



Calidad y seguridad de productos y servicios

 Informe de Sostenibilidad **2024**

Energía
para el **futuro**



Grupo epm



TEMA MATERIAL CALIDAD Y SEGURIDAD

7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



Calidad y seguridad de productos y servicios

GRI 3-3, EU23

“Nuestra misión principal es ofrecer un suministro de energía confiable, constante y seguro para nuestros clientes y usuarios; por ello, destinamos recursos para el desarrollo de la región mediante diversos proyectos de infraestructura eléctrica”.

La calidad y seguridad de nuestros productos y servicios abarca tanto los aspectos técnicos como los comerciales, asegurando el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes y usuarios, así como de los requisitos regulatorios y normativos. Esto incluye la calidad, continuidad y seguridad del servicio, una atención al cliente de excelencia y el desarrollo constante de la infraestructura.

En el Grupo EPM, el compromiso con altos estándares es fundamental para fortalecer nuestra reputación y competitividad. La incorporación de tecnología innovadora, la optimización de procesos y la implementación de sistemas avanzados de gestión empresarial son herramientas estratégicas que nos permiten ofrecer servicios de alto nivel, generando mayor valor económico y consolidar nuestra posición en los mercados.

Con base en lo anterior, llevamos a cabo nuestra gestión empresarial dentro de un marco de compromisos y lineamientos, que detallamos a continuación:

Políticas asociadas

- ▶ **POLÍTICA SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO:**
Aprobada en Sesión Junta Directiva N° 831 del 22 de abril de 2020. <https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2895577-poltica-sistema-de-gestin->
- ▶ **POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD:**
Aprobada en Sesión Junta Directiva N°867 del 7 diciembre de 2022. <https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2931609-poltica-de-sostenibilidad>
- ▶ **POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL:**
Aprobada en Sesión Junta Directiva N°698 del 25 de septiembre de 2009. <https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2931608-poltica-de-gestin-ambiental>
- ▶ **POLÍTICA DE GESTIÓN DE ACTIVOS:**
Aprobada en Sesión Junta Directiva N° 853 del 25 noviembre 2021. <https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2933616-poltica-de-gestin-de-activos>

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	<div><div>7</div><div>ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</div><div></div></div>
	Consolidar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y complementarios	
	Desarrollar nuevas soluciones y negocios	

Indicadores

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO
SAIDI	HORAS	22.16
SAIFI	VECES	6.32
ÍNDICE DE PÉRDIDAS OPERADOR DE RED (IPOR)	%	14.39
PLAN DE INVERSIONES	COP\$ MILLONES	164,982
QUEJAS	%	2.16
RECLAMOS	%	3.23



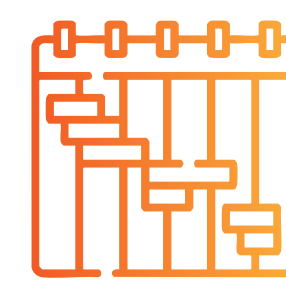
Nuestra gestión

La empresa desarrolla diferentes proyectos e iniciativas que responden a la calidad y seguridad en la prestación del servicio de energía y a la atención a clientes y usuarios.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO



PLAN DE
INVERSIONES



GESTIÓN
DE ACTIVOS



PLAN
DE CALIDAD
DEL SERVICIO



GESTIÓN
PÉRDIDAS DE
ENERGÍA

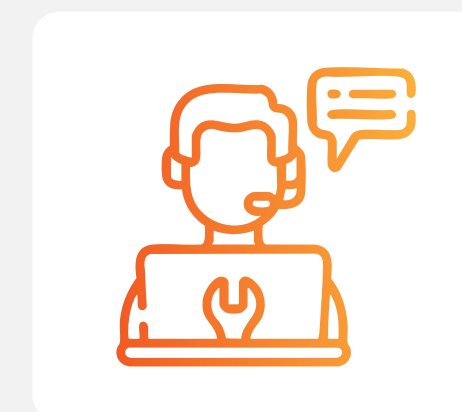


EDUCACIÓN
EN RIESGO
ELÉCTRICO



SEGURIDAD EN
LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO

ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS



ATENCIÓN AL CLIENTE

Enfoque: características del servicio

Plan de inversiones

En 2024, se realizaron inversiones por un total de COP\$ 164,982 millones, alcanzando un 82% de ejecución sobre lo planeado. Estas inversiones permitieron la ejecución de proyectos enfocados en la modernización, expansión y mantenimiento del sistema eléctrico, así como en el mejoramiento de la calidad del servicio y la reducción de pérdidas de energía, logrando la recuperación de 20.22 GWh/año y la intervención de 14 asentamientos humanos.

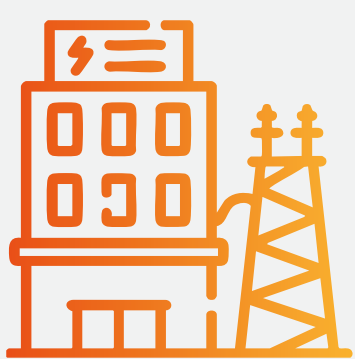
Entre los principales logros, se instalaron 38 nuevos reconectores en la red de distribución, optimizando la respuesta ante fallas de manera más eficiente. Así mismo, se fortaleció la interconexión entre subestaciones con la instalación de 124.7 kilómetros de fibra óptica ADSS y la intervención de 902 kilómetros de red para implementar un esquema de coordinación y protecciones. Estas acciones han contribuido significativamente a mejorar la calidad del servicio y minimizar el impacto de las desconexiones para los usuarios.

Adicionalmente, se expandieron 11.4 kilómetros de red y se repusieron 61.76 kilómetros, reforzando la infraestructura existente y garantizando un suministro más estable.

Entre los proyectos más relevantes, se destaca la entrada en operación de la Línea Culebra-San Roque, que fortaleció el sistema eléctrico con la expansión de 27 kilómetros de red, la ampliación y modernización de la subestación Culebra, y la instalación de una nueva bahía de línea en la subestación San Roque. Estas obras garantizan un sistema más confiable para los usuarios de Sardinata, El Zulia y la zona rural de Cúcuta.

Durante la ejecución del plan de inversiones, se presentaron diversos desafíos, entre ellos retrasos en la adquisición de materiales esenciales y en la obtención de permisos de paso por parte de propietarios y entidades gubernamentales, lo que afectó la planificación y desarrollo de las obras. Adicionalmente, las actividades constructivas se vieron impactadas por situaciones de orden público en el área de influencia de los proyectos, generando desplazamientos y reprogramaciones en los trabajos de campo.

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA COP\$ MILLONES



2022	97.137
2023	165.792
2024	164.982

Inversiones en infraestructura

INVERSIONES INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA - CMI	PRESUPUESTO	MODIFICADO JD JUNIO	ACUMULADO DE DICIEMBRE		
			EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN	SUB/SOBRE EJECUCIÓN
Automatización de redes distribución	6.197	4.562	5.568	122%	1.006
Consolidación centros de control	-	205	244	119%	39
Electrificación rural	3.153	3.153	2.249	71%	(904)
Expansión redes de distribución	4.189	4.189	2.053	49%	(2.137)
Expansión subestaciones y líneas	2.555	2.555	711	28%	(1.843)
Gestión y control pérdidas de energía	27.500	27.500	27.098	99%	(402)
Línea Culebra - San Roque 34.5 kV	17.081	17.081	15.137	89%	(1.944)
Mantenimiento de redes de distribución	27.166	27.166	29.685	109%	2.519
Normalización de subestación Sevilla 115/34.5 kV e interconexión a 115 kV	5.235	5.235	693	13%	(4.542)
Nueva línea INSC77 - Guaduas 34.5 kV	4.035	4.035	208	5%	(3.827)
Nueva línea Sardinata - San Roque 34.5 kV	355	355	7	2%	(348)
Nueva Subestación La Playa 34.5/13.8 kV	8.540	8.540	4.571	54%	(3.969)
Reposición redes de distribución	22.148	22.148	13.198	60%	(8.950)
Reposición subestaciones y líneas	18.713	18.713	18.015	96%	(698)
Reposición transformadores distribución	3.130	3.130	3.329	106%	199
Repotenciación de líneas 115 kV	50.091	50.091	41.979	84%	(8.112)
Subestación Alto del Pozo 34.5/13.8 kV	798	798	727	91%	(72)
Subestación San Roque 34.5/13.8 kV			552	-	(552)
Subestación Tonchalá 115 kV		1.431	64	4%	(1.367)
TOTAL INVERSIONES INFRAESTRUTURA ELÉCTRICA	200.885	200.885	164.982	82%	-35.903

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS





Descripción de algunos proyectos



Nueva línea La Culebra - San Roque 34.5/13.8 kV

Con este proyecto se dio alcance a las demandas de energía del sector minero y palmicultor de la región; el cual consistió en la ampliación y normalización de la subestación Culebra, la construcción de 27 km de red eléctrica y una nueva bahía a 34.5 kV en la subestación San Roque. **La fecha de puesta en operación se dio en diciembre 2024.**



Repotenciación de líneas 115 kV

El proyecto comprende repotenciación de la línea de transmisión existente a 115kV Tibú - Planta Zulia con una longitud de 68.4 km, realizando reposición de 202 estructuras metálicas, así como los conductores de fase y guardas asociados. Repotenciación de la línea de transmisión existente Convención - Tibú 115 kV con longitud de 79.2 Km, realizando reposición de 172 estructuras metálicas, así como de los conductores de fase y guarda asociados. **La fecha de puesta en operación de la línea Tibú-Planta Zulia se proyecta para diciembre de 2025, y Convención-Tibú para diciembre 2026.**



Subestación La Playa 34.5/13.8 kV

Comprende la construcción de la subestación La Playa a 34.5 kV con una capacidad de 5 MVA, la construcción de la línea 34.5 kV de 17.6 km, la 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. **La fecha de puesta en operación se estima para abril de 2026.**



Nueva subestación Alto del Pozo

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. **La fecha de puesta en operación se estima para diciembre de 2026.**



Subestación Tonchalá 115 kV

El proyecto comprende: la construcción de la 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. **La fecha de puesta en operación se estima para diciembre de 2027.**



PECOR Ábrego

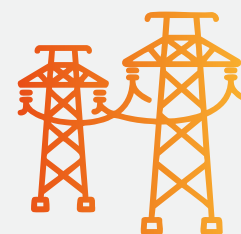
El proyecto de electrificación rural en el 2024 tuvo como objetivo principal ampliar la cobertura del servicio de energía eléctrica a 195 familias rurales en el municipio de Ábrego Norte de Santander. **La fecha de Puesta en Operación del Proyecto se cumplió en el mes de mayo de 2024.**



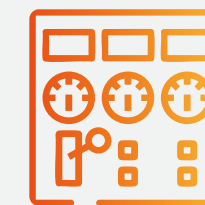
Expansión y reposición de subestaciones y líneas

Por medio de nuestra gestión, buscamos garantizar la expansión, modernización, optimización y reposición de subestaciones, redes y equipos del sistema de transmisión y distribución (T&D), priorizando la eficacia en cada etapa del proceso. Todas las actividades se desarrollan bajo estrictos estándares que aseguran el cumplimiento de la normativa técnica, ambiental, legal y regulatoria vigente, con un enfoque claro en la sostenibilidad y la innovación en el sector energético.

Durante la vigencia 2024 invertimos COP\$ 18,726 millones para fortalecer nuestro sistema eléctrico, asegurando un servicio de energía continuo, confiable y de alta calidad. Estas inversiones también promovieron el desarrollo sostenible en las comunidades de nuestra área de influencia por medio del desarrollo de las siguientes obras:



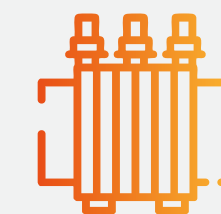
Instalación de 38 nuevos reconectadores y reposición de 5 indisponibles en el sistema.



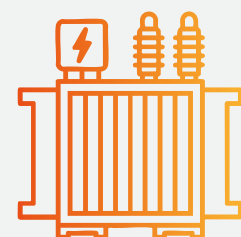
Reposición de los tableros de control y protecciones en las subestaciones San Mateo y Convención.



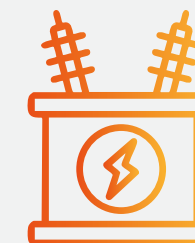
Reposición cables de potencia en la subestación Belén.



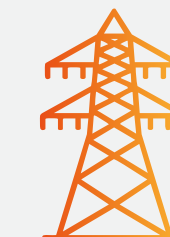
Reposición de transformadores de corriente en la subestación Ínsula y Aguachica.



Expansión de transformadores de potencia en las subestaciones Escobal, Sardinata y Gabarra.



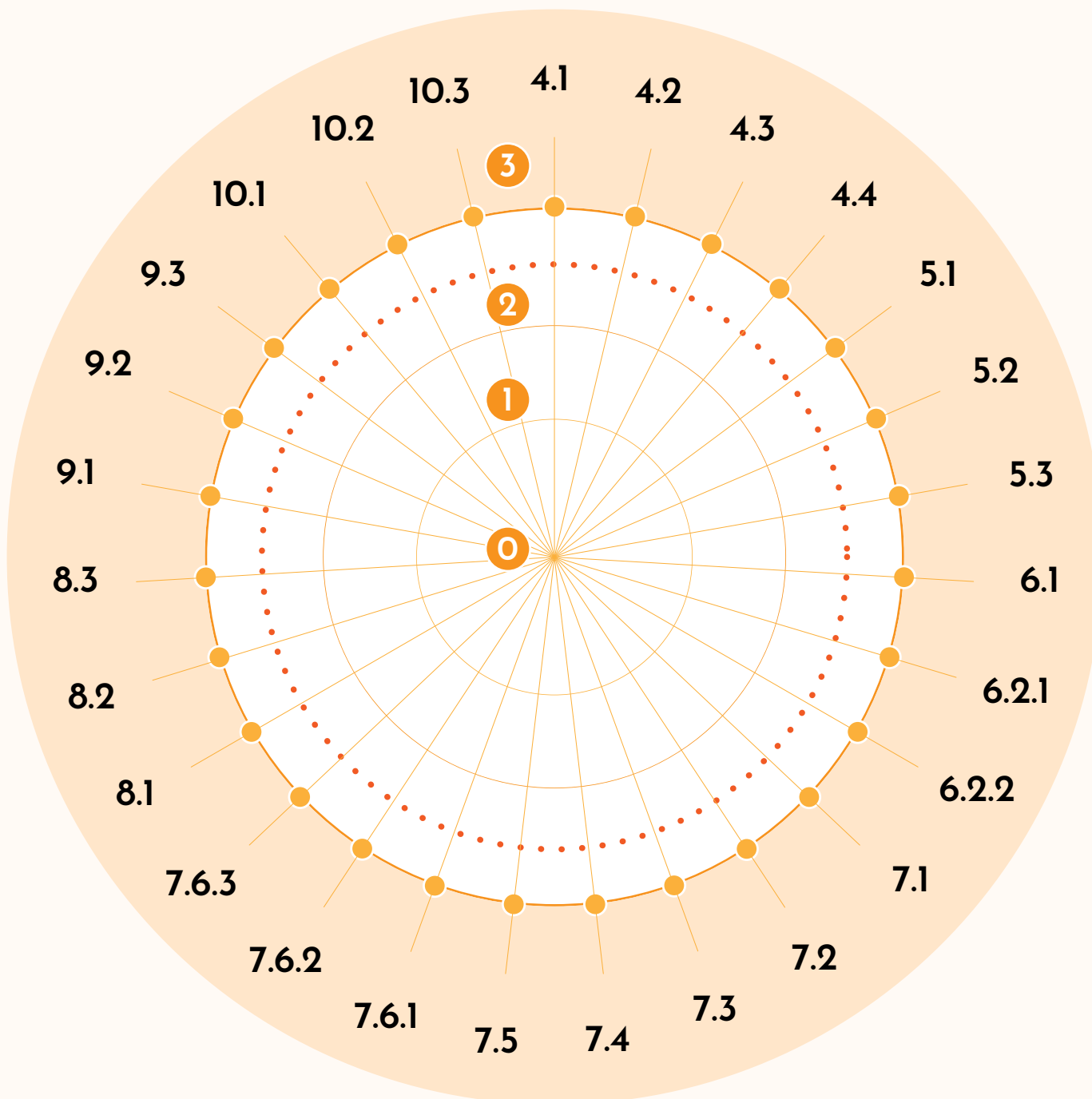
Expansión de transformadores de tensión en la subestación Convención.



Reposición de 5 torres de líneas de alta tensión (4 de la línea Ínsula - Planta Zulia y 1 de la línea Ocaña - Buturama).



Gestión de activos



NIVEL DE
MADUREZ
GENERAL

3.00



En 2024, logramos la certificación en el Sistema de Gestión de Activos bajo la norma ISO 55001:2014, otorgada por Bureau Veritas S.A., entidad acreditada por la ONAC. Este reconocimiento afianza y ratifica el grado de madurez nivel 3, destacando la competencia de la organización para gestionar sus activos de manera eficiente y estratégica. **Esto refleja nuestro firme compromiso de ofrecer una experiencia única y positiva a nuestros clientes, usuarios y demás partes interesadas, alineándonos con los más altos estándares internacionales de calidad y sostenibilidad.**



Además, en esta vigencia desarrollamos otras gestiones relevantes:



Automatización de la metodología integral para clasificar la criticidad de los eventos de falla en los activos y priorizar los eventos que afectan más al sistema, lo que permite mitigar los impactos y reducir sus consecuencias. Esta iniciativa contribuye a aumentar la disponibilidad de nuestros activos y mejorar la calidad del servicio para nuestros usuarios. **La reducción de tiempo fue de 99 horas de trabajo manual a 30 minutos.**



Gestión para el cumplimiento de indicadores de disponibilidad de activos del Sistema de Transmisión Regional y Nacional por medio de diagnósticos, salud de los activos, criticidad, entre otros, lo que permitió anticiparse a eventos de falla y a la obsolescencia de los mismos.

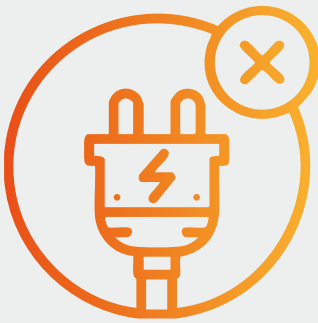


Plan de calidad del servicio

GRI EU28, EU29

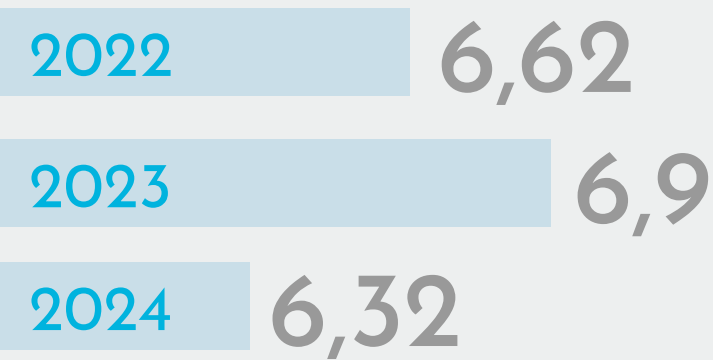
La gestión de Calidad del Servicio en el sector eléctrico se centra en garantizar que los usuarios reciban un suministro de energía confiable, continuo y seguro, por esto en CENS trabajamos para brindar un servicio de calidad a través de diferentes estrategias, como inversiones en infraestructura, mantenimiento preventivo y correctivo de las redes eléctricas, y la adopción de nuevas tecnologías que optimicen las operaciones, entre otras.

Estas acciones abarcan el monitoreo, análisis y mejora de los siguientes indicadores clave:

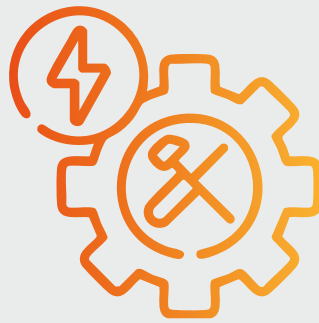


SAIFI

Frecuencia promedio de interrupción en el servicio de energía

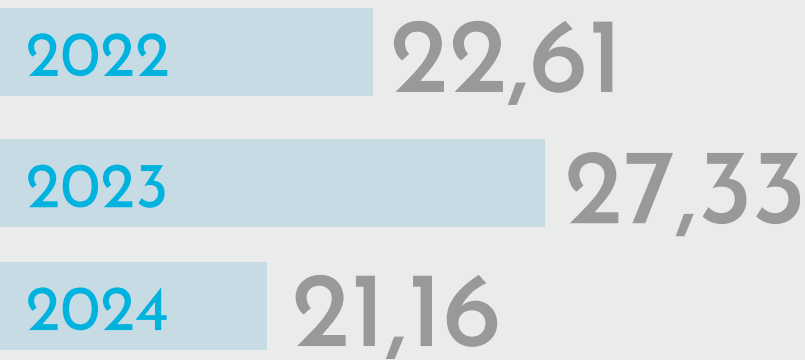


En 2024, el SAIFI registró un resultado de 6.32 veces, disminuyendo un 8% respecto al 2023, consolidándose como un indicador estable al superar las metas establecidas por el regulador por quinto año consecutivo.



SAIDI

Duración promedio de interrupciones del servicio de energía

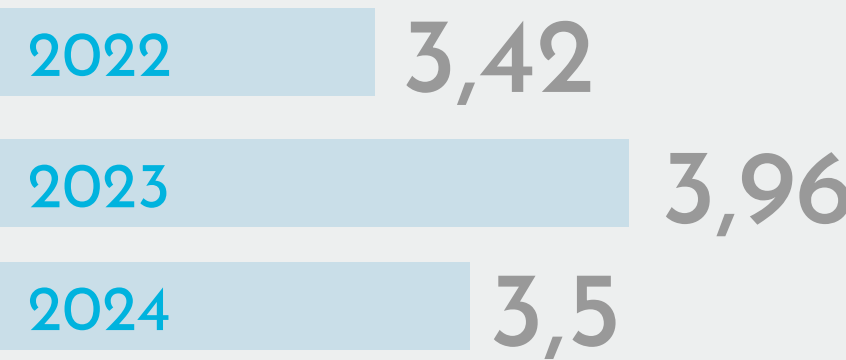


El indicador SAIDI para esta vigencia fue de 22.16 horas, cumpliendo con la meta establecida por el regulador, y representando una mejora del 18% respecto al año anterior.



CAIDI

Tiempo promedio de restauración del servicio de energía por interrupción



El indicador CAIDI en el 2024 fue de 3.50 hora/vez, presentando una reducción del 11% respecto al 2023, evidenciando una mejora en la capacidad de respuesta y recuperación de fallas.



Los resultados presentados son producto del desarrollo de proyectos estratégicos orientados a la modernización de redes y subestaciones, así como la incorporación de tecnología para la automatización, logrando mayor confiabilidad en la operación del sistema eléctrico.

Lo anterior no solo demuestra nuestro compromiso con la mejora continua, sino que también consolida nuestra posición como una empresa que prioriza la calidad del servicio para el bienestar de los usuarios y el desarrollo sostenible del territorio.

A través de la gestión de pérdidas de energía, implementamos acciones orientadas a reducir la diferencia entre la energía entregada al sistema eléctrico y registrada en la medición de los usuarios. Estas pérdidas pueden clasificarse en técnicas, originadas por el transporte de la electricidad, y no técnicas, derivadas de la adquisición irregular del servicio mediante infraestructura no autorizada, que representa un alto riesgo para quienes la manipulan. Para evaluar esta gestión, contamos con el Índice de Pérdidas de Energía (IP), el cual es monitoreado mensualmente.

En 2024, el IP cerró en 14.39%, con un cumplimiento del 87.77% de la meta regulatoria. Este resultado se debió a un incremento del 6.84% en la entrada de energía al año, equivalente a 152.29 GWh/años adicionales en comparación con 2023, superando las expectativas debido al aumento en el consumo de los usuarios del Mercado Regulado (MR) de CENS y de otros comercializadores. Por su parte, las salidas de energía crecieron un 6.36%, lo que representó 123.02 GWh/año. La diferencia en las tasas de crecimiento entre las entradas y salidas de energía generó un incremento del 9.98% en las pérdidas de energía.

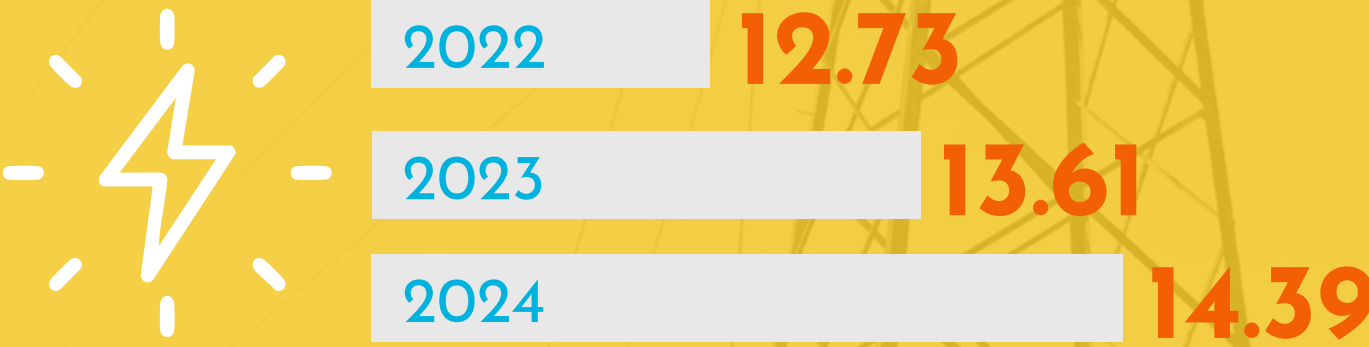
Control pérdidas de energía



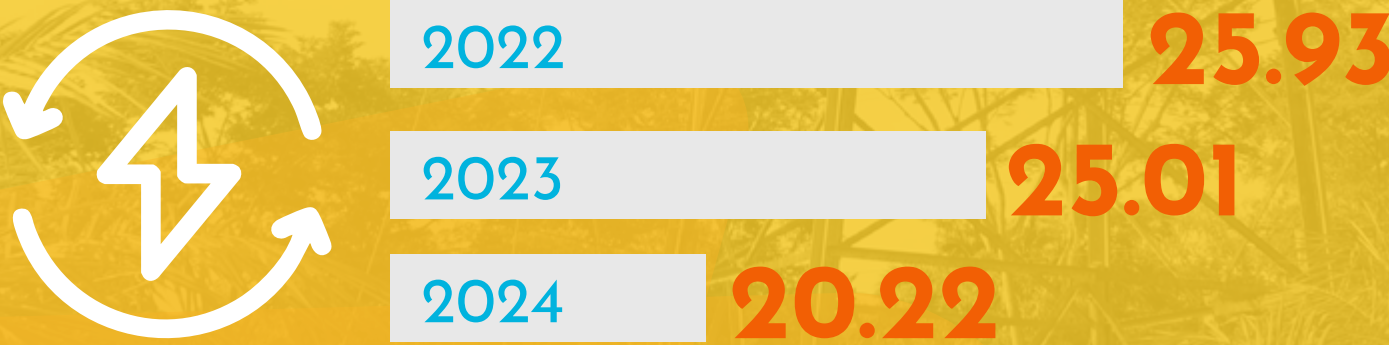


Adicionalmente, se logró recuperar 20.22 GWh de energía operativa y 6.98 GWh por vía administrativa, lo que generó beneficios económicos por un total de COP\$ 23,017 millones.

PÉRDIDA TÉCNICA ENERGÍA - IP (%)



ENERGÍA RECUPERADA - GWH



Como parte de la gestión de Pérdidas de energía, destacamos los siguientes resultados:

Realizamos 75,605 revisiones en instalaciones identificadas con posibles pérdidas de energía, obteniendo un porcentaje de ejecución del 115.4%.

Logramos reportar COP\$ 4,476 millones en Unidades Constructivas (UC's).

Obtuvimos un traslado de operación del 77% de los activos instalados por Control Pérdidas.



Educación en riesgo eléctrico

Por medio de la implementación de acciones educativas, fomentamos la adopción de prácticas responsables, garantizando la integridad de nuestra infraestructura y la seguridad de nuestros usuarios, empleados y comunidades.

Desde la comunicación educativa, buscamos sensibilizar, informar y capacitar a nuestros clientes, utilizando herramientas de relacionamiento que respeten y valoren las características culturales de cada territorio y los espacios cotidianos de las personas, a la vez que fortalecemos el vínculo de confianza con las comunidades de nuestra área de influencia.

En 2024, invertimos COP\$ 186 millones en el desarrollo de diferentes estrategias que fomentaron una cultura de prevención del riesgo eléctrico, impactando a distintos grupos poblacionales. A continuación, se detallan las acciones llevadas a cabo:



FORMACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES

A través de la entrega de kits escolares, logramos educar a 2,087 estudiantes sobre riesgo eléctrico y mejores prácticas para prevenir accidentes en el hogar y en las instituciones educativas. Esta iniciativa promueve la seguridad y refuerza el aprendizaje mediante materiales didácticos.



RELACIONAMIENTO EDUCATIVO CON CLIENTES

Se realizaron actividades pedagógicas con 12,778 clientes, quienes participaron activamente en jornadas, corrillos, visitas y formaciones en salas de atención, enfocadas en identificar y mitigar los riesgos eléctricos en sus entornos.



RELACIONAMIENTO CON ACTORES ESTRATÉGICOS

Durante el año, se logró realizar relacionamiento con 314 actores estratégicos, incluyendo líderes comunitarios y representantes institucionales, siendo capacitados mediante visitas personalizadas, encuentros de líderes y actividades del programa “Líderes Conectados”. Estas sesiones fortalecen las capacidades de liderazgo y promueven la difusión de conocimientos en las comunidades.

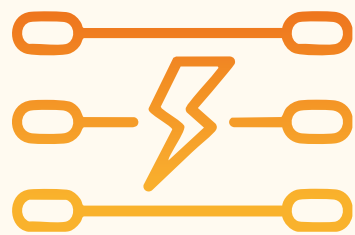


BRIGADAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

A través de las visitas lideradas por aprendices del SENA, se capacitaron a 6,911 personas en la adopción de prácticas eficientes y seguras en el uso de la energía. Esta iniciativa complementa los esfuerzos de prevención del riesgo eléctrico, fomentando también la sostenibilidad ambiental.

Seguridad en la prestación del servicio

Los accidentes de origen eléctrico de conocimiento de CENS S.A E.S.P., durante el 2024, se presentaron en la mayoría de los casos por situaciones como:



Incumplimiento de distancias de seguridad, asociados a redes de distribución energizadas por parte de la comunidad.



Contactos directos y descargas eléctricas generadas por estructuras de CENS, colapsadas por eventos climáticos que se energizan, generando afectaciones a personas de la comunidad.

Las muertes por electrocución o efectos de la electricidad reportados por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, no ofrece la descripción de los hechos, es por ello que CENS S.A E.S.P, desconoce el origen que dio lugar a estas afectaciones.

A continuación, se presentan los indicadores de gestión asociados a la temática

ACCIDENTES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (CANTIDAD O NÚMERO) • GRI EU25						
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN O CRITERIO DE CÁLCULO	2022	2023	2024	COMENTARIOS
Accidentes a: personas quemadas por accidentes eléctricos	Cantidad o número	Personas quemadas por accidentes eléctricos, por contacto con la infraestructura del negocio. Para las empresas en Colombia se toma del formato # 19 del reporte del SUI de la SSPPDD	6	4	2	Las causas asociadas a los accidentes de origen eléctrico fueron asociados a: 1. Contando Directo 2. Arco eléctricos
Accidentes b: muertes por accidentes	Cantidad o número	Personas que murieron en accidentes por contacto con la infraestructura del negocio (Incluye accidentes eléctricos para el negocio TyD). Para las empresas de Transmisión y Distribución en Colombia se toma del formato # 19 del reporte del SUI de la SSPPDD	8	9	7	Teniendo en cuenta las muertes registradas por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, se desconoce el origen del evento eléctrico, ya que la información no es descrita en el informe de estadística.
Accidentes c: personas accidentadas	Cantidad o número	Total de personas accidentadas por quemaduras, muertes y otro tipo de lesiones por contacto con la infraestructura del negocio (Incluye accidentes eléctricos para el negocio TyD). Para las empresas de Transmisión y Distribución en Colombia se toma del formato # 19 del reporte del SUI de la SSPPDD	0	0	16	A corte del reporte del formato TT5 correspondiente al IV Trimestre del 2024, se registran un total de 25 personas afectadas clasificadas de la siguiente manera: 1. 2 personas reportada con quemadura(s). 2. 7 personas reportadas como muerte. 3. 16 personas reportadas como "otras" posibles lesiones derivados de efectos de la electricidad. Nota: La información, no contienen los datos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, correspondiente a las estadísticas del IV trimestre del 2024, toda vez que a la fecha de este reporte no se ha recibido la información.

Además, se detallan a continuación los siguientes indicadores de incidentes y reclamaciones relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica:

INCIDENTES O RECLAMACIONES POR DAÑOS O HERIDAS A PERSONAS				INCIDENTES O RECLAMACIONES POR DAÑOS A BIENES O ENSERES				INCIDENTES O RECLAMACIONES POR MUERTE				DEMANDAS O RECLAMACIONES POR PÉRDIDA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA			
INDICADOR	2022	2023	2024	INDICADOR	2022	2023	2024	INDICADOR	2022	2023	2024	INDICADOR	2022	2023	2024
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año	8	9	6	Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor de la empresa	304	325	317	Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor de la empresa	0	0	1	*Demandas o reclamaciones por pérdida de actividad económica recibidas	ND	13	4
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de la empresa	8	8	4	Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante	11	20	3	Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor del reclamante	0	0	0	*Demandas o reclamaciones por pérdida de actividad económica finiquitadas a favor de la empresa	ND	12	3
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante	0	0	0	Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, recibidas en el año	332	348	320	Incidentes por muerte, recibidas en el año	1	0	1	*Demandas o reclamaciones por pérdida de actividad económica finiquitadas a favor del reclamante	ND	1	0
								En el 2024 no se presentaron incidentes por muerte de personas, sin embargo, para efectos de este indicador se incluye 1 demanda terminada a favor de CENS.				Recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio			
												1.6471.7852.019			

MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS			
INDICADOR	2022	2023	2024
Importe de multas por incumplimientos normativos (COP\$ millones)	6.984	0	0
Multas por incumplimientos normativos	1	0	0

INCIDENTES POR INCUMPLIMIENTO DE REGULACIONES DE PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN COMERCIAL			
INDICADOR	2022	2023	2024
Incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial	0	0	0





Enfoque: atención clientes y usuarios

Atención al cliente

En CENS, trabajamos constantemente para optimizar la atención al cliente y garantizar una experiencia positiva en cada interacción. Para lograrlo, ofrecemos múltiples canales de comunicación y realizamos evaluaciones periódicas de satisfacción, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer nuestros procesos de manera continua.

En 2024, nuestros logros más destacados se enfocaron en la digitalización de los procesos, la mejora de la eficiencia y la expansión de los canales de atención.



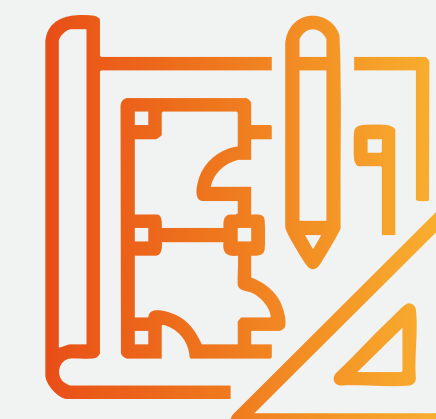
Implementación de un BOT automático de radicación para todos los documentos que se reciben mediante correo electrónico, lo cual ha simplificado significativamente la gestión, mejorando la eficiencia y reduciendo los tiempos de respuesta.

Activación del WhatsApp Lucía logrando potencializar la atención del cliente y brindando nuevos medios de atención las 24 horas. En este canal se incluyó la opción de “precargas” para la oferta de energía recargable, generando en esta vigencia 31,336 solicitudes.



Construcción y aplicación de 5 tableros en PowerBi que permite el seguimiento detallado de la gestión de PQRS, facilitando la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones basadas en datos.

Con una inversión de COP\$ \$1,605 millones se inició la remodelación de la sala de atención principal en Cúcuta, la cual incluye adecuaciones locativas, señalética y elementos para la atención preferencial de población en condición de discapacidad.





Indicadores en la atención al cliente

Indicador de reclamos

Se logró cumplir con la meta establecida, alcanzando un resultado promedio de 3.23 frente a la meta de 4.90 para 2024, lo que representa una disminución de 1.03 puntos porcentuales en comparación a los resultados de 2023. Este resultado es altamente favorable, considerando que durante este período se implementó cambios regulatorios relacionados con el cálculo y gestión de desviaciones significativas de consumo, así como la facturación de energía reactiva, inductiva y capacitiva.

En los últimos tres años el comportamiento del indicador de Reclamos ha sido el siguiente:

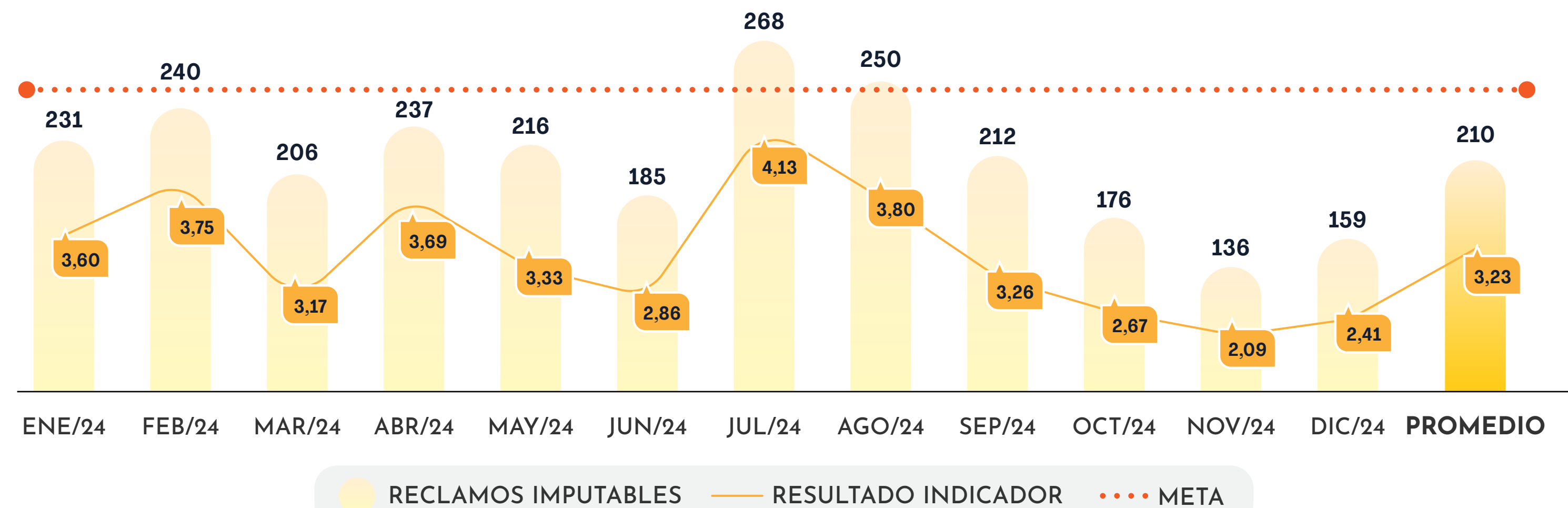
INDICADOR DE RECLAMOS



2022	3,09
2023	4,26
2024	3,23



COMPORTAMIENTO RECLAMOS E INDICADOR





Indicador de Quejas

Respecto al indicador de quejas, se ha visto afectado por factores externos, como el desabastecimiento de materiales por temas económicos mundiales, condiciones climáticas adversas y situaciones de orden público en algunos municipios del área de influencia de CENS. Estos factores han limitado nuestra capacidad de respuesta y han ocasionado retrasos en la atención de daños y fallas reportadas por nuestros clientes, impidiendo el cumplimiento de este indicador, el cual fue de 2.16 frente a una meta de 1.50.

El comportamiento del indicador de Quejas en los últimos tres años ha sido el siguiente:

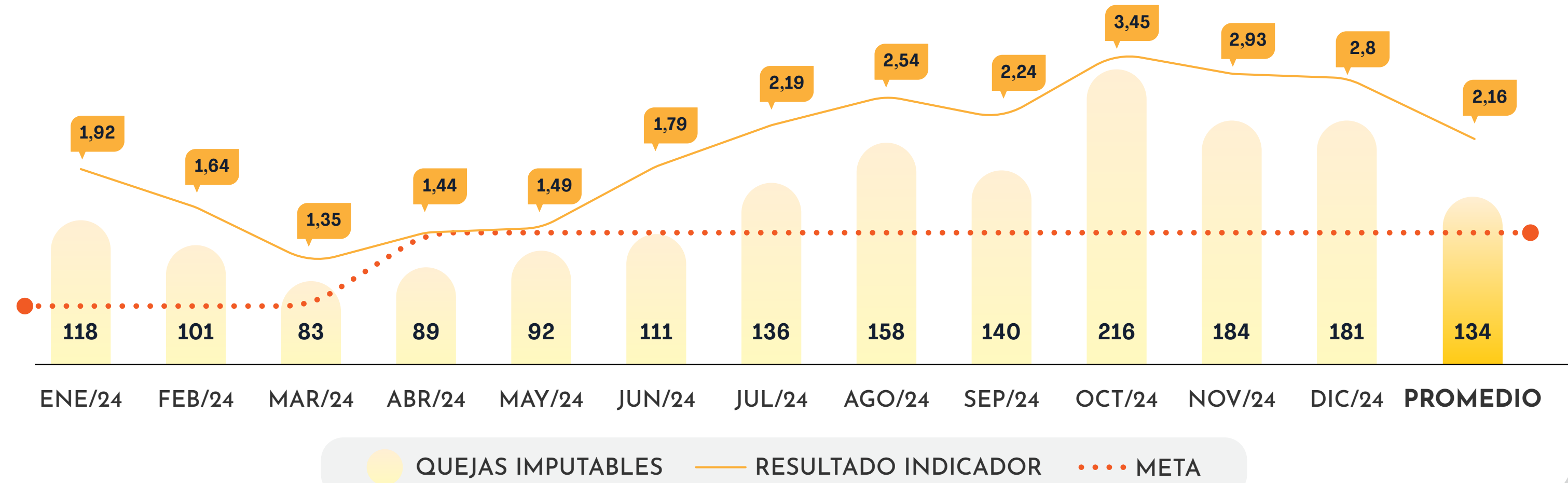
INDICADOR DE QUEJAS



2022	0,59
2023	2,24
2024	3,5



COMPORTAMIENTO DE LAS QUEJAS E INDICADOR



Transacciones en los canales de atención disponibles por CENS

TRANSACCIONES CANAL ESCRITO



2022	9.080
2023	18.077
2024	7.128

TRANSACCIONES CANAL PRESENCIAL



2022	407.082
2023	485.045
2024	505.678

TRANSACCIONES CANAL TELEFÓNICO



2022	305.795
2023	342.278
2024	383.158

TRANSACCIONES CANAL VIRTUAL



2022	258.366
2023	178.568
2024	403.425

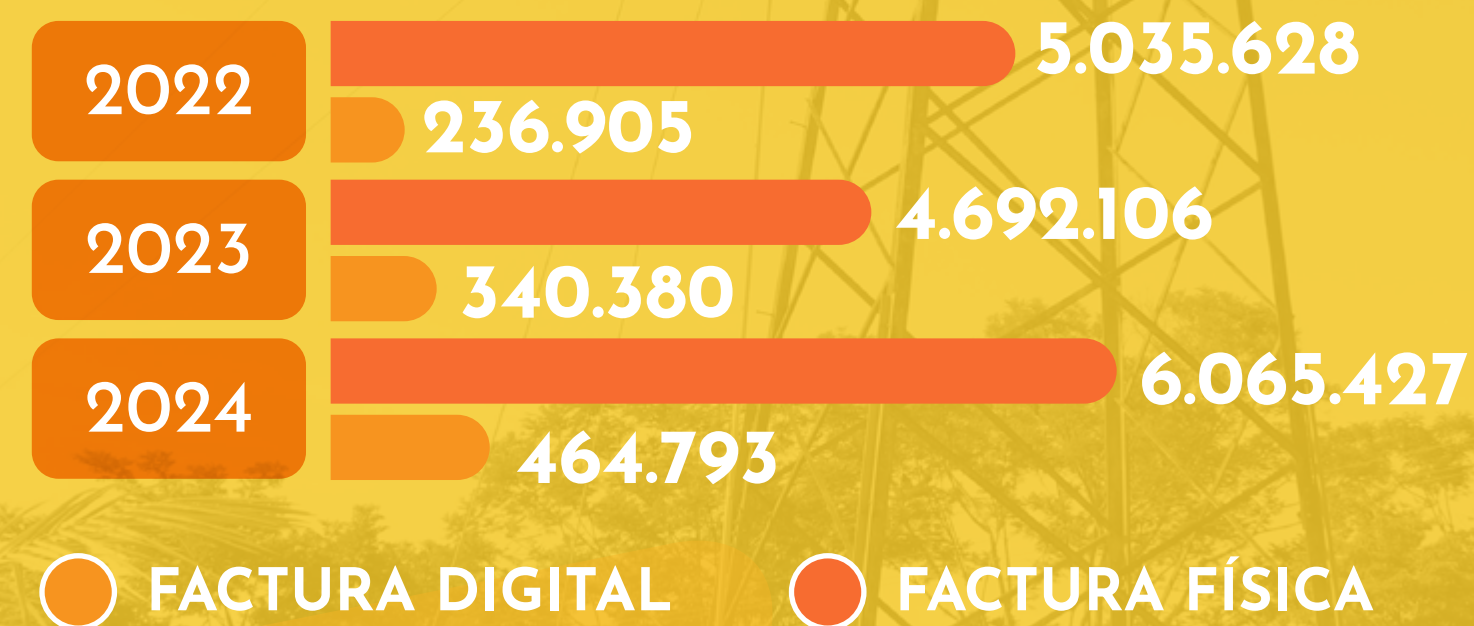
Las transacciones del Canal Virtual corresponden a las interacciones ingresadas por WhatsApp Lucía, chat en línea, página web, asesor virtual, portal de autogestión y correo electrónico.





Facturación

CENS, a través de la emisión de facturas digitales optimiza procesos operativos, reduce significativamente el uso de papel y otros recursos, lo cual contribuye al cuidado del medio ambiente, reflejando su compromiso con la sostenibilidad, la mejora de la experiencia del cliente y la prestación de un servicio más eficiente y moderno.



Facturación en sitio - FENS

Con este método de facturación moderna, aprovechamos la tecnología para el procesamiento de datos, lo que asegura una mayor confiabilidad en la toma de lecturas y permite la entrega inmediata de la factura de energía. En 2024, llegamos a 188.740 usuarios, que corresponde al 32% del total de clientes facturados. FENS está presente en todos los cascos urbanos de los municipios atendidos en nuestra zona de influencia, a excepción de El Tarra, San Calixto y los municipios del área metropolitana de Cúcuta.

Programa SOMOS

Con este programa, buscamos fortalecer la relación con nuestros clientes y usuarios, por medio de la financiación de electrodomésticos, equipos de domótica, tecnología, audio y video, productos de movilidad eléctrica, servicios de ingeniería, soluciones solares y materiales eléctricos; incentivando la contratación local con la vinculación de aliados regionales en nuestras líneas de créditos. En 2024, logramos la vinculación de 879 clientes con un monto de financiación de COP\$ 1.431 millones y la colaboración de 16 aliados comerciales.

CENS a tu puerta

Es una nueva oferta comercial para servicios de proyectos eléctricos, alumbrado, subestaciones, etc., en la vigencia 2024 financiamos COP\$ 696 millones.



SOMOS Grupo **EPM**