



# CENS en cifras

 Informe de Sostenibilidad **2024**

Energía  
para el futuro



Grupo epm



# 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

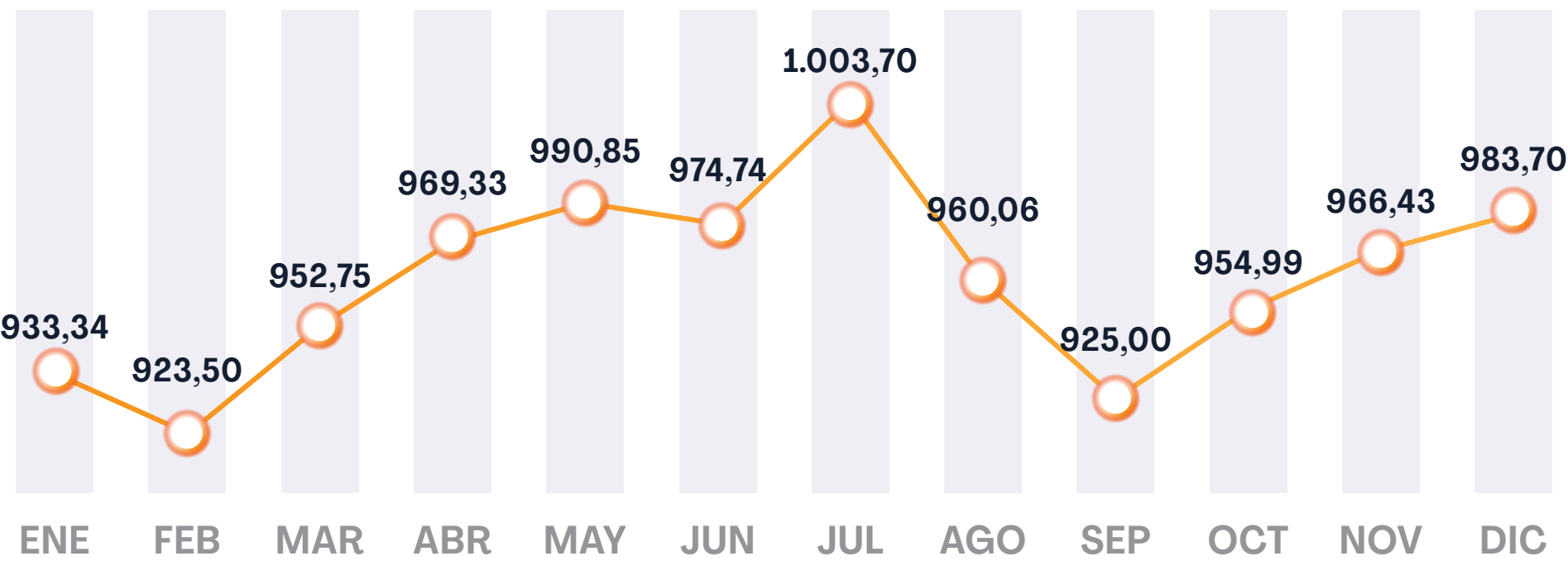
Cartera vencida  
COP\$ 40,896  
millones

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.

## FitchRatings

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

### Tarifa aplicada



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

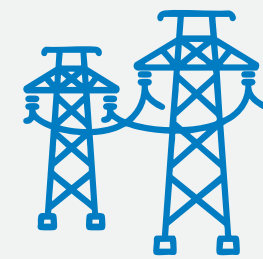
## Plan de inversiones

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

% Cumplimiento  
**82%**

## Principales inversiones 2024

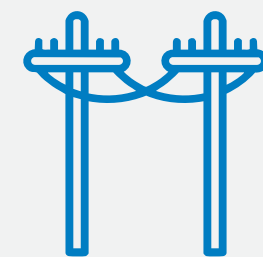
GRI 203-1, GRI EU23



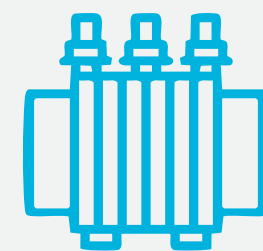
**Repotenciación en alta tensión:**  
**líneas 115 kV**  
COP\$ 41,979 millones



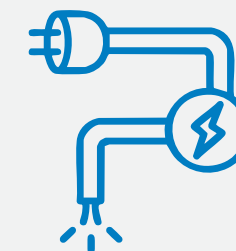
**Acceso y energía segura:**  
**Gestión y control de pérdidas**  
COP\$ 27,098 millones



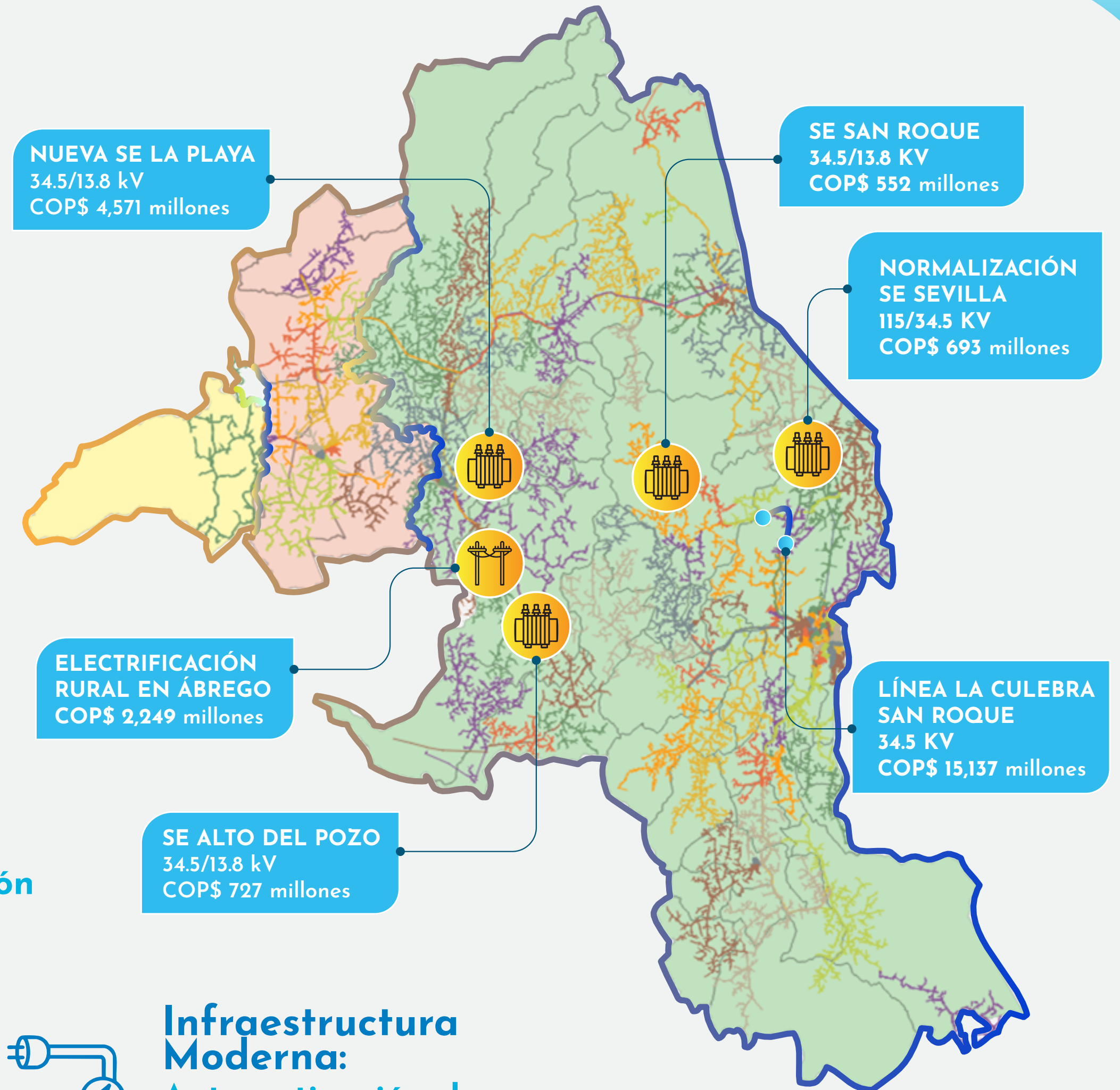
**Confiability y continuidad:**  
**Expansión, reposición, mantenimiento de redes y transformadores de distribución**  
COP\$ 48,265 millones



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



**Infraestructura Moderna:**  
**Automatización de redes de distribución**  
COP\$ 5,568 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

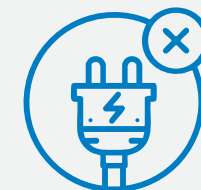


CAIDI

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

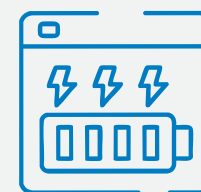
**3.5 horas**

## Control pérdidas de energía



Indicador pérdidas

**14.39%**



Energía recuperada

**27.70 GWh**

Beneficios económicos obtenidos por recuperación de energía

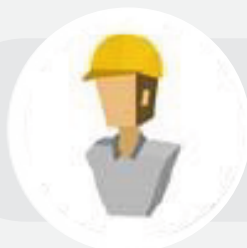
COP **\$23.017**  
millones

## 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**

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



**SOMOS**  
Grupo EPM



Financiaciones para electrodomésticos, servicios de  
ingeniería y soluciones solares.

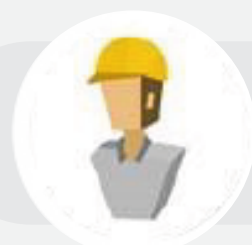
El Índice de Calidad de la Cartera (ICV) se ubicó en 2%,  
manteniéndose por debajo del promedio del mercado del  
3.9%, lo que evidencia una gestión efectiva y controlada  
de la cartera.

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

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





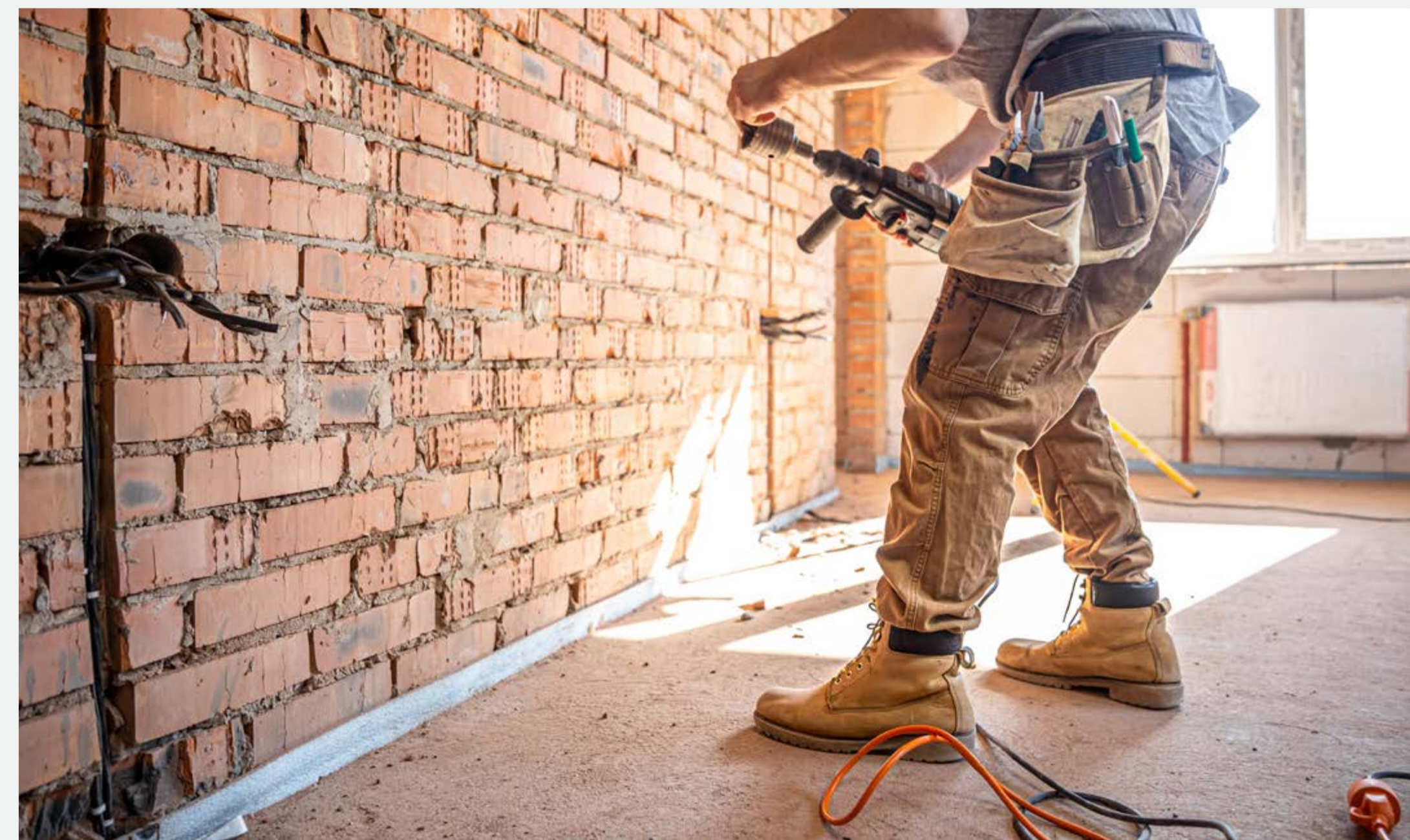


**TEMA MATERIAL**  
**CALIDAD Y SEGURIDAD**



### 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 Cácuta, 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

Fortalecimos 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



**2,182 trabajadores**  
de firmas contratistas



Contratación  
nacional

**72%**



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

## Bienestar laboral y beneficios

Valor del programa de beneficios:

**COP \$7,687**  
millones

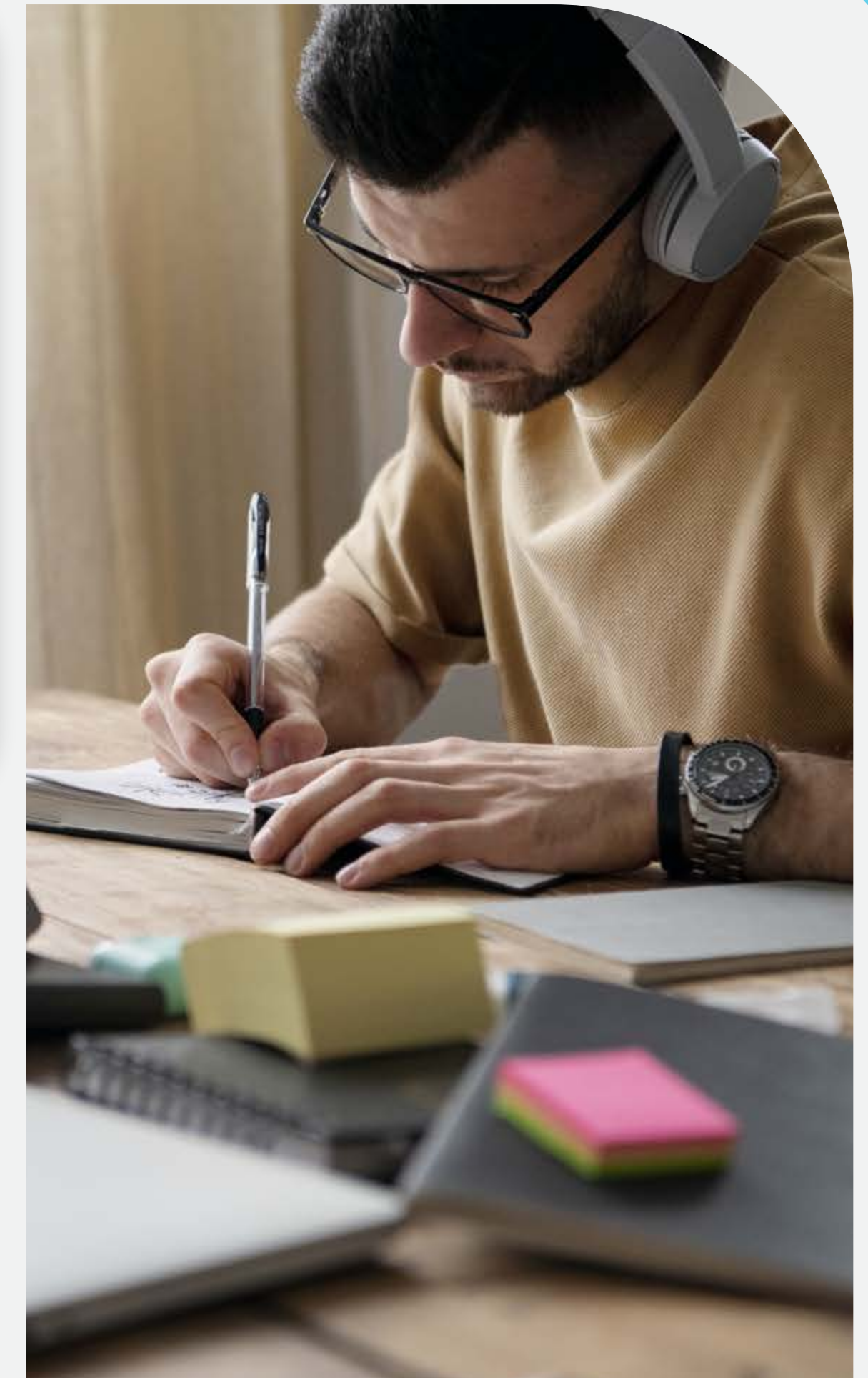
- **129** trabajadores en Teletrabajo
- **140** trabajadores con horario flexible



TEMA MATERIAL  
BIENESTAR LABORAL  
Y ADAPTABILIDAD

## 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**



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

**COP\$1,273**  
millones

invertidos en programas de seguridad y salud en el trabajo.







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.



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



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.



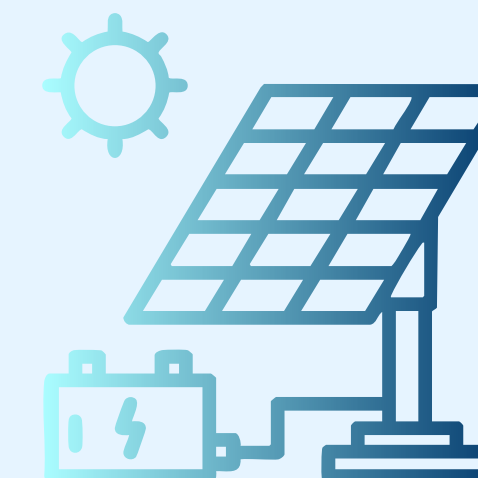
Declaramos libres de PCB's el inventario total de 722 equipos herméticamente sellados.

## 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 Habitación Vivienda y expansión de redes beneficiando a 12 familias de Cácuta, 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.