



Grupo-epm

Energía que une al territorio

Informe
ejecutivo de
Sostenibilidad
2025



Contenido

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

02 Nuestros Grandes Momentos 2025 **07**

03 Quiénes somos **19**

04 Gobernanza y liderazgo para la sostenibilidad **15**

05 Pilares de nuestra sostenibilidad **19**

06 Prioridades que Transforman: Gestión de la materialidad **28**

- Resultados con propósito: Solidez para el crecimiento Regional 28
- La solidez de la Red: el soporte de nuestra esencia 30
- Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio 36
- Cercanía que construye territorio 44
- Energía que impulsa bienestar e innovación 47
- Nuestra huella el alma para el territorio 51

07 Cumplimiento normativo **52**

08 Nuestra hoja de ruta: Retos y apuestas **53**



Conoce el detalle de nuestra gestión en el **Informe de Sostenibilidad CENS 2025 aquí**



01 Mensaje del Gerente a nuestro grupos de interés



Estimados grupos de interés:

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

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

La solidez de la red: el soporte de nuestra esencia

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

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

En cuanto al desempeño operativo, en 2025, logramos una mejora en la frecuencia de las interrupciones en el servicio que tienen nuestros usuarios (SAIFI), reduciéndola de 6,32 a 5,9 veces. Por su parte, el indicador de duración (SAIDI) se situó en 22,48 horas, cumpliendo la meta regulatoria, igual que el indicador de frecuencia. Finalmente, el índice de pérdidas de energía fue del **14,30%**; si bien este resultado muestra una mejora comparado con el 2024 en 0,08 puntos porcentuales, existen retos muy importantes, principalmente en los 10 municipios del Catatumbo. Las pérdidas de energía en esta región, llegan a 103,71 Gw y un índice de pérdidas de 47,84%.

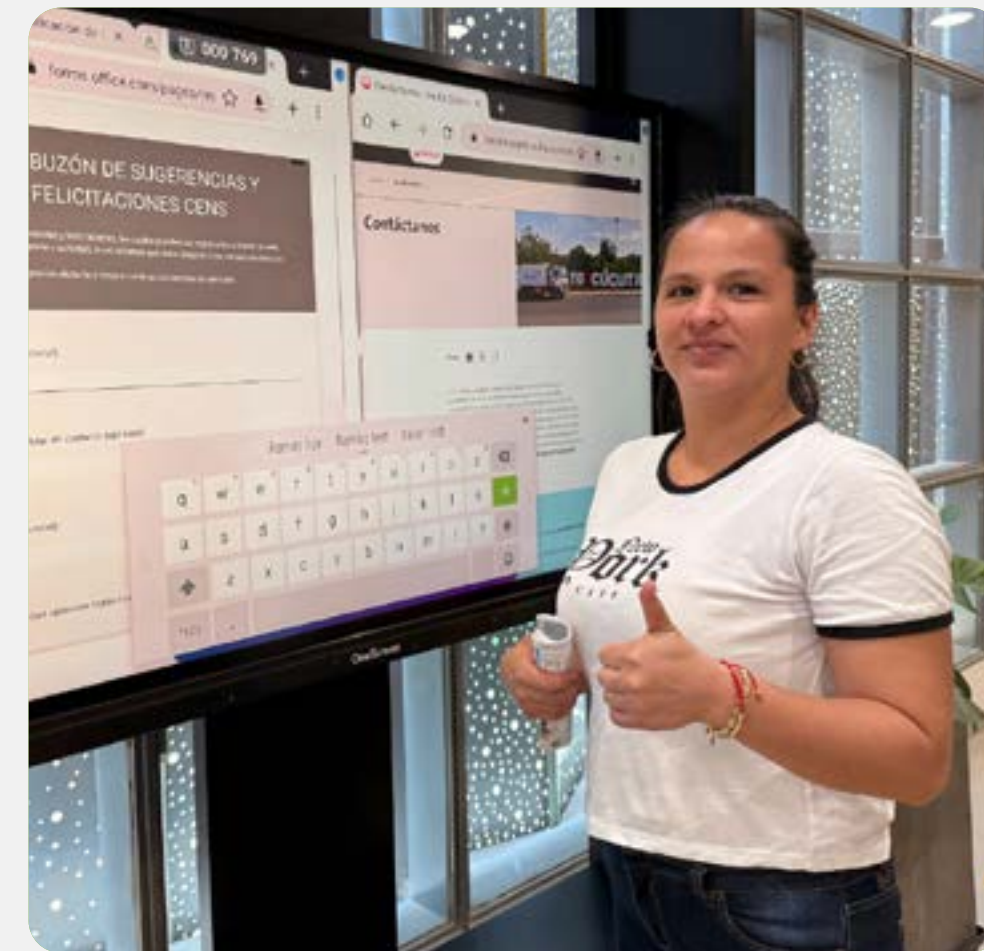
La red se expandió para iluminar a más familias, cerrando el año con un total de **643.741 clientes atendidos**. Durante el periodo, facilitamos la vinculación de 3.587 nuevos usuarios en asentamientos humanos y beneficiamos a 2.517 familias a través de la modalidad de energía recargable. Además, logramos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



Vínculos que transforman:

La calidez de nuestro servicio

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



Nuestra solidez operativa nos permite ser el aliado que hace posible que más familias transformen sus hogares. El programa 'Somos' registró un crecimiento del 51% en sus ventas frente al año anterior, alcanzando una financiación total de **COP\$4.405 millones**. El avance, representado en la entrega de 1.349 créditos, posiciona a CENS como el facilitador que permite a los habitantes de la región acceder y disfrutar de electrodomésticos y servicios que aportan bienestar y comodidad a su día a día. Así mismo, resaltamos el crecimiento en la oferta de energía solar y el acompañamiento a la conexión de 1466 autogeneradores en el área de influencia en el 2025.

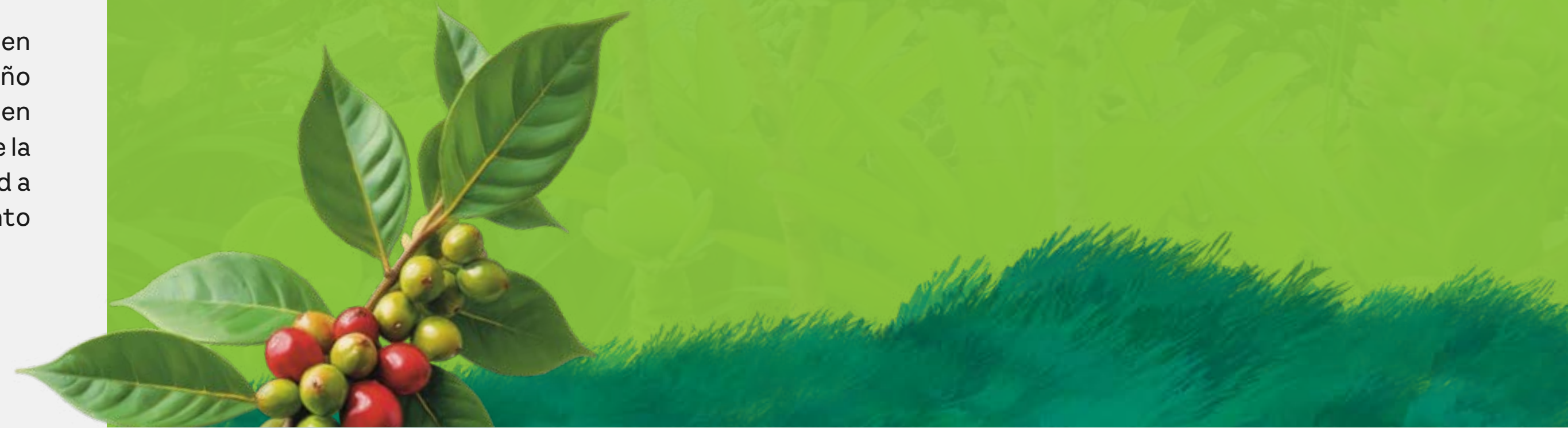
Cercanía que construye territorio

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

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

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

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



Energía que impulsa bienestar e innovación

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

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

Nuestra huella, el alma del territorio

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

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

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



Gestión del mercado y desafíos sectoriales

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

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

Resultados con propósito:

solidez para el crecimiento regional

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



Nuestra hoja de ruta:

Retos y apuestas

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

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

Cordialmente,

JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ CAMPO

Gerente General CENS

02 Nuestros grandes momentos 2025

El año 2025 fue un periodo de hitos fundamentales para CENS, marcados por la excelencia operativa, el compromiso ambiental y la generación de valor compartido. Desde la consolidación de nuestra estrategia de descarbonización hasta la ejecución de obras de infraestructura que transforman territorios, cada logro refleja nuestro propósito de iluminar el camino hacia un futuro sostenible y competitivo para la región.



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



03 Quiénes somos

CENS como empresa del Grupo EPM

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



Los negocios del grupo son:

Generación y comercialización de energía

Transmisión de energía

Distribución y comercialización de energía

Distribución y comercialización de gas

Provisión y comercialización de agua

Gestión y comercialización de aguas residuales

Gestión de residuos sólidos

Comercialización de nuevas soluciones

Nuestra empresa

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

Portafolio de servicios

- Calibración y/o ensayos de medidores de energía eléctrica
- Mantenimiento predictivo y preventivo de subestaciones
- Línea energizada
- Alquiler temporal de transformadores
- Prueba de equipos – subestaciones
- Arrendamiento de infraestructura
- Pruebas de PCB'S
- Servicio de termografía
- Mantenimiento de sistemas de iluminación
- Facturación y recaudo de terceros



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

Nuestros negocios



Generación

Generamos energía a partir de fuentes convencionales y no convencionales



Transmisión

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



Distribución

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



Comercialización

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



Nuestro talento humano



227 / 31%
Mujeres



742
Personal de planta



515 / 69%
Hombres



2.037
Colaboradores
fimas contratistas



115
Aprendices y
estudiantes
en práctica

Nuestra capacidad instalada



29,722 km

de redes de transmisión y distribución



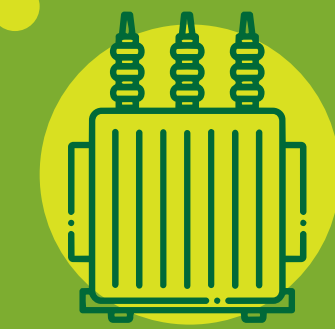
25,314

transformadores de distribución



1,189 MVA

capacidad total de distribución



65

transformadores de potencia



1.461 MVA

potencia de transformación instalada



42

subestaciones

Cobertura del servicio de energía

Urbano



100%

Universalización del servicio



96%

Rural



85.15%

Total



97.44%

Energía gestionada



1.459 GWh

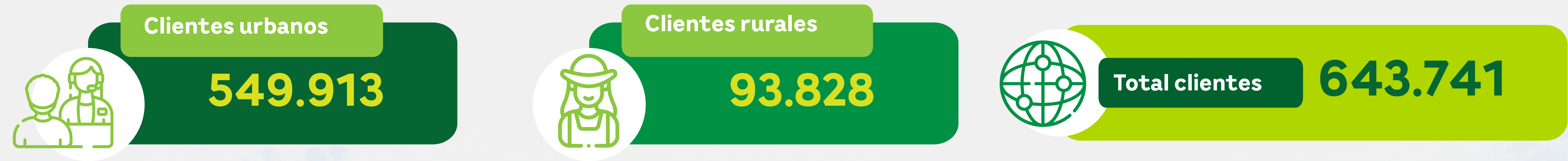
Consumo de energía



COP\$ 1,314.481 millones

Ventas de energía

Nuestros clientes



04 Gobernanza y liderazgo para la sostenibilidad

El Gobierno Corporativo es uno de nuestros temas relevantes y representa los principios, normas, valores, procesos y prácticas que guían las acciones del grupo empresarial. Este enfoque asegura el equilibrio y la independencia entre el Municipio de Medellín y la gestión empresarial del Grupo EPM, permitiendo la toma de decisiones transparentes con todos los grupos de interés y promoviendo la sostenibilidad de los negocios.



Estructura de Gobierno CENS

Dirección / Propiedad

Asamblea General de Accionistas

Administración

Junta Directiva

Gerente General

Apoyan

Personal Directivo:

Subgerente Distribución
 Subgerente Subestaciones y Líneas
 Jefe Área Gestión Comercial
 Jefe Unidad Proyectos
 Jefe Unidad Gestión Operativa
 Jefe Área Finanzas
 Jefe Área Servicios Corporativos
 Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo
 Secretario General y Asuntos Legales
 Auditora

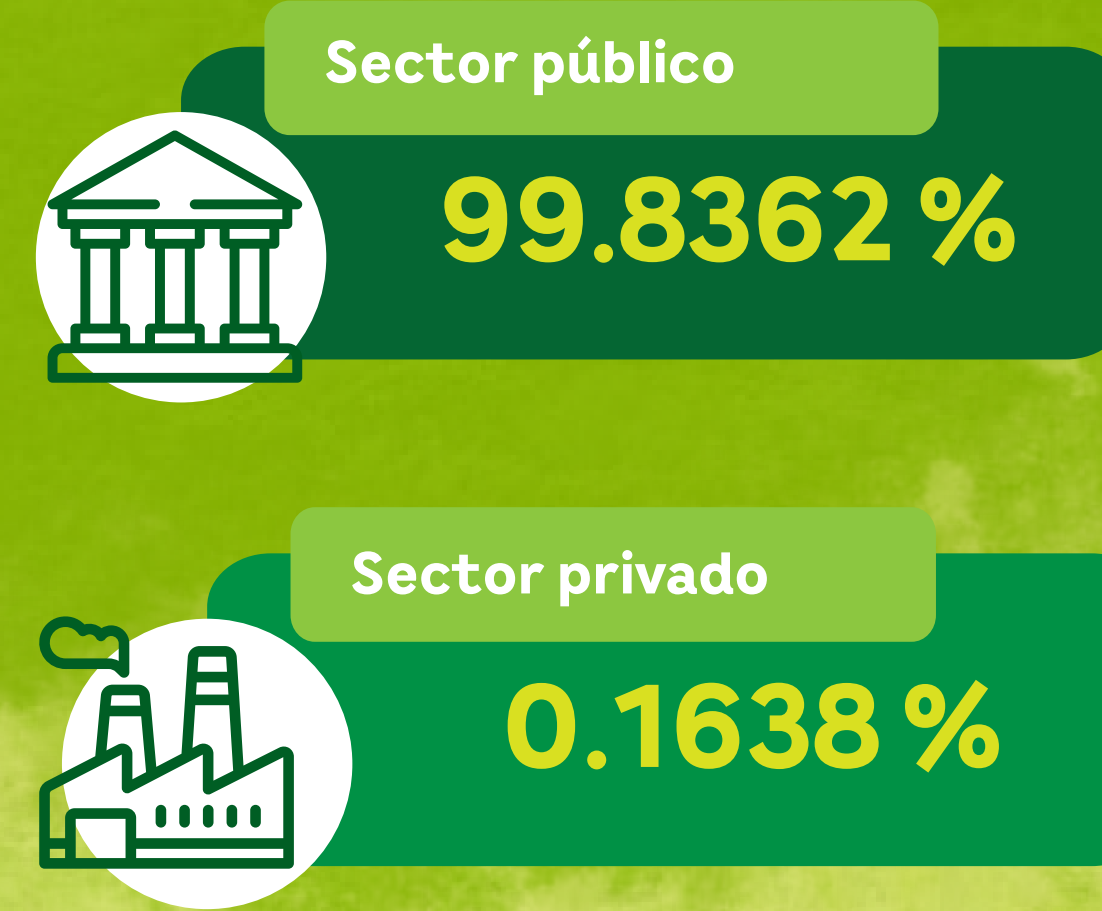
Comités obligatorios y de Gobierno

Comité de Gerencia
 Comité de Conciliación
 Comité de Contratación

Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano social de la Compañía, está conformada por un total de **58 accionistas**, entre ellos, EPM Inversiones S.A. y Empresas Públicas de Medellín E.S.P. las cuales cuentan con una participación de más del 10% del capital social en CENS

CENS es una empresa de servicios públicos mixta, toda vez que, la composición accionaria se encuentra conformada por inversiones del sector público y privado:



Junta Directiva

Máximo órgano de administración de CENS, elegida por la Asamblea General de Accionistas para periodos de dos (2) años mediante el sistema de cuociente electoral, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo por la Asamblea General de Accionistas sin que sea necesario expresar el motivo.

En sesión extraordinaria No. 125 del 16 de octubre de 2025, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de CENS para el periodo 2025-2027, con el voto afirmativo de 1,508,617,493 acciones que corresponden al 99,37% de las acciones suscritas y pagadas, y al 100% de las acciones presentes y representadas en la reunión, quedando la Junta conformada de la siguiente manera:

<p>Presidente</p>  <p>Margarita María Salazar Henao</p>	<p>Vicepresidente</p>  <p>John Jairo Celis Restrepo</p>	<p>Miembro representante de Accionistas</p>  <p>Gobernador Norte de Santander</p>	<p>Suplente</p>  <p>Jorge Antonio Yepes Vélez</p>	<p>Suplente</p>  <p>Juan Carlos Castro Padilla</p>	<p>Suplente</p>  <p>Carlos Alejandro Duque Restrepo</p>
--	---	---	---	--	---

Los perfiles de los miembros de la Junta **pueden ser consultados aquí**



Alta Gerencia

La Gerencia o Alta Gerencia de CENS, corresponde al órgano de Administración, el cual lo conforman el Gerente y el primer nivel de reporte directo. La administración de CENS, su representación legal y la gestión de los negocios está a cargo del Gerente, quien cuenta con un equipo directivo que lo apoya en su gestión.



**José Miguel
González Campo**

Gerente General



**Hermes Andrés
Ordoñez Ortiz**

Subgerente Distribución



**Carlos Eduardo
Solano Quintero**

Subgerente
Subestaciones y Líneas



**Yogmar Alexander
Leiva Ardila**

Jefe Unidad Proyectos



**Mario Alejandro
Angarita Solano**

Jefe Unidad
Gestión Operativa



**Greever Johanna
Ortiz Daza**

Jefe Área
Servicios Corporativos



**William Mondragón
Villamizar**

Jefe Área
Gestión Comercial



**Luz Mary
Bedoya Díaz**

Jefe Área Finanzas



**Javier Hernando
Rodríguez Soto**

Jefe Unidad Suministro
y Soporte Administrativo



**Erica Paola
Sánchez Cera**

Secretaria General
y Asuntos Legales



**Gladys Mabel
Conde Sáenz**

Auditora

05 Pilares de nuestra sostenibilidad

Direccionamiento estratégico

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

Instrumentos de gestión del direccionamiento estratégico

- Mapa de Objetivos Estratégicos del Grupo EPM
- Cuadro de Mando Integral – CMI
- Consolidado Metas CMI vigencia 2025 por Perspectiva
- Capacidades Organizacionales



Propósito empresarial

Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor

Identidad



Responsabilidad



Transparencia



Calidez



Servicio

Estrategia

“Con servicios públicos eficientes y de calidad para todos, inspirados por nuestros clientes y usuarios, promovemos el desarrollo humano sostenible”.

Modelo de Sostenibilidad

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

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

Políticas en Sostenibilidad

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

Conoce nuestras políticas aquí:



Política de Gestión Ambiental

Aprobada en Sesión Junta Directiva N°698 del 25 de septiembre de 2009



Política de Derechos Humanos

Aprobada en Sesión Junta Directiva N°773 del 16 de octubre de 2015



Política de Sostenibilidad

Aprobada en Sesión Junta Directiva N°867 del 7 de diciembre de 2022



Materialidad

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

 <p>Acceso y Comprabilidad</p> <p>Enfoque</p>	 <p>Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios</p> <p>Enfoque</p>	 <p>Gobierno Corporativo</p> <p>Enfoque</p>	 <p>Bienestar Laboral y Adaptabilidad</p> <p>Enfoque</p>	 <p>Derechos Humanos</p> <p>Enfoque</p>	 <p>Tecnología e Innovación</p> <p>Enfoque</p>
<p>Cobertura del servicio</p> <hr/> <p>Generación de soluciones de servicios</p>	<p>Características del servicio</p> <hr/> <p>Atención clientes y usuarios</p>	<p>Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial</p> <hr/> <p>Ética en la actuación</p>	<p>Adaptabilidad</p> <hr/> <p>Crecimiento personal y profesional</p> <hr/> <p>Claridad organizacional</p>	<p>Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos</p> <hr/> <p>Debida diligencia en DDHH</p>	<p>Formación y capacitación en nuevas tecnologías</p> <hr/> <p>Adaptación a nuevas tecnologías</p>
 <p>Transparencia</p> <p>Enfoque</p>	 <p>Solidez Financiera</p> <p>Enfoque</p>	 <p>Agua y Biodiversidad</p> <p>Enfoque</p>	 <p>Cambio Climático</p> <p>Enfoque</p>	 <p>Energías Renovables</p> <p>Enfoque</p>	
<p>Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación</p> <hr/> <p>Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas</p> <hr/> <p>Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM</p>	<p>Competitividad y sostenibilidad de los negocios</p> <hr/> <p>Gestión regulatoria de las tarifas</p>	<p>Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad</p>	<p>Disminución de emisiones de GEI</p> <hr/> <p>Infraestructura resiliente</p>	<p>Oferta de soluciones limpias y confiables</p>	

Otras señales y recomendaciones de los grupos de interés

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



Generación de alianzas estratégicas con actores del territorio

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



Implementación de procesos de formación comunitaria

Los procesos de formación comunitaria representan una oportunidad de generar capacidades que aporten al crecimiento y desarrollo sostenible mediante el conocimiento de los territorios y acercamiento de los grupos de interés a los atributos del servicio en los procesos de mejora continua.



Promoción de la economía local y el desarrollo

Promoción de la economía local y el desarrollo: Prácticas de contratación de servicios locales y contratación social que promuevan la competitividad y el desarrollo de la economía local en las zonas de influencia del Grupo EPM.

Modelo de Relacionamiento y Grupos de interés

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

Para lograr lo anterior contamos con un Modelo de Relacionamiento que nos orienta y da directrices para gestionar estas relaciones enfocados en generar competitividad y sostenibilidad.

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

Pensar: Pensamiento Estratégico

Identificación de la relación entre la estrategia general de la entidad y sus grupos de interés: temas materiales, énfasis, grupos de interés, objetivos de relacionamiento, señales de entorno, riesgos en sostenibilidad.

Planificar: Análisis y Planificación

Definición de retos en los planes empresariales, a partir de los temas materiales y otros insumos.

Fortalecer: Fortalecimiento de la capacidad de relación

Propuesta para desarrollar capacidades organizacionales y competencias individuales de cara a la relación con los grupos de interés.

Interactuar: Proceso de interacción

Proceso y mecanismos de relación con los grupos de interés.

Actuar: Actuación y revisión

Seguimiento, evaluación y realimentación del proceso de relación.



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



Compromisos y estándares con la sostenibilidad

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





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

Conoce como contribuimos al cumplimiento de los ODS:







OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Priorización de ODS con sus iniciativas

ODS Priorizados	Metas ODS priorizadas Grupo EPM 2021	Indicador referente	Descripción indicador	Unidad de medida	Iniciativa CENS	Resultado 2025
	7.1. De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos	Cobertura	Cobertura total en el área de prestación del servicio, calculado bajo la metodología UPME para el caso de Colombia	Porcentaje	Proyectos Electrificación rural	97,44%
	7.3. De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	Eficiencia energética	Índice de pérdidas del Operador de Red - IPORR	Indicador	Programa Control Pérdidas de Energía	14.30%
	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	Tasa de formalidad laboral	Porcentaje de empleos formales generados por las empresas del Grupo EPM	% de empleos directos	Ingreso de personal de planta	742 trabajadores
	9.5. Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo	Inversión en investigación y desarrollo	Inversión en innovación	COP millones	Proyecto Censnova	\$551.5 millones
	12.5. De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización	Tasa de reciclaje y nueva utilización de residuos	Porcentaje de residuos aprovechados	%	Programa de manejo de residuos	36%

Priorización de ODS con sus iniciativas

ODS Priorizados	Metas ODS priorizadas Grupo EPM 2021	Indicador referente	Descripción indicador	Unidad de medida	Iniciativa CENS	Resultado 2025
	13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales	Reducción acumulada de las emisiones de Gases Efecto Invernadero, con respecto al escenario de referencia nacional	Toneladas de CO2e reducidas	tCO2e	Plan de adaptación y mitigación del cambio climático	20,726
	15.1. Para 2020, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales	Áreas importantes para la biodiversidad terrestre y del agua dulce incluidos en zonas protegidas	Área protegida declarada + Área adyacente + Área alta biodiversidad no declarada	Ha	*Reporte de km de redes en áreas estratégicas *Proyecto BanCO2	250,52
	15.5. Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica y, para 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción	Proporción de especies críticamente amenazadas, amenazadas y vulnerables	Número de especies reportadas en predios propios con algún grado de amenaza según IUCN	Número	*Caracterización de flora y fauna en proyectos	2 especies de flora 40 especies de fauna
	16.6. Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	Porcentaje de sujetos obligados incluidos en el FURAG, que profesan en la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública	Aplicación de la encuesta de clima ético con el grupo de interés Gente Gupo EPM.	Encuesta aplicada	Medición de clima ético	85.49%
	17.7. Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo	alianzas que contribuyen al logro de los ODS	Mención de las 3 alianzas más significativas en cuanto a contribuciones a los ODS, implementadas por cada empresa del grupo o por cada negocio en el caso de EPM	Alianza	Aliados: Ministerio de Minas y Energía, IPSE, SENA, Gobernación Norte de Santander, Corponor, Universidades locales, Cajas de compensación familiar, ANDI, Entidades territoriales, ART, ARN, Andesco, Asocodis, COCIER, entre otras	Aliados: Ministerio de Minas y Energía, IPSE, SENA, Gobernación Norte de Santander, Corponor, Universidades locales, Cajas de compensación familiar, ANDI, Entidades territoriales, ART, ARN, Andesco, Asocodis, COCIER, entre otras



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



06 Prioridades que transforman: Gestión de la materialidad

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



FitchRatings

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



Resultados con propósito: Solidez para el crecimiento Regional

EBITDA 2025



COP\$ 361,222 millones

- 2024: COP\$ 330,228 millones
- 2023: COP\$ 232,396 millones

Ingresos 2025



COP\$ 1,445,154 millones

- 2024: COP\$ 1,519,523 millones
- 2023: COP\$ 1,418,185 millones

Utilidad neta 2025



COP\$ 123,146 millones

- 2024: COP\$ 117,543 millones
- 2023: COP\$ 68,595 millones



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



Resultados con propósito: Solidez para el crecimiento Regional

Nuestra tarifa del servicio de energía



La reducción de la tarifa para el periodo 2025 se explica, principalmente, por la disminución en el precio de bolsa de energía, el cual promedió **\$287** frente a los **\$609** registrados en 2024.

Usuarios

- En el 2025 el CU se redujo en **\$106/kWh**, que equivale al 11% comparado con el año anterior.
- Los usuarios cancelaron **COP\$ 4,669 millones** de los saldos de AJ.

Empresas

- CENS asumió esfuerzos de caja por **COP \$132,631 millones** por pago de subsidios no girados por parte del Gobierno Nacional.
- Los esfuerzos financieros acumulados de la organización por opción tarifaria pendiente por trasladar a 31 de dic/25 son de **COP\$ 54,884 millones**.





Resultados con propósito: Solidez para el crecimiento Regional

TEMA MATERIAL
SOLIDEZ FINANCIERA

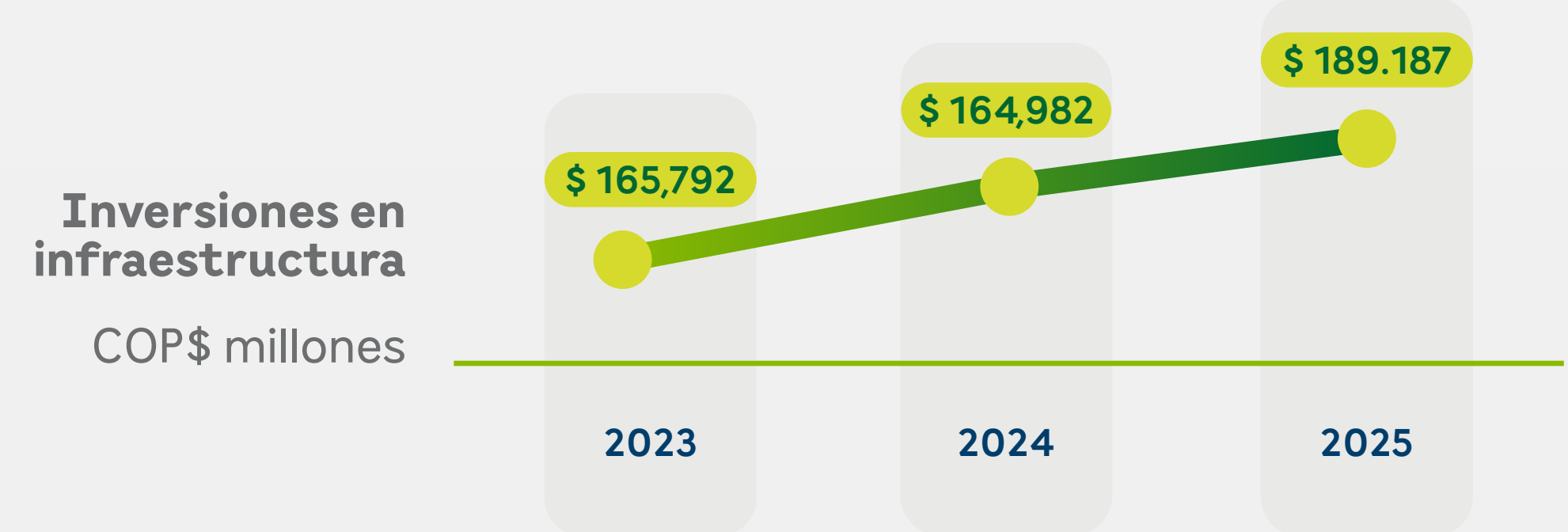


La solidez de la Red: el soporte de nuestra esencia

TEMA MATERIAL
CALIDAD Y SEGURIDAD

Plan de inversiones

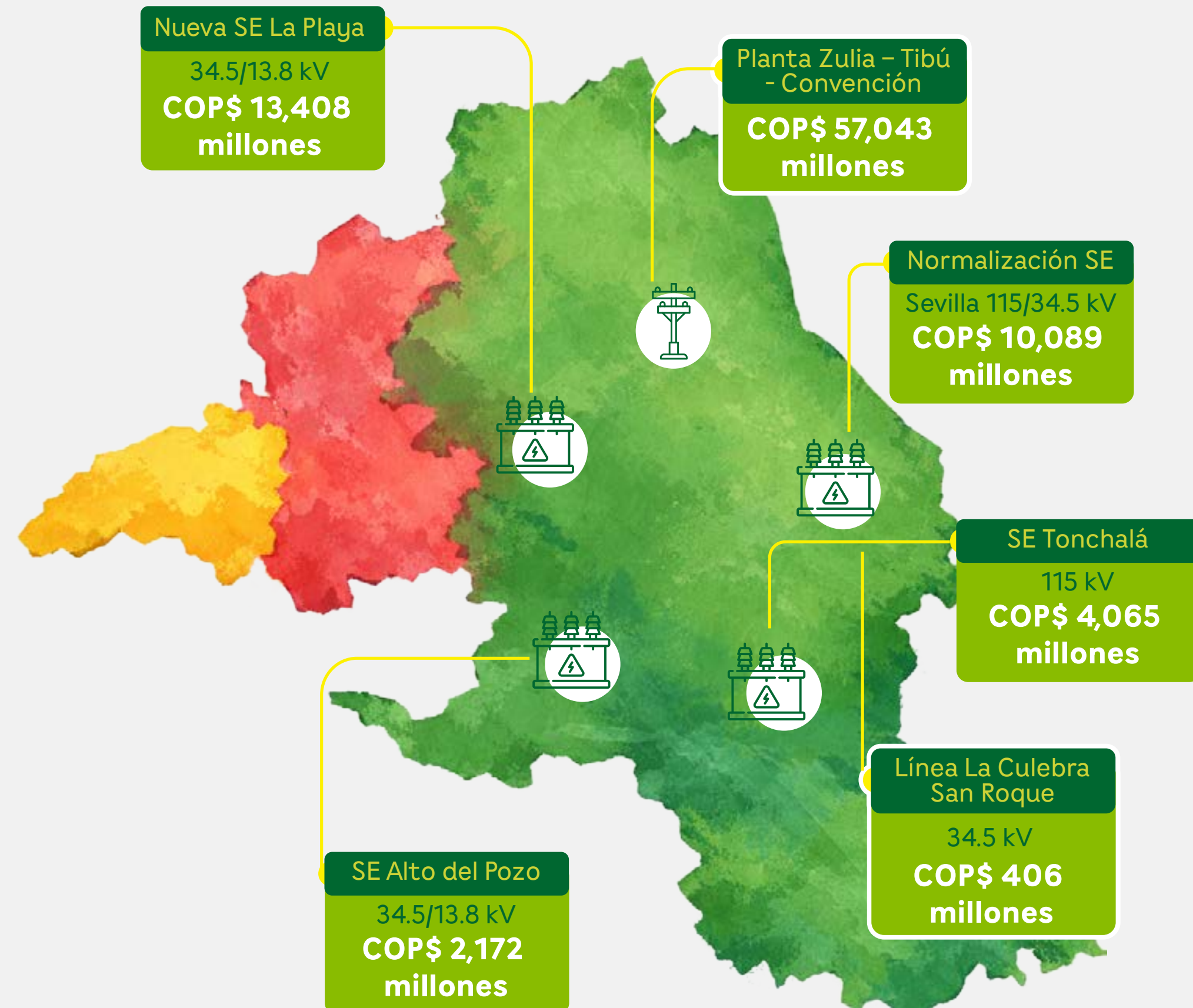
Con una ejecución de **COP\$ 189.187** millones, logramos en 2025 un nivel de inversión sin precedentes en los últimos diez años. Este esfuerzo financiero permitió fortalecer la infraestructura mediante proyectos de mantenimiento y expansión, optimizando la calidad del servicio para nuestros usuarios.





La solidez de la Red: el soporte de nuestra esencia

Principales inversiones 2025



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





TEMA MATERIAL
CALIDAD
Y SEGURIDAD

La solidez de la Red: el soporte de nuestra esencia

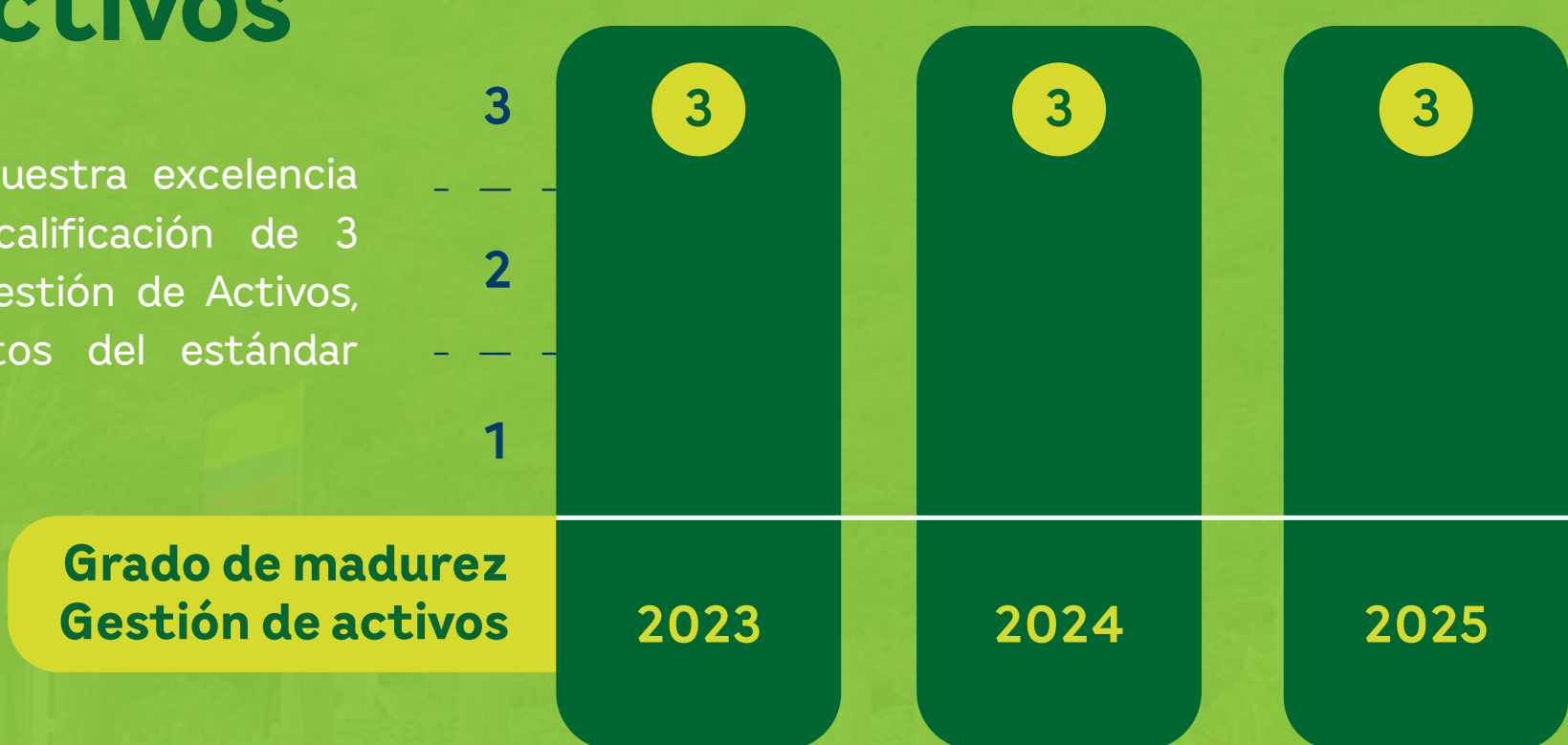
Disponibilidad de Activos en los Sistemas de Transmisión




Sistema de Transmisión Nacional (STN)
99,93%

Gestión de activos

Durante 2025, consolidamos nuestra excelencia operativa manteniendo una calificación de 3 en el Grado de Madurez de Gestión de Activos, evaluada bajo los 27 requisitos del estándar internacional ISO 55001.



“Generamos conocimiento que impulsa al sector. Nuestra participación como ponentes en el **8º Congreso Mundial de Gestión de Activos** ratifica a CENS como un referente de excelencia técnica a nivel internacional”



La solidez de la Red: el soporte de nuestra esencia

Plan de calidad del servicio

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

El **SAIFI** alcanzó un resultado de **5,9 veces**, logrando un hito histórico para la compañía: por primera vez, la frecuencia de interrupciones se situó por debajo de las 6 veces por usuario al año.

En el año, alcanzamos un indicador **CAIDI** de **3,81** horas por evento, reflejando niveles sólidos de eficiencia en la restauración del suministro.

SAIDI



Tiempo de duración de la interrupción del servicio de energía.

SAIFI



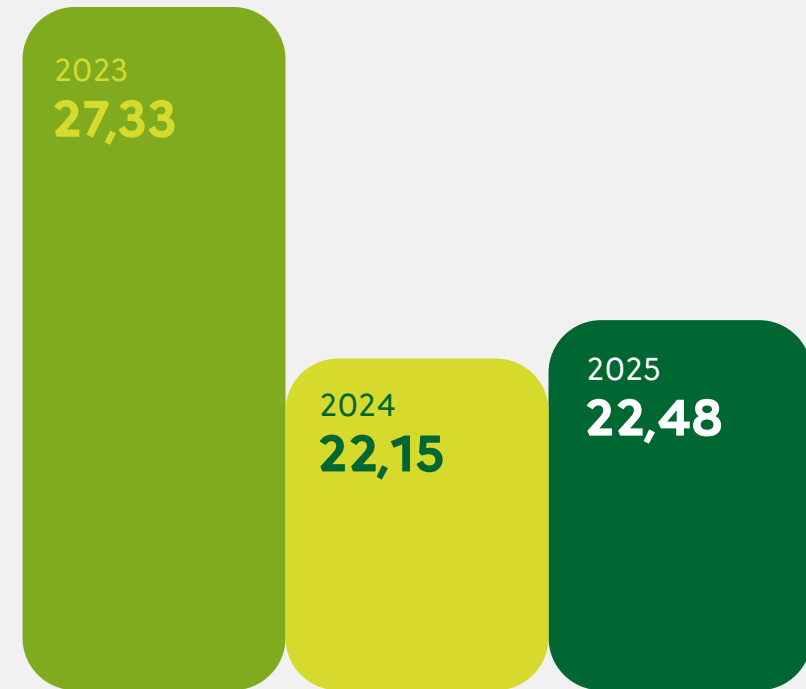
Frecuencia con la que se presenta una interrupción del servicio.

CAIDI

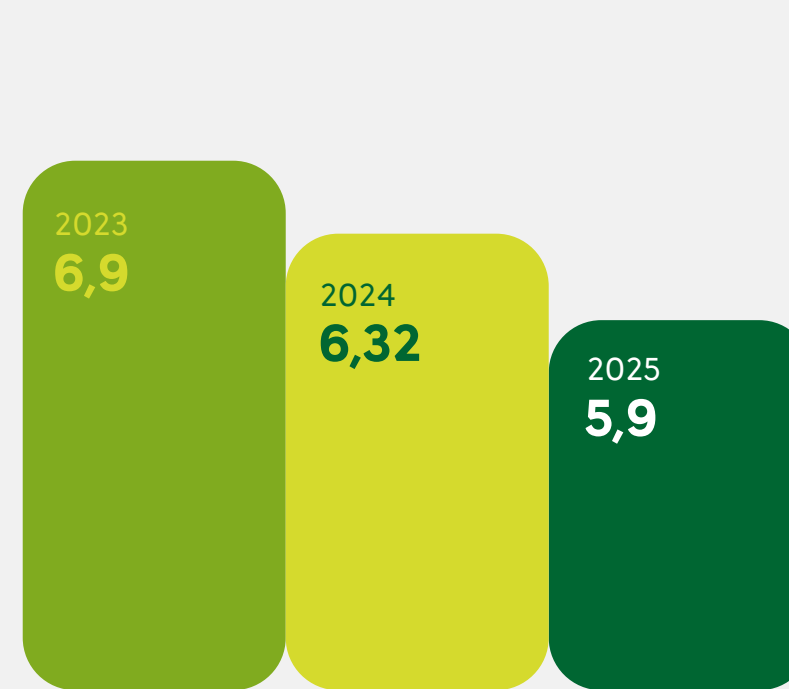


promedio del tiempo necesario para restablecer el servicio del cliente una vez que se produce la interrupción.

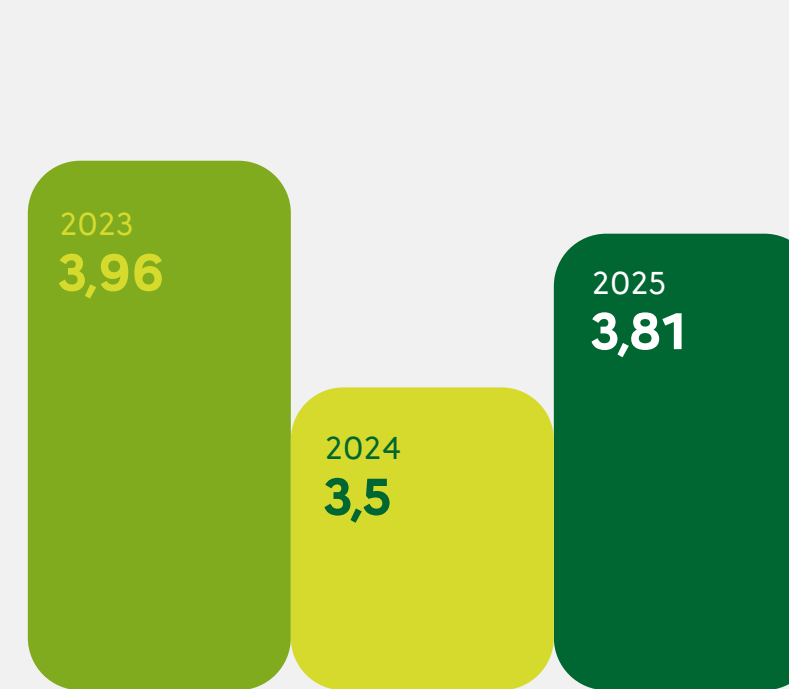
SAIDI (horas) Meta reg. 23.5



SAIFI (veces) Meta reg. 9



CAIDI (hora/vez)





TEMA MATERIAL
CALIDAD
Y SEGURIDAD

La solidez de la Red: el soporte de nuestra esencia

Mantenimiento de redes

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

- Ejecutamos la reposición de 4.455 postes, asegurando la estabilidad de la red.
- Logramos una disminución del 26% en la tasa de fallas de transformadores de distribución, optimizando la disponibilidad de los activos.
- Cumplimos 987 compromisos de nuestra promesa de valor, fortaleciendo el vínculo con nuestros clientes.



Expansión y Reposición de redes

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



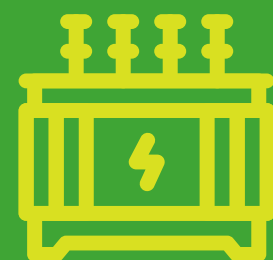
La solidez de la Red: el soporte de nuestra esencia

Expansión y reposición de Subestaciones y Líneas

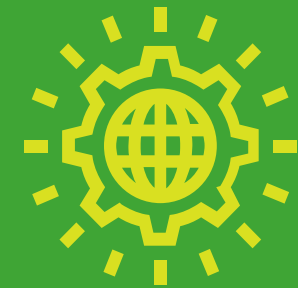
En el 2025 destinamos una inversión de **COP\$ 23,231 millones** al fortalecimiento de nuestro sistema eléctrico. Este capital no solo asegura un suministro de energía continuo, confiable y de alta calidad, sino que actúa como un catalizador del desarrollo sostenible en nuestra área de influencia. A continuamos describimos los logros más significativos de la vigencia:



Modernizamos las subestaciones de Montecitos, San Pablo, Ocaña, El Tarra, Los Mangos, Planta Zulia y Sardinata.



Llevamos a cabo la reposición del transformador en la Subestación San Mateo, sustituyendo la unidad anterior de 47 MVA por una de 63 MVA.



Renovamos equipos en las subestaciones Orú, Los Mangos y El Tarra, junto con la reposición de tres torres en la línea de 115 kV Ínsula-Planta Zulia.



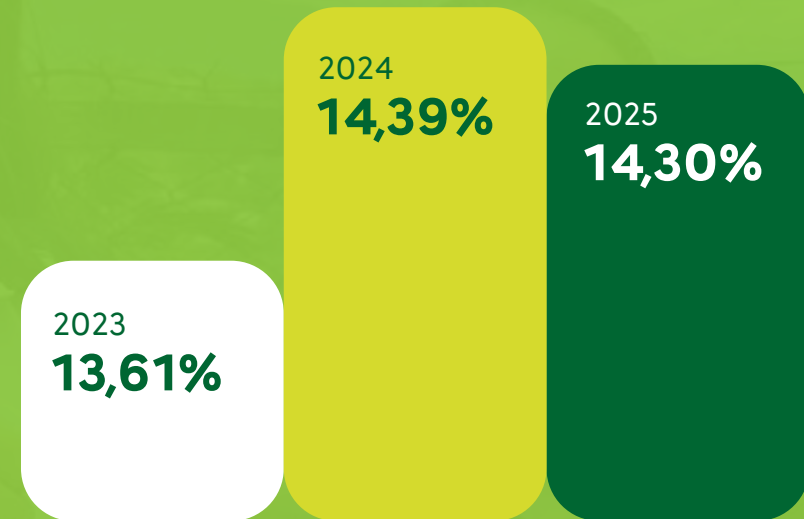
Realizamos la **normalización e interconexión de la subestación Sevilla 115 kV.**



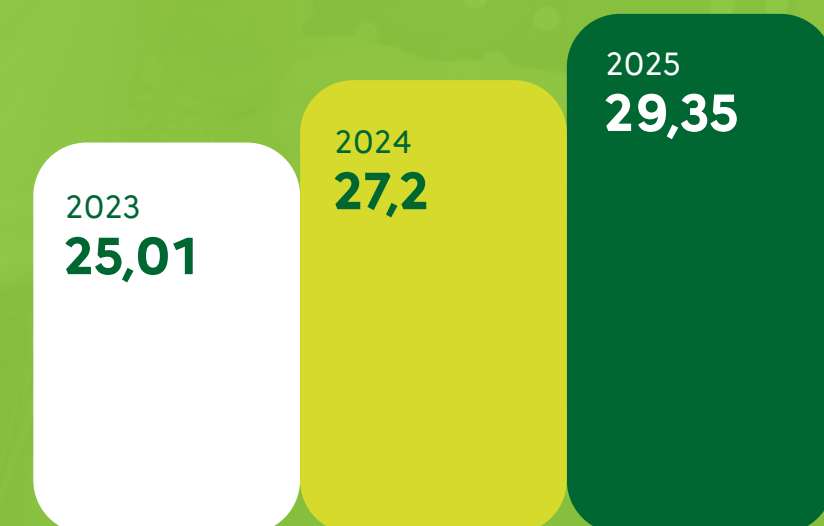
Gestión Control pérdidas de energía

En 2025, el Índice de Pérdidas de Energía (IP) cerró en 14,30%, logrando una disminución respecto al año anterior. Este avance fue posible gracias a una combinación de factores externos y una gestión operativa rigurosa. Gracias a las acciones implementadas, logramos recuperar un total de 29,35 GWh mediante la gestión operativa y administrativa de energía. Este avance generó un beneficio económico de COP \$14.536 millones, fortaleciendo la sostenibilidad financiera de la organización.

Índice Perdidas Operador de Red (IPOR)



Energía recuperada (GWh)



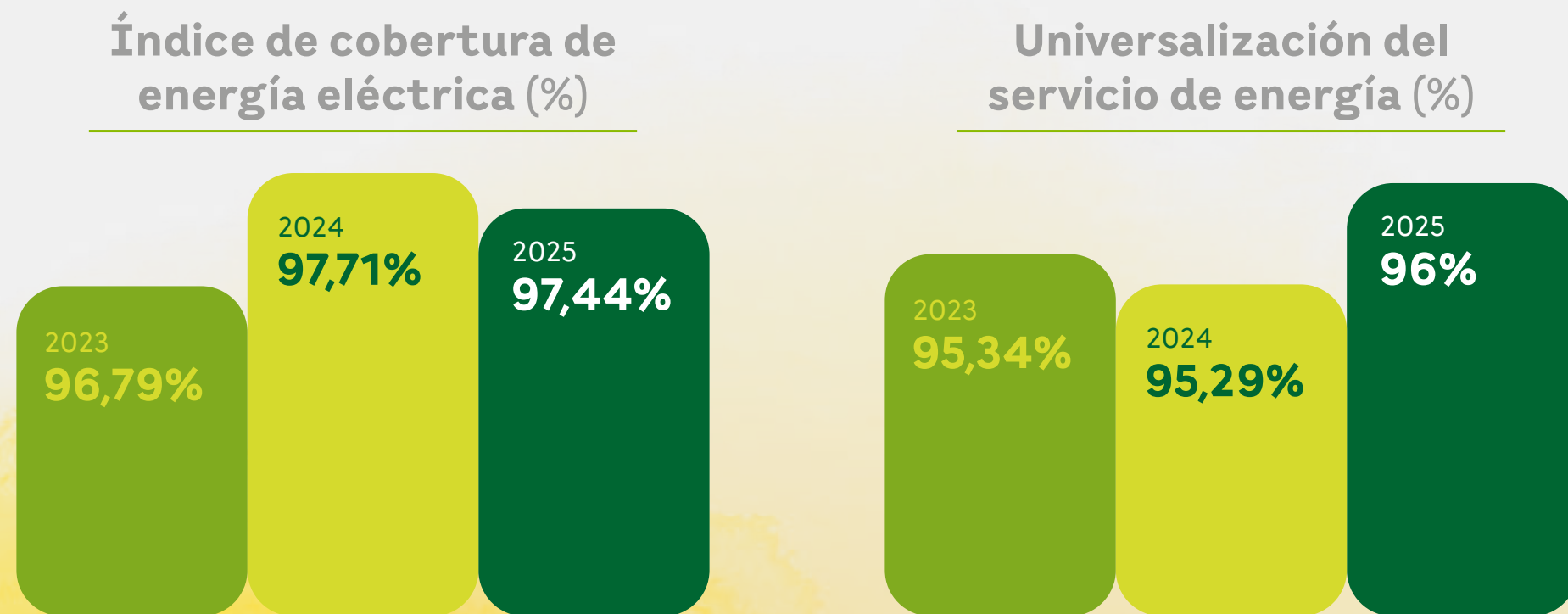
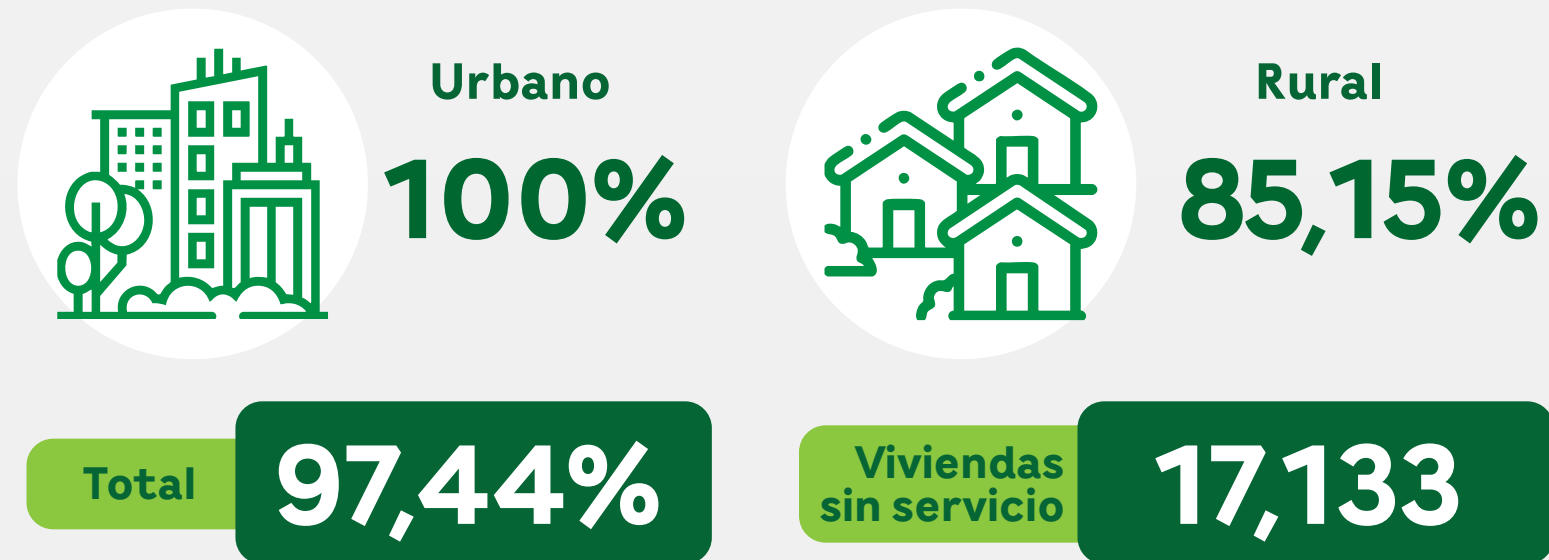


TEMA MATERIAL
ACCESO
Y COMPRABILIDAD

Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio

Cobertura del servicio de energía eléctrica

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



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

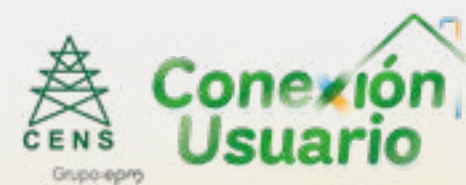
Identificación y estructuración de iniciativas de electrificación rural	
Municipios intervenidos	Teorama, Mutiscua, Silos, Cácuta, Chitagá, Bochalema, Chinácota y Labateca
Viviendas caracterizadas	2,222
Viviendas con viabilidad técnica (VSS efectivas)	1,740
Viviendas no elegibles técnicamente	482

Población sin servicio



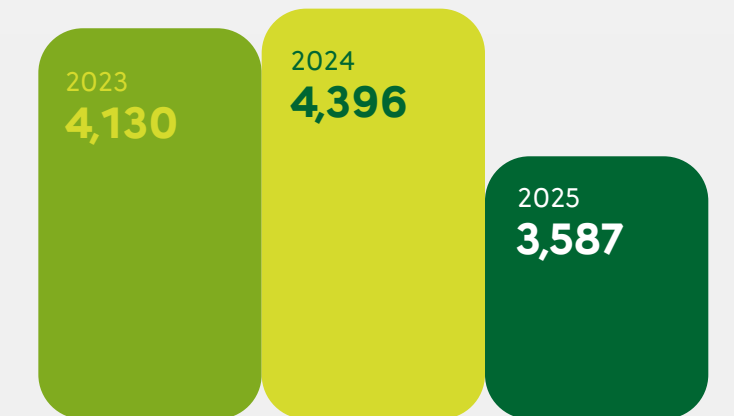
Llevamos energía legal y segura a **3,587 usuarios**

en asentamientos humanos principalmente en Tibú (34%), Cúcuta (31.5%) y Ocaña (23.62%).

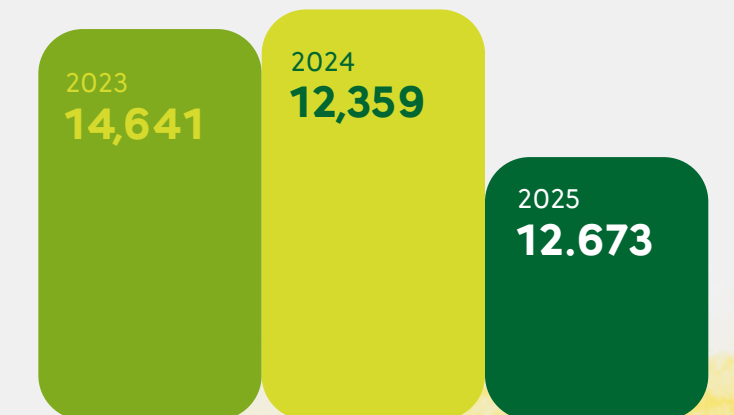


Durante el 2025 logramos que **12,673 nuevos usuarios** accedieran al servicio de energía a través del Equipo de Atención Técnica de Clientes - ATC. Gracias a una inversión de **COP\$ 2,800 millones**, transformamos su cotidianidad con un suministro eléctrico constante y de alta calidad.

Asentamientos humanos



Instalaciones conectadas



Asimismo, continuamos desarrollando el piloto "Conexión al Usuario" como oferta comercial, donde en 2025 beneficiamos a 100 familias de Ocaña, Cúcuta, Bucarasica, San Cayetano, Villa del Rosario, Los Patios, Bochalema, Ábrego y Sardinata financiando redes internas y facilitando su conexión segura y formal al servicio de energía.

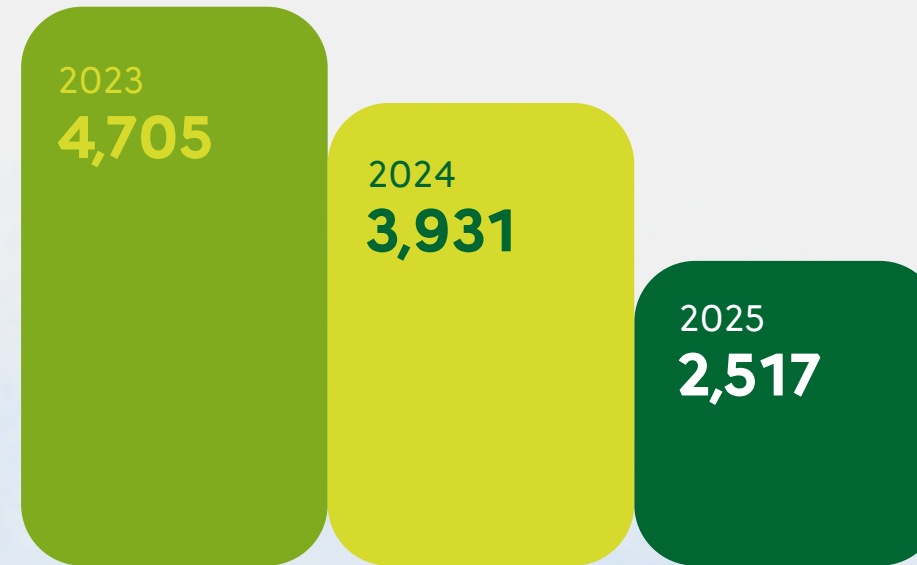


Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio

Energía recargable

En 2025 vinculamos a **2,517 usuarios** a “Energía Recargable”, para un total de **38,394 clientes** con la oferta. Asimismo, ajustamos la oferta a todo el público con el cobro de los costos de instalación.

Usuarios energía recargable



CENS a tu puerta

A través de CENS a tu puerta, ofrecemos alternativas de financiación que garantizan el acceso a una infraestructura eléctrica segura y eficiente. En 2025 con una inversión de COP\$ 2,829 millones, a través de esta oferta atendimos 23 clientes empresariales y oficiales para la ejecución de proyectos eléctricos, alumbrado y subestaciones, lo que impulsa estas soluciones en el territorio.

Financiación de cuentas y morosidad

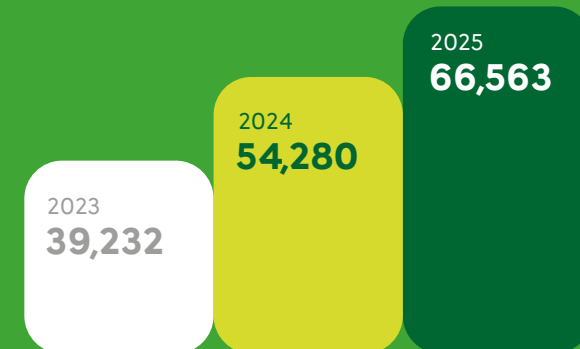


Durante el 2025, financiamos a **66.563 clientes** por un total de **COP\$ 52,300 millones**, esto representa un crecimiento del 22,6% frente al año anterior, reafirmando nuestro compromiso de ofrecer alternativas flexibles para que más familias regularicen su situación y mantengan la continuidad del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

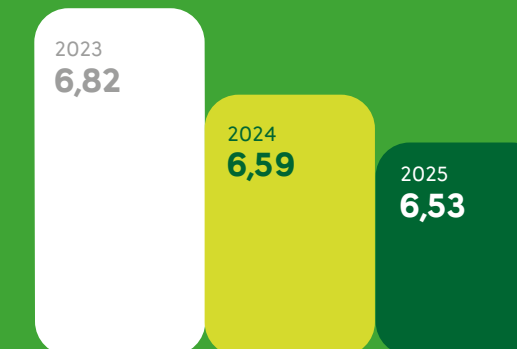
Al cierre de la vigencia, el **índice de morosidad descendió al 6,53%**, logrando una reducción de 6 puntos básicos respecto al año anterior (6.59%).

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

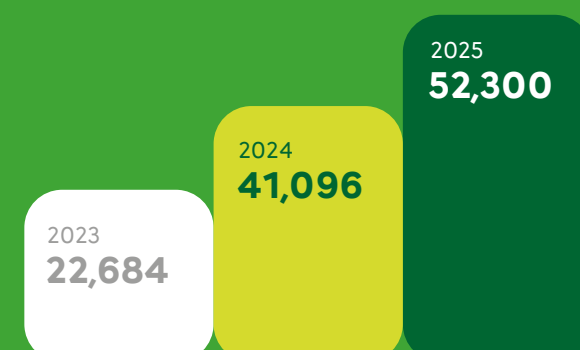
Clientes financiados



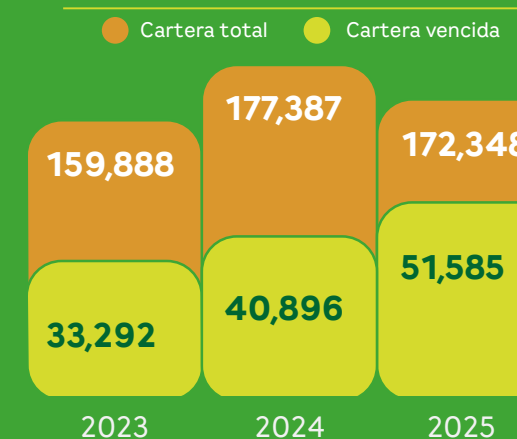
Índice de morosidad (%)



Valor financiado (COP\$ millones)

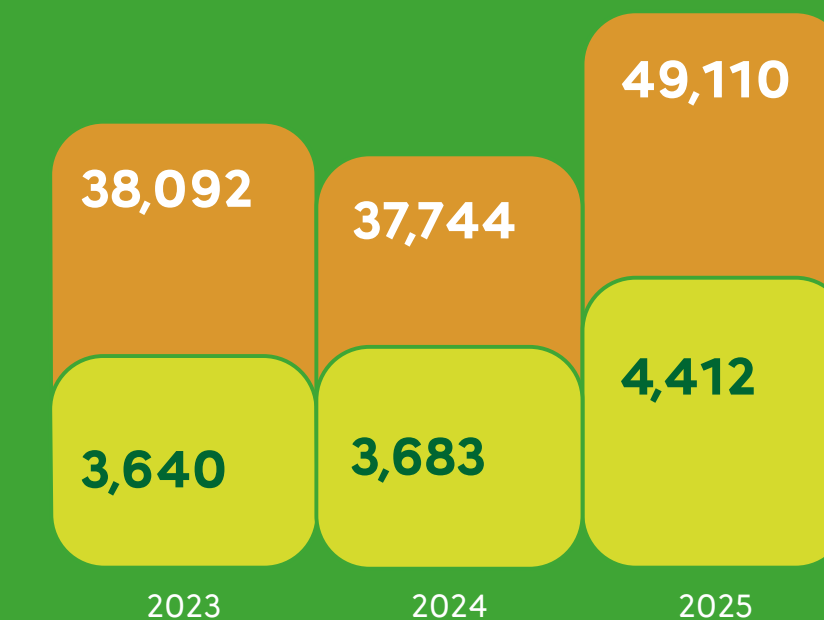


Cartera total Vs. Cartera vencida (COP\$ millones)



El cumplimiento del indicador de cartera se vio impactado por la compleja situación socioeconómica en la región del Catatumbo. La crisis humanitaria declarada en 2025 afectó principalmente al segmento residencial, limitando la capacidad de pago de los usuarios.

Servicios en morosidad



- Morosidad-Residencial
- Morosidad-No Residencial



Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio

Educación en riesgo eléctrico



Como parte de nuestro compromiso, trabajamos de la mano con las comunidades para que el uso de la energía sea siempre seguro. Por ello, la iniciativa de Prevención del Riesgo Eléctrico se consolida como un eje estratégico que, a través de la educación y la gestión social, fomenta prácticas responsables que garantizan la integridad de nuestra infraestructura y la seguridad de nuestros grupos de interés.

Destacamos los logros más significativos de nuestra gestión en el 2025

- Realizamos **1,267 visitas** técnicas mediante Brigadas de Eficiencia Energética, consolidando una cultura de ahorro y uso responsable de la energía.
- Fortalecimos el tejido comunitario con **132 encuentros del programa Buenos Vecinos**, impulsando la corresponsabilidad en el cuidado de la infraestructura.
- Impactamos a **6,088 ciudadanos** con formación clave en seguridad eléctrica.
- Entregamos **1,800 kits escolares** con mensajes de autocuidado, sembrando hábitos de prevención en las nuevas generaciones.





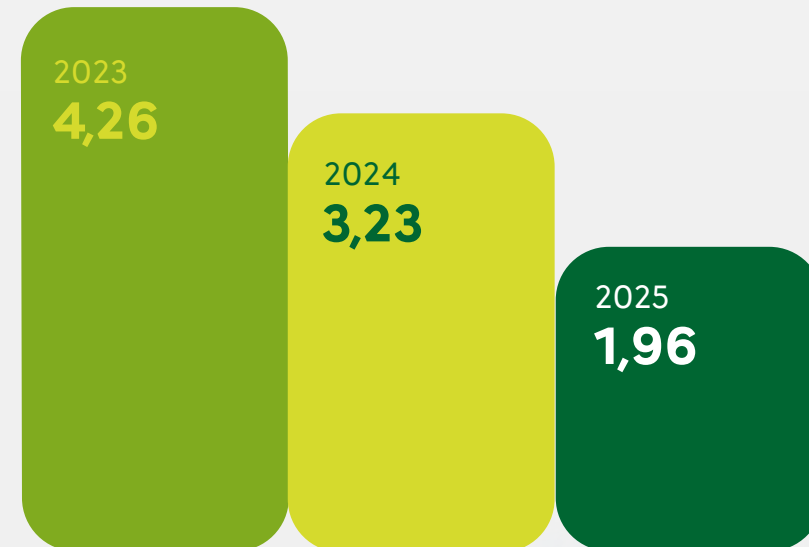
Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio

Atención al Cliente

Durante 2025, nuestro modelo de servicio se consolidó como un eje estratégico para la organización, orientado a elevar la experiencia del usuario y asegurar una operación sostenible.

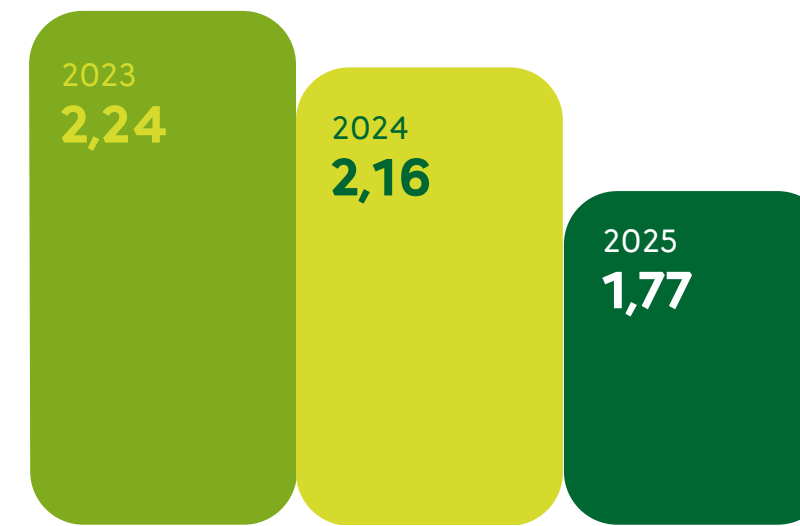
Indicadores en la atención al cliente

Indicador de Reclamos



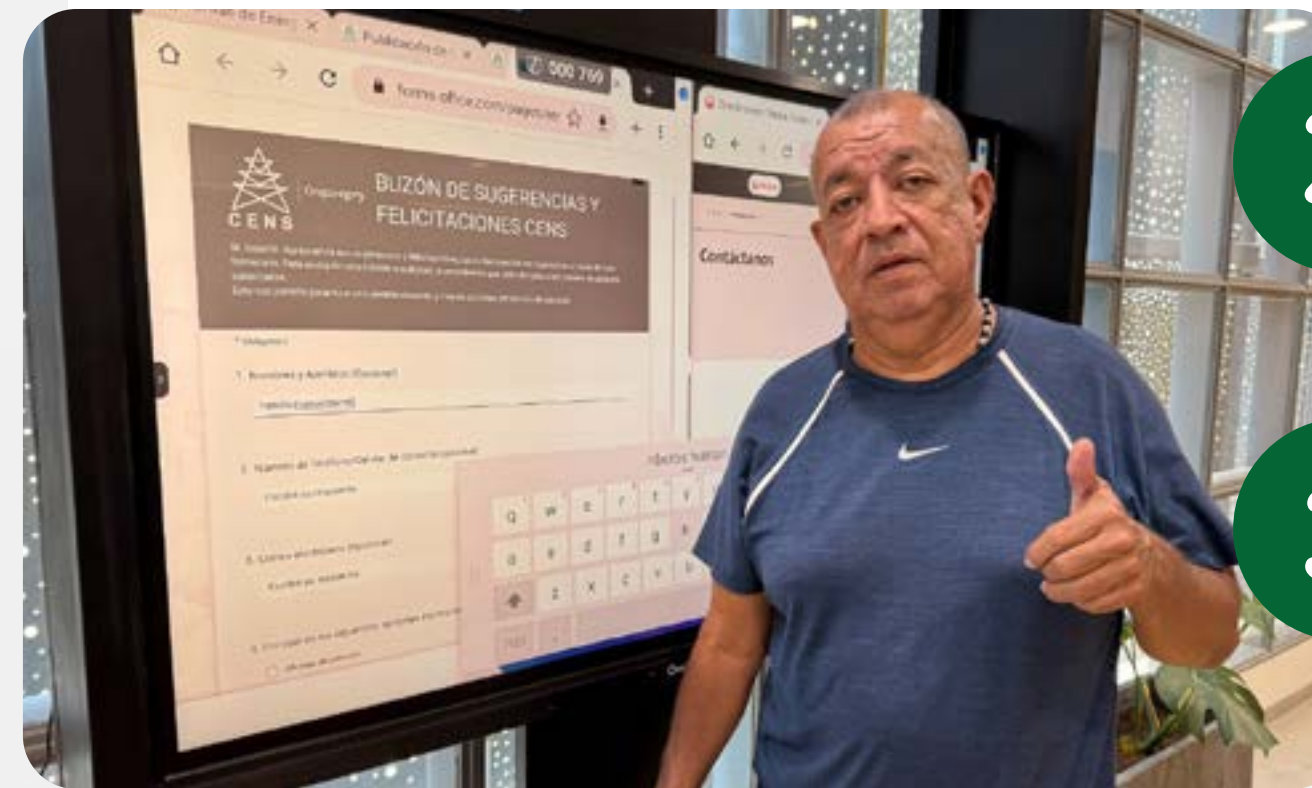
El indicador muestra una reducción sostenida, pasando de 4.26 reclamos por cada 10,000 clientes en 2023 a 1.96 en la vigencia actual.

Indicador de Quejas



El indicador presenta una reducción progresiva, pasando de 2.16 en la vigencia anterior a 1.77 en la vigencia actual. Este avance es el resultado de una estrategia integral que incluye:

- 1** Incorporación de analítica de datos para la identificación temprana de riesgos.
- 2** Optimización de los procesos de atención y ejecución de acciones preventivas para minimizar fallas en la red.
- 3** Capacidad de respuesta eficiente frente a factores externos como eventos climáticos, incidentes de orden público y desafíos asociados a la cultura de consumo en el área de influencia.



Transacciones en los canales de atención disponibles por CENS



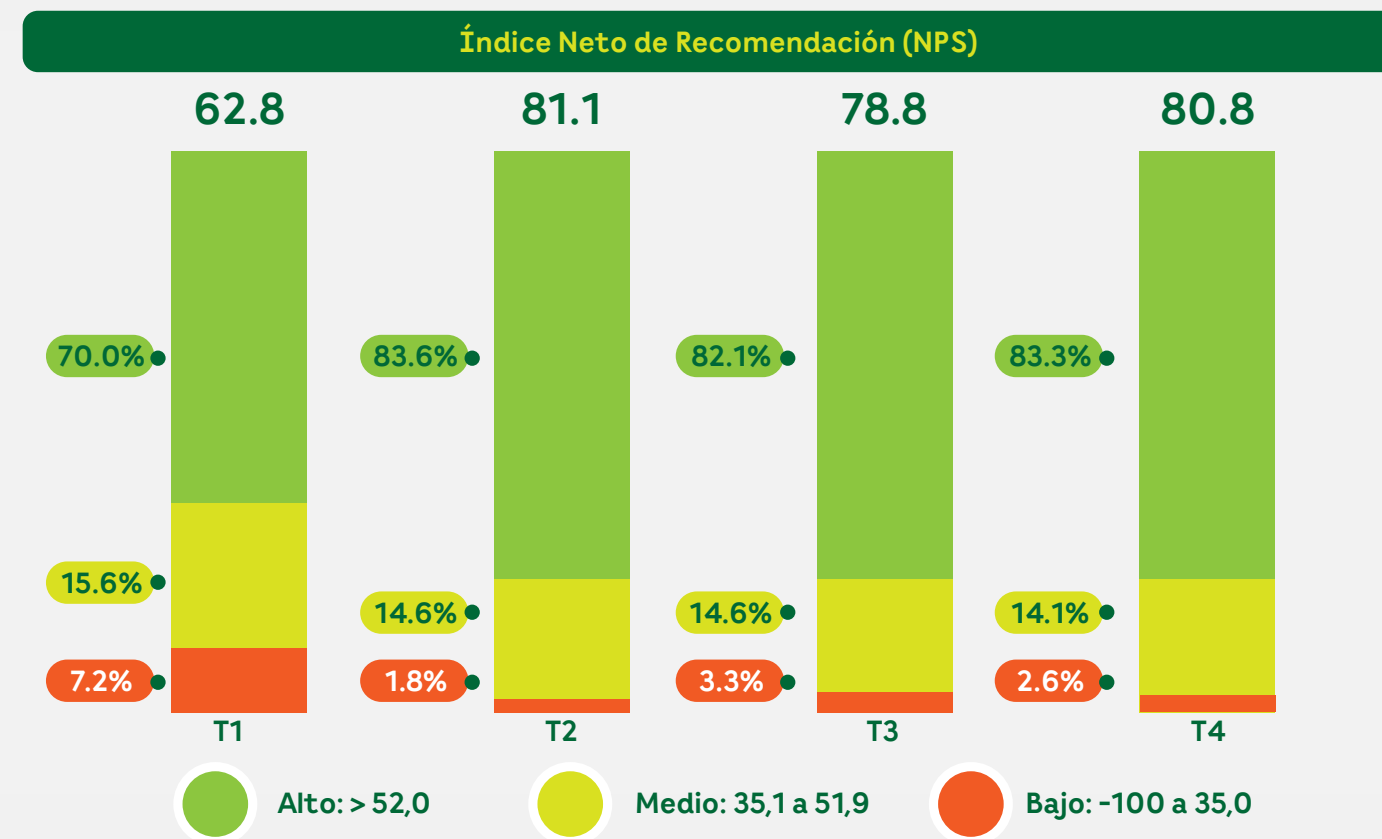
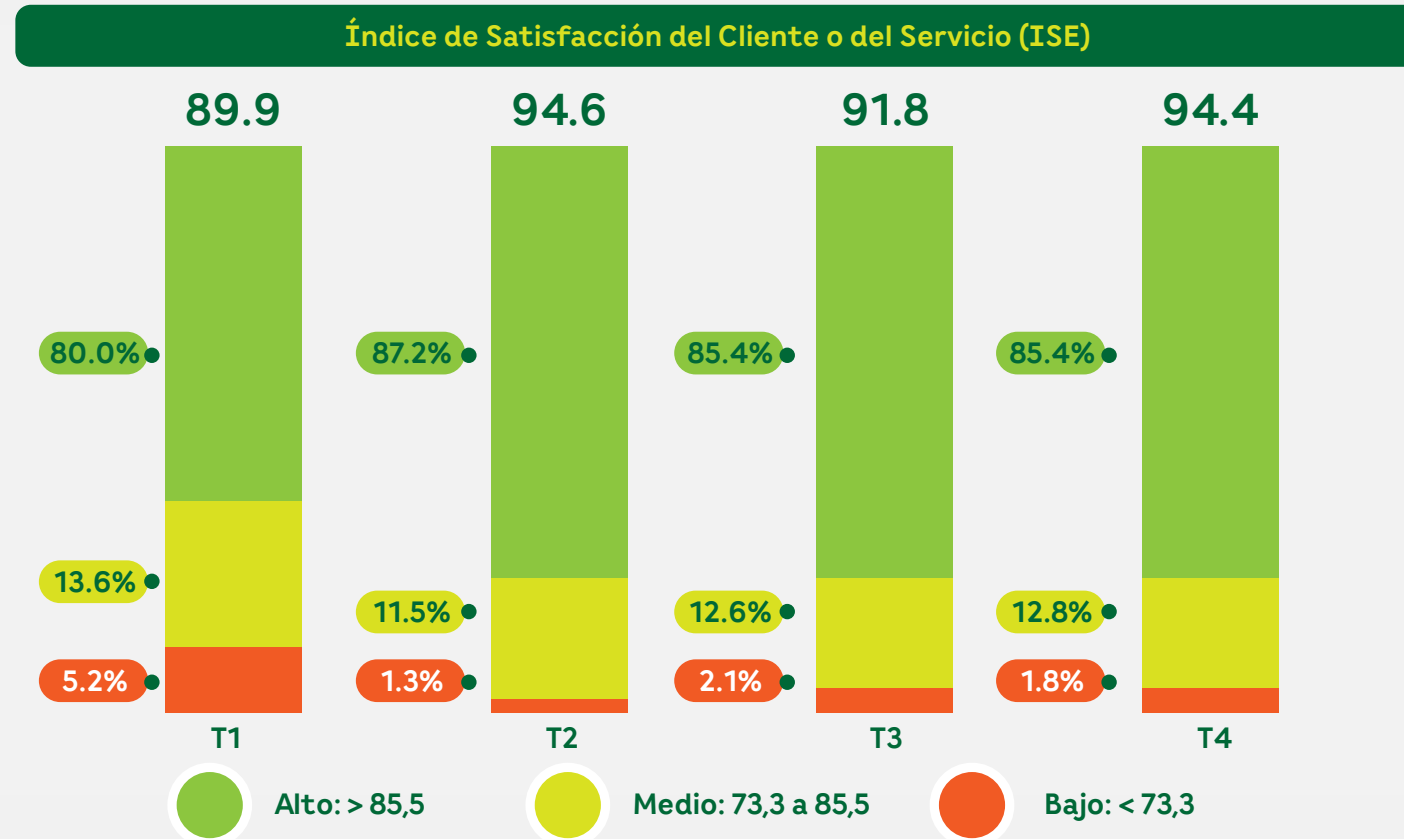


Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio



Relación funcional (transaccional)

Los usuarios valoran la resolutividad en una sola visita, la atención 24/7 y la agilidad de los canales digitales (WhatsApp/Asesor Virtual) que eliminan filas. La combinación de amabilidad y guía clara en Daños, Pedidos y Prepago consolida una experiencia funcional.





Satisfacción

71,9 Hogares, Empresas Gobierno



Experiencia Emocional

48,2 Hogares y Empresas



NPS RELACIONAL

32,0 Hogares, Empresas Gobierno

Vínculo emocional

Asimismo, los usuarios reconocen el sólido desempeño operativo de CENS, continuidad del servicio, pocas interrupciones y atención oportuna de contingencias. El resultado de 48,2 % de clientes funcional y emocionalmente vinculados, según el ranking internacional, es positivo y competitivo; sin embargo, debemos fortalecer el vínculo con el cliente desde una conexión emocional profunda.

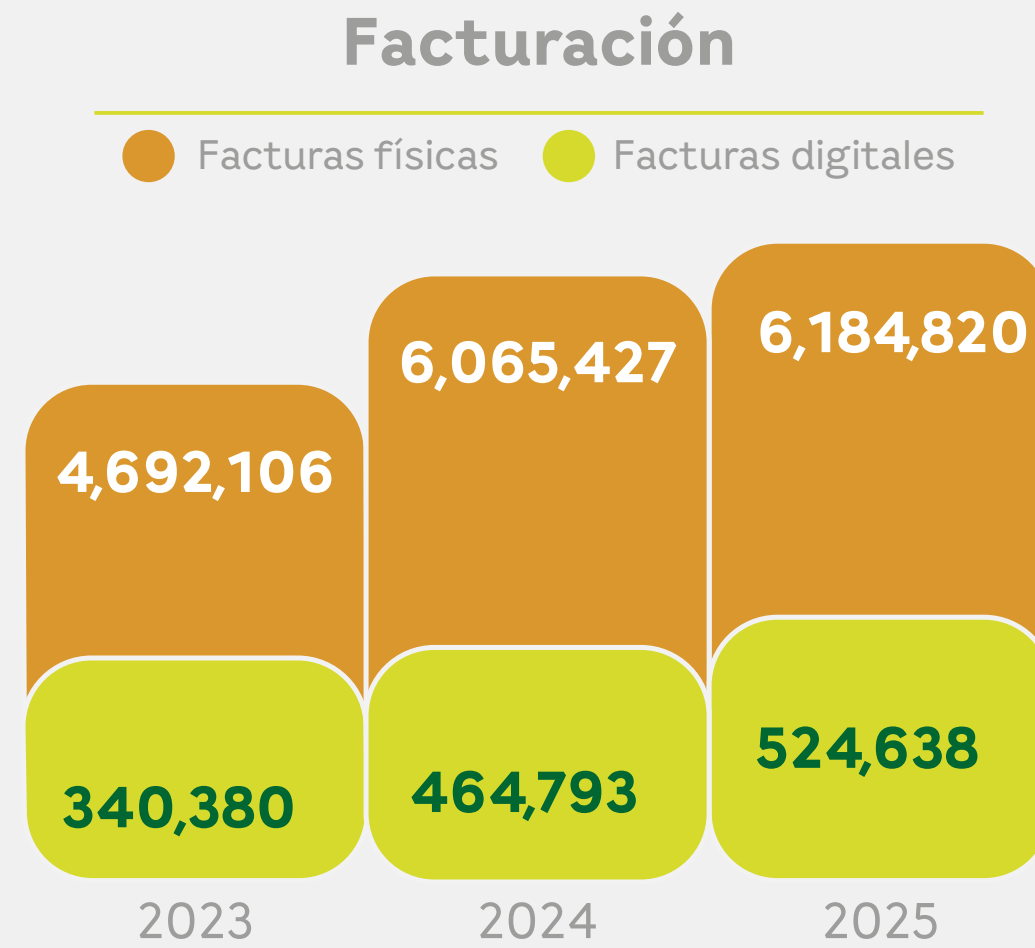




Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio

Facturación

En 2025, fortalecimos nuestro modelo de facturación electrónica, logrando la emisión de **524.638 facturas digitales**. Aunque el volumen físico se mantiene en 6.184.820, la tendencia muestra una migración progresiva y exitosa hacia herramientas virtuales.



Facturación en sitio - FENS



La facturación en sitio es un modelo que permite generar y entregar de forma inmediata la factura de energía directamente en el punto de lectura.

En 2025, se registraron **202.276 clientes inscritos en FENS**, lo que equivale al 32% del total de clientes facturados. Este crecimiento significativo estuvo impulsado por la incorporación de nuevos usuarios en los municipios de Tibú y Sardinata.



TEMA MATERIAL
TRANSPARENCIA

SOMOS Grupo EPM

Con SOMOS buscamos brindar acceso a electrodomésticos, servicios de ingeniería, soluciones solares, movilidad eléctrica, eficiencia energética y más, asegurando financiamiento accesible y sostenible para nuestros usuarios.

COP\$ 4,405 millones
1.349 clientes.
2025

COP\$ 2,919 millones
667 clientes.
2024

COP\$ 2,088 millones
600 clientes.
2023



Energía solar

Comercializamos soluciones solares a clientes residenciales, comerciales e industriales, ofreciendo esquemas de financiación a través de SOMOS (6 proyectos por COP\$ 726 millones) y cerrando ventas bajo el modelo PPA, con una inversión de COP\$ 1,851 millones, facilitando el acceso a este tipo de proyectos.

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



Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio

Movilidad Sostenible

CENS puso en funcionamiento estaciones de carga de acceso público que brindan el servicio de carga para vehículos eléctricos e híbridos enchufables. Como resultado de esta iniciativa, durante el 2025 se logró la contratación de los servicios de una plataforma de gestión de carga y una aplicación móvil, que constituirán la base para soportar toda la infraestructura tecnológica y los sistemas integrados asociados a la red de carga. Con estas soluciones, aseguramos que la operación de las estaciones de carga públicas se realice de manera eficiente, transparente y accesible para los usuarios, permitiendo la administración centralizada de la red y la interacción directa a través de dispositivos móviles.



134

usuarios activos



4

electrolineras



103,715 kWh

suministrado

Contamos con dos (2) Estaciones de carga rápida a 50kW de potencia ubicadas en Ventura Plaza - Cúcuta (1) y Parquedero Oficina Ocaña CENS (1) y dos (2) Estaciones de carga sermirrápida a 22kW de potencia ubicadas en Unicentro Cúcuta (1) y Hotel Cariongo, Pamplona (1)





TEMA MATERIAL
ENERGÍAS
RENOVABLES

Vínculos que transforman: La calidez de nuestro servicio

Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE)

Esta gestión está dirigida a clientes y usuarios que buscan incorporar sistemas de autogeneración, principalmente a partir de fuentes renovables, garantizando que su conexión y operación se realicen de manera segura, confiable y acorde con la normativa vigente. Como avance relevante, se han estandarizado y optimizado los procedimientos para facilitar la integración de estos sistemas a la red, lo que ha permitido un mayor acceso a la autogeneración.

Para la vigencia 2025, se recibieron 2.795 solicitudes de conexión de autogeneradores, de las cuales 1.466 culminaron con la conexión efectiva, estas incorporaciones representaron aproximadamente 22,4 MW de capacidad instalada.

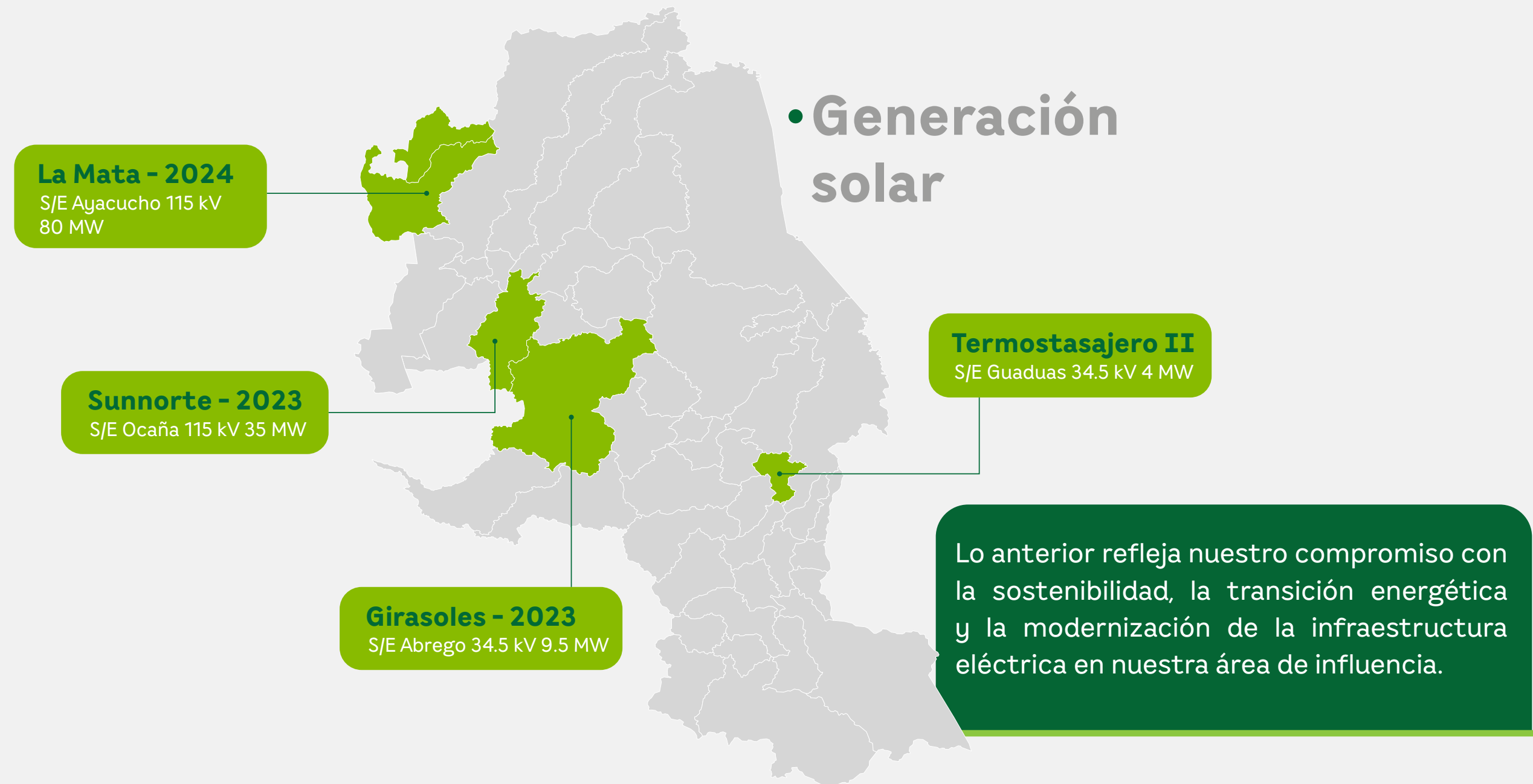


Proyectos de Generación

Durante el año 2025, logramos importantes avances en la gestión de proyectos de generación, destacando:

Logramos la entrada en operación de **128,5 MW** de nueva capacidad de generación en el marco de la Resolución CREG 075 de 2021. Este hito fortaleció la confiabilidad del suministro energético en la región y generó un aporte relevante al Sistema Interconectado Nacional (SIN).

Se registró el **primer usuario de Generación Distribuida (GD)** en nuestra zona de influencia, marcando un avance significativo en la diversificación de la matriz energética regional.





TEMA MATERIAL
TRANSPARENCIA

Cercanía que construye territorio



Impactamos a **+26,900 personas** con programas de cercanía, educación y formación de líderes, impulsando el desarrollo local y el tejido social.



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



Con **Encendamos la alegría** Iluminamos la navidad en Gramalote, Arboledas, Chitagá, Villa Caro, Toledo, Ocaña, Cúcuta, Tibú, Aguachica y Pamplona con una inversión de **COP\$ 2,673 millones** con el concepto "Cuentos que nos unen", se iluminó la ciudad de Cúcuta.



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



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



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



TEMA MATERIAL
TRANSPARENCIA

Cercanía que construye territorio



Voluntariado corporativo

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



Estructuración de proyectos de obras por impuestos

La ART nos asignó la ejecución del proyecto de "Dotación a 7 Centros de Desarrollo Infantil -CDI- del ICBF en los municipios de Tibú, Convención, El Tarra y Teorama" bajo el mecanismo de Obras por Impuestos, por un valor de **COP\$ 2,134 millones**, impactando a **669 niños y niñas**.



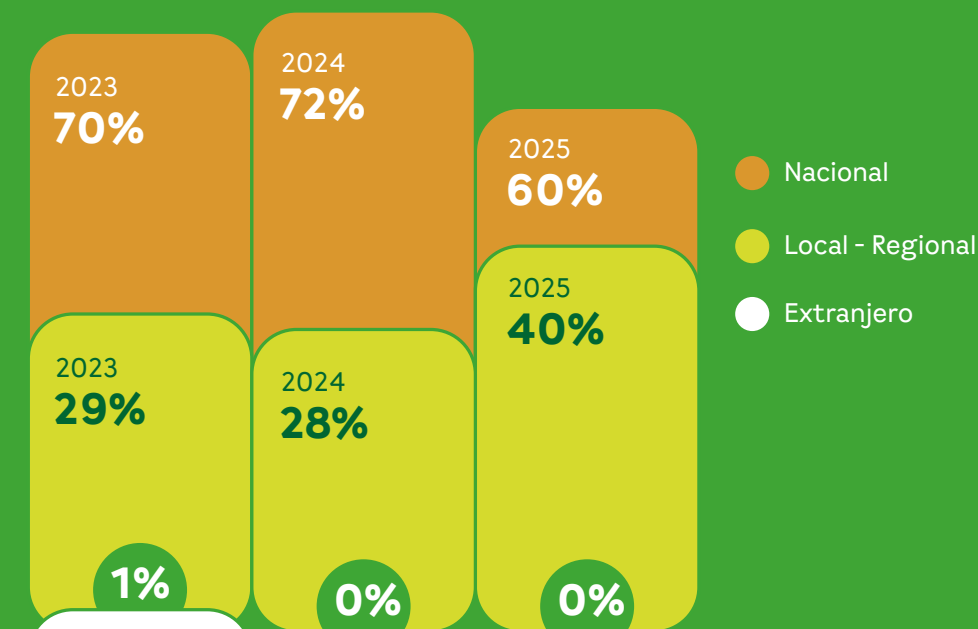
Apoyo Catatumbo

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

Procesos de Contratación

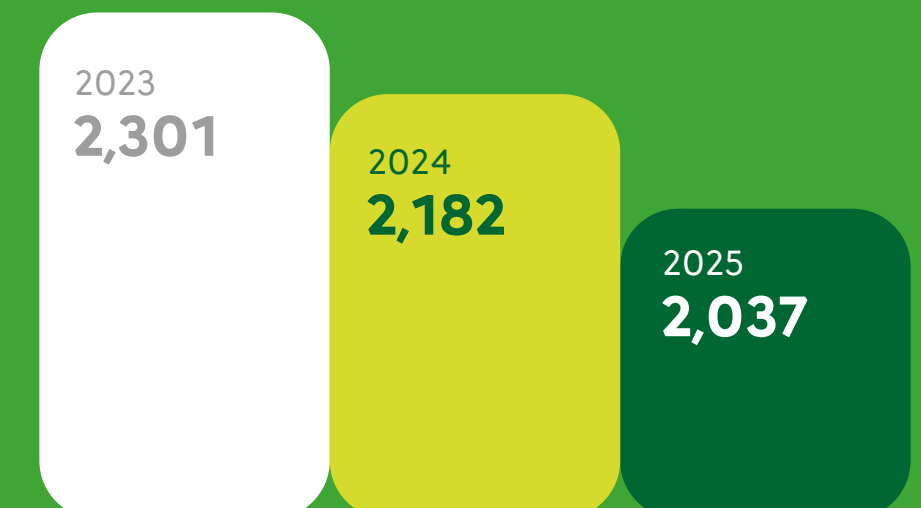
Ejecutamos 413 contratos por COP\$ 247,272 millones, de los cuales 166 corresponden a contratación local-regional por COP\$ 72,392 millones.

Contratos adjudicados (%)



Así mismo, a través de diferentes contratos de prestación de servicios, se han generado empleos externos, así:

Empleos generados con contratistas





Cercanía que construye territorio

TEMA MATERIAL
DERECHOS HUMANOS

Debida diligencia en Derechos Humanos

En CENS, reafirmamos nuestro compromiso con la promoción y el respeto de los Derechos Humanos como pilares esenciales para la equidad y el desarrollo sostenible regional. Durante 2025, fortalecimos nuestra gestión mediante procesos de capacitación continua, el análisis preventivo de riesgos y la aplicación de protocolos de debida diligencia.

Formamos a **503 trabajadores** directos y de firmas contratistas en temas de DD.HH

Gestionamos la actualización del Plan de Riesgos en DDHH con la “Fundación Ideas para la Paz – FIP” con la participación de **224 personas**, entre empleados, contratistas y comunidades de Cúcuta, Ocaña y Aguachica.

Establecimos los criterios de actuación en entornos complejos, alineados al marco ético empresarial, modelo de sostenibilidad y política de DD.HH con la Firma TRUST, socializándolo a **247 trabajadores**.

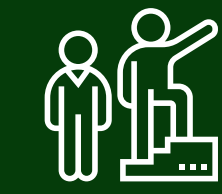
Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

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

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



Liderazgo Femenino Impacto M



Mentores
Directivos y Líderes

Transferencia de conocimiento



Mujeres Mentes
En cargos de coordinación en áreas técnicas



Habilidades
1. Interpersonales
2. Dirección de Equipos
3. Innovación

Obteniendo

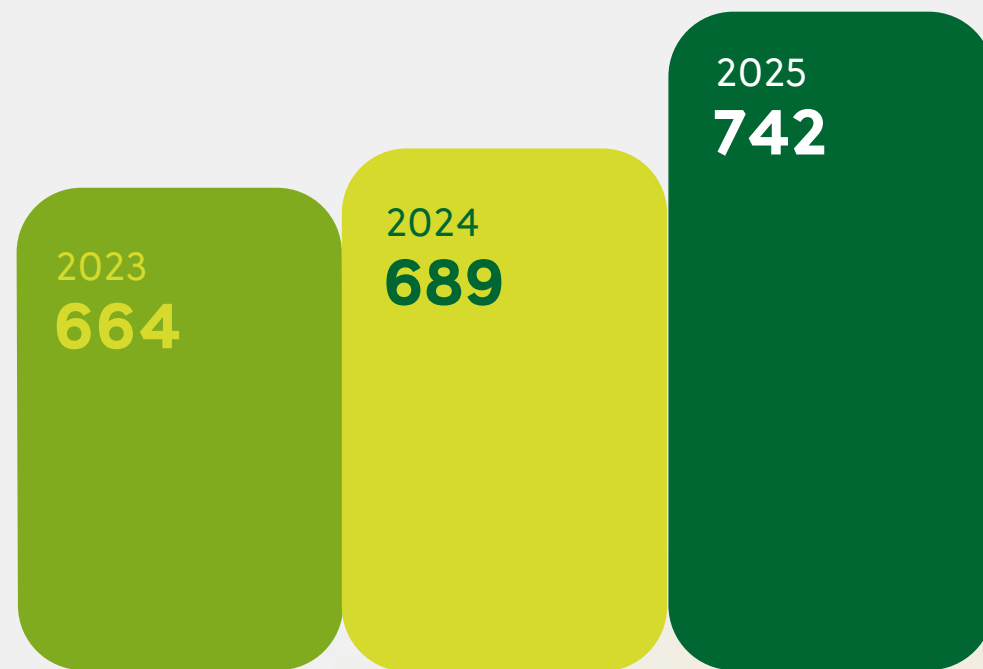
1. Interpersonales
2. Dirección de Equipos
3. Innovación



Energía que impulsa bienestar e innovación

Planta de empleados

Gente CENS



Provisión de



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

Edad de los empleados	2023	2024	2025
Edad promedio empleados	42	41	40
Cantidad de empleados Menores de 30 años	54	63	65
Cantidad de empleados entre 30 y 50 años	460	485	538
Cantidad de empleados mayores de 50 años	150	141	139



Energía que impulsa bienestar e innovación

Bienestar laboral y beneficios

Promovemos la calidad de vida de los trabajadores y sus familias mediante diferentes programas de bienestar, temas de salud, estudio, traslados, bonificaciones y obsequios para los trabajadores y sus hijos.

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

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

Además, continuamos con la implementación de acciones para mejorar el bienestar de los trabajadores y se destacan la opción de horarios flexibles y teletrabajo:

Modalidad	2023	2024	2025
Teletrabajo	129	129	141
Horario flexible	130	140	137

Formación y desarrollo

Gestión del Desarrollo: En 2025, el proceso de Gestión del Desarrollo de las Personas implementó diversas estrategias orientadas a fortalecer y desarrollar las competencias organizacionales de los colaboradores. Estas acciones tuvieron como propósito potenciar habilidades de liderazgo, acompañar la integración efectiva en los cargos, asegurar la transferencia de conocimiento y experiencia, y promover el crecimiento profesional, todo ello alineado con los objetivos estratégicos de la compañía.

Gestión del Aprendizaje: En 2025, el proceso Gestión del aprendizaje por medio del Plan de formación, fortaleció las competencias y conocimientos normativos de los colaboradores a través de 89 eventos formativos, además de cerrar las brechas de conocimiento alineadas a los sistemas de gestión.

Inversión Plan de aprendizaje (COP\$ millones)





Energía que impulsa bienestar e innovación

Seguridad y salud en el trabajo

En CENS, la seguridad es un valor no negociable. Durante 2024, consolidamos nuestra Cultura del Cuidado mediante el fortalecimiento de los sistemas de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). A través de estrategias proactivas y una rigurosa identificación de riesgos, garantizamos entornos laborales seguros y saludables.



Tasa de Accidentalidad Laboral Incapacitante (TALI)

Resultado: **1.83** Meta: **3.09**



Plan de SST

COP\$ 826 millones



Formación en SST

8,930 horas



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

Energía que impulsa bienestar e innovación



TEMA MATERIAL
TECNOLOGÍA
E INNOVACIÓN

CENSNOVA

CENSNOVA se consolida como la estrategia corporativa de transformación para la innovación de CENS, diseñada para integrar la capacidad de innovación, renovación tecnológica y metodológica en el núcleo estratégico de la organización.

Dentro de las principales iniciativas asociadas a la innovación se destacan:

Impactamos a **590 trabajadores** con la estrategia TECHNOVA para el desarrollo de nuevas capacidades digitales.

Realizamos concurso de **InnovAcción in House 2025** generándose **16 propuestas** asociadas al negocio.

Desarrollamos **19 automatizaciones RPA** enfocado en optimización de procesos, reducción de tiempos y costos, mejora en la eficiencia y fortalecimiento de la seguridad y control en las operaciones, representando un ahorro de **COP\$ 203 millones**.

Realizamos **9 soluciones digitales** que aportan a la optimización de procesos, disminución de carga operativa en diferentes áreas de la empresa, esta gestión evitó costos por **COP\$ 690 millones**.

Gestionamos beneficios tributarios por más de **COP\$ 1.400 millones**, ratificando el valor financiero y el reconocimiento institucional de la estrategia de innovación.

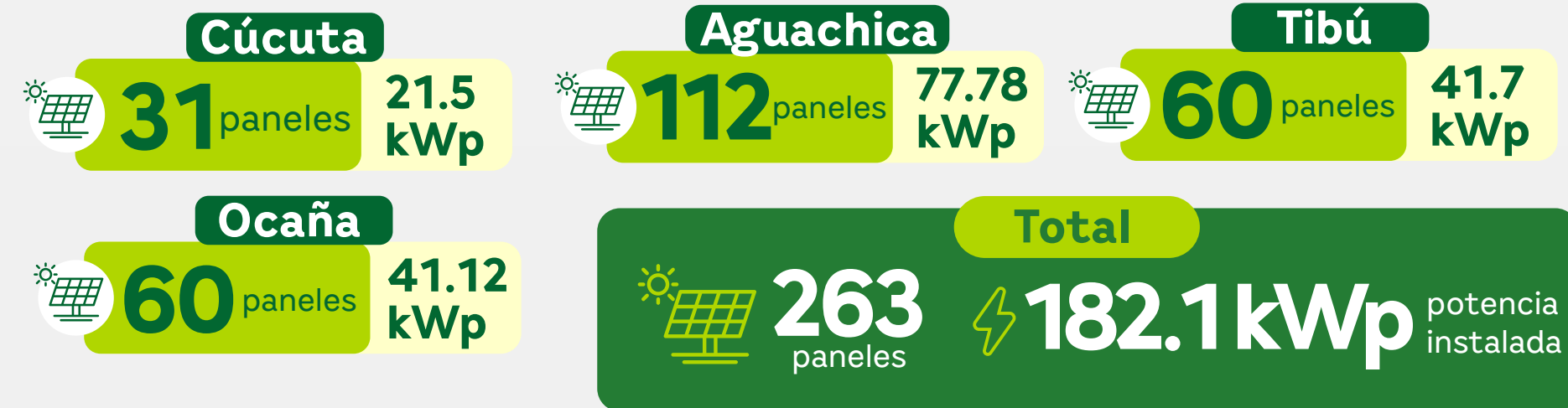


Inversión CENSNOVA
COP\$ 681 millones



Nuestra huella el alma para el territorio

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



Realizamos acciones de conservación y restauración, como el rescate y reubicación de 4,823 epífitas, la siembra y conservación de **2,323 árboles**, y la protección de más de **20 mil especies nativas**.

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



07 Cumplimiento normativo

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el inciso tercero del artículo 4 de la Ley 2069 de 2020 y el Decreto 854 de 2021 modificado por el Decreto 1378 de 2021, durante el año 2025 los estados financieros de propósito general se elaboraron bajo la hipótesis de negocio en marcha, realizando monitoreos para establecer la existencia o posibilidad de deterioros patrimoniales y riesgos de insolvencia, concluyendo que no existen incertidumbres importantes relacionadas con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas acerca de la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.

El presente informe de gestión contiene la exposición fiel sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, económica y administrativa de la sociedad, así como, la evolución previsible de esta.

Se informa que desde la fecha de presentación de los estados financieros y antes de la aprobación de estos por parte de la Asamblea de Accionistas, no existen acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio que puedan alterar los resultados o que tengan impactos futuros sobre el funcionamiento de la compañía.

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el parágrafo 2 del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 o aquella que haga sus veces, se deja constancia que durante el ejercicio no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros adjuntos y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la compañía, el cual incluye la constancia por parte de la Administración sobre la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores. El informe correspondiente a lo requerido por el artículo 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2025 lo emití por separado el 18 de febrero de 2026.

Asimismo, durante el año 2025 se dio cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad.

El informe especial de que trata el artículo 29 de la Ley 222 de 1995 y las operaciones celebradas con los socios y con los administradores, se podrán consultar en el Informe de Sostenibilidad CENS 2025.



08 Nuestra hoja de ruta: Retos y apuestas



Desarrollar inversiones estratégicas en infraestructura por COP\$ 208,105 millones para la ampliación y modernización del sistema T&D, con criterios de eficiencia y oportunidad, mejorando la confiabilidad y calidad del servicio entregadas a nuestros usuarios.



Fortalecer las operaciones en la subregión Catatumbo con foco en la reducción de pérdidas y el mejoramiento de la calidad del servicio junto con acciones de valor social-ambiental, para contribuir al desarrollo sostenible de los territorios.



Apalancar el crecimiento futuro con ofertas de nuevos servicios complementarios por COP\$ 31,730 millones, alineadas con las tendencias del sector energético y a las nuevas dinámicas de los mercados.



Aspiramos a alcanzar un 76 % de nivel de recomendación en nuestro servicio al cliente, consolidando un estándar de excelencia en el servicio que transforme cada interacción en confianza.



Lograr eficiencias operativas en la gestión empresarial por COP\$ 13,201 millones a través de la optimización de actividades en procesos clave y el cierre de brechas AOM, que impulsen la rentabilidad financiera.



Avanzar en la apropiación tecnológica y en la capacidad de innovación empresarial para la transformación digital de los procesos internos que facilite la integración de los recursos en torno a la competitividad organizacional.





Grupo epm

Informe de Sostenibilidad 2025 | www.cens.com.co