CENS | Grupo•epm

Energía que une al territorio

Informe de Sostenibilidad 2025



Contenido

Pág.

01 **Mensaje del Gerente a nuestros grupos de interés** 03

02 **Nuestros criterios de reporte** 08

03 **CENS: Nuestra Identidad en el Territorio** 10

- Nuestros Grandes Momentos 2025 11
- ¿Quiénes somos? 13
- Nuestra empresa 14
- Portafolio de servicios 14
- Nuestros negocios 15
- Arquitectura organizacional 16
- Capacidad instalada 17
- Reconocimientos y certificaciones 20

04 **Gobernanza y liderazgo para la sostenibilidad** 21

- Gobierno Corporativo 23

05 **Nuestro impacto en cifras** 64

06 **Pilares de nuestra sostenibilidad** 81

- Estrategia y Modelo de Sostenibilidad 83
- Temas materiales 91
- Modelo de Relacionamiento y Grupos de interés 98
- Compromisos y estándares con la Sostenibilidad 101
- Variables de Entorno y Gestión de Riesgos 107
- Sistema de control interno 118
- Sistema de gestión integrado – SGI 119

07 **Prioridades que Transforman: Gestión de la materialidad** 121

- *7.1 Resultados con propósito: Solidez para el crecimiento Regional*
  - (Solidez financiera) 122
- *7.2 Vínculos que transforman la calidez de nuestro servicio*
  - (Acceso y comprabilidad) 139
- *7.3 Solidez que genera confianza*
  - (Calidad y seguridad de los productos y servicios) 150
- *7.4 Cercanía que construye territorio*
  - (Transparencia) 167
- *7.5 Energía que impulsa bienestar*
  - (Bienestar laboral y adaptabilidad) 178
- *7.6 Dignidad que fortalece el tejido social*
  - (Derechos Humanos) 207
- *7.7 Transformación cultural y digital en nuestra operación*
  - (Tecnología e innovación) 219
- *7.8 Nuestra huella, el alma del territorio*
  - (Agua y biodiversidad) 227
  - (Cambio climático) 243
  - (Producción y consumo responsable) 254
  - (Energías renovables) 267

08 **Escucha activa: Señales de nuestros grupos de interés** 276

- *8.1 Promoción de la economía local y desarrollo* 277
- *8.2 Generación de alianzas estratégicas con actores del territorio* 279

09 **Nuestra hoja de ruta: Retos y apuestas 2026** 282

10 **Anexos** 283







CENS | Grupo•epm

CENS
Grupo epm

Mensaje del Gerente a nuestros grupos de interés



Ixora
Flor Oficial del departamento de Norte de Santander

01 Mensaje del Gerente a nuestro grupos de interés





Estimados grupos de interés:

Presentamos los resultados de una gestión que se materializa en la creación de valor social en cada rincón de nuestra área de influencia. Lo que en este informe compartimos detalla cómo CENS se ha consolidado como un agente de transformación, en una región que nos exige día a día, respuestas innovadoras y un compromiso genuino con el desarrollo sostenible de su entorno y su gente.

Nuestra presencia local ha evolucionado para ir al ritmo de las necesidades de las comunidades que atendemos. En un escenario de constantes cambios, hemos priorizado una gestión técnica rigurosa y una atención cercana, entendiendo que la continuidad del servicio es la base sobre la cual nuestros usuarios construyen su bienestar. Bajo esta premisa, reportamos una gestión donde la transparencia y la eficiencia operativa se traduce en progreso compartido, reafirmando nuestro compromiso de seguir impulsando la competitividad y la equidad en cada zona donde operamos.

La solidez de la red: el soporte de nuestra esencia

La continuidad y calidad de nuestro servicio son los pilares que sostienen el desarrollo y la vida en nuestra región. Durante 2025, fortalecimos nuestra infraestructura con una inversión de **COP$ 189,211 millones,** lo que representa un crecimiento del **14,7%** frente al año anterior. Este esfuerzo se materializó en proyectos estratégicos como la Nueva Subestación La Playa, la repotenciación de líneas de 115 kV en la región del Catatumbo y la modernización de la subestación Sevilla en Cúcuta, además de la expansión y reposición de redes de distribución y el control de pérdidas, rubros en los que ejecutamos **COP$ 33,148 millones** y **COP$ 22,271 millones** respectivamente.

Un hito relevante que apalancará el negocio de Transmisión de Energía fue la adjudicación por parte de la UPME, mediante convocatoria pública, del proyecto "Subestación Tonchalá 230 kV y Líneas de Transmisión Asociadas". Esta obra no solo representa un voto de confianza en nuestra capacidad de ejecución, sino que asegura la estabilidad energética de Norte de Santander para las próximas décadas, permitiendo que la energía que sostiene la vida llegue a cada rincón con mayor seguridad y potencia.

En cuanto al desempeño operativo, en 2025, logramos una mejora en la frecuencia de las interrupciones en el servicio que tienen nuestros usuarios (SAIFI), reduciéndola de 6,32 a 5,9 veces. Por su parte, el indicador de duración (SAIDI) se situó en 22,48 horas, cumpliendo la meta regulatoria, igual que el indicador de frecuencia. Finalmente, el índice de pérdidas de energía fue del **14,30%**; si bien este resultado muestra una mejora comparado con el 2024 en 0.08 puntos porcentuales, existen retos muy importantes, principalmente en los 10 municipios del Catatumbo. Las pérdidas de energía en esta región, llegan a 103.71 Gw y un índice de pérdidas de 47.84%.

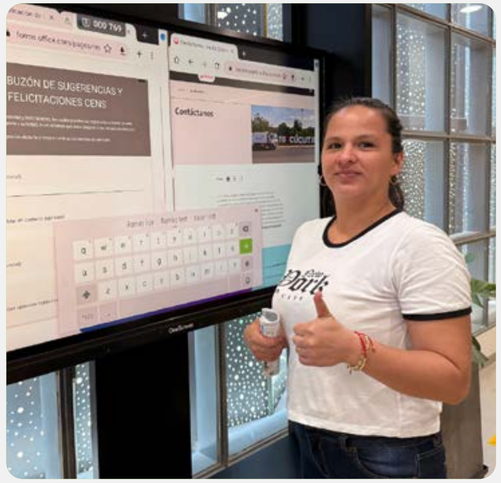


La red se expandió para iluminar a más familias, cerrando el año con un total de **643.741 clientes atendidos.** Durante el periodo, facilitamos la vinculación de **3.587 nuevos usuarios** en asentamientos humanos y beneficiamos a 2.517 familias a través de la modalidad de energía recargable. Además, logramos la georreferenciación de más de 1.300 viviendas sin servicio en siete municipios del departamento y la formulación de los proyectos de ampliación de cobertura para avanzar en la gestión de recursos para la conexión de estas familias.

Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio

La cercanía y la agilidad son los pilares de nuestra relación con el usuario. Durante el periodo, gestionamos más de **1.5 millones de atenciones**, donde el **48%** de las interacciones se realizarán a través de canales digitales. Gracias al enfoque en la escucha activa, alcanzamos una mejora en los indicadores de servicio, reduciendo las quejas de 2.16 a 1.77 y los reclamos de 3.23 a 1.96. El compromiso con la comunidad se fortaleció en los territorios con **202.276 clientes beneficiados** por la facturación en sitio.





Nuestra solidez operativa nos permite ser el aliado que hace posible que más familias transformen sus hogares. El programa 'Somos' registró un crecimiento del 51% en sus ventas frente al año anterior, alcanzando una financiación total de **COP$4.405 millones.** El avance, representado en la entrega de 1.349 créditos, posiciona a CENS como el facilitador que permite a los habitantes de la región acceder y disfrutar de electrodomésticos y servicios que aportan bienestar y comodidad a su día a día. Así mismo, resaltamos el crecimiento en la oferta de energía solar y el acompañamiento a la conexión de 1.466 autogeneradores en el área de influencia en el 2025.

Cercanía que construye territorio

La magia de la Navidad se convirtió en un motor de reactivación y alegría para nuestra área de influencia. Con una inversión de **COP$2.673 millones**, iluminamos 10 municipios, destacando el alumbrado de Cúcuta, bajo el concepto "Cuentos que nos unen", **transformó 15 kilómetros del Malecón** con figuras artesanales, consolidando a la ciudad como un destino turístico nacional. Esta tradición se extendió a municipios como Ocaña, Aguachica, Pamplona, Gramalote y Tibú, fortaleciendo el encuentro comunitario y la identidad local.

Este vínculo con la comunidad se complementa con nuestras estrategias de interacción social. Durante este año, **impactamos a más de 30.000 personas** a través de programas como Cercanía, Buenos Vecinos y encuentros educativos, además de la entrega de kits escolares y la formación de líderes. Fortalecimos la cultura ambiental en 17 instituciones educativas, beneficiando a 3.932 estudiantes, premiando seis Proyectos Ambientales Escolares (PRAES) y preparando a 93 jóvenes en nuestras academias de liderazgo Ubuntu.

Nuestra apuesta por el desarrollo regional también se refleja en el respaldo al deporte y la cultura. Destinamos más de **COP$580 millones** al apoyo de eventos emblemáticos como la Media Maratón de Cúcuta, la Fiesta del Libro y la Liga de Gimnasia, reafirmando que somos motor de las grandes iniciativas que unen a Norte de Santander.

Finalmente, bajo el mecanismo de Obras por Impuestos, se nos asignó la dotación de Centros de Desarrollo Infantil (CDI) en Tibú, Convención, El Tarra y Teorama por **COP$2.134 millones.** Con este proyecto, los impuestos se transforman de manera directa en espacios dignos para el desarrollo de la primera infancia en zonas afectadas por el conflicto.

Energía que impulsa bienestar e innovación

El bienestar de quienes hacen posible nuestra operación es la base sobre la cual sostenemos la vida en la región. Durante el 2025, invertimos **COP$17.731 millones** en planes de beneficios para nuestros trabajadores, incluyendo auxilios de estudio y programas que fomentan el equilibrio entre la vida personal y laboral. El crecimiento profesional es una prioridad: registramos 44 ascensos, realizamos 77 nuevas vinculaciones y destinamos 16.732 horas a acciones formativas, logrando que el **76%** de nuestra planta de personal fortaleciera sus competencias. Además, nuestra gestión integral en Seguridad y Salud en el Trabajo fue reconocida con el Premio Empresa Líder en Prevención de Colmena Seguros, reflejando el compromiso con entornos laborales seguros y saludables.

La innovación en CENS nace del talento de nuestra gente y se traduce en eficiencia para el territorio. A través de la estrategia TECHNNOVA, impactamos a 590 trabajadores en el desarrollo de capacidades digitales y el uso de Inteligencia Artificial. Fomentamos la creatividad interna con el concurso InnovAcción in House, donde nacieron 16 propuestas de negocio, y avanzamos en la optimización operativa mediante el desarrollo de 19 automatizaciones RPA y 9 soluciones digitales a medida para la organización, logrando ahorros por **COP$893 millones.**

Nuestra huella, el alma del territorio

Nuestro compromiso con el entorno se traduce en acciones climáticas de alto impacto. Gracias a una sólida estrategia de descarbonización, obtuvimos la **Certificación como empresa Carbono Neutro** bajo estándares internacionales. Este hito valida nuestra hoja de ruta hacia la sostenibilidad y nos posiciona como referentes en prácticas empresariales responsables que contribuyen directamente a la mitigación del cambio climático.



Avanzamos igualmente en la transición energética interna mediante la incorporación de fuentes limpias para el funcionamiento de nuestra infraestructura. Con la instalación de 263 paneles solares para autoconsumo en nuestras sedes administrativas de Ocaña, Aguachica, Tibú y Cúcuta, reducimos nuestra huella operativa y promovemos el uso eficiente de los recursos.

Finalmente, nuestra gestión ambiental eficiente demuestra que la sostenibilidad también fortalece la solidez de la empresa. Gracias a inversiones estratégicas en conservación y control del medio ambiente, fuimos acreedores de **COP$3.486 millones** en beneficios tributarios, recursos que ratifican que proteger nuestro patrimonio natural es la mejor inversión para el futuro del territorio.



Gestión del mercado y desafíos sectoriales

Durante 2025, el sector energético en Colombia navegó un entorno de transición caracterizado por importantes retos estructurales y regulatorios. La agenda sectorial estuvo marcada por la necesidad de fortalecer la seguridad y soberanía energética del país. Entre los desafíos identificados en el país, destacan los rezagos en proyectos de expansión de la red de transporte y la urgencia de establecer señales claras que incentiven la inversión en nueva capacidad de generación.

Con relación a la tarifa aplicada en Cens, durante el periodo 2025 presentó una senda decreciente, resultado de la conjunción entre una gestión comercial estratégica y las condiciones favorables del mercado mayorista. En el transcurso del año el Costo Unitario aplicado disminuyó en 11% pasando de un precio por Kw de $976 en diciembre de 2024 a **$869 en el 2025.**

Resultados con propósito: solidez para el crecimiento regional

Alcanzamos resultados positivos en el año, con ingresos por **COP$1.445.154 millones** que superaron la meta definida; el EBITDA ascendió a **COP$361.222 millones** y la Utilidad Neta cerró en **COP$123.146 millones.** Logramos una reducción en costos y gastos efectivos de **COP$86.418 millones**, impulsada principalmente por la optimización de la operación comercial. A pesar de que los gastos financieros aumentaron en **COP$1.169 millones** (tasa del 13,69% EA en promedio) y la provisión de renta subió en **COP$3.101 millones**, la solidez financiera nos permite dar continuidad a nuestro propósito de contribuir al desarrollo de las comunidades y los territorios.



Nuestra hoja de ruta: Retos y apuestas

Asumimos el futuro con la convicción de que cada paso que damos es para fortalecer el bienestar de nuestras familias y la competitividad de nuestra área de influencia. En el 2026, nuestro compromiso está puesto en la ejecución de inversiones estratégicas por más de **COP$208.000 millones**, destinados a ampliar y modernizar nuestra infraestructura para que el servicio siga siendo confiable y robusto en cada municipio que atendemos. Esta apuesta se complementará con la generación de ingresos por ofertas comerciales complementarias por más de **COP$31.000 millones**, pensadas en las nuevas necesidades de nuestra gente, y con un trabajo decidido en seguir fortaleciendo el vínculo emocional y la experiencia de nuestros clientes. En la subregión del Catatumbo, nuestra prioridad será el control y la reducción de las pérdidas de energía a través de acciones que lleven bienestar social y cuiden nuestro entorno. Seguiremos impulsando iniciativas de transición energética y eficiencia operativa, convencidos de que la clave está en equilibrar el rigor técnico con la innovación, preparándonos para seguir siendo el motor que impulsa el progreso de nuestro territorio

Bajo esta premisa de sostenibilidad, entregamos este informe con la certeza de que la transparencia es el cimiento de la confianza con nuestros grupos de interés. Estos resultados son el reflejo de un equipo humano que trabaja con integridad y excelencia por el desarrollo de nuestras comunidades. Agradecemos a nuestros clientes, colaboradores y aliados por permitirnos ser partícipes de su progreso. Los invitamos a conocer en detalle la gestión de un año marcado por la resiliencia, con la certeza de que en CENS seguiremos evolucionando para ofrecer soluciones que generen bienestar y sostengan la vida en cada territorio.

Cordialmente,

JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ CAMPO
Gerente General CENS

CENS | Grupo epm

Nuestros criterios de reporte



Niño Indígena Motilón Barí

02 Nuestros criterios de reporte

GRI 2-2, 2-3, 2-5

En **CENS** estamos comprometidos con la transparencia y la sostenibilidad, por esto presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad, un ejercicio que nos permite rendir cuentas sobre los impactos más significativos en temas económicos, de medio ambiente y sociedad. Este compromiso se refleja en la trayectoria de doce años presentando este informe a los grupos de interés, donde compartimos logros, desafíos y aprendizajes que marcaron nuestra gestión, en esta oportunidad durante el año 2025.

Para reportar de manera estructurada y confiable los impactos más significativos de nuestra gestión, incluyendo el respeto y la gestión de los derechos humanos, seguimos los lineamientos de los Estándares GRI, que nos permiten garantizar que toda la información presentada cuenta con criterios de calidad, precisión, equilibrio, claridad y comparabilidad con años anteriores, respondiendo a las expectativas de los grupos de interés y el territorio.

Este informe reúne los resultados de nuestra gestión en torno a los once (11) temas materiales que constituyen pilares estratégicos para la sostenibilidad ambiental, social, económica y de buen gobierno corporativo. Estos temas son el eje de la estrategia y están alineados con el modelo de relacionamiento del Grupo EPM, asegurando coherencia y una visión integral en todas nuestras acciones.

Asimismo, con este reporte reafirmamos nuestro compromiso con Pacto Global y la Agenda 2030, a la cual nos adherimos voluntariamente en 2013, trabajando activamente para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las metas nacionales, consolidando nuestra responsabilidad con el desarrollo sostenible y la construcción de un futuro mejor para todos.

Si bien el informe no cuenta con certificación externa sobre la aplicación de la metodología GRI, la información financiera ha sido auditada por Ernst & Young Audit S.A.S., en su calidad de Revisor Fiscal de CENS. Adicionalmente, la Contraloría Distrital de Medellín ejerce control fiscal, y KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S., como Auditor Externo de Gestión y Resultados, realiza auditorías sobre aspectos financieros, técnicos y comerciales, junto con la evaluación del sistema de control interno y la estructura organizacional.

Período de reporte: el presente informe comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Estándares para la elaboración del informe:

Alcance de datos reportados: La información presentada incluye los negocios de transmisión, distribución y comercialización de energía en el área de influencia de CENS (Norte de Santander, sur de Cesar y sur de Bolívar).

Contactos

Para obtener más información sobre el contenido del informe de sostenibilidad, comunicarse a los siguientes contactos:

Alba Lucely Plata Quezada
Coordinador Responsabilidad Social Empresarial
Unidad Gestión Operativa
Teléfono: (+57-7) 5824444 Extensión: 4350
Correo electrónico: alba.plata@cens.com.co

Darly Yaruby Guerrero Solano
Profesional P1 RSE Social - Ambiental
Unidad Gestión Operativa
Teléfono: (+57-7) 5824444 Extensión: 1240
Correo electrónico: darly.guerrero@cens.com.co



Energía que une al territorio

Informe de Sostenibilidad 2025

CENS: Nuestra Identidad en el Territorio



Loro Orejiamarillo
Tesoro vivo de Norte de Santander

03 CENS: Nuestra Identidad en el Territorio

Nuestros Grandes Momentos 2025



Fuimos seleccionados por la **UPME** para ejecutar el proyecto **'Subestación Tonchalá 230 kV y Líneas de Transmisión Asociadas',** es una obra estratégica diseñada para garantizar la confiabilidad y estabilidad del sistema eléctrico en el nororiente colombiano y el área metropolitana de Cúcuta.



Fortalecimos la infraestructura eléctrica del nororiente del país con la entrada en operación de la línea **Tibú - Planta Zulia**, esta repotenciación garantiza una mayor estabilidad en el Sistema de Transmisión Regional y asegura la disponibilidad energética necesaria para el crecimiento de la demanda en la región".



Alcanzamos la certificación como **Empresa Carbono** Neutro, un hito que ratifica la solidez de nuestra estrategia de descarbonización y nos consolida como referentes en prácticas empresariales sostenibles bajo los más exigentes estándares internacionales.



La Agencia de Renovación del Territorio (ART) nos asignó la ejecución de un proyecto de dotación de 7 Centros de Desarrollo Infantil (CDI) del ICBF bajo el mecanismo de Obras por Impuestos, este proyecto transforma el presente de **669 niños y niñas** en los municipios de Tibú, Convención, El Tarra y Teorama, fortaleciendo el tejido social en zonas de especial atención.



Energizamos la nueva **Subestación La Playa** y sus redes de distribución asociadas, un proyecto de que transforma la calidad del servicio para más de **17.400 usuarios** en La Playa, Hacarí, San Calixto y Teorama. Esta obra no solo reduce fallas y protege los equipos de nuestros clientes, sino que impulsa la competitividad regional al habilitar la infraestructura necesaria para la creación de nuevas empresas e industrias.



Obtuvimos **tercer lugar en el Premio Nacional CIER de Innovación N-TECH 2025**, una distinción que ratifica nuestro liderazgo en la transformación digital y la transición energética del país.



Iluminamos la Navidad en Gramalote, Arboledas, Chitagá, Villa Caro, Toledo, Tibú y los principales centros urbanos de nuestra zona de influencia. Con la temática **'Cuentos que nos unen'** en Cúcuta no solo se decoró la ciudad, sino que actuó como un motor de dinamización turística y económica, atrayendo a miles de visitantes hacia entornos seguros y culturales.



Inauguramos el Centro de Experiencias CENS, un modelo de servicio inclusivo y moderno, este espacio redefine la atención para más de **350 mil clientes,** integrando canales presenciales y virtuales con enfoque en la diversidad.



Consolidamos nuestro liderazgo en innovación al ser finalistas del **Premio ÁMBAR 2025 de ASOCODIS** en la categoría de Investigación, con un proyecto que propone maximizar la integración de energía solar fotovoltaica sin comprometer la estabilidad y confiabilidad de la red eléctrica.



Logramos la **normalización e interconexión de la Subestación Sevilla 115 kV** robusteciendo la confiabilidad del Sistema de Transmisión Regional en Norte de Santander y el área metropolitana de Cúcuta, garantizando una mayor continuidad del servicio y reduciendo significativamente los indicadores de interrupción en beneficio de miles de usuarios.



Quiénes somos

CENS como empresa del Grupo EPM

EPM es un grupo empresarial colombiano conformado por 47 empresas que tienen presencia en 6 países: Colombia, México, El Salvador, Panamá, Chile y Guatemala, con más de 17 mil colaboradores quienes aportan a un propósito superior que es "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor" por medio de la prestación de servicios esenciales como energía, acueducto, saneamiento, gas, gestión de residuos sólidos y comercialización de soluciones, llegando a más de 9 millones de usuarios- clientes con una gestión eficiente, segura y confiable. **Su estrategia corporativa se orienta a avanzar junto a las comunidades, promoviendo el desarrollo humano sostenible** en los territorios donde hace presencia.



Los negocios del grupo son:

- Generación y comercialización de energía
- Transmisión de energía
- Distribución y comercialización de energía
- Distribución y comercialización de gas
- Provisión y comercialización de agua
- Gestión y comercialización de aguas residuales
- Gestión de residuos sólidos
- Comercialización de nuevas soluciones

Nuestra empresa

GRI 2-1, 2-6, 2-7, 2-8

Centrales Eléctricas de Norte de Santander (CENS), con 73 años de historia, es una empresa líder en la prestación del servicio de energía eléctrica, que trabaja para impulsar el desarrollo humano sostenible. Su gestión se fundamenta en principios de responsabilidad, transparencia y cercanía, orientados a generar valor para sus grupos de interés mediante un suministro de energía confiable, eficiente, y seguro, cuidando el medio ambiente y mejorando la calidad de vida de las comunidades que servimos.

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



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



Presencia en

3 departamentos	48 municipios	5 regionales

Regional Cúcuta	Regional Tibú	Regional Pamplona	Regional Ocaña	Regional Aguachica
Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario	Tibú, Salazar, Gramalote, Sardinata, Arboledas, Bucarasica, Villa Caro, Lourdes, El Zulia, Santiago, San Cayetano, Puerto Santander, Cucutilla, Campo Dos	Pamplona, Toledo, Ragonvalia, Chinácota, Bochalema, Durania, Chitagá, Cácota, Silos, Mutiscua, Herrán, Pamplonita, Labateca	Ocaña, El Carmen, El Tarra, Ábrego, Convención, Teorama, San Calixto, Río de Oro, González, La Playa, Hacarí	Aguachica, Pelaya, Gamarra, La Gloria, Morales, La Esperanza, Cáchira

Nuestros negocios



Generación

Generamos energía a partir de fuentes convencionales y no convencionales

Transmisión

Transportamos la energía eléctrica en niveles de tensión iguales o superiores a 220kV

Distribución

Transformamos la energía proveniente del Sistema de Transmisión Nacional (STN) y la distribuimos a nuestros clientes a través del Sistema de Transmisión Regional (STR), realizando los pagos y contratos correspondientes por su uso.

Comercialización

Compramos energía mediante contratos y en el mercado mayorista (bolsa) para cubrir la demanda de energía de los mercados que atendemos y vendemos energía a los usuarios del mercado regulado.

Estructura administrativa





- Asamblea General de Accionistas
  - Revisoría Fiscal
  - Junta Directiva
    - Gerente General
      - Comunicaciones
      - Auditoría
      - Área Finanzas
        - Planeación, Análisis Financiero y GIR
        - Gestión Financiera y Tesorería
      - Asuntos Legales y Secretaría General
      - Área Servicios Corporativos
        - Talento Humano y Desarrollo Corporativo
        - Tecnología de Información
      - Unidad Suministro y Soporte Administrativo
        - Cadena de Abastecimiento
        - Soporte Administrativo
      - Unidad Gestión Operativa
        - Sostenibilidad y Estrategia
        - Planeación T&D Energía
        - Operación del Sistema T&D
      - Área Gestión Comercial
        - Conexión con Clientes y Territorios
        - Mercadeo y Ventas
        - Aseguramiento Operación Comercial
      - Unidad de Proyectos
        - CET y Laboratorios
        - Gestión de Proyectos de Infraestructura
      - Subgerencia Subestaciones y Líneas
        - Mantenimiento Integal y Subestaciones y Líneas
        - Expansión, Reposición y soporte Subestaciones y Líneas
      - Subgerencia Distribución
        - Mantenimiento Distribución
        - Distribución Regional Ocaña-Aguachica
        - ATC, Distribución Regional Pamplona
        - Expansión y Reposición Distribución
        - Control de Pérdidas de Energía
        - Regional Tibú

Capacidad instalada

GRI EU1, EU4



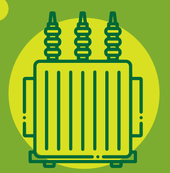
29,722 km
de redes de transmisión y distribución



25,314
transformadores de distribución



1,189 MVA
capacidad total de distribución



65
transformadores de potencia



1.461 MVA
potencia de transformación instalada



42
subestaciones

Cobertura del servicio de energía

GRI EU3



Urbano
100%



Universalización del servicio
96%



Rural
85,15%



Total
97,44%

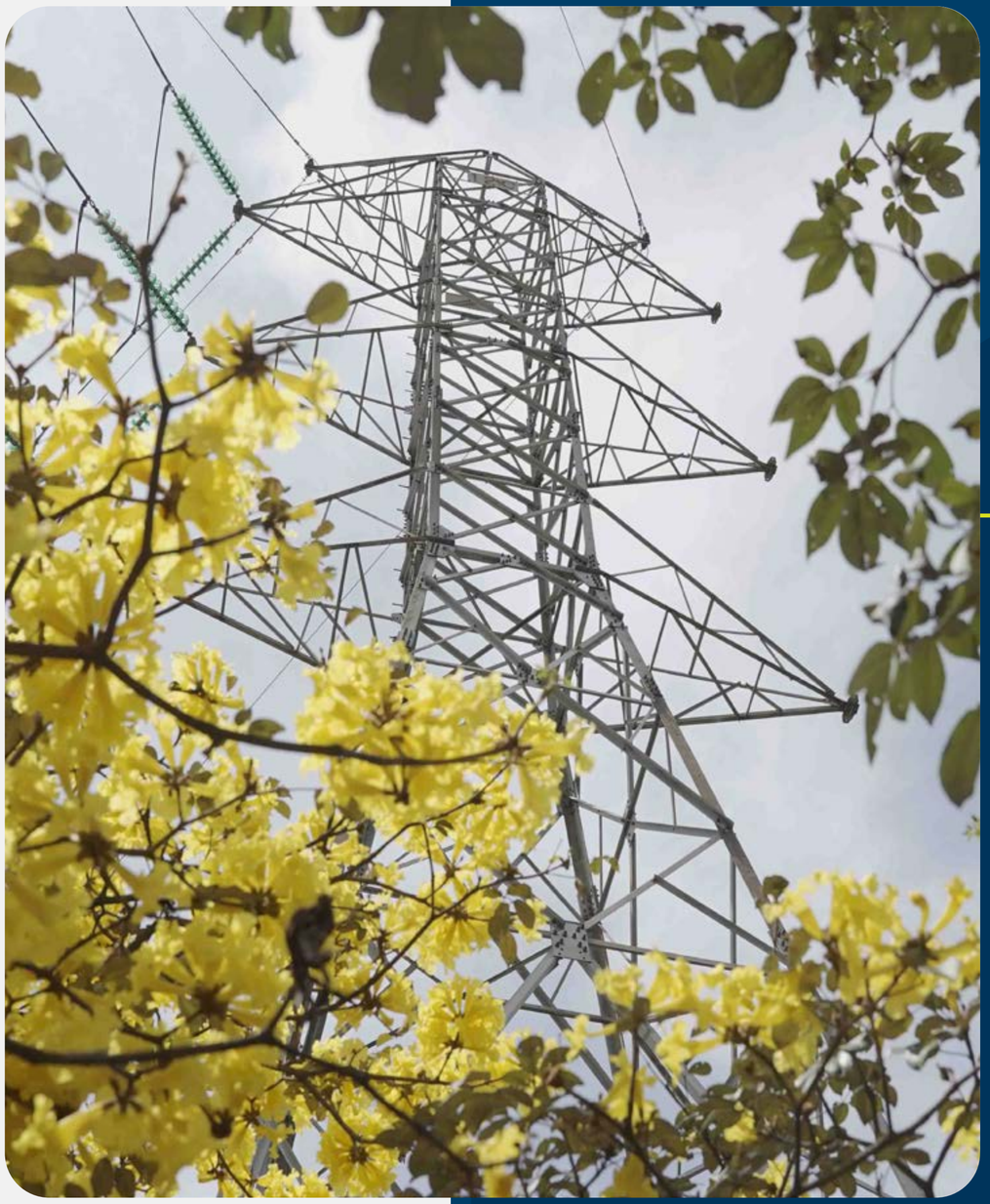
Energía gestionada



1.459 GWh
Consumo de energía



COP$ 1,314,481 millones
Ventas de energía



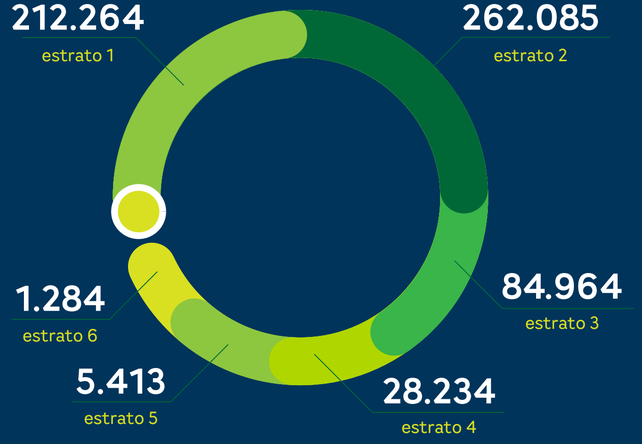
Clientes atendidos

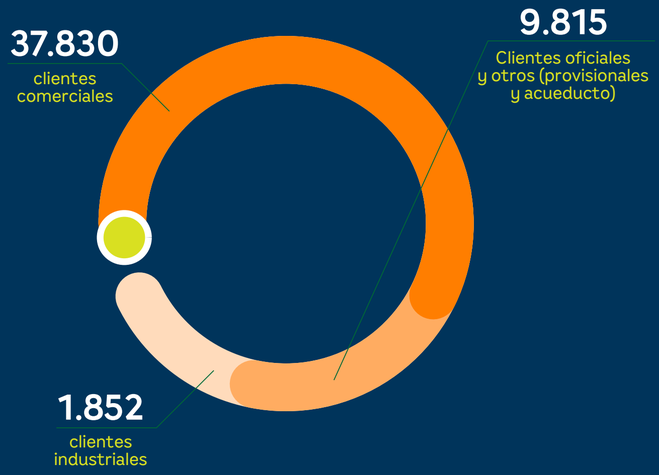
Clientes urbanos
549.913

Clientes rurales
93.828

Total clientes
643.741

Clientes Residenciales







Nuestro Talento

227 / 31%
Mujeres

515 / 69%
Hombres

742
Trabajadores de planta

2.037
Colaboradores fimas contatistas

Reconocimientos y certificaciones

Certificación del Sistema de Gestión de Activos de acuerdo a la norma ISO 55001:2014 por la firma Bureau Veritas

Reconocimiento como Empresa Empoderada Ejemplar Con Alma Comunal de la Junta de Acción Comunal del Barrio Las Mercedes



Certificación como Empresa Carbono Neutro de ICONTEC

Premio en la categoria "Empresa Líder en Prevención" de Colmena Seguros

3er lugar en el Premio Nacional CIER de Innovación en N-TECH 2025

Energía que une al territorio

Informe de Sostenibilidad 2025

CENS | Grupo epm

Gobernanza y liderazgo para la sostenibilidad



Templo Histórico
Villa del Rosario, Norte de Santander

04 Gobernanza y liderazgo para la sostenibilidad

TEMA MATERIAL
GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 3-3

El Gobierno Corporativo es uno de nuestros temas relevantes y 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.

Las exigencias de los inversionistas y demás grupos de interés, de adopción y promoción de una gobernanza sólida para la sostenibilidad, requieren una actuación ética y transparente en la toma de decisiones tanto al interior de los órganos de gobierno de la organización, como en sus relaciones con los empleados y los grupos de interés externos.

Enfoques del tema Gobierno Corporativo:

Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial

Ética en la actuación

El enfoque de "Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial" es gestionado directamente por EPM y desde CENS hemos venido abordando el segundo enfoque **"Ética en la actuación".**



Bajo esta visión, orientamos nuestra gestión empresarial a través de los siguientes compromisos y lineamientos estratégicos:

- **Política Sistema de Gestión integrado:** Aprobada en Sesión Junta Directiva N°831 del 22 de abril de 2020.
- **Política de Sostenibilidad:** Aprobada en Sesión Junta Directiva N°867 del 7 diciembre de 2022.
- **Política de Comunicaciones:** Aprobada en Sesión Junta Directiva N°710 del 27 de agosto de 2010.
- **Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno:** Aprobada en Sesión Junta Directiva N°778 del 11 de febrero de 2016.

Conoce las políticas aquí:

Consultar aquí



Alineación con la estrategia		
Tema Material	**Objetivo Estratégico**	**Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS**
Gobierno Corporativo	Lograr transformaciones positivas con y para los grupos de interés Dar solidez al Gobierno Corporativo	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

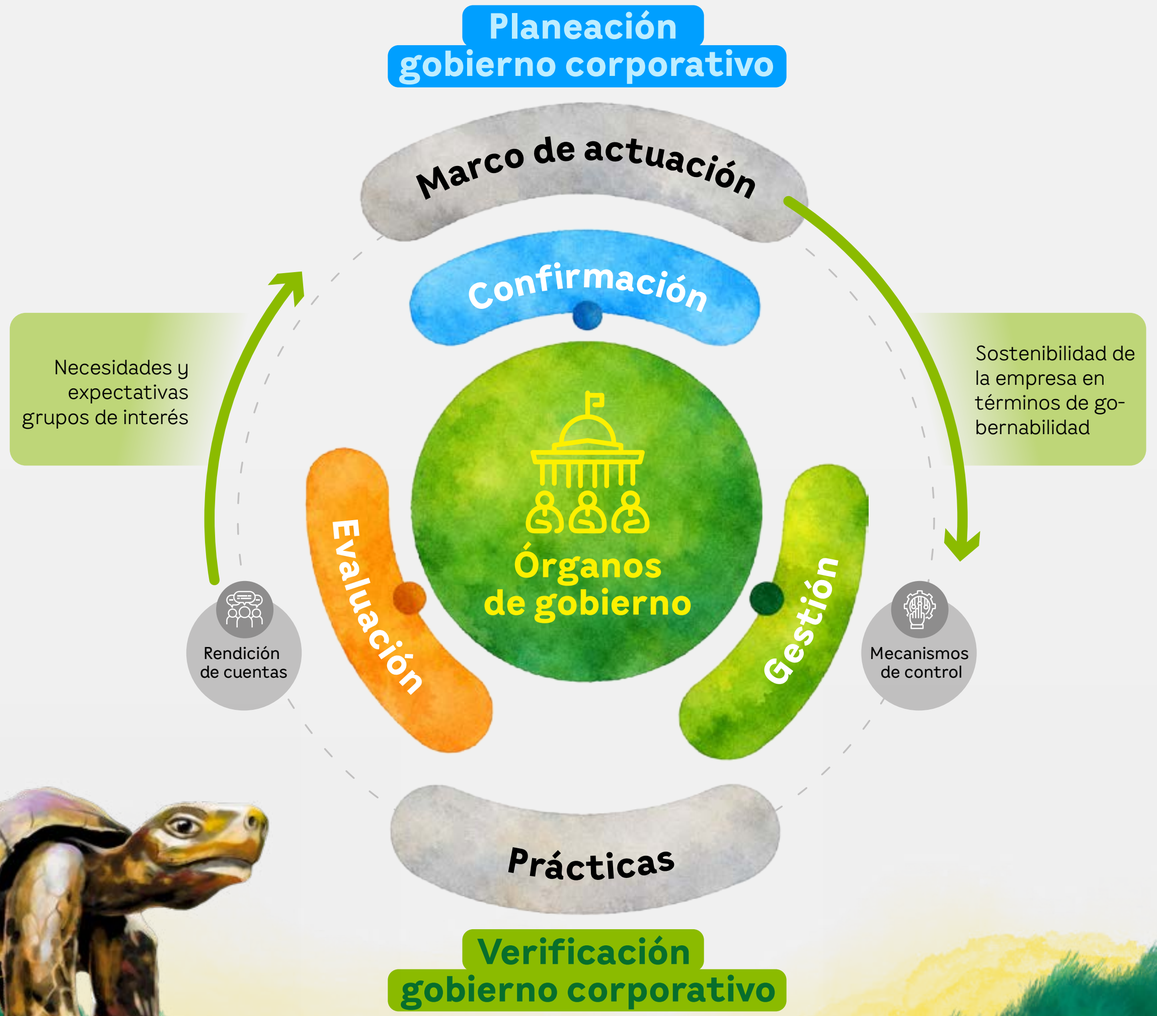
Indicador	Unidad de medida	Resultado
Medición clima ético	%	85.49%

Gobierno Corporativo CENS

Para el Grupo EPM, el gobierno corporativo es el sistema estratégico que dirige y controla nuestras empresas, logrando un equilibrio vital entre la propiedad y la administración. Este modelo no solo garantiza la sostenibilidad y el crecimiento, sino que protege los derechos de los inversionistas y asegura una cultura de transparencia y ética ante todos nuestros grupos de interés.

La implementación de este Marco General asegura una unidad de propósito y dirección. A través de órganos de gobierno sólidos, un marco de actuación claro y mecanismos de rendición de cuentas, alineamos nuestra gestión con los objetivos estratégicos del Grupo para generar confianza y valor en la sociedad.





Marco General del Gobierno Corporativo

Instrumentos y prácticas de Gobierno Corporativo

En CENS, disponemos de diversos instrumentos y prácticas de Gobierno Corporativo que rigen nuestro actuar. En un ejercicio de transparencia, estos documentos se encuentran disponibles para consulta pública en nuestro sitio web oficial

Clic aquí

- **Estatutos**
- **Código de Gobierno Corporativo**
- **Reglamento de Junta Directiva**
- **Acuerdo de Gobierno**

Hechos destacados en el marco del fortalecimiento del Gobierno Corporativo

Como reflejo de nuestro compromiso con la excelencia y el fortalecimiento de la gobernanza, destacamos los hitos más significativos alcanzados durante 2025:

- Llevamos a cabo el segundo encuentro de accionistas bajo la temática **"Energía para el futuro y sostenibilidad empresarial".** Este espacio fortaleció el diálogo estratégico y la transparencia, consolidando los lazos de confianza entre la compañía y sus accionistas.
- Promovimos el uso del **módulo digital para accionistas** en el portal web de CENS. Esta herramienta facilita el acceso a servicios autogestionables, permitiendo la consulta ágil de certificaciones, composición accionaria y estados de capital en un entorno seguro y eficiente.
- Alcanzamos un **100%** de cumplimiento en el desarrollo de la agenda estratégica de la Junta Directiva, garantizando la supervisión y el seguimiento riguroso de todos los temas críticos para la organización.
- Los avances detallados de 2025 y nuestra hoja de ruta para 2026 en materia de gobernanza están integrados en el **Informe de Sostenibilidad del Grupo EPM,** disponible en el siguiente enlace:

sostenibilidadgrupoepm.com.co.



Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

El numeral **"9.2 informe anual de Gobierno Corporativo del Grupo EPM",** establece, entre otras cosas que EPM, en su calidad de matriz del grupo emitirá un Informe de Gobierno Corporativo en el que, además de divulgar ciertos datos relacionados con el contenido del Código, indicará su grado de cumplimiento.

	Numeral del Código de Gobierno Corporativo CENS	Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2025
1	**Introducción**	**El cumplimiento se detalla en cada numeral**
1.1	Contexto de CENS	Brinda información de contexto
1.2	Objetivo, alcance y ámbito de aplicación	En sesión 838 del 21 de octubre de 2020, la Junta Directiva aprobó el Código de Gobierno Corporativo y sus actualizaciones, estas en línea con las definiciones de Gobierno Corporativo para el Grupo. Cabe resaltar que CENS fue la primera filial del grupo que actualizó el Código de Gobierno Corporativo, en el cual se dan a conocer las prácticas que en materia de Gobierno Corporativo debe cumplir la empresa, sus administradores y trabajadores.
1.3	Gobierno Corporativo para el Grupo EPM	Entendimiento conceptual para todas las empresas del Grupo
1.4	Órganos de gobierno de CENS	Asamblea de accionistas, Junta Directiva y Gerencia General
2	**Propiedad de CENS**	**El cumplimiento se detalla en cada numeral**
2.1	CENS como entidad descentralizada de propiedad de EPM	CENS en una subsidiaria del Grupo EPM, teniendo en cuenta el poder de decisión que ejerce la Matriz por intermedio de su subordinada.
2.2	Asamblea General de Accionistas	Es el máximo órgano social y la constituyen la totalidad de personas inscritas como accionistas en el libro de acciones de la sociedad.
3	**Dirección - Junta Directiva de CENS**	**El cumplimiento se detalla en cada numeral**
3.1	Composición de la Junta Directiva	La Junta Directiva está integrada por tres (3) miembros principales y tres (3) miembros suplentes personales que son elegidos por la Asamblea General de Accionistas. En los estatutos vigentes de CENS se detalla la información sobre la composición de dicho órgano.
3.2	Miembros independientes de la Junta Directiva	En el Código de Gobierno se establece quienes no se consideran miembros independientes, teniendo en cuenta los criterios previstos en la Ley 964 de 2005 articulo 44 y las buenas prácticas de gobierno corporativo.

	Numeral del Código de Gobierno Corporativo CENS	Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2025
3.3	Designación de los miembros de Junta Directiva	En sesión 125 del 16 de octubre de 2025, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de CENS para el periodo 2025-2027, los perfiles de los miembros de Junta Directiva (formación y experiencia) se publican en la página Web en la sección de Gobierno Corporativo, en la siguiente ruta: **Clic aquí**
3.4	Inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés	Los miembros de Junta Directiva diligenciaron en el 2025 el formato "declaraciones de miembros de Junta Directiva". Además, dentro de las prácticas de Gobierno implementadas anualmente se coordina la actualización que incluye la declaración de conflictos de intereses y partes relacionadas. Durante el 2025, no se presentaron declaraciones sobre conflicto de interés que hubiesen comprometido a los miembros de la Junta Directiva. Así mismo, se consultó a los miembros de Junta sobre su participación en otras Juntas Directivas, sus acciones con proveedores CENS y otros grupos de interés, ante lo cual, ninguno de los miembros presentó información relevante para CENS.
3.5	Funciones, responsabilidades y compromisos de la Junta Directiva	De acuerdo con el Reglamento de Junta Directiva y el Código de Gobierno Corporativo, los miembros de la Junta Directiva estarán sujetos al marco de actuaciones, deberes y responsabilidades previsto en la Ley, en el reglamento de este órgano y demás documentos internos que regulen la materia. Igualmente, estarán sometidos a las inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la Constitución y en la Ley, así como a las disposiciones sobre dichos temas y sobre el conflicto de interés que obran en el respectivo Manual de Conflicto de Interés aprobado para la sociedad. Para el cumplimiento de sus funciones estatutarias, además de los deberes generales definidos en la ley, los miembros de Junta Directiva se comprometen a cumplir con las responsabilidades y compromisos definidos en el Reglamento de Junta Directiva y de sus comités en caso de que se determine su creación.
3.6	Reglamento Interno de la Junta Directiva	Continúa vigente el Reglamento de Junta Directiva aprobado mediante Acuerdo 090 del 1 de diciembre de 2017, a través del cual se homologaron los criterios de funcionamiento de las juntas directivas, para facilitar a los miembros de junta el entendimiento de su rol como parte de un cuerpo colegiado; y regular la gestión, organización y funcionamiento de las juntas directivas del Grupo, así como las responsabilidades de sus miembros. El mencionado reglamento constituye el Anexo No.4 del Código de Gobierno Corporativo.
3.7	Comités de apoyo de la Junta Directiva	En la actualidad la Junta Directiva de CENS no ha definido comités de apoyo.



	Numeral del Código de Gobierno Corporativo CENS	Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2025
3.8	Remuneración y beneficios	En CENS la remuneración de la Junta Directiva y el equipo directivo son definidos por la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva, respectivamente. La Asamblea General de Accionistas, aprobó para los miembros de Junta Directiva designados para los períodos 2025 – 2027, una asignación de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes - SMMLV. Los miembros de Junta Directiva que tengan vínculo laboral o contractual con Empresas Públicas de Medellín E.S.P. o EPM Inversiones no devengan honorarios. Por expresa prohibición legal no tendrá derecho al reconocimiento de honorarios por asistencia a las sesiones de junta, los empleados públicos que participen en más de dos Juntas Directivas. En el evento que la Junta Directiva decida conformar comités de apoyo, los miembros devengarán por asistencia a cada sesión, dos salarios mínimos legales mensuales vigentes (2 SMLMV). En el reglamento de Junta Directiva de CENS se detalla información sobre los honorarios de los miembros de Junta y se estipula que, en el informe anual de Gobierno Corporativo, se divulgarán las sumas percibidas por los miembros de Junta durante el año.
3.9	Evaluación de la Junta Directiva	Se realizó la evaluación anual de la Junta Directiva conforme lo estipula el Código de Gobierno Corporativo.
4	**Gerencia o Gestión – Alta Gerencia CENS**	**El cumplimiento se detalla en cada numeral**
4.1	Nombramiento del Gerente General	Mediante acta de Junta Directiva No. 773 del 16 de octubre de 2015, registrada en la cámara de comercio bajo el número 9350714 del libro IX del registro mercantil el 01 de diciembre de 2015, se nombró a José Miguel Gonzalez Campo como Gerente General de CENS.
4.2	Funciones, responsabilidades y compromisos del Gerente General	Las funciones del Gerente General se encuentran definidas en los estatutos vigentes de CENS, al cierre de la vigencia contó con tres "comités de apoyo" o estratégicos denominados: comité de gerencia, conciliación y contratación.
4.3	Primer nivel directivo	El primer nivel directivo de CENS está compuesto por los Jefes de Área, Jefes de Unidad y Subgerentes que le reportan directamente al Gerente General; para la vigencia 2025 se presentó un cambio en el primer nivel directivo, debido al nombramiento de un trabajador para desempeñar el cargo de Subgerente de Distribución, anualmente se hace la evaluación de su desempeño conforme la metodología definida por la empresa.

	Numeral del Código de Gobierno Corporativo CENS	Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2025
4.4	Inhabilidades, Incompatibilidades, Conflictos de Interés	A los directivos de la Alta Gerencia, en su calidad de administradores de una empresa de servicios públicos domiciliarios mixta, se les aplica el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en el ordenamiento jurídico colombiano. Por otra parte, si uno de los directivos de la Alta Gerencia, en ejercicio de sus funciones, considera que está en una situación de conflicto de intereses frente a una determinada decisión, deberá comunicar esta situación y proceder según lo establecido en el "Manual de Conflictos de interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo". En la Junta Directiva 896 del 28 de agosto de 2025, se presentó el informe de conflicto de interés del gerente general y directivos. Las declaraciones presentadas por el nivel directivo se encuentran debidamente reveladas, registradas y analizadas por parte del Comité de Ética, quien ha determinado si se trata de un conflicto real o potencial y ha brindado las recomendaciones frente a cada situación particular.
4.5	Comités de apoyo a la Gerencia	Los comités de apoyo a la Gerencia o Estratégicos son los siguientes: Comité de Gerencia, Comité de Contratación y Comité de Conciliación, los cuales cuentan con su respectiva reglamentación contemplada en las Decisiones Empresariales 6300-022-2023, 6520-026-2021, 6300-043-2023 respectivamente.
4.6	Remuneración y beneficios	En el informe anual de Gobierno Corporativo se divulgan las sumas y beneficios recibidos por el Gerente y su primer nivel de reporte durante el año 2025.
4.7	Evaluación del Gerente General	Se realizó la evaluación de la gestión del Gerente por parte de la Junta Directiva de la empresa correspondiente al periodo 2025 y la evaluación por parte del equipo directivo de primer nivel; sus resultados se divulgarán en la Asamblea General de Accionistas y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo
5	**Estructura de Control Grupo Empresarial EPM**	**En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.**
6	**Responsabilidad Social Empresarial en el Grupo EPM**	**En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.**
7	**Gestión ética en el Grupo EPM**	**En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.**
8	**Transparencia y revelación de información**	**El cumplimiento se detalla en cada numeral**



	Numeral del Código de Gobierno Corporativo CENS	Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2025
8.1	Deber general de información	CENS divulga la información sobre su situación financiera y no financiera de conformidad con las disposiciones legales vigentes, información que se encuentra disponible en el sitio Web corporativo www.cens.com.co. La página es actualizada siempre que se produce un hecho relevante o que se modifique la información que en ella se contiene. **Consulte Aquí**
8.2	Informe anual de Gobierno Corporativo del Grupo EPM	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
8.3	Información destinada a accionistas	CENS cuenta con un sitio Web corporativo, en el que se incluye toda la información financiera, relevante e información de interés para accionistas y demás actores del mercado en general: **Consulte Aquí**
9	**Relaciones con los Accionistas**	**El cumplimiento se detalla en cada numeral**
9.1	Compromisos específicos frente a los accionistas	Los compromisos frente a los accionistas se han cumplido en la respectivas Asambleas de Accionistas que se realizaron en el año 2025, además, se atendieron las solicitudes presentadas por los accionistas durante el transcurso de la vigencia.
10	**Operaciones entre Partes Relacionadas en el Grupo EPM**	**En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.**
11	**Cumplimiento del Código, disponibilidad, vigencia, reformas y divulgación**	**El cumplimiento se detalla en cada numeral**
11.1	Cumplimiento del Código	En sesión 838 del 21 de octubre de 2020 la Junta Directiva aprobó el Código de Gobierno Corporativo y sus actualizaciones, están en línea con las definiciones de Gobierno Corporativo para el Grupo. Adicionalmente, en la sesión de Junta Directiva en la que participan los directivos se socializaron los cambios y principales aspectos de este.
11.2	Vigencia y disponibilidad del Código y sus anexos	Su duración es indefinida y estará permanentemente a disposición de los inversionistas o accionistas y demás Grupos de Interés, en las oficinas de CENS situadas en la Avenida 7 #5N-220 Barrio Sevilla, de la ciudad de Cúcuta, y puede ser consultado a través de la página Web **Clic Aquí**
11.3	Reformas y divulgación del Código	El código fue aprobado en el año 2020 y no se han realizado reformas, el código fue divulgado a toda la compañía a través de la unidad de comunicaciones.

Estructura de gobierno

GRI 2-9

Nuestra estructura de gobernanza está alineada con los lineamientos del Grupo EPM. Conforme al Código de Gobierno Corporativo, los órganos de dirección y administración operan con la autonomía necesaria para asegurar una toma de decisiones independiente y responsable.



Estructura de gobierno grupo EPM



Estructura de gobierno CENS

Dirección/Propiedad

Asamblea General de Accionistas

Administración

Junta Directiva | Gerente General

Apoyan

Personal Directivo:

- 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

Comités de apoyo a la Gerencia:

- Comité de Gerencia
- Comité de Conciliación
- Comité de Contratación

Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano social de la Compañía, está conformada por 58 accionistas inscritos en el libro de registro de accionistas, entre ellos, se encuentran las sociedades EPM Inversiones S.A. y Empresas Públicas de Medellín E.S.P. entidades que cuentan con una participación de más del 10% del capital social en CENS.

CENS es una empresa de servicios públicos mixta, con una composición accionaria del:

99,8362%
Inversión pública

0,1638%
Inversión privada

Durante 2025, no se presentaron acuerdos entre accionistas, adquisiciones de acciones propias ni operaciones de enajenación. El único movimiento en el capital social correspondió a la formalización de un proceso de sucesión, mediante el cual se adjudicaron las acciones de un accionista fallecido a su heredera. Este trámite implicó la anulación del título anterior y la expedición de uno nuevo, sin que ello representara cambios en la composición de la participación accionaria de la sociedad.

En esta vigencia, CENS fortaleció el relacionamiento con sus accionistas mediante la gestión proactiva de información relevante en su página web Asimismo, se garantizó la rendición de cuentas a través de la entrega directa del Informe de Sostenibilidad y sus anexos, los cuales fueron presentados ante la Asamblea General de Accionistas bajo principios de equilibrio, claridad y transparencia

Por otra parte, los accionistas contaron con un módulo de relacionamiento en el sitio web de CENS, una herramienta de autogestión que permite consultar y generar certificaciones sobre su participación accionaria, capital suscrito y pagado. Mediante un acceso seguro con usuario y contraseña, los titulares también pueden actualizar sus datos de contacto y acceder a información de interés de manera ágil y oportuna.



En 2025, realizamos el segundo Encuentro de Accionistas, un espacio diseñado para fortalecer los vínculos institucionales y promover un diálogo transparente sobre el futuro de la organización. Bajo la temática ‘Energía para el futuro y sostenibilidad empresarial’, se socializaron los canales de comunicación disponibles y los hitos de gestión. La jornada contó con la participación del gerente general, José Miguel González Campo, quien detalló el Plan de Inversiones y los avances en proyectos estratégicos como Tonchalá; asimismo, Germán Alberto Caicedo Beltrán, director corporativo de Generación de Energía del Grupo EPM, analizó el panorama del sector y los desafíos de la transición hacia una generación más sostenible.

Este encuentro representó un hito clave en la relación de CENS con sus accionistas, consolidando una visión de trabajo colaborativo en beneficio de la región y del futuro energético del país.

Asimismo, durante el año se recibieron **37 solicitudes de accionistas,** relacionadas con la distribución de utilidades, trámite y pago de dividendos, cantidad de acciones en su poder, inversiones patrimoniales y el cruce de saldos de operaciones recíprocas.

En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas Nº124 llevada a cabo el 13 de marzo de 2025, se contó con la asistencia de 22 accionistas quienes representaron 1,508,959,660 acciones que integran el capital suscrito y pagado, y corresponden al 99.39% del total de las acciones de la sociedad (1,518,229,945), el orden del día de la sesión y los principales acuerdos tomados por el máximo órgano social fueron los siguientes:



En la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas Nº125 llevada a cabo el 16 de octubre de 2025, se contó con la asistencia de 15 accionistas quienes representaron 1,508,045,272 acciones que integran el capital suscrito y pagado, y corresponden al 99.33% del total de las acciones de la sociedad (1,518,229,945), el orden del día de la sesión y los principales acuerdos tomados por el máximo órgano social fueron los siguientes:



En la estructura de gobierno de CENS, el Gobernador de Norte de Santander integra la Junta Directiva con derecho a voto, actuando en representación de las acciones del Departamento, del Estado y de los accionistas minoritarios. Su participación se ejerce bajo criterios de independencia, velando por el interés social de la compañía.

Asimismo, se confirma que el funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas se rige por los Estatutos Sociales de CENS, los cuales guardan plena armonía y superan los estándares mínimos exigidos por la normativa vigente.

Junta Directiva

GRI 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de CENS, elegida por la Asamblea General de Accionistas para periodos de dos (2) años 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. Actualmente en CENS no se cuenta con comités de Junta Directiva.

Anualmente, desde EPM se hace una revisión de la conformación de las Juntas Directivas, de acuerdo con los criterios definidos en la "Guía para la nominación de juntas directivas de las empresas del Grupo EPM", la cual tiene como objetivo contribuir a la articulación del Grupo Empresarial en el proceso de toma de decisiones y el logro de la Unidad de Propósito y Dirección, al establecer las orientaciones generales para la conformación de las Juntas Directivas (Directorios) de las empresas del Grupo y la designación de los respectivos Directores, acorde con las prácticas de Gobierno Corporativo.

Durante la sesión No. 124 del 13 de marzo de 2025, el máximo órgano social procedió con la elección de la Junta Directiva de CENS para el periodo 2025-2027. La decisión contó con un respaldo unánime de los presentes, representado por el voto afirmativo de 1.508.959.660 acciones (equivalentes al 99,39% del capital suscrito y pagado, y al 100% de las acciones representadas en la reunión). La nueva conformación de la Junta es la siguiente:

Empresa	Posición	Rol	Propuesta
CENS	1	**P**	**Gerente Transmisión y Distribución Energía**
	2		Carlos Felipe Díaz Escobar
	3		Gobernador Norte de Santander
	S1		Daniel Francisco Moreno Peláez
	S2		Silvio Triana Castillo
	S3		Juan Carlos Herrera Arciniegas

CONVENCIONES

P	Presidente de Junta
Azul	Miembro representante de Accionistas
Gris	Suplente

Cambios en la Junta Directiva durante el ejercicio.

Durante el año 2025 la Junta Directiva presentó los siguientes cambios en su conformación, así:

Posteriormente, en la Sesión Extraordinaria No. 125 del 16 de octubre de 2025, el máximo órgano social procedió con una nueva elección de la Junta Directiva para el periodo 2025-2027. Esta decisión contó con el respaldo unánime de los presentes, representado por el voto afirmativo de 1.508.617.493 acciones (equivalentes al 99,37% del capital suscrito y pagado, y al 100% de las acciones representadas en la reunión). La conformación del Directorio quedó integrada de la siguiente manera:

Empresa	Posición	Rol	Propuesta
CENS	1	**P**	**Margarita María Salazar Henao**
	2		John Jairo Celis Restrepo
	3		**Gobernador Norte de Santander**
	S1		Jorge Antonio Yepes Vélez
	S2		Juan Carlos Castro Padilla
	S3		Carlos Alejandro Duque Restrepo

CONVENCIONES

P	Presidente de Junta
Azul	Miembro representante de Accionistas
Gris	Suplente

Perfiles de los miembros y características de la conformación de la Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva designados en la sesión 125 de la Asamblea de Accionistas pertenecen a la categoría "interno" por tener vinculación laboral con EPM, salvo el Gobernador de Norte de Santander quien tiene la calidad de socio.

Los perfiles de los miembros de Junta pueden ser consultados en la siguiente tabla y a través del siguiente enlace:

Consulte Aquí

Miembros Principales



MARGARITA MARÍA SALAZAR HENAO (INTERNO)

Vicepresidenta Corporativa
Negocios Energía EPM
Presidenta Junta Directiva de CENS.

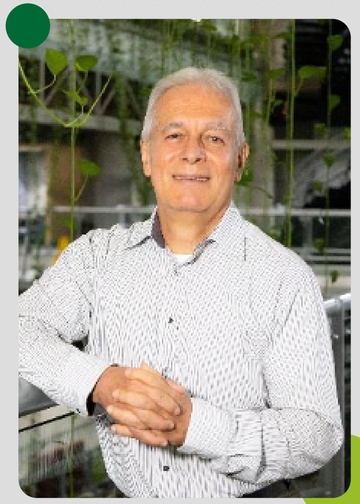
Fecha de nombramiento: Nombrada por primera vez el 16 de octubre de 2025.

Perfil: Administradora de negocios, especialista en mercado, tiene capacidad para comprender integralmente las diferentes variables de los negocios, así como incorporar la visión de sostenibilidad a partir del entendimiento y la comprensión del impacto que tiene la gestión empresarial cuando conecta su estrategia y su quehacer con el desarrollo humano sostenible. Conoce bien la cultura de la organización y se conecta fácilmente con las personas generando acciones colaborativas en un marco de respeto y confianza.

Trayectoria: Más de 32 años de experiencia profesional en diferentes áreas y negocios: Sostenibilidad / ASG, Derechos Humanos, relacionamiento con grupos de interés, planeación estratégica, planeación de infraestructura, planeación ambiental, mercadeo, finanzas, integración territorial y en los negocios de residuos sólidos, gas, transmisión y distribución de energía. Desde el año 1991 ha desempeñado cargos directivos como:

- Gerente Negocio Residuos Sólidos
- Gerente Desarrollo Sostenible
- Subdirectora Desarrollo Sostenible
- Jefe de Área Planeación Transmisión y Distribución de Energía
- Jefe de Área Finanzas Distribución de Energía

Ha tenido oportunidad de participar en asuntos como el proceso de transformación interna realizado en el año 1998, específicamente en el frente estructura comercial, líder del frente Cambio y Cultura del programa Grupo EPM sin fronteras en 2013, líder estructurador del proyecto Antioquia Iluminada en 2008, integrante del equipo inicial que estructuró y conformó el Código y Comité de Ética de EPM y posteriormente el Código de Ética del Grupo EPM.



JOHN JAIRO CELIS RESTREPO (INTERNO)

Director Corporativo T&D Energía EPM

Fecha de nombramiento: Nombrado por primera vez el 17 de marzo de 2022. Nuevamente nombrado en la Asamblea General de Accionistas del 16 de octubre de 2025.

Perfil: Ingeniero Electricista de la Universidad de Antioquia, Especialista en Control Automático de la Universidad de Antioquia, Especialista en Gerencia Financiera de la Universidad Pontificia Bolivariana, Especialista en Regulación de Energía y Gas de la Universidad Externado de Colombia y Especialista Gerencia de Proyectos de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Trayectoria: Cuenta con una experiencia de más de 33 años al servicio de EPM, empresa en la que se ha desempeñado en los siguientes cargos:

- Representante de EPM ante el Concejo Nacional de Operación (CNO) entre los años 2010-2013
- Jefe de Operación y Mantenimiento Central Hidroeléctrica de Guatapé
- Jefe Unidad Producción Energía
- Jefe Unidad Proyectos STR
- Director Proyectos Centralizados
- Gerente Proyectos Subestaciones y Líneas
- Gerente T&D Energía



WILLIAM VILLAMIZAR LAGUADO (SOCIO)

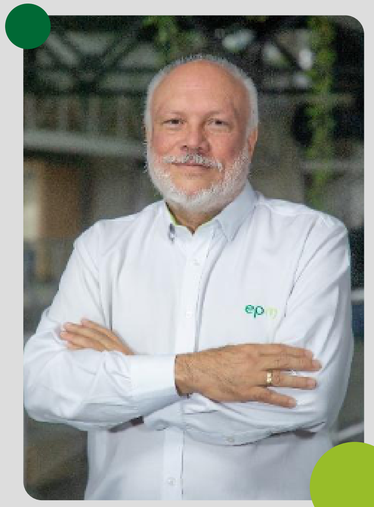
Representante de accionistas minoritarios - Gobernador de Norte de Santander 2024 – 2027.

Fecha de nombramiento: El Gobernador de Norte de Santander es miembro de la Junta Directiva desde la Asamblea General de Accionistas realizada el 19 de marzo de 2009. El Dr. William Villamizar Laguado en su calidad de Gobernador fue nombrado en la Asamblea General de Accionistas del 16 de octubre de 2025.

Perfil: Ingeniero Civil con tesis laureada de la Universidad Francisco de Paula Santander, y especialista en Gerencia Financiera de la Universidad Libre (Colombia). Cursó estudios de Gestión Pública de la Escuela Superior de Administración Pública. Ganador del Premio Regional de Ingeniería Gustavo Ararat Negrón.

Trayectoria: Fue concejal de Cúcuta en tres períodos consecutivos 1998-2001, 2001-2004 y 2004-2006. Fue elegido Gobernador de Norte de Santander para los periodos 2008-2011, 2016-2019 y 2024-2027.

Miembros Suplentes



JORGE ANTONIO YEPES VÉLEZ (INTERNO)

Vicepresidente Regulación EPM

Fecha de nombramiento: Nombrado por primera vez el 16 de octubre de 2025.

Perfil: Ingeniero Eléctrico de la Universidad Pontificia Bolivariana y Especialista en Gerencia para Ingenieros de la Universidad Pontificia Bolivariana. Cuenta con más de 40 años de experiencia en habilidades directivas, competencias organizacionales, liderazgo, análisis financiero, programación de obras, coaching y ofimática.

Trayectoria: Su trayectoria en EPM inicia en el año 1997, se ha desempeñado como:

- Jefe de Planeación Agua (e)
- Subdirector de Gestión Regulatoria Agua
- Gerente de Residuos Sólidos (e)
- Gerente de Regulación

Ha sido miembro de Juntas Directivas de empresas como: Inversiones y Proyectos HIDROSUR SpA (Chile), CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., EMVARIAS, CHEC, Aguas Regionales, Aguas Nacionales y Malambo en Colombia.

Miembros Suplentes



JUAN CARLOS CASTRO PADILLA (INTERNO)

Director Corporativo Estrategia y Desempeño Financiero EPM.

Fecha de nombramiento: Nombrado por primera vez el 16 de octubre de 2025.

Perfil: Contador Público de la Universidad de Antioquia, Especialista en Gestión Tributaria de la Universidad de Antioquia, Especialista en Servicios Públicos Domiciliarios de la Universidad Externado de Colombia, Tributación Internacional de la Universidad Austral de Buenos Aires.

Trayectoria: Más de 29 años de experiencia en actividades de planeación estratégica, análisis financiero, impuestos, tasas y contribuciones, optimización tributaria y liderazgo en la implementación de planes, programas y proyectos que conduzcan a la obtención de los resultados definidos en el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM, desarrollando los siguientes cargos:

- Líder de Impuestos en ISA S.A. E.S.P.
- Director de Impuestos
- Gerente de Planeación Financiera
- Gerente Programa Evolución Organizacional



CARLOS ALEJANDRO DUQUE RESTREPO (INTERNO)

Vicepresidente Gobierno Corporativo y Secretaría General EPM.

Fecha de nombramiento: Nombrado por primera vez el 16 de octubre de 2025.

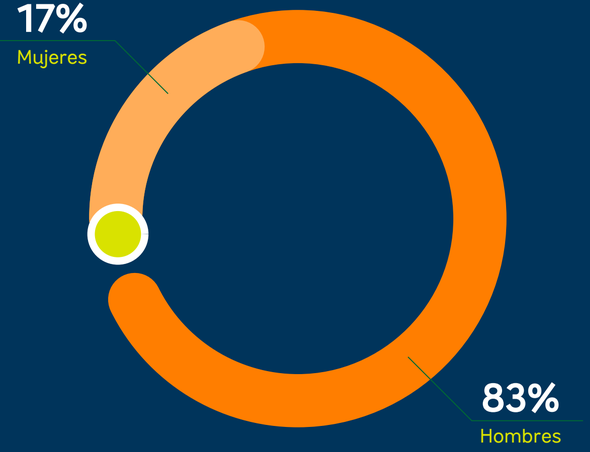
Perfil: Abogado con formación empresarial y experiencia en la resolución de conflictos de la Universidad Pontificia Bolivariana, especialista en Arbitraje de la EAFIT y en Legislación Tributaria de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Trayectoria: Dentro de su trayectoria laboral se ha desempeñado como abogado en Duque S&C Abogados, Siete Legal Abogados, entre otras firmas, también ha laborado como docente universitario y ha sido miembro de Junta Directiva y Secretario General de distintas organizaciones

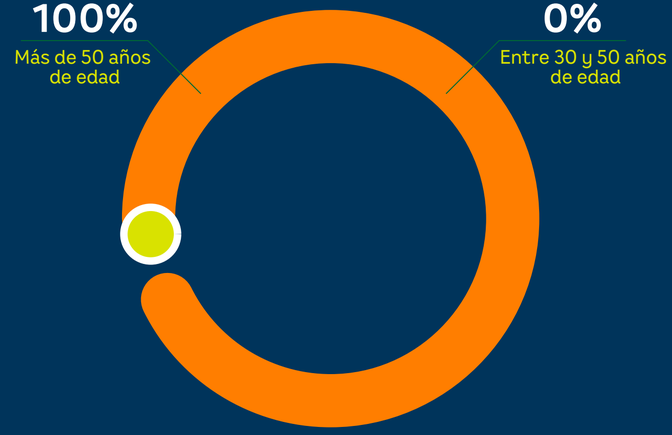


En 2025 el porcentaje de mujeres y el rango de edad de los miembros de Junta Directiva del periodo 2025-2027 fueron los siguientes:

Distribución por género



Distribución por rango de edad



La fecha del primer nombramiento de los miembros de la Junta Directiva del periodo 2024-2025 fue la siguiente:

Miembros JD	Tipo miembro	Fecha nombramiento
Margarita María Salazar Henao	Principal 1	Nombrado por primera vez el 16 de octubre de 2025.
John Jairo Celis Restrepo	Principal 2	Nombrado por primera vez el 17 marzo de 2022. Nuevamente nombrado en la Asamblea General de Accionistas del 16 de octubre 2025.
William Villamizar Laguado	Principal 3	El Gobernador de Norte de Santander es miembro de la Junta Directiva desde la Asamblea General de Accionistas realizada el 19 de marzo de 2009. El Dr. William Villamizar Laguado en su calidad de Gobernador fue nombrado en la Asamblea General de Accionistas del 16 de octubre de 2025.
Jorge Antonio Yepes Vélez	Suplente 1	Nombrado por primera vez el 16 de octubre de 2025.
Juan Carlos Castro Padilla	Suplente 2	Nombrado por primera vez el 16 de octubre de 2025.
Carlos Alejandro Duque Restrepo	Suplente 3	Nombrado por primera vez el 16 de octubre de 2025.



Remuneración de la Junta Directiva

GRI 2-19, 2-20

Según el reglamento de Junta Directiva vigente, Acuerdo No. 090 de Junta Directiva del 1 de diciembre de 2017, la remuneración de los miembros de Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, aquellos miembros que sean empleados de alguna de las sociedades del Grupo EPM no tendrán derecho a la remuneración fijada, así mismo, la empresa reconoce los costos de transporte, alimentación y alojamiento cuando se requiere que asistan a sesiones presenciales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Asamblea General de Accionistas en sesión 125 del 16 de octubre de 2025, aprobó como honorarios para los miembros de Junta Directiva la suma equivalente a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes (2 SMLMV) para los miembros principales y suplentes que actúen como principales y que no sean funcionarios de EPM E.S.P., caso en el que no percibirán honorarios.

En caso de que la junta decida conformar comités de apoyo, éstos serán remunerados por asistencia a cada sesión, por el mismo valor pagado por honorarios de sesión de Junta Directiva, es decir, dos salarios mínimos legales mensuales vigentes (2 SMLMV)

Durante la vigencia 2025 no se generó pago por concepto de honorarios para los miembros de la Junta Directiva, no obstante, se canceló la suma de COP$ 8,055,012 por concepto de viáticos y/o tiquetes.

Cuórum de la Junta Directiva

Durante el ejercicio 2025, la Junta Directiva de CENS sesionó en doce (12) oportunidades, distribuidas en siete (7) reuniones ordinarias, dos (2) extraordinarias —una bajo modalidad virtual y otra presencial— y tres (3) sesiones mediante mecanismos de voto escrito. En todos los encuentros se garantizó el cuórum necesario para deliberar y decidir, en estricto cumplimiento del artículo 16 del Reglamento de Junta Directiva y el artículo 437 del Código de Comercio, según se detalla a continuación:

Fecha	3/01/2025	29/01/2025	20/02/2025	7/03/2025	30/04/2025	24/06/2025	28/08/2025	24/09/2025	23/10/2025	4/11/2025	5/12/2025	19/12/2025
Tipo de sesión	Voto escrito	Ordinaria presencial	Ordinaria presencial	Extraordinaria virtual	Ordinaria mixta	Ordinaria presencial	Ordinaria presencial	Extraordinaria presencial	Ordinaria presencial	Voto escrito	Ordinaria presencial	Voto escrito
% Cuórum	100%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	100%	100%	100%

Durante 2025, el promedio de asistencia de los miembros principales a las sesiones de la Junta Directiva fue del 68%. Las ausencias temporales fueron cubiertas por los miembros suplentes, asegurando la continuidad en la toma de decisiones. Es importante señalar que, si bien en algunas sesiones no se contó con la totalidad de los tres miembros, en todas ellas se garantizó el quórum necesario para deliberar y decidir válidamente según el reglamento.



Funciones de la Junta Directiva

GRI 2-12

La Junta Directiva de CENS en alineación con las orientaciones de EPM en su calidad de matriz del Grupo, recibe y adopta orientaciones en *"aspectos enmarcados en cinco asuntos claves para el Grupo Empresarial: Liderazgo estratégico, capital, capacidades, control e identidad, entre los cuales se destacan: Estructura societaria de las empresas del Grupo, participaciones y modelo de Gobierno, políticas y lineamientos en materia financiera y de inversión, propuesta de Revisor Fiscal o Auditor Externo, conocimiento y en caso de impacto material la aprobación de operaciones con partes relacionadas, entre otros aspectos que se determinen necesarios para el Grupo EPM."*

Con el fin de asegurar la unidad de propósito y dirección, la Junta Directiva de CENS adopta el direccionamiento estratégico, las políticas y los programas impartidos por EPM como matriz del Grupo. Adicionalmente, este órgano define el plan estratégico de la empresa, asigna los recursos necesarios y establece el marco de actuación para la Alta Gerencia, supervisando y evaluando su desempeño de manera constante. Conforme a los Estatutos y previa coordinación con la instancia de Gobierno Corporativo de EPM, la Junta cuenta con la facultad de crear comités consultivos para fortalecer y reglamentar su gestión.

Adicionalmente, para el cumplimiento de sus funciones estatutarias, además de los deberes generales definidos en la ley, los miembros de Junta Directiva se comprometen a cumplir con las responsabilidades y compromisos definidos en el Reglamento de Junta Directiva y de sus comités en caso de que se determine su creación.

Presidente de la Junta Directiva

Durante la vigencia 2025 el Presidente de la Junta Directiva cumplió a cabalidad cada una de sus funciones, en especial, por su amplio conocimiento del negocio presidió las reuniones y manejó los debates generados dentro de las mismas, adicionalmente, veló por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento interno de la JD. Las demás funciones y temas claves del presidente de la Junta pueden ser consultadas en los estatutos vigentes de CENS, dando clic ***AQUÍ*** y en el Reglamento de la Junta Directiva, Acuerdo No. 090 de 2017, a través del siguiente ***ENLACE***

Secretario de la Junta Directiva

En 2025 el Secretario de la Junta atendió a cabalidad cada una de sus funciones, en especial, contribuyó de manera significativa a que se cumplieran los objetivos de las sesiones, entregando la información en los tiempos establecidos en el Reglamento y reflejando en las actas el desarrollo de los temas discutidos. Las demás funciones y temas claves del secretario de la Junta pueden ser consultadas en los estatutos vigentes de CENS, dando clic ***AQUÍ*** y en el Reglamento de la Junta Directiva, Acuerdo No. 090 de 2017, a través del siguiente ***ENLACE***

Comités de apoyo de la Junta Directiva

En la actualidad la Junta Directiva de CENS no ha conformado comités de apoyo para su gestión.

Asesoramiento de la Junta Directiva y relacionamiento con la Revisoría Fiscal

En esta vigencia, la Junta Directiva contó con asesoramiento interno en asuntos relacionados con el funcionamiento de la sociedad y el Gobierno Corporativo, por tal razón, en los informes de la gerencia y en las diferentes sesiones se presentaron los siguientes temas:

Sesión No. 891:

- ☑ Aprobación de modificación del Plan Empresa 2025-2028.
- ☑ Autorización para la postulación en la ejecución de proyectos bajo el mecanismo obras por impuestos.

Sesión No. 895:

- ☑ Autorización para participar en la convocatoria UPME "06 de 2024 – Tonchalá 230 kV y líneas de transmisión asociadas" otorgándole las facultades necesarias para ejercer las funciones establecidas en los – Documentos de selección del inversionista-
- ☑ Informe de Gestión Humana, Informe de entorno local (Situación geopolítica, regulatoria, económica, ambiental, etc.).

Sesión No. 800:

- ☑ Aprobación de la política de seguridad física de CENS.
- ☑ Informe de entorno local.

Sesión No. 898:

- ☑ Solicitud de aprobación de cupo de endeudamiento 2026-2030.
- ☑ Solicitud de autorización para designar a los representantes de la empresa, definición de criterios marco y pautas para la negociación de la Convención Colectiva de Trabajo suscrita entre CENS S.A. E.S.P. y SINTRAELECOL..

Respecto a la relación con la Revisoría Fiscal durante 2025, se destaca su participación activa en las sesiones de Junta Directiva No. 892 y No. 895. En dichos espacios, se presentaron el Informe de Gestión y los Estados Financieros de la vigencia anterior, así como el plan de trabajo anual. Asimismo, se expusieron los resultados de la auditoría de gestión y el seguimiento continuo a los hallazgos, garantizando un control integral sobre la información financiera y operativa de la empresa.

GRI 2-16

Durante la vigencia 2025 se presentaron las siguientes situaciones las cuales representaron una preocupación crítica para la organización en materia de Gobierno Corporativo:

- Impacto de los Decretos de Estado de Conmoción interior – Crisis Catatumbo.
- Impacto en la variación de precios de la bolsa, análisis de los saldos acumulados de la opción tarifaria y los precios costo unitario.
- Seguimiento e implementación de acciones para mejorar los indicadores de calidad del servicio y pérdidas de energía. Así como, las gestiones para la recuperación de energía.

Dichas preocupaciones se dieron a conocer a los miembros de la Junta Directiva en el punto de la agenda típica denominado ***"Temas informativos de la Gerencia General".***

Gestión de la Junta Directiva

GRI 2-17

Durante las sesiones de Junta Directiva, la administración presentó los asuntos de mayor relevancia para la organización. El orden del día incluyó como puntos permanentes los informes de 'Temas informativos de la Gerencia General', el 'Seguimiento al Cuadro de Mando Integral (CMI) y Estados Financieros', y el 'Informe de Entorno Local'. Estos espacios permitieron fortalecer el conocimiento colectivo de la Junta sobre los impactos económicos, ambientales y sociales que inciden en la operación. Asimismo, el órgano ejerció su facultad de control mediante la revisión y aprobación de las contrataciones cuya cuantía, por competencia estatutaria, requerían su autorización.

De las autorizaciones sometidas a consideración de laJunta Directiva se resaltan las siguientes:

- Aprobación de vigencias futuras.
- Modificación al presupuesto 2025.
- Modificación plan de empresa 2025-2028.
- Aprobación del aumento de salarios y viáticos para trabajadores no convencionados.
- Aprobación de modificación de la planta de personal.
- Nombramiento de suplentes del Gerente General.
- Autorización para la postulación en la ejecución de proyectos bajo el mecanismo obras por impuestos.
- Nombramientos suplentes del Gerente General.
- Autorización para modificar la estructura de personal.
- Aprobación de metas gerenciales 2025.
- Aprobación de la política de seguridad física de CENS.
- Aprobación Plan Empresarial 2025-2035, incluye proyecciones financieras, presupuesto, plan de inversiones, metas y actualización del mapa de riesgos.
- Seguimiento a la gestión del CMI y Estados Financieros.
- Seguimiento al plan del revisor fiscal y auditoría de gestión de resultados.



Además, durante el 2025 se realizó la inducción y reinducción de los miembros de Junta Directiva en relación con los temas relevantes, generalidades de la empresa, las funciones de la Junta Directiva, los estándares de gobernanza corporativa y la gestión de CENS en los temas de responsabilidad social empresarial de cara a nuestros grupos de interés, aspectos sobre los cuales ya se había orientado a los miembros de Junta Directiva que hacían parte del órgano de dirección en años anteriores.

La gestión de la información asociada a la Junta Directiva está sujeta al Acuerdo No. 090 de 2017, con el fin de garantizar su integridad, confiabilidad, disponibilidad y oportunidad, para una adecuada toma de decisiones que apalanque el crecimiento y la sostenibilidad empresarial.

• **Preocupaciones críticas:** para efectos de este informe, se entiende por preocupación crítica aquel evento que impone retos a los órganos de gobierno en su gestión y tiene impacto reputacional.

Para asegurar el manejo eficiente de la información, CENS dispone de la plataforma digital **'HOME',** un entorno seguro en su sitio web donde los miembros de la Junta Directiva acceden a los temas del orden del día. Este canal garantiza el cumplimiento de los principios de transparencia, seguridad y oportunidad, permitiendo que los directivos cuenten con la documentación necesaria de manera ágil y centralizada para la toma de decisiones.

Agenda típica de la Junta Directiva

GRI 2-14

La definición de la agenda típica de la Junta Directiva de CENS, es un instrumento de planeación que permite al cuerpo colegiado, abordar los temas que son fundamentales y en los que su contribución es mayor, atendiendo lo dispuesto en el Reglamento de la Junta Directiva.

La agenda típica establece la frecuencia y periodicidad con la que se abordan los temas económicos, ambientales y sociales a lo largo del año. En 2025, los temas programados y objeto de seguimiento se agruparon en los siguientes asuntos:



Así mismo, uno de los temas aprobados por parte de la Junta Directiva es el Informe de Sostenibilidad el cual es revisado previamente por el nivel directivo en el Comité de Gerencia, para finalmente someterse a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas.

La totalidad de temas tratados en la Agenda Típica de la Junta Directiva se describen a continuación:

Asunto	Objetivo	Carácter
Asuntos generales de la Junta	Verificación del cuórum.	Aprobatorio
	Aprobación del orden del día.	Aprobatorio
	Aprobación actas anteriores.	Aprobatorio
	Seguimiento solicitudes y compromisos de Junta Directiva.	Informativo
	Temas informativos de la Gerencia General (o Presidencia de la filial, según corresponda. - incluye: *Alertas, novedades o asuntos relevantes de los proyectos estratégicos aprobados en el Plan Empresarial y en general de los asuntos empresariales)*	Informativo
	Información relevante.	Informativo
	Lectura de compromisos (se realiza al final de la sesión)	Informativo
Supervisión a la gestión empresarial	Seguimiento a la gestión del CMI (visión integral de la empresa), Seguimiento Retos Ambiciosos 2035 (componente financiero y componente de sostenibilidad ASG) y Estados Financieros; incluye: Gestión Financiera, Flujo de Caja, Comercial, Técnico / Operativa, Ejecución de Inversiones / Proyectos, Relacionamiento con grupos de interés.	Informativo
	Informe de Gestión Humana.	Informativo
	Balance de gestión por sector y retos	Informativo

Asunto	Objetivo	Carácter
Supervisión a la gestión empresarial	Temas Direccionamiento Estratégico Grupo EPM, por ejemplo: Modelo de Sostenibilidad, Componentes del direccionamiento estratégico de grupo, Modelo de Relacionamiento, Modelo de Integración Territorial, Ejercicio de Materialidad. (previo al plan de empresa)	Informativo
Temas financieros y de estrategia	Informe anual de gestión y Estados Financieros de la vigencia anterior (comprende: carta del Gerente General o Presidencia de la filial -según corresponda-, dictamen de la revisoría fiscal, Estados Financieros de la vigencia anterior, Informe Sostenibilidad.).	Aprobatorio
	Aprobación ajuste de presupuesto con saldos finales del año anterior.	Aprobatorio
	Proyecciones Financieras.	Aprobatorio
	Informe de entorno local (Situación geopolítica, regulatoria, económica, ambiental, tendencias de las utilities, temas estratégicos de avances tecnológicos: TI/TO, ciberseguridad, etc.)	Informativo
	Aprobación de Plan empresarial (incluye la aprobación del presupuesto, del Plan de Inversiones, las metas de cada empresa y la actualización del mapa de riegos y CMI).	Aprobatorio

Asunto	Objetivo	Carácter
Temas de riesgos, auditoría y control	Informe de gestión de Auditoría interna.	Informativo
	Seguimiento a la gestión integral de riesgos.	Informativo
	Informe sobre declaraciones de conflictos de interés del primer nivel de reporte a la gerencia (incluyendo el gerente/presidente).	Informativo
	Plan de trabajo auditor externo o revisor fiscal, auditoría de gestión y resultados.	Informativo
	Seguimiento al plan del revisor fiscal y auditoría de gestión de resultados.	Informativo
	Plan de trabajo auditoría interna.	Aprobatorio
	Seguimiento al plan de auditoría, planes de mejoramiento y presentación de resultados de la evaluación realizada por entes de control.	Informativo
Temas de Gobierno Corporativo	Aprobación de calendario de Junta Directiva y Agenda Típica.	Aprobatorio
	Aprobación de metas de Gerentes del Grupo. (Si a diciembre, en las juntas conjuntas no se tiene el valor meta, se debe presentar el indicador a más tardar en abril).	Aprobatorio

Asunto	Objetivo	Carácter
Temas de Gobierno Corporativo	Presentación de resultados de la evaluación de los miembros de la Junta Directiva.	Informativo Aprobatorio
	Seguimiento plan de fortalecimiento de la Junta Directiva.	Informativo
	Evaluación de la gestión del Gerente. (Incluye compensación variable).	Aprobatorio
	Plan de Gobierno Corporativo.	Informativo
	Informe de proyectos con alcance de grupo, por ejemplo: Gestiona, Saphiro, Sistema Integral de Riesgos, Sendas, Optimización de Cadena (revisar para tratar cuando sesionen conjuntamente aguas y energía).	Informativo

Evaluación de la Junta Directiva

GRI 2-18

Desde el año 2014 el Grupo EPM cuenta con una metodología de evaluación unificada de las juntas directivas del Grupo, con el fin de conocer en detalle la gestión de este órgano, el grado de cumplimiento de los compromisos que ha asumido cada uno de sus miembros, así como el valor que su desempeño agrega a cada empresa, dicha práctica se describe en los códigos de Gobierno Corporativo implementados en el año 2020 en las filiales nacionales.

Adicionalmente, y con el fin de fortalecer las evaluaciones de las juntas directivas y acoger mejores prácticas en la materia, desde el año 2017 se implementó la evaluación desde la perspectiva de la administración, con el propósito de evaluar el grado de alineación y la interacción entre la Dirección (Junta Directiva) y la Administración (Alta Gerencia). Dicha evaluación es independiente toda vez que la realiza la Unidad de Gobierno Corporativo como consultor independiente.

Dados los cambios que se presentaron en la organización y teniendo en cuenta que este instrumento de evaluación será revisado y actualizado para la vigencia 2026, para la vigencia actual, se consideró realizar una evaluación más resumida, enfocada principalmente en los componentes relacionados con la administración de las empresas y con el Núcleo Corporativo. Dado el cambio en la conformación de las juntas directivas bajo la nueva estructura, no se formulará un plan de fortalecimiento derivado de este ejercicio.

Los resultados de la evaluación permitirán identificar señales relevantes para la administración de cada empresa del Grupo y para el Núcleo Corporativo, como insumo para la gestión y el relacionamiento futuro.

Los componentes que hacen parte de la evaluación de la Junta Directiva son los siguientes:

1. **Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa.**
2. **Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado.**



De conformidad con el informe sobre la evaluación de la gestión de la Junta Directiva, durante la vigencia 2025 se obtuvieron resultados eficientes, prometedores y con oportunidades de mejora, con una calificación general de 4,75. El componente "Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa" disminuyó su puntuación respecto a la vigencia anterior al obtener un resultado de 4,7; el componente "Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado" evidenció una disminución con respecto al año 2024 ubicándose en 4,8.

La Alta Gerencia reconoce que el compromiso y la visión compartida de la Junta Directiva son los pilares que permiten a CENS superar desafíos y generar impactos positivos en el territorio. Los miembros de Junta Directiva son aliados estratégicos de la administración, están a disposición para resolver los asuntos que son de su competencia respecto de las necesidades empresariales, ayudan a gestionar actividades que le aportan a la mejora de los indicadores y son conocedores expertos de temas técnicos y financieros.

Alta gerencia

La Gerencia o Gestión – 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 está a cargo del Gerente, quien cuenta con un equipo directivo que lo apoya en su gestión. Para los aspectos fundamentales como nombramiento, funciones, responsabilidades, conflictos de interés, se rige conforme lo establecido en los Estatutos de la entidad y el Manual de Conflictos de Interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo. También cuenta con otros instrumentos definidos en la empresa que apoyan la gestión (manual de funciones, reglamentos de los comités de apoyo a la gerencia, entre otros). Además, podrá adoptar otros estándares o prácticas que considere convenientes alineados con los principios de Gobierno Corporativo, previa coordinación con la dependencia que lidera la función de Gobierno Corporativo en EPM, las cuales serán parte integral del presente código.

Actualmente, el Gerente General delegó en los miembros del equipo directivo las funciones asociadas al proceso de adquisición de bienes y servicios y la enajenación de muebles e inmuebles, a través de la Decisión Empresarial N° 6500-035-2020, así como también, la atención de peticiones y/o solicitudes diferentes a las PQR´s presentadas por los suscriptores o usuarios, mediante la Decisión Empresarial N° 6300-046-2020 y la firma de peticiones, solicitudes y/o requerimientos de información ante entes externos, por medio de la Decisión Empresarial N° 6300-040-2023.

En 2025 se realizó un cambio en el primer nivel directivo: el nombramiento de un trabajador como Subgerente de Distribución. Además, se llevó a cabo la evaluación anual de desempeño según la metodología definida por la empresa.

En el año 2025 continuó la implementación del Modelo de Desempeño en los Directivos de la compañía, el cual busca evolucionar hacia el establecimiento de acuerdos gerenciales retadores, concretos, orientados a la acción que llevan a la organización al logro de objetivos superiores a través del establecimiento de alianzas poderosas y de valor entre las áreas, subgerencias y/o unidades.

La representación legal de CENS se encuentra en cabeza de José Miguel González Campo, quien viene desempeñando sus funciones desde el año 2015. El equipo directivo actualmente está conformado por los siguientes trabajadores:







José Miguel González Campo

Gerente General

Fecha de ingreso a la empresa: 09/11/2015
Fecha de vinculación al comité: 2015
Perfil: Economista y Magíster en Economía
Nivel salarial: No convencionado
Novedades: Sin novedades



Hermes Andrés Ordoñez Ortiz

Subgerente Distribución

Fecha de ingreso a la empresa: 02/07/2013
Fecha de vinculación al comité: 2024
Perfil: Ingeniero Electricista, Ingeniero Electromecánico, Especialista en Gerencia de Proyectos y Especialista en Riesgos Laborales
Nivel salarial: No convencionado
Novedades: Sin novedades



Carlos Eduardo Solano Quintero

Subgerente Subestaciones y Líneas

Fecha de ingreso a la empresa: 18/12/1996
Fecha de vinculación al comité: 2014
Perfil: Ingeniero Electricista y Especialista en Evaluación y Gerencia de Proyectos
Nivel salarial: Subgerente – SG
Novedades: Sin novedades





Yogmar Alexander Leiva Ardila

Jefe Unidad Proyectos

Fecha de ingreso a la empresa: 02/05/2005
Fecha de vinculación al comité: 2014
Perfil: Ingeniero Electricista y Especialista en Gerencia de Proyectos
Nivel salarial: Profesional 4 – P4
Novedades: Sin novedades



Mario Alejandro Angarita Solano

Jefe Unidad Gestión Operativa

Fecha de ingreso a la empresa: 02/10/2012
Fecha de vinculación al comité: 2023
Perfil: Ingeniero Electricista, Especialista en Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica y Especialista en Evaluación y Gerencia de Proyectos
Nivel salarial: No convencionado
Novedades: Sin novedades



Greever Johanna Ortiz Daza

Jefe Área Servicios Corporativos

Fecha de ingreso a la empresa: 22/04/2008
Fecha de vinculación al comité: 2014
Perfil: Ingeniera de Sistemas y Especialista en Alta Gerencia
Nivel salarial: No convencionado
Novedades: Sin novedades



William Mondragón Villamizar

Jefe Área Gestión Comercial

Fecha de ingreso a la empresa: 26/10/1989
Fecha de vinculación al comité: 2014
Perfil: Perfil: Ingeniero Civil, Especialista en Gerencia de Mercadeo y en Finanzas
Nivel salarial: Jefe Área - JA
Novedades: Sin novedades



Luz Mary Bedoya Díaz

Jefe Área Finanzas

Fecha de ingreso a la empresa: 16/11/2004
Fecha de vinculación al comité: 2024
Perfil: Contadora Pública, Especialista en Tributaria y Especialista en Gerencia Financiera.
Nivel salarial: No convencionada
Novedades: Sin novedades



Javier Hernando Rodríguez Soto

Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo

Fecha de ingreso a la empresa: 02/03/1989
Fecha de vinculación al comité: 2014
Perfil: Administrador Financiero y de Sistemas, Especialista en Informática y Telemática y Especialista en Alta Gerencia
Nivel salarial: Profesional 4 – P4
Novedades: Sin novedades







Erica Paola Sánchez Cera

Secretaria General y Asuntos Legales

Fecha de ingreso a la empresa: 16/10/2009
Fecha de vinculación al comité: 2019
Perfil: Abogada, Especialista en Derecho Contractual y Relaciones Jurídico-Negociales y Especialista en Derecho Procesal
Nivel salarial: No convencionada
Novedades: Sin novedades



Gladys Mabel Conde Sáenz

Auditora

Fecha de ingreso a la empresa: 16/05/2012
Fecha de vinculación al comité: 2021
Perfil: Contadora Pública, Especialista en Gerencia Financiera y Especialista en Revisoría Fiscal
Nivel salarial: No convencionada
Novedades: Sin novedades

Los comités de apoyo a la Gerencia son los siguientes:

Comité de Gerencia

Regulado mediante la Decisión Empresarial Nº 6300-022-2023

Integrantes:

- 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

Invitados permanentes:

Auditor | Líder Comunicaciones | Líder Tecnología de Información

Temáticas. En el seno del comité se abordan temas relacionados con:

- Estrategia empresarial
- Políticas
- Lineamientos
- Gobierno Corporativo
- Planes, programas y proyectos
- Aspectos financieros y económicos
- Procesos
- Mercado
- Gente y cultura
- Grupos de interés y medio ambiente
- Riesgos de empresa
- Temas de Junta Directiva
- Experiencia del cliente
- Aspectos regulatorios de los negocios y de soporte
- Revisión gerencial a los sistemas de gestión
- Innovación y transformación digital
- En general, todos aquellos asuntos que por su importancia estratégica requieran un análisis multidisciplinario

Frecuencia: El Comité sesiona ordinariamente una vez por semana, salvo circunstancias especiales que le impidan sesionar. Podrá reunirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias o necesidades así lo ameriten, previa convocatoria del Gerente General o a solicitud de cualquiera de sus integrantes.

Evaluación de la gestión del comité: Durante el 2025 el comité obtuvo una calificación del **88%**

Comité de Contratación

Regulado mediante la Decisión Empresarial Nº 6520-026-2021

Integrantes:

- Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo
- Jefe Área Finanzas
- Secretario General y Asuntos Legales
- Líder Cadena de Abastecimiento

Invitados permanentes:

- Gerente General
- Auditor
- Profesional P2 Cadena de Suministro
- Jefe de la dependencia donde surge la necesidad contractual

Temáticas. El Comité tiene como objeto analizar y recomendar sobre los asuntos de la contratación asociada a la Adquisición de Bienes y Servicios de la empresa.

Frecuencia: El Comité sesiona ordinariamente cada quince días y extraordinariamente cuando las circunstancias lo ameriten.

Comité de Conciliación

Regulado mediante la Decisión Empresarial Nº 6300-043-2023

Integrantes:

- Gerente General o su delegado
- Subgerente Distribución
- Secretario General y Asuntos Legales o su delegado
- Jefe Área Servicios Corporativos
- Subgerente Subestaciones y Líneas

Temáticas. El Comité tiene una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.

Frecuencia: El Comité sesiona de manera ordinaria dos veces al mes, con la posibilidad de realizar una de estas reuniones bajo modalidad virtual. Asimismo, se reúne de forma extraordinaria siempre que las necesidades institucionales o la urgencia de los asuntos a tratar lo requieran

Remuneración Alta Gerencia

GRI 2-19

Políticas, proceso de remuneración y remuneración de los miembros de la Alta Gerencia durante la vigencia 2025.

La remuneración de los miembros de la Alta Gerencia se realiza de la siguiente manera:

- ☑ Para los cargos de: Subgerente Subestaciones y Líneas, Jefe Área Gestión Comercial, Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo y Jefe Unidad Proyectos, la remuneración se encuentra establecida en la Convención Colectiva de Trabajo Vigente 2023-2025.

- ☑ Para el caso de los cargos de: Gerente General, Subgerente Distribución, Jefe Área Finanzas, Auditor, Secretario General y Asuntos Legales, Jefe Área Servicios Corporativos y Jefe Unidad Gestión Operativa, el incremento del salario lo establece cada año la Junta Directiva y las condiciones de la remuneración se encuentran establecidas en el Contrato Individual de Trabajo.

  Los pagos efectuados a los Directivos están estipulados en sus respectivos contratos de trabajo. El incremento anual de dichos pagos es autorizado por la Junta Directiva.

  Por otra parte, el cargo de Gerente General contempla en su contrato el reconocimiento de una bonificación no constitutiva de salario, la cual se otorga en función del cumplimiento de los resultados grupales y globales alcanzados por la empresa durante el año.

Remuneración Alta Gerencia CENS	
Cargo	**Total pagado en 2025**
Gerente General	COP$ 4,557,952,485
Subgerente Distribución	
Subgerente Subestaciones y Líneas	
Jefe Área Gestión Comercial	
Jefe Área Finanzas	
Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo	
Jefe Área Servicios Corporativos	
Secretario General y Asuntos Legales	
Jefe Unidad Gestión Operativa	
Jefe Unidad Proyectos	
Auditor	

Nota: Los pagos incluyen sueldos, salarios, prestaciones sociales y beneficios.

Durante el ejercicio 2025, el ratio de incremento de la compensación total anual se determinó comparando la mediana del año 2025 ($108,958,654) frente a la del 2024 ($97,335,307). Este análisis arroja un i**ncremento porcentual del 11.94%** en su mediana general, reflejando la evolución de la estructura salarial de la organización (excluyendo la posición mejor pagada para evitar sesgos en la muestra).

Por otra parte, la compensación del Gerente General (posición mejor pagada) tuvo un incremento del **9.20%,** cifra aprobada por la Junta Directiva.

La relación entre ambos valores arroja un Ratio de **Compensación de 6.47.** Esto significa que la remuneración de la alta gerencia equivale a 6.47 veces la mediana del resto de la plantilla.

Indicador	Detalle	Valor
Mediana Salarial 2025	Empleados activos al 31/12 (excluye Gerente)	**COP$ 108,958,654**
Incremento Mediana	Variación porcentual vs. 2024	**11.94%**
Incremento persona mejor pagada	Ajuste anual autorizado por Junta Directiva	**9.20%**
Ratio de Compensación	Mejor pagado vs. Mediana general	**6.47**

GRI 102-28



Evaluación del gerente

GRI 2-18

En el marco del Sistema de Gobernanza del Grupo y en coherencia con las directrices sobre continuidad del talento directivo, la Empresa realiza anualmente la valoración del desempeño del Gerente, como mecanismo para fortalecer el liderazgo y promover la generación de valor sostenible.

La evaluación se desarrolla conforme a la metodología definida a nivel de Grupo, alineada con la Política de Gestión del Talento Humano. El proceso contempla cuatro componentes: perspectiva estratégica, gestión de resultados, gestión de relaciones y gestión de sí mismo.

La metodología integra la evaluación de la Junta Directiva, la autovaloración del Gerente, la valoración de su primer nivel de reporte y la perspectiva de las áreas responsables del relacionamiento funcional con la Empresa. El puntaje consolidado corresponde al promedio de la evaluación realizada por los miembros de la Junta Directiva, la cual corresponde a un puntaje de 4.89.

Los resultados fueron presentados en sesión de Junta Directiva, instancia en la cual se acuerda un plan de fortalecimiento orientado a atender las oportunidades identificadas. La Junta realiza seguimiento a su cumplimiento al menos una vez durante el año.

La Junta Directiva le manifestó al Gerente, agradecimiento por su esfuerzo en la búsqueda del propósito y objetivo organizacional, así como, por su liderazgo, mensaje extensivo a todo el grupo directivo y trabajadores de la empresa; y los invitó a continuar trabajando para el logro de las nuevas metas establecidas que redundará en beneficio para todos los grupos de interés.

Operaciones con partes vinculadas

GRI 2-15

De acuerdo con los Estatutos Sociales, compete a la Junta Directiva de CENS la formulación, desarrollo e implementación de las normas de conducta y mecanismos de buen gobierno. Esto incluye la actualización del Código de Gobierno Corporativo, herramienta fundamental a través de la cual el Directorio establece los lineamientos para la gestión ética y transparente de las operaciones con partes vinculadas.

Complementariamente, el Acuerdo de Gobierno actúa como el marco institucional que orienta las relaciones entre las filiales del Grupo EPM. A través de este instrumento, se han formalizado actas que promueven el cumplimiento de los objetivos empresariales y la captura de sinergias, garantizando siempre la unidad de propósito y dirección en todas las operaciones del grupo

En el Anexo No. 5 del Código de Gobierno Corporativo, denominado 'Manual de conflictos de intereses y tratamiento de decisiones en interés de Grupo EPM' (aprobado mediante el Acta No. 781 de 2016), se regulan las posibles divergencias entre la matriz y sus subordinadas respecto al interés del grupo. Este documento delimita las actuaciones que competen a la Junta Directiva de la empresa subordinada, al Comité de Gerencia de la Matriz y a la Junta Directiva de EPM. Asimismo, establece el protocolo para conocer, prevenir y gestionar de forma oportuna los conflictos de interés de los administradores y directivos, bajo los siguientes términos:

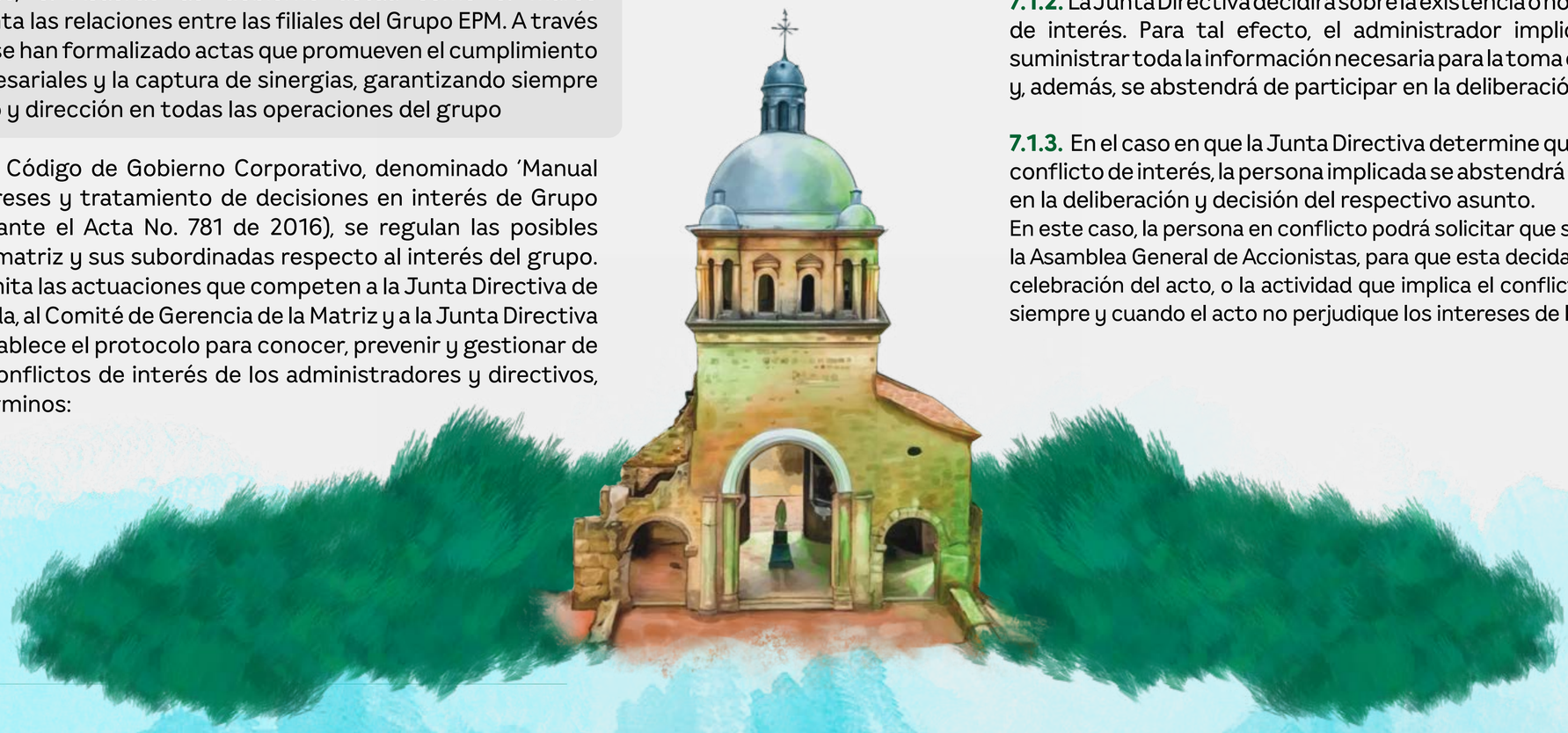
Procedimiento 7

7.1. En el evento en que un miembro de la Junta Directiva, o el Representante Legal, esté incurso en un conflicto de interés real, o advierta un conflicto de interés potencial, deberá:

7.1.1. Suspender toda actuación e intervención directa o indirecta en las actividades, deliberaciones y/o decisiones que tengan relación con el conflicto real o potencial e informar oportunamente a la respectiva Junta Directiva, presentando toda la documentación que le permita a este órgano conocer el detalle del asunto, bien sea directamente o a través de la Secretaría General.

7.1.2. La Junta Directiva decidirá sobre la existencia o no del conflicto de interés. Para tal efecto, el administrador implicado deberá suministrar toda la información necesaria para la toma de la decisión y, además, se abstendrá de participar en la deliberación y decisión.

7.1.3. En el caso en que la Junta Directiva determine que sí existe un conflicto de interés, la persona implicada se abstendrá de participar en la deliberación y decisión del respectivo asunto.
En este caso, la persona en conflicto podrá solicitar que se convoque a la Asamblea General de Accionistas, para que esta decida si autoriza la celebración del acto, o la actividad que implica el conflicto de interés, siempre y cuando el acto no perjudique los intereses de la empresa.





Para el caso de Empresas Públicas de Medellín, la autorización a que se refiere el presente numeral le compete a la Junta Directiva.

7.1.4. En el evento en que el conflicto de interés sea manifestado por un integrante de uno de los comités de la Junta Directiva, con ocasión de la celebración de una reunión del respectivo comité, el miembro implicado deberá retirarse transitoriamente de la reunión, mientras se decide sobre el asunto. En el evento en que la definición del conflicto no permita conformar el cuórum, se a plicará el procedimiento previsto en el segundo párrafo del Numeral 7.1.7.

De lo anterior se dejará constancia en el acta de la sesión respectiva y se informará a la Junta Directiva, en la siguiente sesión.

7.1.5. La duda respecto a la configuración del conflicto de intereses obliga al administrador a abstenerse de participar en las actividades respectivas

7.1.6. De lo anterior se dejará constancia en las actas del cuerpo colegiado.

7.1.7. En el evento en que se presente el conflicto de interés y con ocasión del mismo no pueda conformarse el cuórum del cuerpo colegiado, los impedimentos deberán ser tramitados ante la Asamblea General de Accionistas de la respectiva empresa.

Lo anterior salvo para el caso de los comités, evento en el cual le corresponde definir el asunto a la Junta Directiva.

Vale la pena señalar que durante la vigencia 2025 no se presentaron conflictos de interés reales de los miembros de la Junta Directiva de CENS.

En relación con las operaciones entre partes vinculadas, se destacan las transacciones orientadas al suministro de bienes y la prestación de servicios especializados (distintos a los servicios públicos domiciliarios). Estas relaciones buscan potenciar ventajas competitivas mediante el uso de infraestructura compartida y la integración de servicios de soporte técnicos y comerciales, lo que permite optimizar recursos y generar sinergias operativas dentro del Grupo

En el año 2025 se suscribieron 24 actas de transacción, entre las cuales se resaltan:

- Acta de transacción suscrita con EPM, la cual tiene por objeto la "Prestación por parte de la Empresa Contratista, de los servicios de ingeniería básica y de detalle de control, protección, automatización y comunicaciones para la implementación y acompañamiento para la puesta en marcha de la subestación digital, así como, el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento a la Empresa Contratante".
- Acta de transacción suscrita con EPM, la cual tiene por objeto la "Prestación por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., de los Servicios de Calibración de Equipos de la filial CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.".
- Acta de transacción suscrita con EPM, la cual tiene por objeto la "Prestación del servicio por parte de la Empresa Contratista en cabeza de la Unidad Transacciones T&D Energía de EPM, correspondiente a la realización de la proyección de las variables de demanda de energía eléctrica y clientes del Mercado Regulado en cada uno de los sectores y niveles de tensión de la Empresa Contratante, considerando los supuestos macroeconómicos definidos para el Grupo EPM y aplicando el modelo contenido en el Instructivo de Proyección de Clientes y Demanda de Energía de la Unidad Transacciones T&D Energía de EPM (Anexo 4), el cual está soportado en programas informáticos desarrollados por la misma dependencia.".
- Acta de transacción suscrita con EPM, la cual tiene por objeto "Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales LAS PARTES acuerdan que el CONTRATISTA prestará al CONTRATANTE los servicios de hosting para el alojamiento de la solución de atención comercial SAC.".

El detalle de las actas de transacción suscritas durante la vigencia se presenta a continuación:

No.	Empresa con la que se suscribe el Acta	Objeto	Valor Total estimado (SIN IVA)
1	EPM	Acta de interacción: Homologar en las filiales del Grupo EPM la implementación y uso de las nuevas fuentes tipográficas originales EPM Rounded y EPM Sans, como parte de los signos distintivos en: publicidad digital, contenidos redes sociales, páginas (portales) web, aplicaciones móviles, intranet, publicidad tradicional (Audiovisual, impresos, publicidad exterior, entre otros.	**COP$ 0**
2	EPM	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales LAS PARTES acuerdan que el CONTRATISTA prestará al CONTRATANTE los servicios de hosting para el alojamiento de la solución de atención comercial SAC.	**COP$ 1,764,553,752.00**
3	EPM	Prestación por parte de la Empresa Contratista, de los servicios de ingeniería básica y de detalle de control, protección, automatización y comunicaciones para la implementación y acompañamiento para la puesta en marcha de la subestación digital, así como, el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento a la Empresa Contratante.	**COP$ 337,114,752.00**
4	EPM	Prestación del servicio de "Selección del Talento Humano y otros asociados", por parte de la Empresa Contratista a la Empresa Contratante, bajo los subservicios relacionados en el capítulo 3. ALCANCE DE LA TRANSACCIÓN.	**COP$ 250,000,000.00**
5	EPM	Modificación 1 al acta de transacción CW339816 cuyo objeto es: "Selección del Talento Humano y otros asociados", por parte de la Empresa Contratista a la Empresa Contratante".	**No aplica**
6	EPM	Modificación 2 al acta de transacción CW339816 cuyo objeto es: "Selección del Talento Humano y otros asociados", por parte de la Empresa Contratista a la Empresa Contratante".	**COP$ 210,000,000.00**
7	EPM	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales Las Partes acuerdan que, EL CONTRATISTA prestará al CONTRATANTE los servicios de implementación de la metodología de planeación óptima de las redes de T&D en la filial CENS E.S.P., incluyendo el acompañamiento y el desarrollo de la solución informática requerida para el efectivo funcionamiento de la metodología.	**COP$ 177,794,753.00**
8	EPM	Prestación por parte de la Empresa Contratista a la Empresa Contratante de los servicios de índole financiero de cuentas por pagar incluyendo matrícula de terceros, causación de cuentas por pagar y pagos.	**COP$ 441,180,000.00**



No.	Empresa con la que se suscribe el Acta	Objeto	Valor Total estimado (SIN IVA)
9	EPM	Fijar las condiciones administrativas, técnicas, financieras y jurídicas con base en las cuales el MANDANTE otorga al MANDATARIO la representación para contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de la plataforma SCADA y las aplicaciones de distribución de energía avanzada SP7 – en adelante las Aplicaciones - con SIEMENS S.A. COLOMBIA, en adelante el PROVEEDOR. El mandato incluye la negociación, aceptación, legalización, gestión técnica y administrativa y la renovación, terminación y liquidación del contrato mencionado. A su vez, el mandato incluye el acompañamiento por parte del MANDANTARIO para la ejecución de las intervenciones, sobre la plataforma SCADA y las Aplicaciones, a que haya lugar por parte del PROVEEDOR.	**COP$ 3,105,219.07**
10	EPM	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales el MANDANTE otorga al MANDATARIO un MANDATO CON REPRESENTACIÓN para la gestión técnica y administrativa del contrato que se suscriba con el proveedor de la nueva solución para la gestión de trabajo de campo (FSM – Field Service Management) que se adquiera para el Grupo EPM. Así mismo, el MANDATARIO prestará al MANDANTE de los servicios de gestión técnica y administrativa requeridos durante la ejecución del contrato y el acompañamiento técnico durante la implantación de la solución FSM.	**COP$ 146,708,472.90**
11	EPM	Modificación No.2 CW261055 - Acta de Mandato Soporte y Mantenimiento SCADA EPM SIEMEN	**No aplica**
12	EPM	La prestación, por parte del contratista al contratante, de las actividades relacionadas con el soporte funcional y la configuración de la herramienta Mercurio o del Sistema de Comunicaciones Oficiales acordado por las "Partes".	**COP$ 86,007,334.99**
13	EPM	La prestación por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., de los Servicios de Calibración de Equipos de la filial CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.	**COP$ 118,204,878.97**
14	EPM	Las partes acuerdan modificar el acta de transacción cuyo objeto es: Fijar las condiciones administrativas y jurídicas con base en las cuales acuerdan garantizar la continuidad en el funcionamiento de la plataforma operativa del Centro de Control, mediante la prestación de servicios asociados a los sistemas SCADA, aplicaciones de la red de Distribución (DMS/OMS), telecomunicaciones, automatización de subestaciones y otras tecnologías de operación. Lo anterior, con el fin de ajustar el presupuesto correspondiente a las vigencias 2025 y 2026.	**COP$ 510.230.480.87**
15	EPM	Modificación 1 al acta de transacción CW255870 cuyo objeto es: La prestación de los servicios de tecnología acordados por las Partes, dentro de la vertical de Mesa de Servicios de Tecnología de Información -TI- y Ofimática. Asimismo, El Cliente otorgará a El Proveedor un mandato con representación para la negociación y aceptación del contrato de Mesa de Servicios de Tecnología de Información-TI. Por su parte, El Proveedor, llevará a cabo su gestión técnica, administrativa, ciclos de pago y las demás actividades requeridas para su ejecución, incluida su liquidación.	**No aplica**

No.	Empresa con la que se suscribe el Acta	Objeto	Valor Total estimado (SIN IVA)
16	EPM	Prestación por parte de EPM (Unidad Crédito y Gestión Cartera y Dirección Transacciones Financieras), de los servicios relacionados con la elaboración, mantenimiento y ejecución de los modelos estadísticos que apalancan el riesgo de la cartera, proyección metas indicadores CMI y elaboración del comprobante contable del deterioro de cartera que incluye el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento a la filial CENS cuando sea necesario para la interpretación de la información entregada.	**COP$ 27,499,513.09**
17	EPM	Modificación 1 al acta de transacción CW341565 cuyo objeto es: "La prestación por parte de EPM (Unidad Crédito y Gestión Cartera y Dirección Transacciones Financieras), de los servicios relacionados con la elaboración, mantenimiento y ejecución de los modelos estadísticos que apalancan el riesgo de la cartera, proyección metas indicadores CMI y elaboración del comprobante contable del deterioro de cartera que incluye el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento a la filial CENS cuando sea necesario para la interpretación de la información entregada.	**No aplica**
18	EPM	Modificación 2 al acta de transacción CW261479 cuyo objeto es: "Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales las Partes acuerdan que el CONTRATISTA prestará al CONTRATANTE los servicios básicos de tecnología de información, comunicaciones y asesoría técnica especializada en las mismas áreas de conocimiento".	**COP$ 1,705,048,383.00**
19	EPM	La prestación, por parte de la Empresa Contratista a la Empresa Contratante, del servicio de selección con la provisión del talento humano, teniendo en cuenta los perfiles de cargos definidos para atender las necesidades del Grupo Empresarial.	**COP$ 100,000,000.00**
20	EPM	La prestación del servicio por parte de la Empresa Contratista en cabeza de la Unidad Transacciones T&D Energía de EPM, correspondiente a la realización de la proyección de las variables de demanda de energía eléctrica y clientes del Mercado Regulado en cada uno de los sectores y niveles de tensión de la Empresa Contratante, considerando los supuestos macroeconómicos definidos para el Grupo EPM y aplicando el modelo contenido en el Instructivo de Proyección de Clientes y Demanda de Energía de la Unidad Transacciones T&D Energía de EPM (Anexo 4), el cual está soportado en programas informáticos desarrollados por la misma dependencia.	**COP$ 12,386,301.00**

No.	Empresa con la que se suscribe el Acta	Objeto	Valor Total estimado (SIN IVA)
21	EPM	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales LAS PARTES acuerdan que el CONTRATISTA prestará al CONTRATANTE los servicios de implementación, mantenimiento, operación y soporte de las soluciones de sistemas de información administrativos que apoyan sus procesos estratégicos y de soporte	**COP$ 1,583,356,356.00**
22	EPM	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales LAS PARTES acuerdan que el CONTRATISTA prestará al CONTRATANTE los servicios de implementación, mantenimiento, operación y soporte de soluciones de sistemas de información del negocio que apoyan sus procesos técnicos y comerciales.	**COP$ 1,316,242,180.00**
23	EPM	ACTA DE INTERVENCIÓN: Fijar las condiciones administrativas, técnicas, financieras y jurídicas con base en las cuales las partes acuerdan que EPM desarrolle las gestiones requeridas (negociación, aceptación, liquidación, gestión técnica y gestión administrativa) derivadas de los contratos que se suscriban con los proveedores seleccionados por EPM para adquirir, y poner en operación la solución SAP S/4 HANA con alcance de Grupo EPM y la gestión del aseguramiento de la calidad, para garantizar el alcance y propósito del Proyecto Implantación ERP Grupo EPM en todas las filiales/subordinadas que soporte los macroprocesos financieros, suministro de bienes y servicios y mantenimiento básico de activos, que permita optimizar procesos, la adopción de mejores prácticas de la industria y apalancar la transformación digital y el desarrollo de nuevas capacidades.	**USD 1,525,259.00**
24	EPM	Prestación por parte de EPM (Unidad Crédito y Gestión Cartera y Dirección Transacciones Financieras), de los servicios relacionados con la elaboración, mantenimiento y ejecución de los modelos estadísticos que apalancan el riesgo de la cartera, proyección metas indicadores CMI y elaboración del comprobante contable del deterioro de cartera que incluye el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento a la filial CENS cuando sea necesario para la interpretación de la información entregada.	**COP$ 27,499,513.09**



Dado que los accionistas que poseen una participación de más del 10% en la sociedad son EPM Inversiones S.A. y Empresas Públicas de Medellín E.S.P., no existen relaciones de índole familiar que deban ser reportadas entre la sociedad y los accionistas. Además, a la fecha no se tiene conocimiento de relaciones comerciales, contractuales o societarias diferentes a las señaladas anteriormente.

Aunado a lo anterior, para la vigencia 2025 no se evidencian situaciones adicionales que sean consideradas

i) operaciones concluidas durante el ejercicio respectivo, de manera directa o indirecta, entre la controlante o sus filiales o subsidiarias con la respectiva sociedad controlada;

ii) operaciones concluidas durante el ejercicio respectivo, entre la sociedad controlada y otras entidades, por influencia o en interés de la controlante, así como las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio respectivo, entre la sociedad controlante y otras entidades, en interés de la controlada;

iii) decisiones que la sociedad controlada haya tomado o dejado de tomar por influencia o en interés de la sociedad controlante, así como las decisiones de mayor importancia que la sociedad controlante, haya tomado o dejado de tomar en interés de la sociedad controlada;

iv) u operaciones con otras partes vinculadas que resulten relevantes a juicio de la sociedad.

Arquitectura de control

En cumplimiento del artículo 45 de los Estatutos Sociales, la Junta Directiva monitoreó la efectividad del Sistema de Control Interno y la gestión del riesgo. Para ello, incluyó de manera sistemática temas de auditoría y control en su agenda, destacando el seguimiento a la gestión integral de riesgos en las sesiones No. 894, 896 y 898. Asimismo, en la sesión No. 896, el órgano de gobierno evaluó el avance del plan de auditoría, el estado de los planes de mejoramiento y los resultados de las evaluaciones realizadas por los entes de control, asegurando una mejora permanente en el gobierno de la sociedad.

La descripción detallada del **Sistema de Control Interno (SCI)** y las actualizaciones realizadas durante el ejercicio pueden ser consultadas en el capítulo de **Estrategia y Sostenibilidad** de este informe

Clic aquí

Gestión Integral de Riesgos

Por otra parte, el detalle de la política de riesgos, su aplicación y la gestión de los eventos materializados durante el ejercicio —incluyendo los planes de respuesta y supervisión— se encuentran disponibles en el capítulo de Estrategia y Sostenibilidad. Puede acceder directamente a esta sección *Estrategia y Sostenibilidad (tema gestión de riesgos)*



Enfoque: **Ética** en la actuación

Gestión Ética

GRI 205-2

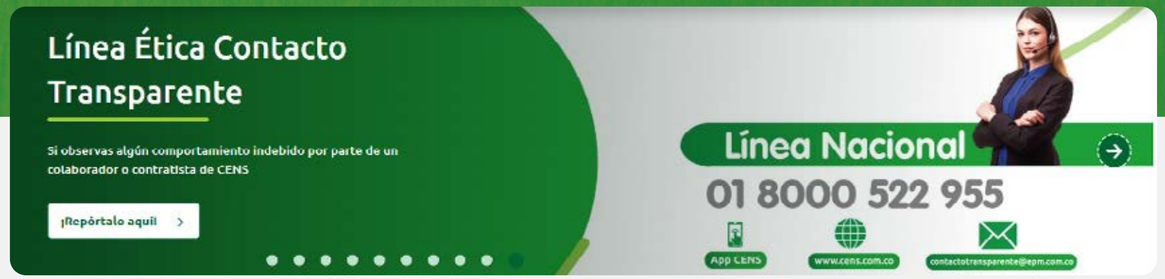
La Gestión Ética en CENS se consolida como una estrategia transversal diseñada para fortalecer una cultura de transparencia e integridad. Al promover comportamientos coherentes y una toma de decisiones responsable en todos los niveles, la compañía fomenta la corresponsabilidad y la confianza, transformando el compromiso ético en un pilar dinámico que define el actuar individual y colectivo de nuestra organización.

Para operacionalizar esta estrategia, CENS dispone de la línea ética **"Contacto Transparente",** una herramienta estratégica del Grupo EPM diseñada para recibir, gestionar y dar respuesta a reportes sobre posibles conductas inapropiadas que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este canal, junto con el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo, los Valores Institucionales y el Código General Disciplinario, constituye el ecosistema normativo que previene la materialización de riesgos de conducta y robustece el Sistema de Control Interno de la compañía.

CENS invita a todos sus grupos de interés a utilizar este mecanismo de integridad para reportar cualquier situación o comportamiento que contravenga nuestros principios éticos. La línea está disponible de manera permanente a través del siguiente enlace:

Contacto Transparente



Como resultado de esta estrategia, durante la vigencia 2025 se alcanzaron los siguientes hitos en materia de gestión y control.

- En los procesos de inducción, se capacitó a los nuevos colaboradores en los principios y valores corporativos, brindándoles herramientas para la adecuada gestión de dilemas éticos. Asimismo, se posicionó la **Línea de Contacto Transparente** como el canal institucional definitivo para salvaguardar la ética y la transparencia.

- En un ejercicio de transparencia y escucha activa, CENS realizó la Encuesta de Clima Ético 2025, logrando una destacada participación del 72,4% del personal de planta. Los hallazgos sobre percepciones y comportamientos éticos se han consolidado como el insumo estratégico para diseñar planes de mejora y robustecer los mecanismos de prevención, reafirmando una cultura organizacional cimentada en la integridad y la confianza.”



Resultado de Medición de **Clima Ético 2025**

85.49%

Los resultados reflejan la consolidación de la Gestión Ética en la organización, manteniendo un nivel favorable de percepción y el compromiso de seguir fortaleciendo la cultura ética en la compañía.

Se desarrollaron espacios de fortalecimiento en gestión ética dirigidos a los trabajadores, con el objetivo de reforzar los principios, valores corporativos y el actuar ético en la toma de decisiones en la empresa. En este marco, se incluyó un espacio de participación en:



Escuela del Requeridor, se consolidó como un escenario estratégico para socializar los principios corporativos, la gestión de dilemas éticos y el uso de la **Línea de Contacto Transparente.** Este espacio permitió que los colaboradores con responsabilidad en la contratación fortalecieran su compromiso con la integridad y la transparencia operativa.



Espacios de Reflexión Ética, jornadas dirigidas específicamente al personal con rol de requeridor, orientadas a robustecer la ética en la toma de decisiones. Estos encuentros fomentaron la corresponsabilidad individual y colectiva, asegurando que la cultura de integridad sea el eje de la gestión administrativa en CENS.



Encuentro con el Gerente, espacio de diálogo directo donde la Alta Dirección reafirmó el compromiso innegociable con la ética y la transparencia. Durante el evento, se enfatizó la política de **cero tolerancia frente a la corrupción** y se promovieron reflexiones estratégicas sobre la importancia de los principios éticos como eje central en cada toma de decisión

Asimismo, en el marco del aniversario de la compañía, durante el Día de la Cultura, se incluyó un espacio denominado Zona Ética, diseñado para sensibilizar y fortalecer los valores y principios organizacionales, promoviendo una cultura basada en la integridad, la coherencia y la confianza.

Como pilar de la Estrategia Comunicacional 2025, se implementaron acciones de alto impacto para potenciar el conocimiento de la **Línea de Contacto Transparente.** Mediante una difusión robusta en la página web y medios internos, se logró posicionar este canal como una herramienta accesible y segura, fomentando una cultura de corresponsabilidad y transparencia tanto en el público interno como en los grupos de interés externos.

Como parte del ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, CENS monitorea permanentemente la efectividad de sus canales de denuncia. La recepción de reportes es gestionada bajo estrictos protocolos de debida diligencia, asegurando que cada señal de alerta sea atendida. Durante la vigencia 2025, el estado de la gestión de incidentes a través de la Línea Ética se detalla a continuación:

Total de denuncias recibidas:

18

Estado de gestión: 9 concluidas con respuesta y **9** en etapa de investigación.

Temas principales: Conflictos de interés, procesos de selección, corrupción, defraudación de fluidos y Derechos Humanos.

Acción Colectiva para la Ética y la Transparencia

Como actor clave del sector energético, CENS mantiene su participación activa en la Acción Colectiva para la Ética y la Transparencia. Este compromiso voluntario, asumido desde 2016 tras la adhesión a la iniciativa liderada por XM S.A. E.S.P. y el Consejo Nacional de Operación (CNO), busca consolidar un entorno de competencia sana y transparencia. Nuestra permanencia en este colectivo reafirma la voluntad de fortalecer la mercado eléctrico nacional a través de principios éticos compartidos.

Durante la vigencia 2025, CENS fortaleció su proyección externa mediante la participación activa en mesas de trabajo y espacios de colaboración interinstitucional. En estos escenarios, se compartieron y adoptaron mejores prácticas en ética y transparencia, alineadas con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y otros referentes internacionales. Este ejercicio de cooperación reafirma el compromiso de la organización con una gestión responsable y conectada con los desafíos globales de integridad.

Empresas miembro

Testigos · Secretaría Técnica

Para más información ingresa a: *https://www.xm.com.co/sostenibilidad/accion-colectiva-de-etica-y-transparencia*

Gestión de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo – LA/FT

Alineados con el marco normativo vigente y nuestro compromiso con la integridad, CENS consolidó sus mecanismos de prevención, detección y gestión del riesgo **LA/FT.** A través de un monitoreo constante y el fortalecimiento de la debida diligencia, logramos resultados clave que aseguran la transparencia en nuestras relaciones con terceros y la estabilidad del entorno de control, tales como:

13
riesgos evaluados en los procesos más expuestos.

4.013
terceros monitoreados como parte de la gestión continua del riesgo.

260
asesorías brindadas en el marco de la gestión del riesgo LA/FT.

604
informes de debida diligencia para el conocimiento de contrapartes.

13
charlas sobre la gestión de riesgo LA/FT realizadas para trabajadores y contratistas.

12
encuentros de LA/FT del Grupo EPM en los que participó CENS.



4.881 indagaciones simples en listas públicas de prevención de riesgos asociados al Lavado de Activos y a la Financiación del Terrorismo LA/FT, fuentes oficiales e informativas.

Gestión de riesgos en el tratamiento de datos personales

Durante 2025, CENS ratificó su compromiso con la privacidad como un derecho fundamental, asegurando el respeto, la confidencialidad y el tratamiento responsable de la información de sus grupos de interés. Con el fin de garantizar la seguridad de los datos personales, se impulsaron acciones estratégicas enfocadas en:

La legalidad y transparencia en el tratamiento de la información.

El respeto por los derechos de los titulares.

La incorporación del principio de responsabilidad demostrada en los procesos internos.

Entre las principales acciones desarrolladas durante el periodo se destacan:

- Política y lineamientos internos de tratamiento de datos personales actualizados, asegurando su difusión a los grupos de interés.
- Identificación y evaluación de riesgos en los diferentes niveles de gestión (Empresa, Procesos, Proyectos, Especializados y Contratos), con seis (6) riesgos valorados en el nivel de gestión empresa y veintitrés (23) en el nivel de gestión procesos.
- Desarrollo de acciones de capacitación y difusión de piezas informativas en protección de datos personales y seguridad de la información dirigidas a trabajadores, contratistas y aprendices, **17 eventos de formación, 427 capacitados.**
- Actualización de la información de dieciocho (18) bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos Personales (RNBD), así como reporte oportuno de las novedades correspondientes.
- Disposición de canales para el ejercicio de los derechos y gestión oportuna de solicitudes relacionadas con tratamiento de datos personales.
- Setenta y tres **(73) orientaciones y asesorías internas,** desarrolladas como parte de la gestión del riesgo asociado al tratamiento de datos personales, orientadas a fortalecer la aplicación transversal de los principios de privacidad.
- Como parte del compromiso con la protección de la información personal, la organización mantuvo y fortaleció medidas de seguridad acordes con la naturaleza de los datos tratados. Durante el año no se registraron incidentes que comprometieran los datos personales bajo custodia de la empresa.



Energía que une al territorio

Informe de Sostenibilidad 2025

Nuestro impacto en cifras



La Quinta Teresa
Cúcuta, Norte de Santander

05 Nuestro impacto en Cifras

GRI 3-3

Durante 2025, en CENS orientamos nuestra gestión a la creación de valor compartido, impulsando proyectos e iniciativas diseñadas para potenciar el bienestar de nuestros **más de 643 mil clientes. Nuestra contribución al progreso de la región** se materializa en una estrategia integral que equilibra la excelencia operativa con el impacto social y el rigor ambiental. Los resultados que presentamos a continuación reflejan nuestro compromiso con un desarrollo territorial sostenible y resiliente.



FitchRatings

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

TEMA MATERIAL
SOLIDEZ FINANCIERA

Resultados con propósito: Solidez para el crecimiento Regional

EBITDA
COP$ 361,222 millones

Ingresos
COP$ 1,445,154 millones

Utilidad neta
COP$ 123,146 millones

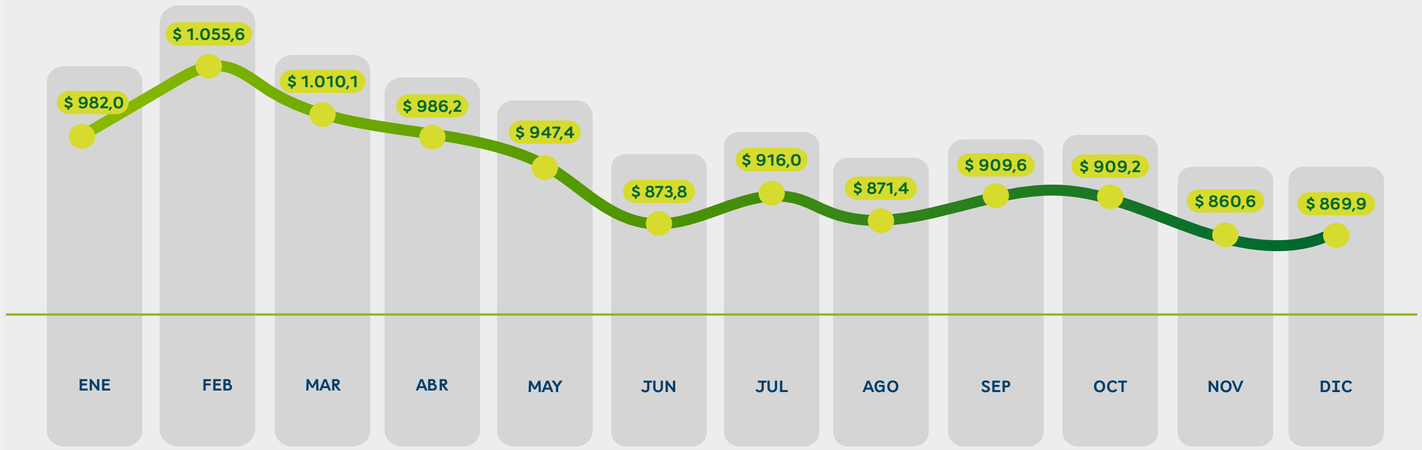
Deuda con sector financiero **COP$ 809,131 millones**

TEMA MATERIAL
SOLIDEZ FINANCIERA

Resultados con propósito:
Solidez para el crecimiento Regional

Nuestra tarifa del servicio de energía

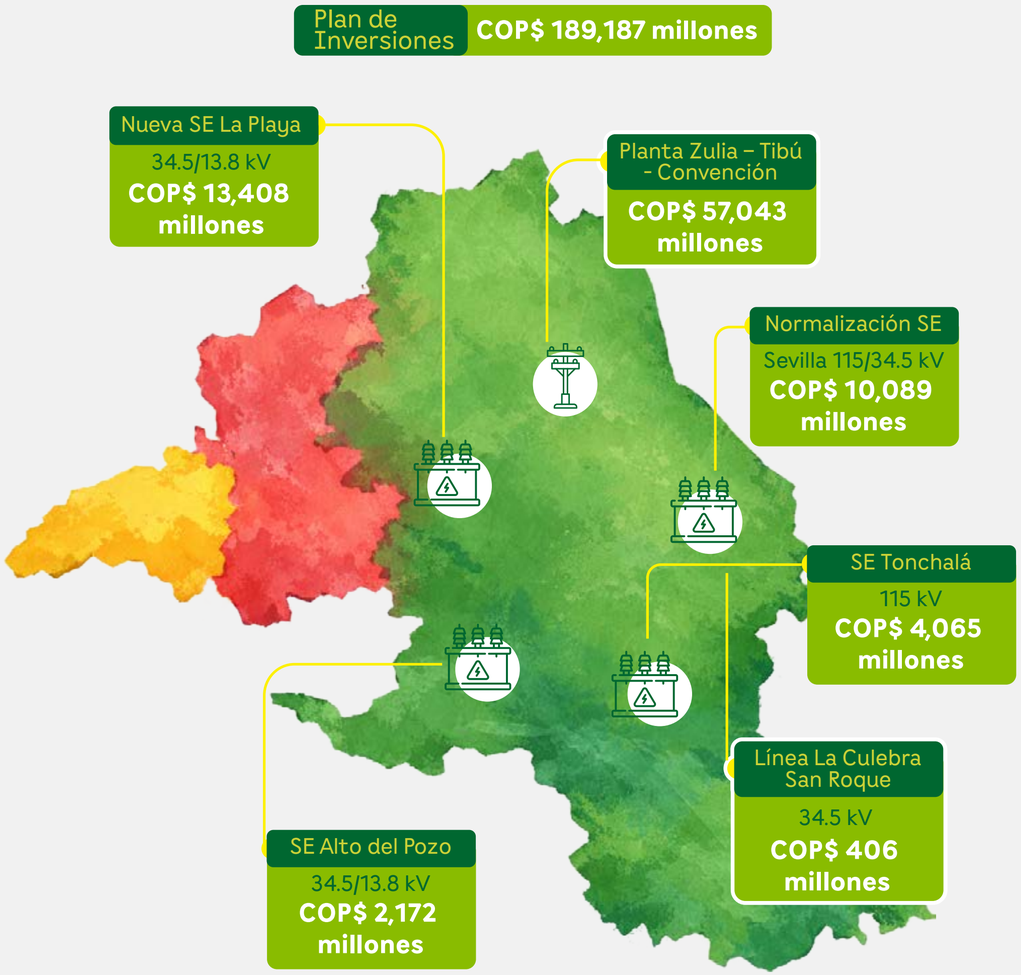
Tarifa Aplicada en 2025 ($)





TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Solidez que **genera confianza**



CENS | Grupo•epm

Principales Inversiones 2025

- Repotenciación en alta tensión: líneas 115 kV
  COP$ 57,043 millones
- Acceso y energía segura: Gestión y control de pérdidas
  COP$ 22,771 millones
- Confiabilidad y continuidad: Expansión, reposición, mantenimiento de redes y transformadores de distribución
  COP$ 54,349 millones
- Fortalecimiento del sistema eléctrico: Expansión y reposición de subestaciones y líneas
  COP$ 45,332 millones
- Infraestructura Moderna: Automatización de redes de distribución
  COP$ 7,213 millones



TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Solidez que **genera confianza**

Disponibilidad de Activos en los Sistemas de Transmisión



Sistema de Transmisión Nacional (STN)

99,93%

Plan de calidad del servicio

SAIDI: tiempo de duración de la interrupción del servicio de energía.

22.48 horas

SAIFI: frecuencia con la que se presenta una interrupción del servicio

5.9 veces

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

3.81 hora/vez

Gestión Control pérdidas de energía

Índice Pérdidas Operador de Red - IPOR

14.30%

Energía recuperada

29.35 GWh



TEMA MATERIAL
ACCESO
Y COMPRABILIDAD

Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio

GRI 201-4

Identificación y estructuración de iniciativas de electrificación rural	
Municipios intervenidos	Teorama, Mutiscua, Silos, Cácota, Chitagá, Bochalema, Chinácota y Labateca
Viviendas caracterizadas	2,222
Viviendas con viabilidad técnica (VSS efectivas)	1,740
Viviendas no elegibles técnicamente	482

Población sin servicio

Energía legal y segura para

3,587 usuarios

CENS Grupo·epm Conexión Usuario

Conexión de **12,673** cuentas nuevas

inversión de **COP$ 2,800 millones**

Piloto **"Conexión al Usuario"**: 100 familias de Ocaña, Cúcuta, Bucarasica, San Cayetano, Villa del Rosario, Los Patios, Bochalema, Ábrego y Sardinata

Energía recargable

Conectamos **2,517** viviendas

Ajustamos la oferta a todo el público con el cobro de los costos de instalación

CENS Grupo·epm A TU PUERTA

Atendimos 23 clientes empresariales y oficiales

Inversión de **COP$ 2,829** millones



TEMA MATERIAL
ACCESO
Y COMPRABILIDAD

Vínculos que transfoman:
La calidez de nuestro servicio

Financiación de cuentas y morosidad

Financiamos a
66.563 clientes

Valor financiado
COP$ 52,300 millones

Índice de morosidad descendió al
6,53%

Cartera total
COP$ 172.348 millones

Cartera vencida
COP$ 51.585 millones



TEMA MATERIAL
CALIDAD
Y SEGURIDAD

Educación en riesgo eléctrico

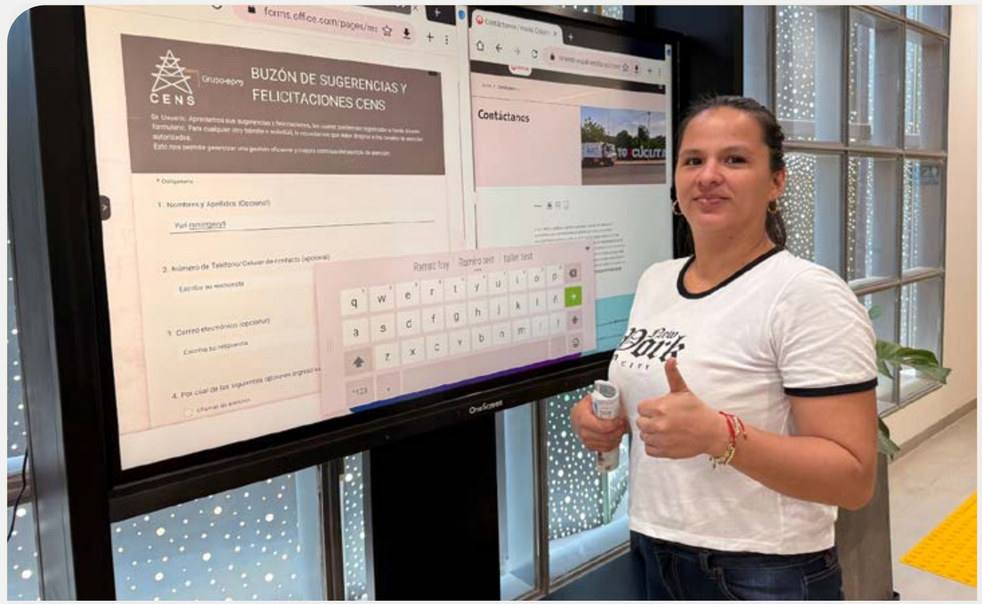
1,267 visitas técnicas mediante Brigadas de Eficiencia Energética

132 encuentros del programa Buenos Vecinos

6,088 ciudadanos formados en seguridad eléctrica

1,800 kits escolares entregados





TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Solidez que genera confianza

Atención al Cliente

Indicador de quejas 1.77

Indicador de reclamos 1.96

Transacciones en los canales de atención disponibles por CENS

Canal escrito	Canal presencial	Canal telefónico	Canal virtual
6,636 transacciones	376,925 transacciones	392,150 transacciones	726,416 transacciones

48% digitales

Total

1,502,127

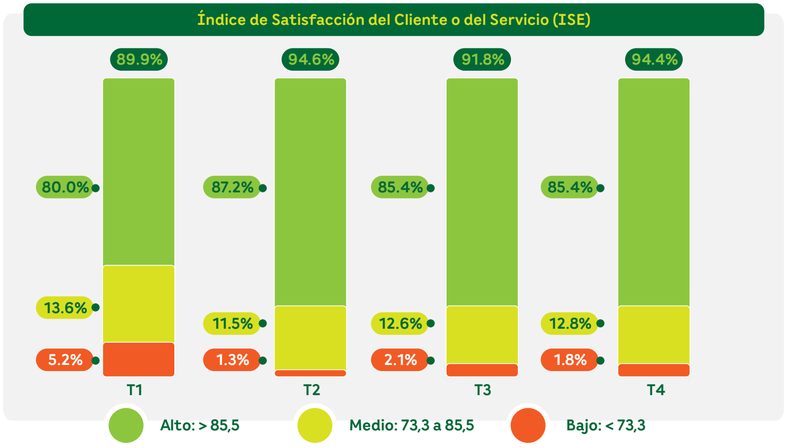
Transacciones por canales de atención

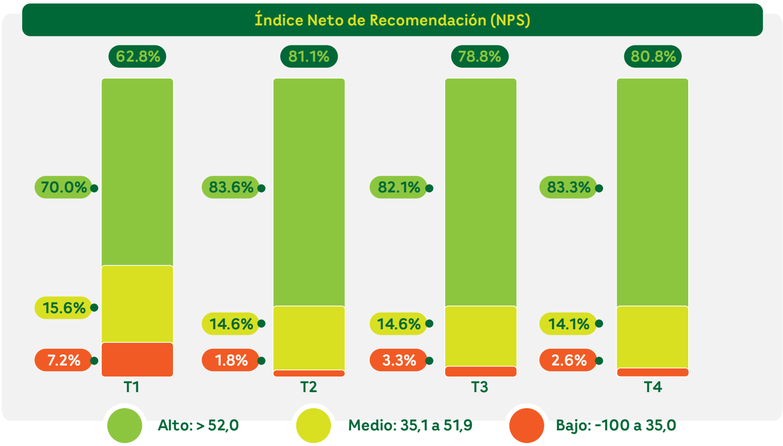


TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Solidez que **genera confianza**

Relación funcional (transaccional)





Satisfacción
71,9 Hogares, Empresas y Gobierno

Experiencia Emocional
48,2 Hogares y Empresas

NPS RELACIONAL
32,0 Hogares, Empresas y Gobierno

Facturación

Facturas físicas
6,184,820

Facturas digitales
524,638

Facturación en sitio – FENS



202.276 clientes inscritos en FENS

Municipios impactados
Tibú y Sardinata

TEMA MATERIAL
TRANSPARENCIA

SOMOS Grupo EPM

COP$ 4,405 millones
1.349 clientes.
2025

TEMA MATERIAL
ENERGÍAS RENOVABLES

Energía Solar

COP$ 2,577 millones
9 soluciones
solares a clientes
y usuarios de CENS

TEMA MATERIAL
CAMBIO CLIMÁTICO

Nuestra huella, el alma del territorio

Movilidad Sostenible

Contratación de los servicios de una plataforma de gestión de carga y una aplicación móvil, que constituirán la base para soportar toda la infraestructura tecnológica y los sistemas integrados asociados a la red de carga.

134
usuarios activos

4
electrolineras

103,715 kWh
suministrado



TEMA MATERIAL
CAMBIO CLIMÁTICO

Nuestra huella, el alma del territorio

Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE)

2.795
solicitudes de conexión de autogeneradores

1.466
usuarios AGPE conectados

22,4 MW
de capacidad instalada

Proyectos de Generación

Entrada en operación de
128,5 MW
de nueva capacidad de generación

Primer usuario de **Generación Distribuida (GD)** en nuestra zona de influencia

TEMA MATERIAL
TRANSPARENCIA

Cercanía que construye territorio

Impactamos a +26,900 personas con programas de cercanía, educación y formación de líderes.



TEMA MATERIAL
TRANSPARENCIA

Cercanía que **construye territorio**



Movilizamos a +700 personas del sector empresarial, gremial, estado, universidades y comunidad con espacios académicos de gran relevancia para el territorio y la dinámica empresarial.



Con Encendamos la alegría Iluminamos la navidad en Gramalote, Arboledas, Chitagá, Villa Caro, Toledo, Ocaña, Cúcuta, Tibú, Aguachica y Pamplona con una inversión de **COP$ 2,673 millones.**



Apoyamos eventos deportivos, culturales y corporativos con una inversión de más de **COP$ 580 millones entre ellos la Media Maratón de Cúcuta,** Encontrémonos en las Regiones de RCN, la Fiesta del Libro de Cúcuta y la Liga Nortesantandereana de Gimnasia



Con Cuidamundos impactamos a **3,932 estudiantes de 17 instituciones educativas, premiando 6 Proyectos Ambientales Escolares – PRAES** y se potenciaron las capacidades de liderazgo de 93 jóvenes con las academias Ubuntu



En alianza con el SENA, realizamos 1,267 visitas a usuarios promoviendo la adopción de prácticas eficientes y seguras en el uso de la energía.



Voluntariado corporativo

Con comunidades **sembramos 1,388 plantas ornamentales** en instalaciones educativas y parques de la ciudad, a través de 7 voluntariados corporativos con la participación de 255 trabajadores.

TEMA MATERIAL
TRANSPARENCIA

Cercanía que **construye territorio**

Apoyo Catatumbo
A través del Banco de Alimentos de la Diócesis de Cúcuta, hicimos entrega de **11 toneladas** de alimentos para familias desplazadas del Catatumbo a causa de la crisis humanitaria.



Gestión de la contratación

GRI 204-1, GRI 2-8

Ejecución
413 contratos

COP $ 247,272 millones
Valor de contratación

166 corresponden a contratación local-regional por **COP$ 72,392 millones.**

Contratación nacional
60%

Contratación local-regional
40%

2,037 trabajadores de firmas contratistas

TEMA MATERIAL
DERECHOS HUMANOS

Dignidad que fortalece el tejido social

Debida diligencia en Derechos Humanos

Formación a **503 trabajadores**

Actualización del Plan de Riesgos en DDHH con la "FundaciónIdeas para la Paz – FIP" con la participación de **224 personas**

Establecimos los criterios de actuación en entornos complejos con la Firma TRUST, socializándolo a **247 trabajadores**

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

CENS ha fomentado una cultura de Diversidad, Equidad e Inclusión en los últimos años, implementando programas como:

- Diagnóstico DEI
- Plan para cierre de brechas
- Programa Liderazgo Mujer
- Procesos de selección ajustados para personas con discapacidad
- Consultoría con USAID, entre otros

CENS | Grupo•epm

Liderazgo Femenino Impacto M





TEMA MATERIAL
BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD

Energía que impulsa **bienestar**

GRI 401-1

Tipo de contrato	Cantidad
Trabajadores de planta con contrato a término indefinido	715
Trabajadores de planta con contrato a término fijo	10
Trabajadores de planta con contrato por obra o labor	17
TOTAL	742

Provisión de

123 vacantes

77 Vinculaciones nuevas

46 ascensos

Bienestar laboral y beneficios

Plan de beneficios para trabajadores:
COP$ 17,731 millones

Préstamos para adquisición y remodelación de vivienda a trabajadores
COP$ 899 millones

141 trabajadores en Teletrabajo

137 trabajadores con horario flexible



Formación y desarrollo

Inversión Plan de aprendizaje
COP$ 876 millones

TEMA MATERIAL
BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD

Energía que impulsa **bienestar**

Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1, 403-9

Tasa de Accidentalidad Laboral Incapacitante (TALI)

Resultado: 1.83

Meta: 3.09

Plan de SST

COP$ 826 millones

Formación en SST

8,930 horas

CENS | Grupo•epm

Iniciativa que busca reconocer y destacar la labor de las empresas contratistas en la implementación de buenas prácticas en SST y excelencia operacional.



TEMA MATERIAL
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Transformación cultural y digital en nuestra operación

590 trabajadores impactados con la estrategia TECHNNOVA

Concurso de **InnovAcción in House 2025** generándose 16 propuestas asociadas al negocio

Desarrollo de 19 automatizaciones RPA, representando un ahorro de **COP$ 203 millones**

9 soluciones digitales para optimización de procesos y disminución de carga operativa, evitando costos por **COP$ 690 millones.**

Inversión CENSNNOVA

COP$ 681 millones

TEMA MATERIAL
ENERGÍAS RENOVABLES

Nuestra huella, el alma del territorio

GRI 304-3

Incorporamos energías limpias para el funcionamiento de nuestras sedes administrativas de Ocaña, Aguachica, Tibú y Cúcuta, así:

Cúcuta
31 paneles
21.5 kWp

Aguachica
112 paneles
77.78 kWp

Tibú
60 paneles
41.7 kWp

Ocaña
60 paneles
41.12 kWp

Total
263 paneles
182.1 kWp potencia instalada





TEMA MATERIAL
AGUA Y BIODIVERSIDAD

Rescate y reubicación de **4,823 epífitas**

Siembra y conservación de **2,323 árboles**

Protección de más de **20 mil especies nativas**

Con inversiones estratégicas en conservación y control del medio ambiente, fuimos acreedores de **COP$3,486 millones** en **beneficios tributarios.**

Pilares de nuestra sostenibilidad



Mono Aullador Rojo

06 Pilares de Nuestra sostenibilidad

El sector energético global atraviesa una fase decisiva donde la sostenibilidad ha pasado de ser un compromiso deseable a ser el núcleo de la resiliencia operativa. El mundo demanda hoy una descarbonización acelerada, impulsando inversiones récord en la diversificación de la matriz hacia fuentes renovables y soluciones que garanticen una oferta eléctrica segura y limpia. En Colombia, este panorama se traduce en la urgencia de modernizar la infraestructura para enfrentar la variabilidad climática, asegurando que la energía sea el motor de una economía más productiva y equitativa frente a las crecientes demandas de una sociedad cada vez más electrificada.

Esta transformación se potencia mediante una digitalización sin precedentes, donde la consolidación de la Inteligencia Artificial y el análisis predictivo ya no son metas lejanas, sino herramientas esenciales de la excelencia operativa. Estas tecnologías permiten hoy una gestión inteligente de las redes, optimizando la toma de decisiones en tiempo real y garantizando la calidad del servicio al usuario final. Para el tejido empresarial colombiano, y especialmente en Norte de Santander, la adopción de estas innovaciones y de prácticas de economía circular es clave para cerrar brechas de competitividad y minimizar la huella ambiental en territorios de gran biodiversidad.

En nuestro contexto regional, el entorno se caracteriza por una convergencia de exigencias regulatorias y una ciudadanía empoderada que demanda mayor transparencia y acceso. Las empresas en Norte de Santander enfrentan el reto adicional de operar en geografías complejas, donde la energía debe ser sinónimo de desarrollo social y estabilidad. Las normativas actuales y la mayor conciencia ciudadana obligan a las organizaciones a fortalecer su integridad y agilidad estratégica, apostando por la eficiencia no solo como un indicador financiero, sino como una herramienta de armonía con el entorno y las comunidades.

Para CENS, estas señales son la hoja de ruta que inspira los Pilares de Nuestra Gestión Sostenible. Al alinearlas con nuestro direccionamiento, transformamos los desafíos territoriales en oportunidades de valor compartido.

Este engranaje nos permite actuar desde la operación diaria hasta la planeación de largo aliento, asegurando que cada proyecto e iniciativa empresarial aporte de manera decidida al progreso de la región y a la construcción de un futuro energético que respete y potencie la vida en todas sus formas. Bajo este panorama, CENS traduce las exigencias del entorno en una ruta clara de actuación. El Direccionamiento Estratégico se convierte así en el mapa que guía nuestras decisiones, asegurando que la visión de largo plazo sea coherente con la realidad del territorio y los compromisos de sostenibilidad que hemos asumido como organización.



Estrategia y modelo de sostenibilidad

GRI 2-22

Direccionamiento estratégico

La estrategia de la organización se alinea con la visión del Grupo EPM, donde la sostenibilidad es el eje que conecta la rentabilidad del negocio con el impacto social positivo. Promovemos un modelo de corresponsabilidad y cooperación que fortalece las capacidades regionales sin desvirtuar nuestras competencias nucleares, contribuyendo así de forma sólida al desarrollo humano sostenible. **Los elementos que integran este direccionamiento son:**





Propósito empresarial

Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor

Este propósito es trascendente y expresa la razón fundamental de la existencia del Grupo EPM y el impacto que busca tener en el mundo, posee un enfoque ecosistémico y expansivo, comenzando con el equilibrio interior del individuo y proyectando esa armonía hacia su entorno familiar, profesional y social. Significa aportar condiciones que favorezcan el bienestar integral de las personas y del planeta.

Manifiesto del propósito del Grupo EPM: www.youtube.com/watch?v=D1CQ3F-yGHw



Identidad

La identidad la constituyen los valores fundamentales que establecen el estándar de comportamiento de la Gente Grupo EPM. Integramos los valores en una declaración que inicia reconociendo el servicio como la principal vocación del Grupo EPM y de sus colaboradores.

La identidad se expresa por medio de cuatro valores:

Responsabilidad ***Transparencia*** ***Calidez*** ***Servicio***



Estrategia

La Estrategia, es una declaración que expresa el valor que el Grupo EPM busca aportar a la sociedad a partir de su actuación misional, con el cliente usuario como el principal motivador de sus actuaciones: **"Con servicios públicos eficientes y de calidad para todos, inspirados por nuestros clientes y usuarios, promovemos el desarrollo humano sostenible".**

Esta declaración de la estrategia está inspirada en la Epm que nació como "fuente vital de bienestar y progreso", y que en la actualidad comprende que hace parte de un sistema territorial en el que actúa con otros y que el bienestar y progreso se logra con el desarrollo humano sostenible.

La estrategia impulsa retos ambiciosos para 2035, que se traducen en metas concretas motivadoras para las empresas, negocios y colaboradores del Grupo EPM y representan lo que debemos buscar todos los días desde nuestras actuaciones así:

1 Calidad de los servicios

Mejorar la calidad de los servicios reflejada en los indicadores de cada negocio y lograr que mínimo el 50% de los clientes/ usuarios mantengan vínculo funcional y emocional con las empresas del Grupo EPM.

2 Servicios eficientes

Eficiencias en nuestros costos y gastos e inversiones, optimización en EBITDA y gestión comercial.

3 Cobertura universal sostenible

100% de cobertura en energía e instalar mínimo 4,032 MW nuevos.

4 Carbono neutralidad

Disminuir el 30% emisiones gases efecto invernadero y compensar las restantes.

5 Generación de valor

Rentabilidad del portafolio de empresas que conforman el Grupo EPM.

Instrumentos de gestión del direccionamiento estratégico

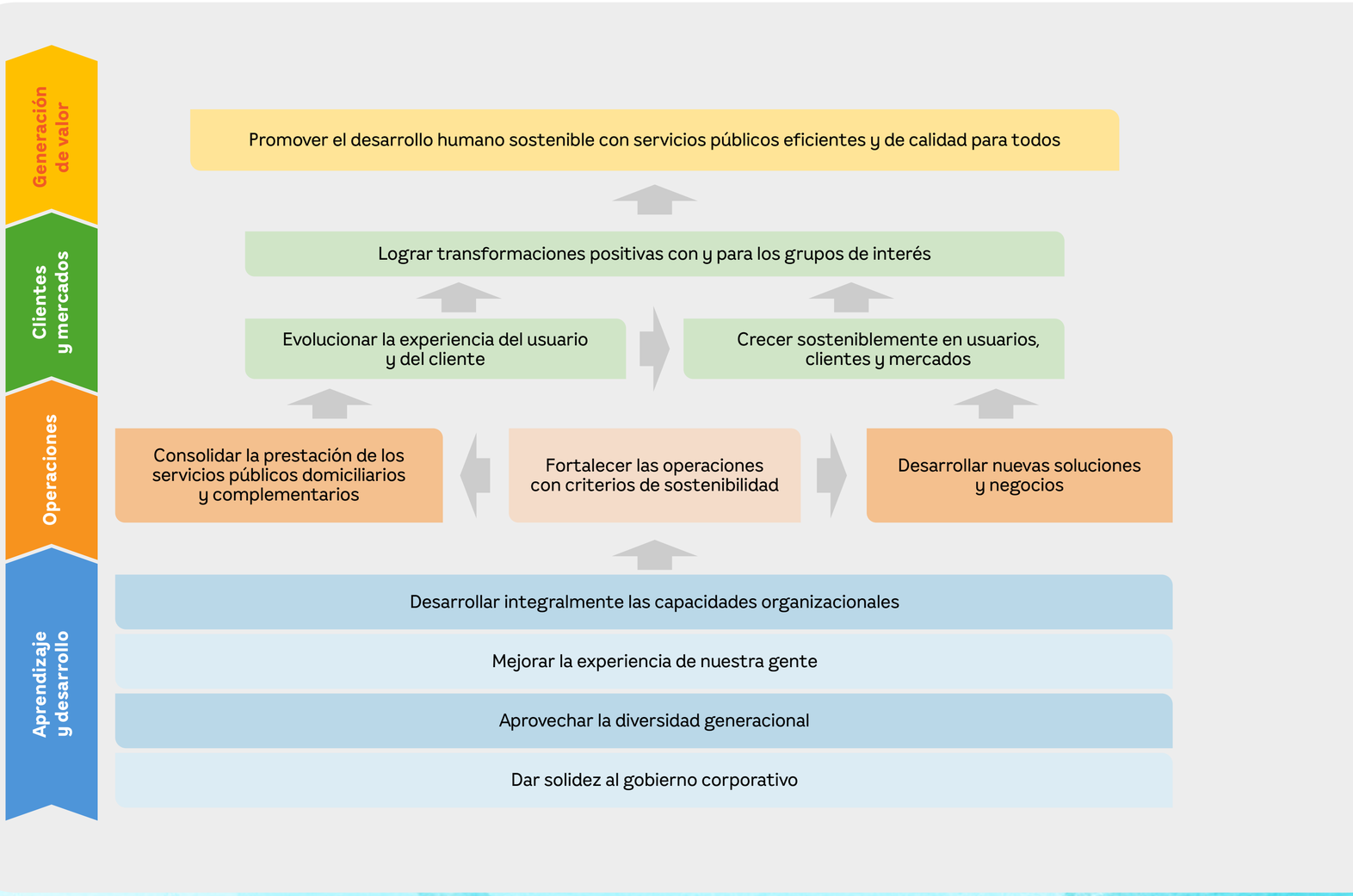
Los instrumentos de gestión son las herramientas que buscan movilizar la ejecución del direccionamiento estratégico, orientan la asignación de capital, permiten medir el cumplimiento de metas y ajustar su progreso para lograr los restos ambiciosos al 2035, entre ellos el Mapa de Objetivos Estratégicos del Grupo EPM, el Cuadro de Mando Integral y las Capacidades Organizacionales.

Mapa de Objetivos Estratégicos del Grupo EPM

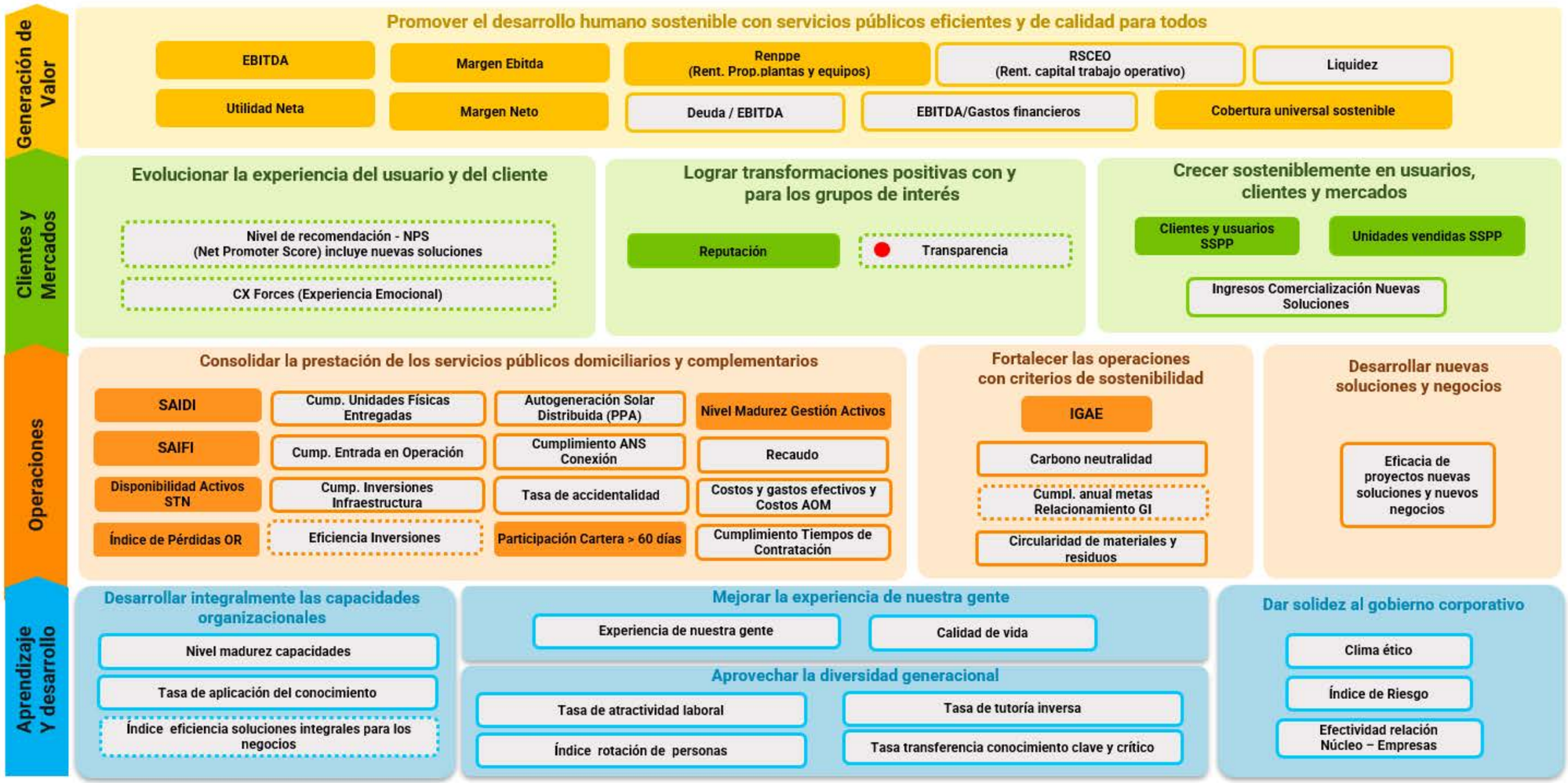
El mapa de objetivos se estructura de manera que muestra cómo los objetivos de cada perspectiva se interrelacionan y contribuyen al logro de la estrategia general de la organización. Estos objetivos se representan por cuadros o círculos conectados por flechas que indican las relaciones causa-efecto entre ellos.

Cuadro de Mando Integral – CMI

El Cuadro de Mando Integral, aporta a la medición de logro de la estrategia, a cada objetivo estratégico se le definieron unos indicadores y metas que son objeto de seguimiento con el fin de identificar mejoras, realizar análisis y tomar decisiones en procura del logro del Direccionamiento Estratégico.



Cuadro de Mando Integral – CMI



Consolidado Metas CMI vigencia 2025 por perspectiva

Generación de valor

Promover el desarrollo humano sostenible con servicios públicos eficientes y de calidad para todos

Indicador	Meta
EBITDA	M$ 313,958
Margen EBITDA	21.76%
Utilidad Neta	M$ 113,087
Margen Neto	7.84%
RenPPF	20.54%
RSCEO	19.44%
Líquidez	1
Deuda/EBITDA	2.23 años
EBITDA/Gastos Financieros	5.44 veces
Cobertura Universal Sostenible	95.64%

Clientes y Mercados

Crecer sostenieblemente en usuarios, clientes y mercados

Indicador	Meta
Clientes/Usuarios	643,245
Unidades Físicas vendidas	1,580 GWh
Ingresos Comercialización Nuevas Soluciones	M$ 28,797

Evolucionar la experiencia del usuario y del cliente

Quejas*	1.88
Reclamos*	4.85

Lograr transformaciones positivas

Reputación	820

Operaciones

Consolidar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y complementarios

Indicador	Meta
SAIDI	23.13 horas
SAIFI	8 veces
Disponibilidad activos STN	99.82%
Índice de Pérdidas OR	13.58%
Cump. Inversiones Infraestructura	>=90% - <=100%
Cump. Entrada en Operación	>=90% - <=100%
Cump. Unidades Físicas Entregadas	>=90% - <=100%
Tasa Accidentalidad	3.09%
Nivel de Madurez Gestión de Activos	3
Costos AOM	M$17,601
Acuerdo Nivel Servicio de la Conexión	90%
Autogeneración Solar Distribuida (PPA)	1 MWp.
Participación Cartera > 60 días	23.97%
Recaudo	73%
Cumplimiento Tiempos Contratación	90%

Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad

Carbononeutralidad	15,659
Índice Gestión Ambiental Empresarial IGAE	95%
Circularidad de materiales y residuos*	15%

Desarrollar nuevas soluciones y negocios

Eficacia de proyectos nuevas soluciones y nuevos negocios	100%

Aprendizaje y Desarrollo

Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales

Indicador	Meta
Nivel Madurez Capacidades Organizacionales	60%
TAC - Tasa Aplicación Conocimiento	60%

Dar solidez al gobierno corporativo

Índice de Riesgo	0.713
Clima Ético	Parámetros sobre 70%
Nivel Efectividad en el relacionamiento Núcleo - Empresas	Línea base de prácticas GC

Mejorar la experiencia de nuestra gente

Experiencia de nuestra gente	Primer año de medición
Calidad de Vida	>=63%

Aprovechar la diversidad generacional

Tasa de Atractividad Laboral	60%
Índice de rotación de personas	16.0%
Tasa transferencia conocimiento clave y crítico*	Piloto de la estrategia de facilitadores internos
Tasa de tutoría inversa	Piloto de la estrategia de facilitadores internos

*Quejas y Reclamos Indicadores a medir temporalmente durante la implementación de los nuevos indicadores de Experiencia del Cliente NPS y CX Forces.

Capacidades organizacionales

Las capacidades organizacionales son transversales a toda la empresa y pretenden con su incorporación, evolucionar lo que hoy realizamos a nivel de cada empresa, de cada área y de cada individuo. A continuación, se detallan cada una de las capacidades con su definición y atributos correspondientes:



Adaptabilidad

La organización se adapta con flexibilidad a los cambios continuos del entorno.

- Permeable
- Dispuesta
- Expansiva
- Valientes

Integración al territorio

La organización reconoce que se hace parte del territorio y contribuir a su desarrollo.

- Lectura y análisis sistémico territorial
- Gestión sistémica territorial
- Relacionamiento, alianzas equilibradas y redes
- Sensibilidad para la diferenciación territorial

Innovación transformacional

La organización genera soluciones que mejoran la vida de las personas y el entorno.

- Abierta
- Centrada en el talento humano
- Orientada al desarrollo humano sostenible
- Enfocada en los grupos de interés

ADN Digital

La organización integra la tecnología y la información transformando las formas de hacer el trabajo.

- Centrado en el cliente
- Valor desde los datos
- Talento digital
- Excelencia en tecnología digital

Excelencia operacional

La organización trabaja con un enfoque en seguridad, eficiencia, calidad y respeto por el medio ambiente.

- Segura
- Productiva
- Confiable
- Eficiente en proyectos
- Limpia

Retos 2025

- Mejorar la calidad de los servicios reflejada en los indicadores de cada negocio, logrando que mínimo el 50% de los clientes y usuarios mantengan vínculo funcional y emocional con las empresas del Grupo EPM.
- Reducción de la brecha AOM (Administración, Operación y Mantenimiento) para el 2025.
- Eficiencias en nuestras operaciones y consumos conscientes de los servicios públicos.
- Reducir un 30% y compensar nuestras emisiones de GEI para contribuir a la mitigación del cambio climático.
- Eficiencia en inversiones: alcance definido en proyectos con optimización del 5% de Presupuesto cada año.
- Lograr una cobertura universal sostenible.
- Crecer 2.5 el EBITDA obtenido en 2023, para lograr transformaciones positivas en los territorios donde tenemos presencia al 2035.
- Recuperación del Indicador de pérdidas de energía



Modelo de sostenibilidad como base fundamental de la estrategia

Para CENS la Sostenibilidad es entendida multidireccionalmente; es decir, sostenibilidad para los territorios y para la organización. Se gestiona a partir del desarrollo de la actividad empresarial, asegurando que el crecimiento económico respete límites sociales y ambientales. Existe una relación de interdependencia entre la estrategia y la sostenibilidad y esta última es la base que sostiene la primera.

El modelo de sostenibilidad de CENS y del Grupo empresarial se encuentra alineado con la arquitectura para un mundo mejor.

Políticas en sostenibilidad

GRI 2-23

La compañía se guía por principios y lineamientos sólidos que aseguran un equilibrio armónico entre los ámbitos social, ambiental y económico. Estas bases fundamentales, se materializan en políticas organizacionales sustentadas en el respeto por los Derechos Humanos, la preservación del medioambiente y la sostenibilidad, funcionan como un referente ético que orienta nuestras decisiones y acciones.

Reconocemos la relevancia de este enfoque integral, para la creación de valor compartido y la generación de un impacto positivo en la comunidad y el territorio. La implementación y cumplimiento de estas directrices no solo evidencian nuestra responsabilidad empresarial, sino también nuestro compromiso inquebrantable con el desarrollo social, la protección ambiental y la estabilidad económica.



Política de Sostenibilidad CENS-Grupo EPM

El Grupo EPM promueve la generación de valor para las personas, los territorios y sus entornos a través de las actividades misionales de sus negocios y empresas mediante una actuación individual y colectiva que concilia el logro de los objetivos empresariales con el desarrollo humano sostenible.

El enfoque de sostenibilidad es la base fundamental del direccionamiento estratégico, incorpora prácticas de buen gobierno, tiene un fundamento ético a partir del reconocimiento de los impactos que las decisiones empresariales generan sobre sus grupos de interés, el ambiente y la sociedad en general; y guarda coherencia con postulados contemplados en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

Política de Derechos Humanos CENS-Grupo EPM

CENS partiendo del reconocimiento de que cada ser humano es sujeto de derechos se compromete a cumplir y a promover el acatamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal colombiano. Para CENS, es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume como contribución suya a la generación de valor social, económico y ambiental.

Política Ambiental CENS-Grupo EPM

El Grupo Empresarial EPM, como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, es consciente de su interdependencia con el ambiente, por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

Conoce nuestras políticas: www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad



Temas materiales

GRI 3-1

Determinación de los temas materiales

En 2021, el Grupo EPM llevó a cabo una actualización de su ejercicio de identificación de temas materiales, involucrando activamente tanto a sus grupos de interés como al equipo interno de sus filiales nacionales como internacional. Este ejercicio que aún se encuentra vigente identificó 11 temas materiales que fueron integrados en la planificación y gestión de cada empresa del Grupo, de acuerdo con sus características particulares.

La identificación y actualización de los asuntos relevantes con los grupos de interés es realizada cada tres años, en esta vigencia no correspondía hacer dicha actualización.

El ejercicio realizado en el 2021 se desarrolló en cinco fases:





Temas materiales vigentes

GRI 3-2

TEMA MATERIAL
ACCESO Y COMPRABILIDAD

Enfoque

Cobertura del servicio

Implica la prestación del servicio en los cascos urbanos y zonas rurales más apartadas, en el marco de la meta global de universalización de los servicios y por medio de soluciones que el desarrollo sostenible de los territorios, como, por ejemplo, el uso de energía renovables no convencionales.

Generación de soluciones de servicios

Implica el desarrollo de soluciones no convencionales que consideren fuentes alternativas y tecnologías para la prestación de los servicios en atención de las necesidades y expectativas de los Clientes y usuarios, incluyendo las personas que están en condiciones de vulnerabilidad, la población sin servicio por limitaciones legales o técnicas y aquellos clientes y usuarios para los cuales es importante el consumo consiente.

TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Enfoque

Características del servicio

La calidad del servicio está estrechamente relacionada con su continuidad, es decir, que el usuario pueda disfrutar del servicio de manera permanente. La calidad está relacionada con la modernización de la infraestructura en función de operaciones más eficientes y la ampliación de las coberturas en los territorios. También impacta la reputación del Grupo EPM con las tarifas y precios si no se percibe un servicio de calidad. En cuanto a condiciones de seguridad, la calidad se asocia con la prestación de los servicios que contemplen la protección y cuidado de las personas y evite daños a terceros.

Atención clientes y usuarios

Atención oportuna, mediante los canales pertinentes a las distintas condiciones de las personas, y capacidad de respuesta frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y al suministro de información oportuna y clara frente a los cambios o alteraciones en la prestación del servicio.

TEMA MATERIAL
GOBIERNO CORPORATIVO

Enfoque

Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial

Respeto del Convenio Marco de Relaciones entre la Alcaldía de Medellín y EPM, de la ley que regula la descentralización administrativa y de la normativa interna de la Empresa, con el objetivo de garantizar su independencia política y su sostenibilidad y crecimiento en los negocios.

Ética en la actuación

Ética en la toma de decisiones en las instancias del gobierno corporativo para garantizar la excelencia en la administración del Grupo EPM y su autonomía, que sea referente en prácticas éticas de actuación y toma de decisiones.

TEMA MATERIAL
BIENESTAR LABORAL Y ADAPTABILIDAD

Enfoque

Adaptabilidad

Capacidad de respuesta de los colaboradores, incluye el nivel directivo, frente a situaciones complejas y de crisis para salir fortalecidos; al mismo tiempo en la organización, la habilidad de actuar en escenarios cambiantes y por tanto continuamente revisables, así como el fortalecimiento de conversaciones de co-inspiración y co-creación para la realización de proyectos comunes.

Crecimiento personal Y profesional

Prácticas, políticas, procesos, modelos y acciones que contribuyen al desarrollo personal y profesional.

Claridad organizacional

Conversaciones constantes y asertivas entre todos los colaboradores con el objetivo de reconocer la contribución individual y colectiva al direccionamiento estratégico.

TEMA MATERIAL
DERECHOS HUMANOS

Enfoque

Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos

Reconocimiento del rol que juega el Grupo EPM como prestador de SSPP esenciales para la realización de los derechos humanos a la vida digna y a la vivienda digna (acceso al agua potable, saneamiento básico, energía).

Debida diligencia en derechos humanos

Aseguramiento de una gestión de riesgos y una debida diligencia en derechos humanos adecuada a las particularidades de los entornos de operación y las realidades operacionales. Lo anterior, a través de la articulación de la gestión de impactos sociales con el enfoque de DDHH en proyectos y operaciones; y decisiones organizacionales respecto a la gestión del talento humano y la cadena de suministro.

TEMA MATERIAL
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Enfoque

Formación y capacitación en nuevas tecnologías

Generación y gestión del conocimiento en nuevas tecnologías e innovación, que genere un impacto en la cultura organizacional del Grupo EPM, sus colaboradores y contratistas, en función de la adaptación de los procesos para brindar soluciones innovadoras en los productos y servicios.

Adaptación a nuevas tecnologías

Implementación de nuevas tecnologías e innovación en relación con los procesos, servicios y productos ofertados para un mejor posicionamiento en los mercados, una mayor capacidad de respuesta ante posibles cambios de estos y la contribución al cierre de brechas.

Temas materiales vigentes

GRI 3-2



TEMA MATERIAL

TRANSPARENCIA

Enfoque

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

Desarrollo de estrategias de relacionamiento, innovadoras, constantes y multidireccionales, con grupos de interés y otros actores, así como el fortalecimiento de los espacios de rendición de cuentas que propicien la participación y el control social.

Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas

Entrega de información suficiente, pertinente, oportuna y clara sobre los criterios y procesos de contratación y selección de contratistas.

Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM

Entrega de información suficiente, pertinente, oportuna y clara sobre los candidatos, perfil, formación, experiencia entre otros requisitos de los procesos de selección de la gente Grupo EPM.



TEMA MATERIAL

SOLIDEZ FINANCIERA

Enfoque

Competitividad y sostenibilidad de los negocios

Generación de ofertas competitivas y sostenibles que garanticen la adaptabilidad del Grupo EPM ante las condiciones de los mercados y su sostenibilidad financiera, mediante un portafolio de soluciones e inversiones que tenga en cuenta las consideraciones de los grupos de interés. Este enfoque se relaciona con el de generación de soluciones de servicios del tema material Acceso y comprabilidad.

Gestión regulatoria de las tarifas

Fortalecer un relacionamiento e incidencia en política pública con las diferentes entidades para garantizar el establecimiento de metodologías y esquemas tarifarios que tengan valor tanto para el grupo empresarial como para los usuarios en términos de acceso al servicio y eficiencia financiera. Los esquemas diferenciados que puedan ser contemplados en dichas metodologías permiten mayor accesibilidad.



TEMA MATERIAL

AGUA Y BIODIVERSIDAD

Enfoque

Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad

Desarrollo de acciones propias y en cooperación con otros actores para el cuidado del ciclo del agua, la protección de los ecosistemas y la biodiversidad, priorizando las cuencas hidrográficas abastecedoras de los sistemas y embalses del Grupo EPM, en consideración del ordenamiento territorial y contribuyendo a la disponibilidad en calidad y cantidad del recurso hídrico.

Lo anterior alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las políticas nacionales de agua y biodiversidad, el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM y criterios de costo - eficiencia.



TEMA MATERIAL

CAMBIO CLIMÁTICO

Enfoque

Disminución de emisiones de GEI

implementación de procesos, proyectos y actividades asociadas a las operaciones del Grupo EPM que, por medio de la innovación tecnológica y en el entendimiento de las tendencias globales hacia la descarbonización de las operaciones, contribuya a la mitigación del cambio climático.

Infraestructura resiliente

Construcción y modernización de la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios ofrecidos por el Grupo EPM, de manera que esta cuente con atributos de adaptabilidad ante eventos de variabilidad y cambio climático, garantizando el acceso, la continuidad y calidad en los servicios.



TEMA MATERIAL

ENERGÍAS RENOVABLES

Enfoque

Oferta de soluciones limpias y confiables

ampliación del portafolio energético del Grupo EPM mediante energías renovables como la solar, la eólica, entre otras, en función de generar ofertas para aumentar la cobertura en el servicio, especialmente en los sectores rurales; así mismo, satisfacer a clientes y usuarios que demandan soluciones alternativas.

Otras señales y recomendaciones de los grupos de interés

Los temas materiales son complementados con señales y recomendaciones, que sirven como elementos a tener en cuenta en el relacionamiento con nuestros grupos de interés, en el caso de CENS las señales son las siguientes:



Generación de alianzas estratégicas con actores del territorio

La generación de alianzas estratégicas con actores tanto públicos como privados se convierte en una apuesta para la celebración de iniciativas conjuntas que den respuesta a las problemáticas propias de los territorios.



Implementación de procesos de formación comunitaria

Los procesos de formación comunitaria representan una 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

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.

A continuación se presenta la alineación de los temas materiales de la organización con los Objetivos Estrategicos, sus indicadores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Alineación estratégica			
Objetivos estratégicos	**Indicadores CMI**	**Temas materiales que aplican**	**ODS que aplican**
Promover el desarrollo humano sostenible con servicios públicos eficientes y de calidad para todos	• EBITDA • Margen EBITDA • Utilidad neta • Margen neto •Renppe (Rent. Prop. Plantas y equipos) • Liquidez • Deuda / EBITDA • Cobertura universal sostenible • RSCEO (Rent. Capital Trabajo operativo) • EBITDA / Gastos financieros	• Solidez financiera • Acceso comprabilidad	
Evolucionar la experiencia del usuario y del cliente	• Nivel de recomendación - NPS (Net Promoter Score) incluyen nuevas soluciones • CX Forces (experiencia emocional)	• Calidad y seguridad de productos y servicios • Transparencia	No aplica
Lograr transformaciones positivas con y para los grupos de interés	• Reputación • Transparencia	• Transparencia	No aplica
Crecer sostenieblemente en usuarios, clientes y mercados	• Clientes y usuarios SSPP • Unidades vendidas SSPP • Ingresos comercialización nuevas soluciones	• Acceso y comprabilidad • Solidez financiera	

Alineación estratégica

Objetivos estratégicos	Indicadores CMI	Temas materiales que aplican	ODS que aplican
Consolidar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y complementarios	• SAIDI • SAIFI • Disponibilidad activos STN • Índice de pérdidas OR • Cump. unidades físicas entregadas • Cump. entrada en operación • Cump. inversiones infraestructura • Eficiencia inversiones • Autogeneración solar distribuida (PPA) • Cumplimiento ANS conexión • Tasa de accidentalidad • Participación cartera >60 días • Recaudo • Costos y gastos efectivos y costos AOM • Cumplimiento tiempos de contratación • Nivel Madurez Gestión Activos	• Calidad y seguridad de productos y servicios • Energias renovables • Bientestar laboral y adaptabilidad • Solidez financiera	
Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad	• IGAE • Carbono neutralidad • Cump. anual metas relacionamiento GI • Circularidad de materiales y residuos	• Agua y biodiversidad • Cambio climático • Transparencia	
Desarrollar nuevas soluciones y negocios	• Eficacia de proyectos nuevas soluciones y negocios	• Calidad y seguridad • Solidez financiera	

Alineación estratégica			
Objetivos estratégicos	**Indicadores CMI**	**Temas materiales que aplican**	**ODS que aplican**
Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales	• Nivel de madurez capacidades • Tasa de aplicación del conocimiento • Índice eficiencia soluciones integrales para los negocios	• Bientestar laboral y adaptabilidad	No aplica
Mejorar la experiencia de nuestra gente	• Experiencia de nuestra gente • Calidad de vida	• Bientestar laboral y adaptabilidad	No aplica
Aprovechar la diversidad generacional	• Tasa de atractividad laboral • Índice rotación de personas • Tasa de tutoría inversa • Tasa de transferencia conocimiento clave y crítico	• Bientestar laboral y adaptabilidad	
Dar solidez al gobierno corporativo	• Clima ético • Índice de riesgo • Efectividad relación núcleo-empresas	• Gobierno corporativo	

Modelo de relacionamiento y grupos de interés

GRI 2-29

En CENS reconocemos la importancia de mantener una comunicación e interacción continua con nuestros grupos de interés. Tenemos el firme compromiso de crear, fortalecer y mantener relaciones basadas en la confianza, con comunicación efectiva y bidireccional.

Para lograr lo anterior contamos con un Modelo de Relacionamiento que nos orienta y da directrices para gestionar estas relaciones enfocados en generar competitividad y sostenibilidad. La implementación de este modelo se encuentra alineada y contribuye al direccionamiento estratégico de la empresa y al mismo tiempo aporta valor en términos de comunicación, imagen y reputación corporativa, pues sirve como referencia para la construcción de mensajes, el desarrollo de diálogos con los grupos de interés y la definición de estrategias de relacionamiento.

El modelo de relacionamiento propone cinco etapas para gestionar las relaciones con los grupos de interés:



Pensar Pensamiento estratégico	**Planificar** Análisis y planificación	**Fortalecer** Fortalecimiento de la capacidad de relación	**Interactuar** Proceso de interacción	**Actuar** Actuación y revisión
Identificación de la relación entre la estrategia general de la entidad y sus grupos de interés: temas materiales, énfasis, grupos de interés, objetivos de relacionamiento, señales del entorno, riesgos de sostenibilidad.	Definición de retos en los planes empresariales, a partir de los temas materiales y otros insumos.	Propuesta para desarrollar capacidades organizacionales y competencias individuales de cara a la relación con los grupos de interés.	Proceso y mecanismo de relación con los grupos de interés.	Seguimiento, evaluación y retroalimentación del proceso de relación.

En CENS reconocemos siete grupos de interés que generan impactos en la organización o se ven impactados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que CENS brinda como empresa en torno a estos es que se aplica directamente el modelo de relacionamiento.



Dueños y socios

Dueños

Accionistas



Estado

Instituciones gubernamentales

Autoridades y órganos de control

Agencias de orden público



Colegas

Filiales del Grupo EPM

Otras empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios

Operadores de Red



Gente CENS

Empleados de planta

Organizaciones sindicales



Proveedores y contratistas

Contratistas nacionales, regionales y locales

Proveedores nacionales, regionales y locales



Clientes y usuarios

Clientes residenciales

Clientes industriales

Clientes comerciales

Clientes oficiales

Alumbrado público

Usuarios



Comunidad

Presidente de Junta de Acción Comunal

Vocales de control

Líderes de opinión

Instituciones educativas

Instituciones religiosas

Fundaciones y asociaciones con fines sociales

Contamos con una variedad de mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés entre los cuales destacamos:



Dueños y socios

- Rendición de cuentas
- Asamblea de accionistas
- Informe financiero
- Juntas directivas
- Sitio web
- Canal escrito



Estado

- Capacitaciones segmento gobierno
- Rendición de cuentas
- Espacios de diálogo
- Programa alumbrado navideño
- Canal escrito
- Programa radial y de televisión
- Encuentros presenciales
- Informe y encuentro de sostenibilidad



Colegas

- Rendicíón de cuentas
- Informe y encuentro de sostenibilidad
- Facturación conjunta
- Redes sociales



Gente CENS

- Canales escritos
- Redes sociales
- Rendición de cuentas
- Intranet, boletín digital
- Copasst
- Comité de convivencia
- Comités de gerencia
- Juntas directivas
- Espacios de formación
- Informe y encuentro de sostenibilidad



Proveedores y contratistas

- Encuentros presenciales
- Línea de contacto transparente
- Informe y encuentro de sostenibilidad
- Espacios de formación
- Rendición de cuentas
- Canal escrito



Clientes y usuarios

- Programas radiales y digitales
- Línea de contacto transparente
- Programas de educación al cliente y gestión social: encuentros con líderes, jornadas educativas, visitas, cercanía
- Informe y encuentro de sostenibilidad



Comunidad

- Programas de educación al cliente
- Rendición de cuentas
- Canales escritos
- Redes sociales
- Espacios de diálogo y encuestas de satisfacción
- Oficinas de atención
- Canales de autogestión
- Línea telefónica

Compromisos y estándares con la sostenibilidad

GRI 2-28

Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fueron formulados en septiembre de 2015 como parte de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y nacen como respuesta a los desafíos globales que enfrenta la humanidad, en temas de sostenibilidad. CENS ha reconocido la importancia y relevancia de estos objetivos como un marco integral para orientar las actuaciones hacia un desarrollo sostenible y equitativo, convirtiéndolos en pilares fundamentales de nuestra estrategia empresarial.

Hemos hecho una identificación y priorización de los objetivos de Desarrollo sostenible teniendo en cuenta las metas e indicadores establecidos para cada ODS y la contribución de CENS de acuerdo con los resultados de la vigencia.

Priorización de ODS con sus iniciativas:



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Priorización de ODS con sus iniciativas						
ODS Priorizados	Metas ODS priorizadas Grupo EPM 2021	Indicador referente	Descripción indicador	Unidad de medida	Iniciativa CENS	Resultado 2025
	7.1. De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos	Cobertura	Cobertura total en el área de prestación del servicio, calculado bajo la metodología UPME para el caso de Colombia	Porcentaje	Proyectos Electrificación rural	97.44%
	7.3. De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	Eficiencia energética	Índice de pérdidas del Operador de Red - IPORR	Indicador	Programa Control Pérdidas de Energía	14.30%
	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	Tasa de formalidad laboral	Porcentaje de empleos formales generados por las empresas del Grupo EPM	% de empleos directos	Ingreso de personal de planta	742 trabajadores
	9.5. Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigacióny desarrollo	Inversión en investigación y desarrollo	Inversión en innovación	COP millones	Proyecto Censnnova	$551.5 millones
	12.5. De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización	Tasa de reciclaje y nueva utilización de residuos	Porcentaje de residuos aprovechados	%	Programa de manejo de residuos	84.14%

Priorización de ODS con sus iniciativas						
ODS Priorizados	Metas ODS priorizadas Grupo EPM 2021	Indicador referente	Descripción indicador	Unidad de medida	Iniciativa CENS	Resultado 2025
	13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales	Reducción acumulada de las emisiones de Gases Efecto Invernadero, con respecto al escenario de referencia nacional	Toneladas de CO2e reducidas	tCO2e	Plan de adaptación y mitigación del cambio climático	20.726
	15.1. Para 2020, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales	Áreas importantes para la biodiversidad terrestre y del agua dulce incluidos en zonas protegidas	Área protegida declarada + Área adyacente + Área alta biodiversidad no declarada	Ha	*Reporte de km de redes en áreas estratégicas *Proyecto BanCO2	250.52
	15.5. Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica y, para 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción	Proporción de especies críticamente amenazadas, amenazadas y vulnerables	Número de especies reportadas en predios propios con algún grado de amenaza según IUCN	Número	*Caracterización de flora y fauna en proyectos	2 especies de flora 40 especies de fauna
	16.6. Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	Porcentaje de sujetos obligados incluidos en el FURAG, que profesan en la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública	Aplicación de la encuesta de clima ético con el grupo de interés Gente Gupo EPM.	Encuesta aplicada	Medición de clima ético	85.49%
	17.7. Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo	alianzas que contribuyen al logro de los ODS	Mención de las 3 alianzas más significativas en cuanto a contribuciones a los ODS, implementadas por cada empresa del grupo o por cada negocio en el caso de EPM	Alianza	Aliados: Ministerio de Minas y Energía, IPSE, SENA, Gobernación Norte de Santander, Corponor, Universidades locales, Cajas de compensación familiar, ANDI, Entidades territoriales, ART, ARN, Andesco, Asocodis, COCIER, entre otras	

Además de nuestro compromiso con la Agenda 2030 de Desarrollo sostenible, a lo largo de los años nos hemos vinculado a diferentes iniciativas asociadas a nuestro quehacer y a la sostenibilidad del plantea:

Pacto Global

Desde el año 2013 nos adherimos voluntariamente a Pacto Global comprometiéndonos a gestionar acciones que aporten al cumplimiento de los 10 principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.





Derechos humanos

Principio 1: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Estándares laborales

Principio 3: las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio ambiente

Principio 7: las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Principio 8: las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción

Principio 10: las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Global Reporting Initiative

Los Indicadores de GRI (Global Reporting Initiative) se han convertido en una guía estructurada para la presentación de informes empresariales responsables. Al adoptar los indicadores GRI, CENS demuestra su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión sostenible por ello desde el año 2013 venimos reportando nuestra gestión alineada a este estándar. Al implementarlos respondemos tanto a las expectativas de los grupos de interés, y contribuimos a fortalecer la confianza, la credibilidad y la toma de decisiones informadas.



Guías Colombia en Derechos Humanos (DDHH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH)

El Grupo EPM obra como integrante de la iniciativa multiactor de carácter voluntario Guías Colombia en Derechos Humanos (DDHH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH), la cual desde 2006 reúne a diferentes empresas, entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones internacionales con el fin de contribuir a mejorar la situación de DDHH y DIH en el país, a partir de la generación de lineamientos prácticos en debida diligencia para empresas que promuevan operaciones respetuosas de los DDHH.

Comité Colombiano de la CIER – COCIER

La afiliación de las empresas del sector eléctrico al COCIER (Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Eléctrico Regional) es de gran importancia al coordinar las actividades entre los diferentes actores del sector, promoviendo la integración y la colaboración entre las empresas eléctricas. La participación en esta entidad permite a las empresas compartir información, coordinar estrategias y tomar decisiones concertadas que optimizan la generación, transmisión y distribución de energía.

ASOCODIS

Esta asociación desempeña un papel clave en la coordinación y representación de los intereses de las empresas de distribución eléctrica en Colombia. Su papel incluye la promoción de buenas prácticas, la discusión de temas regulatorios y la colaboración en asuntos de interés común para el sector. Así mismo, trabaja de manera conjunta para la mejora de la eficiencia y la calidad de los servicios eléctricos en el país.

Andesco

La afiliación a ANDESCO (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones) reviste una importancia estratégica para las empresas del sector. La asociación facilita la coordinación de esfuerzos para abordar desafíos comunes, promover buenas prácticas y participar activamente en la formulación de políticas sectoriales. También contribuye a fortalecer la industria de servicios públicos y comunicaciones en Colombia, promoviendo un desarrollo sostenible y eficiente en beneficio tanto de las empresas afiliadas como de la sociedad en general.

Corpoindustrial

La afiliación a Corpoindustrial en Cúcuta, es esencial para el desarrollo y fortalecimiento de las empresas industriales en la región. Esta asociación desempeña un papel crucial al ofrecer un espacio de colaboración y representación colectiva, donde las empresas pueden unir esfuerzos para abordar desafíos comunes y fomentar el crecimiento económico sostenible, beneficia a las empresas individuales al proporcionarles un respaldo sólido y contribuye al desarrollo integral de la industria en Cúcuta y al impulso de la economía local.

CAMACOL

Camacol es la Confederación Colombiana de Constructores, una entidad gremial que agrupa a empresas y profesionales del sector de la construcción en Colombia. Estar afiliados a esta asociación brinda a las empresas la oportunidad de participar en la formulación de políticas, acceder a información sectorial actualizada y establecer relaciones estratégicas con otros actores de la industria.

ACCIÓN COLECTIVA

CENS reafirmó su compromiso con la integridad al ratificar su adhesión a la Acción Colectiva para la Ética y la Transparencia, iniciativa sectorial liderada por XM y el Consejo Nacional de Operación. Durante 2025, la empresa participó en espacios de diálogo y colaboración orientados a promover prácticas éticas en el sector eléctrico, compartir aprendizajes y contribuir al fortalecimiento de la confianza y la sostenibilidad sectorial.

Variables de Entorno y Gestión de Riesgos



En CENS, el análisis de entorno se consolida como una herramienta de gestión fundamental que trasciende la identificación de riesgos para enfocarse en la visualización de nuevas oportunidades. En articulación con el Grupo EPM, este ejercicio nos permite decodificar las señales dinámicas del contexto sectorial y transformarlas en insumos estratégicos para el Plan Empresa.

Al integrar de manera sistemática las variables económicas, sociales y políticas en nuestra planificación, la organización fortalece su capacidad de respuesta y adaptación ante los desafíos actuales. De este modo, el análisis de entorno no solo condiciona nuestra visión operativa, sino que fundamenta la creación de nuevas estrategias que aseguran la competitividad, la resiliencia y la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo.

Positiva **Neutra** **Negativa**

Entorno señales CENS

Señales horizonte 1 • 2025

	Positiva	Positiva	Neutra		Negativa		
Corto plazo	Calidad del servicio se percibe favorable en comparación con otros prestadores de energía; sin embargo, los usuarios muestran baja tolerancia a interrupciones en el suministro de energía eléctrica.	Norte de Santander cuenta con sectores productivos sólidos como palma de aceite, arroz, café y cacao, además de un clúster de construcción capaz de abastecer una vivienda completa, generando alrededor de 35,500 empleos.	Medidas y normas emitidas por el GN para subregión Catatumbo favorecen inversiones con foco en asuntos estratégicos (cobertura, modernización de infraestructura, educación).	Nuevas metodologías de estratificación socioeconómica en diversos municipios del área de influencia han impactado significativamente la facturación del servicio de energía, con impacto en tarifas y subsidios.	Nuevas restricciones en cadena de abastecimiento por inestabilidad geopolítica internacional, efectos de cambio climático y disponibilidad de la fuerza laboral.	Afectación en las operaciones empresariales de tipo comercial y técnico por control territorial de parte de grupos armados ilegales y recrudecimiento del conflicto.	Desplazamiento forzado en aumento, con un total de aprox. 61,397 personas desplazadas hasta marzo de 2025, como consecuencia del resurgimiento del conflicto armado en la región del Catatumbo.	Alta variabilidad climática en el área de influencia, teniendo en 2024 un total de 3,861 eventos que generaron impactos en la infraestructura y calidad del servicio.

AMC: Área Metropolitana de Cúcuta GN: Gobierno Nacional SIN: Sistema Interconectado Nacional

Entorno señales CENS

Señales horizonte 2 • 2026/2030

	Positiva					Neutra		Negativa		
Mediano plazo	Ejecución de proyectos estratégicos como la instalación de SVC de 80MVAr en la subestación Ínsula y la conexión subestación Tonchalá 230/115 kV con presentación de CENS como inversionista, para fortalecer la confiabilidad y capacidad del STR y STN.	Impulso de la iniciativa "Territorios Energéticos" por parte del GN para el desarrollo e implementación de sistemas de energía renovables en los territorios para impulsar la autonomía energética y la participación activa de comunidades.	Viabilización de 13 proyectos por un valor total de $48.512 millones, bajo el mecanismo de Obras por Impuestos, posicionando a Norte de Santander como uno de los departamentos con mayor dinamismo a nivel nacional.	Disponibilidad de nuevas tecnologías (TO-TI-Infraestructura Física - tendencias digitales - uso de la información) para incrementar la automatización de la red, generar mayor eficiencia operacional, mejorar acceso y la satisfacción del cliente.	Potencial de biomasa con alto poder calorífico resultante de podas como fuente para desarrollo de nuevas oportunidades en generación y aprovechamiento energético propio o para terceros.	Incremento en la incertidumbre política nacional ante la proximidad de las elecciones parlamentarias y presidenciales, lo cual podría impactar la estabilidad normativa y económica del sector energético.	Crecimiento de demanda para movilidad sostenible en AMC con nuevas marcas y reducción de precios, sin embargo, falta proyección de corredores viales y existen restricciones para desarrollar ofertas y expandir red de carga pública y privada.	Aumento de asentamientos humanos a raíz de mayores desplazamientos y migración derivados del conflicto armado en el Catatumbo. Hasta el 31 de enero de 2025, se habilitaron alojamientos temporales para 6,338 personas en Cúcuta y Ocaña.	Atrasos en implementación de pilotos AMI impide modelar nuevos servicios y validar esquemas de economía circular, con énfasis en la recolección, clasificación y aprovechamiento de RAEE's.	Ausencia de proyectos de generación distribuida en operación en Norte de Santander, debido a restricciones en crecimiento de inversiones asociadas a riesgos de activos dadas las condiciones de orden público.

RAEE's: Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos *TO/TI: Tecnologías de Operación, Tecnologías de Información* *STR: Sistema de Transmisión Regional* *STN: Sistema de Transmisión Nacional*

Señales horizonte 3 • 2032/2043

	Positiva		Positiva	Neutra	Negativa	
Largo plazo	Cadenas de suministro más integradas y circulares (reducción de desperdicios) para aumentar la eficiencia operativa y reducir impactos sobre el medio ambiente.	Firma del Pacto Social por el Catatumbo destina más de $6 billones para ejecutar 139 proyectos claves en los próximos 10 años, enfocados en infraestructura vial, educativa, productiva y social, considerando inversiones públicas para garantizar conectividad eléctrica y la expansión de cobertura.	Ciudades inteligentes interconectadas con redes de energía, agua y telecomunicaciones integradas y gestionadas por IA para reducir costos y garantizar suministro de los servicios.	Cambios etarios en el mundo y en Colombia al presentarse menor tasa de natalidad y un crecimiento en la población de personas mayores con consecuencias desde el punto de vista económico, social y epidemiológico.	Elevada vulnerabilidad ante el cambio climático, evidenciada en fenómenos como sequías e inundaciones, con efectos adversos sobre la seguridad alimentaria, la infraestructura esencial y los asentamientos más vulnerables.	Brecha digital en zonas rurales y vulnerables de Norte de Santander, que restringe el acceso a educación, servicios financieros y productividad agrícola, afectando el desarrollo equitativo de la región.

RAEE's: Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos *TO/TI: Tecnologías de Operación, Tecnologías de Información* *STR: Sistema de Transmisión Regional* *STN: Sistema de Transmisión Nacional*

Gestión de Riesgos

CENS cuenta con un Mapa de Riesgos Empresa, el cual se actualiza de forma anual siendo aprobado por el Comité de Gerencia y cuya gestión está a cargo de los Directivos de la compañía.

Como resultado del Análisis del Riesgo Empresa en 2025 se identificaron un total de catorce (14) escenarios de riesgos de los cuales, tres (3) se ubican en un nivel "Extremo", seis (6) en el nivel "Alto" y cinco (5) en nivel "Tolerable".

Tabla Matriz de Riesgos Empresarial 2024

Probabilidad	Consecuencia				
	1 Mínima	2 Menor	4 Moderada	8 Mayor	16 Máxima
5 Muy alta				R1	
4 Alta			R2 • R4 • R5 R7 • R8	R10	R13
3 Media			R3 • R6 • R9 R11 • R14	R12	
2 Baja					
1 Muy baja					



Entre los escenarios de riesgos identificados a nivel empresa para el 2025 se encuentran:



Afectación al desarrollo de proyectos y la operación que inciden en la prestación del servicio.



Impactos de los cambios regulatorios que afectan los resultados financieros de la empresa.



Incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.



Generación de conflictos socio políticos en el área de influencia de la empresa que afectan el desarrollo de proyectos o la operación.



Dificultad para lograr el alcance, tiempo y costo de los proyectos de infraestructura necesarios para el sostenimiento y crecimiento del negocio.



No lograr un balance entre costos, riesgo y desempeño, en las actividades a lo largo del ciclo de vida de los activos físicos productivos.



Escasez de recursos financieros para el logro de los objetivos del negocio.



Debilidades en la incorporación e implementación de los cambios y las tendencias del negocio, el entorno competitivo, sus impactos e interacciones con los grupos de interés, lo cual dificulta la transformación de las capacidades organizacionales alineadas al propósito y a la generación de valor.



Insuficiente personal para atender óptima y oportunamente los procesos o temáticas.



Ejecución de acciones maliciosas sobre la plataforma tecnológica, Información crítica, activos críticos de operación y ciberactivos, que afectan las actividades propias del negocio y la prestación del servicio de energía.



Interrupciones en la prestación del servicio de energía ante fenómenos naturales.



Afectación de la salud física, mental y bienestar laboral de los trabajadores.



Incremento de las pérdidas de energía que afectan los resultados financieros de la empresa.



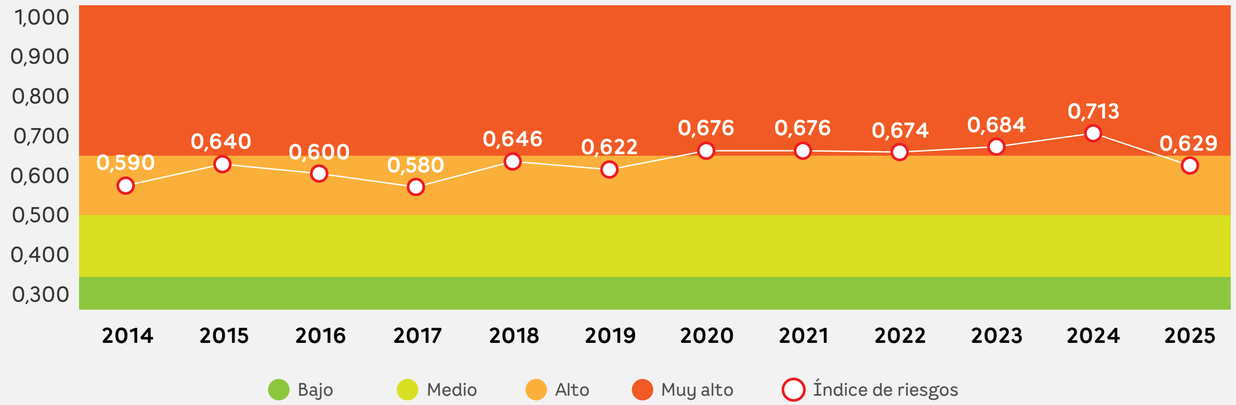
Acciones engañosas, de abuso de poder, ofrecimiento y/o recibo de dádivas para beneficio particular.

Índice de Riesgo (IR*) Empresa

El resultado del Índice de Riesgo Empresa refleja la gestión de toda la compañía sobre los principales escenarios de riesgos cuya gestión contribuye al logro de sus objetivos. En 2025 el IR de CENS se ubicó en 0,629 (Alto), 0,084 puntos menos que en el año anterior cuando este fue de 0,713 (Muy Alto), esta disminución se ve explicada principalmente por la mejora de los resultados operativos y financieros de la compañía con respecto al año anterior, la implementación de estrategias como el diseño y mejora de controles operacionales y la transferencia exitosa al mercado asegurador de los riesgos asegurables que contribuyeron tanto a la seguridad operativa como la protección financiera de la compañía.

* El índice de Riesgo (IR) es una representación numérica de la probabilidad y consecuencia de los riesgos analizados, en este caso en el nivel de gestión empresa, que tiene como objetivo resumir en un único valor el resultado del análisis de riesgos y con ello facilitar el seguimiento a la evolución del riesgo general en el tiempo. un IR entre más cercano a cero (0) indica un nivel de riesgo bajo mientras que más cercano a uno (1) un nivel de riesgo alto.

Gráfico Evolución del índice de riesgo empresarial CENS



Nivel de riesgo	Cumplimiento	Comercial	Estratégico	Financiero	Operacional	Total	% participación
Extremo	0	0	0	0	14	14	3%
Alto	5	0	6	3	26	40	9%
Tolerable	30	1	22	2	86	141	31%
Aceptable	83	3	15	2	155	258	57%
Total	118	4	43	7	281	453	100%

Gestión de riesgos en procesos

Al cierre de la vigencia 2025, los 69 procesos de la compañía cumplieron con la valoración y tratamiento de los riegos identificados, así como el monitoreo y seguimiento cuatrimestral,

Como resultado de la gestión de riesgos en procesos a diciembre de 2025 se tienen identificados y valorados 453 riesgos, encontrándose la mayoría de ellos en un nivel de riesgo Aceptable representado en un 57%, seguido por un nivel de riesgo tolerable (31%), obteniéndose así que solo un 12% de los riesgos está en un nivel de riesgo Alto o Extremo, lo cual evidencia la alta efectividad de los controles existentes y la continuidad en la gestión de acciones de tratamiento.

Gestión de riesgos de desastres

GRI- EU21

CENS realiza la actualización anual de los PGRD para su infraestructura crítica —compuesta por cinco sedes administrativas, 42 subestaciones y 14 líneas de transmisión— integrando evaluaciones del entorno y fortaleciendo estrategias de prevención, mitigación y respuesta. El objetivo es garantizar una gestión del riesgo adaptada a las necesidades presentes y futuras de la organización y la comunidad.

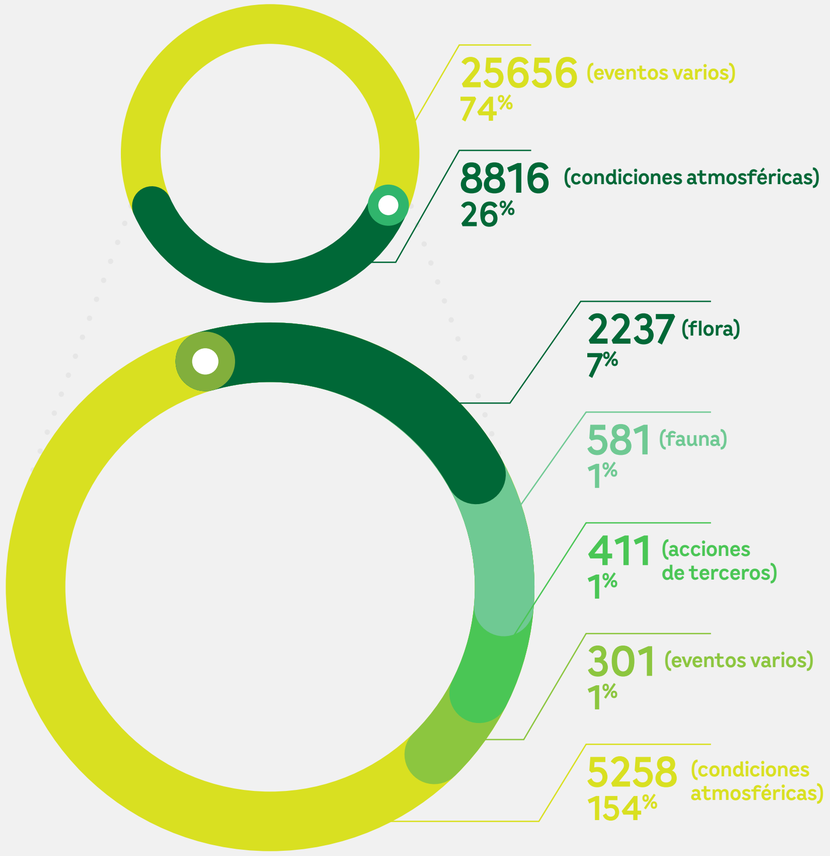
Asimismo, CENS refuerza este compromiso mediante su presencia en consejos municipales y departamentales de gestión de riesgos de desastres, sumando la asistencia a 81 encuentros durante 2025. Esta participación no solo responde a requisitos legales, sino que refleja su responsabilidad con la seguridad ciudadana y la continuidad operativa.

Para la vigencia 2025 se presentaron 8,816 eventos sobre la infraestructura eléctrica de la empresa, causados por: acciones de terceros, actos de terrorismo, fauna, flora catástrofes naturales y condiciones atmosféricas; los cuales fueron atendidos a través de los equipos de trabajo de mantenimiento de redes y mantenimiento de subestaciones y líneas, mediante actividades de mantenimiento correctivo y atención de emergencias, costos previstos en sus presupuestos.

GRD		Eventos varios		Total general	
8816	25,57%	25656	74,43%	34472	100%

Condiciones atmosféricas	Flora	Fauna	Acciones de terceros	Catástrofes naturales	Actos de terrorismo	Total
5258	2237	581	411	301	28	8816
59,64%	25,37%	6,59%	4,66%	3,41%	0,32%	100%

Eventos sobre la infraestructura eléctrica de CENS - 2025





Gestión de riesgos de fraude y corrupción

GRI 205-1

CENS orienta su gestión empresarial bajo principios éticos que guían cada una de sus decisiones y relaciones con los grupos de interés. Como parte de este compromiso, mantiene vigente la política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno, mediante la cual articula acciones preventivas y correctivas para salvaguardar la integridad en su operación.

Durante 2025 se continuó fortaleciendo esta cultura, convencidos de que la confianza es un activo fundamental para el propósito empresarial.

Consulta la política Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno: www.cens.com.co/Portals/cens/Transparencia/Pol%C3%ADticas/Pol%C3%ADtica_y_lineamientos_cero_tolerancia.pdf

Operaciones evaluadas riesgo de corrupción

La evaluación de riesgos de fraude y corrupción es un componente relevante de la Gestión Integral de Riesgos de CENS y permite anticipar vulnerabilidades, fortalecer los controles institucionales y mantener estándares de integridad en la operación. En este marco, se realiza la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos en los diferentes niveles de gestión de la organización (Empresa, Procesos, Proyectos, Especializados y Contratos).

Durante 2025 se avanzó en este ejercicio mediante la revisión de los riesgos logrando una visión más completa de la exposición institucional.

Nivel Empresa

En este nivel se evaluaron 14 escenarios de riesgo, obteniendo los siguientes resultados:

Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
1	(7%)	0	(0%)	5	(36%)	8	(57%)
extremo		alto		tolerable		aceptable	

Este análisis permitió priorizar riesgos, revisar la suficiencia de los controles y definir acciones de tratamiento orientadas a mitigar la probabilidad e impacto de eventuales incidentes.

Nivel Procesos

Se revisaron los 69 procesos de la organización, identificando 40 con mayor exposición a riesgos de fraude y corrupción. En ellos se valoraron 45 escenarios, con los siguientes resultados:

Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
0	(0%)	4	(9%)	15	(33%)	26	(58%)
extremo		alto		tolerable		aceptable	

Cada escenario fue revisado para identificar vulnerabilidades, validar la efectividad de los controles existentes y definir medidas de tratamiento orientadas a fortalecer la prevención y la capacidad de respuesta.

Comparativo histórico de procesos evaluados

Criterio	2025	2024	2023
Número de procesos con evaluación de riesgos de fraude y corrupción	40	40	38
Porcentaje de procesos evaluados	100%	100%	100%

Estos resultados evidencian la continuidad del ejercicio de evaluación integral y la consolidación de una cultura preventiva que prioriza la transparencia y el control en todas las líneas de gestión.

Riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados a través de la evaluación de riesgos

A continuación, se relacionan los escenarios de riesgo más significativos gestionados durante la vigencia 2025:

1. Abuso del poder/ autoridad
2. Solicitud de pagos indebidos
3. Conflicto de intereses
4. Nepotismo
5. Malversación de fondos
6. Soborno
7. Tráfico de influencias
8. Uso inadecuado de los activos
9. Uso indebido de la información
10. Uso indebido de información clasificada o reservada
11. Extorsión
12. Favorecimiento en la contratación
13. Actos fraudulentos
14. Baja cultura ética

GRI 205-2

Comunicación de las políticas, procedimientos y formación en anticorrupción de la organización

Promover la cultura ética y transparente es un propósito transversal para la organización.

Entre las principales acciones, se destacan:

Espacios de análisis y retroalimentación con directivos y con el Comité de Gerencia, orientados a revisar la exposición institucional y fortalecer la gestión de riesgos de fraude y corrupción.

Difusión interna y externa de piezas informativas orientadas a posicionar la política anticorrupción y sus cinco lineamientos.

Integración temprana de la cultura ética, mediante doce jornadas de inducción dirigidas a 75 nuevos trabajadores, enfocadas en sensibilizar sobre valores y principios éticos, política anticorrupción y mecanismos de transparencia.

Actividades formativas y acciones de divulgación orientadas a promover el reporte de conflicto de intereses de forma oportuna y así fortalecer la prevención en todos los niveles de la organización.

Divulgación permanente de los mecanismos de ética y anticorrupción en medios internos dirigido a los trabajadores y en la página web para facilitar el acceso a todos los grupos de

En 2025, las acciones de Gestión Ética impactaron de manera directa a 400 trabajadores a través de espacios de sensibilización y fortalecimiento del actuar ético. Adicionalmente, se desarrollaron acciones de alcance transversal, como la medición del clima ético, espacios institucionales y estrategias comunicacionales, que permitieron llegar a toda la organización y reforzar la ética como eje central de la cultura CENS.



CENS Grupo•epm







GRI 205-3

Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas

Cantidad y naturaleza de los incidentes de corrupción confirmados

En el marco de la gestión de riesgos de fraude y corrupción, en 2025 se identificaron y gestionaron tres (3) asuntos éticos: dos relacionados con causas externas y uno de naturaleza interna, asociados a tres riesgos identificados. En dichos casos, la empresa adoptó las medidas correspondientes para mitigar los impactos y reforzó los controles correspondientes.

Estos resultados reafirman la importancia de mantener un seguimiento permanente de los riesgos y de fortalecer los mecanismos de prevención, elementos que constituyen la base de la gestión ética y anticorrupción de la organización.

Gestión de conflictos de interés

El Manual de Conflictos de Intereses y Tratamiento de Decisiones en interés de Grupo, adoptado desde 2016, continúa siendo una herramienta fundamental para garantizar decisiones objetivas y alineadas con el interés corporativo.

En 2025 se recibieron 30 reportes asociados a posibles conflictos de interés. Todos fueron analizados por el Comité de Ética y gestionados conforme al procedimiento establecido.

Estas acciones contribuyen a fortalecer la toma de decisiones objetivas y la transparencia organizacional.

Riesgos en Derechos Humanos

GRI 412-1

En el marco de nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos, y con el fin de alinear nuestra gestión con los más altos requerimientos internacionales, avanzamos hacia el fortalecimiento de conductas empresariales responsables que nos permitan integrar un enfoque de derechos humanos en el desarrollo de todas nuestras operaciones.

Durante el año 2025, la organización dio continuidad a la gestión de los riesgos en Derechos Humanos identificados inicialmente en 2021, manteniendo el enfoque en el plan de tratamiento de 21 acciones integradas en nuestro Sistema de Gestión. Tras haber alcanzado una ejecución total de 99.66% los esfuerzos del 2025 se centraron en la culminación de las actividades remanentes - específicamente aquellas vinculadas a los procesos de formación Este proceso de seguimiento constante permitió consolidar la madurez del sistema antes de dar paso al nuevo ejercicio de actualización y valoración de riesgos realizado al cierre del año.

Probabilidad	Consecuencia				
	Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
Muy alta		DDHH053	DDHH049	DDHH046	DDHH044 • DDHH050
Alta			DDHH054 • DDHH055 DDHH061		DDHH057
Media				DDHH056	DDHH045 • DDHH047
Baja		DDHH059 • DDHH060	DDHH052	DDHH051	
Muy baja					

6 - 37,5% extremo | 6 - 37,5% alto | 2 - 12,5% tolerable | 2 - 12,5% aceptable | 16 escenarios totales

En el cuarto trimestre del 2025, iniciamos el proceso de actualización de nuestro mapa de riesgos en Derechos Humanos de la mano de una consultoría externa experta en el tema con el fin de identificar los impactos (reales, potenciales y percibidos) de derechos humanos, desde un enfoque bidireccional.

En la vigencia logramos la identificación de asuntos destacados en DDHH, que incluyó el análisis del contexto, orientado a comprender, por una parte, los factores críticos del entorno externo (condiciones institucionales, sociales, económicas, ambientales o culturales) que generan una mayor exposición tanto a la empresa como a las personas a los efectos de las actividades empresariales, incluidas las desarrolladas a través de contratistas y proveedores.

Estos son los asuntos destacados que son los temas que representan los desafíos más significativos que debemos gestionar como parte de su compromiso con el respeto de los derechos humanos en el marco de nuestras operaciones:

- Vida, seguridad e integridad personal en entornos complejos y zonas en conflicto
- Trabajo decente y condiciones laborales dignas, seguras y equitativas
- Medio ambiente sano y uso eficiente de los recursos naturales
- Acceso universal y equitativo a servicios públicos esenciales
- Derecho al acceso a la información, participación y consulta de comunidades y usuarios
- Salud y bienestar de usuarios y comunidades
- Transición energética justa e inclusiva
- Afectaciones a los derechos humanos asociadas a prácticas de corrupción
- Acceso y uso de la tierra
- Privacidad, confidencialidad y seguridad de la información



Adicionalmente adelantamos los espacios de consulta a grupos de interés, desarrollando 10 grupos focales y 10 entrevistas con trabajadores, contratistas, proveedores y usuarios con participación de 100 personas y un sondeo de percepción con la participación entre 51 colaboradores (entre contratistas y empleados de planta) y 76 usuarios en total consultamos 271 personas.

Complementariamente se revisaron 29 documentos internos de procesos, procedimientos, guías, etc., de temáticas relacionadas con los Derechos Humanos para revisar la forma en como están siendo gestionadas las temáticas e identificar aspectos por mejorar o complementar a la luz de los estándares internacionales de Derechos Humanos y empresas.

Para el inicio del 2026, esperamos tener nuestra matriz de impactos actualizada y la definición de acciones claras para el tratamiento de los riesgos identificados, lo que permita desplegar el plan de acción en articulación con las diferentes dependencias y equipos de trabajo que tiene a cargo la gestión de actividades o procesos que aporten a la debida diligencia empresarial.

Sistema de Control Interno

En CENS, el Sistema de Control Interno (SCI) trasciende la simple estructura organizativa; es un ecosistema dinámico de políticas, normas y mecanismos de verificación que asegura la integridad de nuestras operaciones. Este sistema garantiza que la administración de los recursos y la información no solo cumpla con el marco constitucional y legal, sino que potencie el cumplimiento de nuestras metas estratégicas bajo las directrices de la alta dirección.

Política de control interno

En CENS se gestiona el Control Interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el Control Interno se evalúa, adapta y mejora permanentemente en correspondencia con las necesidades Empresariales, los requerimientos normativos y las prácticas asociados.

Modelo de Auditoría Corporativa y Aseguramiento

Nuestra actividad de Auditoría Interna se ejecuta en estrecha alineación con la Dirección Corporativa de Control Interno de EPM y bajo el rigor de las Normas Globales de Auditoría Interna (NOGAI). Este proceso, homologado a nivel de Grupo, se fundamenta en tres principios: objetividad, independencia y rigor técnico. Cuenta con un Equipo Especializado de auditores interdisciplinarios dedicados a evaluar la eficiencia del sistema y a fortalecer la cultura de control, con relacionamiento Institucional coordinando una interlocución técnica y fluida con entes externos y proveedores de aseguramiento, incluyendo a la Contraloría Distrital de Medellín, la Revisoría Fiscal y el Auditor Externo de Gestión y Resultados. Con una Visión de Futuro: Más allá del cumplimiento, nuestras labores de consultoría y aseguramiento proporcionan a la Junta Directiva y a la Alta Dirección análisis prospectivos y previsiones basadas en riesgos, diseñadas para proteger y multiplicar el valor de la organización.



Plan de auditoría

Durante el 2025, transformamos nuestra metodología de trabajo hacia un esquema de auditoría continua y ágil. Este cambio ha sido fundamental para pasar de una verificación reactiva a una identificación preventiva de riesgos, generando alertas tempranas que protegen el valor de la empresa y consolidan una verdadera cultura de integridad en cada proceso.

El cierre del año refleja la disciplina de nuestro equipo humano, alcanzando un cumplimiento del 100% del Plan de Auditoría y garantizando el respaldo total de los compromisos adquiridos. Este rigor técnico nos ha permitido mantener nuestro liderazgo en la gestión de planes de mejoramiento ante la Contraloría Distrital de Medellín, reafirmando que en CENS el control interno es sinónimo de eficiencia y mejora permanente.

Indicador	Unidad Medida	Año			Comentarios
		2023	2024	2025	
Calidad de los trabajos de auditoría interna	Calificación	2.9/3	3.95/4.0	3.94/4.0	El indicador mantiene un desempeño sobresaliente, con una calificación de 3.94/4.0, evidenciando estabilidad respecto a la vigencia anterior (3.95/4.0). Este resultado refleja la solidez metodológica de los trabajos realizados, el adecuado cumplimiento de los estándares del IIA y la mejora continua en la preparación, ejecución y documentación de las auditorías.
Cumplimiento del plan anual de auditoría	%	100	100	100	Se alcanzó nuevamente un cumplimiento del 100%, lo que demuestra una adecuada planeación, gestión oportuna de recursos y una ejecución disciplinada del Plan Anual de Auditoría. La totalidad de los trabajos programados fue realizada dentro de los plazos establecidos, manteniendo la cobertura prevista para el ciclo anual.
Desempeño de la auditoría interna	Calificación	3.92/4	4.70/5	4.73/5	El desempeño de la función de auditoría muestra un leve incremento positivo, pasando de 4.70/5 en la vigencia anterior a 4.73/5 en el año actual. Este comportamiento evidencia el fortalecimiento de la capacidad de respuesta, la pertinencia de las recomendaciones emitidas, el acompañamiento a la organización y la confianza de los grupos de interés en la labor de Auditoría Interna.

Sistema de Gestión Integrado

El Sistema de Gestión Integrado de CENS (SGI) desde su implementación ha proporcionado elementos y herramientas claves para afrontar con éxito los retos estratégicos y regulatorios del entorno empresarial. La labor decidida de Líderes, el compromiso de la Alta Dirección y las directrices concebidas al interior de la empresa, han permitido un Sistema de Gestión Integrado sólido con una madurez consistente y una estructura robusta que brinda sustento de gran valor para la empresa.



Principales Logros:

1. Implementación de mejoras en la prestación del servicio de energía eléctrica aplicando metodologías Lean-Kaizen en las actividades de planeación y ejecución del Mantenimiento del Sistema de Transmisión y Distribución de CENS.

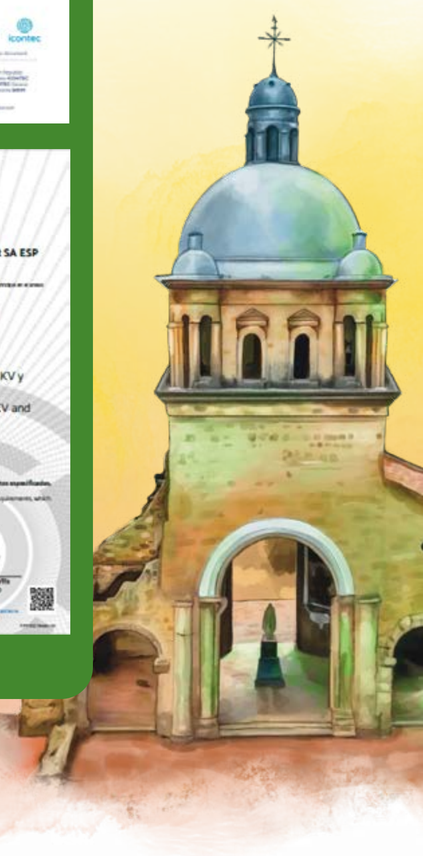
2. Optimización del 94% de nuestro modelo de procesos, incorporando mejoras significativas en sus cadenas de valor, prácticas y controles establecidos.

3. Ejecución de la Auditoría Interna Integrada al Sistema de Gestión Integrado de CENS, con el siguiente alcance definido para el 2025:

Cinco (5) Modelos de Gestión auditados	58 procesos auditados:	Dos (2) laboratorios auditados: Laboratorio de Medida y Laboratorio de Ensayos Eléctricos.	Cinco (5) subestaciones auditadas	Cuatro (4) proyectos de negocio auditados
Verificación de 82 planes de mejora para tratar hallazgos de auditorías previas.	Articulación de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado de CENS en las sesiones del Comité de Gerencia.	Ejecución de la Semana del SGI en su cuarta versión, desarrollándose 17 espacios formativos (remotos y presenciales) con el grupo de interés Gente CENS	Gestión del Conocimiento a través de 33 formaciones y/o talleres relacionados con: Gestión Integrada de Procesos	







Energía que une al territorio

Informe de Sostenibilidad 2025

CENS | Grupo epm

Prioridades que Transforman: Gestión de la materialidad



Toche (Icterus chrysater)
Voz y color de nuestra identidad

07 Resultados con propósito: **Solidez para el crecimiento Regional**

TEMA MATERIAL
SOLIDEZ FINANCIERA

Solidez Financiera

GRI 3-3

El componente económico en la organización se constituye como la base fundamental para dar cumplimiento a nuestro propósito de generar bienestar y desarrollo en los territorios donde operamos. La Solidez Financiera es uno de nuestros temas relevantes, el cual busca el establecimiento de metas para la obtención de logros a corto, mediano y largo plazo que garanticen el balance entre la suficiencia y eficiencia financiera del Grupo EPM en función de la competitividad y crecimiento en los negocios desde una perspectiva que involucre las tendencias sectoriales, las tecnologías de la innovación e información y las dinámicas territoriales.

Este tema material comprende dos enfoques:

- **Competitividad y sostenibilidad de los negocios**
- **Gestión regulatoria de las tarifas**

Bajo este enfoque de sostenibilidad, la gestión empresarial se orienta a la generación de valor compartido, cumpliendo con los lineamientos de eficiencia y rentabilidad que detallamos en nuestras políticas:

Políticas asociadas

Política Sistema de Gestión integrado: Aprobada en Sesión Junta Directiva N°831 del 22 de abril de 2020.
Conoce más aquí

Política de Sostenibilidad: Aprobada en Sesión Junta Directiva N°867 del 7 diciembre de 2022.
Conoce más aquí

Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno: Aprobada en Sesión Junta Directiva N°778 del 11 de febrero de 2016.
Conoce más aquí



Alineación con la estrategia		
Tema Material	**Objetivo Estratégico**	**Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS**
Solidez financiera	Promover el desarrollo humano sostenible con servicios públicos eficientes y de calidad para todos Crecer sosteniblemente en usuarios, clientes y mercados Consolidar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y complementarios Desarrollar nuevas soluciones y negocios	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Indicador	Unidad de medida	Resultado
Ingresos	COP$ millones	1,445,154
Utilidad neta	COP$ millones	123,146
EBITDA	COP$ millones	361,222

ENFOQUE:
Competitividad y sostenibilidad de los negocios

Nuestra gestión

Consolidamos un modelo de gestión financiera basado en lineamientos de excelencia, orientados a garantizar la oportunidad, calidad y transparencia de la información. Este marco de actuación permite a CENS asegurar la confiabilidad de sus reportes, facilitando una toma de decisiones informada y fortaleciendo la confianza de nuestros inversionistas y grupos de interés.

Dentro de los principales resultados obtenidos tenemos:

Alcanzamos un cumplimiento del 100% en el monitoreo de la liquidez mediante la proyección de dieciséis (16) escenarios de flujo de caja durante 2025. Este ejercicio de modelación financiera permitió anticipar diversas señales del entorno, asegurando la solvencia necesaria para cumplir oportunamente con todas las obligaciones financieras frente a nuestros grupos de interés.

En un ejercicio de eficiencia administrativa, CENS gestionó ante la DIAN la devolución del saldo a favor de la declaración de renta del año gravable 2024. Como resultado, mediante la Resolución N° 62829007404075 del 25 de agosto de 2025, se obtuvo el reconocimiento de COP$ 36,445 millones representados en Títulos de Devolución de Impuestos (TIDIS).

Como resultado de una rigurosa gestión tributaria, se logró un descuento de COP$ 17,719 millones en la declaración de renta de 2025. Este beneficio tributario se obtuvo tras validar los saldos de activos fijos reales productivos, asegurando el estricto cumplimiento de los requisitos del Artículo 258-1 del Estatuto Tributario.

Con el objetivo de optimizar la rendición de cuentas, se implementó la automatización del cargue de información financiera en el portal web institucional. Esta mejora tecnológica agiliza la publicación de datos clave, garantizando que nuestros grupos de interés accedan a información financiera oportuna, precisa y confiable.

Como parte de la estrategia de protección de activos y mitigación de riesgos, se logró la actualización de los Planes de Gestión de Riesgos de Desastres (PGRD) para la infraestructura crítica de la organización. Esta gestión abarcó 5 sedes administrativas, 11 subestaciones y 14 líneas de transmisión.

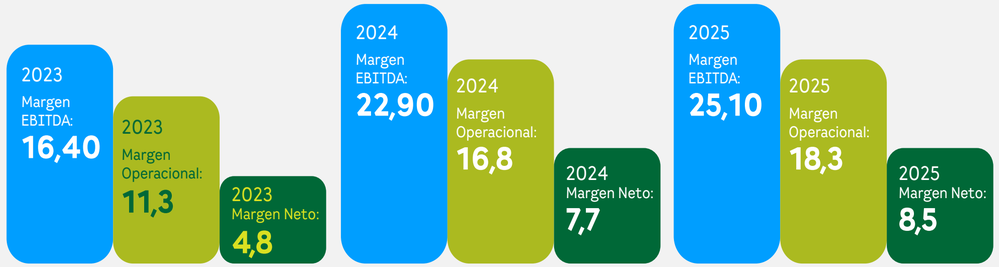
Con el objetivo de modernizar los canales de pago y facilitar la experiencia del usuario, se implementó con éxito el piloto de recaudo electrónico durante 2025. Esta gestión impulsó un incremento del 27% en el uso de PSE por parte de los usuarios pospago, alcanzando un hito de 71,838 transacciones en el mes de diciembre (un aumento de 19,201 operaciones respecto al promedio anterior), optimizando así los tiempos de recaudo y la liquidez de la empresa.



Indicadores Financieros

Durante los últimos años, los indicadores de Margen EBITDA, Operacional y Neto han mantenido una tendencia positiva, ratificando la solidez financiera de CENS. Al cierre de 2025, la compañía demostró una notable capacidad de adaptación frente a la dinámica del mercado: aunque se registró una disminución en los ingresos —debido a una reducción en la tarifa promedio de venta ($41,2 /kWh) y menores ventas de energía (28,6 GWh)—, este impacto fue compensado por una gestión eficiente de los costos operativos. En particular, la operación comercial se optimizó gracias a un menor precio de compra de energía en bolsa y contratos ($402,5 /kWh menos) y a la recuperación del deterioro de cartera de la opción tarifaria por COP$ 420 millones, factores que permitieron preservar los márgenes de rentabilidad.

Indicadores Financieros • Margenes Porcentaje (%)



EBITDA

El EBITDA de CENS alcanzó un incremento de COP$ 14,962 millones, impulsado principalmente por una optimización de COP$ 86,418 millones en costos y gastos efectivos. El factor determinante fue la gestión en la operación comercial, que generó un ahorro de COP$ 91,505 millones gracias a la compra de energía en bolsa a precios más competitivos ($254,3 /kWh en promedio). Estos resultados compensaron la disminución de COP$ 74,369 millones en los ingresos —causada por una menor tarifa de venta y un leve descenso en la demanda (28,6 GWh)—, demostrando la capacidad de la organización para proteger su rentabilidad frente a las fluctuaciones del mercado.

A partir del año 2025, el rubro de pensiones de jubilación patronales y conmutación pensional, se excluyen del cálculo y con el fin de ser comparativo se modifica el año 2024 el cual había sido reportado con el valor de COP$ 330,228 millones.

EBITDA COP ($) millones



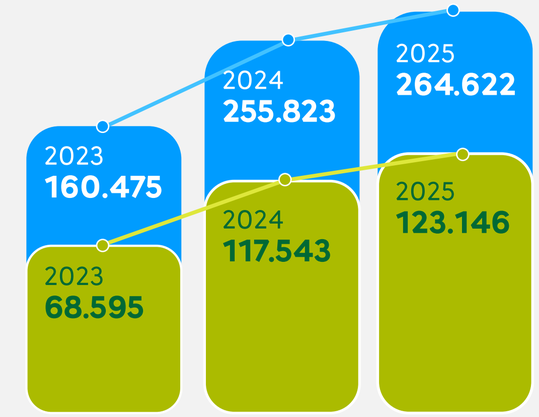


Estado de Resultados Integral - ERI

La utilidad operacional de CENS alcanzó un crecimiento de COP$ 8,799 millones (3,4%), impulsada por una gestión sobresaliente de los costos y gastos efectivos, los cuales se redujeron en COP$ 83.169 millones. Al igual que en el EBITDA, el ahorro en la operación comercial fue el pilar fundamental, compensando la disminución de ingresos derivada de menores ventas y tarifas promedio.

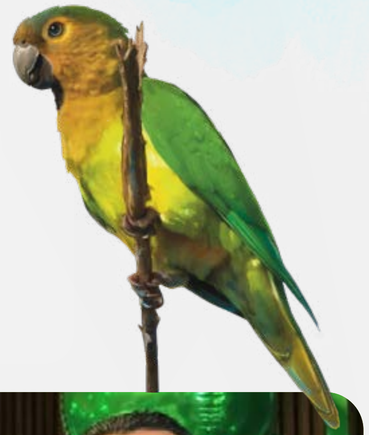
Por su parte, la utilidad neta del ejercicio registró un aumento del 5% ($5.603 millones), atribuida al resultado del EBITDA. No obstante, los gastos financieros aumentaron en COP$ 1,169 millones debido al incremento en la tasa promedio ponderada, quecerró en 13,69% EA.

Resultado del Ejercicio COP $ millones



Utilidad Operacional

Resultado neto del ejercicio





Ingresos

Al cierre de la vigencia 2025, los ingresos operacionales de CENS registraron una disminución neta del 5% (COP$ 74.369 millones) en comparación con el año anterior. Este comportamiento es el resultado de la dinámica del mercado energético y variables macroeconómicas, compensado parcialmente por el crecimiento en servicios conexos y portafolio.

La composición de este resultado se explica a través de los siguientes componentes:

Se registró una reducción de COP$ 85,509 millones debido a menores ventas de energía (28,6 GWh) y una tarifa promedio de venta inferior en $41,2/kWh respecto a 2024. Esta tendencia se concentró principalmente en el Sector Residencial (estratos 1, 4 y 5), con una disminución de 11,99 GWh.

El Sistema de Transmisión Regional – STR, presenta una disminución del 4% (COP$ 3,462 millones), impactado por la actualización del IPP, el comportamiento de la demanda nacional y los pronósticos del cargo.

El Sistema de Distribución Local – SDL presentó un incremento del 10% (COP$ 4,171 millones), derivado de ajustes de periodos anteriores reportados por XM y una mayor facturación por la brecha entre el DT y el Dtu.

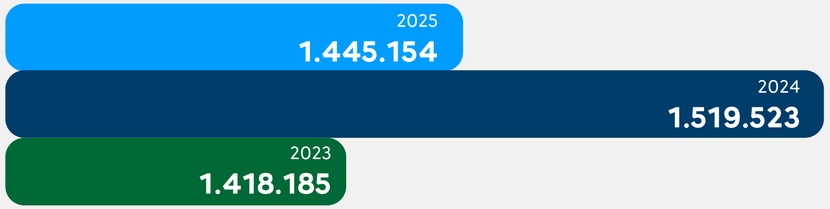
Crecimiento en Portafolio y Servicios por COP$ 5,697 millones adicionales, impulsada por servicios con alto valor social y comercial como CENS a tu puerta, Alumbrado Navideño y servicio de expansión y mantenimiento del alumbrado público.

Los intereses crecieron un 9% (COP$ 2,948 millones), reflejando el cambio en la política de reconocimiento de intereses de mora implementado a partir de 2025.

Las operaciones de Suspensión y Reconexión registraron un aumento de COP$ 1,229 millones, asociado al incremento del Salario Mínimo (SMLMV) que afecta los costos contractuales y a una mayor dinámica en la ejecución de estas labores.

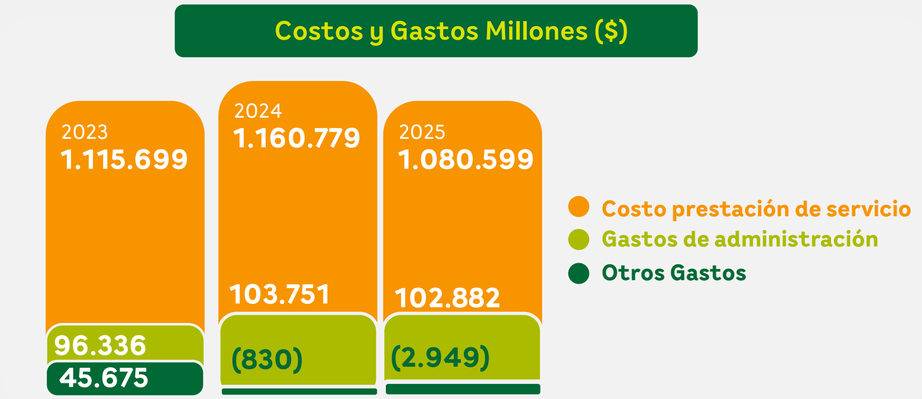
Los servicios de facturación y recaudo aumentaron en COP$ 1,921 millones, alineados con la actualización de contratos bajo el comportamiento del IPC y la actualización de los contratos y factores macroeconómicos.

Ingresos Operacionales COP ($) millones



Costos y Gastos

La gestión de costos y gastos en CENS durante la vigencia 2025 estuvo enfocada por una disciplina financiera y una búsqueda constante de eficiencia operativa. Como resultado de las estrategias de optimización implementadas, los costos y gastos totales ascendieron a COP$ 1,180,532 millones, lo que representa una significativa disminución de COP$ 83.168 millones en comparación con la vigencia 2024.



La operación comercial en CENS ascendió a COP$ 77,387 millones, con una variación de COP $91,505 millones, generado por:

- **Compra en bolsa:** Se registró una disminución neta de COP$ 12,963 millones en este rubro, gracias a una gestión de compra altamente eficiente. El factor determinante fue la reducción del precio promedio en bolsa, que pasó de $656,8/kWh en 2024 a $254,3/kWh en 2025, generando un ahorro significativo de COP$ 149,010 millones. Asimismo, se generó un mayor costo debido a mayores unidades compradas 98.5GWh respecto a las proyectadas (370.2Wh) generando un costo mayor de COP$ 25,047 millones.

- **Compra en contratos:** Se logró una disminución de COP$ 2,121 millones en la compra de energía mediante contratos. Este resultado es el balance de dos factores: por un lado, un ahorro de COP$ 37,666 millones derivado de la reducción en el volumen de compra (119.7 GWh menos que en 2024); y por otro, un incremento de COP$ 35,545 millones causado por mayor precio de compra de 24.8 $/kWh respecto al valor de 2024 (290 $/kWh).

- **El rubro de otros costos de la operación comercial aumentó en COP$ 34,580 millones, explicado principalmente en:**

  - **Restricciones:** Aumentó COP$ 20,282 millones, por variaciones en el cargo R, debido al comportamiento del PB, adicionalmente se ha generado menor disponibilidad de la infraestructura aumentando el valor de las restricciones.

  - **ADD:** Aumentó COP$ 11,489 millones, debido menores condiciones deficitarias y mayor brecha del periodo de liquidación.

  - **STR:** Aumentó COP$ 1,936 millones debido al crecimiento de la infraestructura a remunerar.

  - **STN:** Aumentó COP$ 925 millones debido al crecimiento de la infraestructura a remunerar.

  - **CND, SIC y LAC:** Aumentó COP$ 707 millones por ajustes a los cargos para liquidación de conceptos o servicios prestados por XM en cumplimiento de resoluciones CREG.

  - **Costo de conexión:** Disminuyó COP$ 771 millones debido a la actualización de las unidades constructivas con el IPP.

- **Servicios personales** con aumento de COP$ 9,448 millones resultado de la actualización salarial alineada con el IPC (9,54%) y la vinculación de nuevos colaboradores. No obstante, este aumento fue mitigado por una disminución de COP$ 2,193 millones en el registro de dotación operativa; lo anterior responde a la adopción de la directriz del Grupo EPM, mediante la cual estos elementos se reconocen directamente al costo o gasto en el momento de su adquisición, optimizando así la gestión de inventarios y la realidad financiera del periodo.

- **Órdenes y contratos** con disminución de COP$ 2,512 millones, generada básicamente por:

  - Costos de lectura y facturación con disminución de COP $2,840 millones, generada por la nueva negociación, logrando bajar el precio por actividad y el desplazamiento de la factura del mes de enero.

- Mantenimiento de construcciones y edificaciones con disminución de COP$ 479 millones, generada por la mayor ejecución en 2024 de remodelación del auditorio y la oficina de atención clientes en la Regional Cúcuta.
- Mantenimiento de líneas, redes y ductos con disminución de COP$ 1,042 millones, generada por la menor ejecución en los contratos.
- Línea de atención clientes registró un incremento de COP$ 460 millones, destinado a la modernización de los servicios de tecnología y mano de obra del Call Center. Esta inversión permitió potenciar el uso del Bot de WhatsApp y el lanzamiento de un nuevo servicio de notificaciones automáticas de desconexiones, mejorando la comunicación proactiva con el usuario. El ajuste también refleja la actualización de los contratos bajo la variable macroeconómica del IPC.
- Portafolio con aumento de COP$ 2,370 millones, generado en contratos de ingeniería y soluciones especializadas.
- Otros elementos y accesorios de energía con disminución de COP$ 878 millones, por menor salida de materiales utilizados para el mantenimiento de subestaciones, líneas del STR y redes de baja, media y alta tensión.
- Gastos de mantenimiento y reparaciones con disminución de COP $1,886 millones, generada por menores pagos en contratación.

- **Impuestos y contribuciones** este rubro registró un incremento neto de COP$ 459 millones, derivado de comportamientos mixtos en las obligaciones fiscales. Se presentó un aumento en el impuesto de alumbrado público (COP$ 747 millones), debido a los autoconsumos de energía en las sedes y localidades de CENS, y en la contribución a la Superintendencia (COP$ 437 millones). No obstante, se presentó una reducción de COP$ 616 millones en el Impuesto de Industria y Comercio (ICA) —consecuencia de la dinámica de ingresos en los 47 municipios atendidos— y una disminución de COP$ 283 millones en el GMF (4x1000), asociada a un menor volumen de pagos en proyectos de expansión y proveedores.

- **Costos y gastos generales** con disminución de COP$ 515 millones, generada principalmente en los rubros de:



- Arrendamientos con disminución de COP$ 2,827 millones correspondiente a la actualización de las unidades constructivas con el IPP con ISA Intercolombia.
- Honorarios con disminución de COP$ 499 millones, generada por menores pagos en algunos contratos de prestación de servicios.
- Publicidad y propaganda con aumento de COP$ 1,158 millones en esos contratos.
- Intangibles con incremento de COP$ 873 millones, generado por la amortización de las licencias Vaul, AutoCAD, ELD - FSE y Designer CC, Microsoft, HxGN NetWorks Core, las licencias Siemex, PLS CADD. PLS POLE y TOWER y Software análisis PVSYST.
- Otros gastos generales con aumento de COP$ 1,363 millones, generado por actividades en contratos de aprendizaje por COP$ 506 millones y eventos culturales por COP$ 1,153 millones; no obstante, se presenta disminución en contratos en administración por COP$ 20 millones y alumbrado navideño por COP$ 254 millones.



- **Deterioro cuentas por cobrar neto con disminución de COP $420 millones:** Se logró una reducción de COP$ 20.204 millones en el deterioro de cuentas por cobrar de energía, gracias al proceso de normalización de usuarios en los sectores residencial, comercial e industrial. Este comportamiento contrasta positivamente con el ejercicio 2024, donde se registraron gastos por COP$ 4.771 millones debido a los ajustes en la opción tarifaria (cuyo porcentaje de recuperación se incrementó del 11,82% al 74,25%) y a la mora de clientes oficiales por COP$ 2.661 millones.

La cuenta registró un incremento neto de COP$ 2,140 millones, impulsado principalmente por el reconocimiento de los intereses de mora facturados y no recaudados durante 2025. Este ajuste responde a la aplicación del nuevo concepto contable emitido por el Grupo EPM para la estandarización de reportes financieros. En contraste, se observó una dinámica positiva en la gestión de cobro a terceros, logrando una disminución en los saldos de XM Mercados, Ministerio de Minas y convenios de arrendamiento de infraestructura.

El rubro de reversión del deterioro registró una disminución de COP$ 21.245 millones, reflejando la complejidad del entorno durante 2025. Este comportamiento se atribuye principalmente a las dificultades de recaudo derivadas de la situación de orden público en zonas críticas como el Catatumbo. Asimismo, la gestión se vio influenciada por la protección constitucional de usuarios especiales, tales como acueductos y entidades prestadoras de servicios esenciales, lo que requiere un manejo diferenciado en la recuperación de saldos.

Recuperación cuentas por cobrar presenta incremento de COP $3,573 millones, impulsado principalmente por el recaudo derivado de la Opción Tarifaria, la cual se factura de manera constante a los usuarios desde 2024. Asimismo, se destaca el avance en la recuperación de saldos del sector oficial, particularmente con las instituciones educativas de Cúcuta, gracias al inicio de planes de financiación que han permitido normalizar gradualmente estas cuentas.

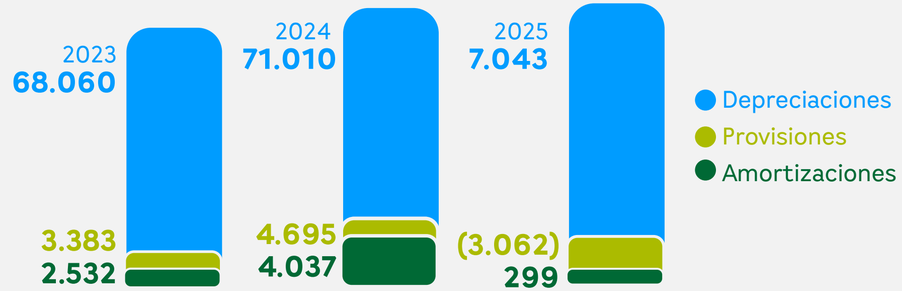
- **Depreciaciones, amortizaciones, deterioro y provisiones:**

Presenta incremento de COP $4,280 millones originado básicamente por:

Depreciaciones con aumento de COP $7,043 millones: Redes líneas y cables en COP$ 5,678 millones, plantas ductos y túneles COP$ 600 millones, y equipos de comunicación y computo en COP$ 632 millones, como resultado de los traslados a operación de los proyectos de control y reducción de pérdidas, expansión y reposición de redes, subestación San Roque y repotenciación de líneas, y la adquisición de computadores durante el año 2025. Las amortizaciones presentaron aumento en COP$ 299 millones, generado básicamente por la amortización de la alícuota mensual.

El rubro de provisiones, litigios y demandas registró una disminución de COP$ 3,062 millones principalmente por la actualización en la valoración de procesos administrativos, fiscales y laborales por un valor de COP$ 4.667 millones, así como la finalización de tres procesos laborales con fallos favorables para la compañía. Si bien se incorporaron nuevos procesos administrativos y laborales por un valor de COP$ 1,276 millones, y se actualizaron valoraciones por COP$ 336 millones, el balance final refleja una defensa jurídica sólida y una optimización en la estimación de pasivos contingentes.

DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES (COP$ millones)



Balance General

Al cierre de la vigencia 2025, el Estado de Situación Financiera de CENS refleja una estructura sólida y equilibrada, producto de una gestión responsable de los recursos y la ejecución continua de planes de inversión en infraestructura eléctrica. La solidez de los activos y el manejo controlado de las obligaciones financieras aseguran la capacidad de la organización para cumplir con sus compromisos y continuar impulsando el desarrollo energético de la región.



El Activo Total

Al cierre de 2025, el Activo Total de la compañía alcanzó un crecimiento del 7% (COP$ 134,405 millones). El motor principal de este aumento fue el rubro de Efectivo y Equivalentes, que ascendió en COP$ 66,494 millones.

Este incremento de liquidez se fundamenta en:

Recaudo por venta de energía y terceros **(COP$ 1,528,492 millones)** y la gestión de aportes, contribuciones y subsidios **(COP$ 221,738 millones).**

Desembolso de empréstitos a largo plazo **(COP$159,400 millones)** y créditos de tesorería **(COP$ 60,000 millones).**

Otros ingresos por **COP$ 90,021 millones** y rendimientos financieros por **COP$ 1,949 millones.**

Por su parte, la compañía garantizó el cumplimiento de sus compromisos mediante el pago de la operación comercial (COP$ 790,735 millones), gastos de funcionamiento (COP$ 825,982 millones), distribución de dividendos (COP$ 58,780 millones) y el servicio de la deuda, destacando cuentas por pagar de la vigencia 2024 en COP$ 68,561 millones, abonos a capital por $159,744 millones en la banca nacional y el pago de intereses por COP$ 91.326 millones.

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar disminuyeron en COP$ 76,902 millones básicamente por:

- La cartera de energía presentó una disminución de COP$ 74,050 millones, lo que refleja una gestión de recaudo altamente efectiva. El factor principal de este descenso fue la recuperación de la Opción Tarifaria, que aportó COP$ 59,874 millones (desglosados en COP$ 47,929 millones de capital y COP$ 11,945 millones en intereses). Adicionalmente, se logró reducir la cartera de consumo corriente en COP$ 6,759 millones y el estimado del mercado regulado en COP$ 9,978 millones. Estos resultados compensaron los incrementos por concepto de cargos de SDL-ADD y peajes por COP$ 1,442 millones y servicios conexos de energía por COP$ 1,562 millones



- rubro de subsidios por servicio de energía registró una disminución de COP$ 16,064 millones. generado por la recepción de giros de la Nación por un valor de COP$ 200,293 millones. Sin embargo, es importante destacar que persiste un déficit acumulado en lo corrido del año que asciende a COP$ 183,515 millones, sumado a COP$ 714 millones por concepto de contribuciones no recaudadas con una antigüedad superior a seis meses.

- La cuenta de arrendamientos de infraestructura cerró con una disminución de COP$ 865 millones debido a la revisión técnica del estimado de la vigencia 2024. No obstante, la operatividad del rubro se mantuvo sólida al cierre de 2025, logrando facturar los meses de noviembre y diciembre de manera simultánea, lo que garantiza el cumplimiento de las metas de facturación para el cierre del año.

- Créditos a empleados con incremento de COP$ 177 millones, por los nuevos préstamos de vehículo por COP $945 millones, la causación de intereses por COP$ 300 millones, el costo amortizado por COP $193 millones y traslado del corto al largo plazo de COP$ 11 millones; no obstante, la aplicación en pignoración de cesantías COP$ 782 millones, abonos por COP$ 484 millones, traslado a cartera exempleados COP$ 6 millones.

- Otros deudores con aumento de COP$ 5,022 millones, generado por el cambio en la política del reconocimiento de los intereses de mora, a partir del año 2025.

- El rubro de deudas de difícil cobro del servicio de energía registró un incremento de COP$ 1,467 millones, derivado principalmente de la activación de procesos jurídicos y de insolvencia contra deudores específicos.

- El Servicio de energía (Deterioro) disminuyó en COP$ 8,864 millones, generado principalmente, por la reversión de la opción tarifaria y la disminución del capital expuesto de financiaciones en algunas entidades. No obstante, se presenta un incremento en los siguientes sectores Residencial COP$ 3,374 millones, Oficial COP$ 1,158 millones, Comercial COP$ 1,335 millones, Industrial COP$ 614 millones y Provisional COP$ 286 millones.

- Otros Deudores (Deterioro) con incremento de COP$ 3,390 millones, generado, por el cambio en la política del reconocimiento de los intereses de mora, a partir del año 2025, a los cuales se les deberá calcular deterioro.

- **Activos por impuestos sobre la renta corriente** con aumento de COP$ 11,567 millones, generado por el saldo a favor del impuesto sobre la renta de COP$ 6,120 millones y el beneficio de activos fijos reales productivos por COP$ 5,447 millones.

Otros activos financieros presentaron disminución de COP$ 5,945 millones, generada por la constitución de pagos de impuestos realizados con los TIDIS producto de la devolución por parte de la DIAN del saldo a favor del impuesto de renta 2024 por COP$ 9,504 millones, menos el valor del proyecto aprobado de obras por impuestos por COP $2,134 millones; no obstante, el aumento de COP $1,348 millones, generado por la asignación de la UPME para la convocatoria pública UPME 06-2024, en donde se crea patrimonio autónomo (fiducia) destinado exclusivamente a administrar y a garantizar los pagos de la interventoría.

La propiedad planta y equipo neto presenta aumento de COP$ 136,168 millones, correspondiente a la inversión realizada en COP$ 213,726 millones, básicamente por la repotenciación de líneas COP$ 47,451 millones, reposición, expansión y mantenimiento de redes en COP$ 34,761 millones, gestión y control pérdidas de energía COP$ 19,533 millones, subestación la playa COP$ 11,857 millones, Normalización subestación Sevilla 115/34.5 kv COP$ 5,840 millones, expansión y reposición redes de distribución ínsula-guaduas COP$ 3,381 millones, subestación tonchalá COP$ 2,887 millones, reposición subestaciones y líneas COP$ 2,440 millones, Automatización de redes distribución T.O COP$ 2,292 millones, automatización de redes de distribución COP$ 1,897 millones, electrificación rural COP$ 1,277 millones, subestación alto del pozo COP$ 844 millones, Línea San Roque – Sardinata COP$ 811 millones, material en bodega COP$ 49,782 millones, compra redes particulares COP$ 2,529 millones, actualización provisiones por desmantelamiento y compensación ambiental COP$ 8,559 millones, reparación de transformadores COP$ 1,000 millones, Reconocimiento inicial de terreno y edificio Club CENS y Molino COP$ 1,745 millones y compra de activos fijos por COP$ 9,310 millones, consistentes en equipos de comunicación, vehículos, equipos hidráulicos, aires acondicionados, paneles solares, cámara termográfica, no obstante, una mayor depreciación acumulada de COP$ 71,229 millones (de los cuales COP$ 78,054 millones equivalen a la alícuota de la depreciación por los traslados a operación de los proyectos de expansión y reposición de redes, control y reducción de pérdidas, subestación San Roque, normalización Sevilla y repotenciación de líneas, menos la reversión de las bajas realizadas por COP$ 6,824 millones), reclasificaciones de AFRP COP$ 337 millones y traslado a operación a Intangibles COP$ 10 millones.



- **Activos por derecho de uso** con aumento de COP$ 431 millones, generado por la valoración realizada en el trascurso del año por COP$ 1,127 millones, no obstante, la alícuota de la amortización en COP$ 676 millones, reclasificación de COP$ 16 millones y retiros por COP$ 4 millones.

- **Inversiones en subsidiarias** con aumento de COP$ 2,211 millones, generado por la capitalización de COP$ 1,394 millones y por actualización del método de participación del patrimonio autónomo de COP$ 885 millones en Fiduoccidente, para el programa SOMOS; no obstante, la retención practicada de COP$ 68 millones.

El Pasivo Total

El pasivo total presenta un incremento del 5% (COP$ 58,890 millones) generado principalmente por:

- **Créditos y préstamos** registró un incremento de COP$ 120,860 millones, generado por los desembolsos de empréstitos a largo plazo con BBVA, Inficaldas y Banco de Bogotá por COP$ 159,400 millones, así como créditos de tesorería por COP$ 60,000 millones e intereses causados e indexados a costo amortizado por COP$ 89,697 millones. No obstante, la compañía demostró su solidez y compromiso financiero al realizar abonos a capital por $159.744 millones a través de siete entidades bancarias y cumplir con el pago de intereses por $91.326 millones

- **Acreedoras y otras cuentas por pagar** registran incremento de COP$ 5,066 millones, generada por el neto de la causación y los pagos en el rubro de Proyectos de inversión de COP$ 12,606 millones, Honorarios por COP$ 3,950 millones y Otros acreedores por COP$ 4,951 millones; no obstante, la disminución de Bienes y Servicios de COP$ 17,103 millones y Servicios COP$ 1,280 millones

- **Beneficios empleados** presenta disminución de COP$ 21,031 millones, por el cambio en los supuestos por experiencia, y suposiciones financieras generando ganancia actuarial durante el 2025.

- **Impuesto diferido neto** con aumento de COP$ 188 millones, generado por las diferencias temporarias entre lo contable y fiscal principalmente en los siguientes rubros del balance: el costo atribuido de los activos fijos contablemente, la aplicación de turnos adicionales para la depreciación fiscal, el costo amortizado o interés implícito de las cuentas por cobrar y el deterioro de cartera considerando el efecto de opción tarifaria, asimismo, los beneficios a empleados debido a la valoración del cálculo actuarial por cada norma.

- **Impuesto sobre la renta** por pagar con incremento de COP$ 2,134 millones, generado por concepto de Obras por impuestos, debido al proyecto aprobado por la Agencia de Renovación del Territorio - ART por el año gravable 2024.

- **Impuestos, contribuciones y tasas por paga**r con aumento en COP$ 4,289 millones, generado principalmente por: mayor valor en la retención en la fuente por pagar en COP$ 4,289 millones, impuesto de timbre en COP$ 255 millones por el aumento en la causación de contratos, pago de contribución a la CREG por COP$ 94 millones y otros impuestos municipales en COP$ 62 millones, correspondiente al aporte municipal para estratificación; no obstante, se presentó una disminución en el IVA por pagar en COP$ 108 millones y el impuesto de industria y comercio en COP$ 303 millones.

Provisiones, presenta incremento de COP$ 7,903 millones principalmente por:

- Provisión y litigios con disminución de COP$ 190 millones, generada por la terminación de procesos laborales para CENS: favorables por COP$ 972 millones; desfavorables por COP$ 499 millones y variación en la valoración por COP$ 955 millones. No obstante, el reconocimiento de nuevos procesos por COP$ 1,290 millones, por la variación en la valoración por COP$ 966 millones y otros por COP$ 96 millones.

- Provisiones por desmantelamiento y compensación forestal con aumento de COP$ 8,092 millones, básicamente por el registro de nuevas provisiones: desmantelamiento Línea 115kv Belén-Sevilla por COP$ 1,323 millones, Provisión Ambiental Proyecto Tibú–Planta Zulia por COP$ 7,256 millones, Provisión Ambiental Proyecto Ínsula-Guaduas por COP$ 342 millones, y la actualización trimestral de las provisiones por COP$ 826 millones; no obstante, los pagos realizados a la provisión por desmantelamiento por COP$ 115 millones, Provisión Belen-Ínsula por COP$ 482 millones, Provisión San Roque por COP$ 850 millones, Provisión La culebra por COP$ 108 millones y Provisión La Playa por COP$ 100 millones.

Otros pasivos con aumento de COP$ 1,112 millones, principalmente por:

Impuestos con incremento de **COP$ 255 millones,** generado por la mayor ejecución de contratos que les aplica contribución especial de obra pública.

Cobro cartera de terceros con aumento de **COP$ 784 millones,** generado por ajustes en las tarifas y mayor valor recaudado especialmente en empresas de aseo, siendo Veolia Colombia la de mayor incidencia, igualmente disminución del valor recaudado de las empresas con las que se tienen alianzas comerciales.

Convenios alumbrado público con disminución de **COP$ 664 millones,** debido a que algunas compañías sujetas al cobro del tributo, en virtud de concesiones vigentes, han manifestado inconformidades al considerar dicho cobro como arbitrario. En consecuencia, han suspendido el pago, lo cual impacta directamente el nivel de recaudo total.

Recaudos por clasificar con aumento de **COP$ 244 millones,** generado por los depósitos mayores a 6 meses que no se han identificado en las conciliaciones bancarias.

Venta de servicios de energía con aumento de **COP$ 374 millones,** generado principalmente por la aplicación de los beneficios del prepago del STR, SDL y pagos recibidos del sector comercial

El Patrimonio Total

El patrimonio presenta un aumento de COP$ 75,515 millones, generado por el reconocimiento de las utilidades en el ERI generadas durante el 2025, que ascienden a COP$ 123,146 millones, el neto de la ganancia actuarial por suposiciones financieras y de experiencia y el impuesto diferido por COP$ 11,140 millones; no obstante, el traslado de utilidades del 2024, para pago por COP$ 58,771 millones.

Valor Generado y Distribuido a los Grupos de Interés (Cuarto Estado Financiero)	Diciembre 2025	% Participación
Total Valor Generado:	**675,898**	**100%**
Valor Operacional Generado	**672,209**	**99%**
Ingresos	1,445,772	214%
Costos Directos	(773,563)	-114%
Valor Agregado Generado	**3,689**	**1%**
Filiales y Asociadas	891	0%
Partidas Contables	2,798	0%
Valor Agregado Distribuido:	**(675,898)**	**100%**
Dueño	(123,146)	18%
Minoritarios	-	-
Empleados	(130,159)	19%
Reinversión en la Empresa	(135,309)	20%
Estado	(92,229)	14%
Proveedores de Bienes y Servicios	(111,032)	16%
Comunidad y Medio Ambiente	(2,760)	0%
Proveedores Financieros	(81,263)	12%
Identidad Cuarto Estado Financiero	0	-



Dueños

Cumpliendo con la propuesta de valor para el grupo de interés, Dueño, en el 2025 CENS generó dividendos de COP$ 123,146 millones, presentando incremento del 5%, respecto al año anterior, generada básicamente por el aumento de la venta de energía y la recuperación del deterioro de la cartera de la opción tarifaria; no obstante, el incremento de la operación comercial e incremento de intereses de la deuda (nuevas obligaciones financieras).



Trabajadores

CENS promueve el bienestar y una adecuada experiencia de vida laboral. A diciembre 2025 se presenta el ingreso de 48 nuevos trabadores (Termino Indefinido 48, Fijo 10 y por Obra Labor 18) y retiro de 22. Del total de costos y gastos efectivos ejecutados en esta vigencia el 19% fue destinado para los trabajadores, el incremento de los sueldos fue del 9,54%.



Reinversión en la empresa

La empresa realizó mantenimiento en su infraestructura eléctrica, garantizando la continuidad del servicio para los usuarios, donde su valor distribuido ascendió a COP$ 135,309 millones, con una participación del 20% del total distribuido.



Estado

CENS distribuyó al Estado la suma de COP$ 92,229 millones, siendo de los mayores contribuyentes en materia de impuestos de la región; durante el año 2025 cumplió al 100% con todas sus obligaciones establecidas por la Ley, evitando sanciones a la empresa, permitiendo con esto que se puedan reinvertir en actividades tendientes a mejorar la calidad de vida de la sociedad.



Proveedores de bienes y servicios

CENS a través de la contratación de proveedores de bienes y servicios, contribuye con el desarrollo de la región generando empleos indirectos, mejorando la calidad de vida de los Norte santandereanos; el valor distribuido por este concepto fue de COP$ 111,032 millones del total de costos y gastos, con una participación del 16%



Comunidad y medio ambiente

En 2025 se continúa trabajando con la comunidad y protegiendo el medio ambiente a fin de mejorar la calidad de vida de la sociedad con un mejor servicio. El valor invertido durante este periodo asciende a COP$ 2,760 millones.



Proveedores financieros

En lo corrido del año 2025, se destinó a proveedores financieros el 12% del total de los costos y gastos ejecutados, presentado un aumento de COP$ 1,261 millones, respecto al 2024, generado por los nuevos créditos y los abonos a capital durante el periodo 2025, con el objeto de financiar la inversión en infraestructura, especialmente, para el plan de inversión como expansión y reposición de redes, plan recuperación de pérdidas de energía y la expansión de STR.

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 2025 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, existe concordancia entre los estados financieros adjuntos y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la compañía, el cual incluye la constancia por parte de la Administración sobre la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores. El informe correspondiente a lo requerido por el artículo 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2025 lo emití por separado el 18 de febrero de 2026.

Asimismo, durante el año 2025 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 podrán consultar en el Informe de Sostenibilidad CENS 2025.



Enfoque: Gestión regulatoria de las tarifas

La gestión regulatoria de las tarifas busca fortalecer un relacionamiento e incidencia en política pública con las diferentes entidades para garantizar el establecimiento de metodologías y esquemas tarifarios que tengan valor tanto para el grupo empresarial como para los usuarios en términos de acceso al servicio y eficiencia financiera. Los esquemas diferenciados que puedan ser contemplados en dichas metodologías permiten mayor accesibilidad.

Resoluciones y circulares definitivas de mayor impacto para los negocios en el 2025



24 Enero 2025

• **Circular**

No · 124 de 2025

Modificar la metodología establecida en la Circular CREG 053 de 2024, estableciendo las metas de SAIDI y SAIFI de las vigencias 2024 y 2025, dando continuidad a las metas definidas a partir de la resolución CREG 015 de 2018, es decir, disminuyendo un 8% anual respecto a las definidas previamente.

17 Febrero 2025

• **Resolución**

No · 101 070 de 2025

Sustituir y ampliar las reglas existentes para permitir el uso de activos de conexión de propiedad de Usuarios No Regulados para conectar generación y demanda al SIN

27 Marzo 2025

• **Resolución**

No · 101 071 de 2025

Suspender de manera transitoria el plazo de radicación de nuevas solicitudes de asignación de capacidad de transporte de proyectos clase 1

21 Abril 2025

• **Resolución**

No · 101 072 de 2025

Armonizar la regulación para la integración de las comunidades energéticas al Sistema Energético Nacional y se dictan disposiciones para formalizar las comunidades energéticas mediante un Acuerdo de Comunidad Energética (ACE), declarar el Porcentaje de Distribución de Excedentes (PDE) y registrar cada comunidad en el Registro de Comunidades Energéticas (RCE). Se establecen límites de potencia y dispersión definidos por la UPME y requisitos de medición bidireccional

17 Octubre 2025

• **Resolución**

No · 501 133 de 2025

Establece las metas de calidad media (SAIDI & SAIFI) para el séptimo año (vigencia 2025) del periodo tarifario de aplicación de la Resolución CREG 015 de 2018 para Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. (CENS S.A. E.S.P.)

22 Octubre 2025

• **Resolución**

No · 101 081 de 2025

Introducir modificaciones estructurales al sistema de garantías y prepagos en el Mercado de Energía Mayorista (MEM), integrando disposiciones de la Resolución CREG 101 076 de 2025, unificando los criterios de plazos, verificación y aprobación de garantías financieras con el esquema de prepagos.

23 Octubre 2025

• **Actuación Administrativa**

No · 0000636 de 2025

Solicitud de ajuste del plan de inversiones 2025-2029, en aplicación de la Resolución CREG 015 de 2018. Se presentaron las respectivas aclaraciones, así como los formatos actualizados y se realizó la solicitud de las Unidades Constructivas Especiales del proyecto repotenciación de líneas de transmisión de 115kV, radioenlaces y Unidad constructiva especial Morales GAMC3.

02 Dic. 2025

• **Resolución**

No · 101 094 de 2025

Define las reglas transitorias para la asignación de capacidad de transporte a proyectos clase 1, en las que se prioriza la conexión de los proyectos con obligaciones y con trámites ambientales cumplidos

04 Dic. 2025

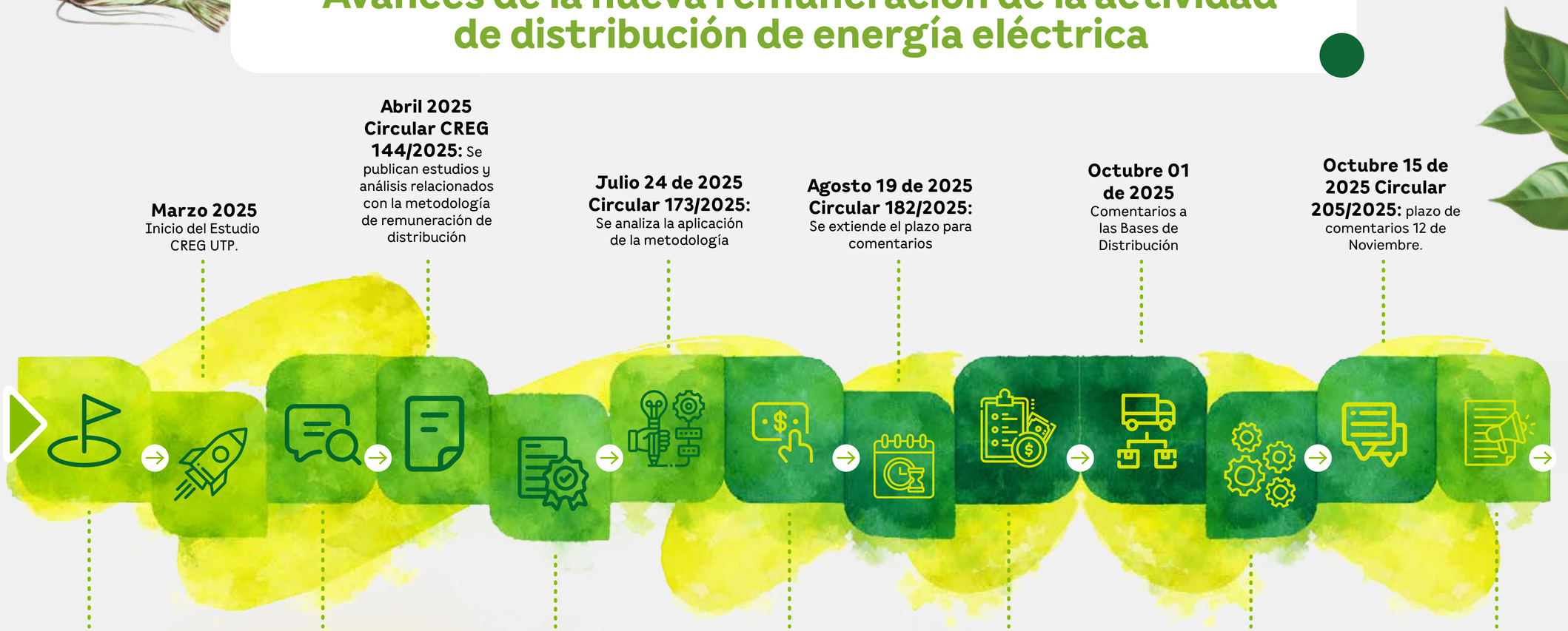
• **Resolución**

No · 105 014 de 2025

Definir el porcentaje de la tarifa para la liquidación de la contribución especial a la CREG, que deben pagar las empresas y entidades sometidas a su regulación, es del (0,81543969%25) sobre el valor de los gastos de funcionamiento



Avances de la nueva remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica



Punto de partida
Metodología Vigente
Res. 015/2018.
Res. 036/2019.

Marzo 2025
Inicio del Estudio
CREG UTP.

Marzo 2025
Etapa de Consulta:
Se realiza un taller para socializar los resultados

Abril 2025
Circular CREG 144/2025: Se publican estudios y análisis relacionados con la metodología de remuneración de distribución

Julio 11 de 2025
Se establecen las Bases de Distribución
Res. 701 090 2025

Julio 24 de 2025
Circular 173/2025:
Se analiza la aplicación de la metodología

Julio 29 de 2025
Circular 174/2025:
Se reporta información de gastos AOM

Agosto 19 de 2025
Circular 182/2025:
Se extiende el plazo para comentarios

Septiembre 17 de 2025
Circular 190/2025: Se reporta información de gastos AOM separada

Octubre 01 de 2025
Comentarios a las Bases de Distribución

Octubre 15 de 2025
Taller: Se discute la metodología en mesas técnicas

Octubre 15 de 2025
Circular 205/2025: plazo de comentarios 12 de Noviembre.

01 de diciembre de 2025
Resolución CREG 101 093 2025:
Publicación de bases de Distribución e inicio de la actuación administrativa para definir propuesta regulatoria

Bases tarifarias que definirán la nueva metodología de remuneración de la Distribución de Energía Eléctrica

El 01 de diciembre de 2025, la CREG da inicio a la actuación administrativa del proceso de actualización de la metodología de remuneración de la Distribución vigente (Resolución CREG 015 de 2018) para el próximo periodo tarifario, publicando las bases, mediante la Resolución CREG 101 093 de 2025 y para el cual se entiende de conformidad con la Ley 142 de 1994, que la nueva metodología no se expedirá antes de que transcurran, por lo menos, doce meses contados a partir del 01 de diciembre de 2025; es decir, no se expedirá antes del 30 de noviembre de 2026.

Las bases sobre las cuales se efectuará el estudio para determinar la metodología de remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica para el siguiente periodo tarifario, tendrá en cuenta como mínimo el modelo de regulación a aplicar, parámetros de eficiencia, costos AOM, calidad del servicio, pérdidas de energía en el sistema, remuneración del patrimonio de los accionistas y demás criterios tarifarios contenidos en la Ley.

En la Resolución CREG 701-090 de 2025 y la Circular CREG 205 de 2025 se realizó un diagnóstico de la metodología vigente establecida en la Resolución CREG 015 de 2018. A partir de la caracterización del problema, se definieron objetivos orientados a identificar oportunidades y proponer mejoras que optimicen el esquema de remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica.

A continuación, se presentan las señales más relevantes de los ejes de sostenibilidad del negocio de la distribución de energía eléctrica.



Señales de las bases tarifarias de distribución

1 Inversiones

Reconocimiento y valoración de activos:
- Evaluar criterios aplicados a activos eléctricos, no eléctricos y terrenos.
- Incorporar esquemas diferenciados de depreciación y segmentación de mercados para garantizar una remuneración alineada con la realidad operativa.

Actualización de Unidades Constructivas
- Revisar listado vigente de UC´s, incluyendo precios, vida útil y procedimientos para unidades constructivas especiales.
- Definir criterios para reconocer costos socio-ambientales, servidumbres, transición energética e innovación tecnológica en el STR y SDL.

Incentivos a la Inversión
- Ajustar esquemas vigentes, especialmente los relacionados con pérdidas adicionales, asegurando la correlación entre inversión e incentivos.
- Revisar mecanismos para incentivar la reposición de algunos activos.

Seguimiento Reportes Regulatorios
- Implementar mecanismos para reporte, trazabilidad y revisión oportuna de información sobre inversiones.

2 AOM

- Evaluar alternativas al modelo actual, incorporando incentivos directos para optimizar el gasto.
- Analizar la viabilidad de un esquema simplificado para la remuneración de AOM.
- Proponer mejoras en el reporte y seguimiento de información, promoviendo una gestión más eficiente y transparente.
- Analizar pertinencia de adoptar el modelo de Información Contable para la Regulación (ICR) como parte de la nueva metodología.

3 Pérdidas de Energía

- Identificar y evaluar alternativas relacionadas con la gestión de pérdidas de energía y su remuneración.
- Se priorizarán mecanismos para acelerar el despliegue de la infraestructura de medición faltante de las fronteras de distribución para determinar pérdidas reales con exactitud.
- Se revisará el mecanismo de incentivos por la ejecución de inversiones en función del reconocimiento de pérdidas adicionales para garantizar una mejor simetría en la remuneración.

4 Calidad de Servicio

Revisar exigencias del STR y ENS
- Evaluar ajustes en los requisitos de disponibilidad de activos del STR.
- Analizar alternativas para estimar la Energía No Suministrada (ENS).

Optimizar esquemas de incentivos y criterios de referencia
- Proponer mejoras en incentivos y parámetros para reducir dispersión regional.
- Garantizar avances homogéneos y sostenidos en la calidad del SDL bajo criterios técnicos y económicos.

Mejorar reporte y verificación de calidad del servicio
- Identificar opciones para optimizar el reporte de información.
- Redefinir criterios para validar eventos y causas excluibles.

5 Calidad de la Potencia

- Se contempla incorporar por primera vez, aspectos de calidad de la potencia y esquemas de incentivos asociados dentro de la metodología de distribución definiendo metas y referencias que garanticen la mejora en la prestación del servicio.

6 Energía Reactiva

- Se revisará el esquema del "factor M" para reducir eficazmente el transporte de energía reactiva en exceso, diferenciando el impacto por tipo de usuario.
- Establecer mecanismos para un mejor seguimiento del transporte de energía reactiva por tipo de usuario y evaluar el impacto del Decreto 0929 del 2023 en el sistema.

7 Cargos por respaldo

Revisar reglas y criterios
- Analizar las normas para determinar el costo por respaldo.
- Evaluar criterios para suscribir contratos de respaldo, evitando barreras para la integración de recursos renovables.
- Estudiar la adopción de tarifas binomias para reflejar mejor la asignación de costos en el sistema.

8 Adaptabilidad y Transición Energética

- **Particularidad de los mercados:** Se incorporarán criterios diferenciales para abordar factores exógenos como geografía, condiciones ambientales, dificultad de acceso y situaciones de orden público.
- **Nuevas Tecnologías:** La regulación debe armonizar la integración de Recursos Energéticos Distribuidos (DER), Comunidades Energéticas e Infraestructura de Medición Avanzada (AMI).
- **Tarifas Binomias:** Se analiza la viabilidad de adoptar tarifas binomias (potencia y energía) para reflejar mejor los costos de la infraestructura y mejorar la señal de cargo por respaldo.

9 Heterogeneidad de los Mercados

- Se revisará un esquema de regulación diferenciada y evolutiva que, mediante la segmentación técnica por perfiles de mercado (geográficos, operativos y socioeconómicos), sustituya el enfoque de homogeneidad actual por una metodología de incentivos y exigencias asimétricas, garantizando que los objetivos de inversión, calidad y pérdidas sean ambiciosos pero alcanzables según la realidad específica de cada mercado.
- Se reconoce que la regulación actual "castiga" a mercados con condiciones complejas (exigencias muy elevadas) y "premia" sin esfuerzo a otros mercados (metas poco ambiciosas).
- Se evaluará la posibilidad de transitar hacia un modelo que reconozca la heterogeneidad de las regiones.

10 Otros aspectos

- **Activos No Eléctricos:** Se revisará los criterios de reconocimiento de la base de activos no eléctricos (BRANE), el cual se definió como un porcentaje fijo sobre la Base Regulatoria de Activos Eléctricos (BRAE).
- **Terrenos:** Se realizará un estudio de las áreas típicas reconocidas frente a las Unidades Constructivas (UC) vigentes, con el fin de proponer un mecanismo de remuneración basado en valores de mercado referenciados, en lugar de valores catastrales indexados.

TEMA MATERIAL
ACCESO
Y COMPRABILIDAD

Vínculos que **transforman la calidez** de nuestro **servicio**

Acceso y Comprabilidad

GRI 3-3, 203-1, 203-2

> **"No solo conectamos hogares; habilitamos oportunidades. Nuestra meta es la universalización del servicio con soluciones que respetan la identidad de cada territorio"**

El acceso a soluciones de energía y servicios esenciales no es solo un indicador de cobertura; es el catalizador que permite el ejercicio de los derechos fundamentales y el cierre de brechas sociales. Entendemos que nuestra presencia en el territorio es el motor que activa la salud, la educación y la competitividad local. Por ello, evolucionamos nuestra gestión desde una mirada territorial, donde la energía es el punto de partida para una vida digna y sostenible.

Para materializar esta visión, trascendemos los modelos tradicionales. Reconocemos que cada comunidad posee dinámicas demográficas y desafíos geográficos únicos, lo que nos impulsa a desarrollar soluciones a la medida. Este compromiso se fundamenta en la comprabilidad, asegurando que nuestra oferta no solo sea accesible físicamente, sino financieramente viable, respetando las preferencias y la realidad económica de cada uno de nuestros usuarios.

Este tema material se gestiona a través de dos enfoques:

- **Cobertura del servicio**
- **Generación de soluciones y servicios**

Políticas asociadas

Política Sistema de Gestión integrado: Aprobada en Sesión Junta Directiva Nº 831 del 22 de abril de 2020.
Conoce más aquí

Política de Sostenibilidad: Aprobada en Sesión Junta Directiva Nº867 del 7 diciembre de 2022.
Conoce más aquí

Política de Gestión Ambiental: Aprobada en Sesión Junta Directiva Nº698 del 25 de septiembre de 2009.
Conoce más aquí

Alineación con la estrategia		
Tema Material	**Objetivo Estratégico**	**Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS**
Acceso y comprabilidad	Promover el desarrollo humano sostenible con servicios públicos eficientes y de calidad para todos Crecer sosteniblemente en usuarios, clientes y mercados	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Indicador	Unidad de medida	Resultado
Índice de Cobertura de Energía Eléctrica	%	97.44%
Universalización	%	95.68%
Clientes y usuarios	Cantidad o número	643.741
Índice de morosidad	%	6.53%



Cobertura del servicio

Llevar energía es, ante todo, encender oportunidades. Nuestra gestión de cobertura busca que ni la distancia geográfica ni la realidad económica sean barreras para el progreso. Desde el corazón de las ciudades hasta los rincones más remotos, trabajamos para que cada familia cuente con un servicio confiable que transforme su forma de estudiar, trabajar y convivir.

Para monitorear el impacto de nuestra expansión y la efectividad del servicio, empleamos el **Índice de Cobertura de Energía Eléctrica (ICEE)** , bajo la metodología de la UPME. Este indicador mide la relación entre los hogares que ya disfrutan del servicio y el total de viviendas proyectadas en cada municipio.

Durante la vigencia 2025, consolidamos la Hoja de Ruta para la Cobertura del Servicio de Energía Eléctrica, una iniciativa estratégica diseñada para cerrar brechas de acceso en zonas rurales y dispersas. Este esfuerzo se alinea con el Propósito Estratégico 2035 del Grupo EPM, cuya meta es alcanzar la cobertura universal en todos los territorios atendidos.

Esta Hoja de Ruta es un plan integral que articula criterios de sostenibilidad técnica, financiera y territorial, promoviendo la equidad y el desarrollo socioeconómico en nuestra área de influencia. El despliegue de la iniciativa se estructura en tres fases clave:

* El ICEE utiliza como base las proyecciones de vivienda 2018-2035 del DANE.



1 Identificación de Viviendas

Sin Servicio (VSS) mediante visitas técnicas de campo para contrastar la información de las entidades territoriales y verificar la viabilidad técnica de atención.

2 Formulación de proyectos

basados en los hallazgos de campo, asegurando el cumplimiento de los estándares técnicos y el marco normativo del sector

3 Ejecución de obras

mediante recursos propios y fuentes externas, supeditada a los procesos de priorización, aprobación y cofinanciación del orden nacional.

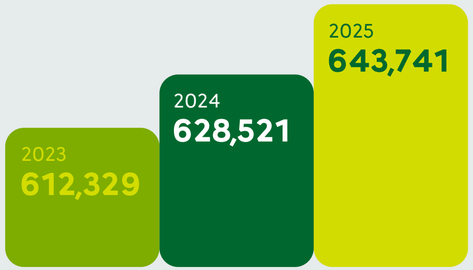
En esta vigencia, la compañía alcanzó avances significativos en la identificación y estructuración de iniciativas de electrificación rural, fortaleciendo la base técnica para la expansión del servicio. El proceso de visitas de campo permitió una caracterización precisa de la demanda real, arrojando los siguientes resultados:

Municipios intervenidos	Teorama, Mutiscua, Silos, Cácota, Chitagá, Bochalema, Chinácota y Labateca
Viviendas caracterizadas	2.222
Viviendas con viabilidad técnica (VSS efectivas)	1.740
Viviendas no elegibles técnicamente	482

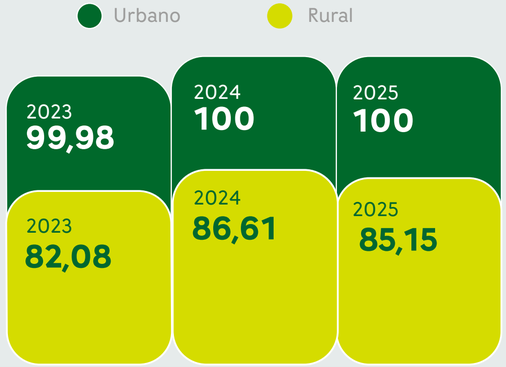
Este ejercicio fue fundamental para identificar que, en varios municipios, el número de viviendas sin servicio es superior al reportado inicialmente por las administraciones locales. Tal hallazgo fortalece la confiabilidad de nuestra información y optimiza la planeación de futuras inversiones.



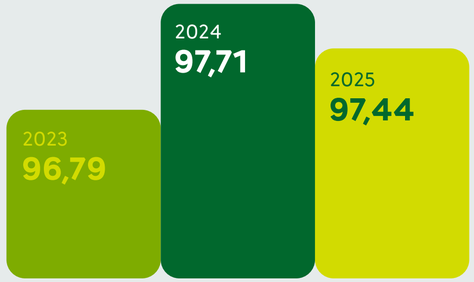
Clientes atendidos



Cobertura Urbana y Rural (%)



Cobertura del Servicio (%)



La variación en el Indicador de Cobertura respecto al año anterior se atribuye a una actualización en la base de datos de viviendas sin servicio (VSS), producto de levantamientos de información más precisos en los municipios intervenidos. Este proceso de depuración técnica resultó en una reducción marginal del indicador, dado que el volumen de viviendas identificadas creció a una tasa mayor que la de incorporación de clientes, permitiéndonos ahora gestionar el servicio sobre una base de datos más realista y con una mayor capacidad de cierre de brechas.



Porcentaje de población sin servicio

GRI EU26.



Municipio	ICEE 2025			VSS 2025		
	ICEE Urbano	ICEE Rural	ICEE Total	VSS Urbano	VSS Rural	VSS Totales
Teorama	100.00%	80.21%	83.39%	-	1,303	1,303
Bochalema	100.00%	64.68%	86.72%	-	509	509
Ocaña	100.00%	90.72%	99.10%	-	462	462
Chitagá	100.00%	83.07%	92.03%	-	325	325
Chinácota	100.00%	88.01%	96.41%	-	344	344
Tibú	100.00%	78.09%	89.04%	-	2,649	2,649
Cácota	100.00%	82.06%	87.88%	-	160	160
Ragonvalia	100.00%	81.14%	89.82%	-	219	219
Salazar	100.00%	79.27%	91.14%	-	308	308
Silos	100.00%	88.54%	93.50%	-	149	149
Mutiscua	100.00%	81.94%	88.55%	-	177	177
Herrán	100.00%	76.80%	84.79%	-	158	158
Cúcuta	100.00%	96.03%	99.93%	-	188	188
Los Patios	100.00%	92.12%	99.70%	-	110	110
Pamplona	100.00%	80.84%	98.37%	-	360	360
Cáchira	100.00%	96.11%	97.42%	-	95	95
Río de Oro	100.00%	98.57%	99.30%	-	41	41
González	100.00%	99.48%	99.68%	-	4	4
Abrego	100.00%	88.09%	94.35%	-	682	682
Aguachica	100.00%	72.74%	97.23%	-	1,225	1,225
Arboledas	100.00%	83.92%	90.02%	-	285	285
Bucarasica	100.00%	95.27%	97.78%	-	32	32
Convención	100.00%	90.79%	94.69%	-	410	410
Cucutilla	100.00%	89.66%	92.82%	-	212	212
Durania	100.00%	85.13%	92.91%	-	166	166
El Carmen	100.00%	80.63%	89.03%	-	545	545
Gamarra	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	-
Gramalote	100.00%	93.85%	96.39%	-	100	100

Municipio	ICEE 2025			VSS 2025		
	ICEE Urbano	ICEE Rural	ICEE Total	VSS Urbano	VSS Rural	VSS Totales
Hacarí	100.00%	79.57%	82.36%	-	713	713
La Esperanza	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	-
La Gloria	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	-
La Playa	100.00%	81.04%	83.73%	-	494	494
Morales	100.00%	55.50%	77.06%	-	1,408	1,408
Pelaya	100.00%	86.22%	97.28%	-	200	200
Puerto Santander	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	-
San Calixto	100.00%	68.01%	73.81%	-	1,009	1,009
San Cayetano	100.00%	73.01%	94.40%	-	180	180
Santiago	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	-
Sardinata	100.00%	92.23%	96.72%	-	254	254
Villa Caro	100.00%	97.69%	98.66%	-	24	24
Villa del Rosario	100.00%	94.53%	99.86%	-	60	60
Pamplonita	100.00%	90.61%	93.65%	-	154	154
Toledo	100.00%	86.24%	92.24%	-	495	495
El Zulia	100.00%	95.88%	98.50%	-	162	162
Lourdes	100.00%	91.73%	96.33%	-	54	54
Labateca	100.00%	87.26%	91.55%	-	220	220
El Tarra	100.00%	86.66%	94.85%	-	488	488
Total	**100.00%**	**85.15%**	**97.44%**	**-**	**17,133**	**17,133**



Universalización del servicio

Este indicador nos permite saber qué parte de la población en los territorios donde operamos ya cuenta con el servicio de energía eléctrica. Para calcularlo, comparamos el número de clientes actuales frente al total de viviendas de la zona, incluyendo aquellas que aún no tienen conexión o que son atendidas por otras empresas. De esta manera, identificamos con claridad cuántos hogares faltan por conectar para alcanzar la cobertura total.

El propósito es impulsar estrategias que garanticen la asequibilidad y el cierre de brechas de acceso. Para ello, desarrollamos soluciones convencionales e innovadoras a través del uso de fuentes no convencionales y nuevas tecnologías, apalancándonos en las capacidades internas y en alianzas estratégicas con actores públicos y privados.

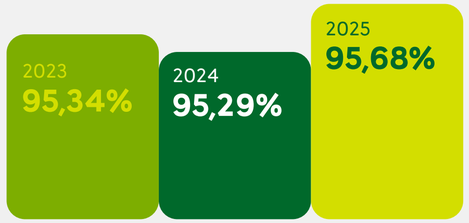
ACCESO

- Electrificación rural
- Gestión población sin servicio
- Conexión viviendas

COMPRABILIDAD

- Ofertas comerciales
- Financiación de cuentas y morosidad

Universalización del servicio





Nuestra gestión

Avanzamos en la cobertura y universalización del servicio mediante proyectos que facilitan el acceso a la energía eléctrica, asegurando que sea una solución asequible y eficiente para todos nuestros usuarios.

Electrificación Rural

GRI EU23

El proyecto de Electrificación Rural lleva energía eléctrica a las comunidades más alejadas que aún no cuentan con este servicio. Con esto, buscamos transformar vidas: el acceso a la electricidad fortalece la atención en salud y la calidad de la educación, además de impulsar negocios locales y nuevas oportunidades económicas. Así, garantizamos que las familias rurales tengan las mismas posibilidades de desarrollo y bienestar que en el resto del territorio, promoviendo la equidad y la sostenibilidad en el campo.

Durante el 2025, se destaca la estructuración y formulación del proyecto para el municipio de Teorama, el cual contempla la conexión de 529 viviendas mediante infraestructura de media y baja tensión. Con una inversión proyectada de $17.150 millones, la propuesta fue radicada ante la UPME para asegurar su financiación a través de los recursos del CAFAER.

De manera complementaria, se llevó a cabo un despliegue de campo en otros siete municipios (Bochalema, Cácota, Chinácota, Chitagá, Labateca, Mutiscua y Silos) para identificar hogares sin servicio. Esta labor técnica incluyó 1.644 visitas, permitiendo la elaboración de diseños y presupuestos detallados que servirán de base para futuras expansiones de la red. A continuación, describimos los resultados por cada municipio

Municipio	Predios visitados	Cumplen	Presupuesto estimado (COP$ millones)	Viviendas proyectadas redes convencionales	Viviendas proyectadas FAZNI
Bochalema	148	131	$4.217	130	1
Cácota	102	63	$2.055	54	9
Chinácota	161	147	$3.732	147	0
Chitagá	467	325	$12.574	321	4
Labateca	279	220	$7.199	220	0
Mutiscua	239	177	$4.531	167	10
Silos	248	158	$4.156	149	9
Total	**1.644**	**1.221**	**$38.464**	**1.188**	**33**

Gestión de población sin servicio

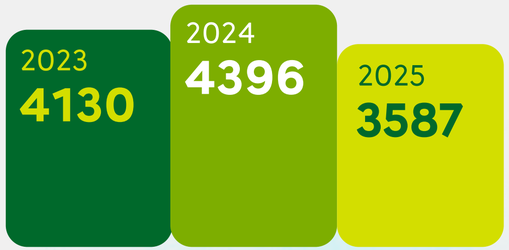
Nuestra área de influencia enfrenta una dinámica poblacional marcada por una presión migratoria constante y desplazamientos forzados que han derivado en la expansión de asentamientos informales. Esta realidad territorial, a menudo situada en zonas de alto riesgo o fuera del perímetro urbano legal, impone desafíos técnicos y regulatorios críticos. Conscientes de que esta complejidad social demanda una respuesta integral, hemos fortalecido la articulación interinstitucional para superar barreras legales y operativas. Nuestro objetivo es garantizar un servicio de energía seguro y confiable, adaptándonos a las condiciones de excepcionalidad del territorio para promover la dignidad humana y la seguridad eléctrica.





Durante el año 2025 logramos vincular a **3.587 usuarios,** de los cuales 1.920 fueron Asentamientos Humanos y 1.667 usuarios dispersos con una inversión de **COP$ 3.864 millones.**

Vinculación población sin servicio



La variación en el número de nuevos usuarios vinculados responde a la etapa de preparación técnica y social requerida para intervenir Asentamientos Humanos. Durante este periodo, priorizamos la gestión de permisos de ingreso y la mitigación de riesgos operativos, pasos fundamentales para garantizar una prestación del servicio de manera segura y legalmente habilitada en zonas de alta complejidad

Conexión viviendas

En CENS transformamos realidades mediante el diseño de alternativas de conexión flexibles. Al adaptarnos a las condiciones socioeconómicas del territorio y derribar las brechas de acceso, aseguramos que cada nuevo hogar se integre a la red de manera segura, confiable y formal, impactando directamente en el progreso de las comunidades.



Bajo este compromiso, durante el 2025 logramos que 12,673 nuevos usuarios accedieran al servicio de energía. Gracias a una inversión de **COP$ 2,800 millones,** transformamos su cotidianidad con un suministro eléctrico constante y de alta calidad.

De este total, destaca la implementación del proyecto piloto **"Conexión Usuarios",** una iniciativa de financiación integral que benefició a 100 hogares. Este programa aborda desde el sistema de distribución hasta la adecuación de las instalaciones eléctricas internas de las viviendas, garantizando que el acceso al servicio cumpla con los más altos estándares técnicos y de seguridad.

Ofertas comerciales

Energía recargable

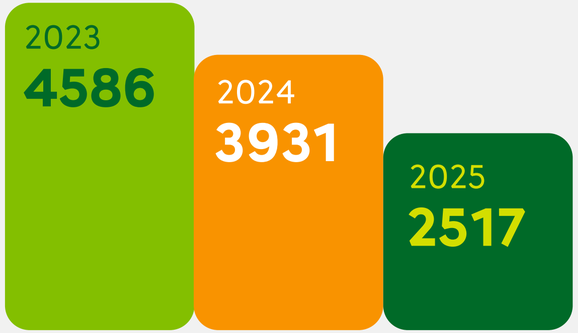
Nuestra oferta Energía Recargable se consolida como una solución clave para garantizar el acceso equitativo y universal al servicio. Esta modalidad permite a los usuarios en condiciones de vulnerabilidad o con altos niveles de morosidad autogestionar su consumo en función de su flujo de ingresos. Para eliminar barreras económicas, la iniciativa incluye el medidor en comodato y la instalación sin costo, complementado con un acompañamiento social integral que promueve el uso eficiente de los recursos y asegura la continuidad del servicio de forma sostenible.

En 2025, evolucionamos nuestra propuesta de valor con el lanzamiento de Energía Recargable 2.0. Esta innovación permitió ampliar nuestro mercado objetivo al habilitar el acceso voluntario para clientes que deseen la independización de su inmueble, la creación de cuentas nuevas o el cambio del servicio convencional a prepago; asumiendo los costos de la instalación. Desde su implementación, este nuevo esquema permitió vincular a 536 usuarios.



Durante el 2025, la compañía invirtió COP$ 4.668 millones para la implementación de la oferta de energía recargable, logrando la vinculación efectiva de 2.517 usuarios y fortaleciendo la asequibilidad del servicio.

Oferta energía recargable



Con el ajuste que realizamos a la oferta, evitamos que los usuarios buscaran el estado de mora como una vía para entrar al programa y fortalecimos los requisitos de asignación sin costo, asegurando que el beneficio llegue a quienes realmente lo requieren. La variación en las solicitudes refleja, por tanto, una normalización del mercado hacia un modelo de acceso más equitativo, riguroso y abierto a nuevos segmentos de clientes.



"Conectando historias"

"Mi experiencia con Energía Recargable ha sido muy chévere. Me gusta mucho el servicio. Desde que lo uso no se me va la luz ni se me dañan las cosas, y eso para mí ha sido muy bueno. No tengo bajones ni fallas. Por eso lo recomendaría con los ojos cerrados; es un servicio que me ha funcionado muy bien"

Nicol García
Comuna 10, San José de Cúcuta



CENS a tu puerta

Esta oferta surge como respuesta a las solicitudes de clientes que, de manera recurrente, han manifestado la necesidad de contar con un aliado confiable para realizar trabajos eléctricos especializados en sus hogares o empresas. A través de CENS a tu puerta, ofrecemos alternativas de financiación que garantizan el acceso a una infraestructura eléctrica segura y eficiente, respaldando cada etapa del proyecto con supervisión técnica especializada y acompañamiento continuo. En el 2025 con una inversión de COP$ 2,829 millones, a través de esta oferta atendimos 23 clientes empresariales y oficiales

Las soluciones que conforman el alcance de esta iniciativa son:



CENS | Grupo•epm

1 Proyectos eléctricos

- Diseño
- Construcción
- Reubicación
- Ampliación de redes eléctricas con aliados (incluye mano de obra y materiales)

2 Subestaciones eléctricas

- Diseño
- Construcción
- Reubicación
- Mantenimiento

3 Alumbrado e iluminación

Ejecución de proyectos relacionados con alumbrado interior y exterior, y sistemas de iluminación.

4 Plantas de emergencia

- Para cualquier aplicación en servicio continuo o emergencia
- Instalación
- Mantenimiento

5 Eficiencia energética

Estudios de eficiencia energética y soluciones para penalización de energía reactiva.

CENS a tu puerta







Financiación de cuentas y morosidad

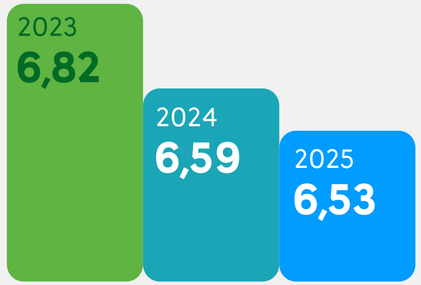
Nuestra solución de financiación está diseñada para promover la estabilidad económica de nuestros usuarios. Facilitamos la regularización de pagos mediante condiciones flexibles y tasas competitivas, eliminando las barreras que impiden estar al día. Con esta iniciativa, fortalecemos el vínculo con nuestros clientes, aseguramos la permanencia del servicio en los hogares y contribuimos a un entorno financiero más saludable para todos.

Durante el 2025, financiamos a 66.563 clientes por un total de COP$ 52,300 millones, esto representa un crecimiento del 22,6% frente al año anterior, reafirmando nuestro compromiso de ofrecer alternativas flexibles para que más familias regularicen su situación y mantengan la continuidad del servicio sin afectar su estabilidad económica.

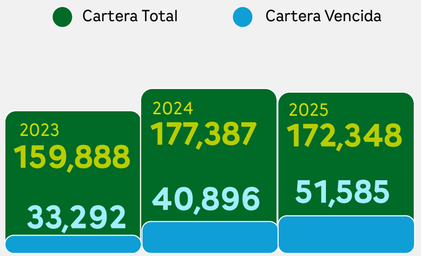
Nuestras iniciativas de acompañamiento al cliente han dado frutos positivos en la salud financiera del negocio. Al cierre de la vigencia, el índice de morosidad descendió al 6,53%, logrando una reducción de 6 puntos básicos respecto al año anterior (6.59%).

Por su parte, la cartera total en 2025 fue de COP$ 172.348 millones de la cual fue vencida un total de COP$ 51.585 millones. El indicador de cartera mayor a 60 días respecto a los ingresos fue de 3.59%

Indice de morosidad (%)

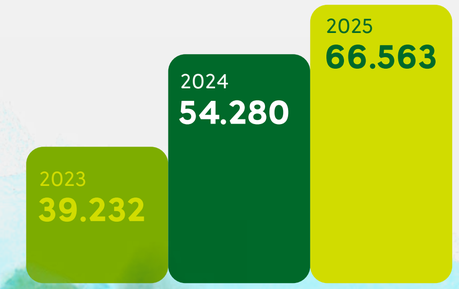


Cartera total Vs. Cartera vencida
(COP$ millones)

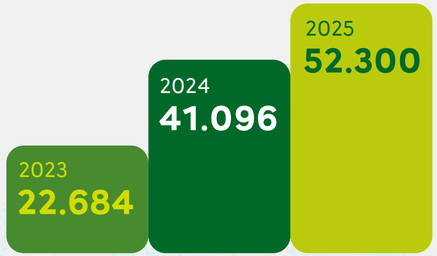


El cumplimiento del indicador de cartera se vio impactado por la compleja situación socioeconómica en la región del Catatumbo. La crisis humanitaria declarada en 2025 afectó principalmente al segmento residencial, limitando la capacidad de pago de los usuarios. Asimismo, las condiciones de orden público restringieron el acceso a la zona, impidiendo la ejecución de las actividades de gestión comercial. Esta situación externa impidió alcanzar las metas proyectadas, a pesar de los esfuerzos operativos realizados.

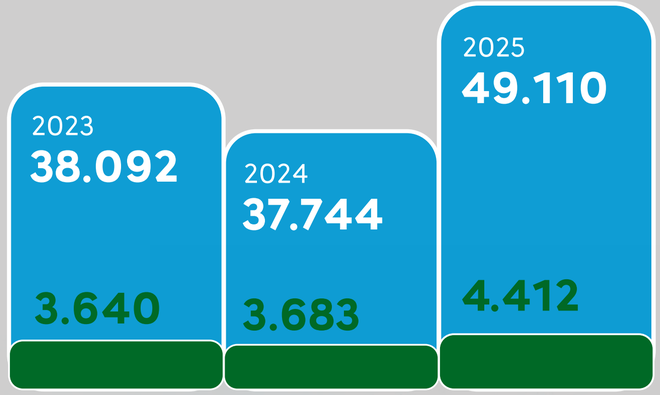
Clientes financiados



Valor financiado
(COP$ millones)



El cumplimiento del indicador de cartera se vio impactado por la compleja situación socioeconómica en la región del Catatumbo. La crisis humanitaria declarada en 2025 afectó principalmente al segmento residencial, limitando la capacidad de pago de los usuarios. Asimismo, las condiciones de orden público restringieron el acceso a la zona, impidiendo la ejecución de las actividades de gestión comercial. Esta situación externa impidió alcanzar las metas proyectadas, a pesar de los esfuerzos operativos realizados.





TEMA MATERIAL
CALIDAD
Y SEGURIDAD

Solidez que genera confianza

Calidad y seguridad de productos y servicios

GRI 3-3, EU23

La calidad y seguridad de nuestros productos y servicios son el fundamento de la confianza que construimos día a día con nuestros usuarios. En CENS, abordamos estos conceptos desde una dimensión integral que abarca la robustez de la infraestructura, la excelencia en la atención al cliente y el estricto cumplimiento del marco normativo vigente. Para lograrlo, tomamos decisiones basadas en cómo está funcionando nuestro sistema eléctrico y el estado de nuestros equipos, garantizando resultados que se mantengan en el tiempo y que aporten a la continuidad y confiabilidad futura del servicio, información que es compartida con los grupos de interés pertinentes.

Entendemos estos pilares como ejes de competitividad y reputación. Por ello, impulsamos la transformación tecnológica, la optimización de procesos y el desarrollo de infraestructura robusta como herramientas clave para generar valor compartido. Este tema material se gestiona a través de dos enfoques:

Características del servicio

Atención clientes y usuarios

Nuestra gestión se desarrolla bajo los siguientes compromisos y lineamientos estratégicos:

Políticas asociadas:

Política de Sistema de Gestión Integrado
Aprobada en sesión Junta Directiva
Nº 831 del 22 de abril de 2020
Conoce más aquí

Política de Sostenibilidad
Aprobada por sesión de Junta Directiva
Nº 867 del 7 diciembre de 2022
Conoce más aquí

Política de Gestión Ambiental

Aprobada en sesión Junta Directiva
Nº 869 del 25 de septiembre de 2009

Conoce más aquí

Política de Gestión de Activos

Aprobada en sesión Junta Directiva
Nº 853 del 25 de noviembre de 2021

Conoce más aquí

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Aprobada en sesión Junta Directiva
Nº 773 del 16 de octubre de 2015

Conoce más aquí



Alineación con la estrategia

Alineación con la estrategia		
Tema Material	**Objetivo Estratégico**	**Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS**
Calidad y seguridad de productos y servicios	Evolucionar la experiencia del usuario y el cliente	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
	Consolidar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y complementarios	
	Desarrollar nuevas soluciones y negocios	

Indicadores

Alineación con la estrategia		
Indicador	**Unidad de medida**	**Resultado 2025**
SAIDI	Horas	22.48
SAIFI	Veces	5.9
CAIDI	Hora/Vez	3.81
Índice de pérdidas operador de red (IPOR)	%	14.30
Plan de inversiones	COP$ millones	189.187
Quejas	%	1.77
Reclamos	%	1.96
CX Forces	%	48.2

Resultados con propósito

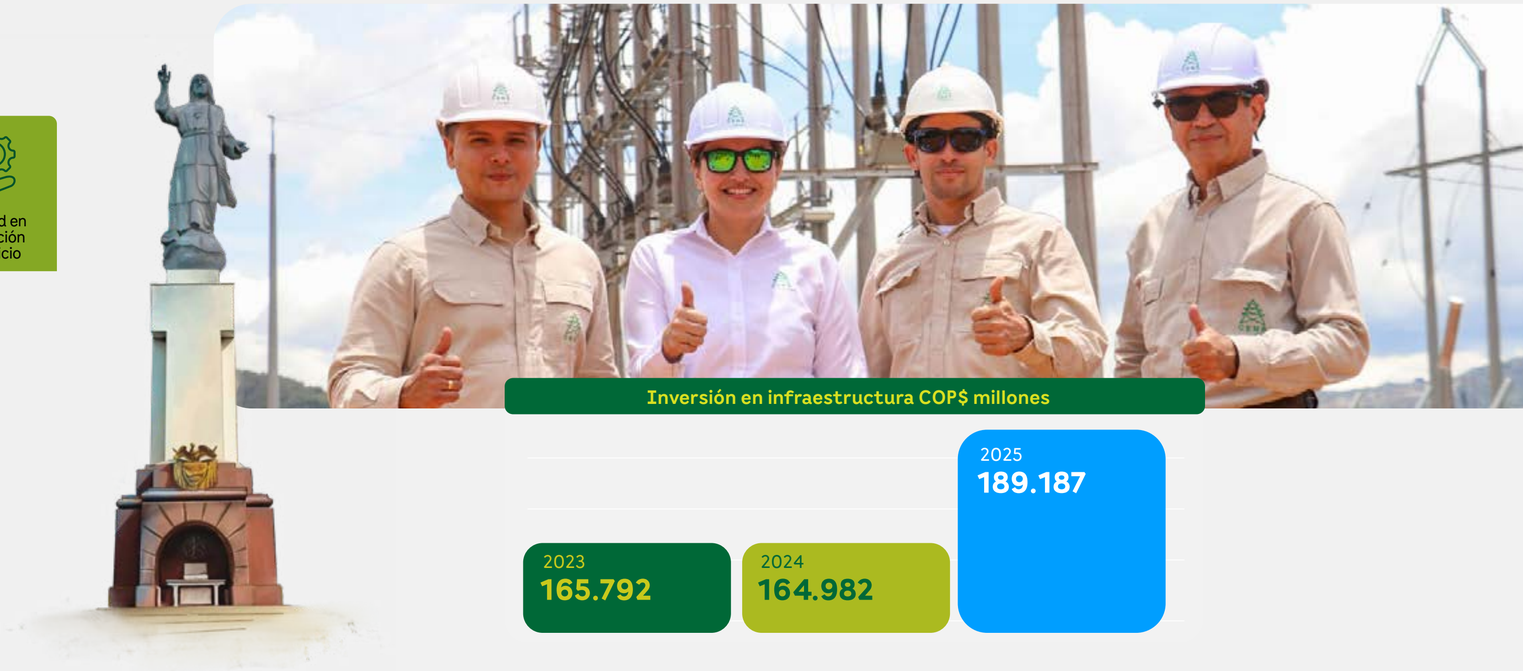
Nuestra labor se materializa a través de acciones definidas por los enfoques fundamentales: la excelencia en la prestación del servicio y la cercanía en la atención de clientes y usuarios. Bajo estas premisas, en CENS desplegamos un conjunto de iniciativas que vinculan la modernización técnica de la red con modelos de atención integral y programas sociales enfocados en la seguridad eléctrica y el bienestar de nuestros usuarios. Cada uno de estos proyectos está diseñado para conectar nuestra capacidad operativa con las necesidades reales de la región, garantizando que la solidez de nuestra red se traduzca siempre en bienestar, legalidad y seguridad para cada hogar que iluminamos.



Enfoque: Calidad del Servicio

Plan de inversiones

Con una ejecución de **COP$ 189.187 millones,** logramos en 2025 un nivel de inversión sin precedentes en los últimos diez años. Este esfuerzo financiero permitió fortalecer la infraestructura mediante proyectos de mantenimiento y expansión, optimizando la calidad del servicio para nuestros usuarios. A pesar de los desafíos que situaron la ejecución en un 86% frente a lo planeado, la tendencia creciente de nuestra inversión demuestra una robusta capacidad institucional. De cara al mediano plazo, mantendremos este impulso para habilitar proyectos estratégicos que acompañen el crecimiento de la demanda y garanticen la sostenibilidad energética en nuestra área de influencia

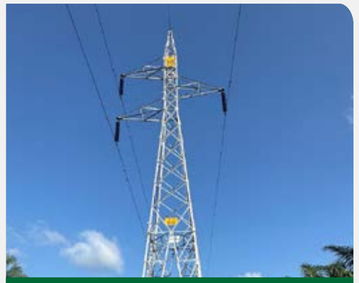


Inversión en infraestructura COP$ millones

Inversiones en infraestructura eléctrica - CMI	Presupuesto con corte a Diciembre			
	Presupuesto modificado	Ejecución	%Ejecución	Sub/sobre ejecución
Expansión redes de distribución	4.766	2.756	58%	(2010)
Gestión y control de pérdidas de energía	18.217	22.771	125%	4,554
Mantenimiento redes de distribución	26.066	33.148	127%	7.082
Nueva línea INSC77 – Guaduas 34.5 kV	13.715	6.932	51%	(6.782)
Nueva línea Sardinata – San Roque 34.5 kV	3.286	811	25%	(2.476)
Reposición redes de distribución	16.587	13.863	84%	(2.724)
Reposición transformadores distribución	3.148	4.582	146%	1.435
Automatización redes distribución	9.952	7.213	72%	(2.739)
Expansión subestaciones y líneas	88	1.845	2103%	1.757
Normalización subestación Sevilla 115/34.5 kV e interconexiones	14.874	10.089	68%	(4.785)
Reposición subestaciones y líneas	3.538	5.579	158%	2.041
Electrificación rural	4.541	1.277	28%	(3.263)
Nueva subestación La Playa 34.5 kV/13.8 kV	23.065	13.408	58%	(9.657)
Repotenciación de líneas 115 kV	62.565	57.043	89%	(7.238)
Subestación Alto del Pozo 34.5 kV/13.8 kV	9.104	2.172	24%	(6.932)
Subestación Tonchalá 115 kV	2.545	3.948	155%	1.393
Adecuación locativa edifico CENS	1.515	2.036	134%	521
Línea Culebra - San Roque	-	- 406	-	(406)
Subestación Tonchalá 230 kV y líneas de transmisión asociadas	1.716	117	-	
Total inversión infraestructura eléctrica	**219.288**	**189.187**	**86.3%**	**(30.112)**



Los siguientes proyectos estratégicos representan hitos significativos en nuestra gestión en 2025, evidenciando el avance en la modernización de nuestra infraestructura y fortaleciendo la capacidad del sistema para responder de manera confiable a las necesidades presentes y futuras de la región.



Repotenciación de líneas 115 kV

Descripción

Este proyecto incluye: Repotenciación de la línea de transmisión Tibú - Planta Zulia 115 kV con longitud de 68,11 km. - Repotenciación de la línea de transmisión existente Convención - Tibú 115 kV con longitud de 79,2 Km.

Logros

• Se energizó y trasladó a operación la totalidad de la línea Tibú-Planta - Zulia correspondiente a 68,11 km de red.

• Se trasladó a Operación 5.32 Km de red, comprendido entre las torres T-021 hasta la T-038N.de la Línea Convención Tibú.



Nueva Subestación La Playa 34.5/13.8 kV

Descripción

Comprende la construcción de la subestación La Playa a 34.5 kV con capacidad de 5 MVA, construcción de línea 34.5 kV de 17.89 km, expansión de red en 13.8 kV de 16.1 km y la construcción de una bahía de línea convencional de 34.5 kV en la subestación Ocaña.

Logros

• Energización de la nueva Subestación La Playa 34.5/13.8 kV

• Construcción de 17.89 km de red 34.5 kV, energizada desde la subestación Ocaña en donde fue implementada una nueva bahía de línea a 34.5 kV.

• Energización de un alimentador a 13.2 kV asociado a la nueva subestación La Playa.



Nueva subestación Alto del Pozo

Descripción

Comprende la construcción de la subestación Alto del Pozo a 34.5 kV con una capacidad de 3 MVA, la construcción de la línea 34.5 kV de 29 km, la expansión de red en 13.8 kV de 6 km y la construcción de una bahía de línea tipo celda a 34.5 kV en la subestación Ábrego.

Logros

• Obtención de la licencia de construcción del proyecto
• Gestión predial para la construcción de la red con la obtención de 81 permisos de paso.

• Obtención permiso de aprovechamiento forestal único Res. 058 de junio de 2025.

• Se adelantaron los procesos de adquisición de bienes y servicios (Transformadores de potencia, suministros para redes y construcción montaje y puesta en servicio de la subestación y las redes eléctricas) necesarios para ejecutar las obras contempladas en el alcance del proyecto.



Subestación Tonchalá 115 kV

Descripción

El proyecto comprende:
• La construcción de la nueva subestación Tonchalá 115/34.5/13.8 kV con módulos de transformación de 30/40/47 MVA y de 20/25 MVA, así como dos módulos de línea 115 KV,
• Apertura de la línea Belén-Ínsula a 115 kV y construcción de tramo de línea 115 kV en doble circuito para la entrada a la nueva subestación.
• Expansión de 3.43 km en línea aérea compacta de 34.5 kV.
• Expansión de 15 km y reposición de 4.72 km en líneas aéreas compactas y subterráneas de 13.8 kV para adecuación de cuatro alimentadores nuevos.
• Instalación de 24 km de cable aéreo de fibra óptica.

Logros

• Radicación de Estudio de Impacto Ambiental para solicitud de licencia ambiental ante CORPONOR.
• Desarrollo de diseños detallados de redes de distribución 34.5/13.8 kV.
• Se adelantaron los procesos de adquisición de bienes y servicios (transformadores de potencia, equipos de patio y celdas, y construcción, montaje y puesta en servicio de la SE Tonchalá) necesarios para ejecutar las obras contempladas en el alcance del proyecto.
• Construcción de 5,9 km de red 34.5 kV.
• Construcción de 6,3 km de red 13,8 kV.



Nueva línea INSC77 - Guaduas 34.5 kV

Descripción

El proyecto contempla:
• Construcción de 17,58 km de nueva red aérea a 34,5 kV y 80 m subterráneos.
• Construcción de una bahía de línea en la SE Guaduas.
• Instalación de reconectadores de enlace y alrededor de 24 km de fibra óptica para comunicaciones.
• Modernización con postes, conductores y equipos de protección.

Logros

• Instalación de 430 postes, incluyendo estructuras de diferentes tipologías y capacidades.

• Instalación de 32 km de fibra óptica, fortaleciendo la infraestructura de telecomunicaciones del sistema eléctrico y soportando los procesos de supervisión, control y operación de la red.

• Construcción de 20 km de red 34.5 kV contribuyendo a una operación más confiable y eficiente de la red.

Entre los logros de 2025, destacamos acciones que no solo elevan la calidad del servicio, sino que minimizan significativamente el impacto de las interrupciones para nuestros usuarios:

- Instalación de **51 nuevos reconectadores**, tecnología clave para restaurar el servicio de forma automática y eficiente ante fallas.
- Fortalecimos la comunicación entre subestaciones con **133,7 kilómetros de fibra óptica ADSS y la optimización de 1.039 kilómetros de red** bajo un esquema avanzado de protecciones.
- Expandimos la red en **13,7 km** y renovamos otros **65,9 km**, complementando la gestión con la reposición estratégica de **707 transformadores**
- Destacamos la entrada en operación de la línea Ínsula-Guaduas y la repotenciación de la línea de **115 kV Tibú-Planta Zulia.** Asimismo, se sumaron hitos como la energización de la **nueva Subestación La Playa** y sus redes de distribución de 34,5 kV, junto a la **normalización de la subestación Sevilla**; obras fundamentales para optimizar la capacidad de transporte y responder con eficiencia a la demanda regional.

Estas acciones fortalecen la calidad del servicio y optimizan la capacidad del sistema para detectar y aislar fallas, reduciendo progresivamente los tiempos de interrupción y mejorando la continuidad del suministro eléctrico.

En este contexto, nuestra inversión en infraestructura actúa como un motor de valor compartido que garantiza la confiabilidad del Sistema de Transmisión Regional, garantizando un servicio de alta calidad que hoy beneficia directamente a más de 28.000 usuarios en municipios estratégicos y el área metropolitana de Cúcuta. Este compromiso habilita el territorio para la llegada de nueva industria y el aprovechamiento de fuentes de energía renovable. Así, aseguramos que nuestra rentabilidad camine de la mano con la competitividad regional y la sostenibilidad energética.

Gestión de activos

Nuestro Sistema de Gestión de Activos, alineado con el estándar internacional ISO 55001, es el marco estratégico que nos permite administrar de manera eficiente el ciclo de vida de los activos que conforman la infraestructura eléctrica del sistema de transmisión y distribución de energía. Desde la planeación y adquisición hasta su mantenimiento y disposición final, integramos procesos y herramientas de vanguardia para asegurar que cada activo genere el máximo valor. Este enfoque optimiza el uso de los recursos, reduce riesgos operativos y financieros, y contribuye a la sostenibilidad del sistema eléctrico en beneficio de nuestros usuarios y del territorio.

En línea con las mejores prácticas internacionales, la Gestión de Activos sustenta la priorización de intervenciones sobre la infraestructura a partir del análisis de su estado, desempeño y riesgos asociados. Esto permite adoptar decisiones oportunas orientadas a prevenir fallas relevantes y preservar la continuidad del servicio. De esta manera, las acciones ejecutadas durante 2025 fortalecen la confiabilidad, resiliencia y estabilidad operativa del sistema eléctrico.

Estas acciones reflejan el fortalecimiento de la gestión de activos con enfoque en resultados sostenibles. En este contexto, durante 2025, **consolidamos nuestra excelencia operativa** manteniendo una calificación de 3 en el Grado de Madurez de Gestión de Activos, evaluada bajo los 27 requisitos del estándar internacional ISO 55001. Este resultado, ratificado en nuestra primera auditoría de seguimiento a la certificación, evidencia un compromiso organizacional sólido y un alto nivel de cumplimiento. Más que un indicador de desempeño, esta calificación refleja nuestra cultura de mejora continua, sentando las bases estratégicas para alcanzar niveles de excelencia superiores en el futuro.

Grado de madurez Gestión de Activos

2023	2024	2025
3	3	3

En 2025, participamos en el 8° Congreso Mundial de Mantenimiento y Gestión de Activos de ACIEM, donde presentamos la investigación "Experiencia de la Evaluación del Grado de Madurez de Gestión de Activos en CENS según la Guía Una Anatomía del IAM". Este aporte evidencia nuestra madurez en los sistemas de transmisión y distribución y nos posiciona como referentes internacionales en generación de conocimiento para el sector energético.



Gestión Pérdidas de energía

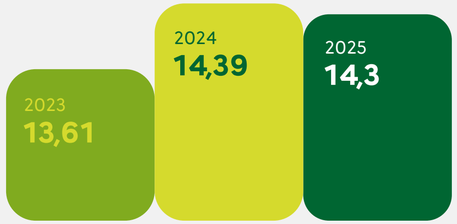
Nuestra gestión de pérdidas de energía se enfoca en minimizar la brecha entre la energía inyectada al sistema y la efectivamente registrada en la medición de los usuarios. Clasificamos estas pérdidas en dos frentes: Las perdidas técnicas, inherentes al transporte y distribución física de la electricidad; y no técnicas, derivadas de conexiones irregulares. Estas últimas representan un foco prioritario, ya que el uso de infraestructura no autorizada no solo afecta la eficiencia operativa, sino que constituye un riesgo crítico para la seguridad física de las personas y la estabilidad del servicio.

Bajo este marco, el proceso de Reducción y Control de Pérdidas de Energía tiene como propósito gestionar de manera sostenible las pérdidas no técnicas del Sistema de Distribución Local. Esto se logra a través de una estrategia integral de ejecución y seguimiento que asegura el cumplimiento de los índices establecidos, priorizando la continuidad del servicio, la seguridad operativa y la eficiencia costo-beneficio. Así, este proceso se consolida como un pilar estratégico que fortalece la sostenibilidad financiera y promueve la legalidad del servicio, especialmente en territorios con entornos operativos y sociales de alta complejidad. Para evaluar el desempeño de esta gestión, utilizamos el Índice de Pérdidas de Energía (IP), el cual es monitoreado mensualmente.

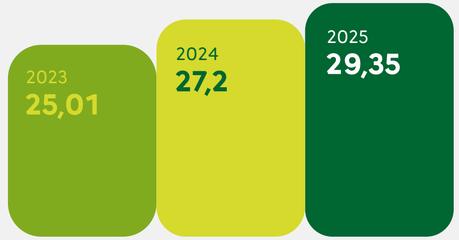
En 2025, el **Índice de Pérdidas de Energía del Operador de Red (IPOR)** cerró en **14,30%**, logrando una disminución respecto al año anterior. Este avance fue posible gracias a una combinación de factores externos y una gestión operativa rigurosa. Por un lado, el Fenómeno de La Niña trajo consigo lluvias y temperaturas más frescas que ayudaron a reducir el consumo en el sistema; asimismo, se realizaron ajustes técnicos en el sistema de medición de las fronteras comerciales con otros operadores de red que impactaron de manera positiva en la disminución del indicador.

Además, gracias a las acciones implementadas, **logramos recuperar un total de 29,35 GWh** mediante la gestión operativa y administrativa de energía. Este avance generó un beneficio económico de **COP $14.536 millones,** fortaleciendo la sostenibilidad financiera de la organización.

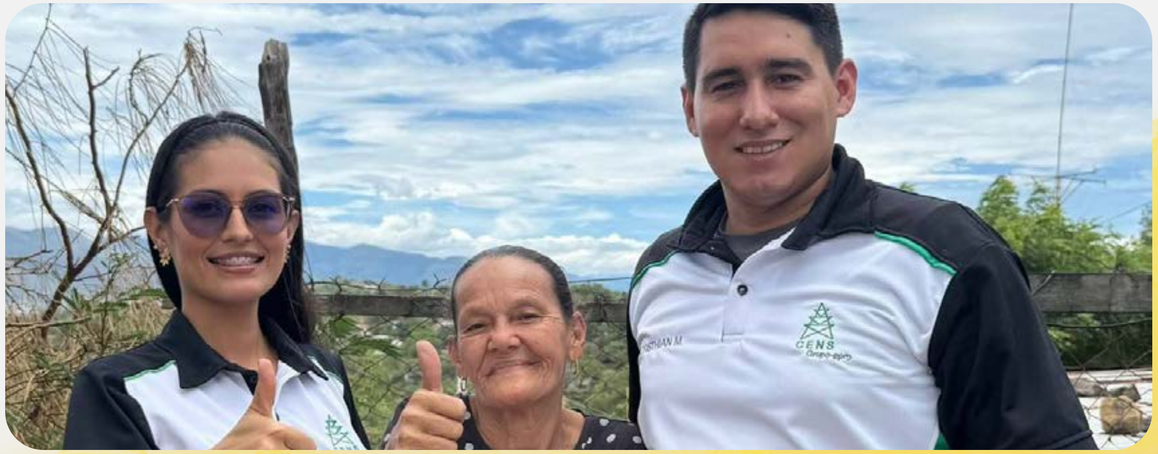
Pérdidas técnicas energía - IP (%)



Energía recuperada - GWh



Por otra parte, destacamos la permanencia operativa en la zona del Catatumbo, esta presencia constante no solo permitió un impacto sostenible en la eficiencia de la red, especialmente en territorios de alta complejidad, sino que impulsó hitos clave en la formalización del servicio; entre ellos, la **vinculación de 3.587 nuevos usuarios** mediante una **inversión de COP $3.864 millones** y la **expansión de 8,72 km de red**, garantizando así conexiones legales y seguras para más familias. De manera complementaria, y como parte de nuestro compromiso con la transparencia en el consumo, llevamos a cabo la **verificación técnica del sistema de medida en 41.885 clientes,** asegurando la integridad de la infraestructura en toda nuestra área de influencia





Plan de calidad del servicio

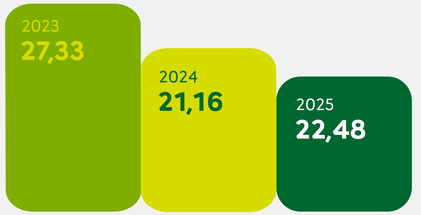
GRI EU28, EU29

En CENS, la gestión de la Calidad del Servicio es un pilar fundamental para garantizar un suministro de energía confiable, continuo y seguro. Esta labor se fundamenta en el monitoreo riguroso, el análisis técnico y la optimización constante de los indicadores sectoriales de desempeño:

SAIDI	SAIFI	CAIDI
Duración promedio de las interrupciones percibidas por el usuario.	Frecuencia promedio de las interrupciones en el suministro.	Tiempo promedio de respuesta y restauración del servicio.

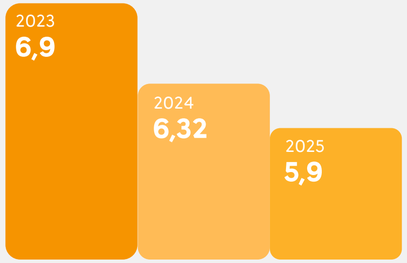
Para fortalecer estos indicadores, desarrollamos estrategias que combinan la planificación de inversiones en infraestructura con programas robustos de mantenimiento preventivo y correctivo. Asimismo, integramos tecnologías de vanguardia que optimizan la operación del sistema eléctrico en tiempo real. Este enfoque no solo asegura el cumplimiento de la normativa vigente, sino que refleja nuestro compromiso por superar las expectativas de los usuarios y actuar como un habilitador del desarrollo sostenible en nuestra región.

SAIDI (Horas)



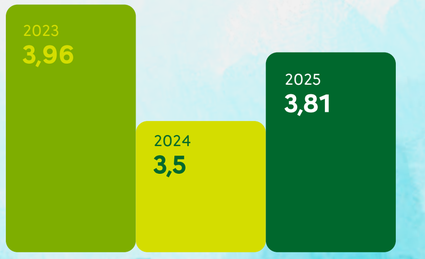
En 2025, cumplimos con las metas regulatorias del indicador **SAIDI**, alcanzando un resultado de **22,48 horas**. Este desempeño refleja una estabilidad operativa significativa, considerando que la vigencia estuvo marcada por un plan intensivo de inversiones en infraestructura.

SAIFI (Veces)



El indicador **SAIFI** alcanzó un resultado de **5,9 veces,** logrando un hito histórico para la compañía: por primera vez, la frecuencia de interrupciones se situó por debajo de las 6 veces por usuario al año. Este desempeño no solo supera las metas de largo plazo definidas por la CREG, sino que ratifica nuestra eficiencia operativa y el compromiso con la **mejora continua en la atención de incidencias en la red.**

CAIDI (Hora/Vez)



En el año, alcanzamos un indicador **CAIDI de 3,81 horas por evento**, reflejando niveles sólidos de eficiencia en la restauración del suministro. Este resultado evidencia una operación coordinada y una respuesta oportuna ante fallas, soportada en la optimización de recursos técnicos y mejoras operativas orientadas a garantizar un servicio confiable para nuestros usuarios

Mantenimiento de Redes

El mantenimiento de la red eléctrica es un pilar estratégico para garantizar la continuidad y seguridad del servicio, impactando directamente en el bienestar de nuestros usuarios y la competitividad del territorio. Bajo un enfoque de sostenibilidad y eficiencia, gestionamos nuestra infraestructura mediante tres ejes fundamentales:



Excelencia operativa: Ejecutamos actividades preventivas, correctivas y basadas en condición para reducir la frecuencia de interrupciones, optimizar el uso de recursos y extender la vida útil de los activos.

Seguridad y entorno: Priorizamos intervenciones que protegen la integridad de nuestros colaboradores y la comunidad, mitigando impactos ambientales mediante la reducción de pérdidas técnicas y la prevención de fallas.

Análisis de datos: Fortalecemos la toma de decisiones mediante el análisis de datos operativos y la adopción gradual de tecnologías de automatización. Esto nos permite evolucionar de un modelo reactivo hacia uno predictivo, anticipando necesidades del sistema y agilizando la respuesta en campo.

Dentro de la gestión realizada en el 2025, destacamos los siguientes logros:

Ejecutamos la reposición de **4.455 postes,** asegurando la estabilidad de la red.

Logramos una disminución del **26% en la tasa de fallas de transformadores de distribución,** optimizando la disponibilidad de los activos.

Cumplimos 987 compromisos de nuestra promesa de valor, fortaleciendo el vínculo con nuestros clientes.



Expansión y Reposición de redes

La expansión y modernización de la infraestructura de media y baja tensión es fundamental para responder a la dinámica de crecimiento de la región. Mediante la construcción de nuevas redes, garantizamos el acceso al servicio de energía de forma legal, segura y con altos estándares de calidad para los nuevos usuarios. Complementariamente, adelantamos procesos de renovación de activos que han cumplido su ciclo de vida o requieren ajustes en distancias de seguridad, junto con la repotenciación de redes para soportar el incremento en la demanda energética. Estas acciones fortalecen la confiabilidad del sistema e impactan directamente en el bienestar y el desarrollo de las comunidades atendidas.

En 2025, modernizamos la infraestructura con la **instalación de 1.158 postes de concreto,** lo que permitió mitigar riesgos por obsolescencia y consolidar una red más confiable y segura. Con una **inversión de COP$ 16.620 millones.** millones de pesos, logramos la **expansión de 12,7 km y la reposición de 63,9 km de red**, impactando positivamente a más de 16.500 personas en nuestra área de influencia.





Expansión y reposición de Subestaciones y Líneas

A través de nuestra gestión en subestaciones y líneas, transformamos el sistema de transmisión y distribución (T&D) mediante procesos de modernización, optimización y reposición estratégica. Priorizamos la eficacia operativa bajo estándares de vanguardia que no solo aseguran el cumplimiento normativo y ambiental, sino que integran la innovación y la sostenibilidad como ejes para responder a los retos del futuro energético.

En línea con este compromiso, en el 2025 destinamos una i**nversión de COP$ 23.231 millones** al fortalecimiento de nuestro sistema eléctrico. Este capital no solo asegura un suministro de energía continuo, confiable y de alta calidad, sino que actúa como un catalizador del desarrollo sostenible en nuestras áreas de influencia.

A continuación describimos los logros más significativos de la vigencia:

Instalamos **51 nuevos reconectadores,** superando la meta en un 32%, ubicándolos en puntos clave de la red para aislar fallas de manera automática.

Logramos la normalización de 13 reconectadores y la reposición total de aquellos que presentaban fallas, asegurando que la tecnología de protección esté siempre disponible.

Modernizamos las subestaciones de Montecitos, San Pablo, Ocaña, El Tarra, Los Mangos, Planta Zulia y Sardinata. Mediante la integración de nuevos componentes tecnológicos, robustecimos el sistema eléctrico, impactando directamente en la confiabilidad de la energía que entregamos a nuestros usuarios.

Llevamos a cabo la reposición del transformador en la **Subestación San Mateo, sustituyendo la unidad anterior de 47 MVA por una de 63 MVA.** Este equipo se posiciona como el transformador de mayor capacidad en su nivel de tensión dentro de nuestro sistema, robusteciendo significativamente la potencia disponible. Complementamos esta gestión con la renovación de equipos en las subestaciones Orú, Los Mangos y El Tarra, junto con la reposición de tres torres en la línea de 115 kV Ínsula-Planta Zulia, acciones fundamentales para preservar la confiabilidad y vida útil de nuestros activos de potencia.

Realizamos la normalización e **interconexión de la subestación Sevilla 115 kV,** a través de la instalación de tecnología digital y equipos compactos de alta seguridad. Estas innovaciones permiten un control más preciso del sistema y una comunicación inmediata entre subestaciones. Además, instalamos redes de protección avanzada que resguardan el sistema ante descargas atmosféricas, garantizando que la información y la energía fluyan sin interrupciones.



Educación en riesgo eléctrico

Como parte de nuestro compromiso, trabajamos de la mano con las comunidades para que el uso de la energía sea siempre seguro. Por ello, la iniciativa de Prevención del Riesgo Eléctrico se consolida como un eje estratégico que, a través de la educación y la gestión social, fomenta prácticas responsables que garanticen la integridad de nuestra infraestructura y la seguridad de nuestros grupos de interés.

Este modelo de comunicación educativa busca sensibilizar y formar a niños, clientes y población general, utilizando herramientas de relacionamiento que respetan y valoran las características culturales de cada territorio. De esta manera, la estrategia se despliega mediante jornadas pedagógicas y actividades lúdicas que priorizan a las poblaciones ubicadas en zonas aledañas a la infraestructura eléctrica y territorios con mayor nivel de exposición. Al promover el reconocimiento de situaciones de riesgo y la cultura del autocuidado, no solo mitigamos incidentes, sino que promovemos un entorno seguro para todos.

A continuación, destacamos los logros más significativos de nuestra gestión en el 2025:

Realizamos
1,267 visitas
técnicas mediante las Brigadas de Eficiencia Energética, consolidando una cultura de ahorro y uso responsable de la energía.

Fortalecimos el tejido comunitario con
132 encuentros
del programa Buenos Vecinos, impulsando la corresponsabilidad en el cuidado de la infraestructura.

Impactamos a
6,088 ciudadanos
con formación clave en seguridad eléctrica.

Entregamos
1,800 kits
escolares con mensajes de autocuidado, sembrando hábitos de prevención en las nuevas generaciones.

Seguridad en la prestación del servicio

En CENS entendemos que la seguridad en la prestación del servicio nace de la armonía entre una comunidad educada y una infraestructura confiable. Por ello, alineados con el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), gestionamos el riesgo eléctrico en todas nuestras etapas de transmisión, distribución y comercialización. Nuestra estrategia operativa busca blindar la seguridad de las personas, la vida animal y vegetal, y la preservación del medio ambiente a través de acciones preventivas y correctivas de alto impacto:

Gestión Integral de SST: Implementación del SG-SST y una supervisión estricta a contratistas para garantizar que cada intervención en la red cumpla con los más altos estándares de seguridad.

Mantenimiento de la red: Ejecución de planes predictivos y preventivos, junto con inversiones anuales destinadas a asegurar el cumplimiento de las distancias de seguridad y la modernización de la infraestructura.

Monitoreo y Diagnóstico Técnico: Realización de inspecciones de terreno constantes e investigación detallada de incidentes, procesos que nos permiten identificar oportunidades de mejora y mitigar riesgos potenciales de origen eléctrico.



A continuación, se presenta el reporte detallado de los incidentes presentados con la infraestructura, los cuales son analizados bajo este marco de mejora continua y compromiso con la integridad del servicio.

Accidentes en la prestación del servicio - (Cantidad o número) GRI EU25

Indicador	Año			Observaciones
	2023	2024	2025	
Accidentes a: personas quemadas por accidentes eléctricos	4	2	1	Durante la vigencia 2025, CENS S.A. E.S.P. registró un (1) evento correspondiente a un accidente laboral de un trabajador vinculado mediante modalidad de contratista. El incidente, originado por exposición a energía eléctrica con resultado de quemaduras, será reportado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) a través del formato TT5, en cumplimiento del reporte del IV trimestre de 2025.
Accidentes b: muertes por accidentes	9	7	9	Durante la vigencia 2025 y tras el escalamiento de requerimientos al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, se consolidó un reporte de nueve (9) personas fallecidas (con corte al 07/01/2026). De este total, dos (2) registros serán integrados en el formato TT5 correspondiente al IV Trimestre, asegurando el cumplimiento de la entrega programada para el 15/01/2026.
Accidentes c: personas accidentadas por otros conceptos	0	16	15	Se registraron 15 eventos con afectación a la integridad física de personas en nuestra área de influencia, derivados de contactos con la infraestructura eléctrica. Estos incidentes son analizados bajo los más estrictos protocolos técnicos para fortalecer las medidas de prevención. A continuación, se detalla la clasificación de estos eventos según su consecuencia: • Nueve (9) casos de fallecimiento confirmados por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses como decesos por efectos de la electricidad. • Una (1) persona con heridas por quemaduras derivadas de arco o contacto eléctrico. • Cinco (5) personas con registro de contacto eléctrico cuya consecuencia final o evolución clínica no ha sido confirmada ante la compañía.

1 Formato institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la notificación y registro trimestral de accidentes de origen eléctrico relacionados con la prestación del servicio público de energía.

A continuación, se presentan indicadores clave de incidentes y reclamaciones, reflejando el desempeño y la seguridad en la prestación del servicio de energía eléctrica:

Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas:

Indicador	2023	2024	2025
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año	9	6	6
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de la empresa	8	4	2
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante	0	0	1

Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres:

Indicador	2023	2024	2025
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor de la empresa	325	317	317
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante	20	3	4
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, recibidas en el año	348	320	322

Incidentes o reclamaciones por muerte

Indicador	2023	2024	2025
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor de la empresa	0	1	0
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor del reclamante	0	0	0
Incidentes por muerte, recibidas en el año	0	1	0

Demandas o reclamaciones por pérdida de actividad económica

Indicador	2023	2024	2025
Demandas o reclamaciones por pérdida de actividad económica recibidas	13	4	18
Demandas o reclamaciones por pérdida de actividad económica finiquitadas a favor de la empresa	12	3	19
Demandas o reclamaciones por pérdida de actividad económica finiquitadas a favor del reclamante	1	0	0
Recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	1.785	2.019	2.028

Multas por incumplimientos normativos

Indicador	2023	2024	2025
Importe de multas por incumplimientos normativos (COP$ millones)	0	0	0
Multas por incumplimientos normativos	0	0	0

Incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.

Indicador	2023	2024	2025
Incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	0	0	0



Enfoque: Atención al Cliente

En CENS, gestionamos la atención al cliente como un pilar fundamental para garantizar la confianza en la prestación del servicio. A través de una diversidad de canales accesibles y la evaluación rigurosa de la satisfacción, transformamos cada interacción en una oportunidad para fortalecer nuestra relación con el usuario. Este seguimiento continuo nos permite anticipar necesidades y elevar nuestros estándares de respuesta, asegurando una experiencia segura y eficiente.

Durante 2025, nuestro modelo de servicio se consolidó como un eje estratégico para la organización, orientado a elevar la experiencia del usuario y asegurar una operación sostenible. A través del monitoreo sistemático de los indicadores de satisfacción y el desempeño por canal, logramos transformar datos en decisiones oportunas, implementando acciones que fortalecieron la percepción de valor y la confianza de nuestros clientes. A continuación, destacamos los siguientes logros:



Contact Center

Se optimizó la capacidad resolutiva de los asesores y se implementó la radicación automatizada de daños, logrando una atención más ágil. Asimismo, este canal fue clave en la revisión de productos no conformes, facilitando el análisis y la definición de medidas correctivas para elevar la calidad del servicio.



Canal Escrito (FRONT)

Se afianzó la radicación 24/7 y se priorizó la trazabilidad en casos críticos. Estas acciones mejoraron el contexto de las solicitudes y aseguraron cierres de procesos más oportunos, generando insumos de alta calidad para el seguimiento

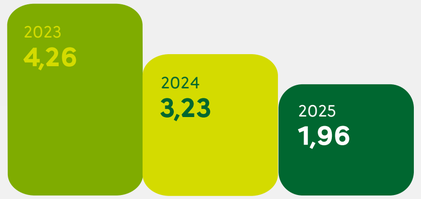


Canal Presencial

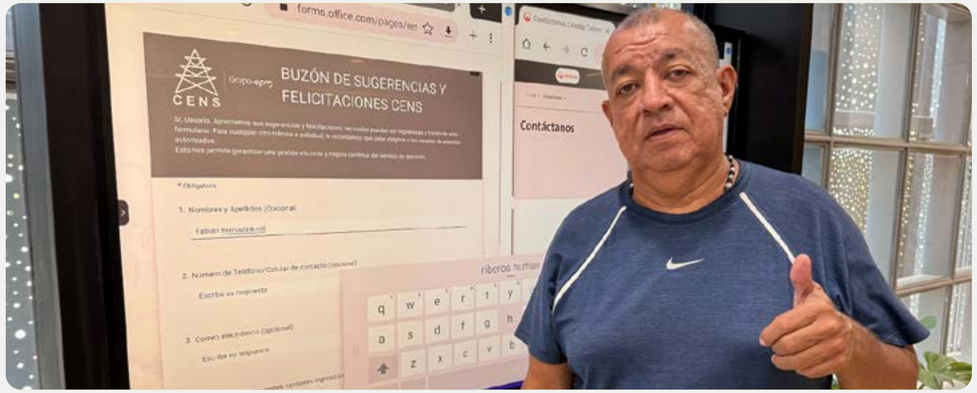
La gestión se centró en la mejora integral de la experiencia mediante la automatización, la promoción de la autogestión y el desarrollo de iniciativas de inclusión y accesibilidad. Además, se formalizaron planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio ante riesgos tecnológicos o de orden público.

Indicadores en la atención al cliente

Indicador de reclamos



En los últimos tres años, la compañía ha consolidado una trayectoria de optimización en la gestión de reclamos, fortaleciendo la confianza de los usuarios y la transparencia comercial. El indicador muestra una reducción sostenida, pasando de 3.23 reclamos por cada 10,000 clientes en 2024 a **1.96 en la vigencia actual.** Este desempeño no solo refleja una tendencia decreciente, sino que supera significativamente los estándares corporativos establecidos.



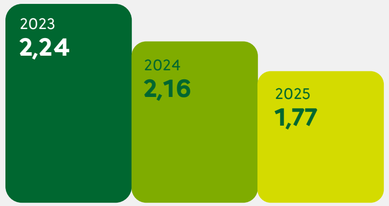
Durante 2025, la gestión de quejas mantuvo una trayectoria de mejora sostenida, ratificando el compromiso de la organización con la excelencia operativa y la satisfacción de nuestros usuarios. El indicador presenta una reducción progresiva, pasando de 2.16 en la vigencia anterior a **1.77 en la vigencia actual.** Este avance es el resultado de una estrategia integral que incluye:

Incorporación de analítica de datos para la identificación temprana de riesgos.

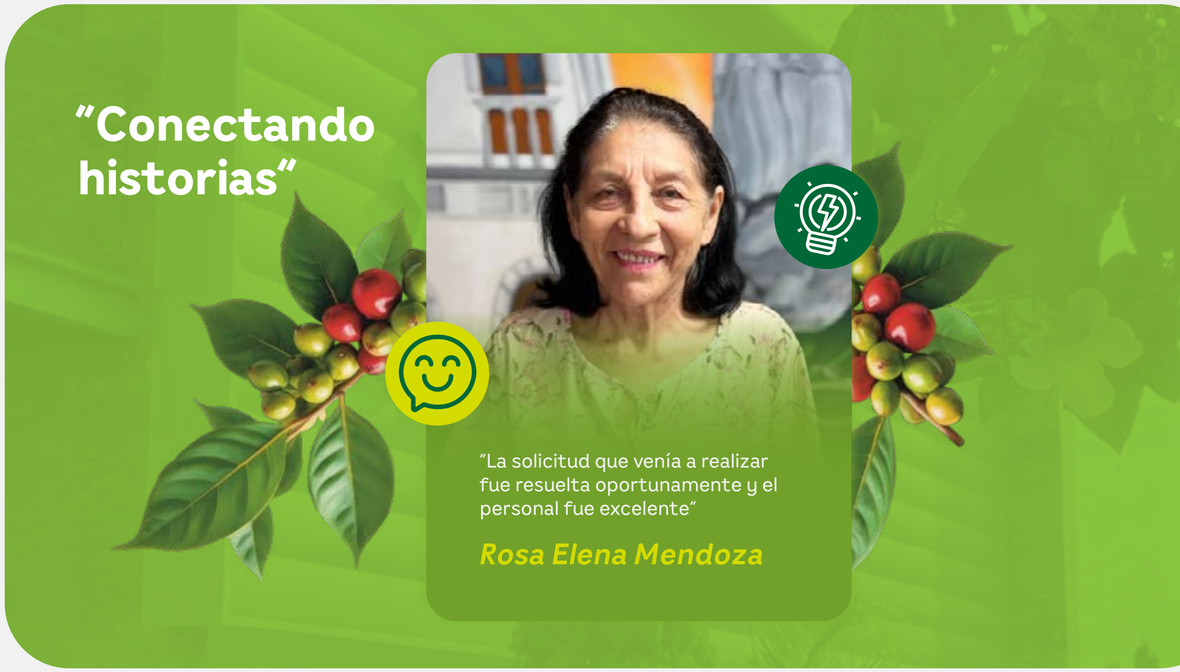
Optimización de los procesos de atención y ejecución de acciones preventivas para minimizar fallas en la red.

Capacidad de respuesta eficiente frente a factores externos como eventos climáticos, incidentes de orden público y desafíos asociados a la cultura de consumo en el área de influencia.

Indicador de Quejas



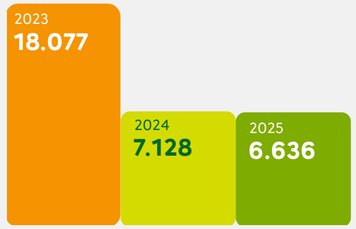
Con estos resultados, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua y la confiabilidad del servicio, consolidando la confianza de nuestros usuarios como pilares fundamentales de nuestra gestión sostenible.



Transacciones en los canales de atención disponibles por CENS

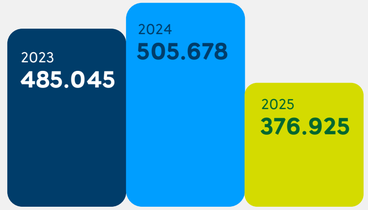
Entre 2023 y 2025, el volumen de transacciones en el canal escrito experimentó una disminución progresiva, comportamiento derivado de la consolidación de la radicación 24/7 y el fortalecimiento de los canales virtuales. Esta **redistribución estratégica de la demanda** no representa una reducción en la cobertura, sino una migración hacia soluciones más ágiles. Esto permite que el canal escrito se especialice en la gestión de solicitudes que, por su naturaleza, requieren un análisis técnico riguroso y una trazabilidad detallada.

Transacciones Canal Escrito



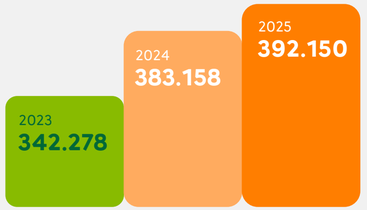
El canal presencial ha mantenido una dinámica de alto volumen durante los últimos tres años, registrando un pico de actividad en 2024 seguido de una estabilización a la baja en 2025. Esta transición refleja la efectividad de los **ajustes estratégicos orientados a optimizar la presencialidad,** priorizando el acompañamiento directo en trámites complejos. La reducción en la vigencia actual evidencia una gestión más eficiente del modelo de atención, lograda mediante el impulso a la autogestión y la migración exitosa de consultas simples hacia canales alternativos.

Transacciones Canal Presencial

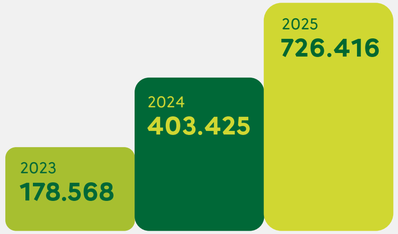


El canal telefónico registró un **incremento del 2,29% en las interacciones gestionadas** por asesores en comparación con 2024. Esta tendencia evidencia una mayor dinámica de interacción con nuestros usuarios, impulsada principalmente por requerimientos críticos como el reporte de daños y consultas sobre facturación. Este ecosistema de atención integra las líneas de voz, el soporte humano del Chatbot Lucía, el chat en línea y el formulario web de daños.

Transacciones Canal Telefónico



Transacciones Canal Virtual



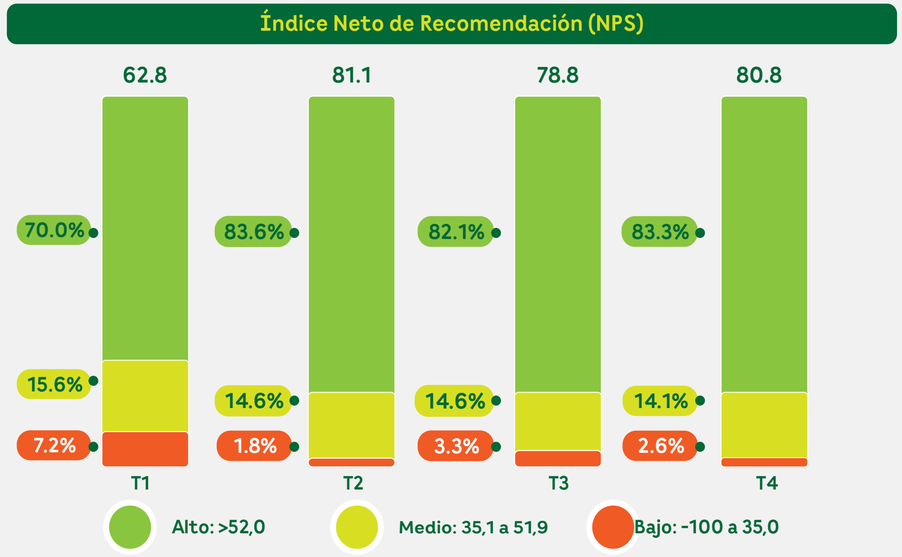
El canal virtual registró un crecimiento exponencial entre 2024 y 2025, consolidándose como un pilar estratégico del modelo de atención. El incremento transaccional ratifica la efectividad de la hoja de ruta en transformación digital y el éxito de las iniciativas de autogestión. Esta tendencia confirma una migración progresiva y consciente de los usuarios hacia el ecosistema digital, alineándose con los objetivos institucionales de eficiencia operativa, accesibilidad y sostenibilidad.

Experiencia del cliente: Servir para transformar

En CENS, la Experiencia del Cliente es un compromiso diario para generar vivencias positivas que reflejen nuestra esencia y cultura. Al abordar con empatía y transparencia desafíos de acceso, agilidad y legalidad, garantizamos un servicio con calidad y calidez que contribuye a un territorio más humano y justo. Gestionar esta experiencia es nuestra apuesta estratégica para construir relaciones sólidas, asegurar la diferenciación en el mercado y garantizar la sostenibilidad corporativa a corto y largo plazo. Para validar el impacto de este compromiso, implementamos la medición a través de los siguientes aspectos:

A nivel Transaccional

Índice de Recomendación (NPS): Mide la satisfacción de los clientes ante una interacción sostenida con la compañía.



En el 2025 obtuvimos un resultado positivo en la experiencia del cliente al obtener una calificación de **80.8 sobre 100.** Los usuarios valoran la rapidez de respuesta en soluciones técnicas, la atención 24/7 y la agilidad de los canales digitales (WhatsApp/Asesor Virtual) que eliminan filas. La combinación de amabilidad y guía clara en Daños, Pedidos y Prepago consolida una experiencia funcional. Los aspectos a mejorar tienen relación con fallas en los entes de recaudo de energía recargable, experiencia con el uso del portal de vinculación y demora en la atención de fallas en el sector rural.

A nivel Emocional

Experiencia Emocional
48,2
Hogares y Empresas

Experiencia emocional

Los usuarios reconocen el sólido desempeño operativo de CENS: continuidad del servicio, pocas interrupciones y atención oportuna de contingencias. El resultado de **48,2%** de clientes funcional y emocionalmente vinculados, según el ranking internacional, es positivo y competitivo; sin embargo, debemos fortalecer el vínculo con el cliente desde una conexión emocional profunda.

Satisfacción

En 2025, nuestros clientes ratificaron la confianza en CENS como un proveedor confiable y estable en la prestación del servicio de energía, destacando la continuidad y la eficiencia en la atención de fallas. Sin embargo, persisten desafíos en la percepción del costo y la factura, específicamente en claridad y justicia percibida. Estos resultados confirman nuestra solidez operativa, pero nos impulsan a fortalecer la pedagogía y la transparencia para consolidar una experiencia de valor y equidad

Satisfacción
71,9
Hogares, Empresas Y gobierno

NPS Relacional
32
Hogares, Empresas Y gobierno

NPS Relacional

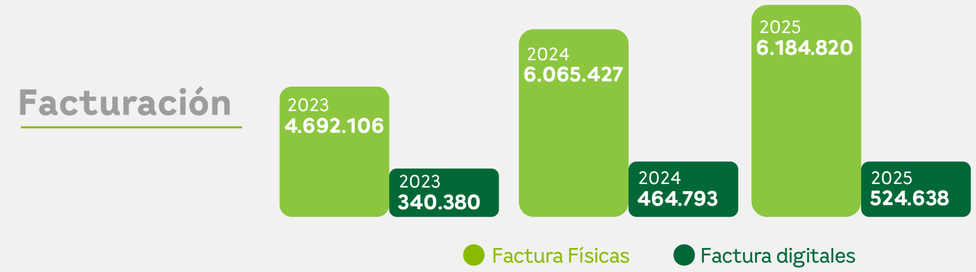
Es una variante del indicador de recomendación que mide la lealtad general y la salud de la relación del cliente con la empresa a largo plazo.

Durante la vigencia 2025, el NPS relacional se ubicó en 32, resultado que nos impulsa a fortalecer el vínculo emocional con nuestros usuarios Los resultados muestran que, aunque la compañía es reconocida por la confiabilidad del servicio, la continuidad, la baja frecuencia de fallas y la atención oportuna cuando se presentan daños, esta solidez operativa aún no se traduce plenamente en una recomendación activa y entusiasta. Identificamos que la factura es el principal punto de tensión; por ello, asumimos el compromiso de transformar este momento mediante una mayor pedagogía, transparencia y cercanía, buscando que la experiencia sea percibida como más justa y comprensible

Facturación digital

La facturación digital se ha consolidado como una estrategia de ecoeficiencia diseñada para modernizar la gestión comercial y minimizar el impacto ambiental mediante la eliminación del soporte físico. Este modelo no solo optimiza los costos operativos, sino que eleva la experiencia del usuario al ofrecer un servicio ágil, seguro y de alta disponibilidad. Con su implementación, la compañía ratifica su compromiso con la sostenibilidad y la adopción de tecnologías que impulsan una operación eficiente y responsable.

En 2025, fortalecimos nuestro modelo de facturación electrónica, logrando la emisión de 524.638 facturas digitales. Aunque el volumen físico se mantiene en 6.184.820, la tendencia muestra una migración progresiva y exitosa hacia herramientas virtuales. Este comportamiento refleja la efectividad de las iniciativas de transformación digital de la compañía, orientadas a la eficiencia operativa, la reducción del uso de papel y la mejora continua en la experiencia del cliente.



Facturación en Sitio – FENS

La facturación en sitio es un modelo que permite generar y entregar de forma inmediata la factura de energía directamente en el punto de lectura. Este sistema emplea tecnología avanzada para garantizar la precisión en la captura de datos y la confiabilidad del proceso, reduciendo retrasos y fortaleciendo la interacción con el cliente. Su implementación mejora la atención tanto en zonas urbanas como rurales, optimiza la operación y asegura una experiencia más ágil y transparente.



En 2025, este método se consolidó como una solución eficiente para fortalecer la experiencia del cliente y optimizar la gestión operativa. Durante este periodo, se registraron **202.276 clientes inscritos en FENS,** lo que equivale al 32 % del total de clientes facturados. Este crecimiento significativo estuvo impulsado principalmente por la incorporación de nuevos usuarios bajo esta modalidad en los municipios de Tibú y Sardinata.

TEMA MATERIAL

TRANSPARENCIA

Cercanía que construye territorio

Transparencia

GRI 3-3

Para CENS, la transparencia es el eje fundamental que garantiza la solidez de nuestras relaciones con los grupos de interés. Entendemos este compromiso como el deber de gestionar una comunicación basada en la suficiencia, pertinencia y claridad, asegurando que la información sea entregada de manera oportuna.

Este ejercicio de apertura no solo cumple con un estándar corporativo, sino que es la base para mantener la confianza ciudadana y consolidar un relacionamiento ético y cercano en nuestra área de influencia. En línea con esta visión, y bajo los lineamientos del estudio de materialidad del grupo empresarial, hemos definido los siguientes enfoques estratégicos en materia de transparencia:



Por lo anterior, nuestra gestión empresarial se rige por un conjunto de compromisos y lineamientos estratégicos que guían nuestra actuación ética y responsable, los cuales detallamos a continuación:

Políticas asociadas:

Política de Sistema de Gestión Integrado
Aprobada en sesión Junta Directiva Nº 831 del 22 de abril de 2020
Conoce más aquí

Política de Sostenibilidad
Aprobada por sesión de Junta Directiva Nº 867 del 7 diciembre de 2022
Conoce más aquí

Política de Comunicaciones
Aprobada en Sesión Junta Directiva Nº710 del 27 de agosto de 2010
Conoce más aquí

Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno
Aprobada en Sesión Junta Directiva Nº778 del 11 de febrero de 2016
Conoce más aquí

Alineación con la estrategia		
Tema Material	Objetivo Estratégico	Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS
Transparencia	Lograr transformaciones positivas con y para los grupos de interés	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
	Evolucionar la experiencia del usuario y del cliente	
	Dar solidez al gobierno corporativo	



Resultados con propósito

En CENS, consolidamos la transparencia como el eje de nuestra relación con clientes, usuarios y la comunidad. Bajo un marco de conducta ética y objetiva, hemos implementado herramientas estratégicas que garantizan una gestión honesta y responsable. Estas iniciativas no solo refuerzan nuestro compromiso institucional, sino que aseguran un diálogo transparente y generador de confianza en todo nuestro entorno. A continuación, destacamos las principales acciones de esta gestión:

Enfoque

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







Cuentos que nos Unen: alianzas que iluminan la navidad

Con una inversión de la compañía de **COP$ 2.673 millones,** este año el Alumbrado Navideño trascendió su naturaleza decorativa para consolidarse como una plataforma estratégica de valor compartido y un proyecto de ciudad sin precedentes. Gracias a una articulación histórica con la Alcaldía de Cúcuta, la Cámara de Comercio y diversos gremios, logramos una identidad visual unificada que no solo fortaleció el tejido social, sino que actuó como un **motor de dinamización económica, posicionando a la región como un referente turístico y cultural.**

Bajo el concepto **"Cuentos que nos unen",** una narrativa desarrollada 100% in-house, transformamos uno de los principales corredores de la ciudad en un recorrido mágico de siete estaciones. Historias clásicas como Caperucita Roja, Pinocho, Los Tres Cerditos, Blanca Nieves, entre otros; cobraron vida, convirtiendo puntos estratégicos en espacios seguros para la apropiación del espacio público y el encuentro familiar. Este esfuerzo conjunto no solo embelleció la ciudad, sino que generó un flujo constante de visitantes que benefició directamente a los sectores gastronómico, formal e informal, dinamizando la economía local.

En 2025, el Alumbrado Navideño se consolidó como un motor de empleabilidad regional, **generando 170 empleos** directos con enfoque de inclusión para madres cabeza de familia, **120 empleos indirectos y beneficiando a cerca de 700 vendedores informales.** Este balance reafirma que nuestra inversión trasciende la iluminación, garantizando el sustento y desarrollo digno de cientos de familias.

Fieles a nuestro propósito empresarial, extendimos la magia de la Navidad más allá de la capital, entregando a las administraciones municipales, la iluminación de parques emblemáticos en nuestras regionales: Ocaña, Pamplona, Tibú y Aguachica, fortaleciendo nuestra presencia y cercanía con las comunidades.





Gramalote



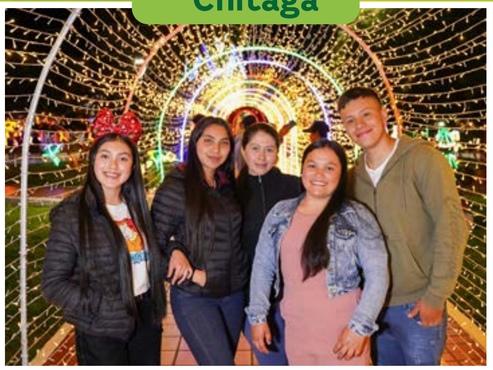
Arboledas

De manera complementaria, a través de la iniciativa **"Encendamos la alegría"** premiamos el compromiso de los municipios con la sostenibilidad mediante la entrega del alumbrado navideño para sus parques principales. Bajo este modelo de corresponsabilidad, en 2025 resultaron ganadores Gramalote, Arboledas, Chitagá, Villa Caro y Toledo, localidades donde CENS asumió de manera integral el diseño, montaje y suministro de energía. Esta apuesta no solo fomenta el **uso responsable del espacio público y el bienestar regional,** sino que dinamiza la economía local y el talento en cada territorio, consolidando a la compañía como un aliado estratégico en la transformación positiva de nuestras regiones.

Toledo



Chitagá



Villa Caro



"Conectando historias"



"Ha sido una experiencia maravillosa y hemos sido privilegiados en este proceso. Hemos visto renacer el entusiasmo navideño en toda la comunidad. En cuanto al progreso económico del municipio, muy fácilmente se deja entrever que todos los visitantes han contribuido al desarrollo económico, porque el que viene lleva para su casa un queso, unas frutas, paga un hotel y eso eleva el nivel de la comunidad y de la economía del municipio. Aspiramos y confiamos en que vamos a continuar ganándonos este premio porque de verdad, aparte de motivante, enriquece la economía y enriquece el ánimo y el espíritu de todos los habitantes"

Jesús Amado Sepúlveda
Alcalde de Villa Caro



Vínculos que inspiran el desarrollo de nuestra región

Nuestra iniciativa de Relacionamiento con Comunidades fortalece los vínculos con clientes y líderes mediante la educación y el acompañamiento social. A través de diálogos y espacios pedagógicos, promovemos el uso responsable del servicio y la corresponsabilidad en el cuidado de la infraestructura eléctrica. Estas acciones nos han permitido consolidar relaciones basadas en la confianza que fortalecen el tejido social y el bienestar de nuestra comunidad.

Durante el 2025 con una inversión de **COP$ 329.449 millones** ampliamos nuestra presencia en el territorio y fortalecimos la corresponsabilidad en torno al servicio de energía, alcanzando hitos significativos:

Cercanía Institucional

A través de nuestra estrategia de Cercanía Institucional, consolidamos un modelo de presencia integral en el territorio que **benefició a cerca de 3.000 personas** en municipios como El Carmen, Tibú, Morales, Cúcuta y el corregimiento de Samoré. Durante 2025, esta iniciativa transformó la calidad de vida regional mediante un enfoque de valor compartido, integrando **formación para la empleabilidad y el liderazgo comunitario** con acciones de bienestar social como jornadas ambientales y culturales. Este despliegue no solo fortaleció el tejido social, sino que garantizó el acceso técnico y seguro al servicio de energía mediante la normalización de instalaciones y mejoras en la infraestructura, reafirmando nuestro compromiso con la equidad y el desarrollo de nuestras comunidades vecinas.



Brigadas de Eficiencia Energética

A través de una alianza estratégica con el SENA, implementamos las **Brigadas de Eficiencia Energética**, una iniciativa donde jóvenes en formación técnica realizaron **1,267 visitas personalizadas** en los municipios de Ocaña, Pamplona, Tibú, Cúcuta, Villa del Rosario y Los Patios. Este programa no solo fortaleció las competencias de los estudiantes, sino que brindó a los usuarios herramientas para el uso inteligente de la energía, identificación de pérdidas y prevención del riesgo eléctrico. Como valor agregado a la gestión comunitaria, se ejecutaron cinco mejoras eléctricas en viviendas vulnerables priorizadas por líderes locales y se brindó **apoyo técnico en el diagnóstico eléctrico de instituciones educativas** en Cúcuta, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de la región.



"Conectando historias"

"Gracias CENS por la brigada en la urbanización Zulima 3ra etapa, con los alumnos del SENA logré entender como ahorrar y reducir costos de la energía en mi casa. Haciendo cambios a bombillas ahorradoras, planchando una vez a la semana, y haciendo mantenimiento técnico eléctrico a la nevera para reducir fugas.."

Aldo Carreño-
Presidente JAC Zulima 3ra Etapa



Cuidamundos

Con un alcance de **3.932 estudiantes** en **17 instituciones educativas de la región,** la estrategia Cuidamundos fortaleció la cultura del uso seguro y legal de la energía mediante un modelo integral que combinó pedagogía artística para niños, **formación técnica para 41 docentes** en proyectos ambientales (PRAE) y la entrega de insumos a seis planteles. Esta iniciativa, desplegada en municipios clave como Cúcuta, Tibú y Ocaña, logró transformar conceptos técnicos en aprendizajes memorables, impulsando la sostenibilidad desde el entorno escolar.



Conexión con líderes

Mediante la estrategia de relacionamiento con líderes comunitarios, fortalecimos las capacidades locales de JAC, mujeres y jóvenes en nuestra área de influencia. Durante 2025, a través de las escuelas Líderes Conectados y espacios con líderes Ubuntu, **capacitamos a 953 participantes** en liderazgo de servicio y cultura energética en municipios como Toledo, Tibú y Aguachica. Este esfuerzo se complementó con **17 jornadas de diálogo directo,** donde **352 líderes** profundizaron en temas de facturación y canales de atención, consolidando la confianza institucional y la corresponsabilidad en el territorio

Buenos vecinos

Esta estrategia tiene como propósito fortalecer la organización comunitaria y consolidar espacios de diálogo permanente con quienes habitan en las zonas de influencia de nuestras subestaciones. Durante 2025, logramos la **participación de 132 personas** en los municipios de Cúcuta, San Cayetano y El Zulia, bajo un modelo de Aprendizaje Basado en Proyectos que permitió a los líderes formular sus propias iniciativas sociales. Como resultado apalancamos tres proyectos comunitarios de alto impacto:

- **Dotación de insumos** para el comedor de adultos mayores en el barrio Sevilla
- **Entrega de equipos** para el fortalecimiento del proyecto productivo de mujeres en la vereda San Agustín de los Pozos.
- **Provisión de materiales** para obras de mejora comunitaria en el sector de El Mestizo.

CENS | Grupo epm

Obras por Impuestos: realidades que transforman

En 2026 marcamos un **hito histórico** en nuestra organización al iniciar la **ejecución de nuestro primer proyecto bajo el mecanismo de Obras por Impuestos.** Con una inversión de **COP$ 2.134 millones**, la Agencia de Renovación del Territorio (ART) nos asignó la dotación de material no fungible para siete Centros de Desarrollo Infantil (CDI) del ICBF. Esta iniciativa **transformará la realidad de 669 niños y niñas** en los municipios de Tibú, Convención, El Tarra y Teorama, reafirmando nuestro compromiso con el futuro de la región.

De manera complementaria, durante 2025 lideramos la formulación de dos proyectos estratégicos que potenciarán el bienestar en nuestra área de influencia. Estas iniciativas, diseñadas para transformar la calidad de vida en el territorio, comprenden:

Instalación de soluciones fotovoltaicas en 30 escuelas rurales de Sardinata, con una inversión de **COP$ 2.167 millones** para beneficiar a 433 estudiantes del municipio

Dotación de mobiliario y material no fungible para 6 Centros de Desarrollo Infantil (CDI) en Santiago, San Calixto, Sardinata, El Zulia y El Carmen, con una inversión de **COP$ 2.488 millones** para impactar a 649 niños y niñas.



Encuentro de Sostenibilidad



En 2025, celebramos la octava edición de nuestro Encuentro de Sostenibilidad: "Energía y liderazgo para un futuro con propósito", un espacio que se consolida como el principal referente de diálogo y aprendizaje sobre sostenibilidad en la región. El evento reunió a líderes de talla nacional para intercambiar visiones sobre energía, desarrollo y transformación, contando con la participación de destacados ponentes como el Gerente General del Grupo EPM, **John Maya Salazar.**

Con la presencia de **221 asistentes,** la jornada se convirtió en un espacio de historias inspiradoras que nutren nuestra visión de futuro. Este intercambio colectivo reafirma y fortalece nuestra hoja de ruta hacia un desarrollo regional sostenible

Liderazgo Empresarial

A través del relacionamiento con los segmentos de Empresas, Gobierno y Aliados comerciales, buscamos fortalecer los vínculos corporativos mediante la transferencia de conocimiento de alto valor que potencie la competitividad y sostenibilidad de nuestros clientes.

Anualmente, lideramos un encuentro empresarial para socializar tendencias clave en liderazgo y gestión de negocios. En 2025, el evento se centró en la conferencia **"Liderazgo en tiempos de crisis: Caso Hidroituango"**, liderada por William Giraldo Jiménez (vicepresidente de Proyectos de Generación de Energía Epm). El encuentro convocó a **494 asistentes**, quienes otorgaron una calificación de satisfacción de 4.86/5, resultados que consolidan a CENS como un referente regional en la generación y transferencia de conocimiento estratégico.

Voluntariado corporativo



Nuestro programa de Voluntariado Corporativo se consolida como una expresión viva de la corresponsabilidad y cultura organizacional de CENS, donde los trabajadores participan activamente en la transformación de su entorno. En 2025, mediante una inversión de **COP$ 104.5 millones,** logramos impactar positivamente a más de **2.000 beneficiarios** en Aguachica, Tibú, Ocaña, Pamplona y Cúcuta. A través de jornadas de adecuación de aulas, mejora de escenarios deportivos y embellecimiento de zonas verdes en cuatro instituciones educativas y un parque comunitario, reafirmamos nuestro compromiso de dejar una huella sostenible y fortalecer el tejido social en cada rincón de nuestra zona de influencia.



"Conectando historias"

"Estas actividades son buenas porque mejoran el embellecimiento de las escuelas para los niños, ojalá varias empresas se sumen a estos aportes y sigan contribuyendo para embellecer todas las escuelas del municipio, arreglarlas y que queden bonitas."

Yovanny Guerrero
Residente Barrio Kenedy - municipio de Tibú

Somos Grupo Epm



A través del programa SOMOS, facilitamos el acceso a soluciones de movilidad eléctrica, eficiencia energética, tecnología y servicios especializados mediante esquemas de financiamiento accesibles y sostenibles. En 2025, alcanzamos un desempeño histórico al impactar a **1,349 clientes** mediante la financiación de **COP $4.405 millones,** lo que representa un crecimiento del 68% frente al año anterior. Este resultado consolida la estrategia como un pilar fundamental de bienestar y lealtad que fortalece de manera sostenible el vínculo con nuestros usuarios.

Para atender las diversas necesidades del mercado, el portafolio de financiación CrediSomos opera bajo tres líneas estratégicas:

1 *Línea Ágil*

Enfocada en la modernización del hogar, facilita la adquisición de materiales eléctricos, construcción, tecnología, domótica y entretenimiento.

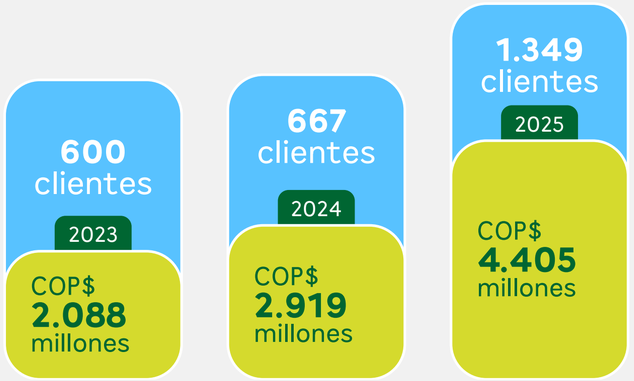
2 *Línea Eco*

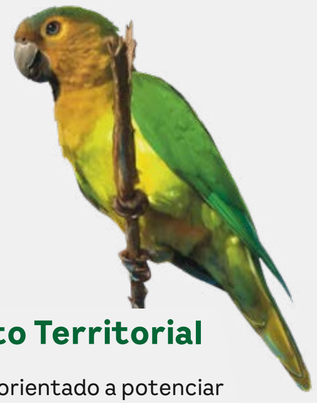
Lidera la transición energética regional mediante el diseño e instalación de soluciones solares fotovoltaicas y movilidad eléctrica.

3 *Línea Empresas*

Especializada en la optimización del servicio, abarca la normalización de la medida, adecuaciones internas y servicios eléctricos especializados.

Esta oferta se complementa con el ecosistema de beneficios ViveSomos, el cual, mediante alianzas estratégicas con establecimientos comerciales, permite a los afiliados acceder a descuentos exclusivos. De esta manera, CENS no solo provee energía, sino que promueve el ahorro y fortalece la economía familiar de sus usuarios.





Gestión Gubernamental: Alianzas para el Fortalecimiento Territorial

Durante 2025, nuestro relacionamiento con el sector público se consolidó bajo un plan orientado a potenciar el desarrollo local y la eficiencia administrativa. Este modelo permitió estrechar lazos institucionales de mutua colaboración, integrando nuestra visión comercial con la vocación de servicio técnico:

Diálogo Gubernamental

Realizamos 12 visitas institucionales a mandatarios locales, estableciendo canales de conversación directa para alinear nuestro portafolio de servicios con las prioridades de cada plan de desarrollo municipal.

Proyecto Armonía Técnica

Lideramos 12 jornadas de capacitación dirigidas a equipos técnicos municipales. Esta iniciativa promovió el uso del portal de autogestión de proyectos, logrando la eliminación de intermediarios y optimizando los tiempos de respuesta en la gestión energética regional.

Sinergia Institucional

Integramos al sector gobierno en espacios de alto nivel como el Encuentro Empresarial, fortaleciendo la confianza técnica y la credibilidad de nuestra compañía.

Impulsando el Talento y la Identidad Regional



Consolidamos la marca CENS en el territorio mediante una estrategia de vinculaciones institucionales que impulsa el talento deportivo, la riqueza cultural y el fortalecimiento del tejido social en nuestra área de influencia. Durante 2025 realizamos una inversión de **COP$ 530,8 millones,** contribuyendo al impulso de espacios de desarrollo de talento, fortalecimiento del tejido social y dinamización de la economía local y regional. La participación se extendió tanto en Cúcuta, como ciudad capital, como en otros municipios de Norte de Santander y el sur del Cesar, ampliando la visibilidad de la organización y su conexión con diferentes públicos de interés.

Dentro de las alianzas más representativas se destacan la **Media Maratón de Cúcuta, Encontrémonos en las Regiones de RCN, la Fiesta del Libro de Cúcuta y la Liga Nortesantandereana de Gimnasia,** escenarios que permitieron proyectar a CENS como un actor comprometido con el deporte, la cultura, la educación y el bienestar ciudadano, tanto a nivel regional como nacional.

Los eventos deportivos tuvieron un papel protagónico al promover hábitos de vida saludable, el desarrollo de habilidades y la sana competencia, generando espacios de integración y participación comunitaria. De manera complementaria, las vinculaciones culturales y corporativas mantuvieron un comportamiento estable, incentivando encuentros académicos, la circulación del conocimiento y la preservación del patrimonio cultural y de las expresiones artísticas de los territorios.



"Conectando historias"

"El apoyo de CENS a la liga de gimnasia de Norte de Santander ha tenido un impacto positivo muy alto, para nosotros es motivo de orgullo y felicidad contar con la ayuda que nos ha brindado la empresa en los últimos años; sin duda, este patrocinio ha servido para llegar a campeonatos mundiales, ganar medallas y soñar con el oro olímpico nuevamente."

Ángel Barajas
Gimnasta Olímpico

Comunicación estratégica: Conectando territorios

En CENS, consolidamos un modelo de comunicación integral, cercano y transparente. Durante 2025, fortalecimos el vínculo con nuestros grupos de interés mediante una estrategia que armoniza el ecosistema digital, la presencia en medios masivos y el diálogo directo, garantizando que la información sea un activo de valor para la región y nuestros colaboradores.

Presencia Digital

Optimizamos nuestra página web en navegabilidad y rediseñamos las redes sociales con narrativas cercanas y formatos audiovisuales. Esto permitió un crecimiento significativo de la comunidad y una interacción más fluida sobre educación energética y sostenibilidad.

Aló CENS (Radio Institucional)

Consolidación del programa como un espacio de alta participación ciudadana y alcance regional. Durante la vigencia se fortaleció su rol educativo y de servicio público, logrando gran recepción de mensajes y participación constante de oyentes en los territorios del área de influencia.

Estrategia Multicanal

Implementamos una pauta diversificada en radio, televisión y medios digitales, asegurando una cobertura integral en toda nuestra área de influencia.

Relacionamiento estratégico y opinión pública

Mantuvimos un diálogo abierto con líderes de opinión y periodistas de Cúcuta, Ocaña y Aguachica, socializando hitos como los planes de inversión en calidad del servicio y la apertura del nuevo Centro de Experiencia.

Campañas con propósito

Ejecutamos campañas educativas con altos niveles de recordación, enfocadas en la seguridad y la legalidad:

- **"Energía Legal y Segura"**
- **"A metros del riesgo eléctrico"**
- **"El sol te da más de lo que imaginas"**
- **"Usuario Piloso"**
- **"Cuentos que nos Unen"**



Comunicación Interna

Fortalecemos la cultura organizacional y la conexión con nuestros colaboradores a través de:

CENS.com

Realizamos

46 ediciones

de nuestro boletín digital, promoviendo una comunicación más humana entre las regionales.

CENS al Instante

desarrollamos

14 entregas audiovisuales

quincenales sobre bienestar, seguridad y cultura.

RDC al Fin de Semana

Un espacio radial de integración

para los trabajadores, diseñado para cerrar la jornada con música, voces y cercanía.

Relacionamiento con Proveedores y Contratistas

En CENS, entendemos a nuestros proveedores y contratistas como socios fundamentales para el desarrollo regional. Su gestión es clave para alcanzar nuestros objetivos, pues su eficiencia y cumplimiento impactan directamente en la calidad del servicio que entregamos a la comunidad. Por esto, promovemos un relacionamiento que trasciende lo contractual, integrando criterios de seguridad, protección ambiental y ética empresarial.

Para estrechar este vínculo estratégico, en 2025 lideramos diversas iniciativas de encuentro y diálogo:

Presencia en escenarios Gremiales y de negocios

Fortalecimos nuestro relacionamiento comercial mediante la participación en eventos referentes del sector, identificando nuevas oportunidades y aliados:

6ª Macrorrueda de Negocios de Andesco

lideramos espacios de relacionamiento comercial donde se brindó atención personalizada a **23 empresas.**

FISE (Feria Internacional del Sector Eléctrico)

Consolidamos **vínculos estratégicos con 12 empresas del sector,** actualizando nuestra visión sobre las tendencias y capacidades del mercado eléctrico.

Canales de Formación y Comunicación Directa

Un Jueves al Mes con P&C

Implementamos encuentros mensuales de orientación técnica para socializar los procesos de contratación. Logramos la participación de **32 empresas**, facilitando su autogestión, inscripción y actualización en la plataforma SAP Ariba, eliminando barreras de entrada al sistema.

Boletín Informativo P&C

Publicamos **4 ediciones trimestrales** diseñadas para comunicar de manera oportuna y transparente los lineamientos, novedades y oportunidades de contratación. Este canal se consolidó como una herramienta clave para mantener alineada a nuestra cadena de suministro con los estándares de la organización.

Rendición de cuentas

En CENS, la rendición de cuentas es un pilar fundamental de nuestra ética corporativa. Entendemos estos espacios como una oportunidad para compartir con honestidad los avances de nuestra gestión, fortalecer el sentido de pertenencia y alinear las expectativas de nuestros aliados y colaboradores con los propósitos superiores de la organización.

Durante 2025, consolidamos dos grandes escenarios de conversación para socializar los resultados de la vigencia anterior:

Encuentro con Proveedores y Contratistas

En el año realizamos un diálogo abierto liderado por el Gerente General de la compañía. En esta jornada, **77 representantes de 20 empresas contratistas** profundizaron en los hitos que definieron nuestra operación y los desafíos compartidos para el futuro. Los ejes temáticos de este encuentro incluyeron: Ejecución del plan de Inversiones y mejora en la calidad del servicio, gestión social, ambiental y estrategias de relacionamiento con Grupos de Interés, acceso, asequibilidad y evolución de nuestras ofertas comerciales, y socialización de los grandes retos estratégicos proyectados para 2025.



Diálogo con Trabajadores

Mediante un foro de diálogo abierto, y con la participación de 119 trabajadores nuestro gerente socializó el desempeño integral de la compañía, abordando hitos en bienestar laboral, cultura organizacional y gestión socioambiental. Asimismo, se presentaron los resultados financieros y de inversión en infraestructura, consolidando un ejercicio de transparencia interna que alinea al talento humano con la estrategia de desarrollo regional de CENS.





Enfoque

Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas

Nuestro proceso de contratación se rige por principios de igualdad y rigor técnico, iniciando con la publicación y convocatoria abierta a través del **sistema "Te Cuento"** y el portal web para garantizar el acceso democrático a las ofertas. Tras la recepción de propuestas bajo términos estrictos de cumplimiento, realizamos una evaluación técnica y económica basada en criterios objetivos y estándares de calidad. Finalmente, la selección y adjudicación se otorga a la oferta con el mayor puntaje integral, asegurando aliados estratégicos que representen la opción más eficiente y responsable para la organización.

Enfoque

Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM

En CENS, seleccionamos a nuestro talento humano a través de concursos internos y externos, asegurando siempre la transparencia y la igualdad de oportunidades. Nuestro proceso se divide en tres momentos clave:



1. El encuentro

Es el primer paso donde abrimos la convocatoria para atraer y recibir los perfiles más talentosos e idóneos que sueñan con crecer junto a nosotros. En el caso de los concursos internos tenemos un paso previo y es la verificación de nuestro banco de elegibles, que son aquellos trabajadores que se han presentado a concursos anteriores y cuentan con una valoración vigente (ajustados al perfil).

2. Conociendo el potencial

Revisamos que la formación y experiencia se alineen perfectamente con lo que el cargo necesita y evaluamos los conocimientos técnicos y habilidades psicológicas de las personas que se han inscrito y cumplido los requisitos de participación.

3. La decisión final

En esta etapa final, evaluamos las competencias a fondo mediante un "centro de valoración". Buscamos un ajuste al perfil igual o superior al 80%. Para asegurar la excelencia, también verificamos la autenticidad de los documentos, antecedentes y realizamos los exámenes médicos correspondientes.

Todo este camino está diseñado bajo nuestro Manual de Procedimiento de Selección y Vinculación del Talento Humano para garantizar que el ingreso sea justo y organizado.

En el 2025 **logramos provisionar 123 vacantes,** entre ascensos y vinculaciones de nuevo personal.



TEMA MATERIAL
BIENESTAR LABORAL
Y ADAPTABILIDAD

Energía que impulsa el bienestar

Bienestar laboral y adaptabilidad

GRI 3-3

Nuestro propósito invita a contribuir a la armonía de la vida, y eso se extiende a lo laboral, personal y familiar por eso buscamos un balance que promueva el bienestar integral de todos nuestros colaboradores en las distintas facetas de su vida.

Para ello promovemos diferentes iniciativas y estrategias que abarcan desde la seguridad y salud en el trabajo, los estilos de vida saludable, el aprendizaje, beneficios, calidad de vida, etc.

El tema material Bienestar laboral y adaptabilidad se gestiona a la luz de los siguientes enfoques:

- **Adaptabilidad**
- **Crecimiento personal y profesional**
- **Claridad organizacional**

Política de Gestión Humana
Aprobada en sesión Junta Directiva
Nº 843 del 27 de abril de 2021
Conoce más aquí

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
Aprobada en sesión Junta Directiva
Nº 773 del 16 de octubre de 2015
Conoce más aquí

Política de Sistema de Gestión Integrado
Aprobada en sesión Junta Directiva
Nº 831 del 22 de abril de 2020
Conoce más aquí

Política de Derechos Humanos
Aprobada por sesión de Junta Directiva
Nº 773 del 16 de octubre de 2015
Conoce más aquí

Política de Sostenibilidad
Aprobada por sesión de Junta Directiva
Nº 867 del 7 diciembre de 2022
Conoce más aquí

Alineación con la estrategia

Tema Material	Objetivo Estratégico	Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS
Bienestar Laboral y Adaptabilidad	Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS; 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	Mejorar la experiencia de nuestra gente	
	Aprovechar la diversidad generacional	



Indicadores empresariales

Los indicadores asociados al tema material Bienestar Laboral y Adaptabilidad son los definidos para la perspectiva Aprendizaje y Desarrollo.

Cumplimiento perspectiva

Aprendizaje y desarrollo

116%

Resumen resultados indicadores y

Cumplimiento por Objetivos Estratégicos
Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales — **128%**

	%	Resultado	Meta
Nivel Madurez Capacidades	135%	88%	65%
TAC - Tasa de Aplicación de Conocimiento	121%	73%	60%

Mejorar la experiencia de nuestra gente — **107%**

	%	Resultado	Meta
Calidad de vida	107%	67,7%	>=63%

Aprovechar la diversidad generacional — **112%**

	%	Resultado	Meta
Tasa de Atractavidad Laboral	112%	67%	60%
Índice de Rotación de Personas	112%	14,3%	16%

Planta de empleados

GRI 2-7, 2-8, 202-2, 401-1 y 405-1

En la actualidad, nuestro equipo está compuesto por 742 colaboradores directos, de los cuales el 69.4 % son hombres y el 30.6 % son mujeres. A lo largo del 2025, incorporamos 77 nuevos Talentos para provisión de nuevas vacantes y vacantes de personal retirado.

Esta es nuestra distribución de los colaboradores por nivel de cargo y género:



227
Mujeres

515
Hombres

Total general 742

Información sobre empleados y trabajadores por género

GRI 2-7a, 2-8, 405-1

Concepto	2023	2024	2025
Planta de personal a: Directivos - Hombres	6	6	7
Planta de personal b: Directivos - Mujeres	4	4	4
Total Directivos	**10**	**10**	**11**
Planta de personal c: Profesionales - Hombres	175	184	192
Planta de personal c: Profesionales - Mujeres	98	103	118
Total Profesionales	**273**	**287**	**310**
Planta de personal d: Tecnólogos - Técnicos - Auxiliares – Hombres	290	300	316
Planta de personal d: Tecnólogos - Técnicos - Auxiliares – Mujeres	91	92	105
Total Tecnólogos - Técnicos – Auxiliares	**381**	**392**	**421**
Planta de personal f: Aprendices – Hombres	20	51	16
Planta de personal f: Aprendices - Mujeres	12	27	19
Total Aprendices	**32**	**78**	**35**
Planta de personal g: Estudiantes práctica - Hombres	27	53	38
Planta de personal g: Estudiantes práctica - Mujeres	25	57	42
Total Estudiantes Prácticas	**52**	**110**	**80**
Total Directivos, Profesionales, Tecnólogos -Técnicos – Auxiliares (Sin aprendices ni estudiantes en práctica)	664	689	742
Total General	**748**	**877**	**857**

Distribución de empleados por región

GRI 2-7A

CENS atiende a usuarios en 48 municipios de 3 departamentos (Norte de Santander, Cesar y Bolívar). Para gestionar su operación cuenta con cinco sedes administrativas denominadas regionales en Cúcuta, Ocaña, Pamplona, Tibú y Aguachica donde se concentran los trabajadores así:



Desagregado por regional 2025																		
Tipo de empleado	Cúcuta			Ocaña			Pamplona			Tibú			Aguachica			Total		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Empleados de planta con contrato a término indefinido	550	564	591	49	52	51	25	25	27	16	19	18	24	27	28	664	687	715
Empleados de planta con contrato a término fijo	0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	10
Empleados de planta con contrato por obra o labor	0	1	16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17
Empleados por horas no garantizadas (trabajan para la organización sin un número mínimo fijo de horas)	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Empleados a tiempo completo	550	566	616	49	52	52	25	25	27	16	19	19	24	27	28	664	689	742
Empleados a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Contratistas y misionales

GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados

En 2024, el total de trabajadores que realizan un trabajo para la organización, pero no tienen una relación laboral con CENS fue de 2,304 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de trabajador	Vigencia		
	2023	2024	2025
Misión	957	850	267
Trabajadores de Contratistas	2,301	2,182	2,037
Total	3,258	3,032	2,304

Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local

GRI 202-2

Los principales puestos directivos de la empresa están ocupados por la junta directiva, el gerente y el comité de gerencia. Todas las personas que ocupan estos roles son de nacionalidad colombiana, originarias y residentes de las áreas de influencia de la organización, como Norte de Santander y Cesar y del Grupo EPM en Colombia, particularmente Antioquia.

Promedio de edad de los empleados

La edad promedio de nuestros colaboradores para el 2025 fue de 40 años. Su distribución por rangos de edad fue la siguiente:

Distribución de trabajadores por rangos de edad

Cantidad de trabajadores CENS

Trabajadores menores de 30 años **65**

Trabajadores entre 30 y 50 años **538**

Trabajadores mayores de 50 años **139**



Antigüedad de los empleados

El tiempo promedio de antigüedad de los colaboradores es de 11 años.

Antigüedad de los empleados (Cantidad o número)			
Años de antigüedad	**2023**	**2024**	**2025**
0 - 1 años	37	87	121
1 - 5 años	150	135	156
5 - 10 años	145	143	137
10 - 15 años	78	88	100
15 - 20 años	135	114	96
20 - 25 años	31	40	57
25 - 30 años	45	43	35
30 - 40 años	42	38	39
Mayor de 40 años	1	1	1
Total	**664**	**689**	**742**

***El dato no incluye aprendices SENA ni estudiantes en práctica.**

Motivos de retiros del personal

Desde el 2023 han disminuido considerablemente los retiros por renuncia voluntaria, presentándose en mayor medida las desvinculaciones por motivo del cumplimiento del requisito para acceder a pensión de vejez. Durante el 2025, solo se presentaron 17 renuncias, cuyo detalle se puede observar en la siguiente tabla.

Motivos de retiro del personal			
Concepto	**2023**	**2024**	**2025**
Renuncia aceptada por pensión de invalidez	0	0	0
Renuncia aceptada - pensión de vejez	12	22	13
Renuncia voluntaria	15	6	4
Total	**27**	**28**	**17**



Vinculación y rotación de empleados

Vinculación y rotación empleados **GRI 401-1**			
Indicador	**2023**	**2024**	**2025**
Vinculación de empleados	664	689	742
Rotación de personal	2.27%	1.18%	1.12%

Salarios

GRI 202-1 y 405-2

En la compañía, el salario básico promedio es igualitario y se asignan de forma estandarizada en función del cargo. En la siguiente tabla, podrá revisar las diferencias de acuerdo con el nivel profesional.

Salario básico promedio mes (COP millones)			
Indicador	**2023**	**2024**	**2025**
Directivos	14.43	17.69	19.81
Profesionales	4.82	5.35	5.88
Tecnólogos. Técnicos y Auxiliares	2.75	3.08	3.37

En la siguiente tabla se puede observar la relación entre el salario mínimo legal mensual vigente en Colombia y el salario promedio de los colaboradores de CENS por nivel profesional.

Comparación de salarios CENS con SMMLV **GRI 202-1 y GRI 405-2**			
Concepto	**2023**	**2024**	**2025**
SMMLV en Colombia (COP millones)	1,160,000	1,300,000	1,423,500
Salarios promedio Directivos	11.1	13.6	13.9
Salarios promedio Profesionales	3.7	4.1	4.13
Salarios Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	2.1	2.4	2.3



Organizaciones sindicales

GRI 202-1 y 405-2



SINTRAELECOL

Durante el 2025 en CENS, tuvimos 736 de nuestros 742 trabajadores afiliados a SINTRAELECOL, la única organización sindical presente en la empresa.

Asociaciones sindicales			
Indicador	**2023**	**2024**	**2025**
Número de sindicatos	1	1	1
Acuerdos convencionales	1	1	1
Planta de personal	664	689	742
Empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	660	683	736
Empleados no cubiertos por acuerdo de negociación colectiva	4	6	7
Porcentaje de empelados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	99.4%	99.2%	99.2%
Horas de permiso sindical de los dirigentes (remunerados)	12,316	14,070	27,024
Querellas	0	1	1



Selección de personal

GRI 401-1

El proceso de Selección y Vinculación del Talento Humano tiene como objetivo garantizar la provisión de personal competente para la organización de manera oportuna, transparente y plural, contribuyendo al logro de los objetivos corporativos. Mediante la identificación y selección de personas idóneas para el cargo, asegurando que cumplan con las competencias, experiencia, características de personalidad y motivación necesarias para el logro de la estrategia empresarial.

Durante la vigencia 2025, se logró la provisión de 123 vacantes, lo que representa 53 vacantes adicionales frente a las proyectadas inicialmente, superando ampliamente la meta establecida. Del total gestionado, se generaron 44 ascensos internos, correspondientes a 1 directivo, 3 líderes de equipo, 10 coordinadores, 20 profesionales P1, 10 tecnólogos D.

Adicionalmente, se realizaron 77 nuevas vinculaciones, distribuidas en 1 líder, 1 coordinador, 10 profesionales P1, 37 tecnólogos D, 10 técnicos administrativos y 18 técnicos operativos.

En total, fueron seleccionadas 51 mujeres y 72 hombres, consolidando un proceso robusto, transparente y alineado con las necesidades estratégicas y operativas de la compañía.



Selección de personal GRI 401-1				
Concepto	**Descripción o criterio de cálculo**	**2023**	**2024**	**2025**
Procesos de selección	Número de procesos de selección llevados a cabo en el año.	162	206	321
Modificaciones de contrato	Cambios en los contratos de trabajo de los empleados generados por novedades de ascenso o por procesos de selección.	27	44	46
Personas vinculadas	**Número de empleados vinculados en el período reportado.**	**37**	**55**	**77**

Enfoque: Crecimiento personal y profesional.

GRI 404-1, 404-2

Gestión del Desarrollo:

Durante la vigencia 2025, el proceso de Gestión del Desarrollo de las Personas implementó diversas estrategias orientadas a fortalecer y desarrollar las competencias organizacionales de los colaboradores. Estas acciones tuvieron como propósito potenciar habilidades de liderazgo, acompañar la integración efectiva en los cargos, asegurar la transferencia de conocimiento y experiencia, y promover el crecimiento profesional, todo ello alineado con los objetivos estratégicos de la compañía.

Dentro de los principales logros tenemos:

- Se implementó el programa Escuela de Líderes "Liderazgo en Alta Frecuencia", completando cuatro módulos formativos con una intensidad total de 16 horas desarrollando habilidades para la toma de decisiones, la gestión de equipos y la alineación con los atributos culturales, contribuyendo a una cultura de liderazgo transformador.
- Se formularon 141 planes de desarrollo individual bajo la metodología 70-20-10, que garantizan un aprendizaje integral mediante exposición, acompañamiento y formación, fortaleciendo las competencias organizacionales y permitiendo una integración efectiva en el cargo.
- Se formularon 4 planes de sucesión, asegurando la preparación de reemplazos para posiciones estratégicas. Esta acción reduce riesgos asociados a la pérdida de conocimiento y garantiza la continuidad de procesos críticos, alineándose con la estrategia de retención y desarrollo del talento.
- Se restructuró la metodología de ejecución de los Planes de Desarrollo, orientada a fortalecer la cercanía y el diálogo entre líderes y colaboradores. La mejora redujo la duración del ejercicio de una hora a 30 minutos, este cambio incrementa la eficiencia del proceso y refuerza la percepción positiva de la experiencia del empleado.

"Conectando historias"



El programa de liderazgo consciente ha tenido un impacto muy importante en mi desarrollo profesional, sobre todo porque llegó en un momento de mucho cambio. El año pasado asumí un rol de liderazgo en un equipo completamente nuevo para mí, con personas, dinámicas y temas que no conocía, lo que representó un reto grande.

Este programa me ayudó a posicionarme de una forma más consciente como líder. Me ha permitido tener conversaciones más significativas con el equipo, entender mejor sus formas de trabajar y reconocer la diversidad de talento y personas que lo conforman. También me ha ayudado a mirar hacia adentro, a reconocer mis emociones y hacerme cargo de ellas, lo que me ha permitido liderar con mayor claridad, empatía y adaptabilidad, y trabajar de manera intencional en la construcción de confianza con el equipo.

Christian Jospeh Escalante - Líder Planeación T&D Energía

Gestión del Aprendizaje:

En la vigencia 2025, el proceso Gestión del aprendizaje por medio del Plan de formación, fortaleció las competencias y conocimientos normativos de los colaboradores a través de **89 eventos formativos,** además de cerrar las brechas de conocimiento alineadas a los sistemas de gestión. Las temáticas abarcaron 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.

Como resultado de la gestión queremos resaltar:

- 568 trabajadores correspondiente al 76 % de la planta de personal participaron en acciones formativas, alcanzando 16.732 horas de capacitación, con un promedio de 23 horas por colaborador, lo que reafirma el compromiso de la organización con el desarrollo de capacidades y la mejora continua.
- Se ejecutó la prueba piloto del programa Facilitadores Internos, estrategia que asegura la continuidad del conocimiento organizacional, potencia el talento interno y fomenta el aprendizaje intergeneracional, consolidando una ventaja competitiva sostenible.
- Se diseñó la metodología de Medición de Impacto para identificar el beneficio generado por los eventos formativos, integrando una evaluación cualitativa del cumplimiento del objetivo y una evaluación cuantitativa soportada en indicadores y evidencias de los participantes.



Formación y desarrollo GRI 404-1, 404-2			
Concepto	**2023**	**2024**	**2025**
Ejecución Plan de Aprendizaje (%)	100%	100%	100%
Ejecución presupuestal del Plan de Aprendizaje (%)	100%	100%	100%
Eventos de aprendizaje realizados (cantidad)	73	77	89
Horas de capacitación promedio por empleado	19	34	23
Valor del Plan de Aprendizaje (COP$ millones)	577	710	876

Durante el año se evidenció un aumento del indicador frente a la vigencia anterior, pasando de 77 a 89 eventos de aprendizaje. Este crecimiento refleja un fortalecimiento de la estrategia de formación y una mayor oferta de espacios de capacitación para los colaboradores.

La cantidad de horas de capacitación promedio por empleado presenta una disminución frente a la vigencia anterior, pasando de 34 a 23 horas promedio de capacitación por empleado. Esta variación está asociada a una optimización en la duración de los programas formativos dando relevancia a temas específicos que respondan a las necesidades de los equipos de trabajo.

Se observa un incremento en el valor ejecutado del Plan de Aprendizaje frente a la vigencia anterior, lo cual está alineado con el aumento en los eventos de formación realizados y el fortalecimiento de las capacidades del talento humano.



Desempeño laboral

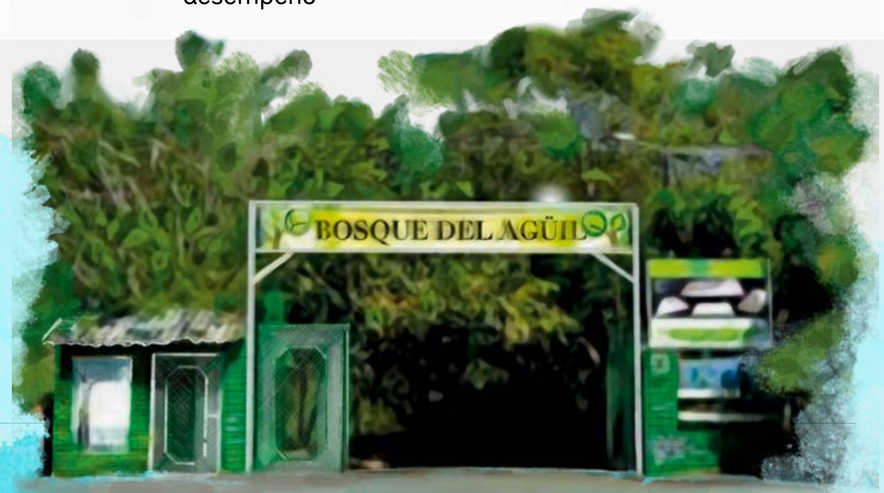
GRI 404-3

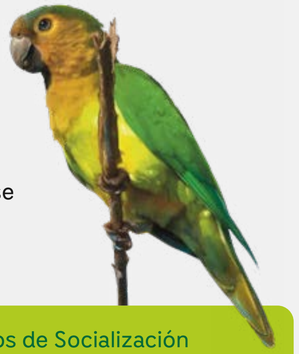
En el marco de la Política de Talento Humano, el grupo empresarial gestiona el desempeño como un proceso orientado a alinear los resultados individuales con los objetivos estratégicos de la organización, promoviendo el desarrollo del talento humano y el fortalecimiento de las capacidades organizacionales.

A través de la metodología OKR (objetivos y resultados clave), se establecen objetivos retadores, claros y orientados a la acción para todos los niveles de cargo, articulados con el plan empresarial, los procesos y los planes operativos, permitiendo que cada colaborador reconozca su contribución al logro de los resultados. Este proceso se desarrolla mediante las etapas de definición, seguimiento y valoración de compromisos de desempeño.

Empleados con evaluación de desempeño (Cantidad o número)
GRI 404-3

Concepto	2023	2024	2025
Número de Empleados con evaluación de desempeño	664	689	607
Porcentaje de empleados con evaluación de desempeño*	100%	100%	92%





Como resultado de las acciones desarrolladas, se destacan los siguientes logros:

- Definición de Compromisos de Desempeño al equipo directivo por parte del gerente general.
- Espacios de Socialización de la metodología a todos los equipos de trabajo.
- Acompañamiento metodológico en las etapas del proceso Gestión del Desempeño.
- Posicionamiento de la metodología OKR en la organización.

La variación en la cantidad de empleados con evaluación de desempeño entre el 2025 y el 2024, responde a los criterios definidos, los cuales incluyeron a los colaboradores que cuentan con ocho meses de gestión en el cargo. Los trabajadores que no cuentan con compromisos de Desempeño hacen parte de las excepciones definidas en el Manual de Regla de Negocio (licencia, incapacidades médicas, asignaciones a proyectos, entre otras).

En el periodo 2025, el comité de gerencia cumplió satisfactoriamente con los compromisos de desempeño definidos, evidenciando un alto nivel de alineación con el direccionamiento estratégico de la organización. Entre los logros más relevantes se destacan el cumplimiento del indicador financiero EBITDA , el avance en la optimización de la gestión operativa y de activos, el fortalecimiento de la prestación del servicio y la gestión de proyectos de infraestructura, así como la implementación de iniciativas orientadas a la transformación digital, la sostenibilidad, la gestión de riesgos y la experiencia de nuestra gente, consolidando una gestión directiva enfocada en la generación de valor y el logro de resultados estratégicos.

Beneficios para nuestra gente

GRI 401-2

En CENS contamos con un programa de Bienestar laboral el cual promueve la salud mental, emocional y física de nuestros colaboradores sin distinción de cargo o área buscando la inclusión y la participación, fomentando un ambiente laboral saludable, motivador y productivo, cumpliendo a cabalidad con los beneficios establecidos en la convención colectiva de trabajo vigente e implementando estrategias orientadas a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Dentro de los impactos positivos destacamos:

Reducción del ausentismo, mayor productividad, mejora en el clima laboral, fortalecimiento del sentido de pertenencia manteniendo siempre la iniciativa de atenderte es nuestra prioridad.

50 alianzas comerciales en las siguientes categorías: Educación, recreación, restaurantes, vestimenta, hogar, salud, mascotas, belleza, y servicios.

Continuamos con la modalidad de Teletrabajo horario flexible generando un impacto positivo al medio ambiente en la reducción de emisiones de monóxido de carbono al reducir los desplazamientos en vehículo automotor hasta la empresa y mayor disponibilidad de tiempo para nuestros trabajadores.

Beneficios Gente CENS 2023
GRI 401-2

Tipo de beneficio	Valor anual
Auxilio de monturas	COP $ 34,025,449
Citologías y ginecología	COP $12.375.000
Auxilio de estudio a trabajadores	COP $6.654.000
Auxilio de estudio para hijos de trabajadores	COP $1.373.000.000
Auxilio de estudio para hijos de jubilados	COP $149.000.000
Auxilio de traslado a trabajadores	COP $52.000.000
Gastos de viaje	COP $ 3.000.000
Bonificación mensual cuadrilla línea viva (38 trabajadores)	COP $335.000.000
Auxilio de compra de calzado para personal femenino	COP $ 138.791.250
Bono navideño	COP $214.000.000
Total Beneficios	**COP $ 2.317.845.699**

En CENS no hay diferencia en los tipos de beneficios que reciben los trabajadores vinculados independientemente de su tipo de contrato (término indefinido, término fijo, obra o labor).

De acuerdo con los beneficios anteriores en el siguiente cuadro relacionamos las personas beneficiadas:

Empleados con evaluación de desempeño (Cantidad o número)
GRI 404-3

Concepto	2023	2024	2025
Personas beneficiadas de los programas de bienestar laboral	664	689	742
Porcentaje de empleados que utilizan los beneficios	100%	100%	100%
Valor de los programas de bienestar laboral (COP millones de pesos)	6,198	8,824	2,137

Otros beneficios

Teletrabajo y horarios flexibles

Terminamos el 2025 con 141 trabajadores en teletrabajo. Por otra parte, 137 trabajadores disfrutaron de los horarios flexibles.

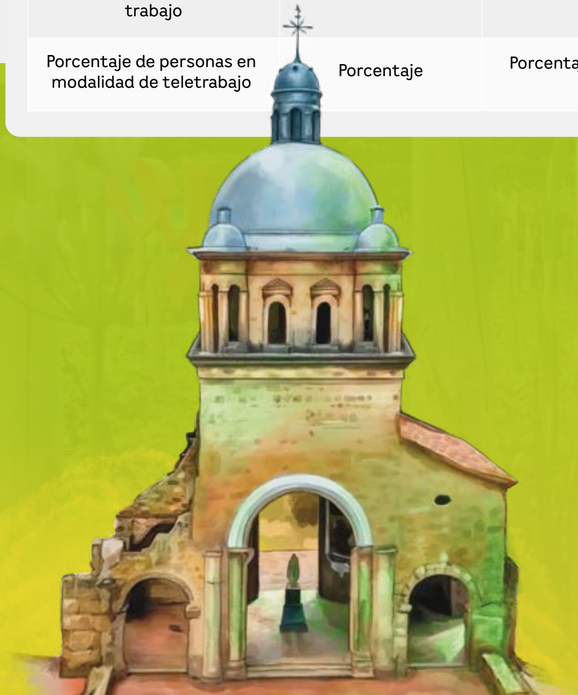
Otros beneficios					
Indicador	Unidad de medida	Descripción o criterio de cálculo	Otros beneficios		
			2023	2024	2025
Personas con horarios flexibles de trabajo	Empleados	Personas con horarios flexibles de trabajo	130	140	137
Personas en modalidad de teletrabajo	Empleados	Personas en modalidad de teletrabajo	129	129	141
Porcentaje de personas con horarios flexibles de trabajo	Porcentaje	Porcentaje de trabajadores con horarios flexibles de trabajo	19.58%	20.31%	18%
Porcentaje de personas en modalidad de teletrabajo	Porcentaje	Porcentaje de trabajadores en modalidad de teletrabajo	19.43%	18.72%	19%



"Conectando historias"

Trabajar desde casa ha sido una experiencia que realmente me hace feliz. Al reducir los desplazamientos, he ganado tiempo de calidad con mi familia, para el autocuidado y para hacer cosas que me llenan de satisfacción. Estar en un ambiente familiar me hace sentir más tranquila, enfocada y motivada, lo que me permite ser más productiva y dar lo mejor de mí en mi trabajo. Sin duda, es una forma de trabajo que ha tenido un impacto muy positivo en mi vida

Nancy Milena López - Área Servicios Corporativos



Prestamos de vivienda

Durante el 2025 se otorgaron 23 préstamos de vivienda por un total de COP $899 Millones.

Otros beneficios				
Indicador	Unidad Medida	Otros beneficios		
		2023	2024	2025
Cantidad préstamos de vivienda	Cantidad	32	26	23
Cantidad de préstamos por otros conceptos	Cantidad	0	2	0
Valor de préstamos (COP millones de pesos)	Valor	1,203	1,021	899

Permiso parental

GRI 401-3

Durante el 2025, un total de 26 colaboradores dieron la bienvenida a un nuevo integrante en sus familias: 11 se convirtieron en madres y 15 en padres, accediendo a sus respectivas licencias de maternidad y paternidad. Estos espacios de descanso remunerado son fundamentales para favorecer el vínculo con el recién nacido y fortalecer la dinámica familiar en esta etapa inicial. De igual manera, 5 mujeres y 16 hombres finalizaron sus licencias y retomaron sus actividades, continuando con su desarrollo profesional dentro de la organización.



Permisos y licencias GRI 401-3			
Concepto	**2023**	**2024**	**2025**
Licencias otorgadas por ley - Mujeres	10	14	11
Licencias otorgadas por ley - Hombres	18	31	15
Mujeres incorporadas de licencia de maternidad	7	7	5
Hombres incorporados de licencia de paternidad	18	15	16
Permisos extralegales por nacimiento o aborto - Mujeres	0	0	0
Permisos extralegales por nacimiento o aborto - Hombres	0	0	0



Mejoramientos locativos para el bienestar de nuestra gente

Durante la vigencia 2025, se ejecutaron proyectos de remodelación y modernización en instalaciones administrativas con el objetivo de optimizar espacios, mejorar la funcionalidad y garantizar condiciones de bienestar para los colaboradores. Estas intervenciones incluyeron:

- **Remodelaciones integrales en sedes estratégicas** (Edificio PIENSE, Secretaría General, Localidad Chinácota).
- **Modernización de oficinas para áreas corporativas y directivas** (Subgerencia de Distribución y Jefe Área Servicios Corporativos).
- **Mejoramiento de infraestructura externa** (como cerramientos y fachadas).
- **Adecuaciones o ajustes para aseguramiento normativo y seguridad operacional**
- **Incorporación de criterios de sostenibilidad, priorizando eficiencia energética, iluminación natural y materiales ecoeficientes.**



Año ejecución	Objeto	m2	Estado	Valor ejecución obras (millones)
2024-2025	Remodelación del laboratorio de medidores de la sede Sevilla	336.03	Ejecutado	$ 632
2024-2025	Remodelación parqueadero Pamplona	867.74	Ejecutado	$ 188
2024-2025	Obras civiles y adecuación de CENSNNOVALAB	147.39	Ejecutado	$ 573
2024-2025	Adecuación del espacio Coworking Luis Alberto Rangel y otros	111.3	Ejecutado	$ 125
2025	Remodelación PIENSE (piso 1 y 2)	423.22	Ejecutado	$ 395
2025	Cerramiento parqueadero regional Pamplona	867.75	Ejecutado	$ 188
2025	Remodelación fachada localidad Chinácota	127.23	Ejecutado	$ 78
2025	Remodelación Secretaria General	109.02	Ejecutado	$ 217
2025	Modernización oficina Jefe Área Servicios Corporativos	18.5	Ejecutado	$ 10.5
2025	Modernización oficina Subgerente Distribución	28.9	Ejecutado	$ 14

Adicionalmente, se logró un avance del 91% de las actividades de remodelación de los 260,86 m2 del Centro de control de CENS (1.561 millones)

En total, se intervinieron 3297,9 m^2 con una inversión aproximada de $3.982 asegurando espacios más seguros, funcionales y alineados con estándares ambientales y corporativos.

Beneficios cualitativos:

- **Bienestar laboral: mejora en confort térmico y lumínico, espacios más modernos y cómodos.**
- **Imagen corporativa: fachadas renovadas y oficinas modernas que fortalecen la percepción institucional.**
- **Sostenibilidad: integración de tecnologías verdes (81 paneles fotovoltaicos traslúcidos instalados en CENSNNOVALAB), reducción de consumo energético y aprovechamiento de luz natural.**
- **Cumplimiento normativo: adecuación a estándares de seguridad operacional y accesibilidad.**

Para el logro de estas transformaciones tuvimos algunos retos relacionados con: incremento en costos por ajustes de diseños eléctricos durante la ejecución, retrasos por disponibilidad limitada de materiales especializados, especialmente en apuestas como la instalación de paneles solares traslúcidos importados por el contratista y las estructuras o bases para su instalación y coordinación técnica para garantizar continuidad operativa en sedes intervenidas.

Cafetería Subgerencia de Distribución





Remodelación oficina de Asuntos legales y Secretaría General



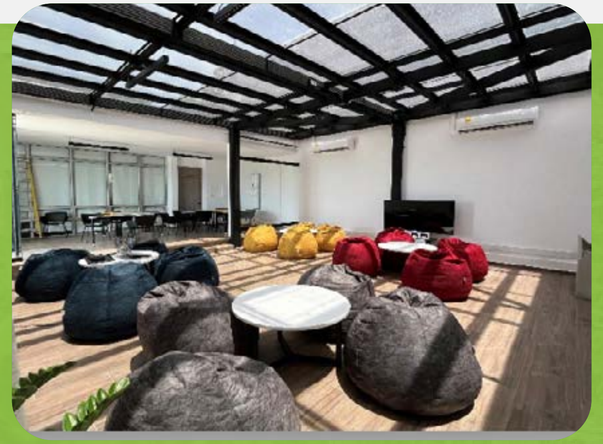


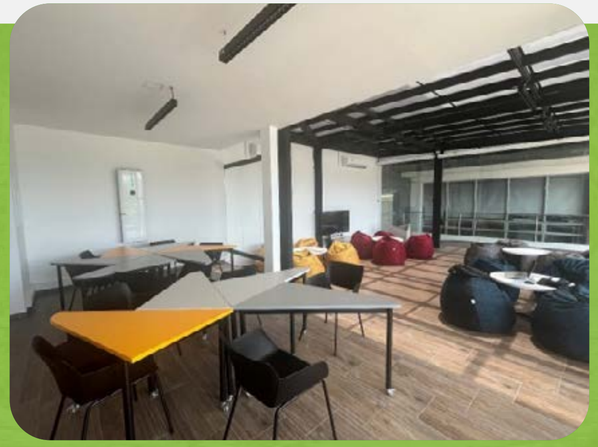




Adecuación CENSNNOVALAB









Avances

Remodelación

Centro de control

Jubilados y pensionados

En la gestión de los procesos de jubilación y pensión de nuestros colaboradores, implementamos diversas acciones en el marco de la relación con los pre-pensionados y pensionados, que para la vigencia 2025 destacamos:

Personal próximo por pensionarse: desarrollamos diversas actividades dirigidas a 20 trabajadores, enfocadas a:

- **Apoyo psicológico individual, brindado a través del contrato de servicios médicos.**
- **Valoración nutricional individual para cada pre-pensionado, gestionada mediante el contrato de servicios médicos.**
- **Capacitación en manejo financiero.**
- **Talleres de mindfulness y meditación orientados al manejo del estrés.**
- **Actividades de senderismo ecológico enfocadas en el bienestar emocional.**

Jubilados:

Durante el año 2025 se reconoció la pensión de vejez de carácter compartida a tres (3) de nuestros jubilados, gestión que se adelantó ante la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones. Asimismo, la Empresa recibió por concepto de retroactivos derivados de las gestiones de compartibilidad ante Colpensiones la suma de $66.953.298.

Para los principales indicadores encontramos los siguientes resultados:

Jubilados y pensionados					
Indicador	Unidad Medida	Descripción o criterio de cálculo	Año		
			2023	2024	2025
Jubilados directos - Acumulados	Cantidad o número	Número de ex trabajadores de la empresa, que disfrutan de su mesada pensional a cargo total o parcial de ésta.	453	452	450
Pensionados en el año	Cantidad o número	Número de personas que se retiran de la empresa por motivo pensión vejez	11	23	11
Proyección de personal a pensionarse - Directivos	Cantidad o número	En los próximos 10 años	5	4	6
Proyección de personal a pensionarse - Profesional	Cantidad o número	En los próximos 10 años	62	61	55
Proyección de personal a pensionarse - Sostenimiento	Cantidad o número	En los próximos 10 años	0	0	0
Proyección de personal a pensionarse - Tecnólogo, técnico y auxiliar	Cantidad o número	En los próximos 10 años	88	83	85



Seguridad y Salud en el Trabajo

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y su cobertura

GRI 403-1 y 403-8

Centrales Eléctricas del Norte de Santander cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) formalmente implementado ante el MINTRABAJO y alineado con el Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo en Colombia). Este marco normativo garantiza la gestión sistemática de peligros y riesgos, con el objetivo imperativo de prevenir accidentes, enfermedades laborales y fomentar entornos seguros y saludables.

Nuestro modelo de gestión es transversal, abarcando los procesos, centros de trabajo (regionales) y modalidades de vinculación laboral definidas por CENS S.A E.S.P., mediante la integración de políticas, recursos y una cultura preventiva sólida, con la cual aseguramos no solo el cumplimiento legal, sino la protección integral de nuestro capital humano.

En cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019 (Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la. Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST), CENS S.A E.S.P., realizó su respectiva autoevaluación anual correspondiente a la vigencia 2025 en los tiempos definidos por el MINTRABAJO. Este ejercicio fue liderado por la Coordinadora de SST, arrojando un nivel de cumplimiento del 100 % conforme a estándares mínimos exigidos por el MINTRABAJO. Este resultado ratifica la madurez del SG-SST y la eficacia de los controles administrativos, técnicos y de ingeniería empleados en nuestra organización.

Finalmente, este puntaje de excelencia no representa una meta estática, sino un insumo estratégico para la mejora continua. Este resultado orientará la toma de decisiones de la alta dirección hacia la consolidación de una cultura de SST que trascienda la norma y potencie la eficiencia organizacional.



Alcance del SG-SST

El SG-SST implementado por CENS S.A E.S.P., aplica a las actividades de transmisión de energía eléctrica hasta 230 kV, distribución de energía eléctrica hasta 34,5 kV y comercialización de energía eléctrica, desarrolladas en zonas urbanas y rurales de los departamentos de Norte de Santander, sur del Cesar y sur de Bolívar, donde la empresa presta servicio en 47 municipios (40 en Norte de Santander, 6 en el sur del Cesar y 1 en Bolívar), a través de 50 puntos de atención a clientes y usuarios y dos (2) oficinas móviles, todos incluidos dentro del alcance.

Nuestro SG-SST cubre a la totalidad de los trabajadores, independientemente de su modalidad de vinculación e incorpora las actividades de operación, mantenimiento, atención al usuario, gestión administrativa y demás procesos de apoyo, asegurando así la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a cada proceso y entorno y/o centro de trabajo.

En CENS S.A E.S.P., entendemos que la sostenibilidad del negocio es inseparable del bienestar de nuestra gente (Trabajadores vinculados, Contratistas, Proveedores, entre otros). Por lo cual durante la última vigencia 2025, nuestra gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) ha trascendido el cumplimiento normativo vigente, para consolidarse como un pilar de nuestra responsabilidad social corporativa.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-2

Procesos para identificar peligros

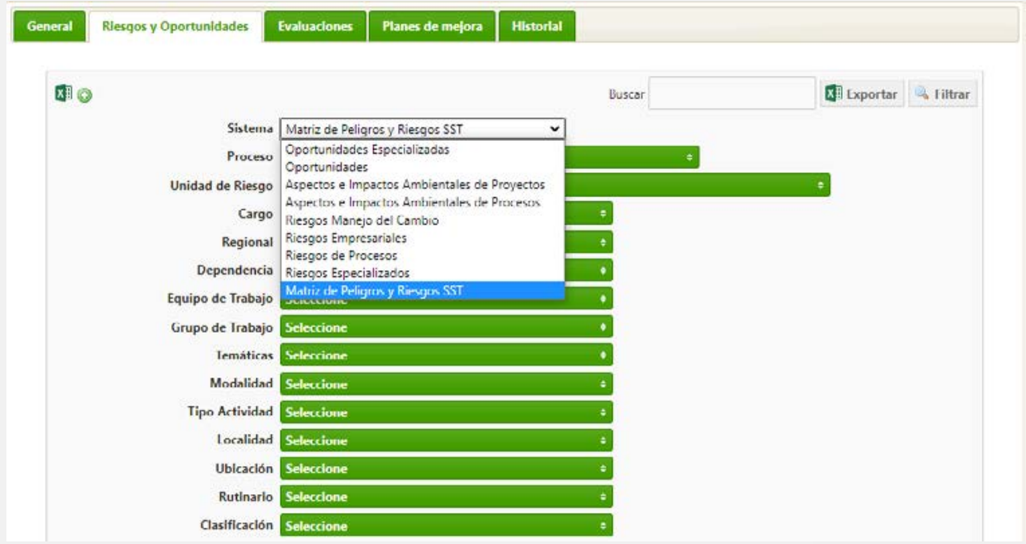


CENS S.A E.S.P., dispone de un proceso estructurado para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos en SST el cual es articulado mediante la Matriz de Peligros y Riesgos aplicado a los procesos definidos por nuestra empresa.

Dicha identificación se fundamenta en la metodología Guía Técnica Colombiana GTC-45, integrando los procesos y actividades presentes en CENS, los cuales se ven inmersos en "Unidades de riesgo" definidas según las tareas específicas de cada área y/o Dependencia, esto que facilita una gestión detallada y determinación de controles proporcionales al riesgo, personal expuesto, nivel de exposición y criticidad detectada.

En la vigencia 2025, el SG-SST de CENS gestionó 182 unidades de riesgo, revisadas y validadas con la participación de los trabajadores directamente involucrados en el proceso. Esta dinámica no solo fortalece el enfoque de participación y consulta, sino que profundiza el conocimiento de los riesgos laborales inherentes a la labor diaria.

Finalmente, para facilitar el acceso a la información, mantenemos las matrices actualizadas en el aplicativo Sinergia, dentro del módulo de Riesgos y Oportunidades. Lo que fomenta la interiorización de los controles y consolida la corresponsabilidad en la gestión de los riesgos de SST de manera preventiva.



Aplicativo SINERGIA modulo riesgos y oportunidades en el cual se encuentra para consulta la Matriz de peligros y riesgos SST para consultar del personal.

Procesos para investigar incidentes laborales, identificación de peligros y evaluación de riesgos.



La investigación de incidentes de trabajo se realiza teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 1401 del 2007, bajo la conformación de un equipo investigador quien se encarga de identificar las causas básicas e inmediatas mediante la metodología del árbol de causas y así establecer las acciones preventivas o correctivas que permitan mitigar la ocurrencia de futuros eventos.

Durante el 2025 se presentaron siete (7) investigaciones de incidentes de trabajo, de los cuales cuatro (4) fueron por factor de riesgo eléctrico, dos (2) por factor de riesgo locativo y uno (1) por factor de riesgo público. Lo anterior teniendo en cuenta el reporte de incidentes en seguridad operacional/incidentes eléctricos (reporte diario que entrega el centro de control) y los reportes de los trabajadores al buzón de seguridad y salud en el trabajo; tomando como base esta información, se generan los análisis correspondientes y se generan las investigaciones necesarias a los casos aplicables y además se establecen lecciones aprendidas.



Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3

En CENS destinamos recursos para la ejecución de actividades asociadas a servicios y/o actividades realizadas desde medicina preventiva y del trabajo destinadas a identificar, mitigar y/o eliminar peligros. Destacamos las siguientes actividades:

- Exámenes médicos ocupacionales.
- Inspecciones y/o verificación de puesto de trabajo presencial y remoto.
- Pausas activas.
- Implementación de programa de mi equilibrio en salud destinada a la población de riesgo cardiovascular;
- Aplicación de las baterías de riesgo psicosocial, con las respectivas intervenciones grupales e individuales; la implementación del programa de prevención de sustancias psicoactivas (Charlas de prevención de consumo de sustancias psicoactivas, pruebas de dopping, pruebas de alcoholemia, campañas).
- Implementación de los sistemas de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculo esqueléticos y de riesgo psicosocial, actividades de diagnóstico e intervención realizadas a través del convenio institucional con la Universidad UDES, del programa de fisioterapia y terapia ocupacional.

Sensibilizaciones y charlas por puestos de trabajo



Intervención grupal de prevención de riesgo psicosocial





Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre SST

GRI 403-4

En CENS promovemos la participación de los trabajadores, así como la consulta y comunicación permanente en materia de seguridad y salud en el trabajo (SST), como ejes fundamentales del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Para ello se cuenta con la Guía de Comunicación, Participación y Consulta del SG-SST, en la cual se definen los mecanismos, canales y responsabilidades para la interacción efectiva con las partes interesadas definidas.

Los mecanismos establecidos permiten la difusión, consulta y retroalimentación en temas de SST, facilitando la participación de los trabajadores en la gestión preventiva. Entre estos mecanismos se destaca el buzón institucional seguridadysalud@cens.com.co, a través del cual la gente CENS pueden realizar consultas, reportes y sugerencias relacionadas a la SST. Adicionalmente, este canal es utilizado para la divulgación y sensibilización del personal, mediante el envío de, lecciones aprendidas derivadas de accidentes, eventos relevantes del SG-SST, y mensajes orientados al fortalecimiento de la cultura de autocuidado.







Durante el 2025 implementamos procesos de consulta directa a los trabajadores, entre las que destacan la aplicación de:

- Encuesta de diagnóstico del nivel de madurez de la cultura en prevención.
- Diagnóstico del clima laboral en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- Encuesta de satisfacción de la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitiendo recoger percepciones, evaluar el impacto de las actividades desarrolladas y definir acciones de mejora para las vigencias futuras.

Adicionalmente, SG-SST de CENS garantizó la participación democrática de los trabajadores mediante la realización de las elecciones del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) de Cúcuta y demás regionales y el Comité de Convivencia Laboral, consolidando espacios formales de representación, diálogo y participación en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar laboral.

Respecto a los comités, contamos principalmente con tres espacios en los trabajadores y empresa pueden abordar temáticas de SST con los siguientes alcances y responsabilidades:

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	Comité Convivencia Laboral	Comité de Reubicación Laboral
• Proponer a la administración de CENS la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo. • Proponer a la administración de CENS la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo. • Proponer y participar en actividades de capacitación en SST. • Colaborar con los funcionarios de entidades gubernamentales de SST en las actividades que estos adelanten en CENS. • Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial debe realizar CENS. • Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer al empleador las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia. • Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones realizadas por el personal de trabajadores en cada área o sección de la empresa e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control. • Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores, en materia de medicina, higiene y seguridad industrial. • Servir como organismo de coordinación entre empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la SST. • Solicitar periódicamente a la empresa informes sobre accidentalidad y enfermedades laborales. • Apoyar en la identificación de peligros y la evaluación de riesgos que puedan derivarse de los cambios internos y externos.	• Recibir y dar trámite a las quejas presentadas de forma personal o anónima en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que lo soportan. • Examinar la información de los casos específicos que conozcan en ejercicio de sus funciones que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral al interior de la Empresa. • Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que pudieron dar lugar a la queja. • Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos. • Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral. • Informar a la alta dirección los casos donde no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones o persista la conducta, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector del trabajo. • Presentar a la alta dirección de la Empresa las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como informe anual de la gestión del Comité.	• Recibir y dar trámite a los conceptos de medicina laboral, recomendaciones y/o restricciones emitidas por la EPS, ARL o médico especialista, que requieran una adaptación o cambio de puesto de trabajo. • Examinar la información técnica de los profesiogramas y perfiles de cargo para identificar la compatibilidad entre las capacidades residuales del trabajador y las exigencias de las vacantes o puestos actuales. • Adelantar reuniones de concertación para definir la viabilidad técnica y administrativa de la reubicación, ya sea temporal o definitiva. • Formular un Plan de Reincorporación o Reubicación Laboral, que incluya el cronograma de seguimiento, las adaptaciones al puesto (ergonómicas, de jornada o de tareas) y las capacitaciones necesarias. • Informar a la alta dirección sobre los casos donde no sea posible la reubicación por limitaciones estructurales, o cuando el trabajador no se adapte al nuevo perfil, para que se tomen decisiones conforme a la normativa legal vigente y el apoyo de la ARL. • Presentar a la alta dirección informes periódicos sobre el estado de los trabajadores en proceso de reubicación, el impacto en la productividad y las recomendaciones para prevenir enfermedades laborales que deriven en futuras restricciones.
Frecuencia mensual		**Frecuencia según necesidad**









Para el caso del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo, además de las funciones señaladas en la Resolución 2013 de 1986, tiene unas decisiones conforme lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo vigente, tal como realizar recomendaciones para la adquisición de los elementos de protección personal y colectiva y la dotación de trabajo necesarios para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores al servicio de la empresa; y esta se compromete a su adquisición o implementación de normas acogidas de común acuerdo con el COPASST.



"Conectando historias"



El COPASST en CENS, se ha caracterizado por ir más allá del cumplimiento legal, convirtiéndose en un agente activo altruista para transformar la cultura de SST, promoviendo y fomentando a través de diferentes mecanismos la conciencia de cara a la prevención de riesgos y prácticas seguras.

Además, intervenimos en las auditorias del SG-SST, las inspecciones de seguridad, lideramos pausas activas, y demás actividades vivenciales y lúdico recreativas que se realizan especialmente en el marco de la Semana SST donde permiten que los trabajadores salgan de la cotidianeidad, del día a día laboral participando activamente en cada una de las actividades que generan valor al bienestar laboral de nuestros compañeros.

El estar conformado por trabajadores de todos los niveles de la organización, incluyendo directivos; ha sido un motor clave en los logros y resultados positivos del SG-SST.

Claudia Córdoba -
Miembro del COPASST.

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-5

Para la vigencia 2025, se realizó capacitación a la población trabajadora en los siguientes temas:

- Bienestar psicosocial
- Desordenes musculo esqueléticos
- Estilos de vida saludable, prevención de alcohol y drogas
- Formación para Brigadas contra incendios Clase I
- Sensibilización en teletrabajo, riesgos ergonómicos y su prevención
- Seguridad Vial
- Acoso sexual laboral

- Prevención del Burnout
- Reinducción anual en seguridad y salud en el trabajo
- Trabajos con operación de brazo articulado
- Trabajo en alturas y Riesgo eléctrico
- Formación a los trabajadores que integran el Comité de Convivencia Laboral.
- Sensibilizaciones en transformación cultural y Seguridad Vial, entre otras.





Promoción de la salud de los trabajadores

GRI 403-6

Durante la vigencia 2025 en CENS se realizaron servicios y programas que buscan la de promoción y prevención los cuales fueron:

- Programa PABI (yoga, acuaterapia, terapia física, meditación, bailoterapia).
- Programa de servicios deportivos (Baloncesto, vóleibol, futbol, microfutbol, natación, Gimnasio, running, ciclopaseo, clases funcionales, tamizajes deportivos);
- Valoraciones nutricionales.
- Apoyo psicológico.
- Jornadas de vacunación y donación de sangre.
- Valoraciones ginecológicas y citologías, examen de antígeno prostático para identificar cáncer de próstata.
- Charlas y sensibilizaciones de prevención de cáncer.
- Implementación del programa de pre-pensionados, dirigido a la población trabajadora que se encuentra en los dos años previos a la pensión.







"Conectando historias"

Durante las campañas realizadas en CENS, con el fin de adquirir un estilo de vida saludable, he incorporado dentro de mis hábitos diarios un cambio en la alimentación donde he incluido un menú saludable que es extensivo también a mi familia, también he aumentado el ejercicio realizando una hora diaria durante cuatro días a la semana.

Así mismo he aprendido sobre temas de autocuidado de la salud mental y emocional a través de las charlas impartidas por el equipo de calidad de vida. Los resultados que he obtenido con estas nuevas prácticas ha sido mantener una buena salud física, mental y emocional que me permiten ejercer mis labores diarias de manera óptima y eficaz.

Maria Esperanza Rojas - Área Gestión Comercial

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.

GRI 403-7

CENS durante la vigencia 2025 dio alcance a trabajadores de empresas contratistas mediante la participación de las actividades de:

- Pausas activas presenciales.
- Campañas de promoción y prevención.
- Charlas y sensibilizaciones enfocadas a la prevención de enfermedades y promoción de la salud.
- Participación de las actividades deportivas como clases funcionales y clases de bailoterapia y ciclo paseo.
- Jornada de vacunación y jornadas de donación de sangre.
- Servicio de la sala amiga de lactancia.



Lesiones por accidente laboral

GRI 403-9

A continuación, se presentan las estadísticas asociadas a lesiones por accidente laboral:

Indicador	Unidad de medida	Descripción o criterio de cálculo	Otros beneficios		
			2023	2024	2025
Personas calificadas con enfermedades laborales	Cantidad o número	No aplica	1	0	1
Personas en condición de discapacidad	Cantidad o número	Que laboran o laboraron durante el año.	20	20	23
Tasa de ausentismo	% (Porcentaje)	(Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / Número de días de trabajo programados en el mes) * 100	2.78%	2.60%	1.79%
Víctimas mortales - Accidentes o enfermedad laboral	Cantidad o número	Número de muertes con ocasión del trabajo.	0	0	0
Valor - Seguridad y salud en el trabajo	COP millones	Valor ejecutado o invertido durante el periodo de reporte en programas o actividades relacionadas con la seguridad y salud de los empleados directos o en la nómina de la empresa, sin incluir contratistas.	2,022	1,273	826.04
Capacitación en salud y de seguridad - Personal propio	Cantidad o número	Se deben considerar las personas de la empresa (personal propio) que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad. No se incluyen contratistas o temporales.	4,398	5,806	4,255
Capacitación en salud y de seguridad - Personal propio - Horas	Horas	Sumatoria de las horas de formación por empleado al año.	2,807	631	8,930
Accidentes de trabajo reportados	Cantidad o número	Número de accidentes surgidos con ocasión del trabajo	17	15	18
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	Cantidad o número	(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes) * 100	2.53	1.93	2.13
PoÍndice de lesiones incapacitantes (ILI) - Meta	Cantidad o número	IFIAT x ISAT /1000	0.27	0.27	3.09
Índice de lesiones incapacitantes (ILI) - Resultado	Cantidad o número	IFIAT x ISAT /1000	0.18	0.08	1.83
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	Cantidad o número	(Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes / Número de trabajadores en el mes) * 100	70.13	35.78	26.56

A corte de la vigencia 2025 en CENS, se calificó un (caso) nuevo de enfermedad laboral denominada como "Síndrome del túnel carpiano", en mano derecha. por lo anterior nuestra empresa tiene seis (6) casos activos de enfermedad laboral, dentro de las cuales se destacan las siguientes condiciones medicas:

- **Síndrome del túnel del carpo bilateral.**
- **Tenosinovitis de quervain bilateral.**
- **Epicondilitis medial.**
- **Epicondilitis lateral.**
- **Bursitis del hombro.**

Respecto al Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT) se obtuvo un puntaje de 2.13 cumpliendo así, la meta 4,5 conforme al indicador. También, se eliminó el ILI como indicador del cuadro de mando integral y en su reemplazo se ingresó la Tasa de Accidentalidad Laboral Incapacitante (TALI), cuya meta se definió en 3,09 y se obtuvo un valor de 1,83.

En la vigencia 2025 se obtuvo un índice de severidad 26,56 asociado a los accidentes de trabajo cumpliendo la meta 65,0. La reducción frente a la vigencia 2024 es asociado a la disminución en los días incapacitantes que se originaron en ambos años.



Calidad de vida

Dentro de las actividades de asociadas a la Calidad de Vida de los trabajadores de CENS, realizamos la "Feria de Bienestar Emocional", la cual tuvo como objetivo brindar herramientas enfocadas en técnicas de afrontamiento. Por medio actividades lúdicas instaladas en stands donde se especificaron estaciones relacionados con los temas de prevención de salud mental como son: Duelo, depresión, ansiedad, resiliencia, manejo de emociones, manejo corporal, entre otros.

Esta "Feria de Bienestar Emocional" fue dirigida a toda la población trabajadora de CENS sin importar el tipo de vinculación (planta, misión y contratista), esta actividad contó con una participación de 140 trabajadores que rotaron por cuatro stands temáticos enfocados en prevención y promoción de la salud mental.

La metodología experiencial aplicada en la "Feria de Bienestar Emocional" de la vigencia 2025, permitió que los participantes de los stands adquirieran herramientas prácticas de afrontamiento en temas críticos como son: depresión, ansiedad, duelo, resiliencia y manejo emocional, contribuyendo directamente al cumplimiento de los objetivos del SG-SST de CENS.

El evento logro, y superó las expectativas iniciales de participación, evidenciando el interés y compromiso del personal de CENS con su bienestar integral de su salud.





Riesgo psicosocial					
Indicador	Unidad Medida	Descripción o criterio de cálculo	Año		
			2023	2024	2025
Encuesta de Calidad de Vida - % Empleados encuestados	% (Porcentaje)	% Aplicación de la encuesta de Calidad de Vida - Riesgo Sicosocial	87%	0	93%
Encuesta de Calidad de Vida - Empleados encuestados	Cantidad o número	Empleados a los cuales se les aplicó la encuesta de Calidad de Vida - Riesgo Sicosocial	565	0	623
Encuesta de Calidad de Vida - Resultados	Cantidad o número	Resultados de la aplicación de la encuesta de Calidad de Vida - Riesgo Sicosocial	67.4%	0	67.7

De acuerdo con el análisis de la encuesta denominada como "Calidad de vida - Riesgo Psicosocial", la cual fue aplicada en la vigencia del 2025 a trabajadores CENS se obtuvo un resultado general que evidencia que la organización se encuentra en un "Nivel Bajo y sin riesgos", con excepción de ocho equipos de trabajo que se ubican en riesgo medio-alto y con quienes se gestionarán los respectivos planes de acción. Por lo anterior de cara a la normatividad vigente en SST, la próxima batería de riesgo psicosocial se aplicará en la vigencia 2027.

El análisis e interpretación de los resultados, así como la elaboración del informe fue realizado por profesionales asignados por empresa de riesgos MARSH, cumplimento con los requisitos exigidos por la normativa legal vigente.

Cultura organizacional

Dentro de las actividades de asociadas a la Calidad de Vida de los trabajadores de CENS, realizamos la "Feria de Bienestar Emocional", la cual tuvo como objetivo brindar herramientas enfocadas en técnicas de afrontamiento. Por medio actividades lúdicas instaladas en stands donde se especificaron estaciones relacionados con los temas de prevención de salud mental como son: Duelo, depresión, ansiedad, resiliencia, manejo de emociones, manejo corporal, entre otros.

Esta "Feria de Bienestar Emocional" fue dirigida a toda la población trabajadora de CENS sin importar el tipo de vinculación (planta, misión y contratista), esta actividad contó con una participación de 140 trabajadores que rotaron por cuatro stands temáticos enfocados en prevención y promoción de la salud mental.

La metodología experiencial aplicada en la "Feria de Bienestar Emocional" de la vigencia 2025, permitió que los participantes de los stands adquirieran herramientas prácticas de afrontamiento en temas críticos como son: depresión, ansiedad, duelo, resiliencia y manejo emocional, contribuyendo directamente al cumplimiento de los objetivos del SG-SST de CENS.

El evento logro, y superó las expectativas iniciales de participación, evidenciando el interés y compromiso del personal de CENS con su bienestar integral de su salud.





TEMA MATERIAL
DERECHOS HUMANOS

Dignidad que fortalece el tejido social

Derechos Humanos

GRI 3-3, 2-23

A nivel global, el respeto por los Derechos Humanos es un eje transversal de la sostenibilidad corporativa; por ello, en CENS, ratificamos el compromiso de honrar la dignidad humana como una condición esencial de nuestro modelo de negocio. Este asunto material guía tanto nuestras operaciones directas como aquellas realizadas por aliados y terceros, integrando procesos de debida diligencia orientados a identificar, prevenir y reducir posibles impactos en nuestros grupos de interés. Al fomentar esta cultura de respeto y responsabilidad en toda nuestra cadena de valor, reafirmamos nuestro propósito de fortalecer el tejido social y aportar al desarrollo sostenible y equitativo de la región.

Bajo esta premisa, la gestión estratégica de este tema material se despliega a través de dos enfoques:

Debida diligencia en DDHH

Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos

Políticas asociadas:

Política de Derechos Humanos

Aprobada por sesión de Junta Directiva
Nº 773 del 16 de octubre de 2015

Conoce más aquí

Política de Sostenibilidad

Aprobada por sesión de Junta Directiva
Nº 867 del 7 diciembre de 2022

Conoce más aquí

Política de Gestión Humana

Aprobada en sesión Junta Directiva
Nº 843 del 27 de abril de 2021

Conoce más aquí



Alineación con la estrategia		
Tema Material	**Objetivo Estratégico**	**Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS**
Derechos Humanos	Lograr transformaciones positivas con y para los grupos de interés	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES; 13 ACCIÓN POR EL CLIMA; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS; 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES; 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	Evolucionar la experiencia del usuario y del cliente	
	Consolidar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y complementarios	
	Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad	

Indicador de Gestión

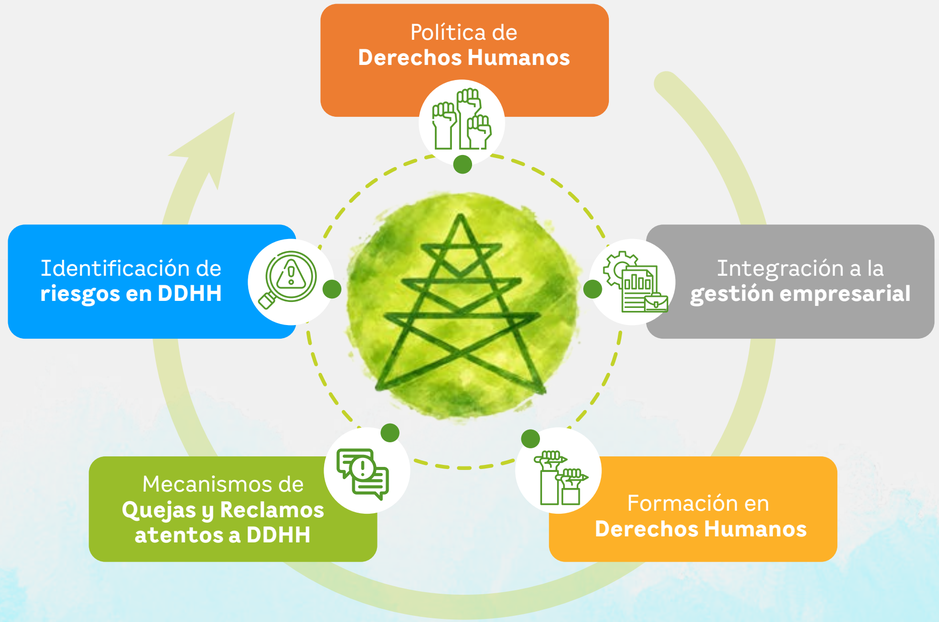
Indicador	Unidad de medida	Resultado
Cumplimiento Plan de Gestión en Derechos Humanos	%	100%



Gestión empresarial en Derechos Humanos

GRI 2-23

Alineados con los Principios Rectores de la ONU sobre empresas y Derechos Humanos y los lineamientos de Pacto Global, asumimos la responsabilidad de prevenir vulneraciones y gestionar de manera proactiva cualquier impacto negativo en nuestro entorno. En CENS, este compromiso se traduce en un modelo de gestión continua que permite identificar, mitigar y responder de manera oportuna a las posibles afectaciones derivadas de nuestras operaciones y relaciones comerciales. este enfoque se materializa mediante un proceso de debida diligencia estructurado en cinco pilares estratégicos, los cuales garantizan la integración de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor



Política de Derechos Humanos

Desde 2015, hemos consolidado nuestro compromiso con la dignidad humana mediante la Política de Derechos Humanos, un marco de actuación que trasciende el cumplimiento normativo para convertirse en un **eje de nuestra cultura organizacional.** Alineada con la Declaración Universal de Derechos Humanos, los pactos internacionales vinculantes y la Constitución Política de Colombia, esta política rige tanto nuestras operaciones directas como el relacionamiento con nuestra cadena de suministro y aliados estratégicos. Al integrar estos estándares en nuestra estrategia de negocio, aseguramos la creación de valor a nivel social, ambiental y económico, en los territorios donde operamos.

Nuestra Política en Derechos Humanos se fundamenta en los siguientes lineamientos:

Debida diligencia como base de la gestión: Identificamos y gestionamos los riesgos e impactos en Derechos Humanos dentro de nuestras operaciones y cadena de valor, asegurando mecanismos de respuesta, influencia ante terceros y canales de reclamación efectivos.

Trabajo decente: promovemos ambientes laborales seguros, saludables y libres de discriminación o coacción.

Respeto por los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes: Garantizamos operaciones libres de cualquier forma de explotación infantil a través medidas estrictas de prevención y denuncia.

Seguridad y Derechos Humanos: Garantizamos una seguridad privada responsable mediante contratos alineados al Derecho Internacional Humanitario y un seguimiento estricto de su cumplimiento.

Respeto por los Derechos de las comunidades de los Pueblos Étnicos: Promovemos la protección de los derechos, usos, costumbres y cultura de las comunidades étnicas en nuestras zonas de influencia.

Derechos Humanos en la Cadena de Aprovisionamiento. Fomentamos prácticas y principios de respeto a los Derechos Humanos en nuestro relacionamiento con proveedores y contratistas.

No Relacionamiento con grupos ilegales.

Derechos Humanos y Grupos de Interés: La empresa propicia espacios de diálogo con sus Grupos de Interés para identificar y abordar asuntos relacionados con la gestión y promoción en Derechos Humanos.

Diversidad, Equidad e Inclusión: Fomentamos la inclusión y el respeto a la diversidad mediante protocolos estrictos para prevenir y erradicar cualquier forma de discriminación, acoso o violencia de género.



Identificación de riesgos en Derechos Humanos e integración a la gestión empresarial

GRI 412-1

En CENS, la identificación de riesgos en Derechos Humanos se fundamenta en un análisis integral de nuestra operación y entorno. Estos riesgos comprenden tanto las posibles afectaciones derivadas de nuestras actividades directas, como aquellas originadas en nuestras relaciones comerciales. Lo anterior incluye a socios estratégicos, contratistas y proveedores dentro de la cadena de valor, así como a entidades estatales o privadas vinculadas directamente con la prestación de nuestros servicios y productos.

A partir del análisis de riesgos en Derechos Humanos realizado en 2021, se identificaron 16 riesgos con foco en DDHH; 6 de ellos clasificados en un nivel extremo, 6 en nivel alto, 2 tolerables y 2 aceptables. Como resultado de este análisis, se estructuró un **plan de tratamiento de 21 acciones,** las cuales fueron incorporadas formalmente en el Sistema de Gestión Integrado (SGI) para garantizar su trazabilidad y ejecución. Este plan alcanzó un **cumplimiento del 99.6%.**

Durante el cuarto trimestre de 2025, realizamos la actualización de nuestro mapa de riesgos en Derechos Humanos con el respaldo de una consultoría especializada. Este proceso se desarrolló bajo una metodología bidireccional, permitiendo evaluar de manera integral tanto los impactos de la empresa en su entorno como los riesgos externos para la organización.

Como parte de este trabajo, **consultamos a 227 personas** mediante diversas técnicas: desarrollamos 10 grupos focales y 10 entrevistas con trabajadores, contratistas, proveedores y usuarios; asimismo, realizamos un sondeo de percepción en el que participaron colaboradores y usuarios externos. Esta fase de escucha se complementó con una **revisión técnica de 29 documentos internos** (procesos, guías y procedimientos), con el fin de alinear nuestra gestión actual con los más altos estándares internacionales en Derechos Humanos y Empresas.

Con base en estos insumos, proyectamos para el inicio de 2026 la consolidación de nuestra matriz de impactos actualizada. Este hito permitirá definir acciones claras de tratamiento y desplegar un plan de acción articulado con las dependencias responsables, fortaleciendo así nuestra estrategia de debida diligencia empresarial en todos los niveles de la organización.



Mecanismos de quejas y reclamos atentos a Derechos Humanos

Para asegurar una gestión proactiva de los impactos sociales, en CENS disponemos de tres mecanismos de reclamación diseñados para identificar y atender posibles afectaciones a los Derechos Humanos. Estos canales, socializados de manera integral con nuestros grupos de interés, facilitan el diálogo y la resolución temprana de conflictos.

Mecanismo de quejas y reclamos atento a Derechos Humanos para proveedores y contratistas

Este mecanismo está especializado en tramitar conflictos derivados de nuestras operaciones a través de terceros. Su objetivo es gestionar las tensiones entre proveedores, contratistas y su fuerza laboral de manera ágil, evitando que escalen y asegurando siempre la legitimidad social de nuestra operación en el territorio. El mecanismo atiende las solicitudes relacionadas con las siguientes tipologías:

- Obligaciones laborales
- Trabajo infantil
- Condiciones laborales
- Discriminación

Los canales dispuestos para este mecanismo son:

- Línea telefónica: **018000 522 955**
- APP: aplicación Móvil de CENS – **"Contacto Transparente"**
- **Correo electrónico:** contactotransparente@epm.com.co
- **Página web:** EPM | Contacto Transparente

Como parte de nuestra gestión de debida diligencia, en 2025 **atendimos 5 solicitudes en materia de Derechos Humanos** interpuestos por personal de empresas contratistas. La activación inmediata de nuestros procedimientos internos permitió realizar investigaciones exhaustivas y brindar el acompañamiento necesario para garantizar la resolución de cada caso, cumpliendo con el 100% de efectividad en la gestión y cierre de los incidentes reportados.

Indicadores asociados a Derechos Humanos

Indicador	Unidad de medida	Descripción	2023	2024	2025
Casos recibidos en el año de PyC - Código de conducta	Cantidad o número	Total de casos reportados asociados a supuestos incumplimientos por parte de P&C al Código de conducta en materia de DDHH	0	0	0
Casos en análisis de PyC - Código de conducta	Cantidad o número	Casos asociados a supuestos incumplimientos por parte de P&C al Código de conducta en materia de DDHH, que se encuentren en estudio	0	0	0
Casos resueltos en el año de PyC - Código de conducta	Cantidad o número	Total de casos resueltos asociados a supuestos incumplimientos por parte de P&C al Código de conducta en materia de DDHH	0	0	0
Quejas de sus empleados recibidas de PyC	Cantidad o número	Quejas que se recibieron durante el año asociadas a temas de DDHH	0	0	5
Quejas de sus empleados en análisis de PyC	Cantidad o número	Del total de quejas que se recibieron durante el año asociadas a temas de DDHH, cuántas aún se encuentran en análisis	0	0	0
Quejas de sus empleados resueltas de PyC	Cantidad o número	Del total de quejas asociadas a temas de DDHH que se recibieron durante el año, cuántas se resolvieron en el año	0	0	5
Procesos o actividades con riesgo - Trabajo forzoso u obligatorio	Cantidad o número	Operaciones identificadas con riesgos significativos asociados a trabajo forzoso en su cadena de suministro	0	0	0
Procesos o actividades con riesgo - Trabajo infantil	Cantidad o número	Operaciones identificadas con riesgos significativos asociados a trabajo infantil en su cadena de suministro	0	0	0

Mecanismo de quejas y reclamos atento a Derechos Humanos para proyectos de infraestructura

Como parte de nuestra estrategia de manejo de impactos, CENS cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos para proyectos de infraestructura con enfoque en Derechos Humanos. Este canal opera en todas las etapas del proyecto, permitiéndonos atender de manera oportuna y humana las percepciones de los grupos de interés en nuestras áreas de influencia, consolidando un vínculo de confianza mutua con la comunidad. Las tipologías de este mecanismo son:

- Afectaciones ambientales
- Comportamiento de funcionarios
- Demora en atender petición
- Demora en reparar daños
- Derrame de aceite
- Estado de la infraestructura
- Inadecuada disposición de residuos
- Inconformidad con la información
- Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad
- Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio
- Inconformidad de trabajos
- Levantamiento de desechos vegetales
- Manejo de fauna y flora

Las reclamaciones que surjan en el marco de este mecanismo se podrán realizar de manera verbal o escrita, a través de los siguientes canales

Canal escrito: correo electrónico, solicitudes por página web y ventanilla de radicación o CAID.	**Canal presencial:** oficinas de atención al cliente, asesor virtual y unidad móvil	**Canal telefónico:** línea 018000414115 y chat en línea y demás herramientas que CENS habilite en el marco del proceso Atención clientes

En 2025, fortalecimos nuestros canales de diálogo mediante espacios de socialización con **47 comunidades** ubicadas en las áreas de influencia de nuestros proyectos de infraestructura. Estas jornadas permitieron difundir el mecanismo de atención de quejas y reclamos atento a Derechos Humanos, incentivando una comunicación transparente que se tradujo en la **recepción de 16 solicitudes,** las cuales fueron atendidas oportunamente y tramitada bajo los protocolos y procedimientos establecidos, garantizando una respuesta efectiva y el cumplimiento de nuestros compromisos con la debida diligencia en el territorio.

Mecanismo de quejas y reclamos atento a Derechos Humanos para asuntos relacionados con seguridad física

A través de este canal, aseguramos un control estricto sobre las prácticas de seguridad física en todas nuestras sedes e instalaciones. El mecanismo permite capturar y gestionar inquietudes de la comunidad o colaboradores respecto a la actuación del personal de seguridad, asegurando que cada protocolo de vigilancia cumpla con nuestra política de Derechos Humanos y con los estándares de conducta exigidos por la organización. El mecanismo atiende las siguientes tipologías de eventos:

Vida de integridad personal:
Homicidio, retención arbitraria, lesiones personales, trato cruel, inhumano o degradante, desaparición forzada

Propiedad privada:
destrucción y/o toma de propiedad privada

Libertad:
desplazamiento forzado, restricción a la protesta social, restricción a la movilización y desplazamiento por el territorio, extorsión, libertad de reunión, intimidación a líderes

Derecho Internacional Humanitario:
No distinguir los participantes del conflicto (principio de distinción DIH)

A continuación, se describen los canales habilitados para reportar reclamaciones con las tipologías mencionadas anteriormente:

Página Web y App de CENS, en el botón **"Radica tu PQR"**

Buzón de seguridad física: **seguridadfisica@cens.com.co**

Ventanillas en cada uno de nuestros centros de atención



Durante la vigencia no se reportaron solicitudes a través de este mecanismo

Formación en Derechos Humanos

GRI 406-1, 412-2

En CENS, entendemos que el respeto a la dignidad humana es el eje de nuestra sostenibilidad operativa. Por esto, consolidamos una estrategia de debida diligencia centrada en el fortalecimiento de capacidades de nuestro equipo humano.

Durante 2025, robustecimos nuestros programas de formación haciendo especial énfasis en la Política de Derechos Humanos y la operatividad de los mecanismos de quejas y reclamos, garantizando que cada colaborador sea un garante de estos derechos. Bajo este enfoque, logramos la formación de **561 trabajadores,** incluyendo personal directo y de firmas contratistas, quienes profundizaron en estos pilares institucionales.

Un hito fundamental de este periodo fue el fortalecimiento de los criterios de actuación en entornos complejos, proporcionando herramientas críticas para que nuestro personal actúe con empatía, seguridad y respeto en contextos desafiantes. Con este alcance integral en nuestra fuerza laboral, reafirmamos el compromiso con la prevención de la discriminación y la construcción de un entorno laboral y social basado en la transparencia y la integridad.



Espacio de formación	Asistentes	Entidad formadora
1. Criterios de actuación en entornos complejos **2.** Formación en política de Derechos Humanos y mecanismos de reclamación para Proveedores y Contratistas atento a DDHH	**1.** 254 trabajadores directos y contratistas **2.** 307 trabajadores de firmas contratistas	**1.** Consultora TRUST - Gestión estratégica de riesgos **2.** CENS

Indicadores asociados a Derechos Humanos			
Indicador	**2023**	**2024**	**2025**
Casos de discriminación presentados	0	0	0
Porcentaje de trabajadores de planta capacitados en DDHH	37%	14%	26.4%
Número de empleados de la empresa que recibieron capacitación	246	97	196
Sumatoria de las horas de formación, multiplicadas por el número de empleados que participaron en ella.	2.214	291	392

Derechos Humanos en la Cadena de Suministro

Nuestra gestión de Derechos Humanos en la cadena de suministro está orientada a asegurar que nuestros proveedores y contratistas adopten y operen bajo los mismos principios éticos y estándares de protección de derechos fundamentales que rigen a nuestra compañía. Este compromiso trasciende el cumplimiento normativo, enfocándose en la erradicación de la explotación laboral y el trabajo infantil, la eliminación de cualquier forma de discriminación y la garantía de entornos laborales seguros y saludables.

Mediante este enfoque de debida diligencia, fomentamos una cultura de corresponsabilidad que asegura operaciones íntegras en los territorios donde actuamos. Como resultado de esta visión, durante el 2025 destacamos los siguientes logros:

- Consolidamos una Matriz de Criticidad en Derechos Humanos aplicada a nuestra cadena de suministro, mediante la cual **evaluamos 39 contratos estratégicos.** Este análisis integró variables clave como la exposición del personal operativo en terreno, niveles de rotación, intensidad de la interacción comunitaria y magnitud de la fuerza laboral. Como resultado, logramos categorizar el riesgo de nuestra operación externa, identificando 16 contratos con criticidad alta, 12 media y 11 baja, lo que nos permite priorizar nuestras acciones de debida diligencia.

Distribución de contratos por nivel de criticidad en Derechos Humanos

16	12	11
Alto	Medio	Bajo



Como resultado de la matriz de criticidad, priorizamos a las empresas categorizadas en nivel alto para realizar capacitaciones en Derechos Humanos. Esta iniciativa **alcanzó a 307 trabajadores** de firmas contratistas en los municipios de Cúcuta, Ocaña y Aguachica, centrando la agenda en la apropiación de nuestra Política de Derechos Humanos y la operatividad del mecanismo de quejas y reclamos para proveedores y contratistas.

Con el objetivo de fortalecer la resiliencia operativa y el respeto a la integridad en el territorio, **formamos a 58 trabajadores de firmas contratistas en criterios de actuación en entornos complejos.** Esta capacitación proporcionó herramientas técnicas y actitudinales para gestionar de manera ética y segura las interacciones en zonas con desafíos sociales o de orden público, asegurando que la prestación del servicio de energía se realice siempre bajo un marco de protección de los Derechos Humanos.

Seguridad y Derechos Humanos

En CENS, la seguridad física la gestionamos bajo un enfoque preventivo y de respeto absoluto a la dignidad humana. Como parte de nuestra estrategia corporativa, impulsamos acciones rigurosas para garantizar la protección de nuestros activos, la continuidad de la operación y la integridad de nuestros colaboradores. Este compromiso se materializa en una coordinación con las empresas de seguridad privada, asegurando que cada protocolo de vigilancia esté alineado con los estándares internacionales de Derechos Humanos y la debida diligencia en el territorio.

En el 2025 capacitamos a 466 trabajadores directos y contratistas en nuestras 5 regionales. Mediante un enfoque vivencial, se transfirieron herramientas clave para la prevención de delitos de alto impacto como extorsión, secuestro y otras amenazas a la seguridad física; y el cumplimiento de protocolos de seguridad, elevando los estándares de protección y respuesta en nuestra operación territorial.



Por otra parte, avanzamos en el cumplimiento del autodiagnóstico de Guías Colombia, implementando las acciones establecidas para esta vigencia. En este marco, **111 colaboradores de seguridad privada** fortalecieron sus conocimientos en conceptos básicos de Derechos Humanos mediante una formación en alianza con la Defensoría del Pueblo. Complementariamente, desde CENS lideramos la socialización de nuestra Política corporativa y el entrenamiento en los mecanismos de reclamación internos.





Durante la vigencia 2025, **70 colaboradores** de CENS y sus firmas contratistas participaron en el VI Foro de Derechos Humanos y Empresas del Grupo EPM. La jornada, centrada en el tema "Retos empresariales en la gestión de seguridad bajo un enfoque de DDHH" permitió consolidar herramientas clave para abordar los retos del sector eléctrico en materia de seguridad física y ética empresarial.

Indicadores asociados a la gestión de DDHH en Seguridad Física

Indicador	2023	2024	2025
Cantidad de personal de seguridad - Capacitación en DDHH - Contratistas	175	108	111
Sumatoria de las horas de formación multiplicadas por el número de contratistas que participaron en la formación.	350	216	222
Número total de contratistas del personal de seguridad que labora para la empresa.	213	108	111



Gestión predial y Derechos Humanos

GRI 413-1

La gestión predial en CENS es un proceso estratégico basado en el respeto por los derechos de propiedad y la convivencia armónica con nuestro entorno. Garantizamos la disponibilidad de los terrenos necesarios para la expansión del sistema energético, asegurando que cada negociación y acercamiento cumpla con la normativa legal y con altos estándares de ética y concertación social. Para nuestra organización, este proceso es un pilar de la sostenibilidad, orientado por los siguientes ejes estratégicos:

Realizamos un levantamiento detallado a nivel técnico y jurídico; incluimos dimensiones socioeconómicas para entender la realidad de cada propietario y minimizar los impactos en sus medios de vida.

Ejecutamos el saneamiento jurídico y la negociación de servidumbres bajo principios de justicia y legalidad, buscando siempre el acuerdo mutuo como vía preferente.

Generamos confianza mediante la socialización transparente de los proyectos, reconociendo a los propietarios como aliados estratégicos en el desarrollo de los mismos.

Durante el 2025 aseguramos la viabilidad técnica y social de proyectos estratégicos de infraestructura mediante la gestión efectiva de **90 trámites y transacciones prediales**, que incluyeron permisos de paso, contratos de transacción y constitución de servidumbres. Este despliegue fue fundamental para avanzar en la ejecución de los proyectos Alto del Pozo, La Playa y la repotenciación de las líneas Tibú - Planta Zulia y Convención - Tibú, garantizando la disponibilidad jurídica y física de los terrenos bajo un marco de transparencia, respeto a la propiedad y cumplimiento de la normatividad.

Indicadores asociados a gestión predial				
Indicador	**Unidad medida**	**2023**	**2024**	**2025**
Procedimientos de gestión predial con debida diligencia especial	Cantidad o Número	416	124	90
Incidentes de DDHH en proceso - Pueblos indígenas	Cantidad o Número	0	0	0
Incidentes de DDHH resueltos - Pueblos indígenas	Cantidad o Número	0	0	0

Guías Colombia: Iniciativa Multiactor para la Gestión de DDHH

Como filial del Grupo EPM, participamos activamente en Guías Colombia, la iniciativa multiactor, de carácter voluntario que desde 2006 lidera la creación de lineamientos prácticos en DDHH y empresas en el país. En CENS, **hemos implementado estas herramientas para fortalecer nuestra Debida Diligencia,** realizando desde 2020 autodiagnósticos rigurosos en frentes críticos como la cadena de suministro, seguridad física, relacionamiento comunitario y mecanismos de reclamación. Esta gestión proactiva nos permite identificar brechas y consolidar una operación respetuosa que impulsa el desarrollo sostenible en nuestro territorio.

Diversidad, Equidad e Inclusión

Alineados con nuestra Política de Derechos Humanos, en CENS impulsamos estrategias de inclusión que garantizan el respeto por la singularidad de cada persona. Nuestra gestión se fundamenta en la igualdad de oportunidades y en la protección activa de nuestros colaboradores frente a cualquier tipo de discriminación o acoso. Mediante la implementación de protocolos para erradicar las violencias basadas en género, construimos un entorno ético, seguro y diverso, donde el talento se potencia en un marco de equidad.

Bajo esta visión, durante la vigencia 2025 consolidamos una cultura de Diversidad, Equidad e Inclusión que garantiza el acceso equitativo a oportunidades de crecimiento. Este despliegue estratégico se centró en elevar los niveles de consciencia, compromiso y conexión en todos los niveles de la organización, promoviendo espacios donde cada colaborador se siente valorado y protagonista del cambio cultural. Como resultado de esta gestión, destacamos los siguientes logros:



Consolidamos nuestro compromiso con el cierre de brechas de género al ser seleccionados entre las **54 empresas líderes del país** para integrar la Cuarta Cohorte del **Programa Impacto M.** En alianza con la ANDI y la Confederación de la Industria Danesa, implementamos un modelo de mentoría estratégica con cinco duplas compuestas por directivos y mujeres líderes de áreas técnicas. Esta iniciativa no solo facilitó el intercambio de buenas prácticas globales, sino que fortaleció la formación integral y el liderazgo femenino, impulsando una cultura organizacional más equitativa y competitiva.

Lideramos un espacio de alto nivel para la transformación cultural en la región mediante una agenda estratégica con la experta Brigitte Baptiste. Esta jornada incluyó un encuentro de transferencia de conocimiento para la alta dirección de CENS y Cerámica Italia, además de la conferencia magistral "Diversidad, equidad e inclusión en las organizaciones", en donde participaron el sector público, la academia, gremios empresariales y nuestros colaboradores.

Durante la conmemoración del Mes DEI, consolidamos una estrategia integral de sensibilización diseñada para **fortalecer la vivencia de la Diversidad, Equidad e Inclusión en todos los niveles de la compañía.** Destacamos el despliegue del Toolkit DEI, una herramienta estratégica socializada mediante talleres presenciales con el personal operativo y campañas comunicacionales para el equipo administrativo, facilitando la aplicación de principios de equidad en la labor diaria. Esta agenda se enriqueció con el Webinar "Historias que Inspiran" en alianza con EPM y la experiencia vivencial "Manos que Transforman", iniciativas que promovieron la empatía, la flexibilidad organizacional y una conexión con la cultura de inclusión

TEMA MATERIAL
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Transformación cultural y digital en nuestra operación

Tecnología e innovación

Tema material

GRI 3-3, 2-23

"A través de la Tecnología e innovación, impulsamos la transformación cultural y digital, logrando fortalecer la eficiencia operativa, la ciberseguridad y el cierre de brechas tecnológicas para garantizar un servicio de energía con cobertura universal y sostenible."

La tecnología y la innovación son los motores estratégicos que garantizan la sostenibilidad en el sector eléctrico. Más que herramientas, son el activo fundamental para liderar con éxito la transición hacia modelos energéticos más eficientes y resilientes.

Este tema material tiene como objetivo gestionar la adaptación de la infraestructura, los procesos y la cultura organizacional a las nuevas tecnologías e innovación, su objetivo es incrementar el acceso a la información y el conocimiento de tal modo que la organización conecte con las demandas, necesidades y aspiraciones de los diferentes grupos de interés.

Esta adaptación incluye el desarrollo de acciones para el cierre de las brechas que la tecnología genera en las personas por sus condiciones socioeconómicas, educativas, ubicación geográfica, entre otras.

Este tema material se gestiona a través de dos enfoques:

Formación y capacitación en nuevas tecnologías

Adaptación a nuevas tecnologías

Política Gestión de Tecnologías de la Información: Aprobada en Sesión Junta Directiva N° 800 del 20 de febrero de 2018.

Conoce más aquí

Política Seguridad de la Información y la Ciberseguridad: Aprobada en Sesión Junta Directiva N° 791 del 27 de abril de 2017.

Conoce más aquí



Alineación con la estrategia

Tema Material	Objetivo Estratégico	Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS
Tecnología e Innovación	Promover de desarrollo humano sostenible con servicios públicos eficientes y de calidad para todos	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
	Crecer sosteniblemente en usuarios, clientes y mercados.	
	Consolidar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y complementarios.	
	Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad.	
	Desarrollar nuevas soluciones y negocios.	
	Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales	



Nuestra gestión

CENSNNOVA

Inversión COP$ 681 millones

CENSNNOVA se consolida como la estrategia corporativa de transformación para la innovación de CENS, diseñada para integrar la capacidad de innovación, renovación tecnológica y metodológica en el núcleo estratégico de la organización. Más que un área operativa, representa un modelo de gestión orientado a superar las barreras tradicionales del sector de servicios públicos, fomentando una cultura de agilidad y experimentación responsable que busca la generación de valor mediante el desarrollo de proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i). Bajo este enfoque, la iniciativa actúa como un puente articulador con el ecosistema externo, liderando la participación en espacios como el CUEE Norte de Santander y ejecutando pilotos tecnológicos que fortalecen el tejido de innovación regional, lo cual ha sido avalado con reconocimientos nacionales e internacionales como los premios de la Comisión de Integración Energética Regional - CIER de Innovación 2024 en las categorías de descarbonización y digitalización, y en 2025 en la categoría de plataforma de innovación.

El pilar fundamental de esta estrategia es el fortalecimiento del talento humano, logrando que la innovación sea una competencia transversal que impacta a colaboradores capacitados en metodologías ágiles, diseño de experiencia de usuario (UX), Inteligencia Artificial y competencias tecnológicas - TECH. Esta transformación cultural y digital alcanzó aproximadamente al 80% de la planta de personal a través de plataformas de gestión del conocimiento como el club tecnológico TECHNNOVA, asegurando que el conocimiento se traduzca en resultados tangibles. Actualmente, la gestión se monitorea mediante metodologías de Objetivos y Resultados Clave (OKRs), reportando un Retorno de Inversión (ROI) estimado entre el 50% y 60%, y la obtención de beneficios tributarios en los últimos 4 años por COP$ 5.200 millones aproximadamente, lo que ratifica a CENSNNOVA como el motor de resiliencia y competitividad de la compañía ante las demandas del mercado energético.

A través de este enfoque, CENS aspira a establecerse como un líder en innovación dentro del sector energético y a nivel regional, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

Cultura de Innovación:
CENSNNOVA promueve un cambio profundo en la mentalidad organizacional, incentivando una cultura que valore la creatividad, el pensamiento innovador y el testeo de nuevas formas de hacer las cosas. Esto implica transformar las creencias y enfoques del talento humano para que se conviertan en agentes activos del cambio desde diferentes roles.

Colaboración Interdisciplinaria:
CENSNNOVA enfatiza el trabajo colaborativo como un pilar fundamental, promoviendo la sinergia entre diferentes áreas y fomentando redes de contacto que faciliten la generación de soluciones innovadoras de la mano del ecosistema de innovación.

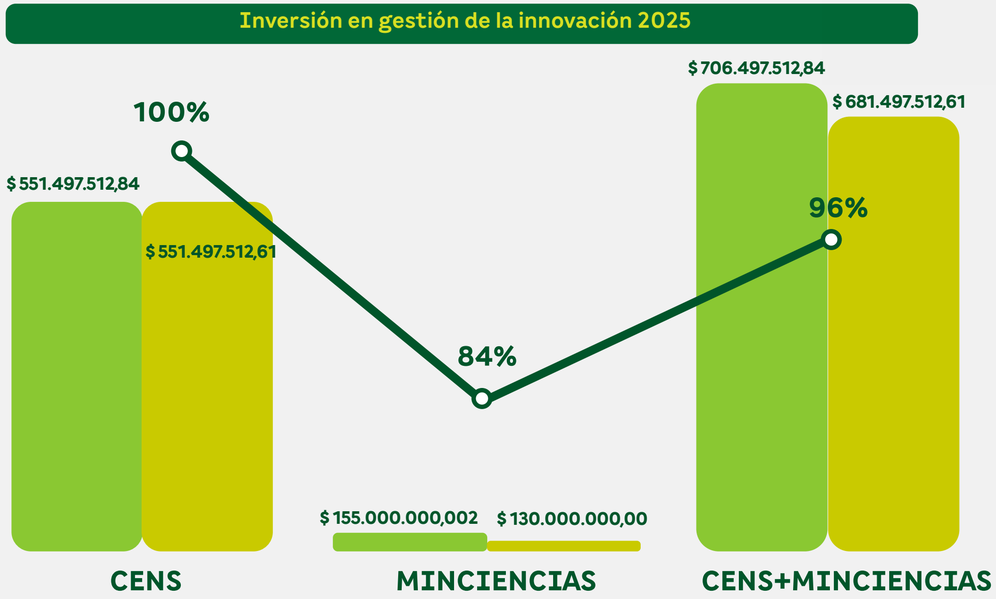
Sostenibilidad y Responsabilidad Social:
Conscientes de nuestra responsabilidad social, CENSNNOVA integra principios de sostenibilidad en todas sus iniciativas. La meta no es solo mejorar la eficiencia operativa, sino también generar un impacto positivo en el entorno social y ambiental.

Resultados Tangibles:
A través de "victorias tempranas", CENSNNOVA busca inspirar a todos los colaboradores y demostrar el valor tangible de la innovación. Estos logros iniciales son cruciales para motivar a todos los involucrados a continuar convirtiendo lo cotidiano en extraordinario.

Indicador	Unidad de medida	Resultado
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor de la empresa	**COP$ millones**	**$ 681,497,512.61**

El proyecto de innovación cofinanciado por CENS y MINCIENCIAS alcanzó una ejecución presupuestal del 96% en 2025. El saldo restante de COP$ 25 millones, correspondiente a aportes de MINCIENCIAS, se encuentra programado contractualmente para la vigencia 2026. Estos recursos están destinados al cierre de actividades del proyecto DERS, garantizando el cumplimiento total del cronograma establecido.





En esta vigencia alcanzamos un cumplimiento del 140% en el marco de la iniciativa CENSNNOVA, a través de la cual se desarrollaron diversas actividades alineadas con el propósito de "generar la capacidad de innovar de manera distribuida en todos los niveles de la organización".

Este resultado se logró mediante la gestión y seguimiento de cuatro objetivos con resultados clave estratégicamente definidos:

1 Desarrollar proyectos de I+D+i

La gestión de proyectos de innovación alcanzó un desempeño sobresaliente con un cumplimiento del 137% en sus metas establecidas.





- En el ámbito de eficiencia operativa, se destaca la culminación al 100% de proyectos de automatización mediante RPA para procesos comerciales y financieros, junto con el despliegue de soluciones tecnológicas como el visualizador DESS desarrollado para el Modelo Común de Información (CIM) y desarrollos en Realidad Virtual para la gestión social.
- Un hito en la gestión técnica fue la implementación del proyecto SafeGRID para el control de pérdidas de energía, cuyo prototipo en campo demostró una operación confiable y resultados favorables en el balance de consumo de los usuarios intervenidos, logrando recuperar mediante la facturación en promedio más de 1000 Kwh/mes por usuario, llegando así a un 100% de la Tasa Interna de Retorno (TIR) del piloto en TRL7.
- El proyecto DERS, orientado a la investigación y desarrollo, mantuvo un cumplimiento riguroso de sus informes mensuales ante el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - CTeI, y logró posicionarse como finalista en los premios AMBAR-ASOCODIS 2025, posicionando la excelencia científica de la organización.



2 Generar capacidades para la innovación

Trabajadores impactados: 590

Áreas Involucradas: 10

Bajo el eje de fortalecimiento del talento y el ecosistema, el eje de Capacidades y Cultura, logramos un cumplimiento sobresaliente del 144% respecto a las metas establecidas. A través de la estrategia institucional TECHNNOVA, enfocada en la generación de competencias para la innovación, logrando impactar a 590 trabajadores, y así superando significativamente el objetivo inicial de 200 personas.

Durante el 2025, el Club Tecnológico TECHNNOVA articuló esfuerzos entre las dependencias con los equipos de trabajo Tecnología de Información, Innovación y Aprendizaje para ejecutar un plan de formación integral en competencias digitales avanzadas. El programa se centró en la adopción de Inteligencia Artificial (IA) como motor de optimización de procesos y mejoramiento de la productividad de los empleados.

Los hitos alcanzados en este frente incluyen:

- **Curso Agentes IA:** En colaboración con el equipo de Tecnología de la información, 40 colaboradores de diversas dependencias desarrollaron 25 agentes personalizados utilizando Copilot Studio, automatizando tareas específicas de sus áreas.
- **IA para Directivos:** Formación estratégica dirigida a directivos en el uso de Microsoft 365 Copilot, está actividad fue ejecutada por el frente de Innovación.
- **Workshop Copilot Chat:** Con el apoyo de Controles Empresariales, se desarrolló una jornada de transferencia de conocimiento que alcanzó a 419 participantes, integrando a personal de planta, contratistas, personal misional y aprendices.
- La exitosa ejecución del **hackathon InnovAcción in House 2025,** la cual generó 16 propuestas funcionales alineadas a los retos estratégicos de CENS, apalancando el negocio desde el enfoque de control y reducción de pérdidas de energía, la calidad de los servicios, prestación de servicios eficientes, cobertura universal sostenible, carbono neutralidad y la generación de valor.

3 Fortalecer el ecosistema de innovación de CENS

A nivel externo, la iniciativa alcanzó un cumplimiento del 135% en su gestión de ecosistema, destacando la obtención del tercer lugar nacional en el Premio CIER de Innovación 2025 y la gestión de beneficios tributarios por más de COP$ 1.400 millones bajo la Resolución 2557 en 2025, ratificando el valor financiero y el reconocimiento institucional de la estrategia de innovación

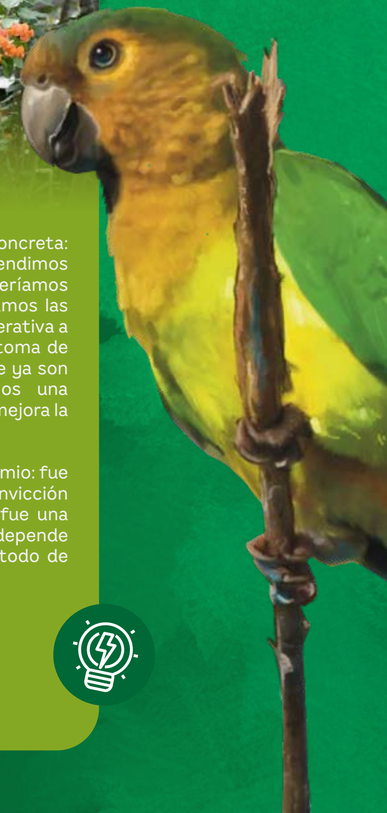
"Conectando historias"



"Nuestra inspiración nació de una necesidad concreta: veíamos falencias en un proceso interno clave y entendimos que ahí había una oportunidad real de mejora. Queríamos transformar la forma en que analizamos y gestionamos las inversiones, pasando de una visión principalmente operativa a una visión más financiera, analítica y orientada a la toma de decisiones. Con el apoyo de la IA y herramientas que ya son estándar en el entorno empresarial, construimos una aplicación que agiliza el trabajo, reduce reprocesos y mejora la calidad del análisis.

Ganar el primer lugar significó mucho más que un premio: fue el reconocimiento al esfuerzo, a la disciplina y a la convicción de que todo se puede hacer mejor. Para nosotros fue una confirmación de que convertir una idea en realidad depende de la pasión, el tiempo y la constancia, pero sobre todo de atreverse a proponer, probar y construir."

Wilson Lizarazo y Lizeth Gáfaro – Trabajadores Unidad Gestión Operativa CENS



Transformación Digital - Desarrollos InHouse para el mejoramiento de los procesos internos

Esta iniciativa consiste en el desarrollo con capacidades propias de soluciones digitales que incorporan nuevas tecnologías de la cuarta revolución industrial, garantizando la interoperabilidad con las demás aplicaciones y alineación con la estrategia empresarial.

En 2025 se desarrollaron (9) nuevas soluciones digitales y se desplegaron en producción (6), abarcando desde la gestión de seguridad y salud en el trabajo hasta sistemas especializados en calibración, presupuesto, priorización de iniciativas y gestión social. La construcción interna permitió no solo garantizar la alineación funcional con las necesidades reales de las áreas usuarias, sino también obtener importantes beneficios financieros y mejoras sustanciales en productividad.

El desarrollo in-house de los (9) proyectos generó un ahorro acumulado de COP$ 690 millones en comparación con la contratación externa. Esta optimización financiera se debe principalmente a que las tarifas del personal de planta y OPS son significativamente menores que el costo promedio por hora de los contratistas externos.

Ahorro por maximización de capacidades

COP$ 690 millones

Desarrollo	Impacto (mejora directa en los procesos)
COPS	Fortaleció la gestión de Salud Ocupacional (apoya la programación y control de controles operacionales, encuestas de desórdenes musculoesqueléticos, estilos de vida saludable).
PRESUPUC	Optimizó la planificación del Plan de Inversión de redes (obras de remodelación y expansión de la red eléctrica).
SEFMEC	Estandarizó la calibración de medidores garantizando trazabilidad.
PRIORIX	Introdujo un modelo formal de priorización de proyectos de tecnología.
SIAF	Integró el control de la ejecución presupuestal en las diferentes dependencias de la empresa.
GESSOC	Articuló la gestión social con mayor trazabilidad (apoya la planeación, ejecución, control y seguimiento de actividades de los distintos frentes de Gestión Social en CENS).
CHATBOT SIGELEC CARPER	Actualmente en desarrollo y pruebas, aportarán nuevas capacidades de interacción, gestión eléctrica y operación interna.

Con esta implementación se reafirma así la pertinencia de mantener y fortalecer el modelo de fábrica digital interna como un habilitador estratégico para los objetivos organizacionales de CENS.

Indicadores

Dependencias **involucradas**



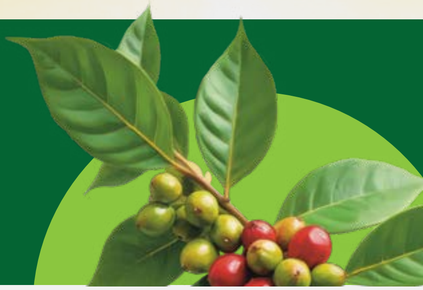
RPA (Automatización y Robotización de Procesos)

Durante el 2025 se desarrollaron 19 automatizaciones en diferentes procesos estratégicos de la organización, generando beneficios medibles en eficiencia operativa, optimización del tiempo y fortalecimiento de la capacidad institucional.

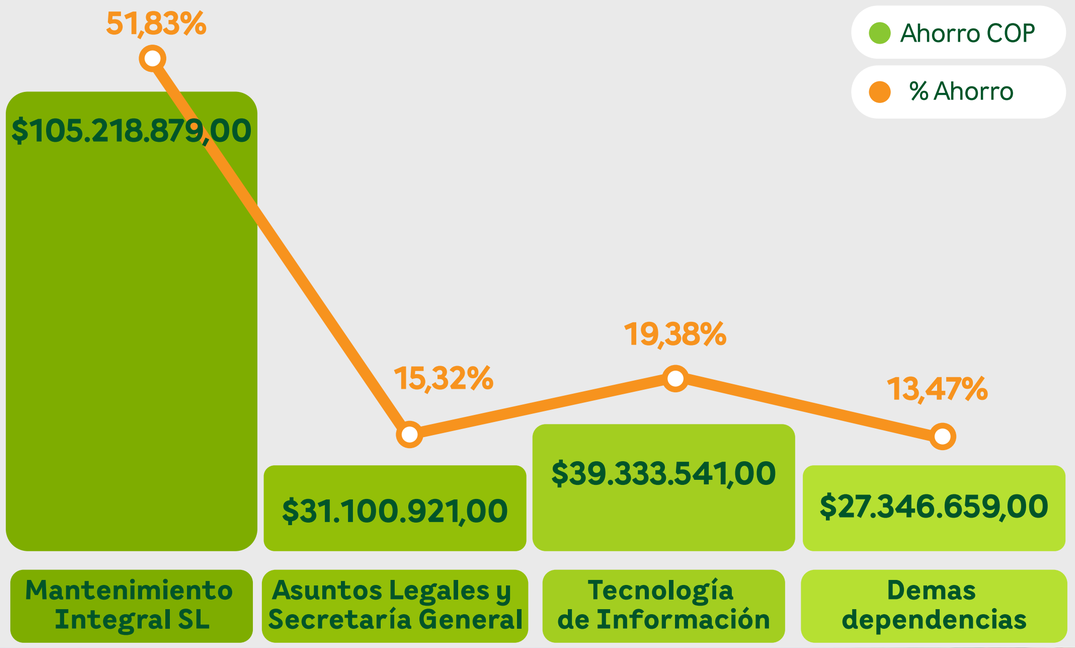
Estas automatizaciones RPA abarcaron áreas claves de CENS como:

- **Aseguramiento Operación Comercial:** Enfoque en agilizar procesos y reducir tiempos de respuesta en operaciones comerciales.
- **Asuntos Legales y Secretaría General:** Fortalecimiento del control de procesos judiciales, reducción de tiempos en generación de informes y contestación de demandas.
- **Gestión Financiera y Tesorería:** Mejora en la gestión y control de activos fijos y pagos a proveedores
- **Mantenimiento Integral SL:** Optimización en cierre de órdenes de trabajo y generación de solicitudes, garantizando seguridad operativa
- **Mercadeo y Ventas:** Automatización en generación de cartas de cobro y comunicación con clientes.
- **Soporte Administrativo:** Automatización en rastreo de guías y gestión documental
- **Tecnología de Información:** Procesos orientados a análisis de seguridad digital y gestión de consignas.

La implementación de automatizaciones impactó positivamente la operatividad, optimizando tiempos y liberando capacidad instalada en los equipos. Durante 2025, se alcanzó un ahorro real de **COP$ 203 millones**, frente a una proyección anual de COP$ 447 millones. Cabe destacar que el **70% de este ahorro consolidado fue impulsado por tres áreas clave:** Mantenimiento Integral SL, Asuntos Legales y Secretaría General, y Tecnología de la Información.



Dependencias con mayor contribución al ahorro anual real logrado

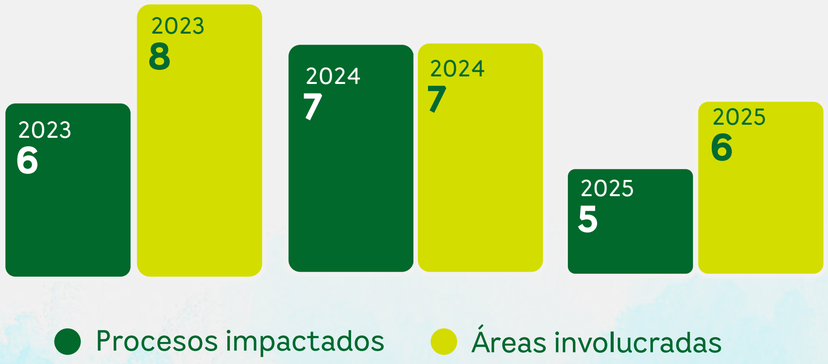




Este desempeño abre la oportunidad para escalar el programa de automatización, priorizando procesos de alto impacto y alineando estos esfuerzos con las metas corporativas de productividad, seguridad operativa y transformación digital.

Indicador	Unidad de medida	Resultado
Procesos impactados	Número	5
Áreas involucradas	Número	6
Ahorro por reducción de tiempos y liberación de capacidades de los E.T	COP (millones)	$203

RPA (AUTOMATIZACIÓN Y ROBOTIZACIÓN DE PROCESOS)



CENS | Grupo•epm

MODERNIZACIÓN -Adecuación de la infraestructura tecnológica para la sostenibilidad de los servicios

Con esta iniciativa se busca evaluar y renovar la infraestructura tecnológica para asegurar que esté alineada con los estándares actuales de seguridad, escalabilidad y eficiencia que garantizan la sostenibilidad empresarial.

Durante la vigencia 2025 las inversiones en infraestructura tecnológica se enfocaron en el mejoramiento de las comunicaciones internas y del fortalecimiento y actualización de los esquemas de seguridad digital para CENS, se destacan las siguientes acciones como logros:

- Actualización de puntos de acceso para la red inalámbrica bajo el estándar WI-FI 7, para el mejoramiento de la experiencia de conexión a la red inalámbrica organizacional.
- Actualización tecnológica de la solución Firewall para la protección de las subestaciones críticas, fortaleciendo la seguridad digital para prevenir eventos que comprometan la seguridad operativa de los servicios prestados por CENS.
- Actualización de los enrutadores principales de conectividad con la red nacional del Grupo EPM, para tener la disponibilidad de sistemas de información de las soluciones digitales que operan en todas las filiales de energía a nivel nacional.
- Adquisición y modificación del contrato de licenciamiento ofimático para fortalecer las capacidades digitales del equipo. Esta actualización habilita herramientas de IA Generativa y Low-Code, específicamente a través de Copilot Studio, Azure DevOps y Azure Cloud, permitiendo el desarrollo de agentes inteligentes y proyectos robustos de transformación digital.

MADUREZ CIBERSEGURIDAD-
Fortalecimiento de la Seguridad de la Información (ISO 27000)

El objetivo es elevar el nivel de madurez del del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y ciberseguridad, fortaleciendo los controles de seguridad para mitigar riesgos y garantizar la protección integral de los activos de información y ciberactivos críticos de la organización.

En 2025, la organización fortaleció su postura de ciberseguridad alcanzando un 95.95% de implementación en el nivel MIL2. Este resultado no solo supera la meta institucional del 90%, sino que ratifica una sólida tendencia de mejora continua frente a 2024. Tras la evaluación por dominios, se destaca que siete (7) de ellos han alcanzado una implementación integral, cumpliendo con el 100% de las prácticas requeridas:

ASSET – Gestión integral de activos de información, con identificación, control y trazabilidad efectivos.

RESPONSE – Capacidad desplegada para responder a eventos y contener impactos operacionales.

THREAT – Proceso establecido para el análisis y el seguimiento de amenazas relevantes.

RISK – Marco de gobierno para identificar, valorar y tratar riesgos de seguridad de forma sistemática.

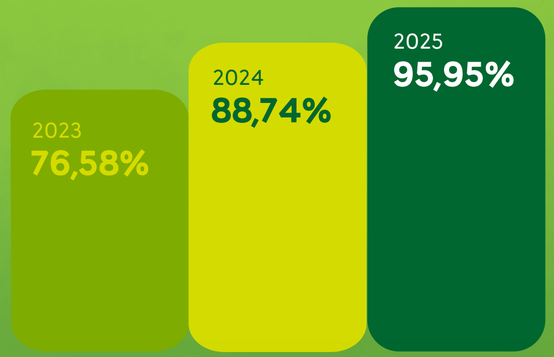
ARCHITECTURE – Principios y controles de arquitectura segura incorporados al ciclo de vida tecnológico.

PROGRAM – Estructura programática (políticas, roles, planes) que orquesta y da sostenibilidad al SGSI.

SITUATION – Mecanismos para mantener conciencia situacional sobre el entorno operativo y de amenazas.

El cumplimiento integral de estos dominios ratifica una madurez consolidada en los pilares de continuidad del negocio y resiliencia tecnológica. Estos resultados constituyen evidencia objetiva del compromiso de la compañía con los estándares de la norma ISO 27001 y la evolución constante de sus sistemas de gestión.

Nivel de madurez c2m2 (%)





TEMA MATERIAL
AGUA
Y BIODIVERSIDAD

Nuestra huella, el alma del territorio

Agua y biodiversidad

GRI 3-3

"En CENS concebimos la biodiversidad como un elemento fundamental del desarrollo territorial y de la sostenibilidad de nuestra operación. Nuestra infraestructura se extiende a través de ecosistemas estratégicos que demandan una gestión ambiental responsable, basada en la prevención, el conocimiento técnico y la mejora continua.

El agua y la biodiversidad es un tema material que requiere una acción conjunta de los actores del territorio para enfrentar los desafíos derivados de las interrelaciones entre el agua, la energía, los alimentos, la industria y el clima, en relación con la base natural.

La interdependencia entre agua y biodiversidad destaca la importancia de su gestión integral para garantizar los servicios ecosistémicos necesarios para los diferentes usuarios del agua, incluido el Grupo EPM.

Este tema material tiene el siguiente enfoque

Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad

Teniendo en cuenta lo anterior, realizamos la gestión empresarial en el marco de compromisos y lineamientos los cuales relacionamos a continuación:



Políticas asociadas

Política de Gestión Ambiental: Aprobada en Sesión Junta Directiva N°698 del 25 de septiembre de 2009.
Conoce más aquí

Política de Sostenibilidad: Aprobada en Sesión Junta Directiva N°867 del 7 diciembre de 2022.
Conoce más aquí

Política de Derechos Humanos: Aprobada por sesión de Junta Directiva N° 773 del 16 de octubre de 2015
Conoce más aquí

Política Sistema de Gestión integrado: Aprobada en Sesión Junta Directiva N°831 del 22 de abril de 2020.
Conoce más aquí

Alineación con la estrategia

Alineación con la estrategia		
Tema Material	**Objetivo Estratégico**	**Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS**
Agua y biodiversidad	Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES; 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Indicador	Unidad de medida	Resultado
Índice de Gestión Ambiental Empresarial - IGAE	%	96

Nuestra gestión

En CENS incorporamos la gestión de la biodiversidad en cada fase del ciclo de vida de nuestros activos, mediante la identificación y evaluación de impactos, la implementación de medidas de manejo, el seguimiento a especies y la ejecución de acciones de conservación y restauración.

Este capítulo refleja cómo integramos la protección del capital natural en nuestra estrategia corporativa, promoviendo una energía que convive con el entorno y contribuye a la resiliencia ecológica y social de los territorios donde operamos.



GRI 304-1

CENS realiza la identificación y caracterización de los sitios operativos propios, arrendados y/o administrados que se encuentran dentro de las zonas de influencia o adyacentes a áreas protegidas legalmente declaradas y a ecosistemas de alto valor para la biodiversidad. Este ejercicio nos permite reconocer de manera preventiva los posibles riesgos e impactos asociados a la operación del sistema eléctrico, fortalecer la toma de decisiones basada en criterios ambientales y priorizar medidas de manejo, prevención, mitigación y compensación. La identificación sistemática de esta infraestructura constituye un insumo clave para la gestión de la biodiversidad, la planificación territorial responsable y el cumplimiento de los compromisos corporativos en materia de sostenibilidad y conservación.



Como resultado del análisis cartográfico y normativo realizado sobre la infraestructura de transmisión y distribución de CENS, se identificaron líneas eléctricas que presentan intersección directa, condición adyacente o superposición con áreas protegidas declaradas y con zonas de alta biodiversidad no formalmente protegidas, conforme a las determinantes ambientales expedidas por CORPONOR, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el registro oficial de áreas protegidas administrado por Parques Nacionales Naturales de Colombia (RUNAP).

Entre los casos más relevantes se destacan tramos de las líneas Convención –Ayacucho y Tibú–Convención con presencia dentro de la Reserva Forestal Serranía de los Motilones y la Reserva Forestal del Río Magdalena; así mismo, se evidencian segmentos adyacentes a Reservas Naturales de la Sociedad Civil como Gualanday y San Antonio. De igual forma, varias infraestructuras atraviesan áreas categorizadas como de Importancia Ambiental, restauración ecológica, Bosque Seco Tropical (Bs-T) y Bosque Húmedo Tropical (Bh-T), definidas en instrumentos como los POMCA de los ríos Algodonal y Zulia.

Esta identificación permite cuantificar la longitud y el área de servidumbre involucrada, reconocer los objetos de conservación asociados y fortalecer la gestión preventiva mediante medidas de manejo ambiental diferenciadas, garantizando la compatibilidad entre la operación del sistema eléctrico y la conservación de ecosistemas estratégicos del departamento. A continuación, se presenta la relación de la infraestructura eléctrica con el entorno:

Tipo y nombre infraestructura		Área general de la infraestructura (ha)				Áreas protegidas (ha)													
Tipo	Nombre	Longitud Total línea o Red (Km)	Ancho franja de servidumbres o seguridad (Km)	Área construida - Servidumbres (Ha)	Fuente de información (Clasificación de áreas)	Longitud línea o Red en área protegida (Km)	Área protegida declarada (Ha)	Longitud Línea o Red en área adyacente al AP (Km)	Área adyacente a un área protegida declarada (Ha)	Longitud línea o Red en área alta Biodiversidad No protegida (Km)	Área de alta biodiversidad no declarada área protegida (Ha)	Área total protegida (Ha)	Otras Áreas	Objeto de protección (Área protegida)	Clase de norma (Área protegida)	Número	Fecha de expedición	Entidad (Autoridad)	Fuente de información (Áreas protegidas)
LT - Línea de Transmisión	Variante Belen - Ínsula	21.3	0.02	426	E.I.A	0	0	0	0	11.86	9.04	9.04	NA	Áreas de Importancia Ambiental, restauración ecológica y Ordenación Forestal Determinantes Ambientales CORPONOR	Resolución	2265	25/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR
LT - Línea de Transmisión	Tibú - Socuavo	6.88	0.02	14.52	E.I.A	0	0	0.83	1.68	0	0	1.68	NA	Área de Conservación Reserva Natural de la Sociedad Civil Gualanday	Resolución	59	30/04/2018	Parques Nacionales Naturales de Colombia	RUNAP: https://runap.parquesnacionales.gov.co/area-protegida/1363
LT - Línea de Transmisión	Buturama-Ayacucho	43.7	0.02	1.26	E.I.A	0	0	1.75	3.54	0	0	3.54	NA	Área de Conservación Reserva Natural de la Sociedad Civil San Antonio	Resolución	86	13/06/2019	Parques Nacionales Naturales de Colombia	RUNAP: https://runap.parquesnacionales.gov.co/area-protegida/1482
LT - Línea de Transmisión	Convención-Ayacucho	38	0.02	76	Proceso Mantenimiento T&D	18.3	36.53	0	0	0	0	36.53	NA	Áreas para el Desarrollo Sostenible Reserva Forestal de la serranía de los Motilones	Resolución	1923	30/12/2013	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	MINAMBIENTE: https://www.minambiente.gov.co/documento-entidad/resolucion-1923-de-2013/
LT - Línea de Transmisión	Convención-Ayacucho	38	0.02	76	Proceso Mantenimiento T&D	4.32	8.64	0	0	0	0	8.64	NA	Áreas para el Desarrollo Sostenible Reserva Forestal del Rio Magdalena	Resolución	1924	30/12/2013	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	MINAMBIENTE: https://www.minambiente.gov.co/documento-normativa/resolucion-1924-de-2013/
LT - Línea de Transmisión	Convención-Ayacucho	38	0.02	76	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	2.49	4.98	4.98	NA	Áreas de Importancia Ambiental Zonificación POMCA Rio Algodonal	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Ínsula-Planta Zulia	31	0.02	62	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	5.51	11.01	11.01	NA	Áreas de Importancia ecológica y Restauración ecológica Zonificación Ambiental POMCA Rio Zulia	Resolución	2265	25/09/2028	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Ocaña-Buturama	41	0.02	84	Proceso Mantenimiento T&D	1.26	2.52	0	0	0	0	2.52	NA	Áreas para el Desarrollo Sostenible Reserva Forestal del Rio Magdalena	Resolución	1924	30/12/2013	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	MINAMBIENTE: https://www.minambiente.gov.co/documento-normativa/resolucion-1924-de-2013//

Tipo y nombre infraestructura		Área general de la infraestructura (ha)				Áreas protegidas (ha)													
Tipo	Nombre	Longitud Total línea o Red (Km)	Ancho franja de servidumbres o seguridad (Km)	Área construida - Servidumbres (Ha)	Fuente de información (Clasificación de áreas)	Longitud línea o Red en área protegida (Km)	Área protegida declarada (Ha)	Longitud Línea o Red en área adyacente al AP (Km)	Área adyacente a un área protegida declarada (Ha)	Longitud línea o Red en área alta Biodiversidad No protegida (Km)	Área de alta biodiversidad no declarada área protegida (Ha)	Área total protegida (Ha)	Otras Áreas	Objeto de protección (Área protegida)	Clase de norma (Área protegida)	Número	Fecha de expedición	Entidad (Autoridad)	Fuente de información (Áreas protegidas)
LT - Línea de Transmisión	Ocaña-Buturama	41	0.02	84	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	3.48	6.96	6.96	NA	Áreas para el Desarrollo Sostenible Bosque Seco Tropical (Bs-T)	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Ocaña-Buturama	41	0.02	84	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	2.52	5.04	5.04	NA	Áreas de Importancia Ambiental, Restauración ecológica y Rehabilitación. Zonificación POMCA Río Algodonal	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Ocaña-Convención	31	0.02	63	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	6.05	12.1	12.1	NA	Áreas para el Desarrollo Sostenible Bosque Seco Tropical (Ds-T)	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Ocaña-Convención	31	0.02	63	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	7.53	15.06	15.06	NA	Áreas de Importancia Ambiental, Restauración ecológica y Rehabilitación. Zonificación POMCA Río Algodonal	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025 2026
LI - Línea de Transmisión	Planta Zulia-Tibú	68	0.02	138	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	5.44	10.87	10.87	NA	Áreas de importancia ambiental Bosque Húmedo Tropical (Bh-T) - (Ecosistemas estratégicos)	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Planta Zulia-Tibú	68	0.02	138	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	1.41	2.83	2.83	NA	Áreas de Importancia Ambiental y Restauración ecológica Zonificación POMCA Río Zulia	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Planta Zulia-Tibú	68	0.02	138	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	0.53	1.06	1.06	NA	Aguas cont. naturales del oro bioma a zonal de Cúcuta	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	San Mateo Ínsula	13	0.02	26	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	2.57	5.14	5.14	NA	Áreas para el Desarrollo Sostenible Bosque Seco Tropical (Bs-T)	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026

Tipo y nombre infraestructura		Área general de la infraestructura (ha)				Áreas protegidas (ha)													
Tipo	Nombre	Longitud Total línea o Red (Km)	Ancho franja de servidumbres o seguridad (Km)	Área construida - Servidumbres (Ha)	Fuente de información (Clasificación de áreas)	Longitud línea o Red en área protegida (Km)	Área protegida declarada (Ha)	Longitud Línea o Red en área adyacente al AP (Km)	Área adyacente a un área protegida declarada (Ha)	Longitud línea o Red en área alta Biodiversidad No protegida (Km)	Área de alta biodiversidad no declarada área protegida (Ha)	Área total protegida (Ha)	Otras Áreas	Objeto de protección (Área protegida)	Clase de norma (Área protegida)	Número	Fecha de expedición	Entidad (Autoridad)	Fuente de información (Áreas protegidas)
LT - Línea de Transmisión	San Mateo Ínsula	13	0.02	26	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	0.55	1.09	1.09	NA	Preservación y Uso Sostenible Ronda Hídrica Río Pamplonita	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	San Mateo Ínsula	13	0.02	26	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	0	0	0	19.88	Áreas Protectoras y Productoras , cultivos, Zonificación Regional (POMCA/POF)	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Tibú-Convención	79	0.02	160	Proceso Mantenimiento T&D	49.87	99.74	0	0	0	0	0	NA	Reserva Forestal Serranía de los Motilones	resolución	1923	27/12/2013	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	MINAMBIENTE: https://www.minambiente.gov.co/documento-entidad/resolucion-1923-de-2013/
LT - Línea de Transmisión	Tibú Convención	79	0.02	160	Proceso Mantenimiento T&D	0	0	0	0	3.82	7.65	7.65	NA	Areas de Importancia Ambiental, Restauración ecológica, Rehabilitación y Complementarias para la conservación Zonificación POMCA Río Algodonal	Resolución	2265	15/09/2018	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Sevilla-Redoma interconexión Sevilla	1.83	0.015	2.745	Desarrollo de proyectos de T&D	0	0	0	0	0	0	0	2.75	Zonificación Regional (POF) - Productora y Zonificación Regional (POF) - Protectora	Acuerdo	31	27/12/2023	CORPONOR	Determinantes Ambientales CORPONOR 2025-2026
LT - Línea de Transmisión	Proyecto 4 (Tibú – Planta Zulia), Línea de Transmisión a 115 Kv.	68.11	0.02		E.I.A							0							
LT - Línea de Distribución	Línea eléctrica 34.5- 13.8 kV La Playa	37	0.01		Plan de Manejo Ambiental							0							
LT - Línea de Transmisión	Planta Zulia - San Roque	33	0.01	330	E.I.A							0							
LT - Línea de Transmisión	Línea eléctrica 34.5 kV (12.3 km) desde la subestación eléctrica La Culebra	12.3	0.01	12.3	E.IA							0							

GRI 304-2



En CENS reconocemos que las actividades asociadas a la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica pueden interactuar con el entorno natural y generar impactos sobre la biodiversidad y los ecosistemas estratégicos.

En coherencia con nuestro compromiso ambiental y los principios de sostenibilidad corporativa, gestionamos estos riesgos mediante un enfoque preventivo, técnico y planificado que busca armonizar la operación del sistema eléctrico con la conservación del patrimonio natural del territorio. Con este propósito, priorizamos la evaluación integral de los aspectos e impactos ambientales vinculados al desarrollo de proyectos, obras y actividades operativas.

Desde las etapas tempranas de planeación, implementamos el Análisis de Restricciones Ambientales (ARA's), herramienta que permite identificar condicionantes normativos, ecológicos y territoriales a partir de estudios de prefactibilidad y análisis de caso de negocio. Este ejercicio facilita la toma de decisiones informadas y la incorporación de criterios ambientales en el diseño y localización de infraestructura. Posteriormente, aplicamos Planes de Manejo Ambiental rigurosos que cubren todas las fases del ciclo de vida del proyecto —construcción, operación, mantenimiento y eventual desmantelamiento—, asegurando la prevención, mitigación, corrección y compensación de impactos, y promoviendo una gestión responsable y resiliente frente a los desafíos ambientales del entorno.

Fases de la gestión ambiental y social en proyectos.







En CENS, a lo largo del ciclo de vida de nuestros proyectos —desde la construcción hasta la operación, mantenimiento y eventual desmantelamiento— aplicamos medidas de manejo, control y monitoreo ambiental en cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental (PMA) y de la normativa vigente. Estas acciones incluyen el seguimiento sistemático a los componentes bióticos y abióticos, la implementación de medidas preventivas y correctivas, y la evaluación periódica del desempeño ambiental de la infraestructura.

Este enfoque integral nos permite anticipar riesgos, minimizar impactos sobre la biodiversidad y los recursos hídricos, y garantizar la trazabilidad de la gestión ambiental. Con ello, reafirmamos nuestro compromiso con una operación responsable, resiliente y alineada con la sostenibilidad de los ecosistemas y el bienestar de las comunidades en los territorios donde desarrollamos nuestras actividades.

Como parte del Sistema de Gestión Integral, en CENS aplicamos la metodología de Arboleda modificada para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, en coherencia con los lineamientos de la norma ISO 14001:2015. A través de matrices alineadas a los procesos organizacionales, evaluamos los impactos asociados al ciclo de vida de nuestros activos, desde la planeación y construcción hasta la operación, mantenimiento y disposición final.

Como parte del Sistema de Gestión Integral, en CENS aplicamos la metodología de Arboleda modificada para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, en coherencia con los lineamientos de la norma ISO 14001:2015. A través de matrices alineadas a los procesos organizacionales, evaluamos los impactos asociados al ciclo de vida de nuestros activos, desde la planeación y construcción hasta la operación, mantenimiento y disposición final.

Este análisis nos permite priorizar los aspectos ambientales más significativos, establecer controles operacionales, definir medidas de prevención, mitigación y seguimiento, y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y corporativos, promoviendo la mejora continua del desempeño ambiental.

Los impactos ambientales identificados en el marco de la operación de CENS son, en su mayoría, de carácter temporal y están asociados directamente al ciclo de vida de la infraestructura eléctrica.

Categoría	Medidas de manejo Implementadas
Protección de fauna	Instalación de desviadores de vuelo, dispositivos antiescalamiento y Protectores de bornes para prevenir incidentes de electrocución.
Infraestructura ecológica	Implementación de cable ecológico para minimizar la intervención de coberturas vegetales
Gestión biótica	Programas de rescate y reubicación de fauna y manejo forestal sostenible.
Restauración	Acciones de restauración ecológica con especies nativas para recuperar la conectividad de los ecosistemas.

Estos se originan principalmente durante la ejecución de actividades críticas como el mantenimiento de redes de transmisión y distribución, la implementación de proyectos de expansión, reposición o modernización de subestaciones y líneas eléctricas, así como en el desarrollo de obras civiles relacionadas con la adecuación y mejora de edificaciones e instalaciones propias. Si bien estas actividades son necesarias para garantizar la confiabilidad y continuidad del servicio, su gestión se realiza bajo criterios técnicos y ambientales que permiten prevenir, mitigar y controlar los posibles efectos sobre el entorno

Ilustración 1 *Impactos y medidas de manejo ambiental.*

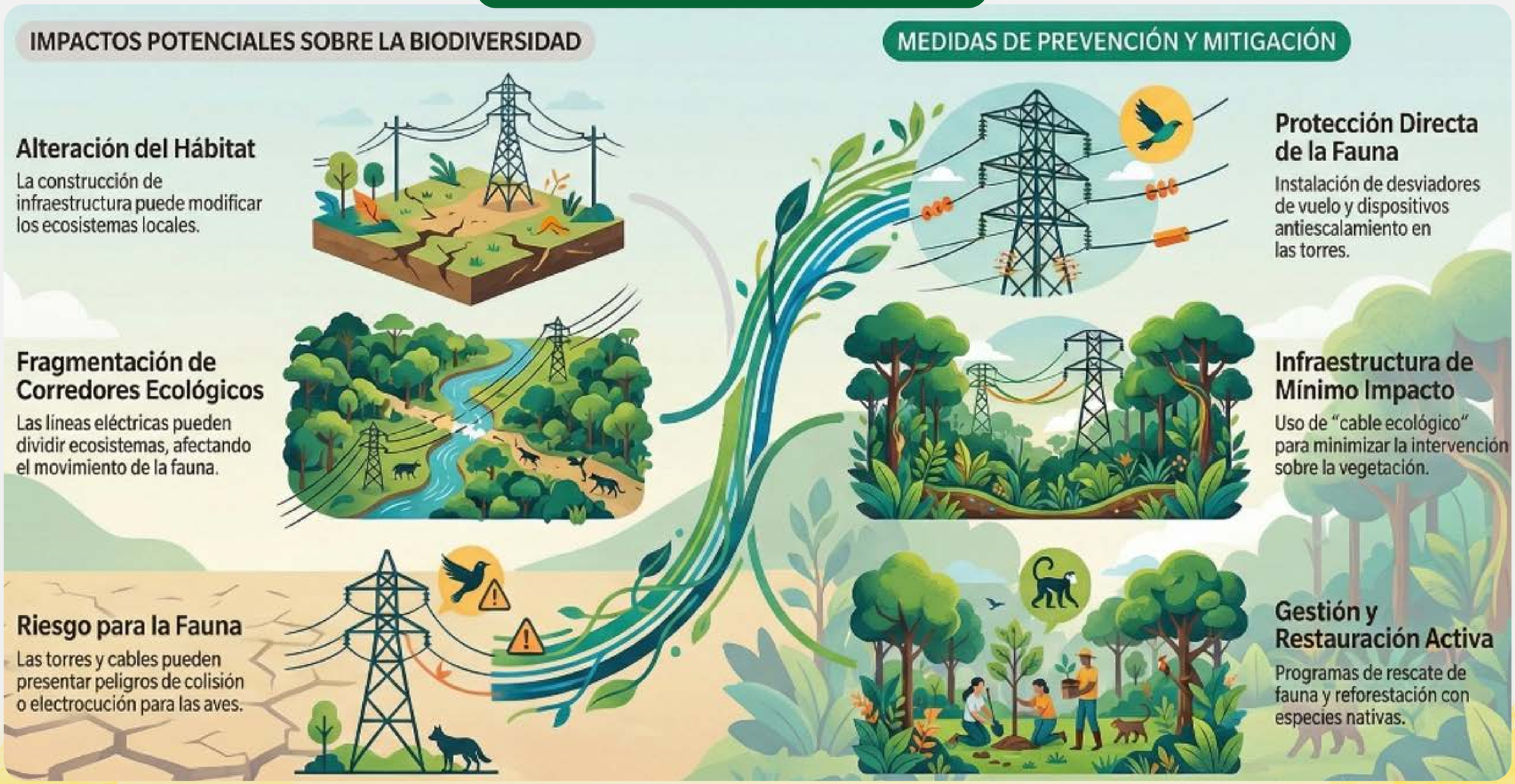
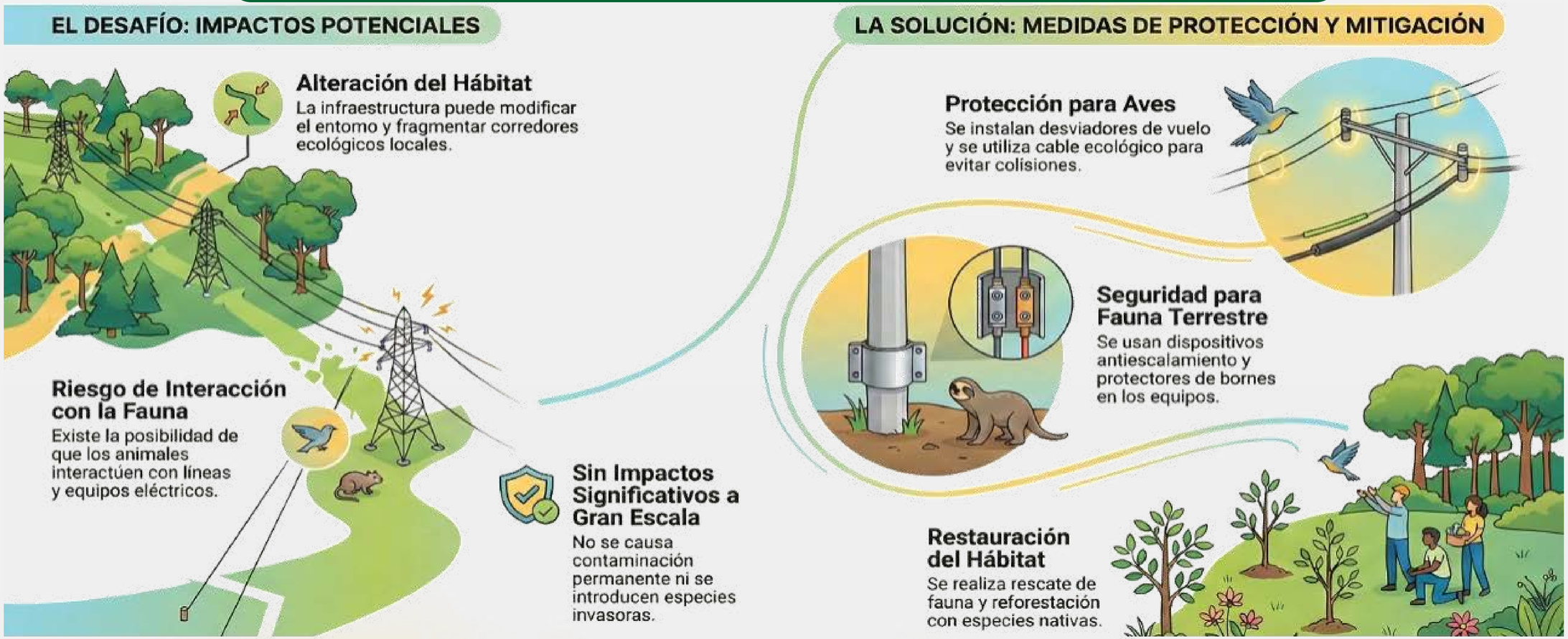


Ilustración 2 *Riesgos con medidas de preventivas y protección de ecosistemas asociados a la infraestructura eléctrica*



Interacciones Operativas con fauna en nuestro territorio:

De los 3,111 registros de interacción red–ecosistema en 2025 se evidencia que las dinámicas territoriales influyen directamente en la ocurrencia de eventos. El 21% de los casos (656 eventos) se concentran en Cúcuta y Tibú, territorios donde el crecimiento urbano ha rodeado infraestructura eléctrica preexistente, incrementando la probabilidad de interacción con la biodiversidad asociada a entornos antrópicos. Asimismo, se observa un proceso de adaptación de fauna, con alta participación de especies adaptadas a ambientes urbanos, destacándose zarigüeyas (17% de los eventos de fauna), aves generalistas (113 casos) y presencia ocasional de palomas. En materia de flora, se identificaron 41 interacciones con especies introducidas como palmas y bambú/guaduas sembradas en franjas de servidumbre, lo que genera riesgos operativos adicionales.

Nuestra Convivencia con la Naturaleza:
Interacciones Operativas con Fauna y Flora 2025



CONTEXTO 2025

3,111 eventos de interacción entre la red eléctrica y el entorno. El **83.5%** correspondió a la gestión de flora, esencial para la seguridad, mientras que el **16.5%** involucró a la fauna, presentando desafíos específicos de conservación y adaptación de la red.

Impacto y Gestión: FLORA

2,599 interacciones con vegetación

Representan el **83.5%** del total de eventos operativos ambientales registrados.



Principal Riesgo: **Contacto con Ramas**

Se registraron 536 casos, demostrando que el crecimiento de la biomasa es el principal desafío.



Gestión Exitosa: **Mínimo Riesgo de Incendio**

Solo 7 de casi 2,600 eventos resultaron en conatos de incendio (0.2%).

Impacto y Gestión: FAUNA

512 interacciones con animales silvestres



Constituyen el 16.5% del total, enfocando los esfuerzos de conservación.



Grupo Más Afectado: **Aves**

Con 113 eventos, son el principal grupo afectado por colisión o electrocución.



Causa Principal: **Adaptación a Zonas Urbanas**

Especies como zarigüeyas (33 casos) y aves usan la red en entornos humanos.

Distribución Regional y Contraste de Eventos



Dinámicas Territoriales y Socio-Ambientales:

La prestación del servicio de energía implica una convivencia permanente no solo con la fauna y flora local, sino con las dinámicas de crecimiento de las comunidades que servimos. Este reporte refleja la transparencia de la organización al documentar estas interacciones, entendiéndolas como parte de un ecosistema complejo donde convergen la infraestructura, la naturaleza y la sociedad.

El análisis de la operatividad durante 2025 revela que una parte significativa de las interacciones con la red no obedece únicamente a factores operativos, sino a fenómenos exógenos que han evolucionado con los años:

Eventos de interacción de fauna	
Regional	**# eventos**
Cúcuta	328
Tibú	353
Pamplona	249
Total	**930**

Fuente: CENS





Crecimiento Demográfico en Corredores de Servicio:

Se ha identificado una materialización de eventos en zonas donde la infraestructura eléctrica preexistía, pero que recientemente han sido ocupadas por nuevos desarrollos urbanísticos y rurales. La expansión de la frontera habitacional ha acercado a las comunidades y sus ecosistemas domésticos a las redes de distribución.

Adaptación y Domesticación de Fauna:

Hemos observado un fenómeno de adaptación de fauna a entornos humanos. En zonas rurales y bordes urbanos, la interacción cercana de la comunidad con especies silvestres e incluso su domesticación informal ha modificado los patrones de comportamiento de animales (como zarigüeyas o monos), atrayéndolos hacia las viviendas y, consecuentemente, hacia la infraestructura eléctrica cercana.

Presencia de Especies Introducidas:

La vegetación y fauna que interactúa con la red no siempre es nativa. La proliferación de especies de flora introducida (ornamental o productiva) en servidumbres, así como fauna no endémica, plantea retos adicionales para la gestión, dado que sus patrones de crecimiento o comportamiento difieren de los ciclos naturales locales

GRI 304-3



CENS opera cerca de 29,385 km de redes, infraestructura que se extiende a lo largo de los departamentos de Norte de Santander, sur del Cesar y sur de Bolívar, territorios caracterizados por una alta diversidad ecosistémica.

En estas áreas convergen ecosistemas estratégicos como el bosque seco tropical —adaptado a condiciones de estacionalidad hídrica—, bosques andinos, páramos y bosque húmedo tropical, este último reconocido por su elevada biodiversidad y su papel fundamental en la regulación climática e hídrica. La presencia de nuestra infraestructura en estos entornos implica una gestión ambiental rigurosa y diferenciada, orientada a prevenir, mitigar y compensar posibles impactos sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.

En coherencia con este compromiso, implementamos acciones de conservación y restauración ecológica, destacándose las jornadas de siembra de especies nativas y el fortalecimiento de procesos de protección de fauna silvestre.

La selección de especies arbóreas y arbustivas se realiza con criterios técnicos que priorizan la adaptabilidad ecológica, la diversidad de estratos vegetales y la funcionalidad del ecosistema, contribuyendo a la recuperación de coberturas, la conectividad ecológica y la generación de hábitats más resilientes.



Acciones más relevantes de 2025



A través de nuestras compensaciones ambientales, durante 2025 realizamos acciones concretas de conservación y restauración, entre ellas el rescate y reubicación de 4,823 epífitas, la siembra de 2,773 árboles y mantenimiento, seguimiento y monitoreo de 20,173 individuos de especies nativas, en ecosistemas estratégicos fortaleciendo los procesos de recuperación ecológica y el cuidado del territorio.

Así mismo a través de estrategias de voluntariado corporativo sembramos 1,388 plantas ornamentales en instalaciones educativas y parques.













Como resultado de nuestras actividades operativas, y en aquellos casos donde fue técnicamente necesario intervenir infraestructura eléctrica, se realizó el traslado controlado de 65 enjambres de abejas hacia apiarios productivos autorizados. Esta medida permitió atender de manera segura las labores requeridas en subestaciones y redes, garantizando simultáneamente la protección de estos polinizadores y evitando su eliminación. La acción se desarrolló bajo criterios técnicos y con acompañamiento especializado, contribuyendo a la conservación de la biodiversidad y a la gestión responsable de las interacciones entre la infraestructura eléctrica y la fauna asociada.

Durante actividades de mantenimiento en el municipio de Los Patios, se identificó la presencia de un oso perezoso (Bradypus sp.) en el área intervenida. De manera inmediata se suspendieron las labores operativas, se activó el protocolo correspondiente y se coordinó con la autoridad ambiental competente, logrando la valoración y reubicación segura del espécimen. Esta actuación preventiva permitió evitar cualquier afectación al individuo y reafirma el compromiso de CENS con la protección de la biodiversidad y el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

GRI 304-2

CENS desarrolla monitoreos periódicos en las áreas de influencia de los proyectos y operaciones, con el propósito de caracterizar la presencia de especies de flora y fauna y evaluar su estado de conservación.

Estos estudios permiten identificar especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en los listados nacionales vigentes, facilitando la valoración de riesgos potenciales y la adopción de medidas de manejo específicas. *(Ver Listado de Especies Amenazadas en Anexos)*



Con base en esta información, implementamos acciones orientadas a la prevención, mitigación y compensación de impactos, tales como procesos de restauración ecológica, fortalecimiento de la conectividad de hábitats, rescate y reubicación de individuos cuando aplica, y la ejecución de planes de manejo ambiental.

Este enfoque técnico y preventivo contribuye a la protección de los ecosistemas estratégicos del territorio y al mantenimiento de su diversidad biológica.

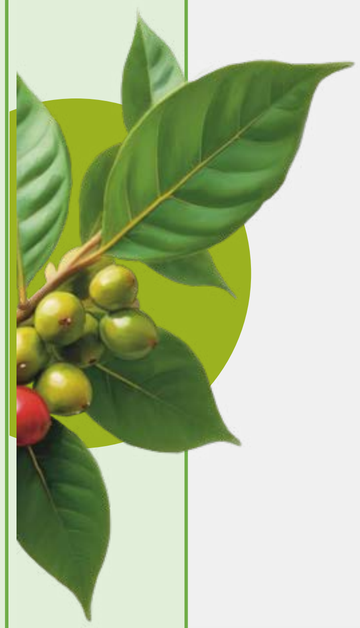
Dentro de las especies reportadas durante el último año se destacan las registradas en la siguiente tabla:

Nombre infraestructura	Tipo ecosistema	Especies amenazadas		Listado amenazas	VEDAS	
		Nombre científico	Grupo biológico	Referencia Norma (Clase Norma, Nro Acto, Fecha)	TIPO VEDAS	CITES (I-II)
Línea eléctrica 34.5 kV desdela subestación eléctricaOcaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Anthurium formosumSchott	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	NACIONAL	Priorizada en Convenio Interadministrativo No. 470 de 2019 entre el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con el Instituto Alexander Von Humboldt y el
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestaciónelectrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Catopsis cf. sessiliflora	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Catopsis nutans (Sw.) Griseb.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Catopsis sessiliflora (Ruiz & Pav.) Mez	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Catopsis sp.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Epidendrum cf. pogonochilum	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Epidendrum sp1 L.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Epidendrum sp3 L.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		

Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Epidendrum sp2 L.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	NACIONAL	Instituto de Ciencias Naturales de la Universidad Nacional de Colombia, con el objeto de "Aunar esfuerzos técnicos y financieros para llevar a cabo una primera priorización y evaluación del riesgo de extinción de un grupo determinado de especies de flora silvestre que se encuentran bajo veda con la Resolución 0213 de febrero de 1977".
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Guzmania cf. mitis	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Guzmania sp	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Maxillaria cf. miniata	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Maxillaria sp. Ruiz & Pav.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Racinaea cf. tenuispica	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Racinaea spiculosa (Griseb.) M.A.Spencer & L.B.Sm.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Racinaea tenuispica (André) M.A.Spencer & L.B.Sm.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Racinaea tetrantha (Ruiz & Pav.) M.A.Spencer & L.B.Sm.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Rodriguezia granadensis (Lindl.) Rchb.f.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Scaphyglottis sp.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Stelis sp1.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Stelis sp2.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia cf. biflora	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia cf. gardneri	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia cf. heterandra	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)		



Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia cf. juncea	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	NACIONAL
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia cf. pruinosa	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia fasciculata Sw.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia fendleri Griseb.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia gardneri Lindl.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia juncea (Ruiz & Pav.) Poir.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia pruinosa Sw.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia recurvata (L.) L.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia schultzei Harms	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia sp.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia usneoides (L.) L.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Vriesea elata (Baker) L.B.Sm.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Vriesea tequendamae (André) L.B.Sm.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Werauhia cf. grandiflora	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea eléctrica 34.5 kV desde la subestación eléctrica Ocaña y finalizando en la nueva subestación La Playa	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Werauhia sanguinolenta (Cogn. & Marchal) J.R.Grant	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea de Transmisión a 115 kV Proyecto 4 (Tibú– Planta Zulia)	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia elongata	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea de Transmisión a 115 kV Proyecto 4 (Tibú– Planta Zulia)	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Trichocentrum cebolleta	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea de Transmisión a 115 kV Proyecto 4 (Tibú– Planta Zulia)	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Oeceoclades maculata	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea de Transmisión a 115 kV Proyecto 4 (Tibú– Planta Zulia)	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Pitcairnia sp.	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea de Transmisión a 115 kV Proyecto 4 (Tibú– Planta Zulia)	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Catasetum sp	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea de Transmisión a 115 kV Proyecto 4 (Tibú– Planta Zulia)	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Catasetum sp2	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	
Línea de Transmisión a 115 kV Proyecto 4(Tibú – Planta Zulia)	Bosques Naturales- Zonobioma Húmedo Tropical	Tillandsia balbisiana	Flora - Epifitas	Resolución 0213 de 1977 (INDERENA)	



TEMA MATERIAL
CAMBIO CLIMÁTICO

Nuestra huella, el alma del territorio



Cambio climático

GRI 3-3

El cambio climático es una realidad innegable que impacta a todos los países y sectores productivos sin distinción. En CENS no somos ajenos a una realidad tan evidente y cercana a nuestra operación; somos conscientes de que el incremento de las emisiones de gases de efecto invernadero, que hoy superan ampliamente los registros del siglo pasado, han modificado los patrones de temperatura global intensificando los riesgos ambientales, sociales y económicos para las organizaciones.

El cambio climático es un tema material para el Grupo EPM, ya que se refiere a los cambios a largo plazo en las temperaturas y los patrones climáticos. Las actividades humanas, especialmente la quema de combustibles fósiles, han sido el principal motor de este fenómeno. Esto ha exacerbado las variables climáticas, afectando a los ecosistemas, la infraestructura y las comunidades, especialmente a la población vulnerable.

Afrontar el cambio climático requiere la descarbonización de las economías, la adaptación de las actividades productivas y el aprovechamiento de las oportunidades que surgen del clima

Este tema material contempla los siguientes enfoques:

Disminución de emisiones de GEI

Infraestructura resiliente

Alineación con la estrategia		
Tema Material	Objetivo Estratégico	Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS
Cambio climático	Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad	13 ACCIÓN POR EL CLIMA; 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Políticas asociadas:

Política de Gestión Ambiental
Aprobada en sesión Junta Directiva Nº 843 del 27 de abril de 2021
Conoce más aquí

Política de Derechos Humanos
Aprobada por sesión de Junta Directiva Nº 773 del 16 de octubre de 2015
Conoce más aquí

Política de Sostenibilidad
Aprobada por sesión de Junta Directiva Nº 867 del 7 diciembre de 2022
Conoce más aquí

Política de Sistema de Gestión Integrado
Aprobada en sesión Junta Directiva Nº 831 del 22 de abril de 2020
Conoce más aquí

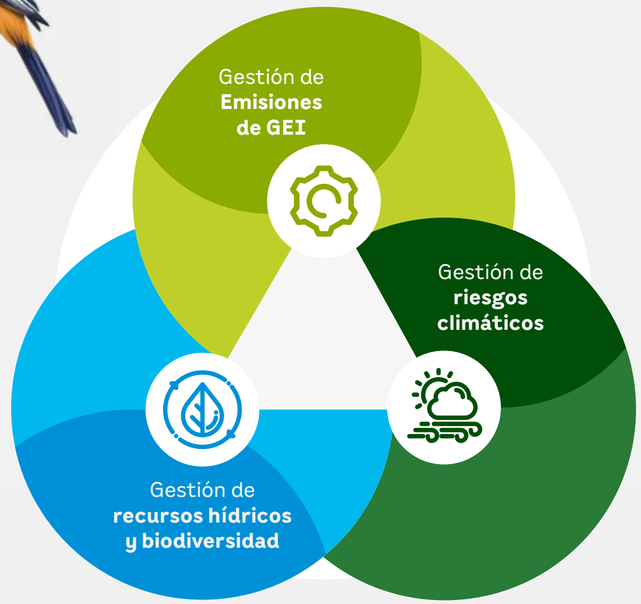
Nuestra gestión

En el territorio donde opera CENS, los efectos del cambio climático se manifiestan en escenarios de variabilidad y eventos climáticos extremos que representan desafíos para la estabilidad y confiabilidad del sistema de transmisión y distribución de energía. Frente a este contexto, asumimos no solo nuestra condición de organización vulnerable, sino también nuestro papel como agente activo en la transición hacia un desarrollo bajo en carbono.

En articulación con los lineamientos estratégicos del Grupo EPM, orientamos nuestras acciones hacia la mitigación, la adaptación y el fortalecimiento de la resiliencia, integrando la gestión de emisiones de GEI como un componente esencial para garantizar un crecimiento sostenible, alineado con la realidad climática actual y con la responsabilidad que implican nuestras operaciones en el territorio.

La Estrategia Climática del Grupo EPM, adoptada en 2018, marcó un hito en la incorporación estructural del cambio climático dentro de la toma de decisiones empresariales, orientando a las compañías del Grupo hacia una senda de desarrollo bajo en carbono y resiliente al clima. Esta estrategia integra lineamientos claros de gestión basados en información técnica robusta, innovación, tecnología, comunicación y generación de conocimiento, con el propósito de abordar de manera anticipada los riesgos y oportunidades que el cambio climático representa para la operación, el crecimiento y la sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

Estrategia Climática Grupo EPM 2018 - 2030 Negocios Resilientes y Carbono Eficientes



Principios: Integralidad, Competitividad, Flexibilidad, Innovación

- Eficiencia Energética
- Energías Renovables.
- Movilidad Sostenible
- **Gestión de la Huella de Carbono**

Operación Carbono Neutral

- Proceso de análisis de riesgos.
- Sistema de información
- Planeación y adecuación de la infraestructura y procesos.
- Esquema de cobertura de riesgos

- Agua, suelo, bosque
- Estrategia GIRHB
- Planeación territorial
- Conservación del recurso hídrico, biodiversidad y ecosistemas
- Gestión eficiente del agua en las operaciones directas
- Cadena de proveedores
- Gestión de riesgos asociados al recurso hídrico y la biodiversidad
- Cultura del agua y gestión de la información y conocimiento
- Monitoreo de indicadores de agua y biodiversidad

En CENS, materializamos estos lineamientos a través de diferentes estrategias consolidando nuestro compromiso con la mitigación, la gestión del riesgo climático y la transición energética, fortaleciendo la gobernanza climática, la trazabilidad de la información y la mejora continua del desempeño ambiental, en coherencia con los compromisos nacionales e internacionales y con la responsabilidad que asumimos frente al territorio donde operamos.

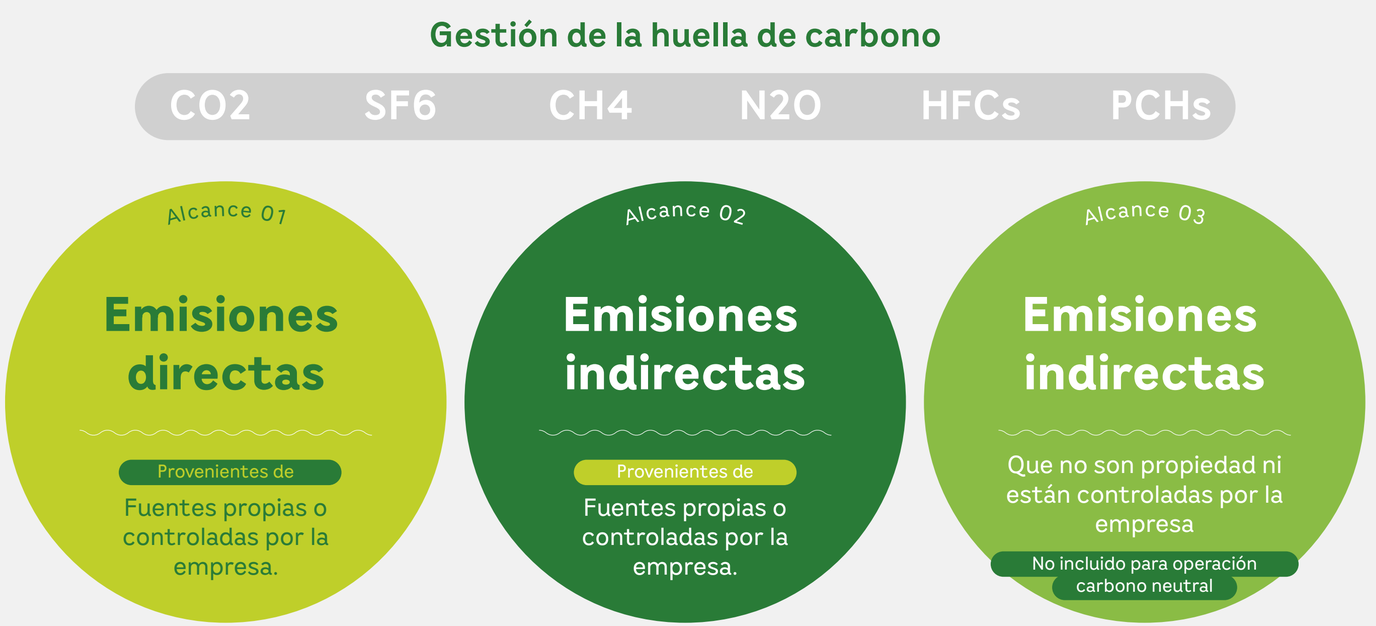
Como resultado del compromiso institucional con la acción climática y la gestión responsable de nuestras emisiones, CENS alcanzó la certificación en Carbono Neutro, reafirmando el liderazgo regional en sostenibilidad y transición energética. Este logro evidencia la integración efectiva de la medición, reducción y compensación de emisiones dentro de nuestra estrategia corporativa, alineada con los lineamientos del Grupo EPM y los compromisos nacionales frente al cambio climático.



Gestión de la huella de carbono

GRI 305-1, 305-2

La huella de carbono representa el total de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por las actividades humanas, incluyendo las operaciones corporativas. Medirla es clave para evaluar el impacto ambiental de una empresa, identificar las principales fuentes de emisión y definir estrategias de reducción. Esta gestión no solo permite mejorar la eficiencia y sostenibilidad de las operaciones, sino que también contribuye a la mitigación del cambio climático y al cumplimiento de compromisos ambientales, promoviendo un futuro más sostenible.



Para la cuantificación del inventario de gases de efecto invernadero (GEI), CENS adoptó el enfoque de control operacional, criterio que permite reportar las emisiones derivadas de aquellas actividades sobre las cuales la organización ejerce autoridad para implementar políticas y procedimientos operativos. Bajo este alcance se incluyen las operaciones asociadas a los negocios de transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

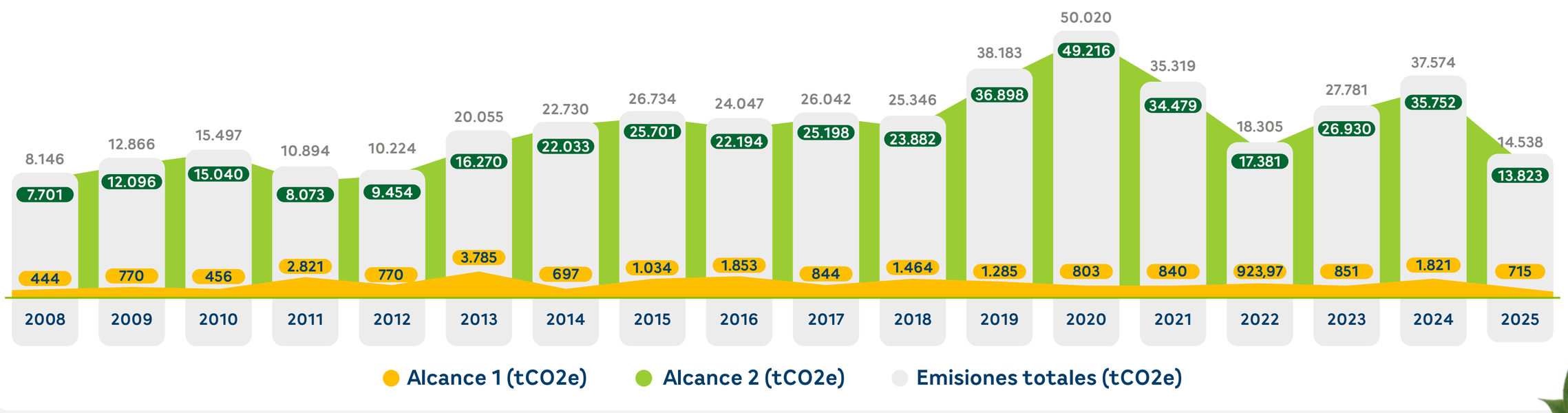
En este marco, el inventario contempla como principales fuentes de emisión: las pérdidas de hexafluoruro de azufre (SF_6) en equipos eléctricos; las pérdidas técnicas de energía en las redes de transmisión y distribución; el consumo de energía eléctrica en instalaciones propias; el consumo de combustibles en la flota vehicular y en equipos estacionarios; las emisiones fugitivas de gases refrigerantes en sistemas de aire acondicionado y refrigeración; y las emisiones asociadas a agentes extintores, tales como CO^2 y Solkaflam, utilizados en los sistemas contra incendios. Este enfoque garantiza una medición consistente, trazable y alineada con estándares internacionales de reporte climático.

Inventario de GEI (tCO2e)

Fuente de emisión	Alcance	2023	2024	2025	%	Variación 2025/2024
Pérdidas de SF6	1	40.1	482.84	49.33	0.34%	-89.78%
Pérdidas de electricidad en T&D	2	26076	34576.09	13384.07	92.06%	-61.29%
Consumo de energía eléctrica	2	444	714.9	261.31	1.80%	-63.45%
Emisiones fugitivas de HFCs y HCFCs en equipos de refrigeración y aire acondicionado	1	392.15	946	247.3	1.70%	-73.86%
Emisiones por fugas en extintores y sistemas de extinción de incendios	1	0.53	17.88	1.25	0.01%	-93.01%
Consumo de energía eléctrica comprada	2	411	461.05	177.66	1.22%	-61.47%
Consumo de combustibles fósiles en vehículos y equipos	1	418	418.61	417.92	2.87%	-0.16%
Total		27781.78	37617.37	14538.84	100.00%	-61.35%

Fuente: CENS *Cálculo de la huella GEI 2023 y 2024 verificado por externo **Cálculo de huella 2025 con factor de emisión preliminar.

Emisiones totales



Se evidencia una reducción significativa de las emisiones totales en el último período reportado, resultado de una combinación de factores operativos y estructurales. En primer lugar, el factor de emisión del SIN presentó una disminución preliminar del 55% frente al año anterior, impactando directamente las emisiones del Alcance 2. Adicionalmente, se redujeron las emisiones asociadas al uso de SF_6 gracias a una menor tasa de fugas y a la mejora en el índice de pérdidas técnicas del sistema. En el componente de consumo energético, se registró una disminución en las sedes administrativas, destacándose la sede Tibú, que a partir de septiembre reporta consumos cero debido a la entrada en operación de sistemas solares fotovoltaicos. De igual forma, se evidencian reducciones por la sustitución de equipos de extinción de incendios de Solkaflam a CO^2 y por la reposición de equipos de aire acondicionado con tecnologías más eficientes. Cabe señalar que algunos factores utilizados en el cálculo son preliminares y deberán ser validados posteriormente, lo que podría generar ajustes en la cifra final reportada.

Como parte de nuestra estrategia asociada a la implementación de acciones que cumplan en el tiempo criterios de reducción de emisiones sostenidas para los diferentes alcances de gestión de nuestro inventario de GEI, compartimos los hitos más relevantes durante 2025:

En el alcance 1, avanzamos en la incorporación de vehículos y montacargas eléctricos, reduciendo el consumo de diésel y gasolina en actividades operativas y logísticas. Complementariamente, fortalecimos la gestión de emisiones fugitivas con la adquisición de equipos analizadores de SF_6 y la implementación de medidas técnicas para el control y reducción de fugas en subestaciones, así como la sustitución de agentes extintores por alternativas con menor impacto climático.

En el alcance 2, impulsamos la autogeneración con fuentes renovables a través de la instalación de sistemas solares fotovoltaicos en sedes administrativas, optimizando el consumo energético interno y disminuyendo la dependencia de energía de la red. Adicionalmente, promovimos la eficiencia energética mediante la modernización de equipos de climatización bajo criterios de mayor desempeño y menor potencial de impacto ambiental. Estas acciones se complementaron con mecanismos de compensación voluntaria mediante la adquisición de bonos de carbono, fortaleciendo nuestra ruta hacia una operación cada vez más eficiente, baja en carbono y alineada con los compromisos corporativos de sostenibilidad.



Adaptabilidad y análisis de riesgo climático

Durante el año 2025, CENS avanzó en la evaluación de riesgos climáticos en procesos documentados en el Sistema de Gestión. Como resultado de este ejercicio, se identificaron 126 riesgos climáticos, en el marco del fortalecimiento de la estrategia de adaptación y resiliencia empresarial.

Este ejercicio permitió identificar los eventos climáticos con potencial de afectar el logro de los objetivos organizacionales, anticipar impactos operativos, ambientales y financieros, y robustecer la toma de decisiones basada en riesgo. Asimismo, contribuye al cumplimiento de la normativa aplicable, a la gestión preventiva de pérdidas y al fortalecimiento de la confianza de los grupos de interés.

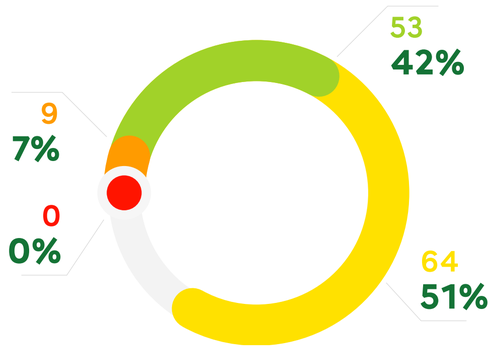
El análisis se desarrolló conforme a la Guía Metodológica para la Gestión de Riesgos Climáticos de CENS, obteniendo como resultado la evaluación del Índice de Riesgo Climático (IRCE) y la Vulnerabilidad frente al Cambio Climático Empresarial (VuCE).

El IRCE se determina a partir de la probabilidad de ocurrencia del evento climático por la consecuencia esperada. Este indicador permite priorizar procesos críticos, identificar factores estratégicos con mayor nivel de exposición y orientar la implementación de controles y medidas de adaptación que fortalezcan la resiliencia organizacional.

Como resultado del análisis, se identificaron los siguientes niveles de riesgo (IRCE).

Nivel de riesgo (IRCE)

Nivel de riesgos (IRCE)	Cantidad de riesgos
Extremo	0
Alto	9
Tolerable	64
Aceptable	53
Total riesgos	126



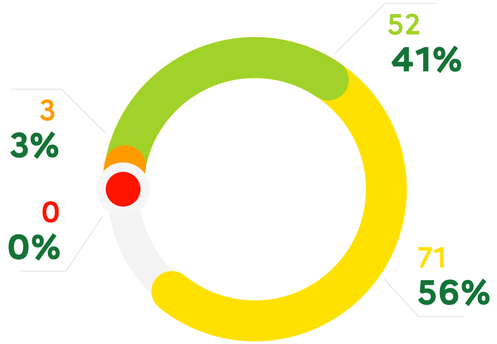
De igual manera, se realizó la evaluación de la vulnerabilidad climática empresarial, entendida como la propensión o predisposición de la organización a verse afectada negativamente por eventos o cambios climáticos.

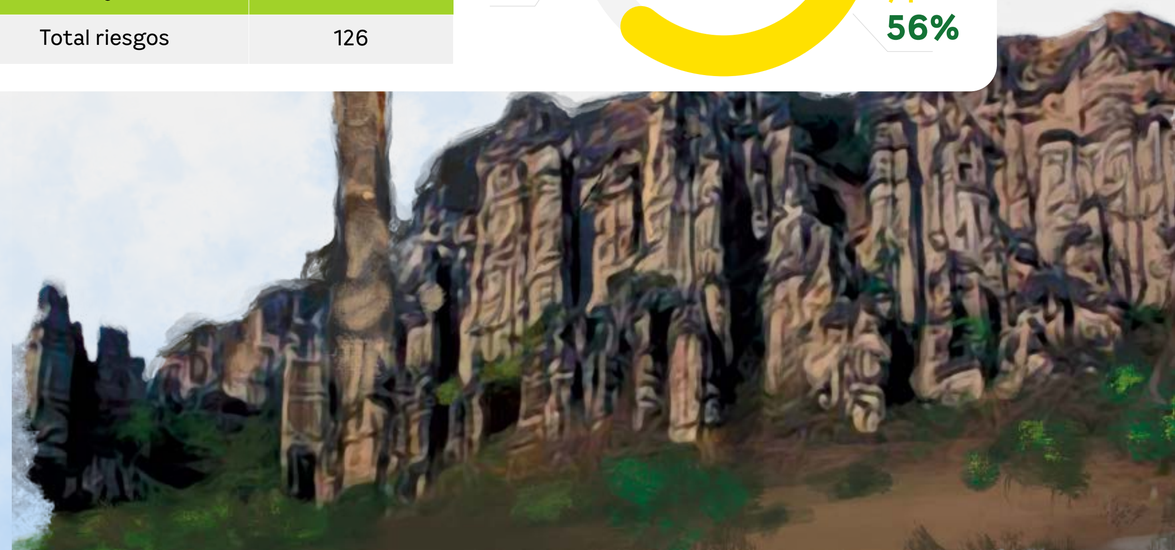
La Vulnerabilidad Climática Empresarial se determina a partir de la relación entre el Índice de Riesgo Climático (IRC) por la capacidad de adaptación de la organización. Este análisis permite identificar el grado en que los procesos evaluados cuentan con controles, recursos y estrategias que les permitan anticipar, responder y recuperarse frente a los eventos climáticos analizados.

Como resultado de esta evaluación, se obtuvo:

Vulnerabilidad

Vulnerabilidad	Cantidad de riesgos
Muy alta	0
Alto	3
Medio	71
Bajo	52
Total riesgos	126







Movilidad sostenible

La iniciativa de Movilidad Sostenible de CENS se centra en la puesta en funcionamiento de estaciones de carga de acceso público que brindan el servicio de carga para vehículos eléctricos e híbridos enchufables, garantizando su uso por parte de una amplia variedad de usuarios. Para lograr este objetivo, CENS trabajó en el desarrollo de sistemas integrados, basados en la articulación y coordinación entre distintas empresas y plataformas tecnológicas, que permiten utilizar la información de manera conjunta y eficiente. Este proceso implicó la integración de infraestructura, tipos de corriente específicos y conectores especiales compatibles con un número determinado de vehículos, asegurando que distintos modelos puedan acceder al servicio sin barreras técnicas. De este modo, la iniciativa fortalece una red de carga confiable, eficiente y accesible, contribuyendo al avance de la movilidad eléctrica y a la optimización del uso de recursos tecnológicos compartidos.

Como resultado de la iniciativa, durante este año se logró la contratación de servicios de una plataforma de gestión de carga y una aplicación móvil, que constituirán la base para soportar toda la infraestructura tecnológica y los sistemas integrados asociados a la red de carga. Con estas soluciones, aseguramos que la operación de las estaciones de carga públicas se realice de manera eficiente, transparente y accesible para los usuarios, permitiendo la administración centralizada de la red y la interacción directa a través de dispositivos móviles. Este avance garantiza que la infraestructura de movilidad eléctrica evolucione con estándares modernos y que la relación entre empresas, sistemas y usuarios se fortalezca, consolidando un ecosistema preparado para responder a las necesidades futuras.

Dentro de los principales indicadores resaltamos:

Indicador	Año		
	2023	2024	2025
Usuarios activos	26	60	134
Cantidad de Electrolineras	3	4	4
Energía suministrada	16,560 kWh	43,258 kWh	103,715 kWh
Capacidad	2 1	2 2	2 2
Inversión	COP$ 138 millones	COP$ 153 millones	No hubo inversión

Las cuatro (4) electrolineras tienen las siguientes características:

- **Dos (2) Estaciones de carga rápida a 50kW de potencia ubicadas en Ventura Plaza en Cúcuta y en la Sede Administrativa de CENS en Ocaña (parqueadero)**
- **Dos (2) Estaciones de carga sermirrápida a 22kW de potencia ubicadas en Unicentro Cúcuta y Hotel Cariongo en Pamplona.**

Durante 2025, la estrategia se centró en la interoperabilidad de las estaciones de carga, priorizando la implementación de soluciones tecnológicas sobre la expansión de la infraestructura física, razón por la cual no hubo inversión.



Transición energética

El futuro del territorio demanda una nueva forma de habitarlo. En CENS, asumimos la Transición Energética no como un cambio técnico, sino como el compromiso de liderar una evolución consciente hacia fuentes más limpias y eficientes. Estamos transformando nuestra infraestructura para ser el puente que une la riqueza natural de nuestra región con el progreso sostenible, asegurando que la energía que nos mueve hoy sea el legado de las generaciones del mañana.

La iniciativa de Transición Energética en CENS evolucionó en su cronograma según lo planeado a principio de año. Al cierre del 2025, se ha alcanzado un **100% de ejecución,** logrando movilizar a los actores clave de la compañía y posicionar a CENS como un actor regional y nacional que incursiona en la transición energética.



Ejecución de la iniciativa de la Transición Energética

Total ejecutado hasta la fecha **100%**

Meses	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Ejecución
Hoja de ruta - TEJ Estudiar los documentos de la HR de la TEJ Divulgar los documentos a las partes interesadas y regionales.	10%				20%								**30%**
Encuentros con promotores Realizar tres encuentros anuales con los promotores y sponsors de los focos de gestión para dialogar sobre proyectos en ejecución y problemáticas actuales, con el objetivo de identificar actores clave que puedan contribuir a las soluciones.	10%					10%				10%			**30%**
Sinergias con actores clave Crear sinergias entre actores claves según las problemáticas y dificultades presentadas.	10%												**10%**
Cultura Transición Energética Publicar productos publicitarios, detallando la perspectiva del gobierno y los avances de cada foco de gestión en CENS.	30%												**30%**

Basado en los cuatro pilares estratégicos definidos al inicio del año, se detallan los avances:

Pilar 1: **Divulgación de la Hoja de Ruta de la Transición Energética**

Este pilar buscó internalizar las metas del Gobierno Nacional (2024-2050) en la estrategia corporativa.

Se realizó el evento "Transición Energética en Colombia: ¿Hacia dónde vamos y qué debe hacer CENS para liderar?".

En este espacio contamos con la participación de 28 actores clave de áreas de Negocio, Tecnología, Procesos y Sostenibilidad.

- Se creó una hoja de ruta realista y aplicable priorizando 15 acciones estratégicas divididas en categorías como Personas y liderazgo, Innovación (I+D+T), Procesos y gestión y Comunidad y sostenibilidad.
- Se logró una visión 360° del desafío, reconociendo la interdependencia entre los frentes técnicos y sociales.

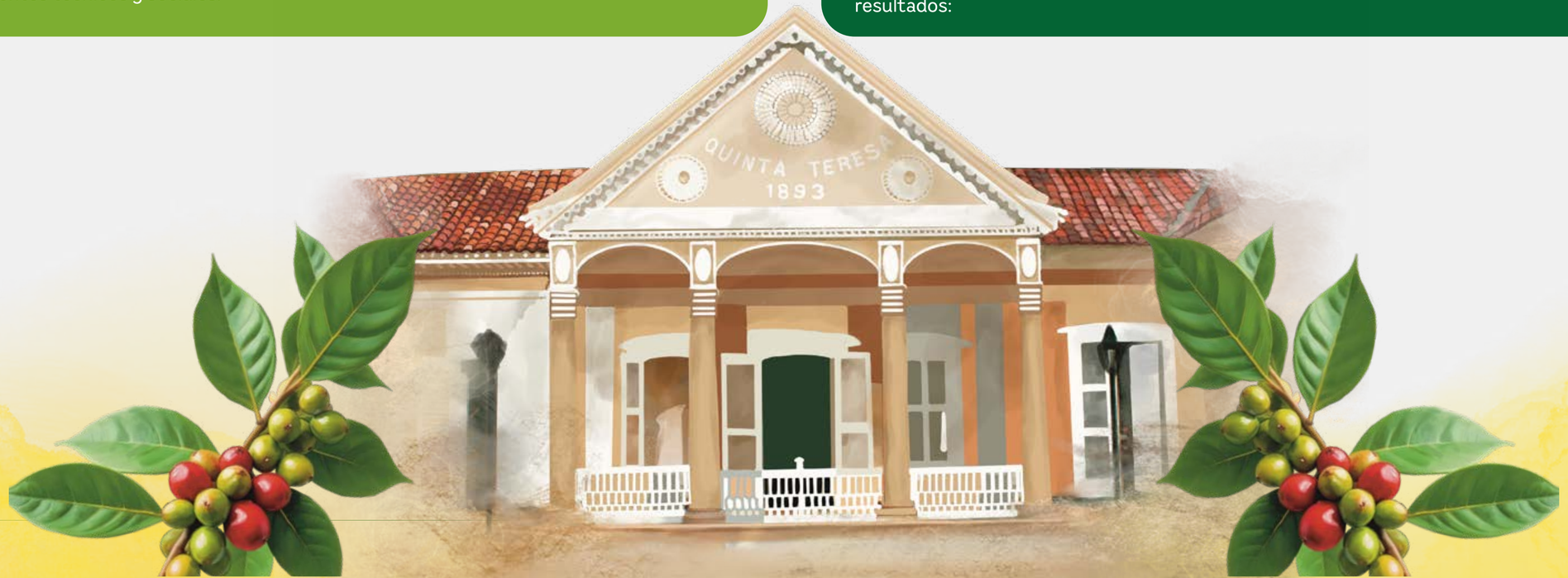
Pilar 2: **Encuentros con Promotores de Gestión**

Espacios diseñados para evitar la duplicidad de esfuerzos y optimizar recursos en proyectos en curso.

A los promotores de la iniciativa se les planteó un objetivo general para desarrollarlo en el año que le apuntara a la iniciativa de Transición Energética.

Se realizó evento de movilidad eléctrica "Retos y Oportunidades en la Transición Energética Justa", teniendo los siguientes resultados:

- Participación de 98 personas de manera presencial y 128 de manera virtual
- Presencia de la CREG, lo que permitió alinear esfuerzos según la dinámica regulatoria en Transmisión, Distribución y Comercialización con la hoja de ruta de la transición energética.
- Enfoque en **Movilidad Eléctrica**, analizando la infraestructura de carga necesaria para Cúcuta y el rol de CENS como facilitador del desarrollo urbano sostenible.



Pilar 3: **Fortalecimiento de Sinergias con actores clave**

Se fortalecieron las sinergias con equipos de Tecnología de la Información - TI, Atención Técnica de Clientes - ATC, Comercial, Facturación, Telemedida y Secretaría general.

Se materializó la propuesta de la creación de la página web para adquisición de soluciones solares, presentando un avance sólido, destacando la culminación de la fase de diseño y la validación técnica con TI. Se gestionó con éxito los prototipos de interfaz y las pruebas de usabilidad, permitiendo que el desarrollador presente las propuestas definitivas. Este proyecto busca optimizar el canal de ventas digital, alineándose con los objetivos de modernización de la Transición Energética en CENS.

Viabilización Estratégica de la Comunidad Energética "El Zulia". En esta vigencia, hemos asegurado la hoja de ruta legal y operativa del piloto en El Zulia, logrando avances determinantes para su integración efectiva en el mercado de CENS

- Aporte Normativo: Consolidamos la minuta del convenio colaborativo (ACE), alineada estrictamente con la Resolución CREG 101 072 de 2025. Este instrumento no solo formaliza la comunidad, sino que garantiza su seguridad jurídica ante el MME.

- Habilitación del concepto en la Facturación: En articulación con la Secretaría General de CENS, viabilizamos la inclusión de un concepto específico en la factura. Este mecanismo permite que los usuarios perciban de forma directa y transparente un alivio tarifario, monetizando así su participación en la comunidad.



Pilar 4: **Cultura de Transición Energética**

Se avanzó con la consolidación de la Transición Energética como un cambio cultural interno.

Descripción del hito	Progreso	Inicio	Días
Piezas Gráficas, videos y divulgación por correo.			
14 de Febrero Día Mundial de la Energía.	100%	14/02/2024	1
5 de marzo día mundial de la eficiencia energética.	100%	5/05/2025	1
22 de abril día mundial de la tierra.	100%	22/04/2025	1
8 de Octubre Día mundial del Hidrógeno.	100%	8/10/2025	1
Divulgaciones de impacto			
¡Mujeres en la Transición Energética! Documento UPME	100%	28/03/2025	1
Transición Energética Justa y Generación de empleo en Colombia. Documento UPME	100%	30/04/2025	1

Se alcanzó el objetivo de difundir seis productos comunicativos destinados a socializar la política pública y fomentar la concienciación en materia de transición energética.

La gestión de 2025 ha permitido a CENS pasar de la conceptualización a la generación de planes de acción concretos. El éxito principal radica en la alineación regulatoria obtenida a través del trabajo del énfasis y la apropiación de los líderes de área, quienes ahora cuentan con un mandato interno priorizado para ejecutar acciones de corto plazo en transición energética.

Retos 2026

Para el 2026, la iniciativa de Transición Energética dará continuidad a los cuatro pilares estratégicos establecidos desde 2025, redimensionando su alcance. Bajo este nuevo enfoque, se busca evolucionar desde el estudio de señales de política pública hacia la ejecución de proyectos disruptivos y la consolidación de una cultura organizacional.

Pilar 1

Señales de política pública

Estudiar y divulgar los nuevos modelos y esquemas de negocio relacionados en Transición energética.

Pilar 2

Encuentros con promotores

Realizar tres encuentros con los promotores y sponsors de los focos de gestión para dialogar sobre proyectos en ejecución y problemáticas actuales, con el objetivo de identificar actores clave que puedan contribuir a las soluciones.

Pilar 3

Sinergias con actores claves

Crear sinergias entre actores claves según la hoja de ruta elaborada.

Pilar 4

Cultura Transición Energética

Publicar productos publicitarios, detallando la perspectiva del gobierno y los avances de la TE en CENS.



En cuanto a las sinergias con actores claves, nos basamos en la consolidación de las 15 acciones estratégicas creadas junto con promotores y líderes de la iniciativa y se segmentaron en equipos de trabajo, como se observará en el siguiente esquema.

Equipo Base de la iniciativa

- Fortalecer las competencias internas y realizar benchmarking constante para adoptar las mejores prácticas en gestión de la transición.
- Asegurar la integración de la TE a la cultura organizacional.
- Desarrollar programas de Generación Solar y Movilidad Eléctrica internos (empleados CENS).

PMO

- Formular la hoja de ruta detallada para la implementación y movilización de iniciativas de TE, integrándola desde el Plan Empresa.
- Definir y establecer los procesos, responsables, recursos, objetivos e indicadores (KPIs) de desempeño para la TE.

Gestión humana

- Fomentar el desarrollo de capacidades técnicas y blandas en TE.
- Recuperar las capacidades operativas y de control In-House (operación, control y administración) para asegurar la autonomía técnica.
- Asegurar la integración de la TE a la cultura organizacional.
- Desarrollar programas de Generación Solar y Movilidad Eléctrica internos (empleados CENS).

Innovación

- Implementar la infraestructura de Medición Avanzada (AMI) y el enfoque de Municipios Energéticos.

SINERGIAS

Área Comercial

- Articular esfuerzos con el sector de la construcción y cajas de compensación para la masificación de Sistemas Solares Fotovoltaicos (SSFV).
- Capacitar a las comunidades beneficiarias o interesadas en conocimiento técnico básico y en la corresponsabilidad de la sostenibilidad de las iniciativas.

Finanzas y GPI (Electrificación rural)

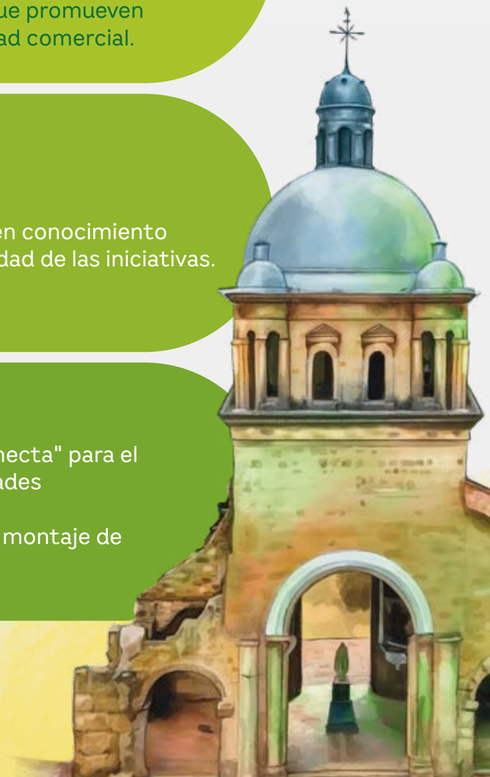
- Fortalecer la articulación interinstitucional (alcaldías, prestadores, etc.) para la identificación del potencial energético regional (solar, eólico) y la generación de iniciativas disruptivas (Ej: aprovechamiento de residuos).
- Gestionar proactivamente recursos y fondos estatales que promueven la transición, mejorando canales de comunicación y agilidad comercial.

RSE

- Capacitar a las comunidades beneficiarias o interesadas en conocimiento técnico básico y en la corresponsabilidad de la sostenibilidad de las iniciativas.

Gestión Regulatoria

- Impulsar el desarrollo del programa "Energía que nos Conecta" para el aprovechamiento de la generación distribuida y comunidades energéticas.
- Transformar la estrategia de pérdidas, enfocándose en el montaje de comunidades energéticas como parte de la solución.



Nuestra huella, el alma para el territorio

Producción y consumo responsable

En CENS, estamos convencidos de que la sostenibilidad comienza en casa. Nuestra gestión ambiental se fundamenta en el uso eficiente de los recursos y en la reducción consciente de nuestro impacto. A través de la optimización del consumo de energía y agua, junto con una gestión integral de residuos, transformamos nuestra operación diaria en un modelo de respeto por el entorno. No solo distribuimos energía; cultivamos una cultura de responsabilidad que protege el equilibrio de nuestro territorio.

Consumo de energía eléctrica

En CENS gestionamos el recurso energético interno bajo principios de eficiencia, ahorro y optimización, reconociendo que el uso responsable de la energía es fundamental para fortalecer nuestro desempeño ambiental y económico. A través del seguimiento permanente a los consumos, la implementación de medidas de eficiencia energética y la incorporación de tecnologías más eficientes en nuestras instalaciones, promovemos una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Este apartado presenta los avances en la gestión del consumo energético propio, reflejando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de impactos asociados a nuestra operación.



GRI 302-1, 302-3

En el marco de la política ambiental de CENS, el uso eficiente de los recursos y la mejora continua del desempeño ambiental constituyen pilares estratégicos de nuestra gestión.

Bajo este enfoque, la optimización en el consumo de recursos resulta fundamental para minimizar los impactos ambientales y maximizar su aprovechamiento, contribuyendo así a la sostenibilidad de nuestros territorios en el largo plazo.

En coherencia con nuestra estrategia frente al cambio climático y programas de ahorro y uso eficiente de recursos, en CENS impulsamos acciones orientadas a la eficiencia energética y a la incorporación de fuentes de energía renovable, fortaleciendo la transición hacia un modelo de operación bajo en carbono.

Para 2025, se evidenció una reducción significativa, alcanzando un consumo de 6,610 MWh, equivalente a una disminución del 12% frente a 2024. Este resultado refleja la efectividad de las medidas de eficiencia energética implementadas y la optimización en el uso de la energía.

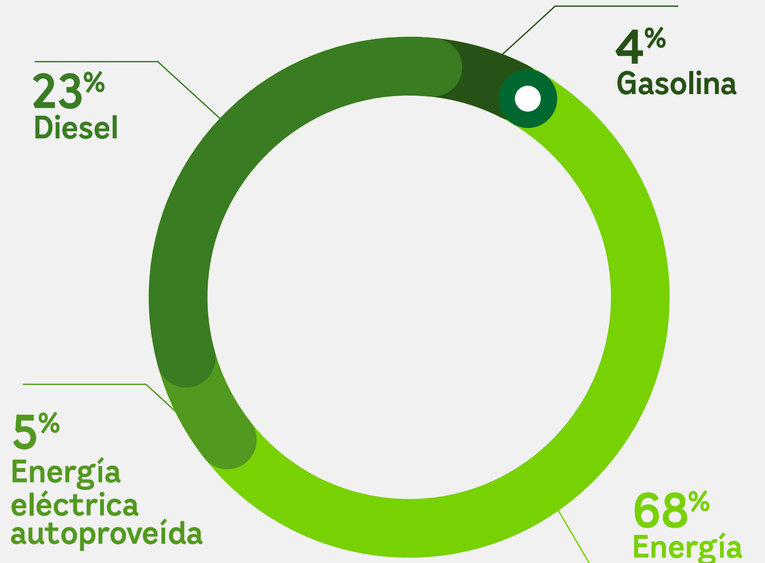


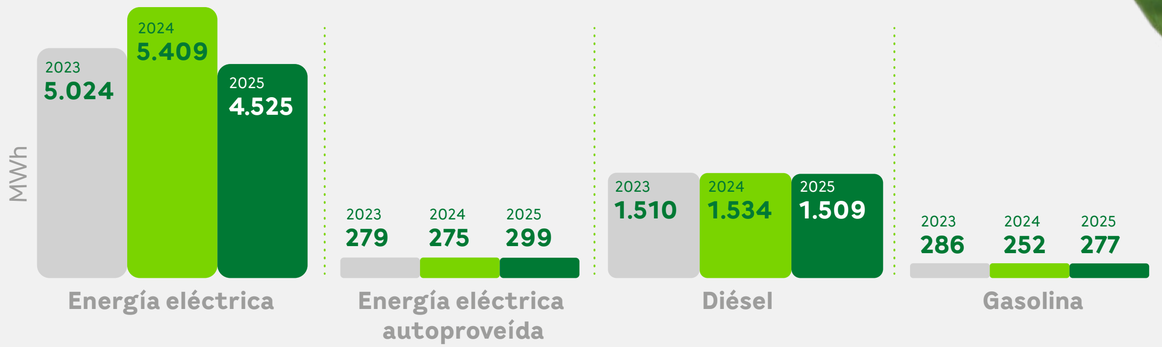
Consumo energético (MWh)					
Fuente	2023	2024	2025	%	Variación 2025 / 2024
Energía eléctrica	5,024	5,409	4,525	68%	-16%
Energía eléctrica autoproveída	279	275	299	5%	9%
Diésel	1,510	1,534	1,509	23%	-2%
Gasolina	286	252	277	4%	10%
Total consumo interno*	7,100	7,470	6,610	100%	-12%
Consumo externo	0	0	0	0%	
Total consumo*	**7,100**	**7,470**	**6,610**	**100%**	**-12%**

Fuente: Aplicativo Idsos

En 2025, la energía eléctrica continuó siendo la principal fuente de consumo, con 4,525 MWh, equivalente al 68% del total, registrando una disminución del 16% frente a 2024, correspondiente exclusivamente al uso de energía eléctrica requerida para el funcionamiento de instalaciones, infraestructura operativa y procesos administrativos.

La energía eléctrica autoproveída representó el 5% del consumo total, con un aumento del 9% respecto al año anterior. Por su parte, el consumo de diésel alcanzó una reducción del 2%, mientras que la gasolina representó un incremento del 10%.







Consumo energético (MWh)					
Uso de energía	2023	2024	2025	%	Variación 2025 / 2024
Subestaciones	2,567	3,288	2,693	56%	-18%
Edificios administrativos	2,458	2,119	1,896	39%	-11%
Oficinas atención al cliente	104	103	89	2%	-13%
Otras actividades	175	173	145	3%	-16%
Total	**5,304**	**5,684**	**4,823**	**100%**	**-15%**

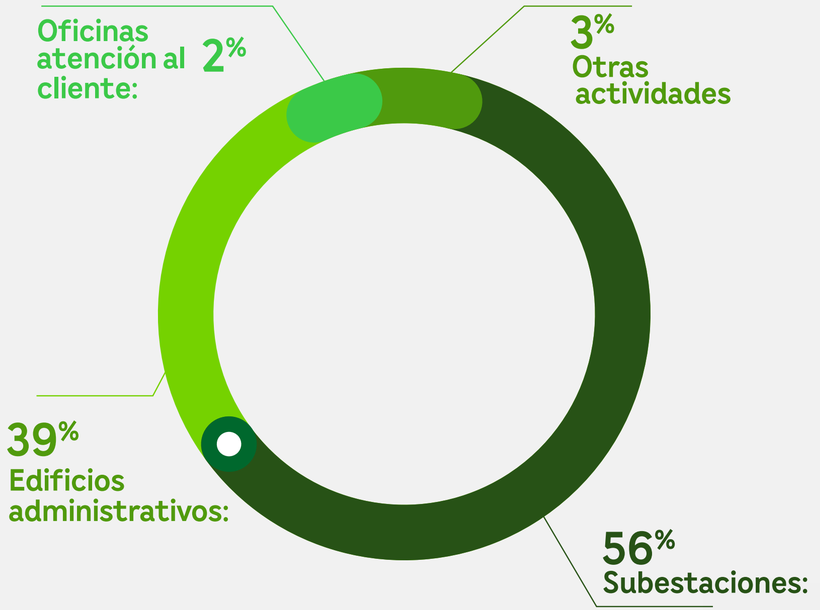
Fuente: Aplicativo Idsos

GRI 302-4

En 2025, consolidamos nuestra eficiencia energética con una **reducción global del 15%** en el consumo eléctrico representado en 4,823 MWh con respecto al año 2024 (5,683 MWh). Este avance fue impulsado por la optimización técnica en subestaciones presentando una reducción del 18% principalmente por la finalización de obras civiles externas en la subestación San Mateo y por la optimización operativa en la subestación Ábrego, Belén y Gamarra y los edificios administrativos redujeron en 11%. Resaltamos el caso de éxito de la **Regional Tibú**, que desde septiembre opera con **consumo cero**, demostrando el impacto real de nuestra apuesta por la energía solar fotovoltaica.

Por otra parte, las oficinas de atención al cliente registraron una reducción del 13% frente a 2024. Finalmente, la categoría de otras actividades disminuyó 16%, sustentada en la no operación de las fuentes en el Parque Cultural Pamplonita y el no uso de este espacio para la instalación de alumbrado navideño, con un ahorro del 84.8%, y en el Club de CENS por el cambio de directrices en la operación del mismo.

En conjunto, los resultados evidencian una mejora generalizada en la eficiencia energética en los diferentes usos, concentrando los mayores ahorros en las subestaciones y en las sedes principales, lo que consolida la eficiencia operativa de la organización.



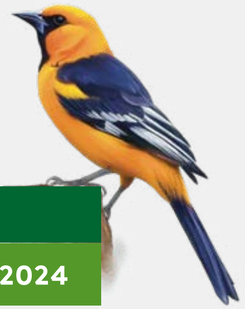


GRI 302-2

CENS, en la actualidad se encuentra en proceso de fortalecimiento metodológico para la medición de consumos energéticos indirectos asociados a su cadena de valor. Actualmente, la gestión energética se enfoca en el consumo dentro de los límites operacionales, asegurando alta trazabilidad, control y calidad de la información reportada. Como parte de nuestra estrategia y alineación con mejores prácticas, avanzamos en la estructuración de mecanismos de articulación con proveedores y otras partes interesadas, con el fin de incorporar progresivamente este indicador en futuros ejercicios de reporte y consolidar una visión integral de su desempeño energético.



GRI 302-3



Consumo energético (MWh)			
Parámetro	2024	2025	Variación 2025 / 2024
Intensidad Energética por Cantidad de Empleados	10.862	8.907	-22%
Intensidad Energética por GWh Vendidos	5.019	4.527	-11%
Intensidad Energética por Kilómetro de Red	0.255	0.2223	-15%

Fuente: Aplicativo Idsos

Nota: A la fecha CENS no realiza mediciones de consumo fuera de la organización, por tal motivo no se registran datos

Como parte del compromiso con la eficiencia operativa, CENS monitorea la intensidad energética a través de tres indicadores clave que relacionan el consumo de energía con el tamaño de nuestra fuerza laboral, el volumen de energía comercializada y la extensión de nuestra infraestructura.

El análisis del desempeño energético de CENS en el último año revela contrastes importantes derivados de la dinámica del negocio:

En el comportamiento de la Intensidad energética por empleado, se registra una reducción del 22%, pasando de 10,862 en 2024 a 8,907 en 2025. La intensidad energética por GWh vendidos disminuyó un 11%, y la intensidad por kilómetro de red se redujo en un 15%.

Los datos reportados corresponden exclusivamente al consumo dentro de la organización. CENS no cuenta con sistemas de medición, estimación ni consolidación de información que permitan cuantificar de manera confiable el consumo de energía fuera de la organización, entendido como aquel asociado a actividades que no están bajo control operativo directo de la empresa. En consecuencia, no se dispone de datos verificables para reportar consumo de energía fuera de la organización en el período analizado. Este aspecto no se incluye dentro del alcance del inventario energético de CENS para la presente vigencia.

Como resultado de las acciones de eficiencia, CENS alcanzó una disminución neta de 884 MWh en su matriz energética total. El análisis se desglosa en dos frentes clave:

1. Gestión de Infraestructura (Activos Fijos y Sedes): Este frente representó la mayor eficiencia relativa, logrando una reducción neta de 860 MWh.

2. Gestión Operativa (Movilidad y Logística del Sistema): La logística técnica para el mantenimiento de los 29,722 km de red presentó un balance de consumo estable.

3. La energía autoproveída de la sede administrativa Tibú estuvo alrededor de 22.5 MWh/mes y las registradas en SSFV de Ocaña 57.27 MWh/mes y Cúcuta 218.94 MWh/mes para un total general reportado en la vigencia de 298.71 MWh/mes.



Consumo de agua

GRI 303-1

El agua es un recurso estratégico y esencial para la sostenibilidad ambiental y la continuidad de nuestras operaciones. Por ello, promovemos una gestión interna orientada a la conservación, el uso eficiente y el control responsable del consumo en nuestras sedes e instalaciones. A través del monitoreo permanente, la implementación de buenas prácticas y acciones de optimización, fortalecemos una cultura organizacional enfocada en la protección del recurso hídrico, contribuyendo a la reducción de impactos y al uso racional del agua en el desarrollo de nuestras actividades.

CENS reconoce el agua como un activo ambiental y un recurso compartido esencial. Bajo esta premisa, nuestra estrategia se fundamenta en la eficiencia operativa, el estricto cumplimiento de la normativa de vertimientos y la salvaguarda de los ecosistemas en nuestras áreas de influencia.

El suministro para nuestras sedes administrativas y centros operativos se gestiona a través de las redes de acueducto municipal, garantizando que el recurso cumpla con los estándares técnicos de potabilidad. El consumo se destina principalmente a usos sanitarios, mantenimiento de infraestructura locativa y necesidades propias de nuestra gente CENS.





Como nuestra relación no solo radica en el uso del recurso a nivel interno fomentamos soluciones enfocadas al concepto de economía circular del agua.

En 2025 bajo este esquema se implementaron sistemas de aprovechamiento de aguas condensadas generadas por equipos de aire acondicionado en Cúcuta sede Sevilla y subestación San Mateo, las cuales son reutilizadas para labores de limpieza y riego, contribuyendo a la disminución del consumo de agua potable. A su vez, se avanzó en la adquisición de medidores de consumo de agua para fortalecer el control y la eficiencia hídrica priorizando su implementación en localidades e infraestructuras cuyos municipios no tiene sistemas de micro medición de consumos, proyectando una segunda fase, para incorporar en los sistemas de recirculación de aguas condensadas de equipos de aire acondicionado. Lo anterior permitirá el registro de consumos del recurso hídrico en nuestras operaciones con la respectiva trazabilidad.

Agua reutilizada - (m3)			
Tipo de fuente	**2023**	**2024**	**2025**
Edificios administrativos	0	16	72
Oficinas atención al cliente	0	0	0
Subestaciones	0	0	0
Otras	0	0	0
Total	**0**	**16**	**72**

Fuente: Aplicativo Idsos



Abastecimiento de agua - (Miles de m3)					
Tipo de fuente	**2023**	**2024**	**2025**	**%**	**Variación 2025/2024**
Superficial	0	0	0	0%	
Acueducto	68	26	19	100%	-26%
Subterránea	0	0	0	0%	
Otras fuentes*	0	0	0	0%	
Total	**68**	**26**	**19**	**100%**	**-26%**

Fuente: Aplicativo Idsos ***Incluye: Mar/Océano, Carro tanque, Atmosférica (lluvia) y Agua embotellada.**

El abastecimiento de agua en CENS mostró una reducción sostenida durante el periodo analizado. Esta tendencia se consolidó en 2025, cuando el abastecimiento se redujo a 19 mil m^3, equivalente a una reducción del 26% respecto al año anterior. Este comportamiento positivo se sustenta en factores operativos y técnicos identificados en las sedes, los cuales evidencian una gestión más eficiente del recurso hídrico en las operaciones de la organización.

Abastecimiento de agua - (Miles de m3)



GRI 303-2, 303-3

CENS en el desarrollo de las actividades propias del negocio no realiza extracción directa de agua de fuentes naturales en ninguna de sus operaciones.

Origen del efluente (Miles de m3)					
Origen	**2023**	**2024**	**2025**	**%**	**Variación 2025/2024**
Productivo	0	0	0	0%	
Enfriamiento	0	0	0	0%	
Doméstico	68	26	19	100%	-26%
Total	**68**	**26**	**19**	**100%**	**-26%**

Fuente: Aplicativo Idsos

Dado que la totalidad del agua consumida en sedes y oficinas se vierte al sistema de alcantarillado público, las estrategias de ahorro hídrico impactaron positivamente en la generación de vertimientos.

Esta tendencia demuestra una gestión eficaz en la corrección de fallas y una adaptación exitosa a factores externos logrando reducir el impacto ambiental por vertimientos domésticos. El control de consumos y el mantenimiento preventivo de sistemas de tratamiento autónomos en subestaciones consolidan el cumplimiento de acciones enfocadas a la conservación del recurso.

GRI 303-4

En CENS, la gestión de los vertidos de agua se realiza de manera responsable y controlada, considerando que los efluentes generados corresponden a aguas residuales de origen doméstico. Los efluentes producidos en las sedes ubicadas en zonas urbanas son descargados al sistema de alcantarillado público, delegando el tratamiento final a los operadores del servicio debidamente autorizados, en cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

De forma complementaria, en aquellas subestaciones localizadas en zonas donde no se dispone de red de alcantarillado, específicamente Socuavo, Tibú, Buturama y Ayacucho, el manejo de los efluentes se realiza mediante sistemas sépticos técnicamente diseñados, los cuales permiten una disposición adecuada de las aguas residuales domésticas generadas en estas instalaciones.

Destino del efluente (Miles de m3)					
Fuente receptora	2023	2024	2025	%	Variación 2025/2024
Superficial	0	0	0	0%	
Alcantarillado	68	26	19	100%	-26%
Suelo	0	0	0	0%	-36%
Otras fuentes*	0	0	0	0%	
Total	**68**	**26**	**19**	**100%**	**-26%**

Fuente: Aplicativo Idsos

Durante el periodo 2025 el volumen total de vertimientos domésticos registró una disminución pasando de 26.313 a 19.342 mil m3. Esta reducción es directamente proporcional a la baja del 26% en el consumo global de agua de la red de acueducto que abastece a la organización. El destino principal de estos efluentes es el alcantarillado público el cual recibió 19.333 miles de m3 en 2025 comparado con los 26.299 miles de m3 de 2024 gracias a la corrección de fugas en la sede Sevilla y Bodega 01 junto a la normalización del consumo en Toledo y el retiro de conexiones externas en la subestación Atalaya.

Por otro lado, el vertimiento al suelo asociado a sistemas de tratamiento autónomos disminuyo de 0.014 a 0.009 miles de m3. Este proceso corresponde a la gestión de efluentes mediante la limpieza de pozos sépticos en las subestaciones Socuavo, Tibú, Buturama y Ayacucho actividades realizadas bajo estrictos estándares ambientales a través de un tercero autorizado. La disminución en la carga hidráulica también se vio favorecida por el esquema de trabajo en casa en la sede Tibú y la finalización de obras civiles de gran escala en la subestación San Mateo.





GRI 303-5

CONSUMO m3/periodo					
Tipo de fuente	Tipo / Categoría	2023	2024	2025	Variación 2024/2025
Acueducto	Edificios administrativos	64,453	21,071	16,246	-23%
	Subestaciones	1,692	3,098	1,587	-49%
	Oficinas atención al cliente	1,534	2,022	1,465	-28%
	Otros	107	58	35	-40%
Total, Acueducto		**67,785**	**26,249**	**19,333**	**-26%**
Carro tanque	Subestaciones	250	50	0	-100%
Total, Carro tanque		**250**	**50**	**0**	**-100%**
Total, general		**68,035**	**26,299**	**19,333**	**-26%**

Fuente: Aplicativo Idsos

En las sedes administrativas, la disminución observada en Sevilla se atribuye a la reparación de una fuga en la red madre detectada en 2024. En Tibú, el descenso se asocia a la implementación de la modalidad de trabajo en casa por periodos prolongados, derivada de situaciones de orden público, mientras que en Ocaña se lograron ahorros mediante campañas de sensibilización y fortalecimiento de la cultura de uso eficiente del recurso.

En cuanto a las subestaciones, la reducción en San Mateo se relaciona con la finalización de las obras civiles ejecutadas por ISA en la torre de transmisión de 220 kV. En la subestación Atalaya, se identificó que durante 2024 existía una llave de agua ubicada fuera de los muros perimetrales que permitía el consumo por parte de personal externo; para 2025, dicha llave fue retirada y, al tratarse de una sede autodirigida, no se registraron consumos adicionales.

En las oficinas de atención al cliente, la reducción del 28% refleja una normalización del consumo tras un registro atípico presentado en febrero de 2024 en la localidad de Toledo. Finalmente, en la Bodega 01 se corrigió una fuga en las instalaciones sanitarias.

En conjunto, esta tendencia evidencia una gestión eficaz en la corrección de fallas operativas y la adaptación a factores externos, contribuyendo a un uso más eficiente del recurso hídrico.

Gestión de Residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3

En el marco de su compromiso con la gestión responsable de los recursos y el fortalecimiento de prácticas de economía circular, CENS realizó seguimiento permanente a la generación y gestión de residuos derivados de sus operaciones. Durante 2025 se registró una generación total de 8.853 toneladas de residuos, lo que representa un incremento del 12,33 % frente a 2024. Este comportamiento se asocia principalmente al fortalecimiento en los procesos de trazabilidad, verificación y calidad de la información reportada, que permitió mejorar la correspondencia entre los datos registrados y los certificados de gestión emitidos por gestores autorizados.

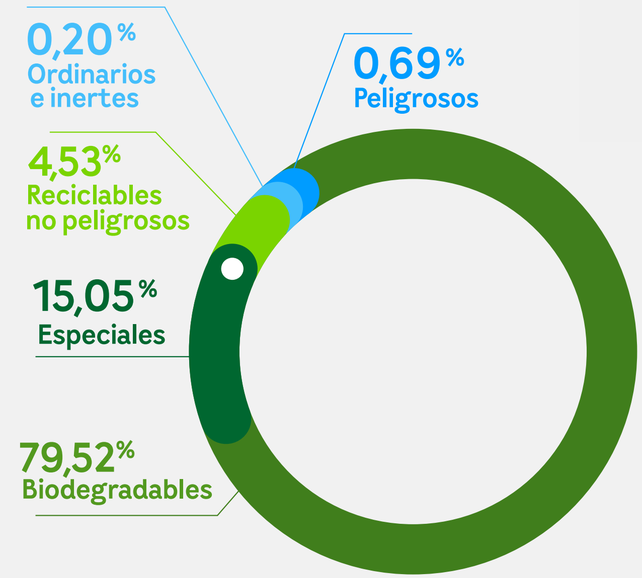
Residuos generados (toneladas)					
Grupo	2023	2024	2025	%	Variación 2025/2024
Biodegradables	6,660	7,401	7,040	79.52%	-4.87%
Especiales	13	39	1,332	15.05%	3.32%
Reciclables no peligrosos	235	410	401	4.53%	-2.20%
Ordinarios e inertes	30	24	18.04	0.20%	-24.83%
Peligrosos	10	7	61.16	0.69%	773.71%
Total	**6,948**	**7,881**	**8,853**	**100.00%**	**12.33%**

Fuente: Aplicativo Idsos

Los residuos biodegradables continúan siendo la fracción predominante, con 7.040 toneladas, equivalentes al 79,52 % del total generado, asociados principalmente a las actividades de mantenimiento de redes y manejo de vegetación en servidumbres eléctricas. Este grupo presentó una leve disminución del 4,87 % respecto a 2024. Por su parte, los residuos especiales alcanzaron 1.332 toneladas, representando el 15,04 % del total, mientras que los residuos reciclables no peligrosos registraron 401 toneladas (4,53 %). Los residuos ordinarios e inertes representaron una proporción menor del total generado (0,21 %), evidenciando una tendencia de reducción frente al año anterior.

Por su parte, los residuos peligrosos presentaron un incremento significativo en 2025, pasando de 7 toneladas en 2024 a 61,16 toneladas, lo que representa una variación del 773,71 %. Este comportamiento se asocia principalmente a actividades de mantenimiento y gestión de transformadores, que generaron un mayor volumen de aceites minerales usados, así como al retiro y disposición de equipos con contenido de PCB, en cumplimiento de la normativa ambiental vigente y de los planes de eliminación progresiva de estos compuestos.

Generación de Residuos 2025





Adicionalmente, durante el proceso de mejora de la calidad del dato se identificó que, en vigencias anteriores, algunos materiales provenientes de la infraestructura eléctrica como postes y transformadores retirados de operación o en mal estado habían sido registrados en unidades y no en términos de masa (kilogramos o toneladas). La actualización metodológica y el registro bajo criterios homogéneos permitieron mejorar la precisión del reporte, lo que explica parte de las variaciones observadas en 2025, sin que necesariamente represente un incremento proporcional en la generación real de residuos.



Estos avances reflejan el compromiso de CENS con el fortalecimiento de sus sistemas de información ambiental, la adecuada gestión de residuos y la generación de datos confiables para la toma de decisiones y la rendición de cuentas a sus grupos de interés.

GRI 306-4

Gestión de los residuos generados (toneladas)					
Tipo de gestión	2023	2024	2025	%	Variación 2025/2024
Aprovechamiento	237	419	1,528.76	16.91%	264.86%
Disposición final	6673	7442	7,062.20	78.09%	-5.10
Almacenamiento	0	0	261.5	2.89%	0
Tratamiento	28	20	0.809	0.01%	-95.95%
Comercialización	233	405	189.89	2.10%	-5.11%
Total	**7,171**	**8,286**	**9,043**	**100%**	**9.14%**

Fuente: Aplicativo Idsos

Durante 2025, CENS gestionó un total de 9043 toneladas de residuos, lo que representa un incremento del 9,14 % frente a 2024, cuando se reportaron 8.286 toneladas. La gestión de estos residuos se realizó mediante diferentes alternativas, priorizando el aprovechamiento y la disposición adecuada conforme a la normativa ambiental vigente.

La disposición final continúa siendo el principal mecanismo de gestión, con 7.062,20 toneladas, equivalentes al 78.09 % del total gestionado. No obstante, esta alternativa presentó una disminución del 5,10 % frente al año anterior, lo cual refleja avances en la implementación de estrategias orientadas a la valorización y aprovechamiento de residuos.

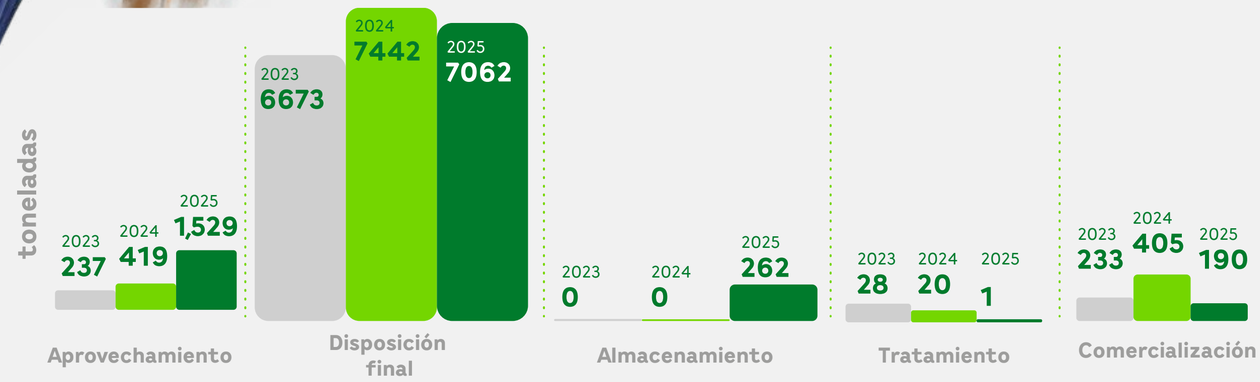
En este sentido, el aprovechamiento registró un incremento significativo, pasando de 419 toneladas en 2024 a 1.528,76 toneladas en 2025, lo que representa una variación del 264,86 % y una participación del 16,91 % del total gestionado.

Este comportamiento se relaciona principalmente con la mejora en la clasificación de residuos y el fortalecimiento de procesos de recuperación y valorización de materiales, en línea con los principios de economía circular, Del total aprovechado se comercializaron 189,89 toneladas de residuos, representando el 2,10 % del total gestionado, lo que implica una disminución del 5,11 % frente a 2024. Esta variación puede estar asociada a cambios en la clasificación de algunos residuos que pasaron a ser registrados dentro de la categoría de aprovechamiento.







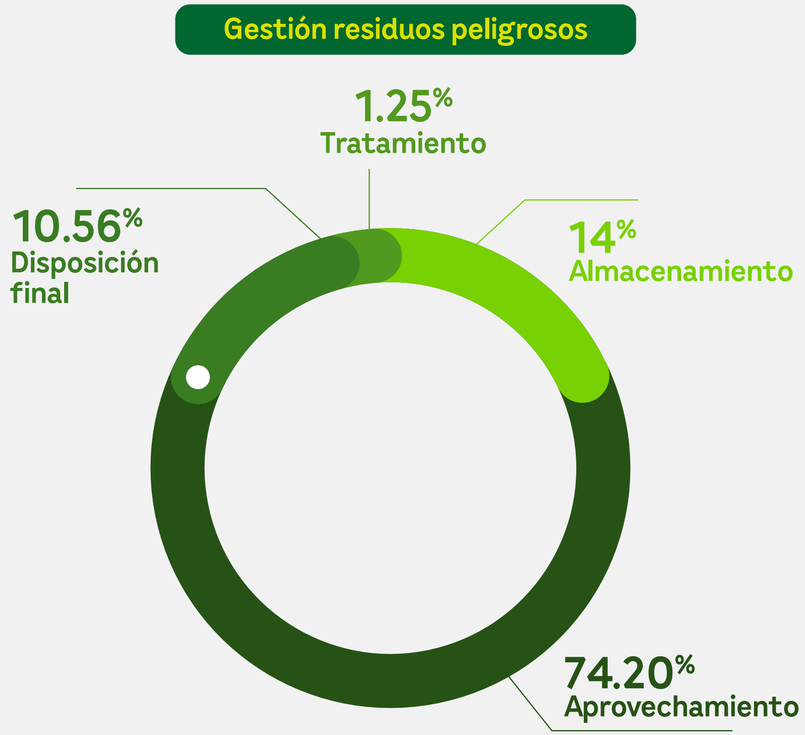


En cuanto al tratamiento, se gestionaron 0,81 toneladas, evidenciando una reducción del 95,95 % frente al año anterior, mientras que el almacenamiento temporal representó 261,5 toneladas.

En conjunto, estos resultados evidencian avances en el fortalecimiento de las estrategias de gestión integral de residuos, particularmente en la promoción de alternativas de aprovechamiento y valorización, contribuyendo a reducir progresivamente la disposición final y a mejorar la eficiencia en el manejo de los residuos generados por las operaciones de CENS

Gestión de los residuos peligrosos (toneladas)					
Tipo de gestión	2023	2024	2025	%	Variación 2025/2024
Almacenamiento	0	0	8.6	14%	
Tratamiento	10	6	0.8	1.25%	-0.87%
Disposición final	0	0	6.5	10.56%	
Aprovechamiento	0	0	45	74.20%	
Total	**10**	**7**	**61.15**	**100.00%**	**9.19%**

Fuente: Aplicativo Idsos



Mientras que en la Comercialización se gestionaron 42.47 toneladas residuos peligrosos destinados a procesos de aprovechamiento externo a través de terceros autorizados bajo la catalogación A3020 (Sólidos). Estos componentes, consistentes en elementos de transformadores, fueron integrados en una cadena de valorización externa a través de terceros autorizados, permitiendo la recuperación de materiales y transformando un residuo de manejo especial en un recurso aprovechable para otros procesos industriales

Comercialización de residuos peligrosos (toneladas)			
Tipo de gestión	2023	2024	2025
Comercialización	0	0	42.47

Fuente: Aplicativo Idsos



GRI 306-4

En 2025 la matriz de generación de residuos fue de 8853 toneladas, de este los residuos no destinados a eliminación (aprovechamiento y almacenamiento) fueron: 1790.26 toneladas y en 2024 este mismo fue de 419 toneladas lo que representa una variación positiva de 327.26%; en cuanto a los residuos peligrosos no destinados a eliminación en 2025 se gestionaron 53.9 toneladas mientras que en 2024 fue de 419 toneladas, lo que corresponde a una reducción de 87%.

Ahora bien, para la vigencia 2025 los residuos no peligrosos no destinados a la eliminación tienen un peso de 1736.32 toneladas corresponden a biodegradables, reciclables no peligrosos, especiales y ordinarios.

Los residuos valorizados en 2025 fueron 189.88 toneladas de las cuales: 146.8 toneladas son reciclables no peligrosos, 42.46 toneladas peligrosos y 0.526 residuos especiales.

GRI 306-5

Los residuos generados en 2025 destinados a eliminación (incluye tratamiento y disposición final) tienen un peso total de 7062.18 toneladas, de las cuales 7035.65 toneladas son residuos biodegradables, 2.32 toneladas son especiales, 17.75 toneladas son ordinarios e inertes y 6.45 toneladas son peligrosos.

De los residuos peligrosos destinadas a eliminación en 2025 se gestionaron (incluye tratamiento y disposición final) 7.21 toneladas de las cuales fueron tratadas 0.76 toneladas y 6.45 toneladas fueron a disposición final.

En cuanto a los residuos no peligrosos destinadas a la eliminación ((incluye tratamiento y disposición final) fueron 7055.77 toneladas, de los cuales 7035.65 son biodegradables, 2.35 toneladas son especiales, 17.75 son ordinarios y 0.016 reciclables no peligrosos.

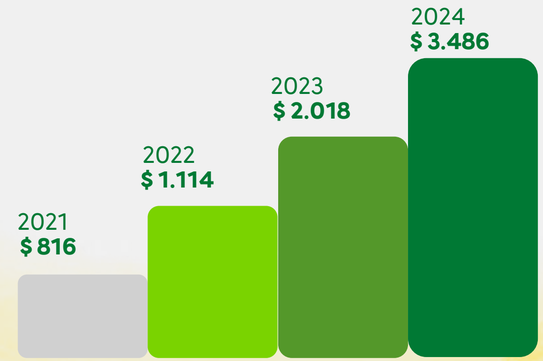


Inversiones sostenibles alineadas a nuestro propósito.

En CENS hacemos de la sostenibilidad un verdadero motor de crecimiento. Durante 2025, gracias a inversiones estratégicas orientadas a la conservación y al control del medio ambiente, la organización accedió a COP$ 3.486 millones en beneficios tributarios, ratificando que la sostenibilidad es, además de un compromiso ambiental, una decisión financieramente inteligente. Entre las inversiones que cumplieron los requisitos para la obtención de estos beneficios se destacan:

- Adquisición de cuatro transformadores de potencia con contenido de aceite vegetal
- Una estación meteorológica para el monitoreo de parámetros climáticos
- Un equipo analizador de SF_6 en subestaciones
- 1.422 postes de fibra de vidrio.

Beneficios Tributarios obtenidos en 2025 por inversiones Ambientales realizadas en la vigencia 2024.
(COP$ millones)





Este comportamiento positivo en la gestión de beneficios tributarios ha generado un efecto apalancador para la organización, promoviendo la incorporación de tecnologías más amigables con el ambiente en la prestación del servicio de energía, fortaleciendo la transición hacia una operación más eficiente y contribuyendo de manera directa al mejoramiento e impacto favorable de los indicadores económicos de la organización.

Gestión integral de equipos con contenidos de PCB

En cumplimiento de la **Resolución 0222 de 2011** y la **Resolución 1641 de 2016,** CENS continuó fortaleciendo la gestión integral de equipos eléctricos con contenido o sospecha de presencia de bifenilos policlorados (PCB), asegurando su identificación, marcado reglamentario y trazabilidad conforme a la normativa nacional.

Las actividades desarrolladas incluyeron la actualización y validación de bases de datos técnicas, inspecciones físicas en campo, verificación de condiciones operativas y de almacenamiento, así como el marcado obligatorio de transformadores y demás equipos eléctricos. Estas acciones garantizan una gestión ambientalmente segura, reduciendo riesgos asociados a contaminantes orgánicos persistentes (COP) y alineándose con los compromisos derivados del Convenio de Estocolmo.

Resultados alcanzados:

- **Cumplimiento 2023:** 90.76% de equipos identificados y marcados conforme a la normativa.
- **Cumplimiento 2024:** 94.78%, lo que representa una mejora de 4.02 puntos porcentuales frente al año anterior.

Eliminación de equipos contaminados

Durante el periodo reportado se logró la disposición final ambientalmente adecuada de:

- **18 equipos** eliminados con recursos propios de CENS.
- **15 equipos** (propiedad de CENS y de terceros) eliminados con recursos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el marco del programa nacional de eliminación de PCB.

El incremento sostenido en el nivel de cumplimiento, junto con la eliminación efectiva de equipos contaminados, evidencia el compromiso institucional con la gestión responsable de sustancias químicas peligrosas, contribuyendo a la reducción progresiva de PCB en la región y fortaleciendo la seguridad ambiental en la operación de los activos eléctricos.

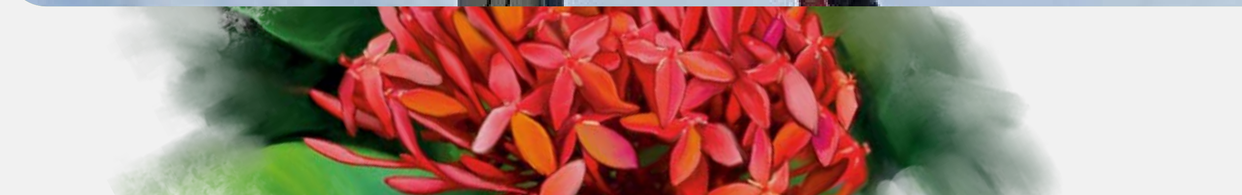
Cooperación institucional – Piloto nacional PNUD

Durante la presente vigencia, CENS participó como aliado técnico en el piloto de cooperación entre el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), iniciativa que hace parte del cumplimiento nacional de la Resolución 0222 de 2011.

Este piloto, liderado por el MADS y financiado por el PNUD, contempla la toma de muestras, identificación, análisis y etiquetado de transformadores propiedad de terceros —principalmente de estratos 1, 2 y 3 y entidades gubernamentales— conectados al sistema del operador de red.

La participación de CENS se desarrolló en el marco de un compromiso de colaboración institucional formalmente comunicado, aportando soporte técnico y operativo para la identificación y gestión adecuada de equipos potencialmente contaminados, contribuyendo así al cumplimiento de los compromisos país frente a la eliminación de PCB.





Nuestra huella, el alma del territorio

TEMA MATERIAL
ENERGÍAS RENOVABLES

GRI 3-3

Energías Renovables

Este tema material destaca la importancia de generar soluciones ante las megatendencias de descarbonización, descentralización, democratización y digitalización. Estas tendencias requieren la diversificación del portafolio energético del Grupo EPM, aprovechando oportunidades para implementar fuentes de energía como la solar y la eólica, entre otras.

"Impulsamos la transición energética en nuestra región mediante soluciones renovables que respetan la identidad del territorio, transformando el potencial de generación en oportunidades reales de desarrollo sostenible."

Este tema material se gestiona a través del siguiente enfoque:

Oferta de soluciones limpias y confiables



Política de Gestión Ambiental

Aprobada en Sesión Junta Directiva Nº698 del 25 de septiembre de 2009

Conoce más aquí

Política Sistema de Gestión integrado

Aprobada en Sesión Junta Directiva Nº831 del 22 de abril de 2020.

Conoce más aquí

Política de Sostenibilidad

Aprobada en Sesión Junta Directiva Nº867 del 7 de diciembre de 2022

Conoce más aquí

Alineación con la estrategia		
Tema Material	**Objetivo Estratégico**	**Objetivo Desarrollo Sostenible - ODS**
Energías renovables	Promover el desarrollo humano sostenible con servicios públicos eficientes y de calidad para todos	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	Crecer sostenieblemente en usuarios, clientes y mercados.	
	Consolidar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y complementarios	
	Desarrollar nuevas soluciones y negocios	

Indicadores		
Indicador	**Unidad de medida**	**Resultado 2025**
Capacidad instalada de generación por fuentes renovables alternativas para autoconsumo	kWp	182.1
Paneles instalados para autoconsumo	unidad	263
Soluciones solares vendidas – Oferta Energía Solar	unidad	9
Capacidad instalada por Proyectos de Generación	MW	128,5
Usuarios conectados como Autogeneradores a pequeña escala - AGPE	Unidad	1,466



Nuestra gestión

Energía solar para autoconsumo CENS – Autogenera CENS

La transición energética en CENS es una realidad que se vive desde nuestras sedes. Apostar por la integración de energías renovables para autoconsumo es una decisión estratégica que une eficiencia y respeto ambiental. Con cada panel instalado y cada kilovatio limpio generado en casa, estamos validando un modelo energético más resiliente y sostenible. No solo distribuimos energía; la generamos de manera consciente para ser el ejemplo de transformación que el territorio necesita.

En el marco de la estrategia de sostenibilidad y carbono eficiencia de CENS, hemos avanzado en la instalación y ampliación de Sistemas Solares Fotovoltaicos (SSFV) en las regionales de Ocaña, Tibú, Aguachica y Cúcuta, consolidando la autogeneración como una medida estructural de mitigación del cambio climático, optimización energética y fortalecimiento de infraestructura resiliente.

Actualmente contamos con 590 paneles solares instalados en nuestras regionales, con una potencia total de 395.68 kWp, que nos permiten generar alrededor de 46,029 kWh de energía limpia cada mes.

590 paneles solares

395.68 kWp instalados

46,029 kWp/mes de energía limpia

Cúcuta, Ocaña, Tibú y Aguachica

La instalación de los paneles en nuestras instalaciones se ha venido realizando en diferentes fases, así:

Fase 1

Corresponde a los sistemas solares fotovoltaicos instalados con anterioridad al año 2024.

Fase 2

Agrupa los sistemas solares fotovoltaicos instalados durante la vigencia 2025.

Previo a la implementación de los sistemas, se realizaron análisis de sismicidad y evaluación de amenaza sísmica en cada una de las regionales intervenidas, con el propósito de identificar el nivel de riesgo estructural asociado a su ubicación geográfica y verificar la capacidad portante de las cubiertas existentes. Estos estudios permitieron validar que las edificaciones pudieran soportar las cargas adicionales derivadas de los módulos fotovoltaicos, estructuras de soporte y efectos dinámicos asociados a viento y sismo, garantizando el cumplimiento de criterios técnicos y normativos vigentes en diseño estructural y gestión del riesgo.

Como resultado de los análisis técnicos, se desarrollaron diseños estructurales específicos para la instalación de los SSFV. En las regionales de Ocaña y Aguachica fue necesario ejecutar adecuaciones y refuerzos estructurales en cubiertas y sistemas de soporte, asegurando condiciones óptimas de estabilidad, seguridad y vida útil del sistema. Estas intervenciones incluyeron la validación de cargas permanentes y variables, revisión de anclajes y distribución de peso, evitando cualquier afectación a la integridad estructural de las edificaciones.

En términos operativos, la Fase 2 del programa permitió la instalación de 263 paneles solares, alcanzando una potencia instalada total de 182,78 kWp y una generación estimada promedio de 21.627 kWh/mes. Esta capacidad fortalece la matriz energética interna de CENS, reduce la dependencia de energía proveniente del Sistema Interconectado Nacional y contribuye de manera directa a la disminución de emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.



La implementación de los SSFV no solo representa un avance en eficiencia energética y reducción de emisiones, sino que refleja un enfoque integral de sostenibilidad, donde la transición hacia energías renovables se desarrolla bajo criterios de seguridad estructural, gestión del riesgo y planificación técnica rigurosa, alineados con los lineamientos estratégicos de gestión climática, resiliencia empresarial y carbono eficiencia.



En la siguiente tabla se presenta las instalaciones realizadas en CENS:

Regional	Sede / Proyecto	Fase	Paneles	Potencia instalada (kWp)	Generación (kWh/mes)
Cúcuta	Edificio T&D	1	156	50	5,400
	Edificio Piense	1	50	30	3,550
	Electrolinera	1	36	20	2,300
	Gerencia	1	14	70	8,100
	Laboratorio de medidores	2	31	21.5	2,544
Ocaña	Edificio Ocaña	1	71	43	5,050
	Parqueadero vehículos livianos	2	16	11.12	1,317
	Bodega de herramientas	2	19	13	1,564
	Parqueadero vehículos pesados	2	25	17	2,058
Tibú	Sede Administrativa	2	60	41.7	4,933
Aguachica	Caseta SE Aguachica	2	20	13.9	1,646
	Sede Administrativa	2	49	34	4,026
	Almacén de transformadores	2	15	10.42	1,235
	Parqueadero vehículos pesados	2	28	19.46	2,306
Total		N/A	**590**	**395.68**	**46,029**

Un dato que nos llena de orgullo:

Nuestras regionales Tibú y Ocaña ya operan con energía 100% limpia. Gracias a la implementación de Sistemas Solares Fotovoltaicos (SSFV), logramos cubrir la totalidad de su demanda energética, liderando con el ejemplo la transición hacia un territorio más verde.

Oferta Energía Solar

La Oferta Comercial de Energía Solar de CENS es una solución sostenible diseñada para proporcionar autogeneración de energía limpia mediante Soluciones Solares Fotovoltaicas - SSFV a clientes residenciales, comerciales e industriales. Esta oferta impulsa la diversificación de ingresos no regulados de CENS mediante esquemas flexibles de inversión, financiamiento y venta de energía. Está dirigida a clientes que requieren alternativas sostenibles para reducir costos energéticos y contribuir a la mitigación del cambio climático.

La oferta ofrece dos alternativas a los clientes que son:

1 Sistemas On Grid o EPC (Engineering, Procurement, and Construction) que consiste en la venta de sistemas solares con inversión asumida por el cliente o propietario, mientras que CENS se encarga del suministro de equipos, la mano de obra y la construcción del sistema solar, de acuerdo con la necesidad de potencia del cliente.

2 Sistemas On Grid o PPA (Power Purchase Agreement) en el que se formaliza un contrato de venta de energía proveniente de Sistemas Solares. En esta modalidad, CENS asume la inversión y construcción del sistema solar, ofreciendo una solución sin costos iniciales para el cliente.

En la vigencia 2025 comercializamos 9 soluciones solares, de la siguiente manera:

Modalidad EPC:

Financiamos 6 soluciones solares a través de SOMOS por un valor de **COP$ 726 millones** para 215 kWp a clientes residenciales y comerciales.

Modalidad PPA:

Realizamos la construcción de 3 sistemas solares bajo la modalidad

- Sistema con capacidad de 0.180 MWp a tarifa fija de **$700/kWh por un plazo de 15 años.**
- Sistema con capacidad de 0.240 MWp a tarifa fija **$695/kWh por un plazo de 10 años.**
- Sistema con capacidad de 1.100 MWp a tarifa fija **$450/kWh por un plazo de 20 años.**

Se proyecta que estas ventas generarán ingresos de COP$ 650 millones durante el año 2026 y a lo largo de la vigencia de los contratos firmados con estos clientes, un total acumulado de COP$ 18,854 millones uniendo las vigencias de las soluciones vendidas.

Indicadores de la oferta:

Cantidad de paneles
2,975

Inversión
COP$ 2,577 millones

"Conectando historias"



"La implementación de energía solar en el Hotel Zaraya ha representado una experiencia altamente positiva, permitiéndonos optimizar un costo clave de nuestra operación la energía, que equivale al 20% de los gastos de funcionamiento y generar ahorros significativos desde los primeros meses, alcanzando entre un 15% y 20% en periodos de mayor generación y alta ocupación. Este resultado nos impulsa a avanzar hacia una mayor consolidación de esta energía en nuestros hoteles, razón por la cual gestionamos actualmente la aprobación para alcanzar cerca del 50% de generación solar en el Hotel Exelsior, contando nuevamente con el respaldo financiero y acompañamiento técnico de CENS, cuyo apoyo ha sido fundamental tanto en la estructuración como en el desarrollo y puesta en marcha de los proyectos. Destacamos el compromiso de CENS con el progreso sostenible de las pymes de Cúcuta y Norte de Santander, facilitando el acceso a soluciones de energía renovable que fortalecen el entorno empresarial y contribuyen a un medio ambiente más sano para la región, en línea con nuestra visión de una hotelería de alta calidad comprometida con la sostenibilidad."

Amilcar José Mirep – Gerente
Hotel Zaraya Cúcuta

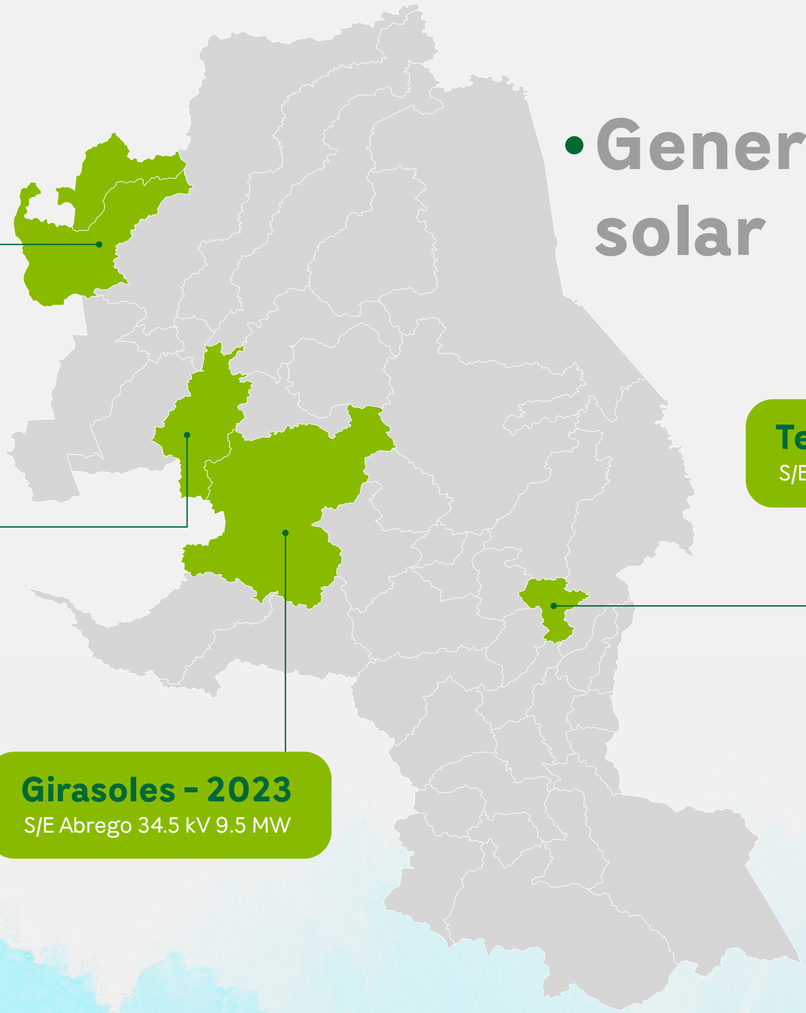
Proyectos de Generación

Nuestra gestión en **Proyectos de Generación** se basa en la excelencia técnica y el cumplimiento normativo (CREG 075 y 174 de 2021). Facilitamos la integración eficiente de nuevas fuentes de energía —desde grandes proyectos hasta autogeneración (AGPE) y generación distribuida— al Sistema Interconectado Nacional. Como transportadores, brindamos información estratégica y evaluamos la viabilidad técnica de cada conexión, asegurando la estabilidad operativa y promoviendo una infraestructura eléctrica más diversificada, descentralizada y preparada para la transición energética."

Durante el año 2025, logramos importantes avances en la gestión de proyectos de generación, destacando:

- Logramos la entrada en operación de 128,5 MW de nueva capacidad de generación en el marco de la Resolución CREG 075 de 2021. Este hito fortaleció la confiabilidad del suministro energético en la región y generó un aporte relevante al Sistema Interconectado Nacional (SIN). Asimismo, ratificamos el compromiso de la organización con la transición energética, el desarrollo sostenible y la modernización del sector eléctrico.

Proyectos en Operación 2025



La Mata - 2024
S/E Ayacucho 115 kV
80 MW

Sunnorte - 2023
S/E Ocaña 115 kV 35 MW

Girasoles - 2023
S/E Abrego 34.5 kV 9.5 MW

Termostasajero II
S/E Guaduas 34.5 kV 4 MW

• Generación solar

● **En Operación**
128.5 MW



Auto generadores a Pequeña Escala (AGPE)

La gestión de autogeneradores a pequeña escala consiste en el conjunto de lineamientos técnicos, normativos y administrativos que regulan el proceso de vinculación de usuarios interesados en conectarse a la red eléctrica bajo las modalidades de Autogenerador a Pequeña Escala (AGPE), Autogenerador a Gran Escala (AGGE) o Generador Distribuido (GD), conforme a lo establecido en la Resolución CREG 174 de 2021. Esta gestión está dirigida a clientes y usuarios que buscan incorporar sistemas de autogeneración, principalmente a partir de fuentes renovables, garantizando que su conexión y operación se realicen de manera segura, confiable y acorde con la normativa vigente. Como avance relevante, se han estandarizado y optimizado los procedimientos para facilitar la integración de estos sistemas a la red, lo que ha permitido un mayor acceso a la autogeneración. Su impacto se refleja en la promoción del uso eficiente de la energía, la reducción de la demanda en la red, el impulso a la transición energética y el fortalecimiento de la participación de los usuarios en la generación de su propia energía.

En cumplimiento de la Resolución CREG 174 de 2021, durante 2025 atendimos solicitudes de conexión y consolidamos la integración de usuarios de Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE). Adicionalmente, se registró el primer usuario de Generación Distribuida (GD) en nuestra zona de influencia, marcando un avance significativo en la diversificación de la matriz energética regional. Estas incorporaciones representan aproximadamente 22.4 MW de capacidad instalada, reflejando una mayor adopción de soluciones energéticas sostenibles. Paralelamente, fortalecimos la calidad y el nivel de detalle de la información técnica, lo que permitió desarrollar estudios de conexión más robustos y evaluar con mayor precisión el impacto de estas integraciones en la confiabilidad, estabilidad y operación del sistema eléctrico.

Dentro de las principales acciones en 2025, destacamos:

1

Se logró la integración 100% del Portal de Autogeneradores y Generadores Distribuidos con el Sistema Comercial de CENS. Esta mejora permitió automatizar el proceso y la atención de las solicitudes, contribuyendo a agilizar las operaciones y reducir considerablemente la carga de trabajo manual. Gracias a esta implementación, se optimizó la eficiencia en la gestión y se mejoró la experiencia del cliente.

2

Se realizó seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la atención de solicitudes de conexión AGPE, logrando como resultado un alto nivel de desempeño en la gestión. Durante el primer semestre se alcanzó un promedio de cumplimiento del 99.7 % y en el segundo semestre del 99,45 %, lo que evidencia una atención eficiente, oportuna y consistente de las solicitudes.

3

En esta vigencia, se recibieron 2,795 solicitudes de conexión de autogeneradores, de las cuales 1,466 culminaron con la conexión efectiva. Como resultado, se alcanzó un total de 2,505 usuarios autogeneradores conectados al Sistema de Distribución Local (SDL) de CENS, en cumplimiento de la metodología establecida en la Resolución CREG 174 de 2021. En conjunto, estos usuarios representan una capacidad instalada de generación de 21.425,1 kWp.

4

Se realizaron exitosamente jornadas presenciales en Cúcuta, Aguachica, Ocaña y Pamplona, con una destacada participación de electricistas y promotores. Estos espacios fomentaron el diálogo y la colaboración, permitiendo socializar de manera efectiva el proceso de vinculación AGPE, el crecimiento de la autogeneración y las principales recomendaciones para optimizar la gestión de los trámites, fortaleciendo así la articulación con los actores del sector.



Evolución de las solicitudes de conexión, usuarios conectados en los últimos años y capacidad instalada de generación conectada al SDL de CENS:

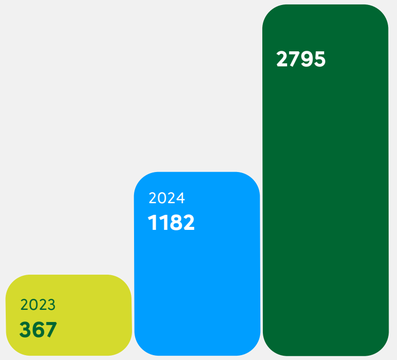
Año	Cantidad de solicitudes	Cantidad de Usuarios Conectados	Capacidad instalada (KWp)
2019	34	22	214.3
2020	91	48	481.5
2021	169	59	830.1
2022	158	86	1,587.8
2023	367	181	3,130.9
2024	1,182	643	9,687.8
2025	2,795	1,466	22,415.1
Total	**4,796**	**2,505**	**38,347.5**

Nota

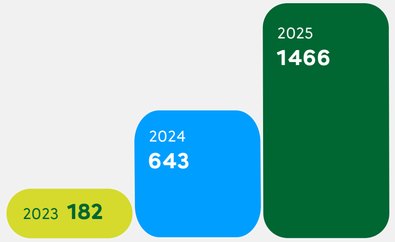
Estos datos pueden presentar variaciones con respecto a la vigencia anterior debido a que diferentes usuarios han realizado ampliaciones y/o modificaciones en su sistema.



Solicitudes y usuarios conectados



Solicitudes atendidas

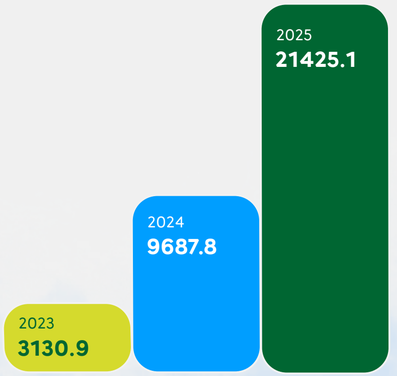


Usuarios AGEP conectados



Usuarios GD conectados

Capacidad instalada (Kw)



Capacidad AGPE instalada



Capacidad GD insalada



CENS
Grupo epm

Escucha activa: Señales de nuestros grupos de interés



Parroquia Inmaculada Concepción
Gamarra, Cesar

08 Señales de nuestros grupos de interés

Las señales de nuestros grupos de interés son llamados relevantes que deben tenerse en cuenta para la gestión del relacionamiento. En este capítulo queremos destacar dos temas de relevancia para ellos y son la promoción de la economía local y la generación de alianzas estratégicas con actores del territorio.

8.1 Promoción de la economía local

Nuestro compromiso con el desarrollo de la región va más allá de la energía. En CENS, impulsamos la competitividad y el crecimiento económico regional y apostamos por el talento local y la creación de empleo como motores de progreso. Al trabajar de la mano con nuestros proveedores y contratistas bajo relaciones de confianza, fortalecemos el tejido empresarial y construimos un futuro más competitivo para todos.

Procesos de contratación

GRI 204: Prácticas de abastecimiento

En CENS la adquisición de bienes y servicios se rige por la libre competencia y la transparencia, operando bajo principios de buena fe, equidad y responsabilidad para generar valor a la empresa. Nuestra contratación se basa en la ética, la eficiencia y la igualdad de oportunidades; priorizamos una planeación sólida y análisis profundos para garantizar que cada inversión genere rentabilidad y bienestar regional.

A través de nuestras diversas modalidades de oferta (pública, privada o única), aseguramos procesos competitivos y visibles en nuestra plataforma corporativa. Evaluamos cada propuesta bajo criterios estrictos de participación y ponderación, seleccionando siempre la opción que brinde el mayor valor técnico y económico para la organización.



Proporción de gasto en proveedores locales

GRI 204-1

Durante la vigencia 2025, ejecutamos 413 contratos por COP$ 247,272 millones, de los cuales 166 corresponden a contratación local-regional por COP$ 72,392 millones en cumplimiento de la planeación institucional y del marco normativo vigente, garantizando la aplicación de los principios de transparencia, objetividad y eficiencia en los procesos de contratación.

De la gestión realizada destacamos el fortalecimiento de los procedimientos de evaluación, selección de oferentes y trazabilidad de los procesos, contribuyendo a la estandarización y mejora continua de la gestión de adjudicación contractual.

Hemos recorrido un camino progresivo hacia la madurez de la gestión contractual de CENS, consolidando un proceso más eficiente, transparente y alineado con los compromisos y objetivos institucionales.

Contratos adjudicados año 2025 (Cifras en millones de pesos $)		
Tipo de proveedor	**Valor**	**Cantidad de contratos**
Local/regional	$ 72,392	166
Nacional	$ 174,880	247
Extranjero	$ 0	0
Total	$ 247.272	413



Generación de empleo

En esta vigencia mantuvimos y generamos nuevas oportunidades de empleo para nuestra región en los diferentes municipios en los que operamos. Aportando al bienestar y calidad de vida de miles de familias en la región y al fortalecimiento de la economía local.

Tipo de trabajador	**Vigencia**		
	2023	**2024**	**2025**
Planta	664	689	742
Aprendices y estudiantes	84	188	115
Misionales	957	850	267
Trabajadores de Contratistas	2,301	2,182	2,037
Total	4,006	3,909	3,163

Cantidad total de empleos generados: 3,163



"Conectando historias"

"Ha sido una experiencia muy grata trabajar con CENS. Desde el inicio hemos sentido una relación basada en confianza y colaboración, lo que nos ha permitido aportar soluciones que realmente generan valor. Esto no sería posible sin el compromiso y la calidad humana del equipo de colaboradores de CENS y EMTELCO. Gracias a todos, el trabajo fluye de manera natural y efectiva."

Sandra Giraldo, Contratista Emtelco.

8.2. Generación de alianzas estratégicas con actores del territorio

Porque reconocemos que juntos generamos mayor impacto y alcance en CENS hemos venido implementando diversas iniciativas en conjunto con aliados estratégicos, lo que nos ha permitido generar un impacto positivo en la región. Estas alianzas representan una oportunidad clave para impulsar iniciativas colaborativas que aborden las problemáticas específicas de nuestro territorio y fortalecer sus capacidades económicas, sociales y ambientales.

Este año destacamos como principales aliados a:

Banco Diocesano de alimentos de la Diócesis de Cúcuta

En el 2025 se materializó un proyecto, en el que construimos un espacio para encontrarnos La cafetería de "Las Delicias de la Niña Maria". En articulación con La fundación Banco Diocesano de alimentos hicimos un convenio para tener un punto físico de esta cafetería en las instalaciones de CENS Sede Sevilla en Cúcuta.

Con este espacio los trabajadores tienen un punto de encuentro, para salir de las oficinas, disfrutar la naturaleza, la zona verde y de los deliciosos productos de este lugar y a su vez, apoyamos la obra del banco Diocesano y el Asilo Andresen de brindar asistencia alimentaria a niños y niñas de padres migrantes venezolanos o de retornados colombianos.

Con el lema "Si usted compra un pan en las delicias de la niña Maria, con ese pan desayunan dos, usted y uno de nuestros niños", se reafirma el propósito social de este espacio en el que el 100% de las ganancias van en beneficio de los niños atendidos por el Asilo.









AMIRSA Misión Verde

AMIRSA Misión Verde E.S.P., una empresa Aguachiquenses con más de 11 años de experiencia en el manejo y aprovechamiento de residuos sólidos. Dedicados a ofrecer servicios de recolección, gestión y aprovechamiento de residuos sólidos con un enfoque responsable y ambientalmente consciente.

De manera articulada hicimos una alianza, a través de un acuerdo de voluntades para el transporte, recolección y aprovechamiento de materiales como papel, plástico, cartón, metales, entre otros, campañas educativas en separación, con el fin de aportar a las metas de la estrategia circularidad de materiales de CENS y del Grupo EPM, apuntando a disminuir la cantidad de residuos que van al relleno sanitario.

En AMIRSA vemos una empresa de base social y comunitaria (asociación de recicladores formales de municipio de Aguachica) capaz de garantizar una gestión adecuada, trazable y eficiente de los residuos sólidos aprovechables que se generan en las instalaciones de CENS.





Mesa departamental de Obras por impuestos



La Mesa Departamental de Obras por Impuestos de Norte de Santander es una instancia de articulación y coordinación técnica donde convergen el sector público y el sector privado para impulsar el desarrollo regional.

Su objetivo principal es facilitar que las empresas que operan en el departamento utilicen el mecanismo de Obras por Impuestos para ejecutar proyectos de impacto social y económico directamente en los territorios, especialmente en las zonas más afectadas por la violencia y la pobreza (ZOMAC) y los municipios con Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).

Desde CENS decidimos apostarle a este espacio y durante el 2025 hicimos parte activa de esta mesa en conjunto con la ANDI como presidente de la mesa, Gobernación de Norte de Santander, la ART (Agencia de Renovación del Territorio), el Programa de Agua de las Américas, empresas regionales, administraciones municipales de los municipios PDET y ZOMAC, entre otros.

Este espacio de alianza y articulación es clave para comprender mejor el mecanismo, recibir orientación de la mano de la ART y la transferencia de conocimientos y experiencia por parte de contribuyentes con mayor experiencia en el mecanismo como la Clínica Medical Duarte.

Todo esto nos ha permitido aportar a la formulación de proyectos para Obras por Impuestos, postularnos y quedar asignados como ejecutor del proyecto "Dotación a 7 Centros de Desarrollo Infantil -CDI- del ICBF en los municipios de Tibú, Convención, El Tarra y Teorama" bajo el mecanismo de Obras por Impuestos, por un valor de COP$ 2,134 millones, impactando a 669 niños y niñas entre cero y cinco años.

"Conectando historias"



"Desde el Programa de Agua de las Américas de la OEA, vemos que la participación de CENS representa un voto de confianza determinante para el departamento de Norte de Santander. Al apostarle a la región del Catatumbo, CENS no solo invierte recursos, sino que valida el mecanismo como un motor real para el cierre de brechas sociales.

Desde la Mesa de Obras por Impuestos de Norte de Santander, su liderazgo es el catalizador que impulsa a seguir articulando esfuerzos técnicos, institucionales y financieros, demostrando que es posible llevar los proyectos desde una formulación rigurosa hasta una ejecución transparente que transforma vidas."

Andrés Sánchez, Gerente del Programa de Agua de las Américas - Secretaría General de la OEA.

CENS impulsa el desarrollo regional a través del patrocinio de diplomado en Obras por Impuestos

En un firme compromiso con el desarrollo territorial y la formación de capacidades institucionales, patrocinamos la participación de diez profesionales en el diplomado del mecanismo de **"Obras por Impuestos"** realizado en articulación con la **Mesa de Obras por Impuestos,** la **Gobernación de Norte de Santander,** la **Universidad Libre,** la **Organización de Estados Americanos (OEA)** y la **Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI).**

Este diplomado, que busca fortalecer el conocimiento y la implementación efectiva del mecanismo de Obras por Impuestos en la región, contó con el respaldo de CENS mediante el patrocinio de **10 cupos,** distribuidos de la siguiente manera: **5 para colaboradores de la empresa y 5 para representantes de entidades clave del territorio,** entre ellas la **Agencia de Renovación del Territorio,** la **Secretaría de Educación Departamental,** la **Alcaldía de Sardinata** y la Comisión regional de competitividad.



"Creemos en el poder de la articulación público-privada para transformar realidades. Este diplomado es una oportunidad para que los actores del territorio se capaciten y lideren proyectos que impacten positivamente a nuestras comunidades"

Nuestra hoja de ruta: Retos y apuestas 2026

Desarrollar inversiones estratégicas en infraestructura por COP$ 208,105 millones para la ampliación y modernización del sistema T&D, con criterios de eficiencia y oportunidad, mejorando la confiabilidad y calidad del servicio entregadas a nuestros usuarios.

Fortalecer las operaciones en la subregión Catatumbo con foco en la reducción de pérdidas y el mejoramiento de la calidad del servicio junto con acciones de valor social-ambiental, para contribuir al desarrollo sostenible de los territorios.

Apalancar el crecimiento futuro con ofertas de nuevos servicios complementarios por COP$ 31,730 millones, alineadas con las tendencias del sector energético y a las nuevas dinámicas de los mercados.

Aspiramos a alcanzar un 76 % de nivel de recomendación en nuestro servicio al cliente, consolidando un estándar de excelencia en el servicio que transforme cada interacción en confianza.

Lograr eficiencias operativas en la gestión empresarial por COP$ 13,201 millones a través de la optimización de actividades en procesos clave y el cierre de brechas AOM, que impulsen la rentabilidad financiera.

Avanzar en la apropiación tecnológica y en la capacidad de innovación empresarial para la transformación digital de los procesos internos que facilite la integración de los recursos en torno a la competitividad organizacional.



Energía que une al territorio

Informe de Sostenibilidad 2025

Anexos



Tortuga Morrocoy
Símbolo y esencia de Aguachica

Anexo 1

Informe del Gerente y JD a Asamblea de Accionistas

Conoce más aquí

Anexo 2

Tabla Indicadores GRI

Conoce más aquí

Anexo 3

Listado Especies amenazadas

Conoce más aquí

Anexo 4

Certificación Estados Financieros 2025

Conoce más aquí

Anexo 5

Estados Financieros 2025

Conoce más aquí

Anexo 6

Notas Estados Financieros 2025

Conoce más aquí

Anexo 7

Informe del Revisor Fiscal

Conoce más aquí

Anexo 8

Informe Revisor Fiscal - Control Interno 2025

Conoce más aquí





CENS

Grupo·epm

Informe de ***Sostenibilidad 2025 | www.cens.com.co***