

La Energía
que nos
Conecta

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad
2020





1 Mensaje del Gerente



2 Perfil de la Empresa



3 Gobierno Corporativo



4 CENS ante la Contingencia COVID-19



5 2020 en cifras



6 Contribución al Desarrollo Sostenible



7 Nuestras Alianzas



8 Nuestros Reconocimientos



9 Retos 2021

La Energía
que nos
Conecta

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad
2020



Mensaje del Gerente

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad
2020



Grupo epy



01



Mensaje del Gerente

GRI 102-14

Apreciados grupos de interés, es muy grato para mí presentarles nuestro séptimo Informe de Sostenibilidad que rinde cuentas de la gestión realizada en la vigencia 2020 y que da respuesta a los desafíos que enfrenta el territorio y a los compromisos asumidos en nuestra adhesión voluntaria con Pacto Global de Naciones Unidas de contribuir al desarrollo sostenible.

Presentar el balance del año 2020 nos genera grandes sentimientos de gratitud y nos permite abordar profundas reflexiones, al culminar un año que quedará grabado en la memoria de la humanidad, porque cambió el curso de la historia y las dimensiones sociales y económicas de nuestra sociedad.

Finalizando el año 2019 grandes retos nos inspiraban a transitar por la senda del 2020, desafíos asociados a la innovación, digitalización, automatización, servicios y estrategias de cercanía con cada uno de nuestros clientes; no obstante, lo que no imaginábamos era que enfrentaríamos un cambio acelerado y lleno de incertidumbres generado por la pandemia de la COVID-19.

Esta situación puso a prueba nuestra capacidad de adaptación, resiliencia y agilidad para desarrollar nuevas formas de hacer las cosas y seguir cumpliendo nuestro rol como empresa de energía que contribuye a la continuidad de la vida.

Al inicio de la pandemia teníamos más preguntas que respuestas sobre la forma más acertada de afrontar esta coyuntura; no obstante, nuestros principios y valores marcaron la ruta de nuestras actuaciones.

La energía se transformó en un asunto vital para toda la sociedad. Nuestra primordial contribución en la emergencia sanitaria fue llevar el servicio público con calidad y continuidad a todas las familias de los 47 municipios que atendemos.

Para cumplir con este propósito necesitábamos cuidar la salud y vida de todos nuestros colaboradores y por eso implementamos un modelo de trabajo en casa, monitoreo en línea a la salud de los trabajadores y protocolos de bioseguridad para el personal operativo que nos permitiera mitigar los niveles de contagio.

Los resultados fueron positivos, al culminar la vigencia sin afectaciones a la vida.

Igualmente mantuvimos el empleo a las empresas aliadas que nos apoyan en la operación y no fue necesario prescindir de los contratos en curso.

Con relación a nuestros clientes el aislamiento también nos llevó a una forma diferente de atención, a construir nuevos canales y a fortalecer los no presenciales.

Pusimos en marcha el Asesor Virtual, habilitamos líneas telefónicas para atender trámites que antes eran exclusivos del canal presencial, fortalecimos la página web, la App CENS, entre otras iniciativas que nos permitieron estar más cerca a este grupo de interés.

Así mismo, implementamos estrategias de alivio y ayuda para nuestros clientes con el fin de garantizar el suministro de energía y ofrecer mecanismos de recaudo acordes a la coyuntura y a las particularidades del territorio. Suspendimos las desconexiones y los intereses por mora, realizamos descuentos por pronto pago, congelamos la tarifa por 9 meses, reconectamos el fluido eléctrico a usuarios que no contaban con el servicio y entregamos facilidades a los usuarios de energía recargable.

01



A través de alianzas con actores claves del territorio entre los que sobresalen:

Gobernación de Norte de Santander, Cruz Roja, Pastoral Social de la Diócesis de Cúcuta y el Hospital Universitario Erasmo Meoz – HUEM, realizamos una inversión de COP\$845.5 millones orientada al acondicionamiento de 10 carpas y 188 camas para la atención de pacientes con COVID-19, ayudas alimentarias a 5.300 familias y equipos y elementos de protección para personal médico de los hospitales del área de influencia.

Sumado a lo anterior presentamos otros resultados relevantes de la gestión 2020 asociados a los objetivos empresariales.

En materia financiera los resultados de la compañía fueron muy positivos a pesar de la pandemia. Obtuvimos un EBITDA de COP\$184.077 millones, unos ingresos por COP\$856.035 millones y una utilidad neta de COP\$67.938 millones, representando un crecimiento del 11%, 10% y 4,4% respectivamente. También tuvimos grandes retos de liquidez por el aumento de la cartera total de la compañía en un 67%.

Nuestro entorno laboral tuvo resultados muy favorables en la medición de riesgos psicosociales, ubicándonos en un nivel de riesgo bajo o sin riesgo en 70,59%; es decir, 11 puntos por encima de la calificación obtenida en 2019.

El comportamiento del ILI tuvo un resultado de 0.03 por debajo de la meta establecida de 0.18, producto de la ejecución de diversas actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con respecto a la contribución y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, iluminamos los hogares de forma legal, segura y con calidad, siendo uno de nuestros grandes compromisos. En esta vigencia vinculamos a 3.304 usuarios ubicados en asentamientos humanos y 3.568 usuarios al servicio de “Energía Recargable”, con una inversión de COP\$ 8.005 millones.

Así mismo, destacamos la gestión del Plan de Electrificación Rural 2021 - 2022 del Gobierno Nacional con recursos FAER y FAZNI que impactará 10 municipios del Catatumbo y llevará el servicio a 3.840 familias campesinas por un valor superior a los COP\$66.000 millones.

Logramos mantener nuestra presencia en la vida de los clientes y usuarios a través de estrategias educativas y de relacionamiento que abordaron temas de acceso, calidad, seguridad y promoción del uso eficiente del servicio de energía eléctrica.

El 2020 implicó nuevos retos, especialmente en el rediseño de estrategias que nos permitieron seguir informando y educando sin generar riesgos de salud para nuestros usuarios y llegamos a más 51.600 personas de nuestra área de influencia. También contribuimos en las comunidades con la implementación de iniciativas de ciudadanía corporativa con proyectos de innovación, embellecimiento de espacios urbanos, fomento a la educación con kits escolares y alumbrados navideños, con una inversión de COP\$ 1.400 millones.

Un estímulo a nuestra gestión en esta vigencia fue el reconocimiento otorgado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Andesco por mejores prácticas de servicio a usuarios en la categoría “Impacto Social”, mediante el proyecto Energía para Tu Vida.

Así mismo la Diócesis de Cúcuta, a través de la “Distinción San Pedro Claver 2020”, nos

01



hizo un reconocimiento como una institución líder en la construcción de territorios de paz, por las iniciativas sociales realizadas durante la emergencia sanitaria con población vulnerable.

Nos reafirmamos como un gran motor de progreso social, generamos bienestar, equidad y desarrollo a la región, en 2020 nos consolidamos como una empresa que impulsa la economía, generando 600 empleos directos, 1.863 indirectos y adjudicando el 40% de nuestros contratos al empresariado local-regional.

La energía es una palanca de desarrollo y bienestar para las personas, empresas, sociedades y la economía, es por esto que invertimos COP\$ 73.456 millones, enfocados en importantes obras de infraestructura.

Logramos mantener la operación, superando las restricciones impuestas por la pandemia, resultado de ello son nuestros indicadores SAIDI y SAIFI con 22.50 horas y 7.66 veces, mejorando un 18% y 14% respecto al año anterior.

Es importante resaltar que el indicador de pérdidas se impactó por la emergencia sanitaria, ubicándose en 12,81%, el cual estuvo por debajo de la meta empresarial

de 11,49%, no obstante, la recuperación en energía representó 28.3 GWh en el año superando la meta establecida.

Nuestro compromiso con el medio ambiente continúa fortaleciéndose, como resultado el Índice de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE se ubicó en 105% y somos referentes a nivel del Grupo EPM.

Durante 2020 destinamos COP\$ 4.100 millones para operar la gestión ambiental. Firmamos el 3er convenio interadministrativo entre CENS y CORPONOR para dar continuidad al proyecto BanCO2, iniciativa que permite cuidar zonas estratégicas del Páramo de Santurbán y el Parque Natural Sisavita a través del pago por servicios ambientales a 53 familias con un aporte de COP\$ 463 millones.

La medición de Responsabilidad Social Empresarial de nuestra empresa logró un cumplimiento del Indicador de Trayectoria en 99% reflejándose en el desarrollo de iniciativas que contribuyen al cumplimiento de los ODS, fortalecimiento de principios y valores, articulación de la sostenibilidad con la planeación empresarial y la debida diligencia en DD.HH.

Para el horizonte próximo hemos trazado importantes hitos encaminados al fortalecimiento de la infraestructura que garanticen en la calidad del servicio y la seguridad de las operaciones, con acciones contundentes para nuestro gran propósito de alcanzar la total cobertura rural, así como servicios a nuestros usuarios que ayuden a mejorar su bienestar. La tecnología e innovación estarán priorizadas como palancas de valor para la sostenibilidad de la compañía.

Todo el resultado obtenido en 2020 ha sido posible gracias a una sólida cultura forjada durante 68 años, a la dedicación y entrega de nuestro talento humano y a una Junta Directiva comprometida que no se detiene para ayudar a mejorar la calidad de vida de las familias que atendemos y mantener la armonía en el área de influencia donde operamos el servicio.

Muchas gracias

José Miguel González Campo
Gerente General de CENS S.A E.S.P

| Mensaje del Gerente



Grupo-epm



Perfil de la empresa

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad
2020



Grupo-epm





Donde operamos

GRI 102-3, 102-4, 102-7

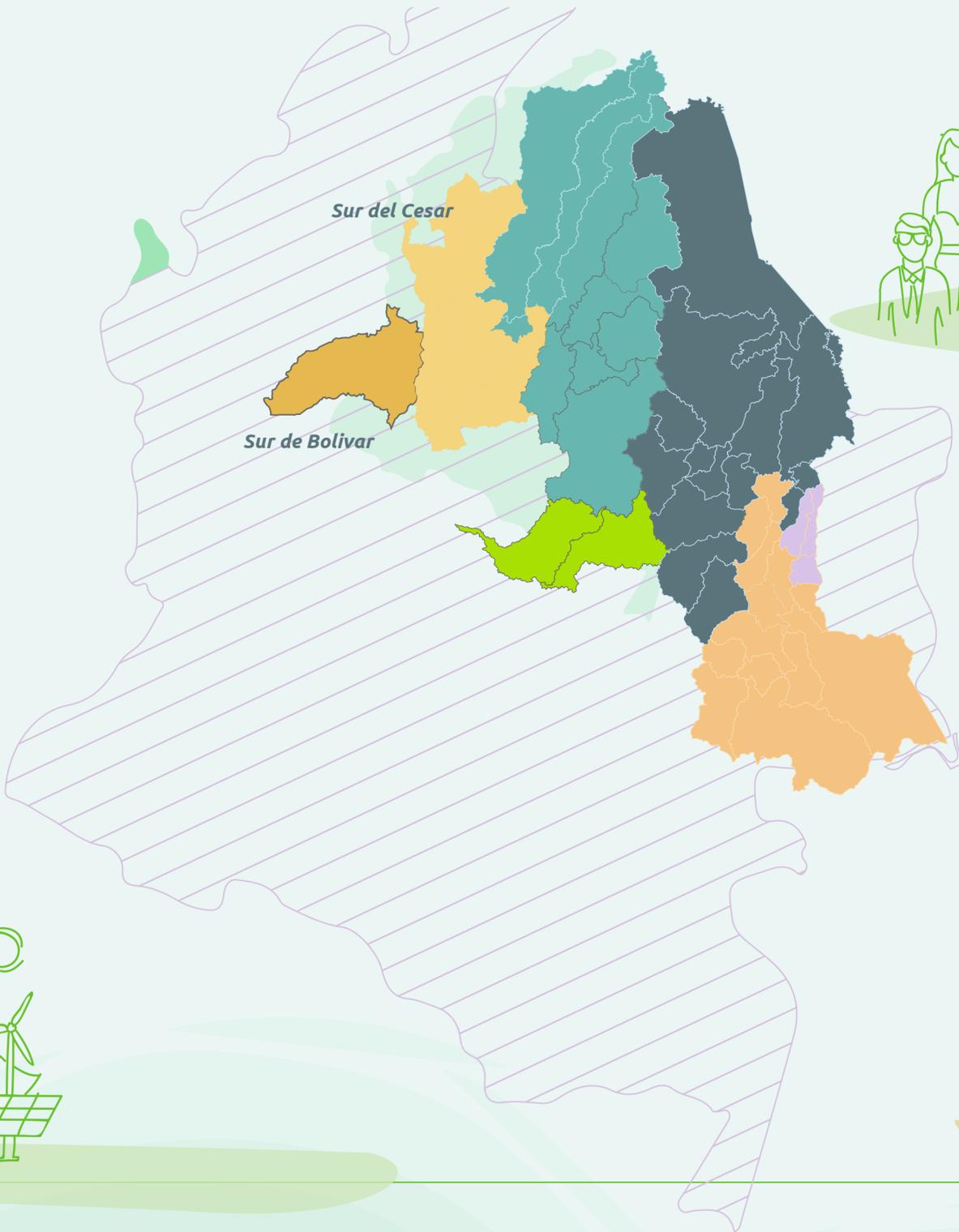
3 Municipios
Cúcuta
Metropolitana

13 Municipios
Tibú

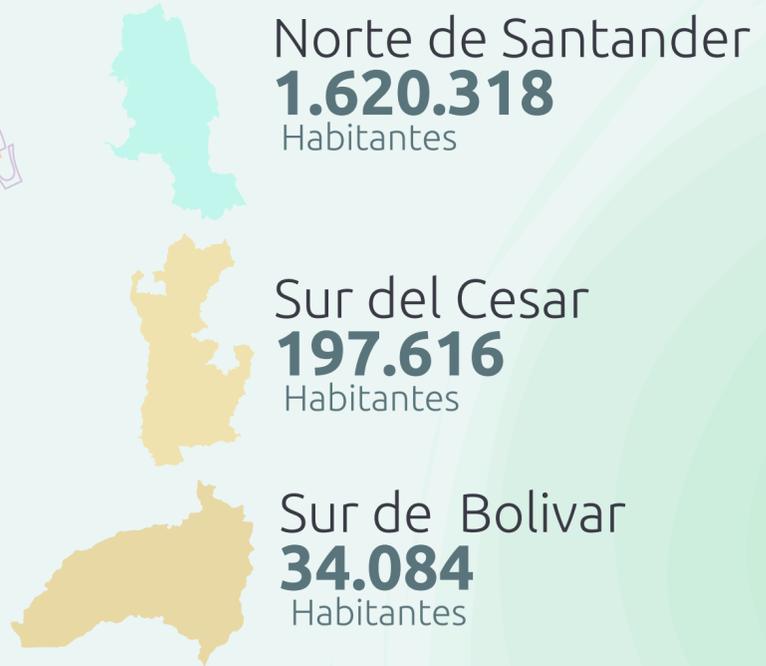
13 Municipios
Pamplona

11 Municipios
Ocaña

8 Municipios
Aguachica



Población Impactada aproximadamente





Capacidad Instalada

GRI EU1, EU4, 102-10



1.028,78 MVA
Norte de Santander



26.959,49 km
de redes de transmisión
y distribución



21.860
transformadores
de distribución



1.298 MVA
Potencia de
transformación instalada



41
Subestaciones



62
Transformadores
de potencia





Clientes atendidos



TOTAL: **555.672**



Cobertura del servicio

GRI 102-6, 102-7, EU3



Universalización del servicio



Talento Humano





Gobierno Corporativo

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad
2020



Grupo epm





Marco General del Gobierno Corporativo

GRI 102-18, 102-22

El “Marco General del Gobierno Corporativo” hace parte integral del Código de Gobierno, en este sentido se define e implementa en EPM, y es adoptado por las filiales, según sus procedimientos internos, adecuándolos a las normas y particularidades que apliquen a cada empresa del Grupo.



Gráfico Representación del “Marco General del Gobierno Corporativo” Elaboración propia Grupo EPM



 Órgano de gobierno





03



Miembros principales

Inés Helena Vélez Pérez

Presidente Junta Directiva de CENS
Vicepresidente Transmisión y
Distribución Energía de EPM

Juan Carlos Canal Colmenares

Representante externo de EPM

Silvano Serrano Guerrero

Representante de accionistas
minoritarios - Gobernador de
Norte de Santander
2020 – 2023

Miembros suplentes

Juan Carlos Duque Ossa

Gerente Transmisión y Distribución
Energía, Región Antioquia,
Empresas Públicas de Medellín, EPM

Jaime Alberto Villa Valencia

Director Proyectos STR y
Conexiones Colombia, Empresas
Públicas de Medellín, EPM

Carlos Mario Tobón Osorio

Gerente de Gestión de Negocios
e Inversiones EPM

02



Junta
Directiva

03



03



Comité de Gerencia



Comité de Gerencia

Integrantes del Comité de Gerencia

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 (E)

Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo

Secretario General y Asuntos Legales

Nombre de Directivos

José Miguel González Campo

Pedro Enrique Galvis Nieto

Carlos Eduardo Solano Quintero

William Mondragón Villamizar

Yogmar Alexander Leiva Ardila

Giovanni López Pachón

Carmen Yolanda Porras Carrillo

Vilma del Socorro Peña Angulo

Javier Hernando Rodríguez Soto

Erica Paola Sánchez Cera

Invitados permanentes

Auditor

Líder Comunicaciones

Greever Johanna Ortiz Daza

María del Pilar López Jaimes



CENS ante la Contingencia Covid-19

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad
2020



Contribuimos a la sociedad

GRI 201-1, 413-1, EU23



El 2020 ha sido un año atípico con los efectos asociados a la pandemia COVID-19. Los impactos económicos y sociales derivados de esta realidad representan importantes retos para las empresas, los gobiernos y la sociedad en general.

En este contexto, nuestra gestión y liderazgo han estado enfocados en una actuación más retadora y comprometida, buscando generar bienestar a todos nuestros grupos de interés.



En esta vigencia ejecutamos acciones encaminadas a minimizar los impactos ocasionados por el aislamiento preventivo por COVID-19, para ello generamos algunas alianzas estratégicas con actores claves del territorio como la Gobernación de Norte de Santander, Cruz Roja, Pastoral Social de la Diócesis de Cúcuta y Hospital Universitario Erasmo Meoz – HUEM.

Las inversiones estuvieron orientadas en las siguientes iniciativas:



CENS aporta **COP \$845.5 millones** para preparar hospitales públicos de la región y ayudas alimentarias para la atención del COVID-19.



COP\$ 169.5 millones para el acondicionamiento de 10 carpas y 188 camas para atención de pacientes con COVID19 en el HUEM.

COP\$ 301 millones para la compra y distribución de **\$5.300 ayudas alimentarias** a familias vulnerables de Cúcuta, LosPacios, Villa del Rosario, El Zulia, San Cayetano, Santiago, Lourdes, Gramalote, Sardinata, Villa Caro y Bucarasica.

COP\$ 375 millones para la compra y distribución de **equipos y elementos de protección personal** para personal médico de los hospitales de Aguachica, Ocaña, Pamplona, Cúcuta, Tibú, Villa del Rosario, los Patios, el Zulia y Chinácota.





Cuidamos nuestro talento humano



La continuidad de la vida y su protección ha sido nuestro principal enfoque, trabajamos en el monitoreo continuo y en la prevención del contagio saliendo adelante con la totalidad de nuestra gente.



Diseñamos medidas de prevención para mitigar el contagio de COVID-19

- Entrega de elementos de bioseguridad.
- Implementación de protocolos de bioseguridad con alcance al personal administrativo, operativo y contratista.
- Acompañamiento a los casos positivos por COVID19 y presuntos casos.
- Campañas sobre medidas de prevención y de estilo de vida saludable.
- Demarcación de distancias de seguridad y aforo al interior de las instalaciones.
- Medidas especiales de protección a trabajadores con comorbilidades susceptibles a los efectos del COVID19.



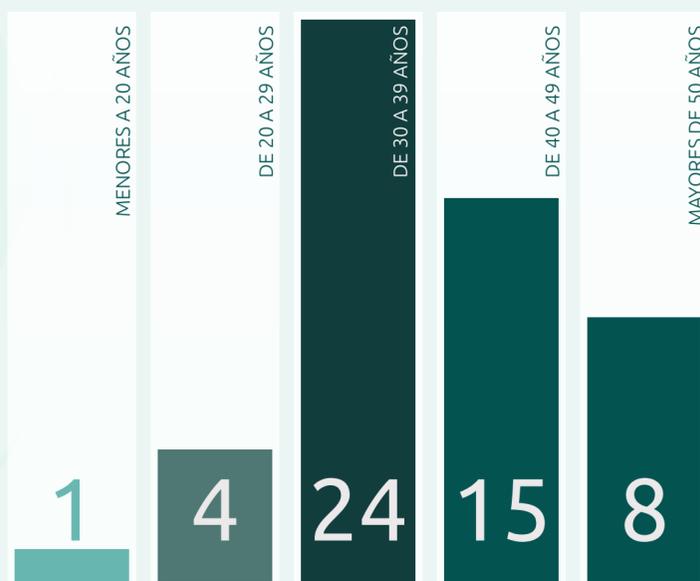


Casos de COVID-19 en nuestros trabajadores

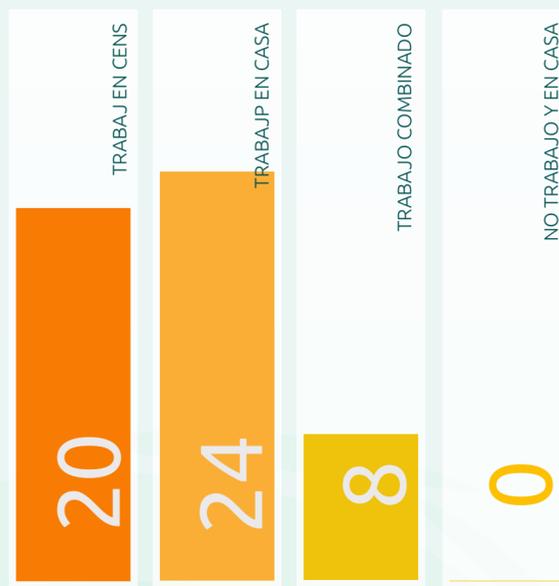
CASOS
DÍAS



Casos positivos por edad



Casos positivos por Modalidad de Trabajo



casos positivos de Covid-19 por cargo





Atendimos a nuestros clientes y usuarios con seguridad

Pusimos en marcha el Asesor Virtual, habilitamos líneas telefónicas para atender trámites que antes eran exclusivos del canal presencial, fortalecimos la página web, la App CENS, entre otras iniciativas que nos permitieron estar más cerca a este grupo de interés.



Página Web:

- Formulario de reporte de daños (24/7)
- Radica tu PQR (24/7)
- Chat en línea (24/7)



Redes sociales

- Reporte de daños



Canales telefónicos y virtuales

- Línea 115 y #545 (24/7)
- Línea gratuita 018000414115 (24/7)
- Línea telefónica CENS (Nuevo para todos los trámites)
- Correo soporte clientes.
- Asesor virtual (Horario oficina)



App CENS



Oficinas presenciales (Apertura gradual)



Unimos esfuerzos para brindar bienestar

Implementamos estrategias de alivio y ayuda para nuestros clientes con el fin de garantizar el suministro de energía y ofrecer mecanismos de recaudo acordes a la coyuntura y a las particularidades del territorio.

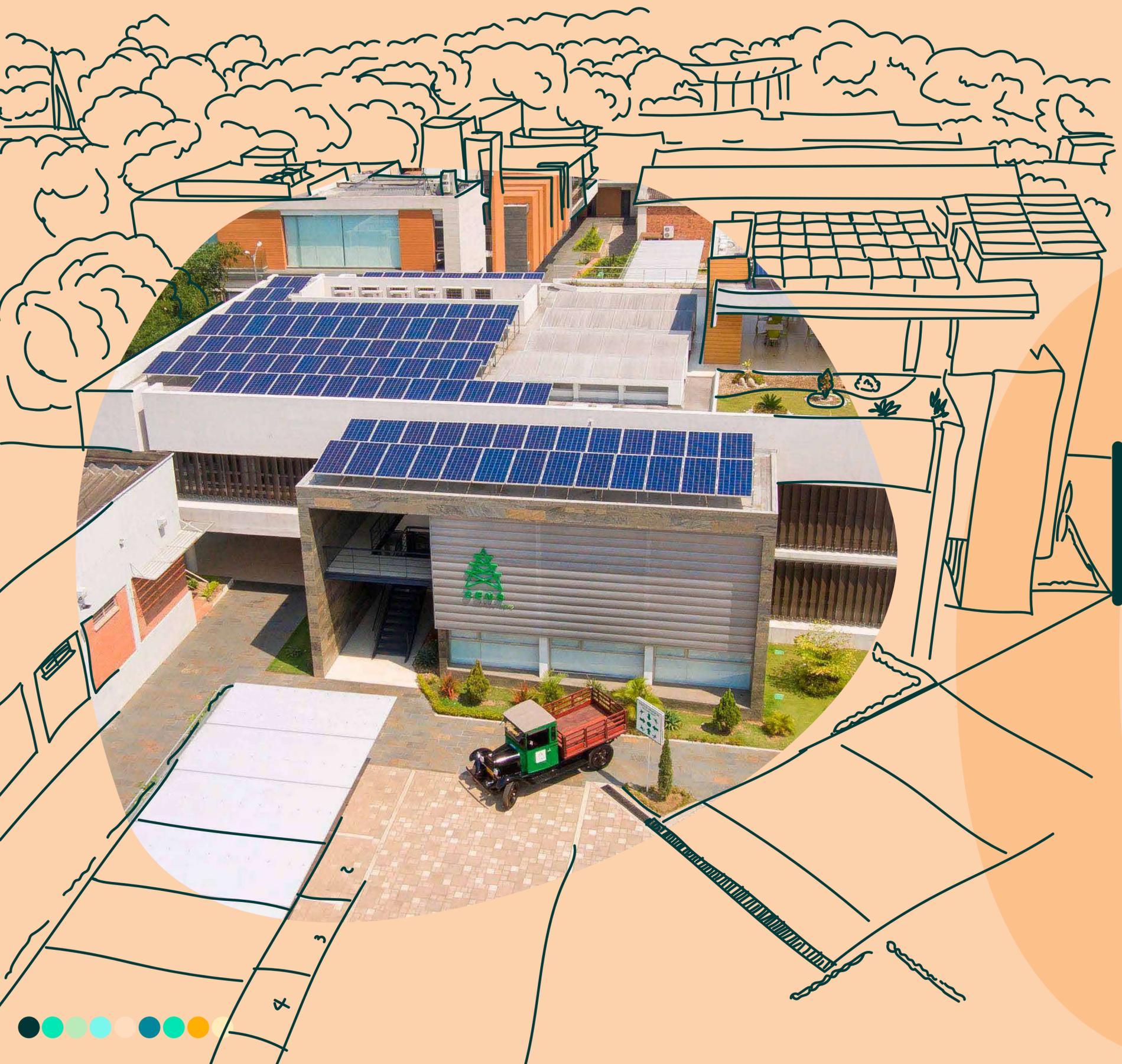


- 10% de descuento por pago oportuno
- Pago diferido del consumo de energía
- Comparto mi energía
- Suspensión de intereses por mora
- Congelamos las cuotas de las financiaciones
- Congelamos la tarifa de energía
- Reconexiones del servicio de energía
- No suspensiones del servicio
- Precargas de energía recargable
- Financiación y crediexpress

Aportamos COP\$4.044 millones



La razón de nuestra organización es compartir valor para todos los grupos de interés y esta situación nos permitió reafirmar ese compromiso con acciones contundentes que nos referencian como un actor clave para el desarrollo de la región.



20
20

2020 en cifras

Relatoría Ejecutiva
**Informe de
Sostenibilidad
2020**





Gestionamos la solidez financiera

GRI 201-1, 204-1

Los resultados financieros fueron muy positivos, logrando mantener la solidez financiera y contribuyendo a la sostenibilidad de la organización.

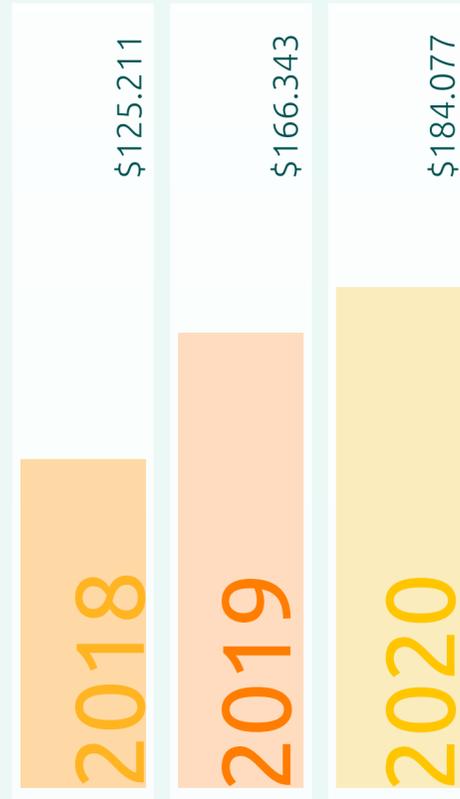


8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Obtuvimos un EBITDA de **COP\$ 184,077 millones**, unos ingresos por **COP\$ 856,035 millones** y una utilidad neta de **COP\$ 67,938 millones**, representando un crecimiento del 11%, 10% y 4.4% respectivamente.

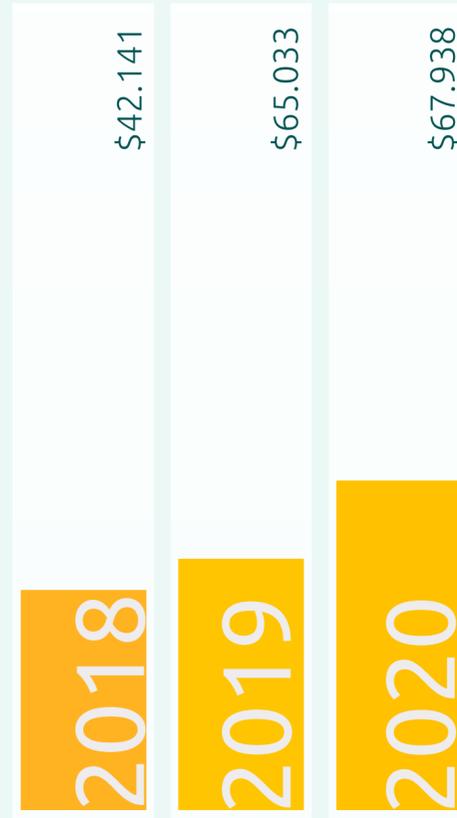
EBITDA COP\$ millones



Ingreso COP\$ millones



Utilidad Neta COP\$ millones



Valor generado a nuestros grupos de interés

Total Valor Generado	390.196	100%
Valor Operacional Generado	401.517	103%
Ingresos	856.522	220%
Costos Directos	(455.006)	-117%
Valor Agregado Generado	(11.320)	-3%
Diliales y Asociadas	11	0%
Partidas Contables	(11.332)	-3%
Valor Agregado Distribuido	(390.196)	100%
Dueño	(67.938)	17%
Minoritarios	-	-
Empleados	(75.149)	19%
Reinversión de la Empresa	(92.784)	24%
Estado	(55.048)	14%
Proveedores de Bienes y Servicios	(70.367)	18%
Comunidad y Medio Ambiente	(3.482)	1%
Proveedores financieros	(25.429)	7%



Invertimos estratégicamente

La energía es una palanca de desarrollo y bienestar para las personas, empresas, sociedades y la economía.



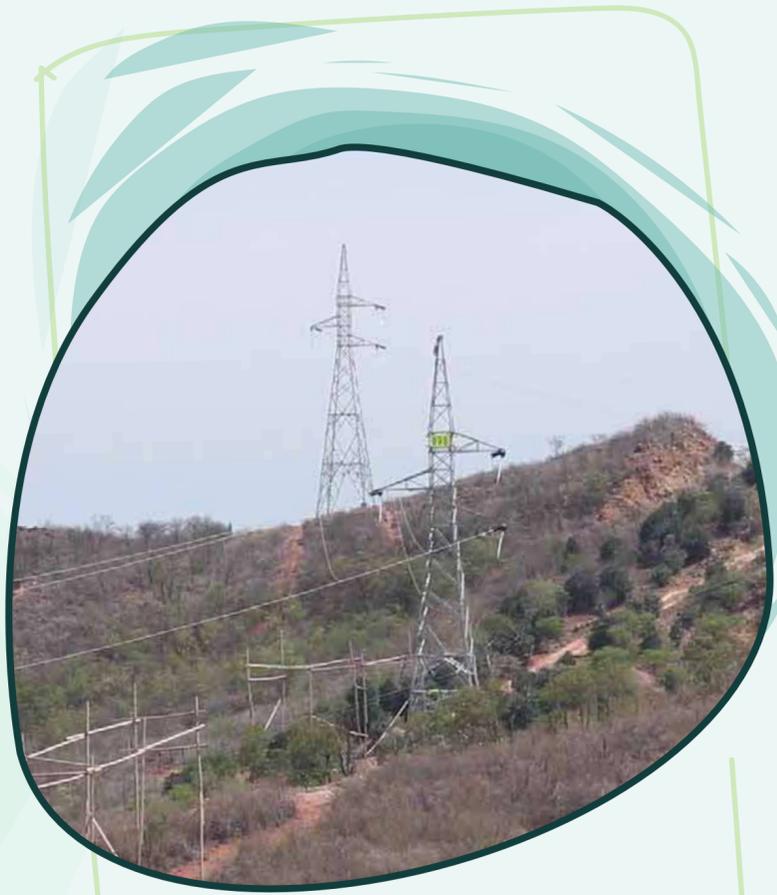
Inversiones en infraestructura eléctrica en 2020 **COP\$ 73,456 millones.**



Grado de Madurez Gestión de Activos (%)



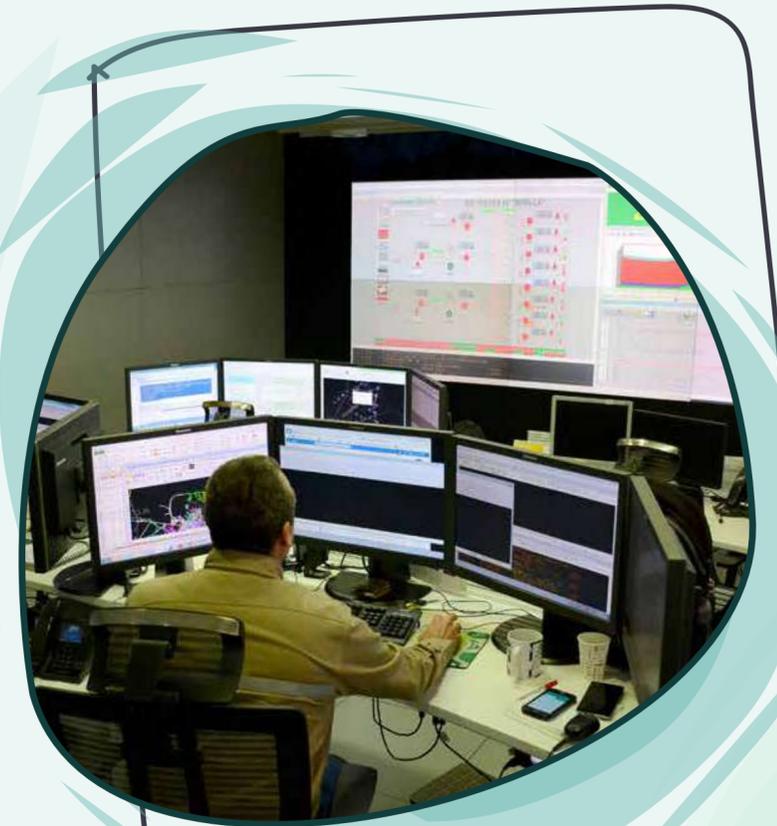
Principales obras ejecutadas 2020



Entrada en operación línea Belén – Ínsula



Automatización de redes de distribución



Consolidación de centros de control



Operamos con calidad y seguridad

GRI EU28, EU29



Logramos mantener la operación, superando restricciones que afectaron la capacidad operativa.



Sistema de transmisión Nacional (STN)

99.96%



Sistema de transmisión Regional (STR)

99.71%

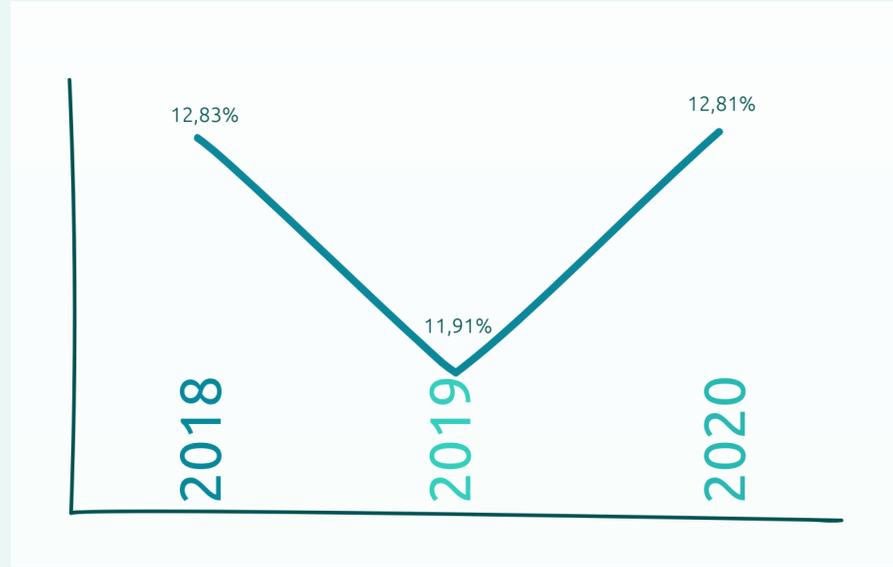
SAIDI (hora)



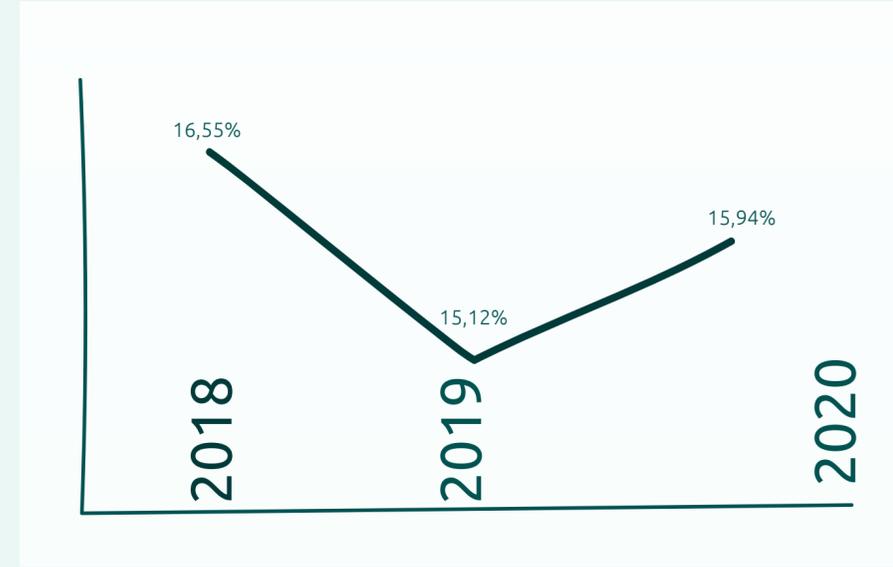
SAIFI (veces)



Perdidas técnicas de energía

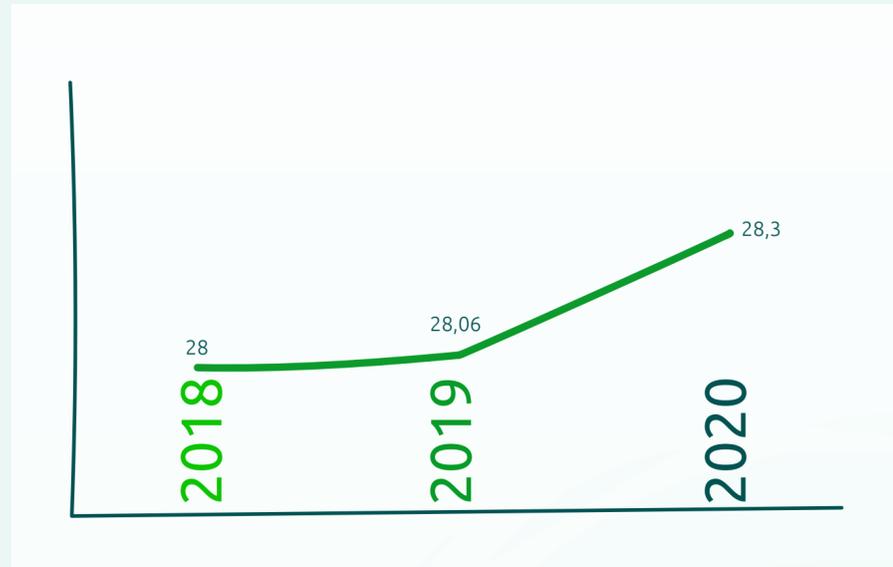


Perdidas comerciales de energía



Recuperación Total del Programa de pérdidas

Recuperación de energía (GWh)



Comportamiento de la tarifa

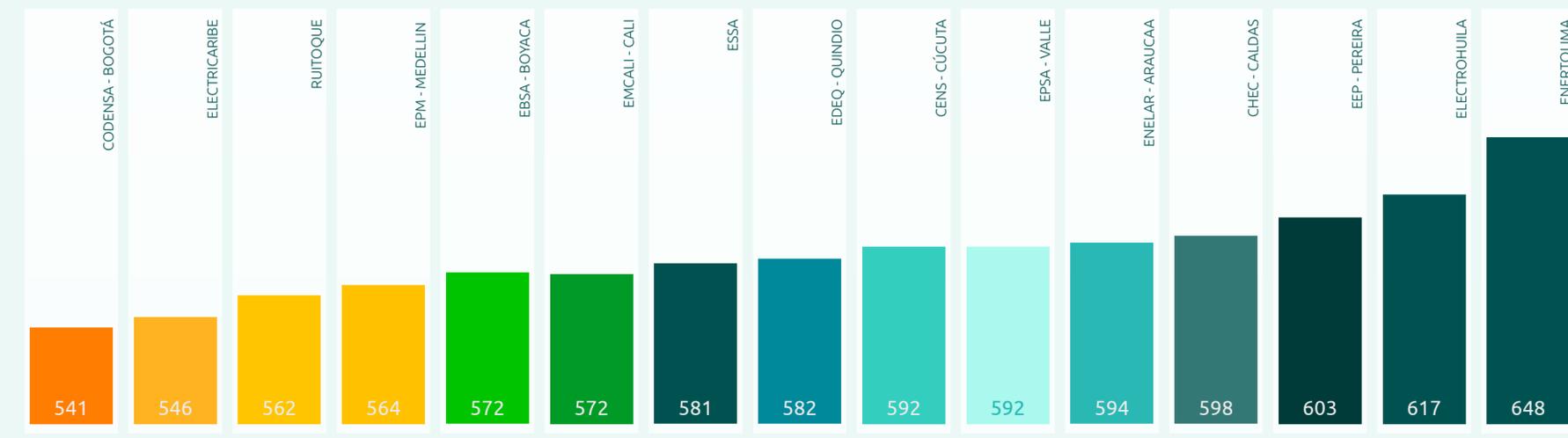


Comportamiento de la tarifa

Vigencia	Valor promedio de tarifa (\$/kWh)	Ocupación en costo promedio de tarifa	Empresas participantes en la medición
Año 2018	N.D	8 puesto	16 empresas
Año 2019	534,86	5 puesto	15 empresas
Año 2020	592	9 puesto	15 empresas



Valor promedio de la tarifa (\$Kw/h) 2020



La energía gestionada

Comportamiento de la tarifa	
Año	GWh
2019	1.516
2020	1.512

Energía vendida	
Año	GWh
2019	1.240
2020	1.277

En 2020 Participamos en procesos de compras de energía para cubrir los faltantes de energía para los años 2021 al 2024, logrando aumentar la cobertura, en 12, 6, 21 y 40% de la demanda de CENS para el periodo 2021 – 2024, quedando en 89, 67, 60 y 78% respectivamente.



Fortalecemos nuestro entorno laboral

Aplicamos la Encuesta CIER de Calidad de RR.HH 2020, los resultados demuestran nuestro compromiso con la mejora continua de los procesos y, en virtud de la revisión realizada por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER en la mencionada encuesta, resaltamos lo siguiente:



Clasificamos dentro de las 9 mejores empresas que alcanzan el estándar de alto nivel de calidad.



El éxito de nuestra gestión se refleja en el compromiso permanente de todos los trabajadores que demuestran un liderazgo admirable.



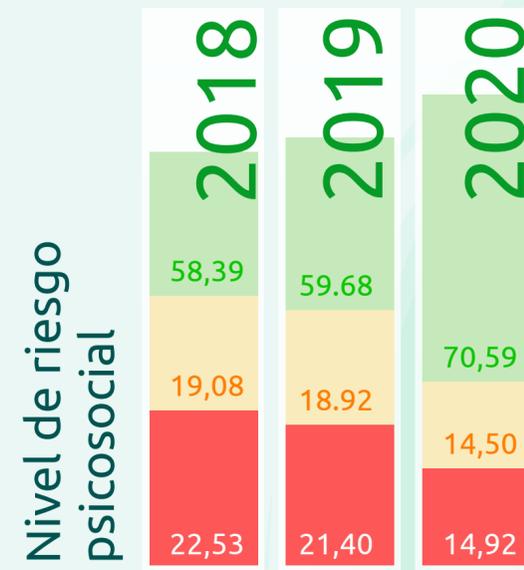
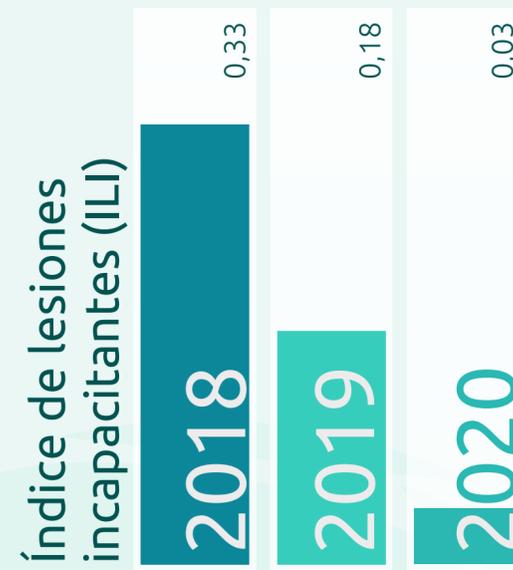
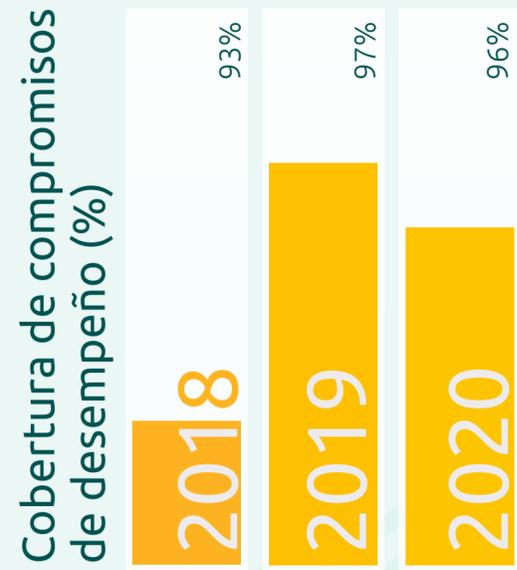
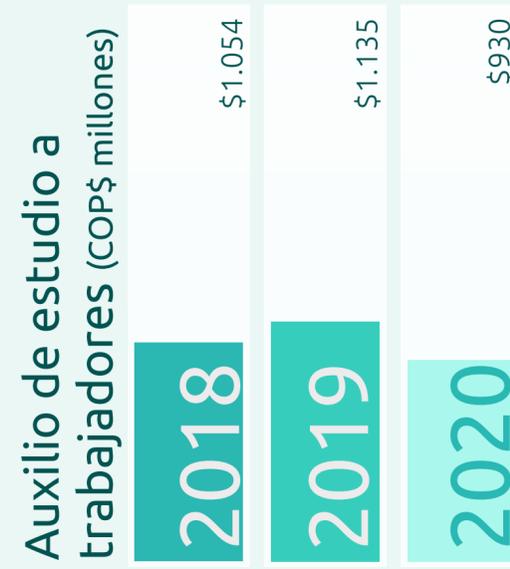
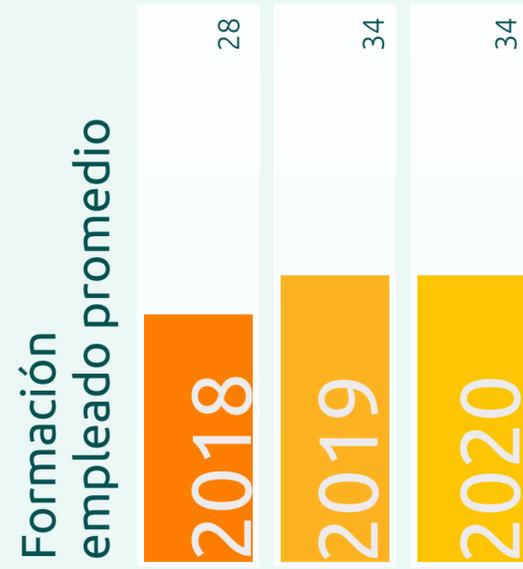
Evolución de CENS en la Encuesta CIER RRHH

Aspecto	2018	2019	2020
Número de participantes	40 empresas 12 países	49 empresas 12 países	48 empresas 13 países
Índice Global de Calidad CIER	0,79	0,83	0,82
Puesto global de CENS	11	6	6



Comportamiento del entorno laboral

GRI 102-8, 401-2, 403-2, 404-1,
404-2, EU14, EU16





Mejoramos la calidad de vida de nuestras comunidades

GRI 201-1, 413-1, EU23

1 FIN DE LA POBREZA

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Desarrollo Social

Iluminar los hogares de forma legal, segura y con calidad es uno de nuestros grandes compromisos. Acciones contundentes como estas favorecen la universalización inclusiva del servicio, permitiendo que más colombianos mejoren sus condiciones de vida.

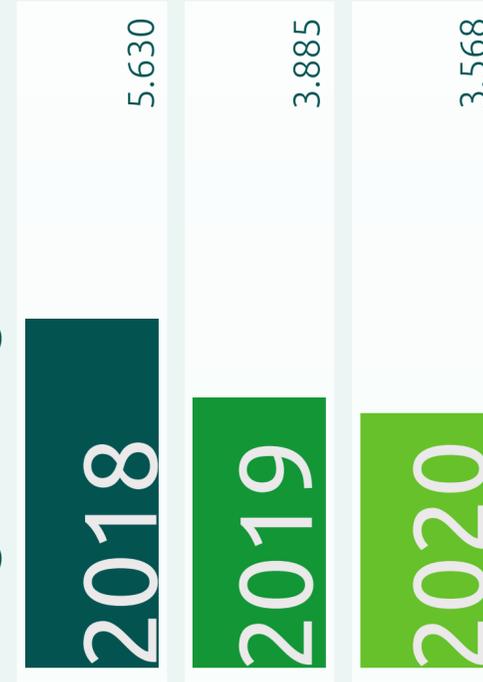


Llevamos energía legal y segura a **3.304** viviendas en asentamientos humanos con una inversión de **COP\$ 7.210 millones**.



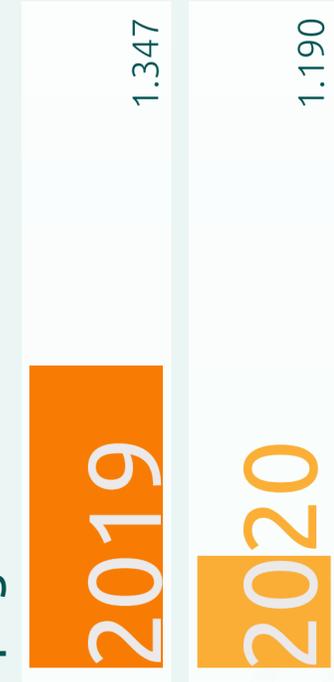


Usuarios vinculados a Energía Recargable



 Vinculamos a **3.568 usuarios** a la oferta “Energía Recargable” con una inversión de **COP\$ 795 millones**.

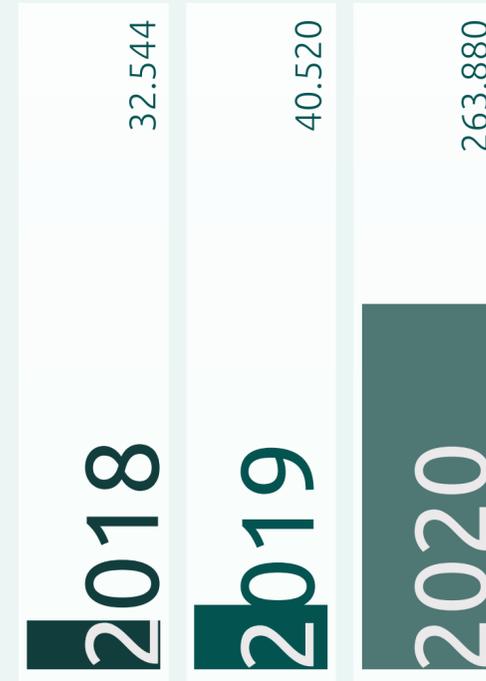
Usuarios vinculados a “paga a tu medida”



 Vinculamos a **1.190 usuarios** a la oferta “Paga a tu medida”.



Cientes financiados



Financiamos cuentas a **263.880** clientes por **COP\$ 63.639 millones**, este valor aumentó respecto al año anterior principalmente por los diferidos automáticos autorizados por el Gobierno Nacional mediante Decreto 517.

Usuarios beneficiados en Electrificación Rural



Gestionamos Plan de Electrificación Rural 2021-2022 con el Gobierno Nacional (Recursos FAER y FAZNI) Se impactarán **10 municipios del Catatumbo, 3.840 viviendas** por valor de más de **COP\$ 66.000 millones**.

05

2020

Educación y seguridad



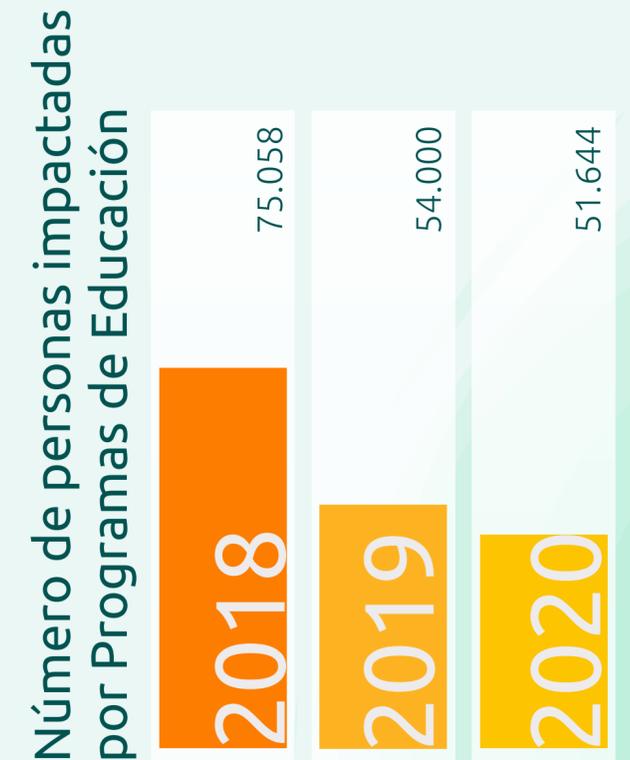
Logramos mantener nuestra presencia en la vida de los clientes y usuarios a través de estrategias educativas y de relacionamiento que abordaron temas de acceso, calidad, seguridad y promoción del uso eficiente del servicio de energía eléctrica.

El 2020 implicó nuevos retos y rediseño de estrategias para seguir informando y educando, impactamos a **51.644 personas:**

- Jornadas relacionamiento educativo
- Educación y relacionamiento líderes comunitarios y vocales
- Cuidamundos en casa Educación con lectores y localidades
- Acompañamiento social FENS
- Educación segmento gobierno y empresas
- Acompañamiento a pérdidas de energía
- Diplomado virtual SSPPD y Desarrollo Comunitario
- CENS te contacta
- Gestión Social en Subestaciones y Líneas
- Educación por red de emisoras



Inversión por COP\$ 624 millones

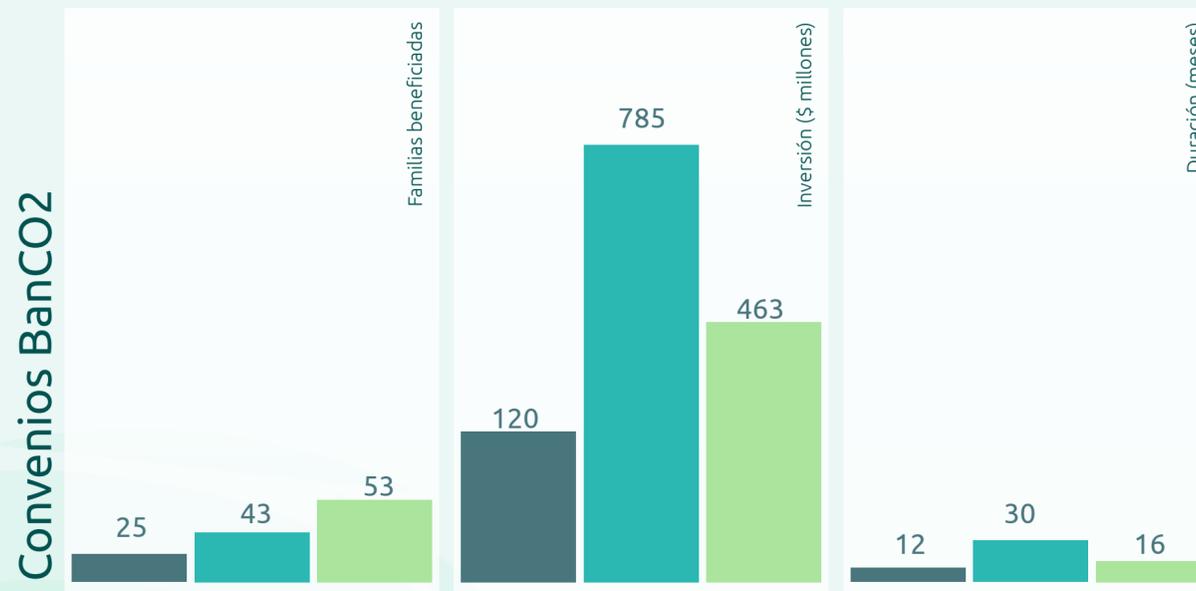


Aporte Comunitario

Llevar el servicio de energía no solo hace parte de nuestro rol, también contribuimos en las comunidades con la implementación de iniciativas de ciudadanía corporativa.



Firmamos 3er Convenio interadministrativo entre CENS y Corponor para dar continuidad al proyecto BanCO2, beneficiando a **53 familias por 16 meses** con un aporte de **COP\$ 463 millones** en este periodo.





Con **COP\$ 220 millones**, desarrollamos estrategias como:
Innovación, embellecimiento, Kits Escolares, iniciativas iplomado virtual de SSPPDD y jornadas de siembra.

359 mil beneficiados en Proyectos de Alumbrado Navideño y una inversión de **COP\$ 556 millones**.



Contribución al desarrollo regional

GRI 201-1, 204-1, 401-1

Nos reafirmamos como un gran motor de progreso social, generamos bienestar, equidad y desarrollo a la región.

En 2020 nos consolidamos como una empresa que impulsa la economía regional.



Empleos generados

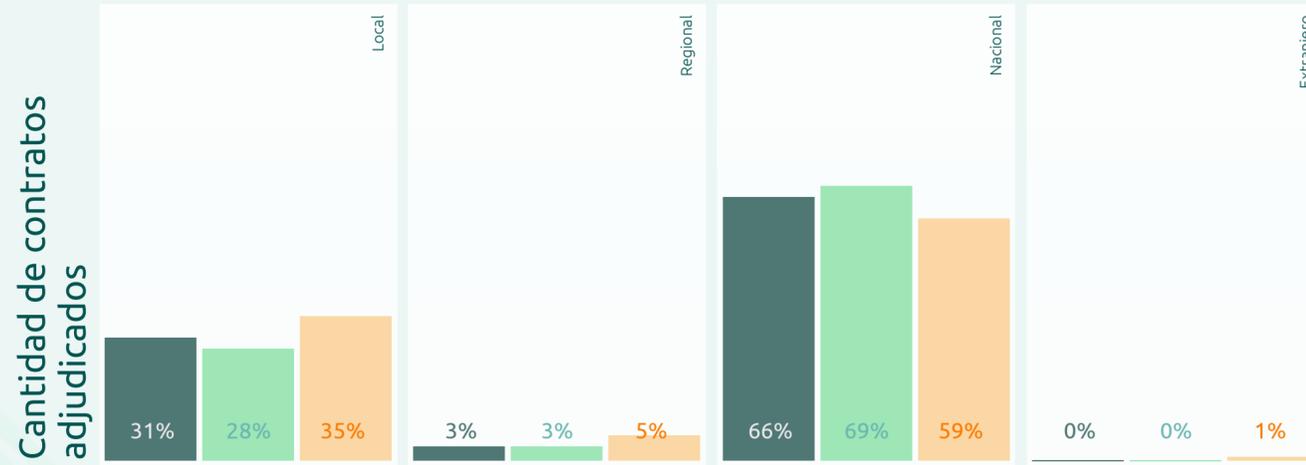
600
Trabajadores de planta

62
Estudiantes

1863
Trabajadores contratistas



Contratación



2018
Año

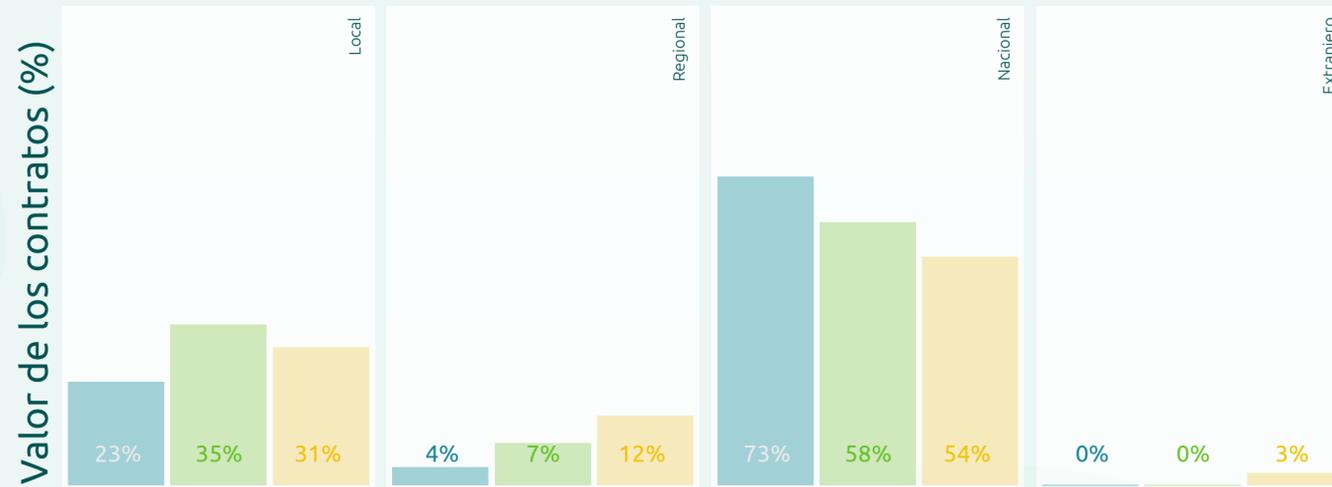
2019
Año

2020
Año

2018
Año

2019
Año

2020
Año



Aplicación del esquema de contratación local-regional y adjudicación de 7 procesos a través de este esquema.



Aplicación del autodiagnóstico de Guías Colombia con el fin de identificar las brechas en tema de Derechos Humanos en la Cadena de Abastecimiento.



Implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos de proveedores y contratistas.



Obtuvimos beneficios económicos capturados en los procesos contractuales, venta de materiales improductivos y optimización de compras por un valor de **COP\$ 3,602 millones.**



Comprometidos con la sostenibilidad

GRI EU13



La pandemia puso de manifiesto la fragilidad humana en el planeta, pero también ratificó la profunda resiliencia que cada persona tiene cuando requiere avanzar junto a su familia y la sociedad, por eso, nuestra labor en la región se orienta al desarrollo de iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social que compartan valor a nuestros grupos de interés.



Destinamos más de **COP\$ 4.100 millones** para operar la Gestión Ambiental empresarial tanto en inversión como en costos y gastos.



Índice de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE 2020

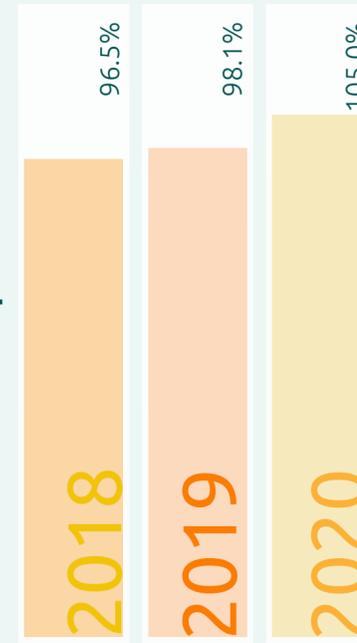
105%



Indicador Trayectoria RSE 2020

99%

Índice de Gestión Ambiental Empresarial

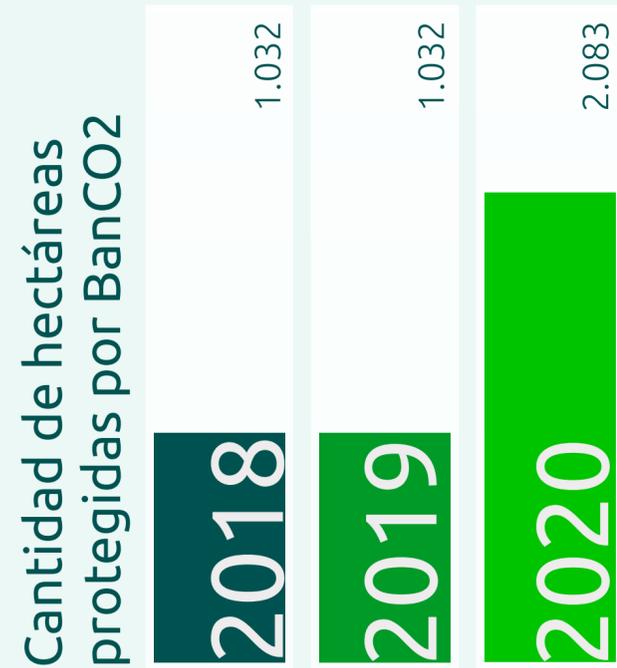


Trayectoria RSE





Protegemos **2,083 Ha** del Páramo de Santurbán y Parque Natural Sisavita del área de influencia de Salazar, Cucutilla y Arboledas.



- Sembramos **8.945 plantas** a través de diferentes jornadas con la comunidad.
- Adicionalmente entregamos a la Alcaldía de Cúcuta **500 plantas** para la campaña de embellecimiento y ornato en diferentes puntos de la ciudad.
- Logramos la identificación de contenido de PCBS en el **62,91%** de los equipos propios del inventario total, cumplimiento la meta establecida en la resolución 0222 del 2011.
- Obtuvimos incentivos tributarios por inversiones ambientales, la cual nos permitió acceder al descuento en renta por un valor de **COP\$ 562 millones** aproximadamente.



Resultados CMI

Resultados CMI CENS					
Ítem	Indicador	Unidad de medida	Acumulado Ene-Dic 2020		
			Ejecución	Meta	%Cumplimiento
Generación de valor					
Objetivo: Incrementar el valor para los grupos de interés					
1	EBITDA	Mill \$	184,077	198,098	93%
2	Margen EBITDA	%	21,51	23,69	91%
3	Utilidad Neta	Mill \$	67,938	78,088	87%
4	Margen Neto	%	7,94	9,34	85%
5	Ingresos	Mill \$	856,035	836,212	102%
Clientes y mercados					
Objetivo: Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad					
6	Quejas	%	0,57	1,45	161%
7	Reclamos	%	4,25	9,00	153%
8	Disponibilidad Activos STN	%	99,96	99,83	100%
9	Disponibilidad Activos STR	%	99,71	99,62	100%
10	SAIDI	Horas	22,50	26,25	113%
11	SAIFI	Veces	7,66	8,89	114%
Objetivo: Crecer en mercados y negocios					
12	Clientes/Usuarios	Número	555,672	561,838	99%
13	Unidades físicas vendidas	GWh	1.277,08	1.212,00	105%
14	Universalización	%	93,86	92,49	101%
Objetivo: Armonizar las relaciones con los Grupos de Interés externos					
15	Trayectoria RSE	%	98,75	96,00	103%
16	Cumplimiento plan de Gestión en DDHH	%	100,00	100,00	100%
17	Cumplimiento planes relacionamiento GI	%	63,17	90,00	70%

Total Valor Generado					
Ítem	Indicador	Unidad de medida	Acumulado Ene-Dic 2020		
			Ejecución	Meta	%Cumplimiento
Operaciones					
Objetivo: Asegurar el flujo de caja requerido					
18	Cartera en mora > 60 días	%	3,01	3,76	120%
19	Participación cartera > 60 días	%	17,55	24,39	128%
Objetivo: Evaluar y gestionar la seguridad operacional					
15	Índice Lesión incapacitante	Relación	0,03	0,31	191%
16	IGAE	%	105,00	98,00	107%
17	Grado de Madurez en la GA	Número	2,89	2,70	107%
Objetivo: Optimizar los precios					
23	Costos y Gastos Efectivos	Mill%	671,775	638,113	95%
24	Pérdidas Operados de Red	%	12,81	11,49	88%
25	EBITDA/Km de red Distribución	%	6,83	7,08	107%
26	EBITDA/Clientes Distribución	Relación	0,33	0,34	200%
27	Costos y gastos sin OC/Km de red DISTRIB.	%	8,08	8,06	103%
28	Costos y gastos sin OC/Clientes DISTRIB.	%	0,39	0,39	103%
Objetivo: Optimizar el desarrollo de los proyectos					
29	Inversión en Infraestructura	Mill%	73,456	110,320	N.D

69%

110%



Contribución al Desarrollo Sostenible

Relatoría Ejecutiva
Informe de
Sostenibilidad
2020



Asumimos los principales marcos de referencia internacional promovidos por las Naciones Unidas para la contribución al desarrollo sostenible, es por ello que estamos adheridos voluntariamente a Pacto Global y nos comprometimos a realizar acciones relevantes que aporten al cumplimiento de los propósitos universales de poner fin a la pobreza, proteger la calidad del planeta y garantizar que todas las personas tengan las oportunidades suficientes para tener una vida digna y en paz.



2015

Los 17 Objetivos de Desarrollo



DERECHOS HUMANOS

2015

Los principios rectores de Empresa y DD.HH



2013

Los 10 principios de Pacto Global



Nuestra materialidad

GRI 102-47, 103-1

Nuestros temas materiales buscan generar valor para la empresa y los grupos de interés implican el fortalecimiento de acciones potenciales que rompan paradigmas, ejerzan liderazgo y proyecten la empresa hacia un futuro sostenible.



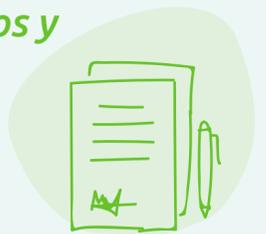
Energías renovables



Acceso y Comprabilidad



Calidad y seguridad de los productos y servicios



Contratación responsable para el desarrollo local



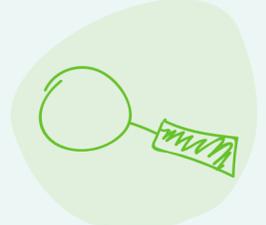
Clima organizacional



Derechos Humanos



Tarifas Precios



Transparencia



Solidez Financiera



Agua y Biodiversidad



Estrategia Climática



Los temas materiales son complementados con asuntos que fortalecen la gestión con nuestros grupos de interés:





Grupos de Interés

GRI 102-40, 102-42

Los grupos de interés para nuestra organización son conjuntos de personas o de entidades que impactan, son impactados en alto grado y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste. Además, son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, que cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto al Grupo EPM.

La gestión con estos grupos se realiza a partir del Modelo de Relaciones con los Grupos de interés, a través del cual se trabajan los temas materiales, es decir, los temas prioritarios de sostenibilidad con horizonte de largo plazo.





Nuestras Alianzas

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad
2020



Grupo epm





Alianzas

GRI 102-13

Participamos activamente en diferentes agremiaciones a nivel regional y nacional, para construir relaciones que mejoren la capacidad de actuación y fortalezcan la institucionalidad en nuestra región.

ANDI Seccional Norte de Santander

Rol: Miembro de Junta Asesora



ANDESCO

Rol: Vinculación



ASOCODIS

Rol: Miembro de Junta Directiva



CAMACOL Regional Cúcuta y Nororiente

Rol: Miembro Principal de Junta Directiva



CIDET

Rol: Miembro de Junta Directiva



Comité Colombiano de la CIER – COCIER

Rol: Vinculación



CORPOINDUSTRIAL

Rol: Miembro Principal de Junta Directiva



Fundación EXE

Rol: Vinculación



Comisión Regional de la Competitividad

RRol: Presidente Comisión Asesora



Red Pacto Global Colombia

Rol: Signatario



Alianza Fiduciaria (Acción Colectiva para la Ética y la Transparencia en el sector eléctrico)

Rol: Miembro Activo



Comité Universidad Empresa Estado - CUEE

Rol: Miembro Junta Directiva





Nuestros Reconocimientos 2020

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad 2020



Grupo epm





Reconocimientos

- Reconocimiento otorgado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Andesco por mejores prácticas de servicio a usuarios en la categoría «Impacto Social», mediante el proyecto Energía para Tu Vida que lleva energía legal y segura a las zonas en situación de vulnerabilidad y/o de difícil acceso y promoción de iniciativas productivas para el mejoramiento de la calidad de vida.
- Reconocimiento otorgado por La Diócesis de Cúcuta, “Distinción San Pedro Claver 2020”, por ser una institución líder en la construcción de territorios de paz, con las iniciativas sociales realizadas en la emergencia sanitaria con población vulnerable.





Retos

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad
2020



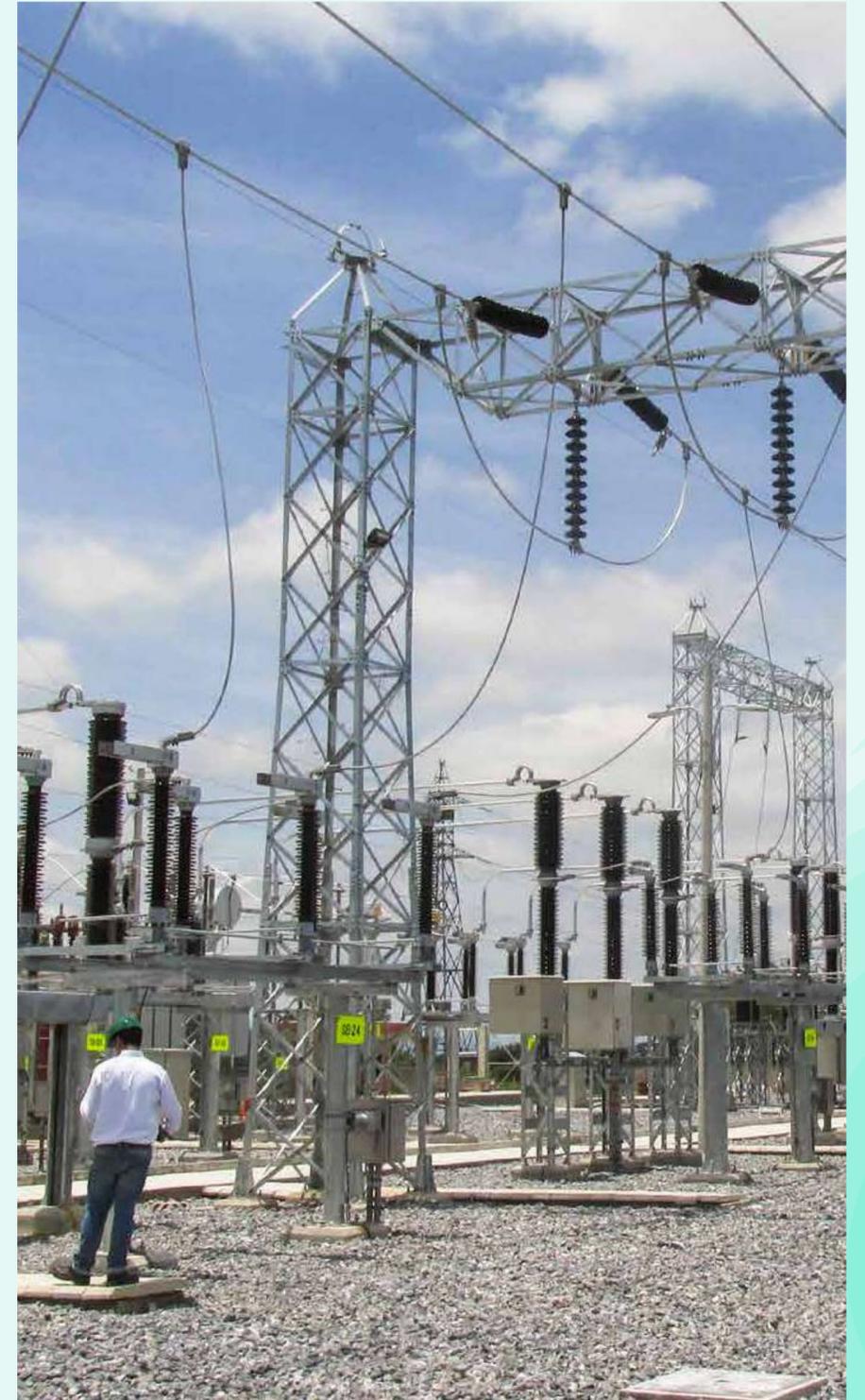
Grupo-epm





RE TOS

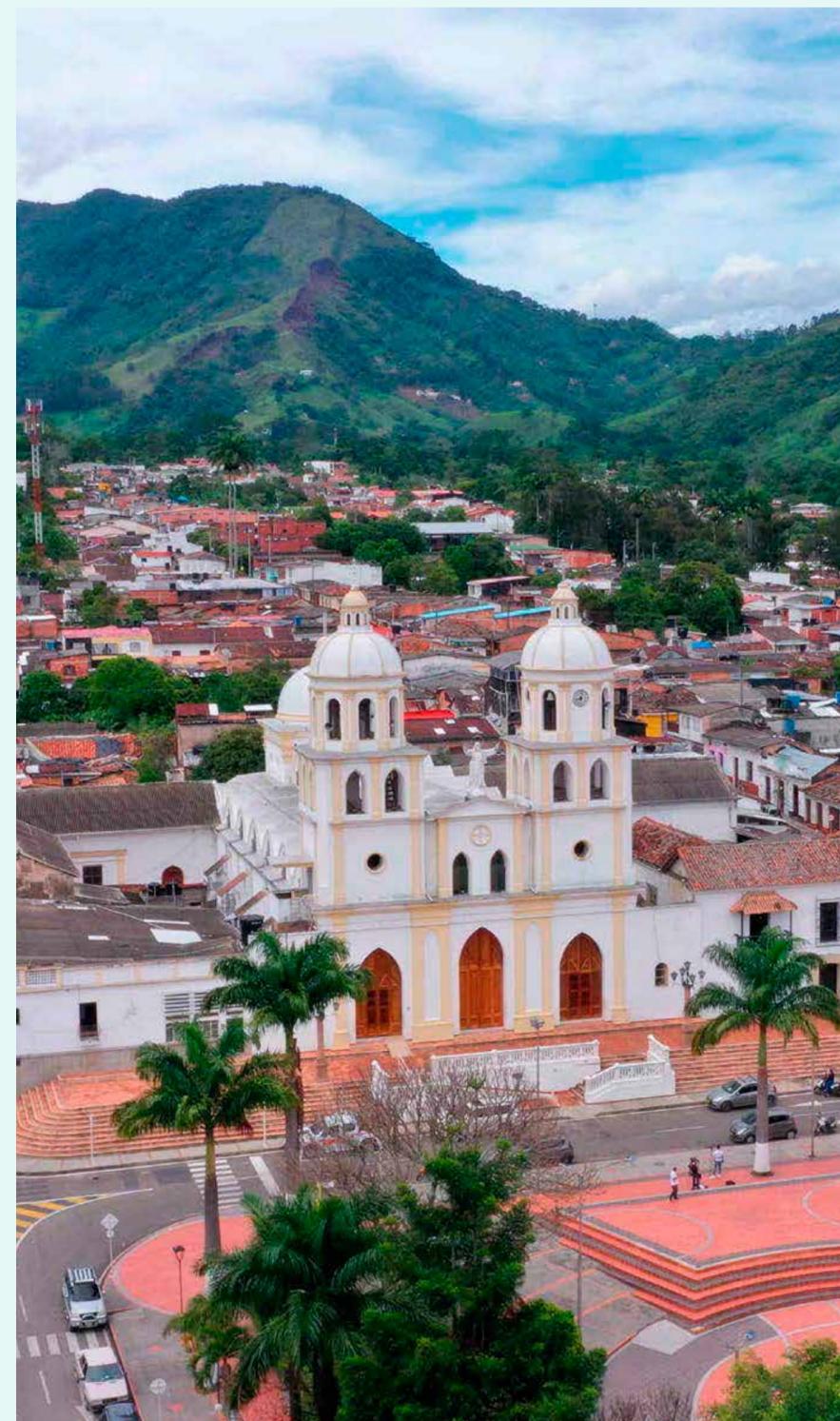
- Garantizar la solidez financiera a través de la operación de un esquema de costos y gastos bajo criterios de eficiencia y austeridad, el aseguramiento de ingresos por los negocios actuales, la liquidez y la gestión de la cartera.
- Cumplimiento de compromisos regulatorios asociados a Plan de inversiones, Calidad y Pérdidas y asegurar ejecución esperada.
- Fortalecer la prestación del servicio de energía eléctrica con parámetros de calidad, seguridad y confiabilidad, cumpliendo los requisitos normativos y con la aplicación de prácticas para la Gestión de Activos.
- Fortalecer la experiencia de los clientes-usuarios a través de la atención integral y oportuna de sus requerimientos, la comunicación bidireccional y los servicios digitales.
- Impulsar iniciativas de comprabilidad del servicio de energía eléctrica.

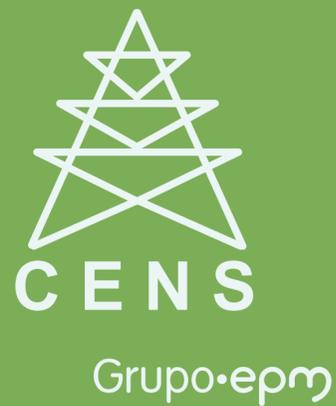




RE TOS

- Impulsar iniciativas de comprabilidad del servicio de energía eléctrica.
- Incorporar nuevos negocios que respondan a las tendencias globales del mercado y a la transformación del sector energético mundial (generación distribuida, eficiencia energética, ciudades inteligentes, AMI, entre otros).
- Avanzar en el desarrollo de nuevos servicios (Downstream) utilizando como plataforma las palancas del negocio actual.
- Incorporar tecnología en las operaciones actuales y desarrollar una plataforma digital de soluciones y servicios que facilite la optimización de recursos y agilización de procesos, a través de la innovación empresarial.
- Desarrollar iniciativas que permitan avanzar en la universalización del servicio en el área de influencia y promuevan la competitividad regional.
- Fortalecer alianzas estratégicas con los distintos actores existentes en el territorio (Estado, universidades, colegas, otras empresas, etc.) para implementar acciones colectivas de valor compartido con los grupos de interés.





La Energía
que nos
Conecta

Relatoría Ejecutiva
Informe de Sostenibilidad
2020

 Línea de atención nacional gratuita: 01 8000 414115

www.cens.com.co

Visita nuestras redes sociales: *CENS Grupo EPM*

