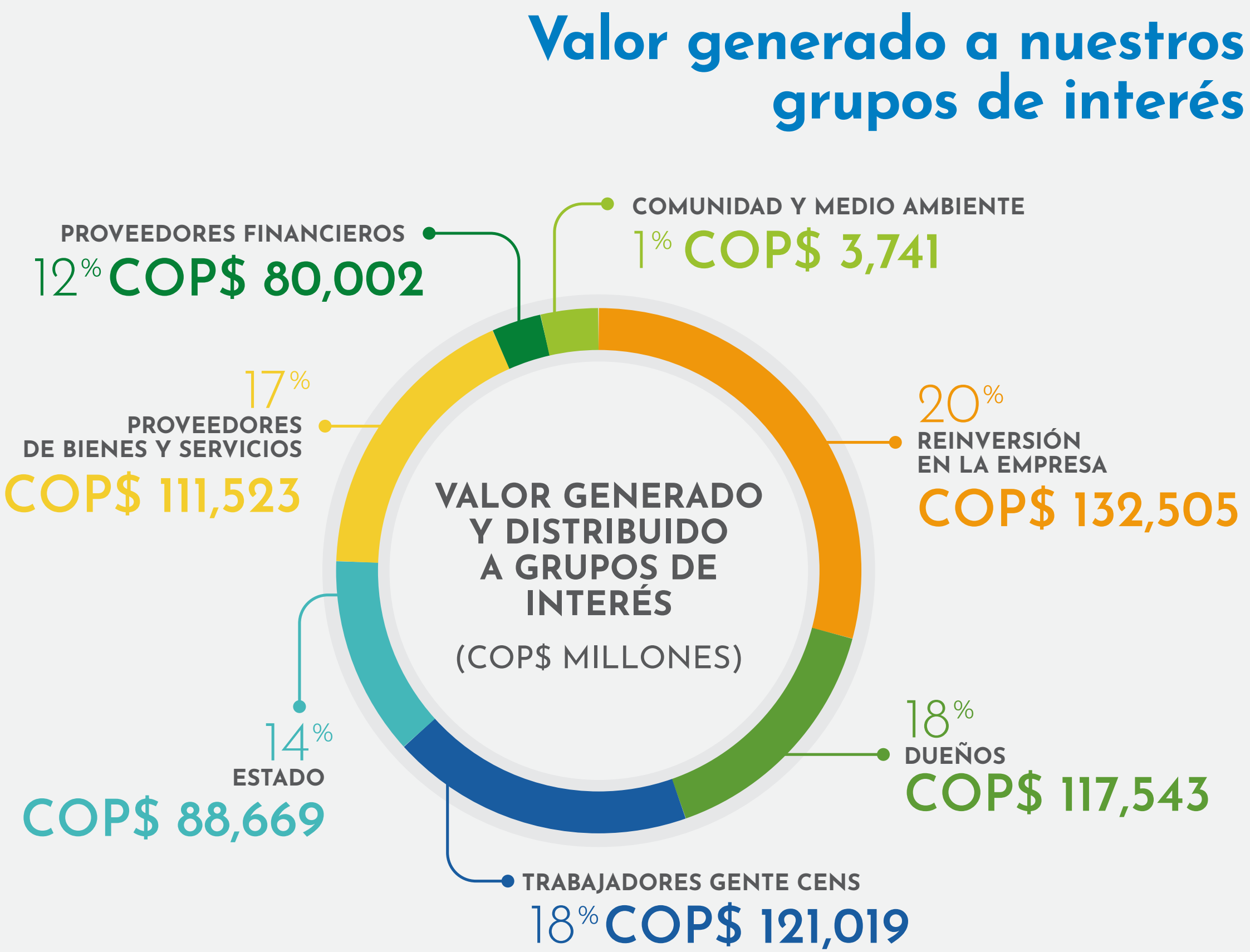
USUARIOS:

- En el 2024 el CU incluyó el costo por opción tarifaria por valor de \$47.7/kWh.
- Los usuarios cancelaron COP\$ 22,707 millones de los saldos de AJ.

EMPRESA:

- CENS asumió esfuerzos de caja por COP\$ 148,696 millones por pago de subsidios no girados por parte del Gobierno Nacional.
- Los esfuerzos financieros acumulados de la organización por opción tarifaria pendiente por trasladar a 31 de dic/24 son de COP\$ 114,758 millones.

Adicionalmente el valor acumulado por Aj a diciembre 2024 fue de COP\$ 4,669 millones, con los precios de bolsa proyectado este valor se recuperará en el primer trimestre de la vigencia 2025.





TEMA MATERIAL
ACCESO Y COMPRABILIDAD

Enfoque: cobertura del servicio

La cifra de viviendas utilizada para el cálculo del índice de cobertura proviene de una proyección de viviendas del período 2018-2035, realizada por el DANE y basada en los datos del CENSO 2018.



URBANO
100%



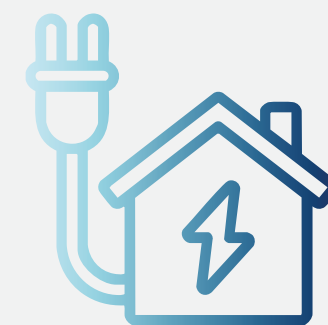
RURAL
86.61%



VIVIENDAS
SIN SERVICIO
14.935

TOTAL
96.98%

Cobertura del servicio



2022	96,27%
2023	96,79%
2024	96,98%

Universalización del servicio



2022	94,46%
2023	95,34%
2024	95,29%

Electrificación rural

Continuamos llevando el servicio de energía eléctrica a la zona rural del área de influencia, en 2024 energizamos 195 familias del municipio de Ábrego a través del Plan de Expansión de Cobertura del Operador de Red (PECOR) con una inversión de COP\$ 2,109 millones.

Usuarios proyecto y electrificación rural



2022	1.310
2023	2.619
2024	195



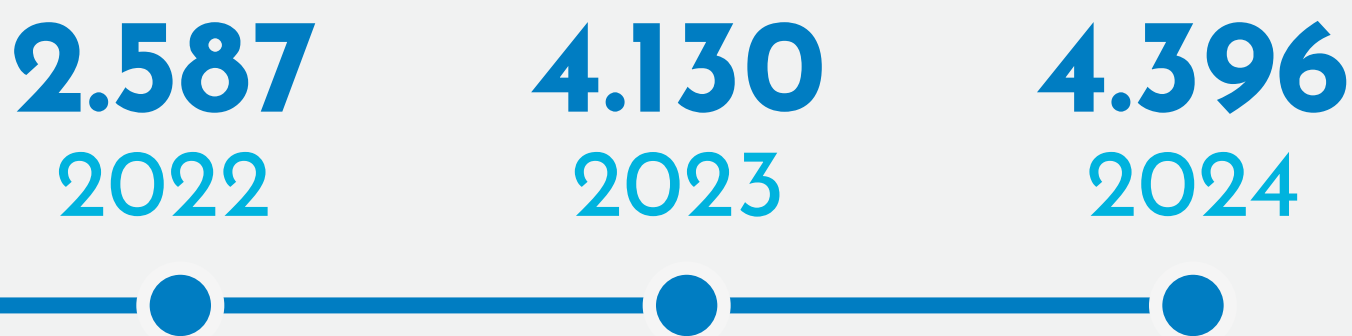
TEMA MATERIAL
ACCESO Y COMPRABILIDAD

Enfoque: generación de soluciones de servicio

Población sin servicio

Llevamos energía legal y segura a los asentamientos humanos y áreas dispersas del área de influencia, en 2024 vinculamos a 4,396 usuarios superando la meta en 122.8 % de los cuales 1,757 fueron AH y 2,639 usuarios dispersos.

Asentamientos humanos



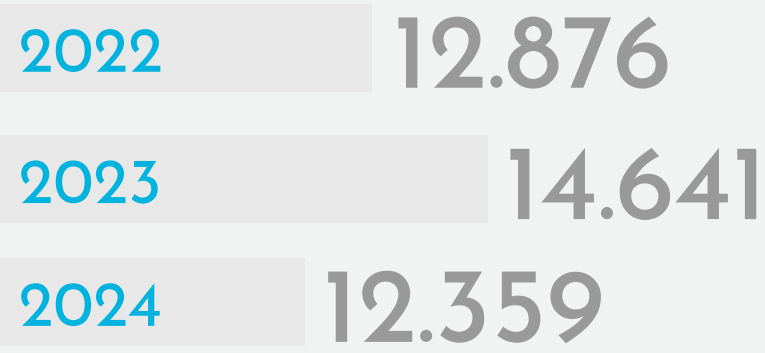
Conexión al usuario

Financiamos la infraestructura básica para conectar el servicio de energía a viviendas del área de influencia, en esta vigencia se logró la conexión de 12,359 cuentas nuevas, con una inversión de COP\$ 2,137 millones.

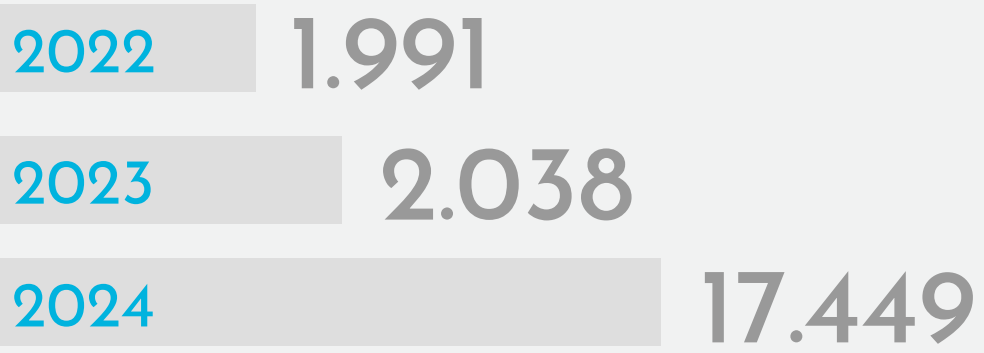
Paga a tu medida

Con esta iniciativa los clientes pueden pagar su factura en tres (3) pagos de acuerdo con sus capacidades, en 2024 vinculamos 17,449 clientes, este crecimiento se debe a la estrategia comercial de trasladar algunos clientes de facturación mensual a bimestral y trimestral, obteniendo esa posibilidad que ofrece PATM de fraccionar los pagos y así no se percibe el acumulado del valor de la factura.

Instalaciones conectadas



Clientes paga a tu medida





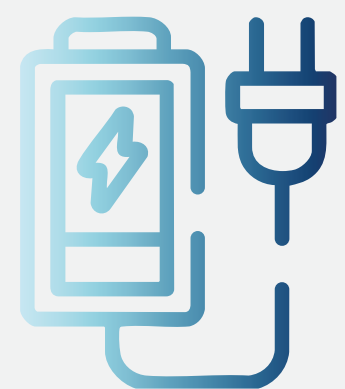
TEMA MATERIAL

ACCESO Y COMPRABILIDAD

Energía recargable

Con esta oferta los usuarios pueden acceder al servicio de energía de manera flexible, adaptándose a su capacidad de pago, promoviendo la inclusión energética y el consumo responsable, En 2024 impactamos 3,931 hogares con una inversión COP\$ 4,171 millones.

Cientes energía recargable



2022	4.364
2023	4.705
2024	3.931

Financiación de cuentas y morosidad

Apoyamos a nuestros clientes con dificultades de pago, ofreciéndoles tasas de interés reducidas y plazos extendidos para que puedan regularizar sus cuentas. Durante este período, financiamos a 54,280 clientes por un total de COP\$ 41,096 millones, el porcentaje de morosidad se redujo a 6.59%, esto obedece al aumento del número total de clientes en 16,192 respecto al año anterior y a la disminución de clientes en mora.

Valor financiado (COP\$ millones)



2022	\$21.849
2023	\$22.684
2024	\$41.096

Cientes financiados



2022	40.698
2023	39.232
2024	54.280

Morosidad



2022	7.01%
2023	6.82%
2024	6.59%



TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Enfoque: características del servicio

Plan de inversiones

En el año 2024 realizamos inversiones por un valor de COP\$ 164,982 millones, alcanzando una ejecución del 82% de lo planeado. Estas inversiones permitieron la ejecución de proyectos enfocados en la modernización, expansión y mantenimiento del sistema eléctrico, así como en el mejoramiento de la calidad del servicio y la reducción de pérdidas de energía, logrando la recuperación de 19,10 GWh/año y la intervención de 14 asentamientos humanos.

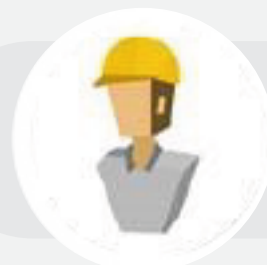


Entre los proyectos más relevantes, se destaca la entrada en operación de la Línea Culebra-San Roque, que fortaleció el sistema eléctrico, la ampliación y modernización de la subestación Culebra y la instalación de una nueva bahía de línea en la subestación San Roque. **Esta obra garantiza un sistema más confiable para los usuarios de Sardinata, El Zulia y la zona rural de Cúcuta.**

Plan de Inversiones (COP\$ millones)

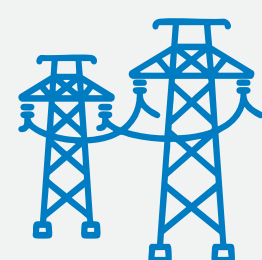


2022	\$97.137
2023	\$165.792
2024	\$164.982



TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

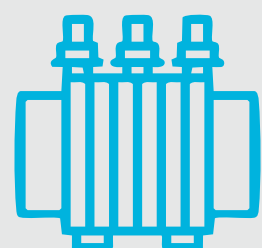
Principales inversiones 2024



REPOTENCIACIÓN EN ALTA TENSIÓN

LÍNEAS 115 KV

COP\$ 41,979
millones



FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA ELÉCTRICO

EXPANSIÓN Y REPOSICIÓN
DE SUBESTACIONES Y LÍNEAS

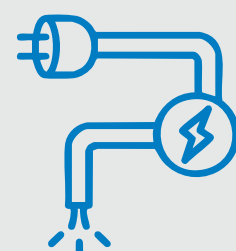
COP\$ 18,726 millones



ACCESO Y ENERGÍA SEGURA

GESTIÓN Y CONTROL
DE PÉRDIDAS

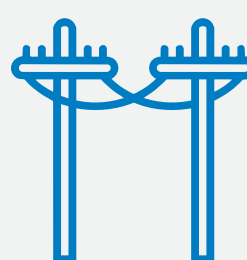
COP\$ 27,098
millones



INFRAESTRUCTURA MODERNA

AUTOMATIZACIÓN DE REDES
DE DISTRIBUCIÓN

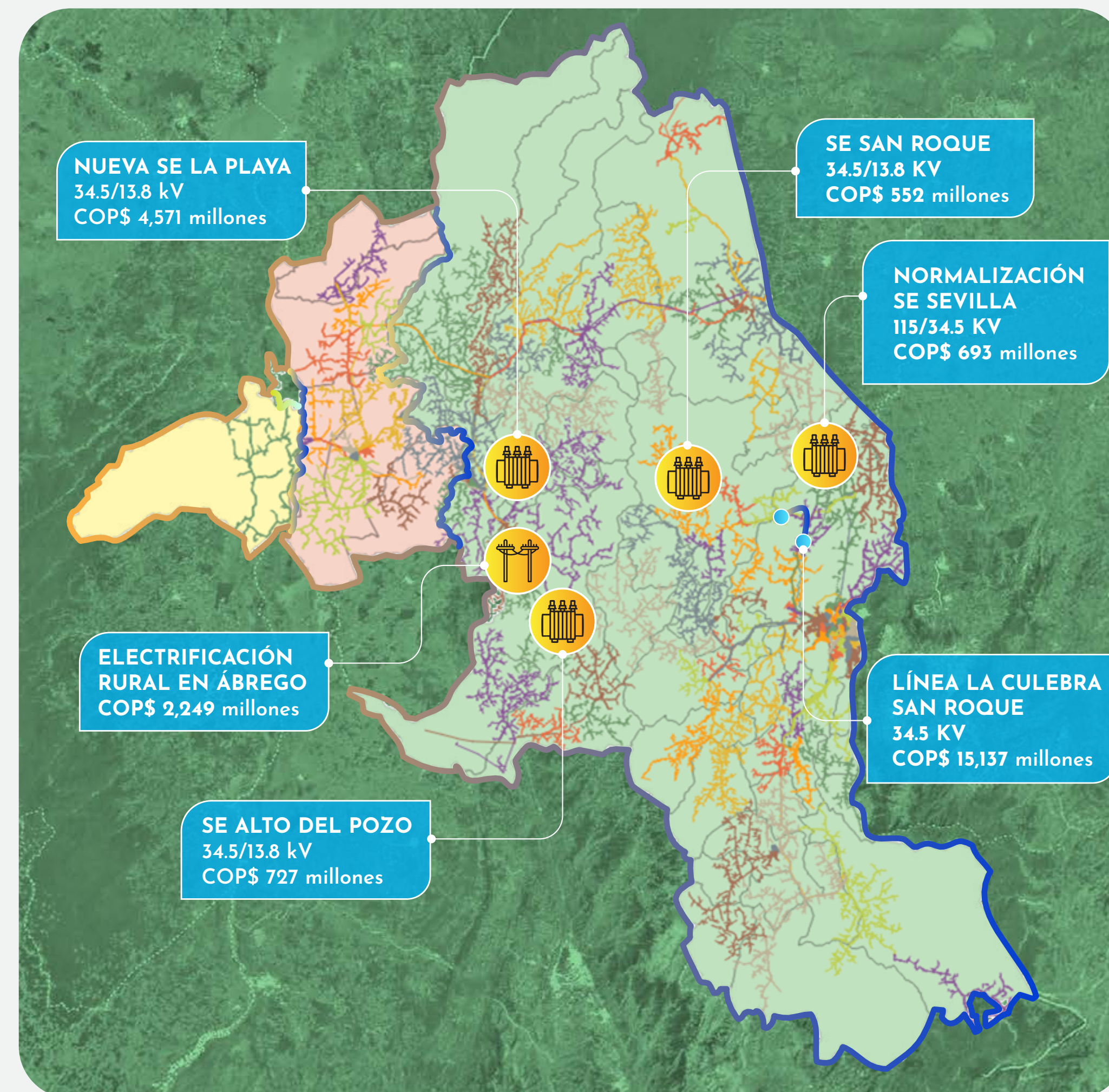
COP\$ 5,568 millones

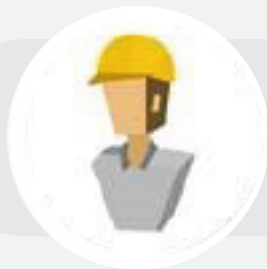


CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD

EXPANSIÓN, REPOSICIÓN,
MANTENIMIENTO DE REDES
Y TRANSFORMADORES
DE DISTRIBUCIÓN

COP\$ 48,265 millones





TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Disponibilidad de Activos en los Sistemas de Transmisión



SISTEMA DE TRANSMISIÓN
NACIONAL (STN)

99,98%



SISTEMA DE TRANSMISIÓN
REGIONAL (STR)

99,45%

Indicadores de calidad

En el SAIDI, logramos 22.15 horas frente a 27.33 horas obtenidas en 2023, superando la meta establecida en el plan empresarial como la del regulador; de igual manera, en el SAIFI, se alcanzó un indicador de 6.32 veces, mejorando la meta anual de 8 veces.

SAIDI (HORAS)

Tiempo de duración de la interrupción del servicio de energía.

2022	22,61
2023	27,33
2024	22,15

Meta CMI: 25.14 horas
Meta regulatoria: 25.567 horas

SAIFI (VECES)

Frecuencia con la que se presenta una interrupción del servicio.

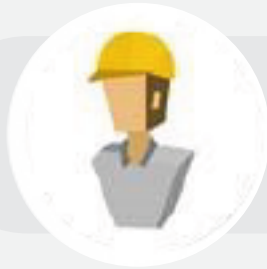
2022	6,62
2023	6,9
2024	6,32

Meta CMI: 8 veces
Meta regulatoria: 9 veces

CAIDI (HORAS)

Promedio del tiempo necesario para restablecer el servicio del cliente una vez que se produce la interrupción.

2022	3,42
2023	3,96
2024	3,5



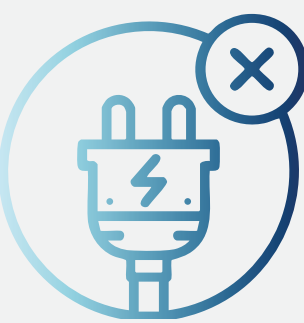
TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Control pérdidas de energía

En esta vigencia el indicador de pérdidas de energía - IP tuvo una ejecución del 14.39%, desde el cumplimiento de la meta CMI se logró una ejecución del 84.57%, mientras que, desde la perspectiva de la CREG, se logró una ejecución del 87.77%.

Así mismo, en esta vigencia se logró recuperar 20.22 GWh/año de energía operativa y 6.98 GWh/año de energía por vía administrativa, obteniendo beneficios económicos por un valor de COP\$ 23.017 millones.

Pérdidas técnicas de energía - IP



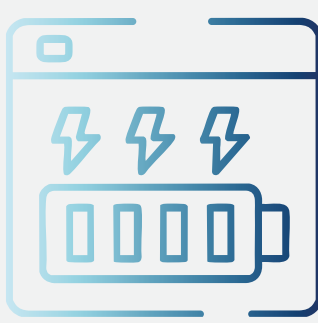
2022	12,73%
2023	13,61%
2024	14,39%

Meta CMI: 12.17% / Meta regulador: 12.63%

Gestión de activos

Obtuvimos certificación en el Sistema de Gestión de Activos bajo la norma ISO 55001:2014, otorgada por Bureau Veritas S.A., entidad acreditada por la ONAC. Este reconocimiento afianza y ratifica el grado de madurez nivel 3, destacando la competencia de la organización para gestionar sus activos de manera eficiente y estratégica.

Energía recuperada (GWh)



2022	25,93
2023	25,01
2024	27,20

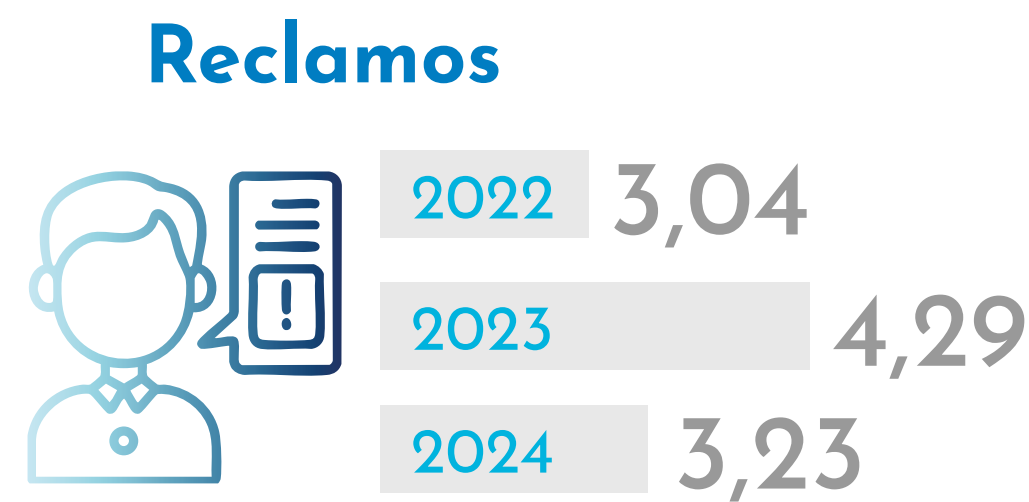




Enfoque: atención clientes y usuarios

Indicador de reclamos

Se logró cumplir con la meta establecida, obteniendo un resultado promedio de 3.23 en comparación con la meta de 4.9 para el año 2024. Este es un resultado muy favorable teniendo en cuenta que en esta vigencia se inició la aplicación de cambios regulatorios relacionados con el cálculo y gestión de desviaciones significativas de consumo y la facturación de energía reactiva, inductiva y capacitiva.



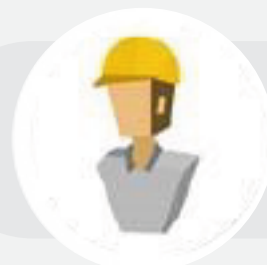
Indicador de quejas

El indicador de quejas ha sido impactado por situaciones relacionadas con la contratación de bienes y servicios, en esta vigencia se obtuvo un resultado de 2.16, representando incumplimiento frente a la meta de 1.50, sin embargo, se presentó una mejora de 0.07 puntos porcentuales respecto a la vigencia anterior.

Servicio al cliente

El año 2024 ha sido un año de grandes avances para CENS en cuanto a la gestión del servicio al cliente. Los principales logros se centran en la digitalización de los procesos, la mejora en la eficiencia y la expansión de los canales de atención, resaltando lo siguiente:





TEMA MATERIAL CALIDAD Y SEGURIDAD



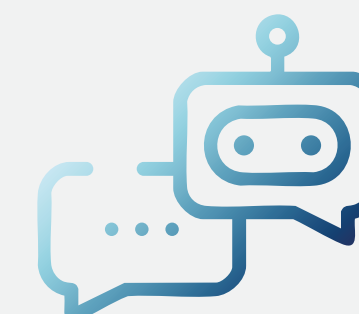
Automatización de procesos

Implementación de un bot automático de radicación, simplificando la gestión de documentos, mejorando la eficiencia y reduciendo el tiempo de respuesta.



Mejora de la analítica

Creación de tableros en PowerBI permitiendo un seguimiento más detallado de la gestión de PQRS, facilitando la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones basadas en datos.



Expansión de canales digitales

Activación de WhatsApp Lucía y la nueva opción de recarga autogestionada han ampliado las opciones de atención al cliente, mejorando la accesibilidad y la satisfacción del usuario.

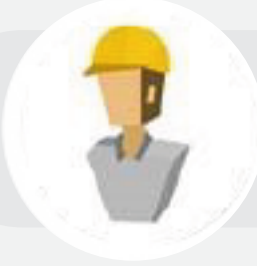


Fortalecimiento del equipo

Incorporación de nuevos funcionarios permitiendo un mejor dimensionamiento del equipo para atender la creciente demanda de servicio.

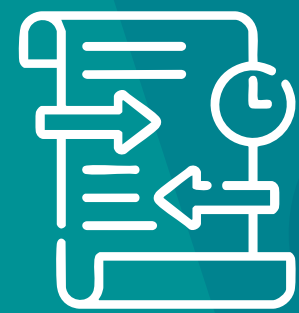
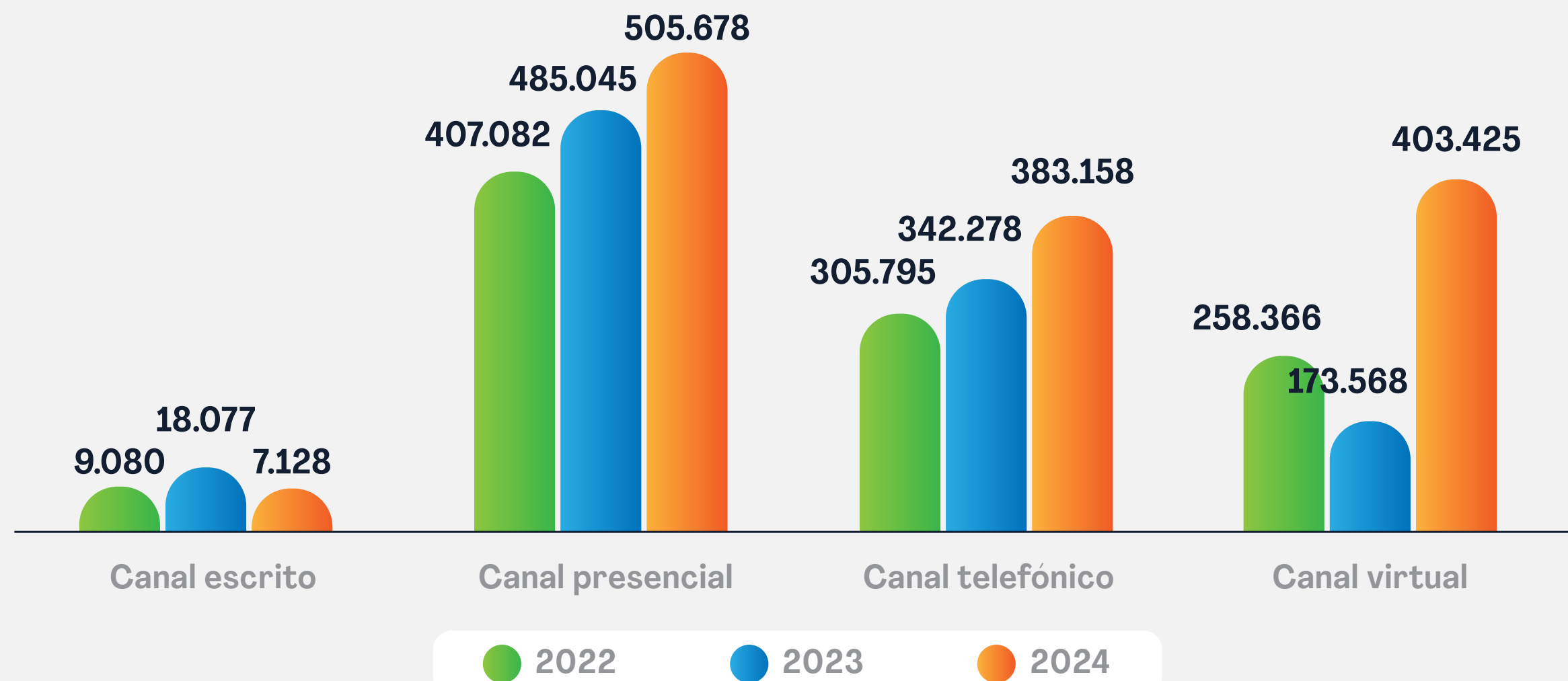


Remodelación de oficina de atención a clientes en Cúcuta, convirtiéndolo en un “Centro de Experiencia” siendo un espacio inclusivo y con zonas de coworking, con una inversión de COP\$ 1,605 millones.



TEMA MATERIAL CALIDAD Y SEGURIDAD

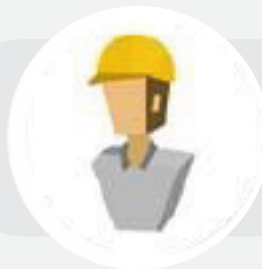
Transacciones por canales de atención



1,299,389

TRANSACCIONES RECIBIDAS
EN 2024

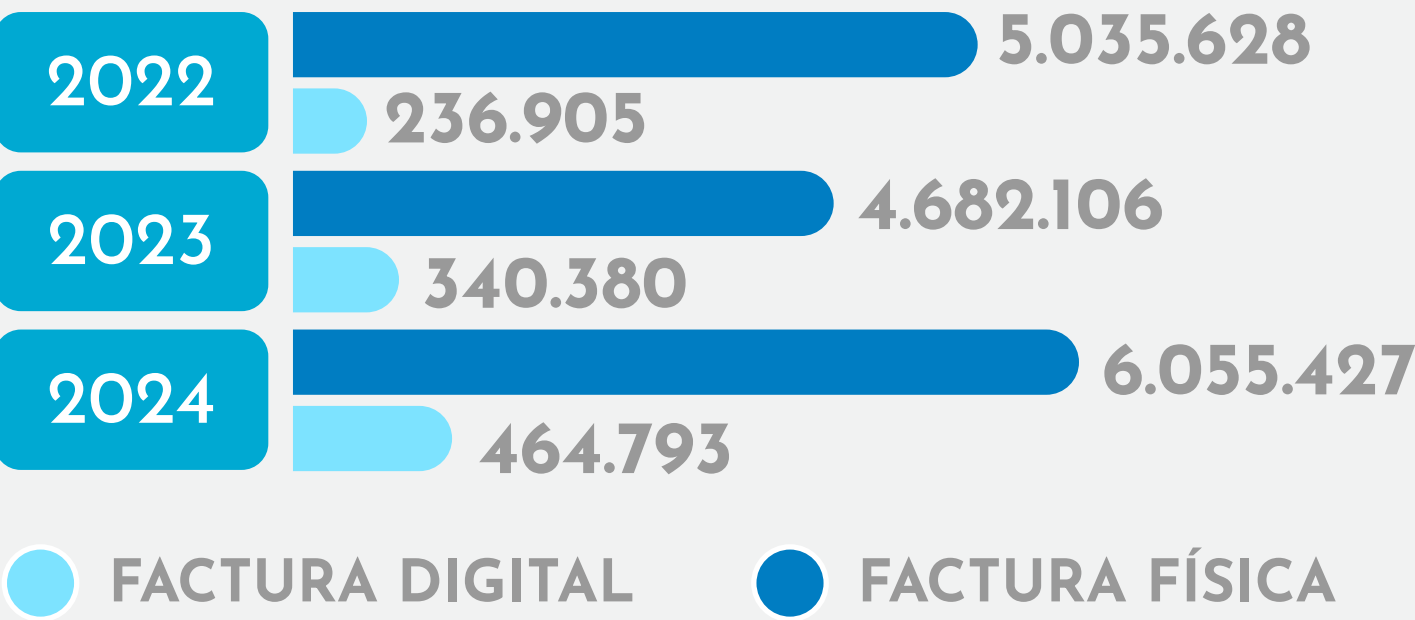




TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Facturación

Continuamos promocionando el uso de la factura digital para la reducción de consumo de papel y así contribuir al cuidado del medio ambiente.

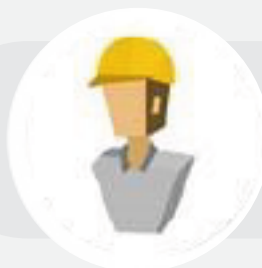


Facturación en sitio - FENS

Este nuevo método de facturación moderna, en el cual se utiliza tecnología de computación móvil, garantiza mayor confiabilidad en la toma de lectura, el procesamiento de los datos y la entrega inmediata de la factura de nuestros clientes.

En 2024 vinculamos 37,304 clientes a FENS en los municipios de Ocaña, Convención, Hacarí, El Carmen y Teorama, para un total de 188,740 que corresponde al 32% del total de los clientes facturados.





TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

SOMOS Grupo EPM

Continuamos implementando por segundo año el Programa SOMOS que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes mediante la financiación de electrodomésticos, domótica, tecnología, movilidad, servicios de ingeniería y soluciones solares, incentivando la contratación local con la vinculación de aliados regionales en nuestras líneas de créditos, logrando otorgar 893 créditos por un total de COP\$ 2,919 millones.

● 2023
600 créditos
COP\$ 2,088
millones

● 2024
893 créditos
COP\$ 2,919
millones

El Índice de Calidad de la Cartera (ICV) se ubicó en 2%, manteniéndose por debajo del promedio del mercado del 3.9%, lo que evidencia una gestión efectiva y controlada de la cartera.

CENS a tu puerta

Nueva oferta comercial para servicios de proyectos eléctricos, alumbrado, subestaciones, etc., logrando vender COP\$ 696 millones.





TEMA MATERIAL TRANSPARENCIA

**Enfoque: relacionamiento
para la generación y
mantenimiento de la
confianza y la reputación**

Relacionamiento con comunidades

Impactamos a 42,895 personas mediante estrategias como Cercanía, Buenos Vecinos, encuentros educativos, entrega de kits escolares y formación de líderes, fortaleciendo el vínculo comunitario y promoviendo el desarrollo local.



Academia Ubuntu

En Cúcuta, Pamplona, Ocaña, Tibú y Aguachica promovimos la ética del cuidado, construcción de puentes y el liderazgo de servicios a 150 jóvenes del área de influencia de CENS.

Cuidamundos

Fortalecimos la cultura ambiental impactando 1,957 estudiantes de 17 instituciones educativas en los municipios de Cúcuta, Pamplona, Tibú, Ocaña, Teorama y Aguachica, y asesoramos siete Proyectos Ambientales Escolares - PRAES.



TEMA MATERIAL

TRANSPARENCIA



Eventos y patrocinios

Realizamos un aporte de COP\$ 434,2 millones para contribuir a espacios de integración, desarrollo de talentos y dinamizar la economía local y regional.

Destacamos la presencia de CENS en eventos y patrocinios tanto en Cúcuta como en otros municipios de Norte de Santander y sur de Cesar, a través del apoyo a la Media Maratón de Cúcuta, Clásico RCN - Team Norte de Santander, Club Baloncesto Motilones del Norte y la Liga Nortesantandereana de Gimnasia, logrando una alta representatividad de CENS en escenarios de región y nacionales.



Alumbrado Navideño

En esta vigencia iluminamos la navidad en Herrán, La Gloria, Salazar, El Carmen, Durania, Ocaña, Cúcuta, Tibú, Aguachica y Pamplona con una inversión de COP\$ 2,717 millones.

Inversión alumbrado navideño

(COP\$ millones)



2022	1.909
2023	2.500
2024	2.717



TEMA MATERIAL
TRANSPARENCIA



Encuentro de sostenibilidad

En el 2024, la séptima versión estuvo enfocada en la “Energía para el desarrollo y la equidad” en el cual participaron ponentes como Tomás González, exministro de Minas y Energía, Claudia Palacios, presentadora y periodista, y Rui Marques, fundador Academias de Líderes Ubuntu. En este evento participaron más de 200 personas.

Estructuración de proyectos Obras por Impuestos



Proyecto 1: instalación de soluciones individuales solares fotovoltaicas para la energización de 31 escuelas en ZNI

Proyecto 2: dotación no fungible para modalidad institucional de Centros de Desarrollo infantil -CDI- para el desarrollo integral de niños y niñas

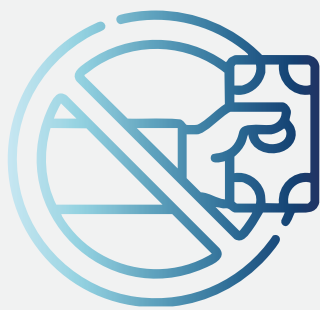
LOCALIZACIÓN	BENEFICIARIOS	MECANISMO	VALOR	LOCALIZACIÓN	BENEFICIARIOS	MECANISMO	VALOR
Sardinata	472 estudiantes	Fiducia	COP\$ 1,931 millones	Tibú, Teorama, Convención y El Tarra	669 niños y niñas de 0-5 años de 7 CDI	Fiducia	COP\$ 2,051 millones



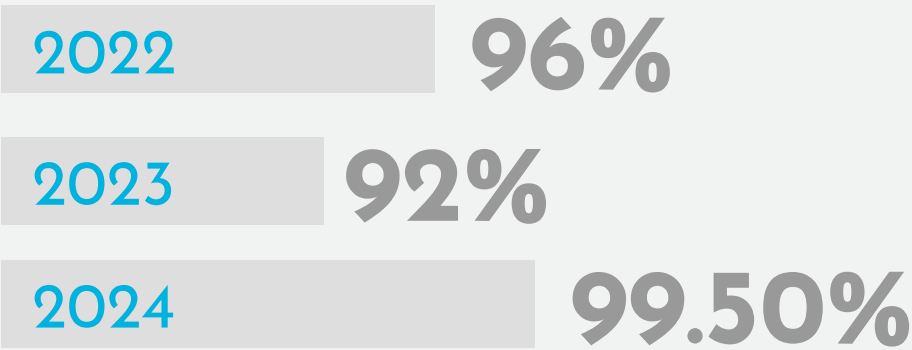
TEMA MATERIAL
TRANSPARENCIA

Plan anticorrupción y
atención al ciudadano
(PAAC)

Logramos un cumplimiento del 99.50% del PAAC de las acciones propuestas, resaltando el fortalecimiento en la identificación de riesgos de corrupción, racionalización de trámites y servicios virtuales, atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información.



PAAC



Rendición de cuentas

Realizamos tres espacios de rendición de cuentas sobre la gestión 2023 dirigido a Gente CENS, Accionistas y Comunidad en General, realizados de manera híbrida con la participación de más de 660 personas.

GENTE CENS
10 de abril de 2024
350 participantes
Modalidad presencial y virtual

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS
20 participantes
Modalidad presencial

CLIENTES, USUARIO Y COMUNIDAD
15 de mayo de 2024
291 visualizaciones
Modalidad virtual



TEMA MATERIAL TRANSPARENCIA

Enfoque: información sobre procesos de contratación

Ejecutamos 376 contratos por COP\$ 363,305 millones, de los cuales 104 corresponden a contratación local-regional por COP\$ 61,708 millones.

Así mismo, a través de diferentes contratos de prestación de servicios, se han generado empleos externos, así:

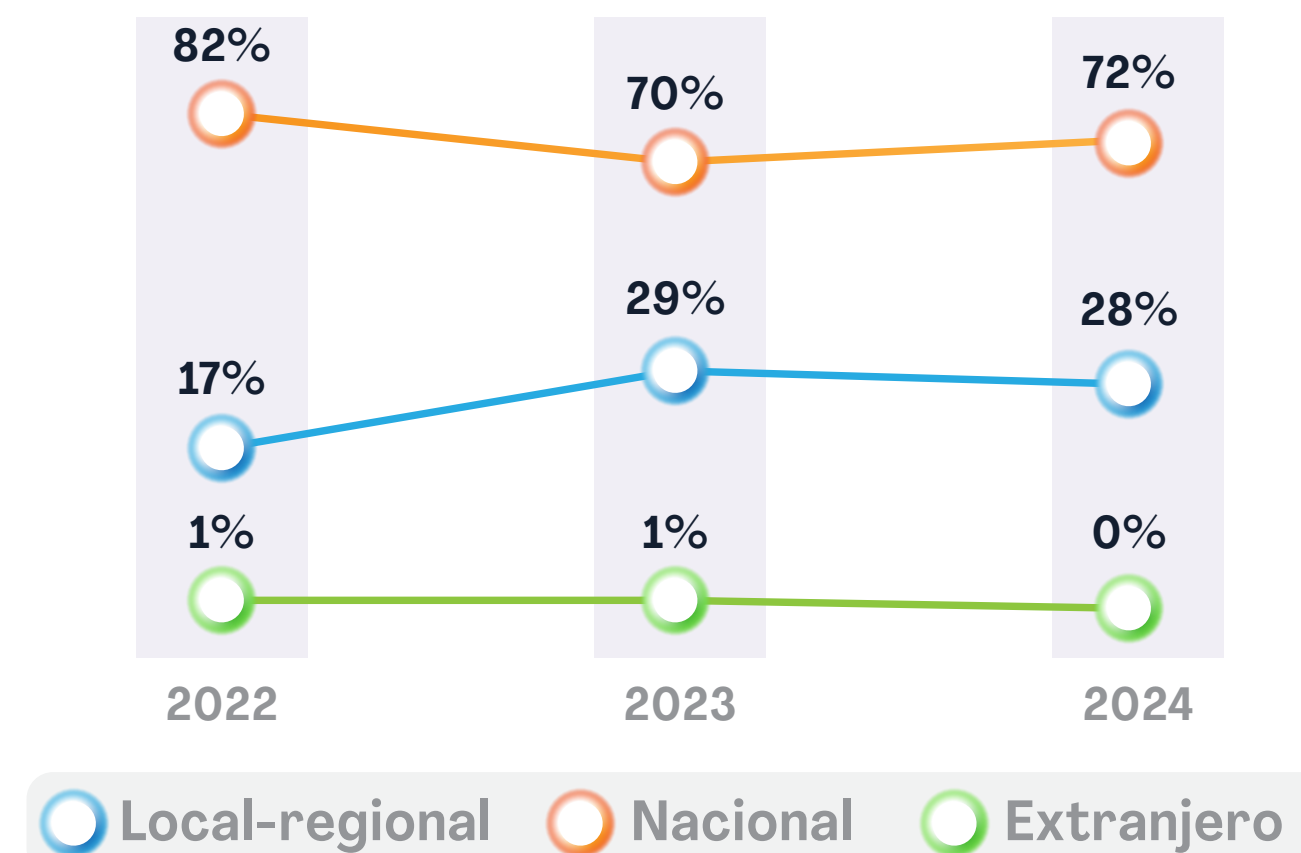
Trabajadores de firmas contratistas



2022	2.199
2023	2.301
2024	2.182



Cantidad de contratos adjudicados





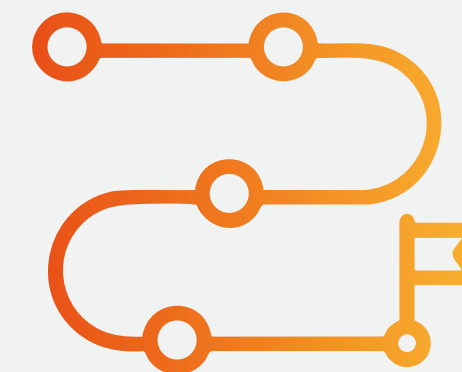
TEMA MATERIAL DERECHOS HUMANOS

Enfoque: debida diligencia en Derechos Humanos

En CENS, estamos convencidos de que la promoción y el respeto de los Derechos Humanos son fundamentales para impulsar la equidad y el desarrollo sostenible en nuestra región. Durante el 2024, continuamos desarrollando procesos de capacitación, analizando riesgos e implementando medidas de con debda diligencia, todo lo anterior alineado a directrices nacionales.



Generamos espacios de formación en DD.HH. con la participación de 386 trabajadores directos y de firmas contratistas



Gestionamos el Plan de Hitos de DD.HH. logrando un cumplimiento del 100%



Priorizamos acciones para el cierre de brechas en DD.HH. y seguridad física, de acuerdo con los resultados del Diagnóstico Guías Colombia



TEMA MATERIAL
BIENESTAR LABORAL
Y ADAPTABILIDAD

Enfoque: crecimiento
personal y profesional



Gente CENS

2022	655
2023	664
2024	689

 199 (29%)
mujeres

 490 (71%)
hombres

687

Trabajadores de
planta con contrato a
término indefinido

1

Trabajadores
de planta con contrato
a término fijo

1

Trabajadores
de planta con contrato
por obra o labor

689
total

Se presentaron en total 29 retiros de personal,
23 de ellos por pensión de invalidez y vejez,
y 6 por renuncia voluntaria.

Logramos provisionar 99 plazas vacantes,
44 ascensos y 55 vinculaciones nuevas.





TEMA MATERIAL
BIENESTAR LABORAL
Y ADAPTABILIDAD

Bienestar laboral y beneficios

Promovemos la calidad de vida de los trabajadores y sus familias mediante diferentes programas de bienestar. En 2024 invertimos COP\$ 7,687 millones en el programa de beneficios en temas de salud, estudio, traslados, bonificaciones y obsequios para los trabajadores y sus hijos.

Además, continuamos con la implementación de acciones para mejorar el bienestar de los trabajadores y se destacan la opción de horarios flexibles y teletrabajo:



VALOR PROGRAMA DE BENEFICIOS
(COP\$ MILLONES)

3.963	5.106	7.687
2022	2023	2024



TELETRABAJO

80	129	129
2022	2023	2024



HORARIO FLEXIBLE

0	130	140
2022	2023	2024



COP\$ 1.090
millones

Préstamos para adquisición
y remodelación de vivienda
a trabajadores

Formación y desarrollo

Durante el año 2024, el proceso Gestión del Aprendizaje fortaleció las competencias y conocimientos normativos de los colaboradores, abarcando áreas clave como innovación y sostenibilidad, seguridad y salud en el trabajo, regulación y normatividad del sector, gestión de competencias organizacionales y formación técnica especialidad, lo anterior tuvo una participación de 614 trabajadores, abarcando el 89% planta de personal.

Inversión Plan de Aprendizaje (COP\$ millones)



2022	\$540
2023	\$577
2024	\$710

Auxilio de estudio a trabajadores (COP\$ millones)



2022	\$2.019
2023	\$2.954
2024	\$5.330



TEMA MATERIAL
BIENESTAR LABORAL
Y ADAPTABILIDAD

Seguridad y salud en el trabajo

Continuamos comprometidos con la mejora de los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Por medio de la implementación de nuevas estrategias y el fortalecimiento de nuestras prácticas, buscamos seguir asegurando el bienestar de nuestros trabajadores, manteniendo un entorno de trabajo saludable y seguro, lo anterior se ve reflejado en la disminución de índices de frecuencia, lesiones y severidad de accidentes.

	2022	2023	2024
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	2.15	2.53	1.87
Índice de lesiones incapacitantes (ILI) - Resultado	0.05	0.18	0.08
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	24.59	70.13	40.09

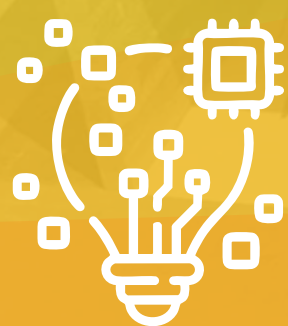




TEMA MATERIAL TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Tecnología e innovación

En 2024 bajo la iniciativa CENSNOVA, se ha llevado a cabo una serie de actividades significativas en línea al propósito de “Generar la capacidad de innovar de manera distribuida en todos los niveles de la organización”, mediante la gestión de cuatro objetivos de resultados clave: promoviendo los principios de la sostenibilidad.



COP\$ 996
millones
**Inversión
en innovación**



Desarrollar proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i)

Bajo este objetivo formulamos y desarrollamos ocho proyectos de innovación con foco en el negocio, alineados con los retos empresariales del plan de inversiones, calidad del servicio, pérdidas de energía, transición energética, entre otros.

Generar capacidades para la innovación

Destacamos la movilización del mindset corporativo, logrando llegar a más de 700 personas internas y externas, con el concurso “InnovAcción in house 2024”, Club de lectura, formación en prototipado, vigilancia tecnológica, inteligencia competitiva, entre otros temas.



TEMA MATERIAL
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Movilizar la cultura de innovación

Cumplimos al 100% la estrategia de divulgación y sensibilización en vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, con la Escuela del Servicio junto con Experiencia del Cliente, Subestaciones y Líneas y Regional Aguachica; creación y puesta en marcha del club tecnológico TECHNNOVA en alianza con el ET Tecnología de la Información y MINTIC.

Fortalecer el ecosistema de innovación de CENS

Logramos la postulación de cinco proyectos de innovación a convocatorias externas de manera conjunta con aliados como Bioenergy, Voltia, Minciencias.





TEMA MATERIAL AGUA Y BIODIVERSIDAD

Enfoque: corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad

Llevamos a cabo acciones tanto propias como en colaboración con otros actores para cuidar el ciclo del agua y proteger los ecosistemas y la biodiversidad, dentro de las que destacamos:



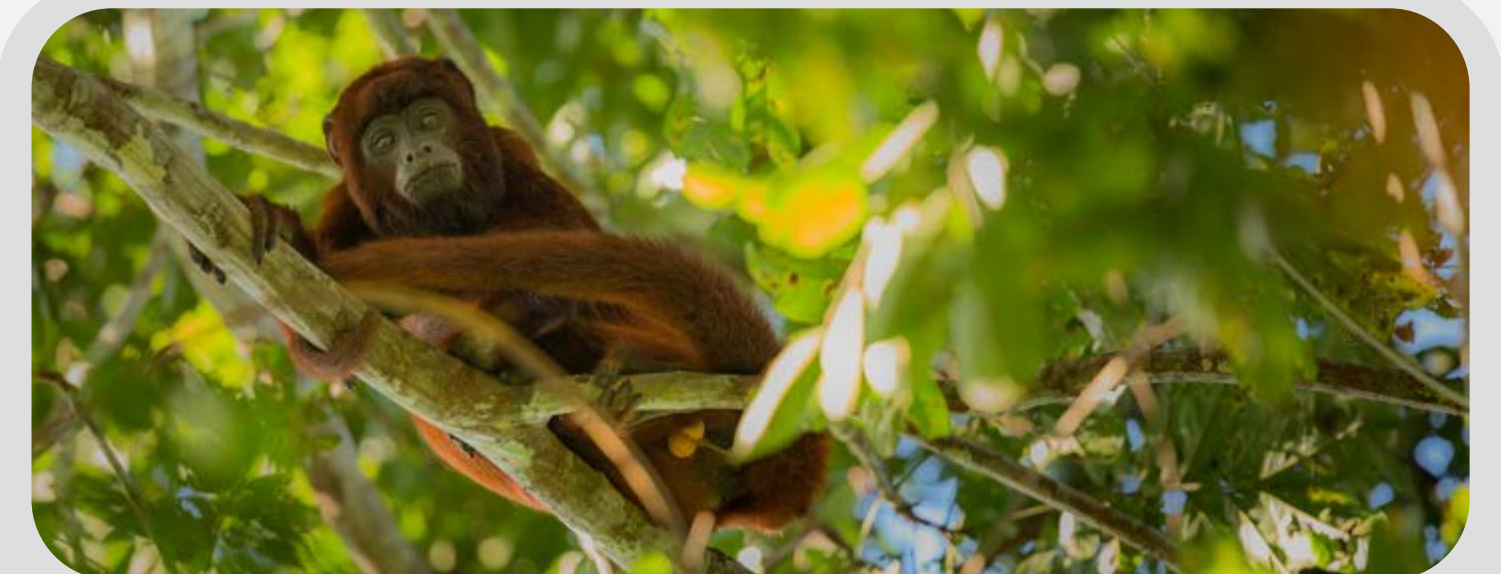
Conservamos 185.01 Ha y restauramos 99.29 Ha de ecosistemas estratégicos de la región con acciones de protección y recuperación ecológica.



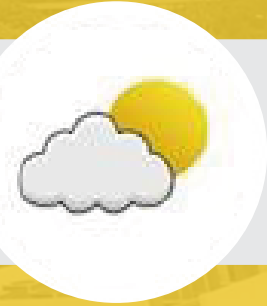
En articulación con Ecopetrol, y 40 familias guardabosques de Tibú, protegemos 80 hectáreas de bosque fortaleciendo los esfuerzos del programa BanCO2 Catatumbo, con un aporte de COP\$ 348 millones.



Obtención del permiso de aprovechamiento forestal para la ejecución del proyecto La Playa 34.5 kV, y realización de estudio de impacto ambiental para la solicitud de licencia ambiental del proyecto Normalización Sevilla 115 kV.



Construimos corredor ecológico para monos aulladores en vereda Buena Esperanza (zona rural Cúcuta).



TEMA MATERIAL CAMBIO CLIMÁTICO

Enfoque: disminución de emisiones de GEI

Afrontar el cambio climático implica la descarbonización de las economías, la adaptación de las actividades productivas y el aprovechamiento de las oportunidades derivadas del clima, para esta vigencia resaltamos lo siguiente:



Como parte del compromiso con la Carbono Neutralidad, se realizó la compra de **28,000 Bonos de Carbono** para compensar 27,783 ton CO₂



Obtuvimos beneficios tributarios ambientales por más de **COP\$ 3.000 millones**, aportando al 2% de ahorro en el Descuento a Renta



Inauguramos estación de carga para vehículos eléctricos en Pamplona, habilitando así el corredor verde entre Cúcuta y Bucaramanga



Declaramos libres de PCB's el inventario total de **722 equipos herméticamente sellados**, reafirmando nuestro compromiso ambiental



TEMA MATERIAL ENERGÍAS RENOVABLES

Enfoque: oferta de soluciones limpias y confiables

Reconocemos la importancia de la generación de soluciones frente a las mega tendencias de descarbonización, descentralización, democratización y digitalización, que demandan la diversificación del portafolio energético del GEPM, por esto en 2024 resaltamos:

Vendimos 16 soluciones solares a clientes residenciales, comerciales e industriales sumando una potencia de 543 kWp, con apoyo del Programa SOMOS, financiando COP\$ 1,345 millones.

TRANSICIÓN ENERGÉTICA

En 2024, CENS reafirma su compromiso con el medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y la adopción de fuentes de energía renovable al definir la hoja de ruta para la transición energética 2024-2050, por esto definimos los siguientes focos de actuación:



Dentro de los principales logros de esta gestión se tiene:

Definición de promotores de los diferentes focos de gestión

Alianzas con las universidades UFPS y UP para proyectos aplicados

Divulgación y sinergias de la iniciativa con aliados estratégicos, TI, USSA, ATC, GPI

Construcción de Plan de Trabajo

Campaña de culturización interna sobre la TE

Modelo de Integración al Territorio - MIT

En la vigencia 2024, este modelo de planeación estratégica presentó los siguientes avances:



Formación en el sector eléctrico



- 45 aprendices SENA de Montaje y Mantenimiento de Redes finalizaron su etapa lectiva en San Pablo (Teorama) y Campo Dos (Tibú). En 2024, 13 aprendices finalizaron su etapa productiva y 15 en desarrollo de esta con contratistas CENS y otras modalidades.
- Desarrollamos brigadas de eficiencia energética en Cúcuta, Pamplona y Ocaña, 6.900 usuarios se beneficiaron con la

información y acompañamiento técnico dado por los estudiantes SENA de Instalaciones eléctricas internas.

Diplomado energías renovables y Curso de soluciones solares para Gente CENS: 45 trabajadores CENS finalizaron exitosamente con enfoque comercial y técnico para fortalecer nuestro capital humano ante la llegada de proyectos de electrificación mediante SSFV.



AVANZAR EN COBERTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Realizamos visita y georreferenciación de más de 1.300 viviendas sin servicio de energía que representan el 100% de necesidades de siete municipios de Norte de Santander en articulación con las Alcaldías municipales. De las cuales 819 cuentan con diseños eléctricos para incluir en proyectos de electrificación.



CONTRATACIÓN SOCIAL Y LOCAL - REGIONAL

Realizamos piloto de contratación social para el Contrato de Georreferenciación de redes de Baja y Media Tensión en circuitos de La Gabarra y Pachelly con Asojuntas del Corregimiento La Gabarra. (Duración 3 meses - Valor ejecutado 128 millones).



DESARROLLO COMUNITARIO EN PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

Finalizó Piloto de Metodología para la identificación e implementación de Iniciativas de Desarrollo Comunitario (IDC) en Tibú. Construyendo 2 aulas en alianza con USAID y la Alcaldía con una inversión de \$55 millones por parte de CENS.

Mejoramiento de instalaciones eléctricas internas de la Sede Educativa de Bertrania en Tibú, con una inversión total de \$50 millones.

Conexión al usuario

Piloto de Oferta Habitación Vivienda y expansión de redes: 12 familias de Cácuta, Chitagá y Los Patios se beneficiaron con la financiación realizada por CENS para la instalación de sus redes internas y lograron cerrar el año con servicio de energía.

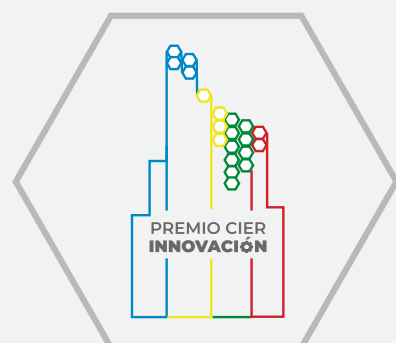
Seguridad física en las operaciones

Capacitación en prevención del secuestro y extorsión a directivos y líderes de equipo. Más de 400 personas, entre nuestra Gente CENS y aliados contratistas, capacitadas en protocolos de seguridad física.





Reconocimientos y certificaciones



Obtuvimos el 1er y 2do puesto en los premios de Innovación CIER 2024.



Obtuvimos Premio de Ciberseguridad Empresarial 2024 otorgado por CINTEL y ETEK, en la categoría Mejor Proyecto de Gestión de Riesgos de Ciberseguridad (Cyber Risk).



Obtuvimos el Certificado Internacional de Eficiencia Energética que entrega la CIER por la promoción y gestión energética eficiente en sus consumidores.



Reconocimiento de “Responsabilidad Social Empresarial” otorgado por Corpoindustrial.

Cumplimiento normativo

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el inciso tercero del artículo 4 de la Ley 2069 de 2020 y el Decreto 854 de 2021 modificado por el Decreto 1378 de 2021, durante el año 2024 los estados financieros de propósito general se elaboraron bajo la hipótesis de negocio en marcha, realizando monitoreos para establecer la existencia o posibilidad de deterioros patrimoniales y riesgos de insolvencia, concluyendo que no existen incertidumbres importantes relacionadas con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas acerca de la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.

El presente informe de gestión contiene la exposición fiel sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, económica y administrativa de la sociedad, así como, la evolución previsible de esta.

Se informa que desde la fecha de presentación de los estados financieros y antes de la aprobación de estos por parte de

la Asamblea de Accionistas, no existen acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio que puedan alterar los resultados o que tengan impactos futuros sobre el funcionamiento de la compañía.

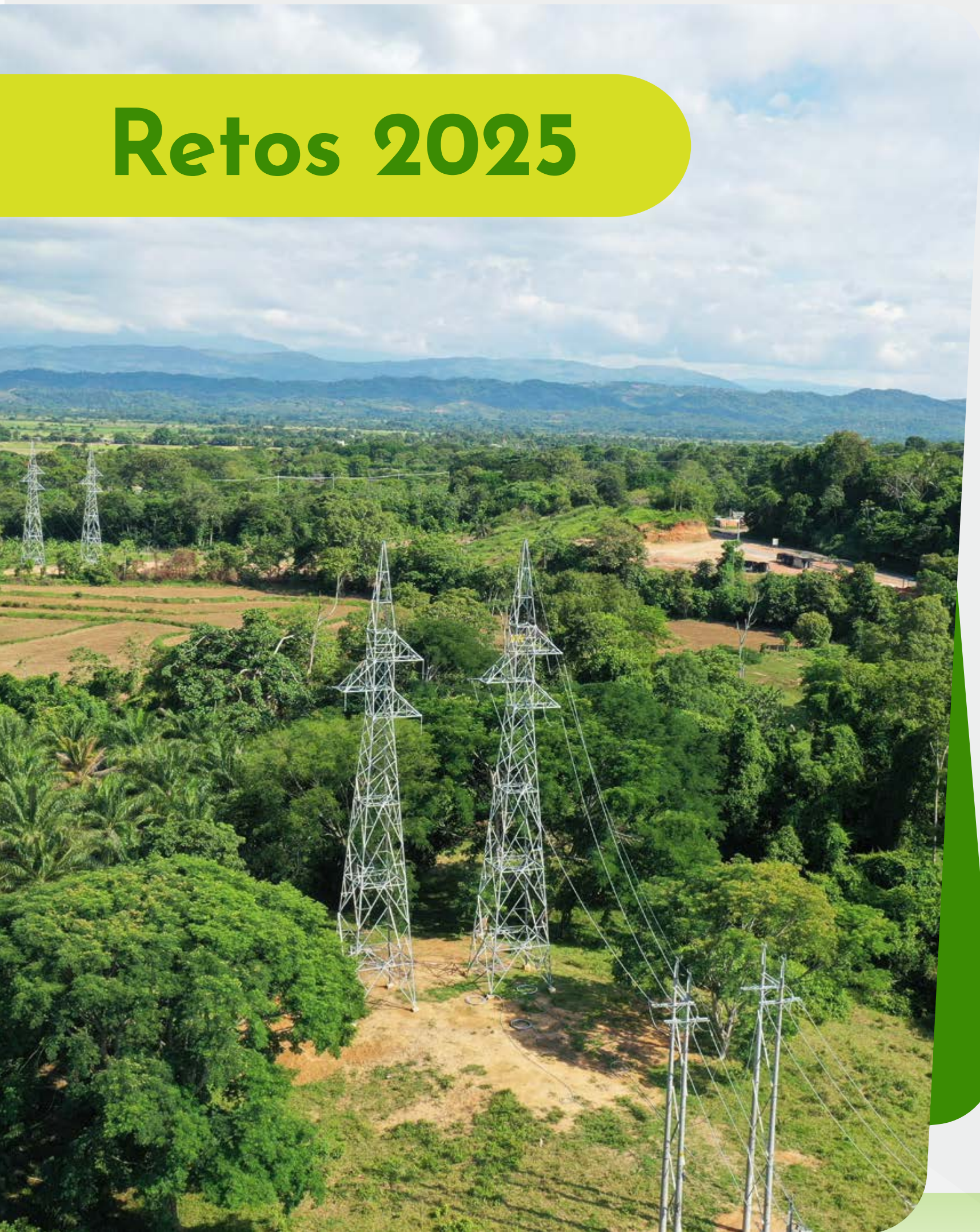
En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el parágrafo 2 del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 o aquella que haga sus veces, se deja constancia que durante el ejercicio no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Adicionalmente, durante el año 2024 se dio cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad.

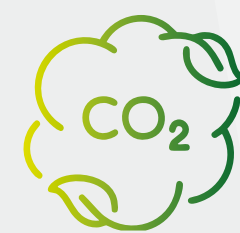
El informe especial de que trata el artículo 29 de la Ley 222 de 1995 y las operaciones celebradas con los socios y con los administradores, se encuentran contenidas en el capítulo de Gobierno Corporativo del informe de Sostenibilidad CENS 2024.



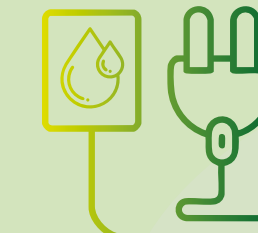
Retos 2025



Reducir el Índice de Pérdidas del OR a 13.58% durante el 2025 con foco en zonas de difícil gestión.



Obtener la certificación como empresa Carbono Neutro y continuar la reducción de emisiones GEI.



Mejorar el desempeño de los indicadores SAIDI - SAIFI asociados a la calidad y continuidad del servicio de energía.



Mejorar la experiencia del cliente mediante la modernización de instalaciones y adopción de mejores prácticas en la atención.



Optimizar en COP\$ 17,601 millones la brecha de costos de los negocios, para alcanzar un EBITDA de COP\$ 313,958 millones y asegurar la liquidez financiera.



Grupo•epm

