



# CENS en cifras

Informe de Sostenibilidad **2024**



Energía  
para el futuro





# CENS en cifras

GRI 3-3

TEMA MATERIAL  
SOLIDEZ FINANCIERA

Ebitda  
**COP \$330,228**  
millones

Ingresos  
**COP \$1,519,523**  
millones

Utilidad neta  
**COP \$117,543**  
millones

Cartera total  
**COP\$ 177,387**  
millones

Cartera vencida  
**COP\$ 40,896**  
millones

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

## Fitch Ratings

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



INDICADOR DE  
CARTERA MAYOR  
A 60 DÍAS  
**2,70%**



DEUDA CON  
SECTOR FINANCIERO  
**COP\$ 748,059**  
millones



VALOR DE EFECTIVO  
Y EQUIVALENTES  
**COP\$ 23,398**  
millones



### TEMA MATERIAL ACCESO Y COMPRABILIDAD

GRI 201-4



#### Electrificación Rural

195 familias del municipio de Ábrego energizadas a través del Plan de Expansión de Cobertura del Operador de Red (PECOR).

inversión de  
**COP \$2,109**  
millones



#### Población sin servicio

Energía legal y segura para 4,396 usuarios.

**1,757** fueron de asentamientos humanos

**2,639** usuarios dispersos

#### Conexión al usuario

Conexión de 12,359 cuentas nuevas.

inversión de  
**COP \$2,137**  
millones



#### Energía recargable

Conectamos 3,931 viviendas

inversión de

**COP \$4,171**  
millones



#### Paga a tu medida

vinculamos  
**17,449**  
clientes



#### Financiación de cuentas y morosidad

Financiamos a  
**54,280**  
clientes

Valor financiado  
**COP \$41,096**  
millones

Morosidad  
**6.59%**



**TEMA MATERIAL**  
CALIDAD Y SEGURIDAD

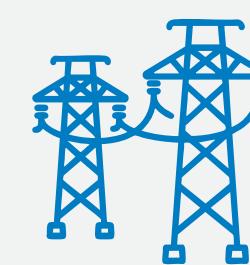
## Plan de inversiones

Ejecución  
**COP \$164,982**  
millones

% Cumplimiento  
**82%**

## Principales inversiones 2024

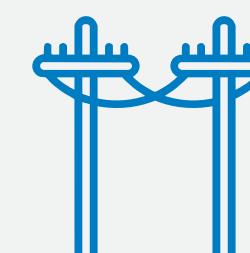
GRI 203-1, GRI EU23



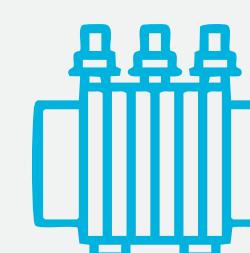
**Repotenciación en alta tensión:**  
líneas 115 kV  
COP\$ 41,979 millones



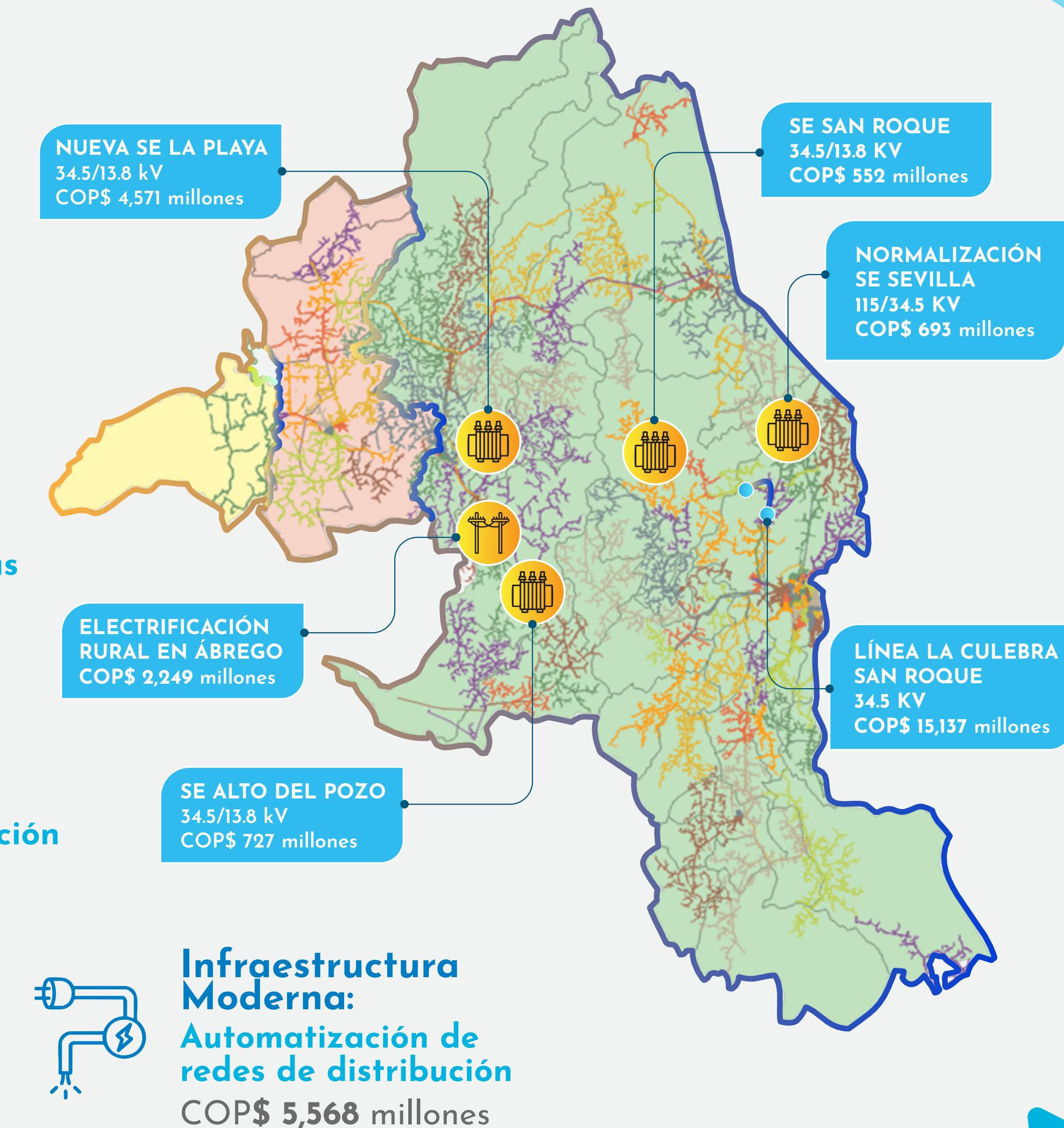
**Acceso y energía segura:**  
Gestión y control de pérdidas  
COP\$ 27,098 millones



**Confiabilidad y continuidad:**  
Expansión, reposición, mantenimiento de redes y transformadores de distribución  
COP\$ 48,265 millones



**Fortalecimiento del sistema eléctrico:**  
Expansión y reposición de subestaciones y líneas  
COP\$ 18,726 millones





TEMA MATERIAL  
CALIDAD Y SEGURIDAD

## Disponibilidad de Activos en los Sistemas de Transmisión



SISTEMA DE TRANSMISIÓN NACIONAL (STN)  
**99,98%**



SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL (STR)  
**99,45%**

## Indicadores de calidad

GRI EU28, EU29



**SAIDI**  
Tiempo de duración de la interrupción del servicio de energía.

**22.15 horas**

Meta CMI: 25.14 horas  
Meta regulatoria: 25.567 horas



**SAIFI**  
Frecuencia con la que se presenta una interrupción del servicio.

**6.32 veces**

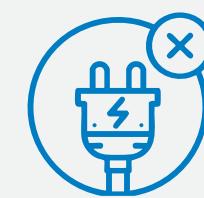
Meta CMI: 8 veces  
Meta regulatoria: 9 veces



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

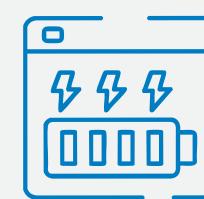
**3.5 horas**

## Control pérdidas de energía



Indicador pérdidas

**14.39%**



Energía recuperada

**27.70 GWh**

Beneficios económicos obtenidos por recuperación de energía

**COP \$23.017 millones**

## Gestión de Activos

Obtuvimos certificación en el Sistema de Gestión de Activos bajo la norma ISO 55001:2014, otorgada por Bureau Veritas S.A., entidad acreditada por la ONAC.





TEMA MATERIAL  
CALIDAD Y SEGURIDAD

## Indicadores de atención a clientes y usuarios

Reclamos  
**3.23**  
Meta: 4.9

Quejas  
**2.16**  
Meta: 1.50

## Servicio al cliente

Transacciones realizadas con el cliente

Canal escrito  
**7,128**

Canal presencial  
**505,678**

Canal telefónico  
**383,158**

Canal virtual  
**403,425**

31%  
transacciones digitales

TOTAL · **1,299,389**

**SOMOS**  
Grupo EPM



2023  
600 créditos  
**COP\$ 2,088**  
millones

2024  
893 créditos  
**COP\$ 2,919**  
millones

## Facturación

Facturas físicas

**6,065,427**

Facturas digitales

**464,793**

## Facturación en sitio - FENS

**37,304 clientes**

vinculados a FENS

### Municipios impactados:

Ocaña, Convención, Hacarí,  
El Carmen y Teorama



Financiaciones para electrodomésticos, servicios de ingeniería y soluciones solares.

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





## TEMA MATERIAL CALIDAD Y SEGURIDAD



### CENS a tu puerta

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



### Habilitación vivienda y expansión

Realizamos piloto de Oferta habilitación vivienda a familias de Cágota, Chitagá y Los Patios **financiando la instalación de redes internas** y conectándolos al servicio de energía.



## TEMA MATERIAL TRANSPARENCIA



### Voluntariado Corporativo

**6 voluntariados corporativos**  
en Cúcuta, Pamplona, Tibú, Ocaña  
y Aguachica

Inversión  
**COP\$86.9**  
millones

### Relacionamiento con comunidades

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

### Cuidamundos

**1,957 estudiantes**

17 instituciones educativas en los municipios de Cúcuta, Pamplona, Tibú, Ocaña, Teorama y Aguachica

**Asesoramos 7 Proyectos Ambientales Escolares - PRAES**





TEMA MATERIAL  
TRANSPARENCIA

## • Academia Ubuntu

Fortalecemos nuevos liderazgos  
con las academias Ubuntu,  
**150 jóvenes**



## • Encendamos la Alegría

Municipios: Herrán, La Gloria,  
Salazar, El Carmen, Durania,  
Ocaña, Cúcuta, Tibú, Aguachica y  
Pamplona

## • Eventos y patrocinios

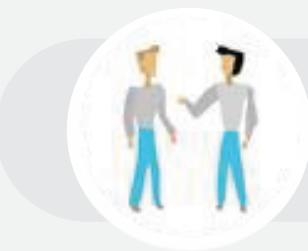
Eventos deportivos y culturales con una  
inversión de **COP\$ 434.2 millones**

Inversión  
**COP\$ 2,717**  
millones

## • Encuentro de Sostenibilidad

Séptima versión con enfoque  
**"Energía para el desarrollo y la  
equidad"** con la participación de  
más de 200 personas.





### TEMA MATERIAL TRANSPARENCIA

## Estructuración de proyectos Obras por Impuestos

Formulación de dos proyectos: (1) Instalación de soluciones solares fotovoltaicas para instituciones educativas en Sardinata y (2) Dotación para Centros de Desarrollo infantil - CDI del ICBF en los municipios de Tibú, Teorama, Convención y El Tarra.

## Plan anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC)

Cumplimiento del 99.50% del PAAC de las acciones propuestas.

## Rendición de cuentas

3 espacios de rendición de cuentas para Gente CENS, Accionistas y Comunidad en General, realizados de manera híbrida con la participación de más de 660 personas.

## Gestión de la contratación

GRI 204-1, GRI 2-8



Ejecución

**376 contratos**

104 corresponden a contratación **local-regional** por **COP\$ 61,708 millones**.



Valor de contratación

**COP \$363,305**  
millones



Contratación  
nacional

**72%**



**2,182 trabajadores**  
de firmas contratistas



Contratación  
local-regional

**28%**





TEMA MATERIAL  
DERECHOS HUMANOS

Formación a  
**386**  
trabajadores

Cumplimiento del  
**100%**  
del Plan de Hitos

Priorización de acciones para  
cierre de brechas en DD.HH. y  
seguridad física según resultados  
de Guías Colombia

## Selección de personal

GRI 401-1

- Provisión de 99 plazas vacantes
- 44 ascensos
- 55 vinculaciones nuevas



TEMA MATERIAL  
BIENESTAR LABORAL  
Y ADAPTABILIDAD

## Bienestar laboral y beneficios

Valor del programa de beneficios:

**COP \$7,687**  
millones

- **129** trabajadores en Teletrabajo
- **140** trabajadores con horario flexible

## Formación y desarrollo

- **614 trabajadores** beneficiados de planes de formación y desarrollo
- **COP\$ 710 millones** invertidos en el Plan de formación
- **COP\$ 5,330 millones** en auxilio de estudio a trabajadores





TEMA MATERIAL  
BIENESTAR LABORAL  
Y ADAPTABILIDAD

## Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1, 403-9

- Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)

**1.87**

- Índice de lesiones incapacitantes (ILI)  
- Resultado

**0.08**

- Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)

**40.09**

**COP \$1,273**  
millones

invertidos en programas  
de seguridad y salud en  
el trabajo.



TEMA MATERIAL  
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Gestionamos 6 alianzas con Universidades y Centros Tecnológicos ejecutando ocho iniciativas: Desarrollo de algoritmos para identificación de fallas, Integración de Recursos Energéticos Renovables, planeación de expansión para cobertura y programas de eficiencia energética.

Inversión en Innovación

**COP\$996**  
millones





TEMA MATERIAL  
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

## Concurso InnovAcción in House 2024



Participación de  
44 trabajadores



700 personas entre trabajadores y  
comunidades formadas en prototipado,  
vigilancia tecnológica, inteligencia competitiva,  
lectura ágil, entre otros temas de innovación.



38 automatizaciones RPA desarrolladas  
para la operación comercial, asuntos legales,  
negocio de distribución, soporte administrativo  
y tecnología de la información.

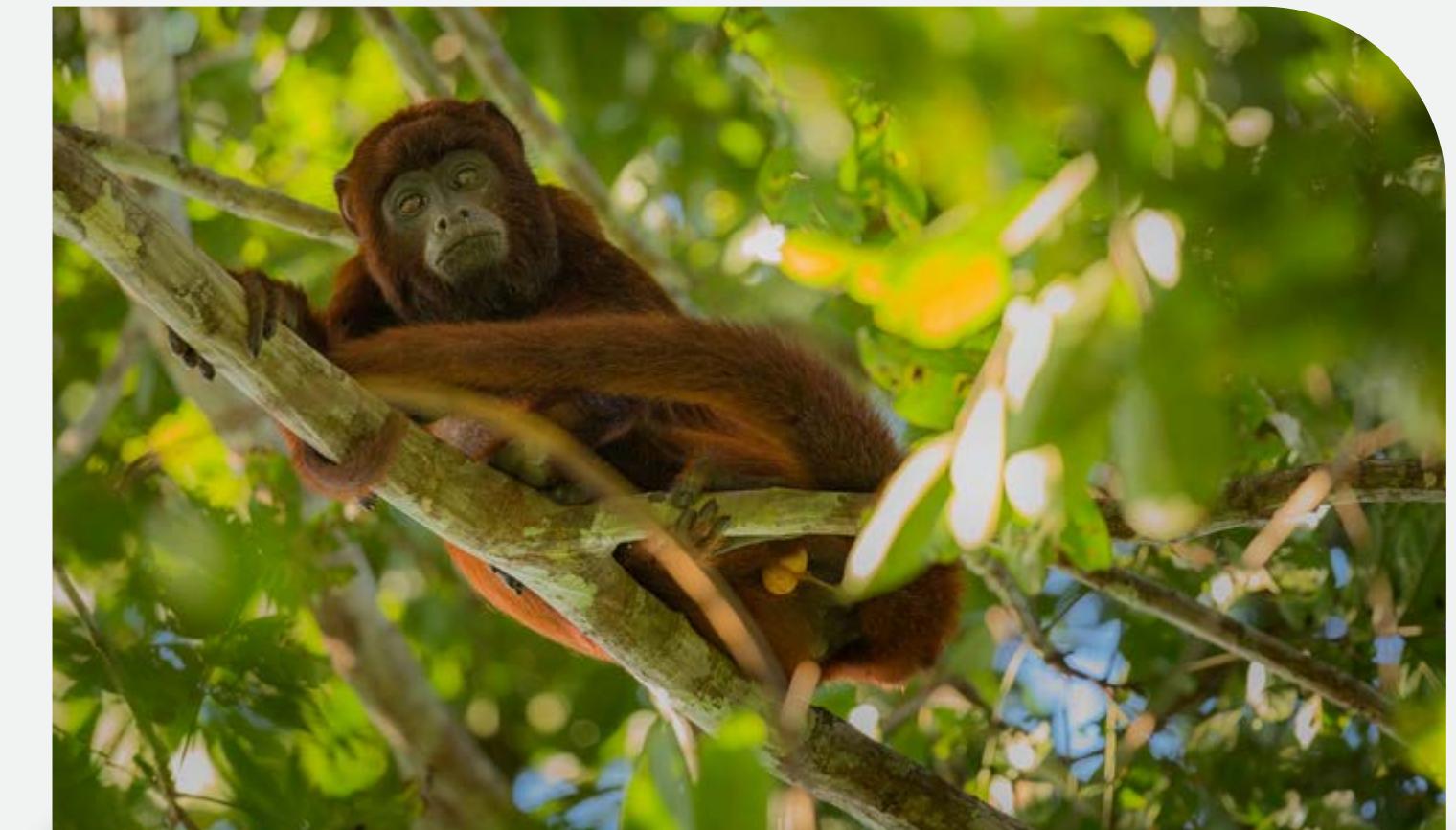


TEMA MATERIAL  
AGUA Y BIODIVERSIDAD

GRI 304-3

### Ecosistemas estratégicos

- Conservación  
de **185.01 hectáreas**
- Restauración  
de **99.29 hectáreas**



### Programa BanCO2 Catatumbo

- Articulación con  
**Ecopetrol y 40 familias** guardabosques de Tibú
- Protegemos  
**80 hectáreas** de bosque
- Aporte de  
**COP\$ 348 millones**

- Construimos corredor ecológico para monos aulladores en vereda Buena Esperanza (zona rural Cúcuta).
- Obtención del permiso de aprovechamiento forestal para la ejecución del proyecto La Playa 34.5 kV
- Realización de estudio de impacto ambiental para la solicitud de licencia ambiental del proyecto Normalización Sevilla 115 kV.



## TEMA MATERIAL CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 305-1



Obtuvimos Beneficios Tributarios Ambientales por más de COP\$ 3.000 millones aportando al 2% de ahorro en el Descuento a Renta.



Compra de 28,000 Bonos de Carbono para compensar 27,783 Ton CO<sub>2</sub> y se inició proceso para la certificación de carbono neutro.



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



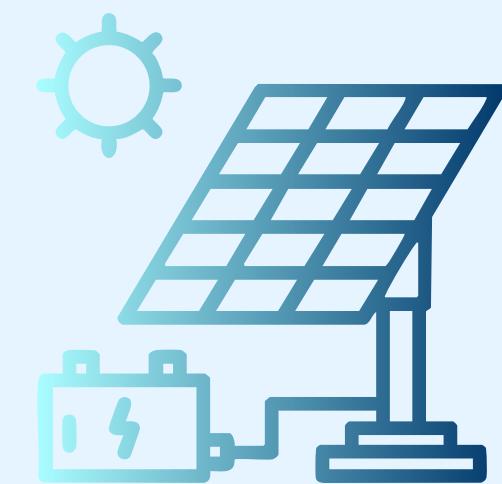
Declaramos libres de PCB's el inventario total de 722 equipos herméticamente sellados.



## TEMA MATERIAL ENERGÍAS RENOVABLES

Vendimos 16 soluciones solares a clientes residenciales, comerciales e industriales sumando una potencia de 543 kWp, financiando

**COP\$ 1,345** millones





## Modelo de Integración al Territorio - MIT

### Formación en el sector eléctrico

- Gestionamos etapa productiva en CENS y con firmas contratistas de 28 aprendices SENA de Campo Dos (Tibú) y San Pablo (Teorama)
- Brigadas de eficiencia energética en Cúcuta, Pamplona y Ocaña, 6.900 usuarios se beneficiaron
- 45 trabajadores formados en energías renovables y Curso de soluciones solares

### Avanzar en Cobertura de energía eléctrica

Visita y georreferenciación de más de 1.300 viviendas sin servicio de energía en 7 municipios de Norte de Santander.

### Contratación social y Local - Regional

Piloto de contratación social para el contrato de Georreferenciación de redes en La Gabarra y Pachelly con Asojuntas del Corregimiento La Gabarra, por COP\$ 128 millones.

### Conexión al usuario

Piloto de Oferta Habilitación Vivienda y expansión de redes beneficiando a 12 familias de Cágota, Chitagá y Los Patios.

### ● Desarrollo Comunitario en proyectos de infraestructura

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

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

### ● Seguridad física en las operaciones

#### GRI 410-1

**Más de 400 personas**, entre nuestra Gente CENS y aliados contratistas, capacitadas en protocolos de seguridad física.