



Informe de Sostenibilidad 2021



Efigas
Ahí siempre

Tabla de Contenido

- 1.** Nuestra Empresa.
 - 1.1 Perfil de nuestra organización.
 - 1.2 Gestión Ética y Gobierno Corporativo.

- 2.** Enfoque de Gestión Sostenible.
 - 2.1 Gestión Estratégica.
 - 2.2 Grupos de Interés y Materialidad.
 - 2.3 Gestión Integral de Riesgos.

- 3.** Gestión Económica.
 - 3.1 Entorno Sectorial.
 - 3.2 Optimizar el desempeño de los negocios actuales y desarrollo de nuevos negocios.
 - 3.3 Principales indicadores financieros.

- 4.** Gestión Social.
 - 4.1 Cultura organizacional enfocada a resultados sostenibles con calidad de vida.
 - 4.2 Experiencia de Servicio.
 - 4.3 Operación Segura y Eficiente.
 - 4.4 Desarrollo de Contratistas.
 - 4.5 Gestión y Proyección Social.
 - 4.6 Relacionamiento y reputación con nuestros grupos de interés.

- 5.** Gestión Ambiental.
 - 5.1 Gestión Ambiental y uso sostenible de los recursos.
 - 5.2 Cambio Climático.

JUNTA DIRECTIVA

Principales

- Ramón Darío Dávila Martínez
- Manuel Guillermo Vives de Andreis
- Rolland Josué Pinedo Daza
- Roberto Cure Cure
- José Oscar Jaramillo Botero

Suplentes

- Luz Stella Hoyos Arcila
- Alberto Enrique Marrugo Caez
- Juan Camilo López Hernández
- Silvana Patricia Valencia Zúñiga
- Alejandro Arango Castro

Comité de Gerencia

- Carlos Alberto Mazeneth Dávila
Gerente
- Eduardo Alzate Jaramillo
Subgerente Financiero
- Érika Soledad Durán Pinzón
Subgerente Comercial
- Jorge Enrique González Cardona
Subgerente Técnico
- Sebastián Vega Bojanini
Secretario General y Jurídico
- Mónica Cristina Posada Cifuentes
Directora Administrativa
- Maryury Merchán García
Directora de Auditoría

Revisoría Fiscal

- Thania Jhisela Tarapues Cuastumal
- Designado por Ernst & Young



Mensaje del Gerente

(GRI 102-14)

Nuestro compromiso es ser sostenibles

Como empresarios tenemos el desafío permanente de trascender la misión de nuestro servicio y darle valor a través de un desempeño responsable con el entorno, lo que incluye cuidar y proteger el medio ambiente, fortalecer las relaciones de confianza, propiciar espacios de desarrollo para la comunidad y los aliados, y actuar de una manera transparente y ética con el manejo de los recursos o resultados financieros de nuestra compañía.

Para Efigas el 2021 fue la oportunidad de reconocer el foco de sostenibilidad, por eso es de gran orgullo para la empresa y sus accionistas, que las tres dimensiones alrededor de la cuales giramos tuvieran una calificación superior al 93 %, permitiéndonos alcanzar el Sello de Sostenibilidad Esencia que otorga el Icontec por las buenas prácticas empleadas y, que además de avalar muchas acciones, nos enseña hacia dónde debemos enfocarnos más para mitigar el cambio climático, pensar en un desarrollo integral justo con el planeta y la recuperación de cada rincón que lo integra, algo que podemos alcanzar a través de nuevos negocios y soluciones energéticas limpias y amigables que puede generar la industria del gas natural.

Somos más de 400 colaboradores que con el apoyo de aliados estratégicos trabajamos día a día para transformar el territorio con el gas natural, energía que disminuye brechas de pobreza y cambia para siempre la vida de las personas.

En este informe cada acción representa nuestro enfoque y deseo de estar ahí siempre.



Acerca de este informe

(GRI 102-45;46;50;51;52;53;54;56)

El presente informe de sostenibilidad comprende nuestro desempeño desde el 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021 y el último informe reportado muestra la gestión del año 2020, desde hace 6 años reportamos de forma anual nuestro informe de sostenibilidad acogido los lineamientos del estándar GRI, cumpliendo la opción esencial, no obstante, con el presente informe se gesta por primera vez el proceso de verificación externa.

La información reportada recoge la gestión realizada en los 32 municipios del Eje Cafetero en donde se presta el servicio, respecto a los temas definidos como relevantes en nuestra estrategia de sostenibilidad, entendiendo que la transparencia con nuestros grupos de interés permite tomar decisiones más informadas.

El presente informe cuenta con verificación externa dada por Icontec, adicionalmente los datos e información aquí contenidos se soportan en los estados financieros certificados por Ernst & Young, empresa externa de revisoría fiscal.

La determinación de asuntos materiales y contenidos específicos, así como la planeación y ejecución fueron coordinados por el Comité de Sostenibilidad en un proceso de construcción, validación y consenso con los líderes de los procesos de la empresa.

Para más información sobre los contenidos del presente informe, consultas, sugerencias o comentarios puede establecer comunicación con la Coordinación de Responsabilidad Social de Efigas, Avenida Kevin Ángel # 70-70, 898 2323 Ext.: 1165, acorreag@efigas.com.co



1. Nuestra Empresa

1.1 Perfil de la organización

[GRI 102-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,12,13]

Nombre de la empresa: Efigas Gas Natural S.A. E.S.P.

Sigla: Efigas S.A. E.S.P.

Número de Identificación Tributaria: NIT: 8002023953

Ubicación sedes principales por ciudad capital:

Avenida Kevin Ángel # 70 - 70, Manizales – Caldas.

Avenida 30 de Agosto # 32B-41, Pereira – Risaralda.

Calle 15 Norte # 12-34, Armenia – Quindío.

Países donde opera: Colombia.

Página web: <http://www.efigas.com.co/>

Teléfono: +57 898 23 23.

Somos una empresa colombiana con presencia en 3 departamentos del país: Caldas, Quindío y Risaralda. Por 24 años nos hemos dedicado principalmente al negocio de la distribución y la comercialización de gas natural, llevando soluciones energéticas a los hogares colombianos, a la industria y al comercio. Con sedes principales en las ciudades capitales de los 3 departamentos del eje cafetero y 28 oficinas de servicio al cliente distribuidas en los municipios donde se presta el servicio.

Nuestro propósito es prestar un servicio confiable y seguro con los más altos estándares de calidad para la región Eje Cafetero.

Modelo Integral del Negocio

Ofrecemos a nuestros clientes y a la comunidad un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, orientado por la excelencia en la gestión y conformado por las líneas de:



**Distribución
y Comercialización
de Gas.**



**Construcción
de Redes**



**Servicios
Adicionales**



**Financiación
No Bancaria**

Nuestra Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y competitividad de nuestros clientes y al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, con un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, orientado por la excelencia en la gestión.

Nuestra Visión

Consolidar nuestro modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, con soluciones innovadoras y altos niveles de excelencia en la gestión, caracterizándonos como una organización responsable y sostenible.

Naturaleza Jurídica y Principales accionistas

Somos una empresa de servicios públicos, privada, nuestro principal accionista es Gases del Caribe S.A. E.S.P., organización líder del sector del gas natural en Colombia y pionera en la masificación del empleo de este combustible.

Accionistas	Participación
Gases del Caribe S.A. E.S.P.	76,17%
Gases de la Guajira S.A. E.S.P.	4,56%
Inficaldas	4,09%
Infi-Manizales	4,09%
Otros	11,09%

Zona de influencia y mercado Efigas

Con el modelo de negocio descrito llegamos a 64 poblaciones distribuidas en 32 municipios de los 3 departamentos del Eje Cafetero, entre estas poblaciones contamos con 5 resguardos indígenas Emberá Chami, 4 en el municipio de Riosucio - Caldas y un resguardo en el municipio de Quinchia - Risaralda. Contamos con 641.694 usuarios distribuidos en los siguientes mercados:

MERCADO 2021	
Residencial	629.296
Comercial	12.132
Industrial	226
EDS Vehicular	40
Total	641.694

Cadena de suministro

La cadena de suministro del gas natural inicia con la exploración y extracción de fuentes de gas natural a cargo de Ecopetrol, las cuales se encuentran localizadas en La Guajira y Casanare. Pasa luego al proceso de tratamiento o refinación para posteriormente efectuar el transporte por tubería de acero por medio de Transportadora de Gas Internacional, TGI, compañía que suministra el gas en un punto denominado Estación de Puerta de Ciudad. A partir de allí se inicia el proceso de distribución y comercialización a cargo de nuestra organización en los municipios mencionados.

El ejercicio de comercialización y distribución se soporta por aliados estratégicos (contratistas de la organización) que dinamizan la acción de la construcción de redes externas o de infraestructura, la construcción y certificación de las

redes internas de gas natural, en el marco técnico, para el proceso comercial se cuenta con aliados que proceden en la medición del consumo, entrega de facturación, gestión del cobro, suspensión y reconexión del servicio. Siendo los aliados estratégicos vitales para la prestación del servicio.

Efigas en Cifras

EL NEGOCIO EN CIFRAS	2021	2020
Número de usuarios de gas natural.	641.694	614.359
Volumen de gas vendido/millones m ³ acumulados por año no incluye mercado secundario.	214.49	201.27
Acumulado en Km de red construidas (polietileno).	6.163 Km	6.017 km
Cobertura de mercado en la zona de influencia 2018 – 2019.	86 %	85,33 %
Número de usuarios negocio de Financiación No Bancaria, Brilla.	67.054	48.370
Número de colaboradores directos y temporales.	454	441
Número de Aliados Efigas (contratistas).	23	22
Número de colaboradores indirectos.	722	709

Durante el 2021 no se presentaron cambios significativos en la organización y/o su cadena de suministro.

Iniciativas externas

Como actor activo del territorio y convencido de la potencia de las alianzas público-privadas y el sector social, Efigas acompaña y es participante de iniciativas locales que han contribuido al desarrollo del Eje Cafetero.

Departamento

Iniciativa

Caldas

- **Estoy con Manizales**
- **Manizales Cómo Vamos**
- **Mesa Territorial de Lectura Escritura y Oralidad de Caldas.**
- **Vivo Cuenca**
- **Parque Nacionales**
- **Mesa de Calidad del Aire y Movilidad Sostenible**
- **Comité Interinstitucional de Educación Ambiental.**

Quindío

- **Quindío Competitivo**

Risaralda

- **Pereira Cómo Vamos**

Afiliación a asociaciones y/o agremiaciones

Participamos en diversas organizaciones y agremiaciones empresariales, con el fin de generar espacios de discusión y debate conjunto en el sector de gas natural, permitiendo generar sinergias frente a temas de desarrollo sostenible, conocer buenas prácticas, fortalecer la reputación y nuestro liderazgo regional.

Naturgas, ANDI, Fenalco, Camacol, Acopi, Concentra, Corporación Quindío Competitivo.

1.2 Gestión ética y gobierno corporativo

(GRI 102-16; 102-17; 102-18; 102-22; 102-24; 102-25; 102-26; 102-20)

Gestión ética

Para nosotros como compañía los estándares de comportamiento ético constituyen un elemento fundamental para la creación de valor en las actuaciones de colaboradores, contratistas y en la forma como se genera confianza entre los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos.

Por ende, somos conscientes de la importancia de velar continuamente por la aplicación del código de conducta, herramienta que contribuye a la adecuada administración de los asuntos en relación con colaboradores y contratistas.

En 2021, reconociendo la importancia de la aplicación del código, dinamizamos diferentes capacitaciones relacionadas con éste y la forma de hacer efectivo su cumplimiento.

Adicionalmente, asumimos el compromiso de adelantar las operaciones del negocio con excelencia y generando valor, en el marco del cumplimiento de la normativa legal aplicable y minimizando los riesgos legales y regulatorios en el desarrollo de nuestra operación.

Es por esto que como compañía damos cumplimiento a la legislación aplicable en gestión ambiental, social, de seguridad y salud en el trabajo y regulación de gas, abordando riesgos y oportunidades asociados desde el área legal, donde se atienden de forma oportuna los requerimientos jurídicos de la organización y los entes externos; se asegura la revisión legal con los equipos de forma interdisciplinaria y la consolidación de la normatividad aplicable en una herramienta de fácil acceso para los colaboradores de la organización.

Valores Efigas

Los valores son los habilitadores del propósito empresarial y se entienden como el conjunto de creencias y reglas de conducta personal y empresarial que fortalecen la calidad de vida de la organización y su relación con el entorno.

• Vocación de servicio

Tenemos la disposición de ayudar y servir a los demás, siendo amables, oportunos y eficaces en la atención de nuestros clientes internos y externos.

• Respeto

Damos un trato digno a las personas, reconocemos y valoramos sus diferencias, nos comprometemos en el desarrollo de procesos eficaces que promuevan el respeto por nuestros empleados, proveedores, clientes y la comunidad.

• Compromiso

Trabajamos por el logro de los objetivos de la empresa como si fueran propios.

• Ética

Actuamos en todo momento consecuentemente con los valores organizacionales, incentivando el actuar correcto, la moral y las mejores prácticas profesionales, cumpliendo con las normas legales y empresariales.

Herramientas de gestión ética

En Efigas establecemos y estructuramos un modelo de gestión ética como soporte de su estrategia de sostenibilidad, arraigado a sus valores corporativos y su código de conducta como carta de navegación de los comportamientos éticos.

Código de Conducta

Contiene las declaraciones de comportamientos éticos que deben inspirar el actuar correcto de los empleados, tanto a nivel interno como con los diferentes grupos de interés y así mismo los contratistas asociados al negocio.

Este código establece a su vez el compromiso que se debe gestar con los accionistas, con la responsabilidad corporativa, los clientes y el mercado, y destaca para su aplicación mecanismos como manejo de conflictos de interés, el comité de ética y conducta y las herramientas para consultar y/o denunciar las violaciones al código.

El Comité de ética y conducta

Órgano de carácter consultivo, de análisis y asesoramiento sobre cuestiones del Código de Conducta y conflictos que surjan en su aplicación.

- Revisar los resultados de las investigaciones por violaciones al Código de Conducta.
- Realizar recomendaciones al Oficial de Cumplimiento sobre las acciones que deban realizarse.
- Hacer seguimiento a la aplicación de las medidas tomadas por el Oficial de Cumplimiento.

Manejo de conflictos de interés

Como organización tomamos nuestras decisiones comerciales con base en los mejores intereses para la compañía y no con base en consideraciones o relaciones de índole personal.

En algunas situaciones no resulta fácil determinar si existe o no un conflicto y no todo conflicto puede evitarse; sin embargo, todos los empleados o contratistas tienen la obligación estricta de reportar ante el Oficial de Cumplimiento y el Gerente General, según sea el caso, cualquier conflicto de interés que tenga lugar. En el caso de duda respecto a una situación que pudiese ser o que aparente ser un conflicto, lo aconsejable es reportar la situación y buscar orientación.

Cualquier situación en la que pueda verse involucrado un empleado o contratista diferente al Gerente General deberá ser presentada oportunamente al Oficial de Cumplimiento para que conozca y tome las decisiones que amerite cada caso.

Cuando la persona involucrada en una presunta violación o infracción sea uno de los representantes legales o un miembro de Junta Directiva, se pondrá en conocimiento del Oficial de Cumplimiento quien deberá remitirlo a la Junta Directiva para su análisis y decisión. Si la persona involucrada en una presunta infracción o violación a este código fuere el Oficial de Cumplimiento, deberá ponerse en conocimiento del Gerente General, quien deberá remitirlo a la Junta Directiva para su análisis y decisión.

Estas situaciones deberán ser reportadas oportunamente de acuerdo con lo requerido por la ley o las regulaciones aplicables.

Herramientas consultivas y/o de denuncia:

Se establece la Línea Ética como mecanismo para registrar una consulta o posible violación al código, desde:

- A** - Correo electrónico: lineaetica@efigas.com.co
- B** - Teléfono: 01 800 911 0011. Cuando el operador lo solicite marque el código (844) 608-3624 las 24 h / 7 días.
- C** - Página web: <https://www.efigas.com.co/Transparencia/linea-etica> – Ir a la Línea Ética (www.lineaeticadistribuidoras.ethicspoint.com).

Gobierno corporativo

Nuestra gestión de Gobierno Corporativo tiene el propósito de orientar las actuaciones, a través de políticas, directrices, normas, sistemas y principios que rigen las actividades relacionadas con el gobierno, dirección y administración, a fin de asegurar el cumplimiento del objeto social y objetivos estratégicos, con base en la apropiada toma e implementación de decisiones en materia económica, social y ambiental de la compañía.

Estructura de gobernanza

Nuestra Junta Directiva es elegida por la Asamblea General de Accionistas mediante el sistema de cociente electoral para un periodo de dos (2) años y está conformada por cinco miembros principales y sus respectivos suplentes. Actualmente, de los 10 miembros, 8 de ellos son hombres y 2 son mujeres.

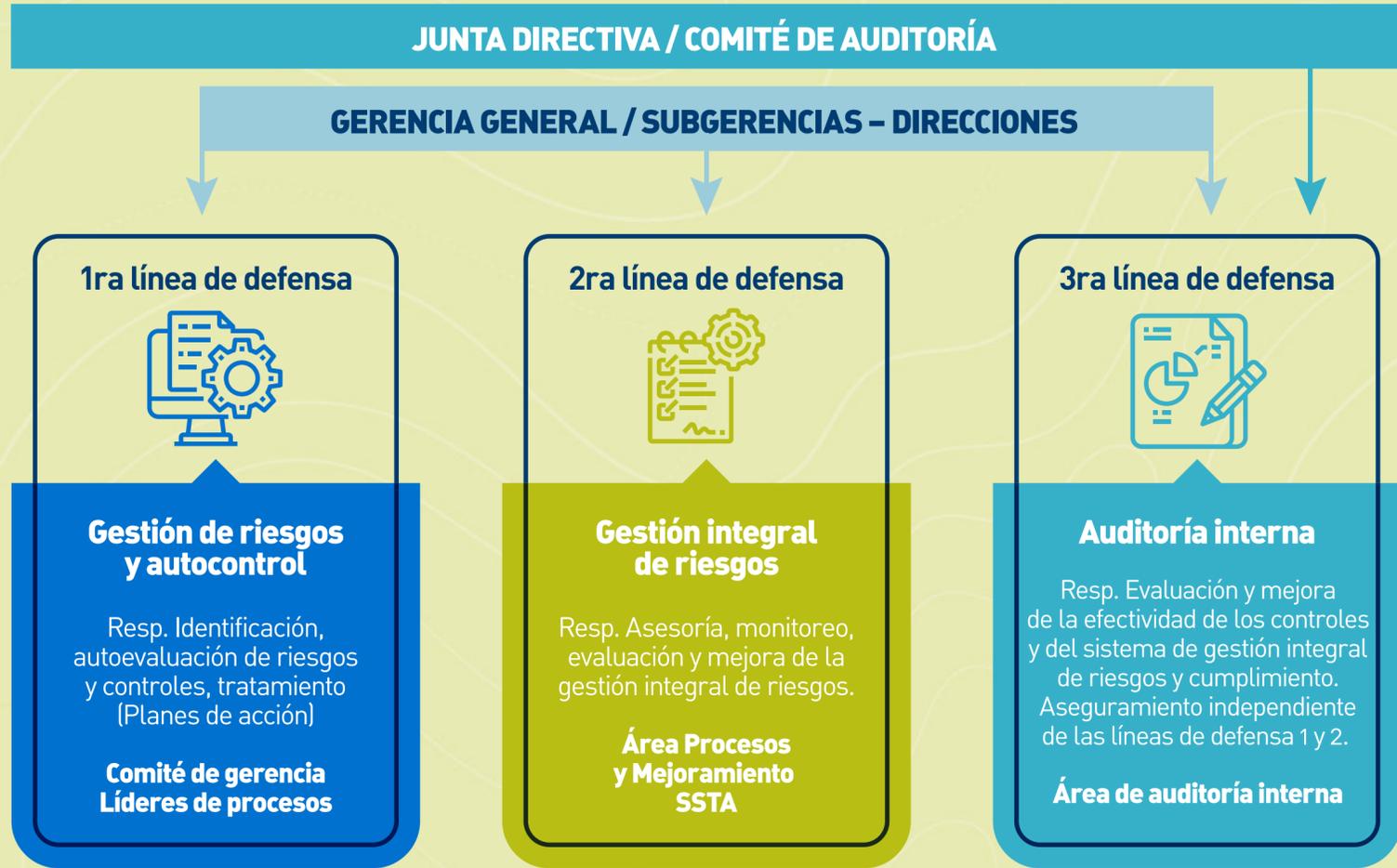


Los mecanismos de gobierno que tenemos se ven representados en los estatutos de Efigas, el reglamento de Junta Directiva, el reglamento del Comité de Auditoría, el Modelo de Líneas de Defensa, el Código de Buen Gobierno y las políticas empresariales.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Órganos de Gobierno	Comités de Apoyo a la Gestión
Asamblea General de Accionistas	Comité de Auditoría
Junta Directiva	Comité de Gerencia
Gerente	

La Junta Directiva y el Gerente de la organización representan los cargos ejecutivos con responsabilidades principales en relación con la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones estratégicas, las políticas y los objetivos relativos a los impactos y gestiones en cuestiones económicas, ambientales y sociales, quienes a su vez rinden cuentas directamente ante la Asamblea de Accionistas como órgano superior de gobierno.



2. Enfoque de Gestión Sostenible

2.1 Gestión estratégica

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 102-21)

El ejercicio estratégico de la organización parte del enfoque de sostenibilidad, el cual reconoce como directriz principal la Política de Sostenibilidad e igualmente se despliega en las diversas perspectivas organizacionales, dando cabida a decisiones y acciones responsables.

Nuestra política de sostenibilidad

“Somos una empresa que ofrece un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, comprometida a preservar los recursos en pro del bienestar de las futuras generaciones, fomentando la conciencia ambiental, social, de seguridad y salud, y gestionando los riesgos de nuestra operación.”

Nuestra labor está enmarcada en relaciones cálidas, transparentes y efectivas con nuestros grupos de interés, comportamientos éticos y el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables, orientados a la excelencia asegurando la rentabilidad y el crecimiento económico de la organización”.

Proceso de la gestión estratégica



Este proceso arroja como uno de sus principales entregables el mapa estratégico, el cual nos permite trazar la ruta de trabajo desde perspectivas y objetivos estratégicos:

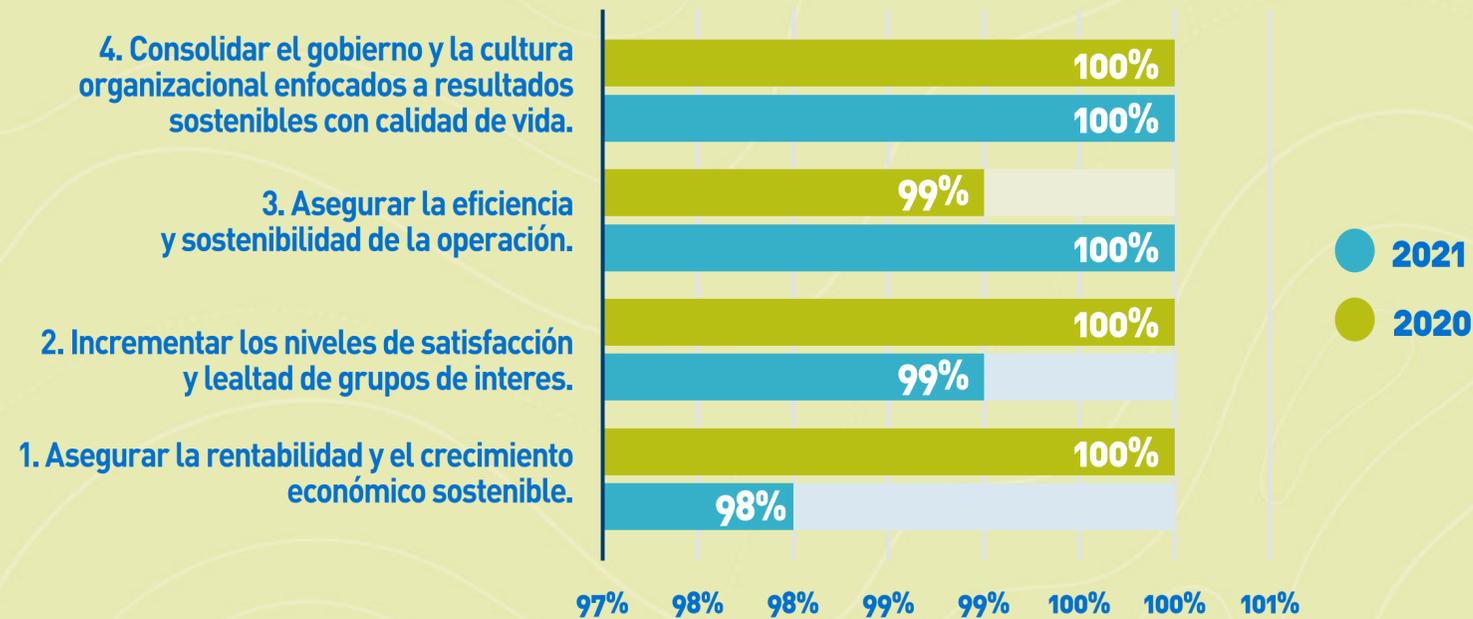
Mapa estratégico

PERSP	OBJETIVOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS		
FINANCIERA	1. Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible.	Fortalecer la gestión frente a cambios del entorno competitivo	1.1 Optimizar el desempeño de los negocios actuales.	1.2 Desarrollar nuevos negocios
CLIENTES Y COMUNIDAD	2. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de grupos de interés.	2.1 Mejorar la experiencia de servicio para el cliente	2.2 Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés	
PROCESOS	3. Asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación.	3.1 Alinear y fortalecer con aliados, los procesos de cara al cliente	3.2 Garantizar una operación eficiente segura, social y ambientalmente responsable	3.5 Desarrollar la gestión de la innovación y la mejora continua
		3.3 Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar cambios regulatorios	3.4 Transformación digital	
ORGANIZACIÓN Y APRENDIZAJE	4. Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocados a resultados sostenibles con calidad de vida.	4.1 Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo	4.2 Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano	4.3 Consolidar la cultura, el liderazgo y la ética empresarial

En concordancia con las perspectivas y bajo el despliegue de las iniciativas estratégicas se fundamenta el ejercicio de medición, que permite evaluar, priorizar y dinamizar acciones de mejora.

Medición estratégica

Nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos



Esta medición se realiza a través de la compilación de indicadores de impacto de cada objetivo, entre éstos debemos resaltar los que representan las dos metas crucialmente importantes de la compañía, las cuales se fortalecen en 2021.

INDICADORES	VALOR META 2020	VALOR META 2021	VALOR REAL 2020	VALOR REAL 2021	CUMPLIMIENTO 2020	CUMPLIMIENTO 2021
MCI: EBITDA POR USUARIO	216.086,5	206.509	211.638,5	216.936,5	94%	106%
MCI: EXCELENCIA EN EL SERVICIO	85	80	84	87	99%	106%

Avance en la gestión

Gestión de procesos

A partir de 2021 hemos avanzado en el desarrollo e implementación de un modelo para la gestión de la innovación colaborativa y mejora continua en la cadena de valor de Efigas, en articulación con contratistas misionales y la academia del Eje Cafetero.

Esta iniciativa fue presentada durante 2021 a Minciencias como proyecto ante convocatoria de beneficios tributarios por inversión en ciencia, tecnología e innovación, siendo catalogado favorablemente como proyecto elegible por este organismo, lo que motiva e impulsa una cultura organizacional dispuesta a trabajar en la innovación y en el mejoramiento continuo con foco en la generación de nuevos negocios, soluciones energéticas, transformación digital y eficiencia operativa.

Como principales entregables, durante 2021 se avanzó en la construcción de la estrategia de innovación y otros elementos claves estructurales, que permitirán poner en marcha diversas acciones y dinámicas planteadas por el Modelo de Innovación a partir del 2022.

En paralelo y como parte del día a día de los diferentes procesos, el compromiso continúa siendo operar bajo estándares y buenas prácticas de calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios.

Gestión de responsabilidad corporativa

Reconociendo la madurez del Modelo de Responsabilidad Corporativa, a través de la medición y mejora bajo una herramienta autoevaluativa por 6 años, en 2021 nos permitimos medirnos y reconocer el proceso desde un externo; es así como nos presentamos y validamos nuestras prácticas sostenibles a través del **Sello de Sostenibilidad Icontec**, con lo que se obtuvieron resultados positivos y oportunidades de mejoras como organización.

El sello nos permitió reconocer las mejores prácticas en las dimensiones social, ambiental y económica con un resultado integral del **95.9 %**

Resultado que exaltó las siguientes temáticas como significativas en la gestión sostenible:

- Cadena de abastecimiento.
- Relación con el cliente.
- Gestión de riesgos.
- Ética y transparencia.
- Desarrollo humano.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Relacionamiento social (programas de proyección y gestión social).
- Gestión e institucionalidad ambiental.

Y con lo que invita a dinamizar las siguientes temáticas para fortalecer dentro de la organización:

- Cambio climático.
- Derechos Humanos.
- Verificación externa del informe de sostenibilidad.

Este ejercicio nos deja marcada una hoja de ruta que permite medirnos e ir cerrando brechas para la mejora sostenible de Efigas.

El reto para 2022 es dinamizar el seguimiento a las acciones de mejora, mantener las buenas prácticas y explorar la inserción al Sello Icontec versión número dos.

2.2 Grupos de interés y materialidad

Desde nuestra Política de Sostenibilidad se extiende el compromiso con nuestros grupos de interés, los cuales han sido identificados y priorizados desde el análisis de influencia y dependencia que ejercen y ejercemos hacia ellos como organización.

En 2021 generamos una nueva revisión de grupos de interés y priorizamos subgrupos, permitiéndonos actualizar el objetivo de relacionamiento con cada uno de ellos y reconociendo dos grupos más que se hacen visibles en la gestión actual de la compañía.

Matriz de priorización de grupos de interés:

Mapa de grupos de interés



NOMBRE GRUPO	OBJETIVO DE RELACIONAMIENTO
ACCIONISTAS Y JUNTA DIRECTIVA:	<p>Accionistas: Generar valor agregado y un crecimiento sostenido, mediante una apropiada gestión de la inversión y los recursos, en el marco del buen gobierno y ética empresarial.</p> <p>Junta Directiva: Garantizar una relación transparente, continua y sólida en el marco de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo.</p>
COMUNIDAD	Contribuir al desarrollo local con infraestructura y programas de gestión social y ambiental desde un relacionamiento genuino, permanente y transparente que garantice la viabilidad de la operación.
CLIENTES	<p>Cumplir en forma activa la promesa de valor de la Compañía y asegurar una comunicación objetiva y transparente.</p> <p>Posicionar el gas natural como energético limpio y competitivo que aporta a una mejora de la calidad del aire y bienestar.</p> <p>Informar impactos o novedades en la prestación del servicio que puedan afectar al cliente.</p> <p>Fortalecer la relación de confianza con los clientes para lograr el cumplimiento de objetivos comerciales. Esto por medio de ofrecer a clientes propuestas de valor diferenciales que permitan su crecimiento, satisfacción y lealtad.</p> <p>Trabajar en proyectos de desarrollo colaborativos con nuestros clientes, enfocados en desarrollar soluciones de acuerdo con sus necesidades.</p>
GOBIERNO	<p>Tener una comunicación fluida para estar atentos a los cambios regulatorios del sector y participar en la medida en que se generen espacios de reuniones o mesas de trabajo.</p> <p>Incidir en la construcción de políticas públicas que fortalezcan el desarrollo del país y sus dinámicas empresariales y económicas.</p> <p>Ser un actor relevante, confiable y propositivo con las entidades gubernamentales y regulatorias, en pro del desarrollo adecuado del entorno y de los negocios.</p> <p>Velar por el cumplimiento de la normatividad de la compañía y de los intereses de la comunidad del territorio.</p>
COLABORADORES	Promover el desarrollo integral de los colaboradores, a través de programas de formación, bienestar y seguridad y salud en el trabajo, promoviendo un ambiente laboral seguro, saludable y positivo y una cultura organizacional orientada a obtener resultados sostenibles.
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Crear alianzas y relaciones de confianza, transparentes y justas, que permitan una comunicación abierta en ambas vías para lograr que los proveedores y contratistas permanezcan alineados con el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos del negocio.
ORGANIZACIONES ESTRATÉGICAS DEL TERRITORIO	Generar alianzas para la creación y fortalecimiento de estrategias que permitan el desarrollo y la conservación del territorio.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Mantener y fortalecer una relación cálida y continua para garantizar, a través de su impacto e influencia, la transmisión de una información oportuna y confiable a la opinión pública.
GREMIOS Y ASOCIACIONES	<p>Generar alianzas estratégicas para promover iniciativas del sector posicionando el gas natural y desarrollando otros mercados.</p> <p>Gestión de riesgos regulatorios y reputacionales evaluando sus impactos en la industria.</p> <p>Posicionar el gas natural resaltando sus atributos de competitividad y bajo impacto en el medio ambiente.</p>
ACADEMIA	Establecer alianzas que tengan como objetivo la generación de conocimiento para el desarrollo del sector y la Compañía.

Matriz de priorización de asuntos materiales

Se genera una escala de priorización de asuntos materiales desde el dialogo y la voz de los diversos grupos de interés, reconociendo los siguientes como relevantes:

ASUNTOS	NÚMERO DE VECES PRIORIZADO	COLABORADORES	PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	CLIENTES	COMUNIDAD	GOBIERNO	ORGANIZACIONES ESTRATÉGICAS DEL TERRITORIO	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	GREMIOS Y ASOCIACIONES	ACADEMIA
Mejorar la experiencia de servicio para el cliente	7									
Desarrollar la gestión de la innovación y la mejora continua	7									
Alinear y fortalecer con los aliados los procesos de cara al cliente	6									
Garantizar una operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable	6									
Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés	5									
Transformación digital	4									
Optimizar el desempeño de los negocios actuales para el cliente	2									
Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar cambios regulatorios	2									
Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano	2									
Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial	2									
Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo	1									
Desarrollar nuevos negocios	1									

Temas prioritarios

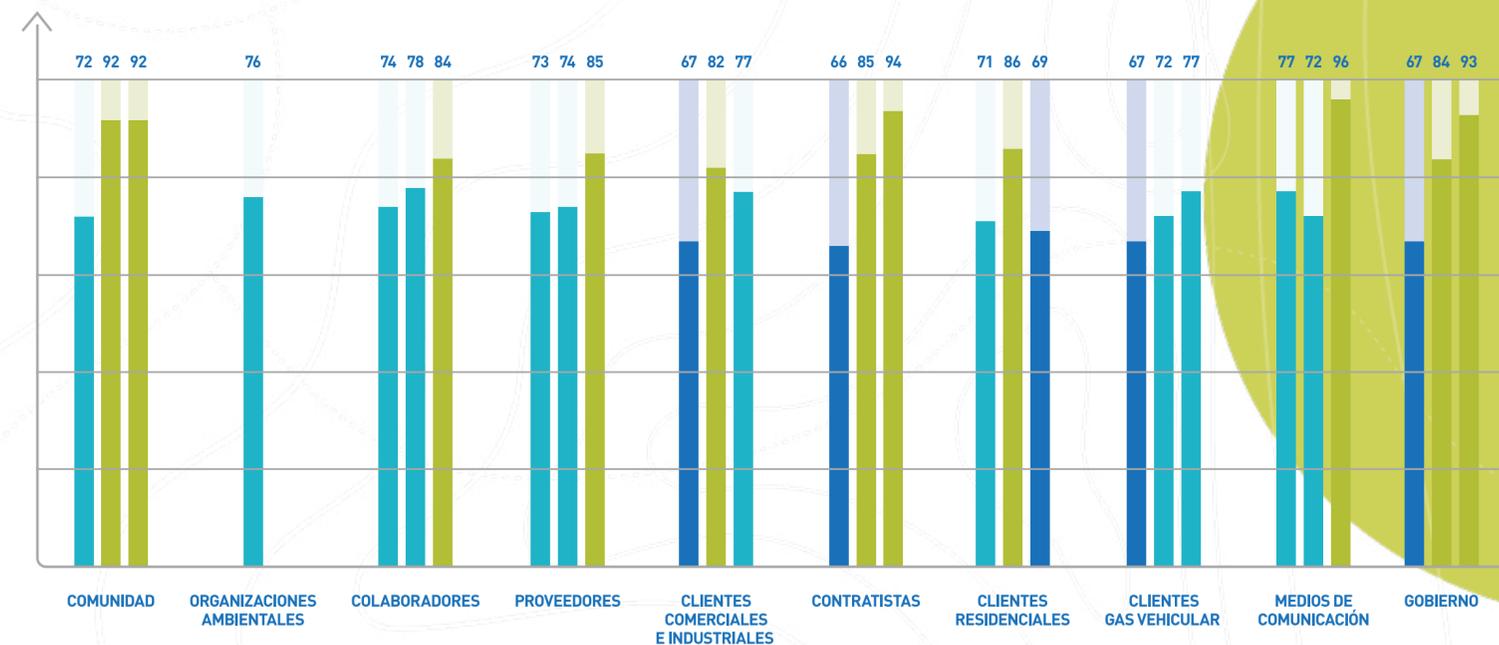
- Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.
- Alinear y fortalecer con los aliados los procesos de cara al cliente.
- Garantizar una operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable.
- Desarrollar la gestión de la innovación y la mejora continua.

En 2021 nos enfocamos en redefinir y priorizar los grupos de interés e identificar los subgrupos, información prioritaria para la dinámica de los diálogos que se retomarán en 2022 con los grupos de interés identificados y priorizados.

Diálogos con Grupos de Interés

En 2021 seguimos trabajando con lo resultante de los diálogos en 2020, profundizando en las acciones y ejercicios de relacionamiento priorizados como necesidades y expectativas de los grupos.

Resultados de diálogos 2020 y percepción reputacional



- 80% - 100% Posicionamiento reputacional relevante.
- 70% - 79% Riesgo reputacional bajo.
- 60% - 69% Riesgo reputacional medio.
- < de 60% Riesgo reputacional alto.



GRUPO DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES POSITIVAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES - ACCIONES POR MEJORAR	PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS EN 2021
COMUNIDAD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidado del medio ambiente. 2. Capacitación. 3. Eficiencia en el servicio. 4. Inversión social. 5. Comunicación. 	<p>La constancia y responsabilidad en el servicio.</p> <p>Buen relacionamiento con el funcionario de la empresa.</p> <p>Capacitación permanente en el cuidado y mantenimiento del recurso.</p> <p>Buena inversión social y proyectos ambientales.</p> <p>Respuesta rápida a inconvenientes del servicio.</p> <p>Capacitación a niños y jóvenes.</p>	<p>Falta del servicio en algunas sedes o salones comunales.</p> <p>Falta de conocimiento en los programas o proyectos ambientales.</p> <p>Falta de entendimiento de la factura.</p> <p>Mirar otras alternativas para la atención del usuario.</p>	<p>Realización de programas de gestión social enfocadas en el servicio y cuidado de las redes de infraestructura.</p> <p>Lineamientos comunicacionales permanentes para la comunicación de acciones sociales y ambientales.</p>
ORGANIZACIONES AMBIENTALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acción por el clima 2. Movilidad amigable. 3. Formación y capacitación. 4. Sostenibilidad de los proyectos. 5. Inversión social. 	<p>Proyecto BanCO2.</p> <p>Responsabilidad en los temas ambientales.</p> <p>Buena comunicación con la empresa.</p> <p>Consideran a Efigas como una empresa sostenible.</p>	<p>No hay programas de movilidad para las comunidades.</p> <p>Generar más alianzas para los temas ambientales.</p>	<p>Fortalecimiento de los programas de participación y liderazgo ambiental en los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda (ESLAC) en acompañamiento de las corporaciones autónomas regionales.</p>
GRUPO DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES POSITIVAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES - ACCIONES POR MEJORAR	PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS EN 2021
COLABORADORES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso Organizacional. 2. Clima laboral. 3. Calidad de vida. 4. Crecimiento y desarrollo profesional. 5. Estabilidad laboral. 6. Bienestar. 	<p>Bienestar de los empleados y las familias.</p> <p>Crecimiento personal y profesional.</p> <p>Buenas prácticas laborales.</p> <p>Capacitación continua.</p> <p>Programa Segundo a Bordo muy valioso para los colaboradores.</p> <p>Capacitación en temas de pandemia (adecuados para la coyuntura).</p> <p>Confianza en los equipos de trabajo.</p> <p>El tema de salud y seguridad es un pilar clave en la compañía.</p>	<p>En algunos procesos son demoradas las respuestas y procedimientos.</p> <p>Carrera profesional interna (no se presenta en todos los niveles y áreas de la organización).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer el ejercicio de transformación digital para alivianar procesos. 2. Fortalecimiento de los procesos de selección para dinamizar y retroalimentar eficientemente a los colaboradores que aspiran a convocatorias internas o mixtas.

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES POSITIVAS	NE ESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES - ACCIONES POR MEJORAR	PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS EN 2021
PROVEEDORES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidado del medio ambiente. 2. Relaciones de confianza. 3. Proceso de contratación. 4. Crecimiento empresarial. 5. Nuevos negocios. 6. Comunicación. 7. Coyuntura Covid. 8. Facturación y pagos. 	<p>Relaciones respetuosas con el grupo de interés.</p> <p>Crecimiento empresarial.</p> <p>Confianza y buen relacionamiento.</p> <p>Fidelidad como cliente.</p> <p>Los procesos de licitación son claros, rápidos y transparentes.</p> <p>Buen manejo de relaciones interpersonales.</p> <p>Apoyo y respaldo hacia los proveedores.</p> <p>Calidad humana del personal de Efigas.</p>	<p>Las plataformas en los temas de licitación están diseñadas en productos y no en servicios, son complejas.</p> <p>Falta más información e invitación a participar en licitaciones en diferentes aspectos o servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejoramiento en la plataforma licitatoria. 2. Ejercicio de retroalimentación congruente hacia los potenciales proveedores. 3. Creación de mecanismo de relacionamiento desde la comunicación e inicio formativo.
GRUPO DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES POSITIVAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES - ACCIONES POR MEJORAR	PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS EN 2021
CLIENTES COMERCIALES E INDUSTRIALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Precios y tarifas. 2. Uso eficiente del servicio. 3. Confiabilidad en el servicio. 4. Mediciones tecnológicas. 5. Comunicación. 6. Continuidad del servicio. 7. Formación y capacitación. 	<p>Confiabilidad del servicio.</p> <p>Consideran a Efigas como una empresa socialmente responsable.</p> <p>Mantenimiento eficiente en las líneas de gas.</p> <p>Acompañamiento constante.</p>	<p>Mejorar las tecnologías para la medición del consumo.</p> <p>Precios muy elevados.</p> <p>Más información acerca del Gas Licuado del Petróleo.</p> <p>No hay información oportuna antes del vencimiento del servicio o contrato.</p> <p>Se requiere más información en temas de certificación de regulación.</p> <p>Se debe mejorar el tiempo de respuesta de las quejas y peticiones.</p> <p>Se requiere más comunicación en los temas ambientales que realiza Efigas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio en la factura de cobro del servicio para una mejor comprensión del usuario.

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES POSITIVAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES - ACCIONES POR MEJORAR	PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS EN 2021
CLIENTES RESIDENCIALES	<ol style="list-style-type: none"> Beneficios económicos Covid. Precios y tarifas. Revisiones y mantenimiento. Contratistas. Prestación del servicio. 	<p>El servicio es constante, no se presentan casi daños.</p> <p>Buen relacionamiento con el personal directo de Efigas.</p> <p>Valoran las campañas ambientales.</p>	<p>No reciben capacitación en temas de seguridad en el servicio.</p> <p>Servicio no oportuno en atención de emergencias y en la línea de atención.</p> <p>No es fácil entender los valores de la tarifa (costos).</p> <p>En temas de reclamos y quejas no son rápidos ni oportunos.</p> <p>No hay beneficios económicos para estratos bajos.</p> <p>Mal funcionamiento de los contadores.</p> <p>Tema recurrente de los contratistas.</p> <p>Revisiones quinquenales</p>	<ol style="list-style-type: none"> Sistematización de procesos en el marco de agendamientos para mejorar la oportunidad en los servicios, especialmente las revisiones técnicas reglamentarias. Campaña de comunicación continua en línea de emergencia. Brigadas de información a los usuarios para comunicar temas relevantes del servicio. Cambio en la factura de cobro del servicio para una mejor comprensión del usuario.

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES POSITIVAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES - ACCIONES POR MEJORAR	PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS EN 2021
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> Impacto social. Servicio al cliente. Comunicación eficiente. Prestación del servicio. Facturación. 	<p>Información oportuna.</p> <p>Efigas cuenta con un buen equipo de comunicaciones y se ha visto su labor en tiempo de pandemia.</p> <p>Comunicación oportuna en cuanto a la prestación del servicio.</p> <p>Presencia en las redes sociales.</p> <p>Impacto social.</p> <p>Los voceros son claros, atentos y receptivos.</p> <p>Transformación social.</p> <p>Responsabilidad de la empresa en tiempos de contingencia.</p>	<p>El cobro excesivo de las visitas de mantenimiento.</p> <p>Costos elevados.</p> <p>Cobertura del servicio.</p> <p>Distorsión de mensajes por medio de los contratistas.</p> <p>Algunos contratistas no cumplen con los tiempos establecidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Información continua sobre el servicio y dinámicas organizacionales hacia medios de comunicación. Fortalecimiento de las plataformas virtuales de información.

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES POSITIVAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES - ACCIONES POR MEJORAR	PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS EN 2021
CONTRATISTAS	<ol style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo y Comunicación. Desarrollo y crecimiento. Bienestar y protección. Calidad del servicio. Cobros y rentabilidad. Gestión humana. 	<p>Buen respaldo y Acompañamiento.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Bienestar para los aliados.</p> <p>Crecimiento empresarial en nuevos servicios o nuevas líneas de negocio.</p> <p>Servicio al cliente especializado.</p> <p>Asesoría inmediata.</p> <p>Programas de capacitación hechos a la medida de los contratistas.</p>	<p>Mayor innovación.</p> <p>Tener más proyectos en temas ambientales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Inicio proceso de la ruta de innovación con contratistas.
CLIENTES GAS VEHICULAR	<ol style="list-style-type: none"> Precios y costos. Sostenibilidad del negocio. Servicio y calidad. Acompañamiento y confianza. Seguridad. 	<p>Buen relacionamiento con el personal de Efigas.</p>	<p>El precio no es rentable.</p> <p>Mirar toda la cadena de valor para evaluar precios.</p> <p>Falta de incentivos para el cambio a gas vehicular.</p> <p>Temas de inseguridad en las estaciones.</p> <p>Falta de información en temas relacionados con el negocio.</p>	

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES POSITIVAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS GENERALES - ACCIONES POR MEJORAR	PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS EN 2021
GOBIERNO	<ol style="list-style-type: none"> Prestación del servicio. Cobertura. Energías sostenibles. Capacitación al usuario. Comunicación de información. 	<p>Buenas relaciones interpersonales.</p> <p>Buena comunicación y apoyo por parte de las personas de Efigas.</p> <p>Servicio continuo y sin fallas.</p> <p>Proyecto BanCO2.</p> <p>Buena prestación del servicio.</p> <p>Impacto social.</p>	<p>Precios altos y no se entienden las facturas.</p> <p>Las capacitaciones a los usuarios son muy pocas.</p> <p>Revisiones de mantenimiento con elevados precios.</p> <p>Poco contacto directo con los usuarios.</p> <p>Las alianzas deben ser más duraderas.</p> <p>No se percibe cultura ambiental.</p> <p>Aumento en las facturas.</p> <p>No hay información sobre energías sostenibles.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Cambio en la estructura de la factura del cobro del servicio, para dar claridad a los usuarios. Mejora en canales y medios de comunicación para explicación de temas del servicio y de sostenibilidad de la organización.

Materialidad

Para nosotros los asuntos materiales se alinean directamente con la estrategia organizacional siendo parte de ésta en la homologación con las iniciativas estratégicas, ya que éstos son producto del análisis de contexto, el diálogo con grupos de interés, los riesgos desde el negocio hacia el medio ambiente y la comunidad y viceversa, y claramente la intención estratégica puesta desde los tomadores de decisiones en la organización.

Pasos para la construcción de la materialidad

- 1- Diálogo con grupos de interés seleccionados en el que aplicamos una encuesta semiestructurada previamente validada con un equipo interno de la Empresa.
- 2- Tabulación de resultados considerando respuestas de los participantes de cada grupo de interés participante.
- 3- Sesiones de talleres con equipos internos de la compañía con el fin de validar percepciones y necesidades claves, para consecuentemente generar propuestas de acción que faciliten el cierre de brechas y sean incluidas en la actualización del direccionamiento estratégico.

Asuntos materiales, despliegue y evaluación.

(GRI 102-47)

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. ASEGURAR LA RENTABILIDAD Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIBLE ASUNTOS MATERIALES

1.1. OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO DE LOS NEGOCIOS ACTUALES.

- Estrategias para el incremento de volumen de gas en los mercados residencial, comercial, industrial y GNV.
- Desarrollo de estrategias para el cumplimiento del presupuesto de ventas y conexiones en los mercados residencial, comercial e industrial.
- Estrategias de incremento del saldo de cartera Brilla (colocaciones, tiempo de financiación, extra cupo).
- Fortalecimiento de Servicios Adicionales.
- Fortalecimiento de Inspecciones y Certificaciones.

1.2. DESARROLLAR NUEVOS NEGOCIOS.

- Planteamiento del modelo de negocio para:
 - Energía Solar Fotovoltaica.
- Planteamiento para explorar nuevos negocios tales como:
 - Autogeneración de biogás.
 - Hidrógeno.
 - Comercialización de energía eléctrica.
 - Comercialización de GLP.
 - Cogeneración.

INDICADORES ASOCIADOS

- Ebitda.
- Cumplimiento del presupuesto de venta gas.
- Cumplimiento de presupuesto de ventas y conexiones.
- Cumplimiento del presupuesto de ingresos y margen de servicios adicionales.
- Cumplimiento del presupuesto de colocaciones FNB.
- Margen de gas.
- Margen de conexiones.
- Colocaciones FNB.
- Ingresos por intereses FNB.
- % de cartera en mora.

Objetivo Estratégico 2. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los grupos de interés. Asuntos Materiales

2.1 Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.

- Diseño del proyecto de transformación del área de Servicio al Cliente con enfoque al desarrollo de habilidades comerciales para así mejorar la experiencia de servicio.
- Certificación en línea y comunicación con el cliente.
- Mejora de la atención técnica en clientes constructoras.

Estándar GRI asociado

206-1
417-3
418-1

2.2 Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés.

- Obtención del Sello de Sostenibilidad Icontec categoría Esencia.
- Actualización y formalización del Manual de Crisis Reputacional.
- Revisión y actualización de Grupos de Interés Efigas.
- Construcción del Manual de Relacionamiento con grupos de interés.
- Programas de Proyección Social y formación a diversos grupos de interés.

Estándar GRI asociado

413-1
411-1
419-1

Indicadores Asociados Propios

- Nivel de excelencia en el servicio.
- Oportunidad de PQR.
- Calidad del servicio.
- Percepción global de reputación.

Objetivo Estratégico 3. Asegurar la eficiencia y la sostenibilidad de la operación.

Asuntos Materiales

3.1 Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.

1. Fortalecimiento del programa de desarrollo de contratistas Misión+.
2. Fortalecer el diálogo con Proveedores.

3.2 Garantizar una operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable.

1. Programa de integridad del gasoducto.
2. Operación de Geoportal como un sistema de información para observar datos de manera georreferenciada, con el fin de ayudar a la toma de decisiones.
3. Fortalecimiento del Programa de Prevención de Daños con autoridades y otras empresas de servicios.
4. Continuidad de campañas para fomentar el uso seguro y responsable del gas natural, considerando todos los canales disponibles de comunicación con el cliente.
5. Actualización del Modelo de Gestión Medio Ambiental de Efigas, con foco en concepto de sostenibilidad e impacto transversal a la compañía.
6. Cálculo de la huella de carbono por emisiones de gas natural, diseño e implementación de acciones de compensación.
7. Participación en mesas de calidad del aire para el diseño y desarrollo de proyectos en conjunto con otras empresas.

3.3 Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar cambios regulatorios.

1. Atención oportuna y debida de los requerimientos y asuntos normativos relacionados con la operación del negocio.
2. Actividades coordinadas entre un grupo interdisciplinario que busca asegurar la revisión y aplicabilidad de la normatividad aplicable a la organización.
3. Consolidación en una sola herramienta de la normatividad aplicable a la organización.

3.4 Transformación Digital.

1. Definir la estrategia y mecanismos de aseguramiento y disponibilidad de las plataformas tecnológicas de la organización.
2. Certificación en línea – implementación de la plataforma para mejorar la coordinación entre la construcción de redes nuevas y OIA para reducir visitas a los clientes.
3. Aumentar los servicios en línea disponibles para nuestros clientes logrando reducir las visitas a los puntos de atención.
4. Analítica de datos técnicos - diseñar, desarrollar e implementar mapas temáticos con datos geográficos consultables, a través de un sistema de información web que impacte los procesos de la cadena del servicio.
5. Mejorar la infraestructura tecnológica de nuestros

3.5 Desarrollar la gestión de la innovación y la mejora continua.

1. Presentación de proyecto a Minciencias en la convocatoria de beneficios tributarios por inversión en proyectos de innovación.
2. Definición de Estrategia de Innovación Efigas.
3. Construcción de un sistema para la valoración, clasificación y otorgamiento de estímulos y reconocimientos al talento humano y las buenas ideas.
4. Definición del proceso de innovación y herramientas de trabajo.
5. Planteamiento de roles y responsabilidades para las dinámicas de innovación colaborativa.

Objetivo Estratégico 4. Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocados a resultados sostenibles con calidad de vida.

Asuntos Materiales

4.1 Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.

- Proyectos de adecuación de nuevas sedes, así como de la infraestructura física de sedes actuales.
- Programa segundo a bordo enfocado en cargos críticos de la compañía.
- Programa de preparación para el retiro por pensión.
- Mantenimiento de la certificación ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Continuidad de medidas, protocolos y condiciones para la prevención de contagios por covid-19.

Estándar GRI asociado: {403-1; 403-2; 404-2,401-2,401-3; 401-1; 402-1}

4.2 Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.

- Modelo de competencias de Efigas acorde a las necesidades de la compañía, teniendo contexto laboral y de mercado.
- Continuidad del programa Líderes en Acción, el cual busca fortalecer competencias técnicas y humanas de los líderes de la compañía.

Estándar GRI asociado: {404-1;404-3}

4.3 Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.

- Modelo de gestión ética.
- Modelo de gestión integral del riesgo con énfasis en roles de líneas de defensa y la importancia del autocontrol.
- Implementación de campañas a los colaboradores para fomentar el uso activo de las herramientas tecnológicas en el marco de la transformación digital de la compañía.

Estándar GRI asociado: {405-1; 406-1}

Indicadores Asociados Propios

- **Clima Organizacional.**
- **Medición del Riesgo Psicosocial.**
- **Medición de Desempeño.**
- **Incumplimientos al Código de Conducta.**

puntos de atención para disminuir los tiempos de espera de los clientes.

Estándar GRI asociado: Cuenta con Indicadores propios Indicadores asociados Propios .

Disponibilidad de la plataforma tecnológica.

Efectividad de la plataforma de contingencia. .

Cumplimiento en la automatización de procesos de negocio.

% de cumplimiento del PETI.

Estándar GRI asociado: Cuenta con Indicadores propios Indicadores asociados Propios . % de colaboradores Implementadores de ideas. . Proyectos de innovación acompañados con mentoría. . Proyectos de innovación implementados con aliados estratégicos. . Proyectos de innovación radical implementados.

8. Puesta en marcha de la actualización del Plan de Continuidad de Negocio Efigas. 9. Actualización física y conceptual del centro de control y proyecto de acreditación del laboratorio de metrología.

Estándar GRI asociado: 301-2, 302-1; 302-4; 303-1, 304-3;305-1; 306-2;306-3; 413-1; 203-1 Indicadores asociados Propios . Reducción de huella de carbono. . Tiempo de interrupción del servicio. . Tiempo promedio de atención de emergencias. . Efectividad en el manejo de escapes no controlados.

Estándar GRI asociado: 307-1; 419-1; 417-3; 418-1

Indicadores asociados Propios . % de cumplimiento de la normatividad aplicable.

Estándar GRI asociado: 408-1; 409-1 y 204-1; 308-1; 308-2 Indicadores asociados Propios Índice de Desarrollo de Contratistas. . Oportunidad en la respuesta a PQR de contratistas.

Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) representativos en la agenda mundial y ser parte activa como ciudadano corporativo de las metas nacionales ODS también se convierte en nuestra responsabilidad.

ODS	Meta Nacional	Acciones relevantes asociadas al objetivo de desarrollo	Estándares GRI asociados
3. Salud y bienestar.	3.4 Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar. 3.6 Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo. 3.9 Reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades ocasionadas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.	1. Reducción de accidentalidad en colaboradores directos e indirectos. 2. Campañas para colaboradores y contratistas en prevención de accidentes de tránsito. 3. Trabajamos en la construcción de una política pública de movilidad sostenible para Manizales.	GRI: 403-2; 102-12
4. Educación de calidad.	4.6 Garantizar que todos los jóvenes, y al menos una proporción sustancial de los adultos, tanto hombres como mujeres, tengan competencias de lectura, escritura y aritmética.	1. Creación del programa de promoción lectora Cuenta con Efigas, que hasta la fecha ha impactado a 16.000 estudiantes del Eje Cafetero.	GRI: 413-1
5. Igualdad de género.	5.5 Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo.	1. Equidad de género en el marco de la estructura organizacional	GRI: 401-2; 401-3, 405-1
6. Agua Limpia y Saneamiento.	6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua incluidos los bosques, los páramos, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.	1. Actividades propias de compensación en el marco de la restauración en reservas naturales de nuestra zona de influencia	GRI: 304-3
7. Energía asequible y no contaminante.	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos. 7.1 Garantizar el acceso universal a servicios de	1. Trabajo en la ampliación de la infraestructura de gas natural para saturación en zona urbana y extensión en zona	GRI: 203-1

9. Industria, Innovación e Infraestructura	9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países.	Creación del Grupo de Investigación PIENSA, con 3 líneas de investigación claras: 1. Desarrollo de soluciones integrales en el uso de energías eficientes y renovables. 2. Gestión de tecnologías de la información, del conocimiento y la innovación. 3. Inteligencia artificial y Big Data, gestión y analítica de datos e inteligencia de negocios.	
11. Ciudades y Comunidades Sostenibles	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. 11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles, y mejorar los barrios marginales 11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y a la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.	1. Cofinanciación y movilización para la movilidad sostenible 2. Trabajo en la ampliación de la infraestructura de gas natural para saturación en zona urbana y extensión en zona rural, reconociendo el gas natural como un combustible accesible y de transición en el marco del cuidado medioambiental.	GRI: 203-1
12. Producción y Consumo Responsable	12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos, mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.	1. Manejo de residuos sólidos	GRI: 306-1
13. Acción por el Clima	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	2. Participación en escenarios para el cuidado de la calidad del aire	GRI: 304-3; 305-1; 305-2.
15. Vida de Ecosistemas Terrestres	15.2 Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial. 15.4 Velar por la conservación de los ecosistemas montañosos.	1. Vinculación activa a iniciativas regionales de cuidado y conservación de reservas naturales	GRI: 304-3
16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.	16.6 Crear instituciones responsables y transparentes a todos los niveles.	Sistema de gestión sostenible	GRI: 103-1,2,3

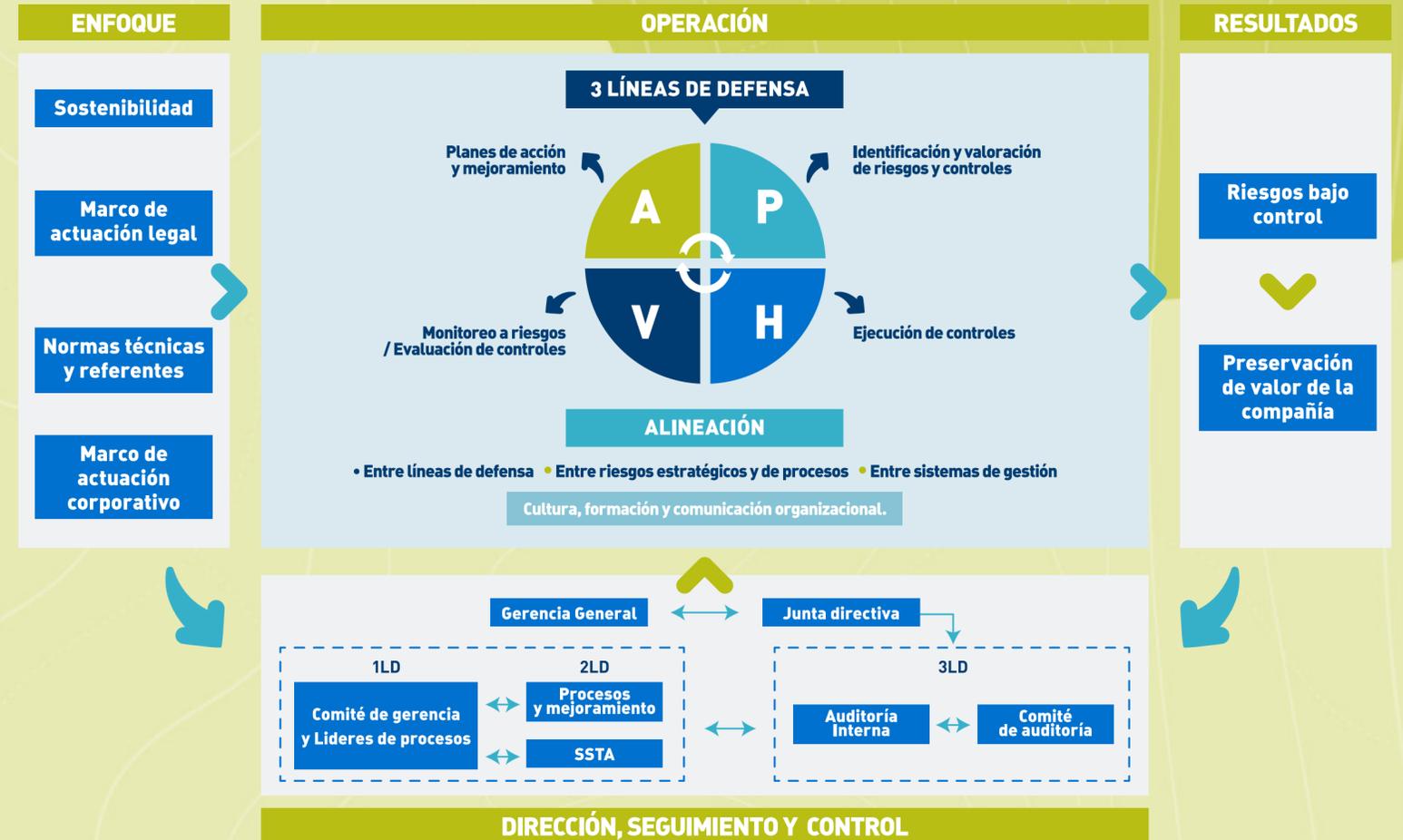
2.3 Gestión Integral de Riesgos

[GRI 102-11; 102-15]

El Modelo de Gestión de Riesgos se articula y gestiona en el marco de la sostenibilidad.

La sostenibilidad está determinada por la capacidad de una organización para crear y preservar valor, mediante una apropiada gestión estratégica, en armonía con una efectiva gestión de riesgos y comunidad de negocio, en el marco de la responsabilidad corporativa.

MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RIESGO ESTRATÉGICO	RESULTADO EFECTIVIDAD 2021	Resultado Efectividad 2020
1. Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible.	Optimizar el desempeño de los negocios actuales.	1. Pérdida de rentabilidad de los negocios. 2. Pérdida de mercado de gas y otros negocios.	108 %	95 %
	Desarrollar nuevos negocios.			
2. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes.	Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.	3. Deterioro de la calidad, seguridad y experiencia de servicio. 4. Deterioro de la reputación corporativa.	95 %	101 %
	Fortalecer el relacionamiento y la reputación con los grupos de interés.			
3. Asegurar la eficiencia y la sostenibilidad de la operación.	Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.	5. Pérdida de continuidad del negocio. 6. Pérdida de disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información. 7. Incumplimiento de la normatividad y regulación aplicable al negocio.	101 %	108 %
	Transformación Digital.			
	Garantizar una operación eficiente, segura, continua, social y ambientalmente responsable. Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar cambios regulatorios.			
	Desarrollar la gestión de la innovación y la mejora continua.			

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RIESGO ESTRATÉGICO	RESULTADO EFECTIVIDAD 2021	Resultado Efectividad 2020
4. Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocada a resultados sostenibles con calidad de vida.	Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.	8. Deterioro de los niveles de desempeño laboral. 9. Incumplimiento de políticas de gobierno corporativo.	94 %	91,6 %
	Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.			
	Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.			

Aplicamos el principio de precaución, mediante el Sistema de Gestión de Riesgos desarrollado a niveles estratégicos y operativos con alcance a la totalidad de la cadena de distribución, estos son identificados y analizados, con el fin de establecer controles y medidas para prevenirlos o mitigarlos.

Efectividad de los controles en la gestión de riesgos

Proceso	Año 2021	Año 2022	Porcentaje variación en calificación
% de efectividad de controles	91%	92%	-1%
REFERENTE	90%		

Para medir la eficacia de sus controles se definió el indicador "Promedio de efectividad en los controles de los riesgos", el cual presentó un % de cumplimiento del 91 % a diciembre de 2021, disminuyendo un 1 porcentual respecto al año 2020, no obstante, cumpliendo con el indicador organizacional que es del 90 %.

3.1 Entorno económico

En el año 2021 la economía del país mostró resultados positivos al registrar un crecimiento del 10,6% respecto al año 2020, debido al avance del proceso de vacunación, al buen comportamiento de la demanda interna y a la recuperación del empleo. Sectores como el comercio y la industria manufacturera presentaron un crecimiento del 21% y 16%, respectivamente.

De acuerdo con el DANE, la inflación para el año 2021 fue de 5,62%, lo que significó una variación de 4 puntos porcentuales frente a la reportada en el mismo período del año anterior, cuando fue de 1,61%. Este resultado ubica la variación anual del índice de precios al consumidor (IPC) como el más alto en los últimos cinco años.

La pérdida del grado de inversión por parte de las calificadoras de riesgo, las variantes del COVID-19, especialmente ómicron y la incertidumbre generada por el proceso electoral en Colombia, hizo que la tasa representativa del mercado (TRM) cerrara el 2021 en \$3.981,16, un aumento de \$548,66 frente a los \$3.432,50 con que cerró diciembre del 2020, lo que representó una devaluación del 16%.

En cuanto a la tasa de intervención del Banco de la República, cerró el año en el 3%, con un aumento de 1,25 puntos porcentuales frente al cierre del año 2020.

En el mercado laboral, durante el mes de diciembre el desempleo presentó una disminución 2,4 puntos porcentuales al ubicarse en 11% comparado con el 13,4% respecto al mismo período del 2020; no obstante, todavía se encuentra 0,50 puntos por encima del 10,5 % que el país tenía antes de la pandemia. El número de personas ocupadas a nivel nacional fue de 21,6 millones, donde el sector de transporte y construcción fueron las ramas que más aportaron a la variación de la población ocupada.

3. Gestión Económica



3.2 Entorno sectorial.

En relación con la cobertura de gas natural en Colombia, el país cuenta con más de 10,54 millones de usuarios conectados, de los cuales el 98,1 % corresponde a usuarios residenciales y de estos el 60 % pertenecen a los estratos 1 y 2.

Durante los primeros once meses de 2021 la producción promedio de gas comercializado en el país registró un incremento del 4,65 %: 1.083 mpcpd frente a 1.035 mpcpd reportados en el mismo período de 2020, según el informe del Ministerio de Minas y Energía.

Con relación al marco regulatorio, por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas se destacan los proyectos normativos contenidos en las Resoluciones 220 de 2020 y 147 de 2021, ambos asociados a los criterios para remunerar la actividad de comercialización minorista de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados; también se destaca la expedición de la Resolución CREG 004 de 2021, la cual estableció el procedimiento de cálculo de la tasa de descuento aplicable a la determinación de la remuneración de las inversiones realizadas en cada actividad regulada por la comisión (energía y gas); y la expedición de la Resolución CREG 175 de 2021, la cual establece un conjunto de variables y unos procedimientos de cálculo para determinar los cargos para remunerar la actividad de transporte de gas natural.

3.3 Optimizar el desempeño de los negocios actuales. Distribución y Comercialización de Gas Natural

Finalizamos el 2021 con 26.881 nuevas conexiones al servicio de gas natural, lo cual permitió acumular 641.694 usuarios ubicados en las 64 poblaciones

atendidas por la compañía.

MERCADERO 2021	
Residencial	629.296
Comercial	12.132
Industrial	226
EDS Vehicular	40
TOTAL	641.694

De tal manera que la cobertura del servicio de gas creció 0,97 % frente al año inmediatamente anterior cuando se obtuvo una cobertura del 86,3 %.

La distribución y cobertura de usuarios por departamento es:

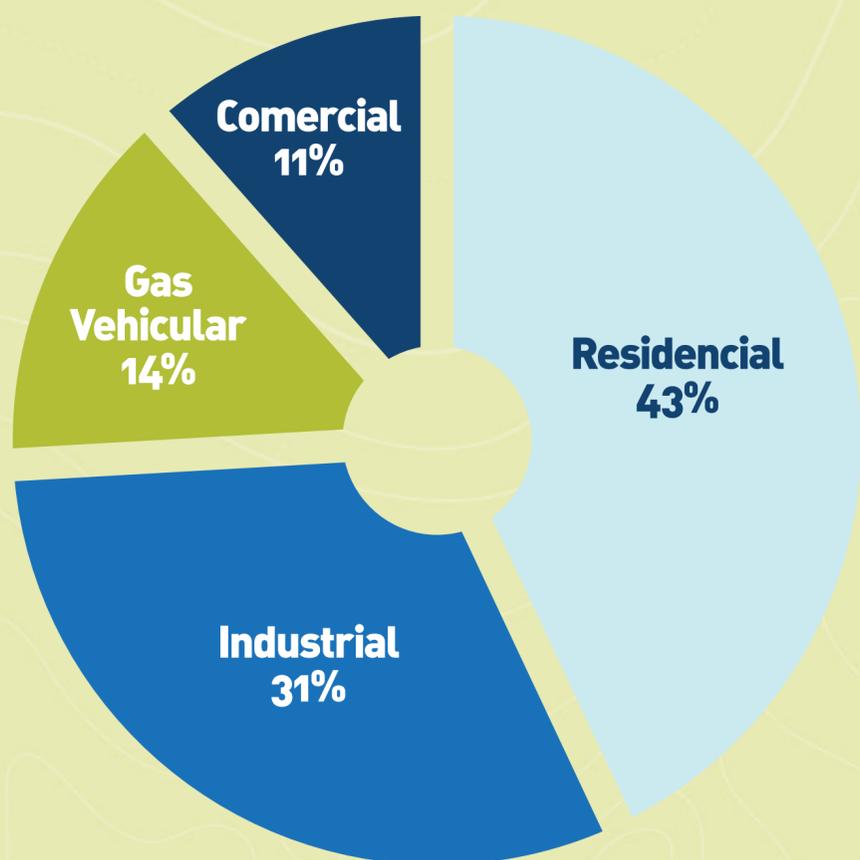
DEPARTAMENTO	# DE USUARIOS	% COBERTURA
Risaralda	282.416	87%
Caldas	187.666	83%
Quindío	171.612	88%
TOTAL	641.694	86%

Con respecto a la venta de gas natural, en 2021 se vendieron 214.49 millones de metros cúbicos, lo que representó un crecimiento del 7 % frente al año anterior. Entre los mercados más destacados por sus resultados son: el sector comercial con un crecimiento del 24 % y el gas vehicular con un 10 %.

A continuación se presentan las ventas de gas natural por tipo de mercado atendido (cifras en millones de metros cúbicos):

MERCADO	Año 2020 (MM m3)	Año 2021 (MM m3)	Var %
Residencial	90.51	92.11	2%
Comercial	19.88	24.62	24%
Industrial	63.03	67.18	7%
EDS Vehicular	27.86	30.57	10%
TOTAL	201.27	214.49	7%

A continuación se detalla la composición de gas vendido en los diferentes mercados:



Construcción de redes, Revisión Técnica Reglamentaria (RTR) y Servicios Adicionales

Adicional a que conectamos 26.881 nuevos usuarios, lo que implicó la construcción de las redes internas, dinamizamos la realización de las revisiones técnicas reglamentarias de gas a 116.592 clientes, permitiendo avanzar en los programas respectivos, en concordancia con lo establecido en las resoluciones CREG 067 de 1995, 059 del 2012, 129 y 221 de 2020.

Revisión Técnica Reglamentaria

Con respecto a la gestión realizada en 2020 es importante mencionar que el proceso se encontró detenido durante los meses de abril, mayo y junio, producto de la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional. Para 2021 y teniendo en cuenta que teníamos un número importante de usuarios con extensión de plazos para certificar su red producto de esta emergencia, el proceso desplegó un plan de comunicaciones orientado a dar a conocer a todos los usuarios la importancia de realizar la revisión técnica reglamentaria a tiempo, además del fortalecimiento de los protocolos de bioseguridad y la formación brindada a los inspectores con el ánimo de ofrecer una atención más cálida y oportuna a nuestros usuarios.

Servicios Adicionales

SERVICIOS ADICIONALES	Año 2020	Año 2021
# de servicios adicionales atendidos.	19.578	22.263
% de cumplimiento de servicios asociados solicitados por el cliente	88 %	104 %
% de cumplimiento de servicios asociados derivados de la RTR.	32 %	29 %

Dentro de las acciones más relevantes que se llevaron a cabo en el 2021 está el inicio del proceso de marketing y comercialización de los servicios adicionales, a través de la multicanalidad. Así mismo, se han realizado acciones operativas en pro del mejoramiento y cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.

Financiación No Bancaria

La compañía, a través de su programa Brilla, culminó el año con una colocación total de COP \$119.685 millones de pesos al beneficiar 67.054 familias con sus créditos, de los cuales 93 % pertenecen a los estratos 1, 2 y 3.

De tal forma que se logró acumular una colocación de COP \$ 559.172 millones desde el inicio del programa otorgados a 490 mil familias, lo que reafirma la importancia de la promesa de valor de la compañía para mejorar la calidad de vida de sus usuarios.

En cuanto a la cartera, el saldo final para 2021 fue de COP \$ 142.942 millones con un incremento del 30 % frente a 2020.

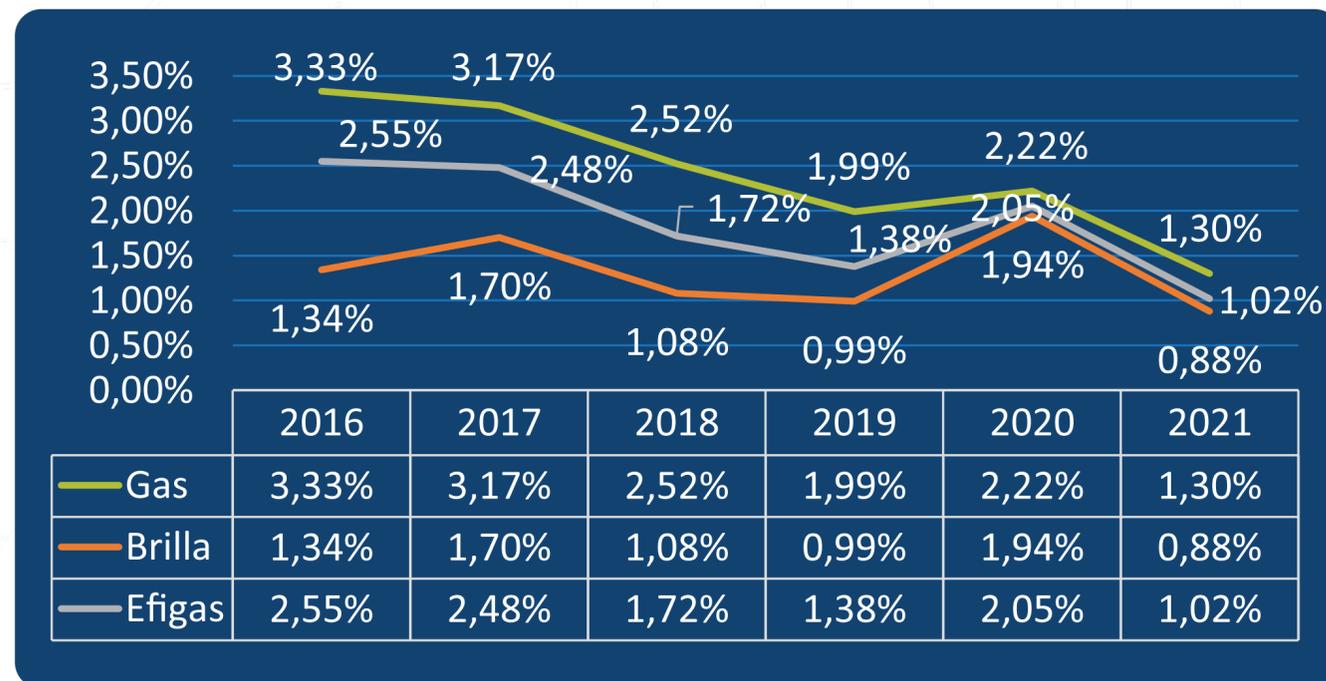
Gestión del Cobro

En 2021 el ejercicio de gestión de cobro fue muy positivo porque mejoró la calidad de cartera respecto a 2020, año que se reconoce por dinamizar estrategias para sobrellevar los periodos de crisis en pandemia y paro nacional; cabe mencionar que éstas permitieron alternativas de pago a las familias y al comercio del Eje Cafetero para mantener activa la economía de la región.

Bajo la misma línea de 2020 en 2021 se definieron estrategias de financiación acordes con las necesidades de nuestros clientes, enfocándonos en una gestión preventiva de monitoreo constante e integral, lo que ha facilitado la recordación de pagos y el pago oportuno, por lo que reconocemos que nuestros clientes prefieren continuar con un servicio seguro, cómodo, económico y amigable con el medio ambiente.

El comportamiento de la cartera total de Efigas en cuanto a los servicios de gas y brilla se ha tenido un proceso de normalización en los últimos años, logrando para el 2021 un indicador de cartera +90 días del 1,02%, es decir una calidad en la cartera del 98.85 %.

Indicador de cartera total +90 días



Transformación Digital

Transversal a la optimización de nuevos negocios el ejercicio de la transformación digital como asunto material es fundamental para posibilitar las acciones y cumplir las metas planteadas, en este marco se reconocen las siguientes estrategias que en 2021 fueron valiosas para sostener y mejorar la operación.

Estrategia 1: Definir la estrategia y los mecanismos de aseguramiento y disponibilidad de las plataformas tecnológicas de la organización.

- Hacer uso de tecnología de nube para migrar nuestros servicios informáticos con acuerdos de disponibilidad mayores del 99,6 %.
- Implementación de nuevas herramientas de seguridad informática.
- Planear arquitecturas de software modernas que ayuden a mejorar la velocidad, la seguridad y la experiencia del usuario.
- Capacitación e implementación de buenas prácticas DevOps.
- Cambio de software de versionamiento a un software en la nube de Microsoft Azure para controlar las versiones de código fuente de los diferentes aplicativos.

Estrategia 2: Certificación en línea – implementación de una plataforma para mejorar la coordinación entre la construcción de redes nuevas y organismos de inspección de redes de gas natural reduciendo las visitas a los clientes.

- Diseño de la nueva arquitectura de los portales transaccionales para clientes, el cual simplifica el acceso a los portales de Efigas.

Estrategia 3: Aumentar los servicios en línea disponibles para nuestros clientes logrando reducir las visitas a los puntos de atención.

- Implementación de optimizaciones de los servicios prestados en clientes. efigas.com.co
- Cambio de arquitectura de telecomunicaciones para la atención de llamadas de servicio al cliente y emergencias.

Estrategia 4: Analítica de datos técnicos - diseñar, desarrollar e

implementar mapas temáticos con datos geográficos consultables, a través de un sistema de información web que impacte los procesos de la cadena del servicio.

- Implementación de un Geoportal con mapas temáticos para el análisis y uso de la información para la toma de decisiones. Adicionalmente permite estimar la distancia y el tiempo de atención para atender emergencias.

Estrategia 5: Liberar recursos organizativos de actividades repetitivas, aumentar la confiabilidad de la información digitada, aumentar la productividad y dar continuidad al negocio.

- Implementación de procesos automatizados.
- Formación de funcionarios de diferentes áreas.
- Implementación de tableros de BI para Servicio al Cliente, Ventas Comerciales, Ventas residenciales, Jurídica, Cartera, Suspensiones y Reconexiones.

Estrategia 6: Mejorar la infraestructura tecnológica de nuestros puntos de atención para disminuir los tiempos de espera de los clientes.

- Cambio de arquitectura para nuestras agencias implementando canales de internet y aumento de los canales de datos para el consumo de los sistemas de información de la compañía.
- Repotencialización de los equipos de servicio al cliente.
- Implementación de servicios de escritorio remoto en nube.
- Cambio de arquitectura de comunicaciones para mejorar la disponibilidad de las líneas de atención de nuestros clientes.

Desarrollo de Nuevos Negocios

Inversiones en otras compañías

La empresa Energía Eficiente S.A. que se dedica principalmente a la comercialización de energía eléctrica y gas natural, y a la asesoría y montaje de proyectos energéticos, para 2021 presentó una utilidad de \$ 5.330 millones de pesos. Efigas cuenta con una participación accionaria del 25 % a 31 de diciembre de 2021.

Avance en proyectos estratégicos relevantes

En 2021 se consolidó el grupo de investigación PIENSA que aporta a las líneas para el desarrollo de nuestros nuevos negocios. Las acciones desarrolladas fueron:

1. En 2021 se materializó el beneficio tributario del proyecto “Nuevo sistema de información para toma de decisiones en el mercado de distribución de gas, basado en mapas temáticos y modelo propio de gobierno de datos” que se ejecutó con éxito.
2. Aprobación ante Minciencias de proyecto con beneficios tributarios por un valor de \$ 1.590 millones para “Desarrollar e implementar un modelo para la gestión de la innovación colaborativa y mejora continua en la cadena de valor de Efigas en articulación con contratistas misionales y la academia del Eje Cafetero.
3. En 2021 el grupo PIENSA se presentó a la convocatoria de reconocimiento de grupos cuyos resultados fueron entregados en enero 2022, donde se ratificó el Reconocimiento Minciencias del grupo Piensa como actor del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (primer reconocimiento 2019 ratificado en 2022).

4. Se estableció una alianza con Gases del Caribe para presentar ante Minciencias el primer proyecto en conjunto que está en proceso de reajuste para la convocatoria de beneficios tributarios 2022 con el nombre “Nuevo sistema de información basado en la web para la toma de decisiones en la comercialización del suministro y transporte de gas natural para el Eje Cafetero y la costa Atlántica”.

3.4 Principales indicadores financieros

Estado de Resultados comparativo diciembre 2020 – diciembre 2021 (millones de pesos)

Concepto	dic - 20	dic - 21	Var %
Ingresos operacionales	470.936	498.347	5,8 %
Costo de venta	327.686	344.674	5,2 %
Gastos operacionales	21.825	21.240	-2,7 %
Utilidad antes de impuestos	120.682	130.875	8,4 %
Impuesto de Renta	37.556	39.830	6,1 %
Utilidad neta	83.126	91.045	9,5 %

Los ingresos operacionales a diciembre de 2021 alcanzaron COP \$498.347, lo que representó un incremento de 5,8% frente al año anterior. La venta y distribución de gas natural constituyó el 83% de los ingresos, seguido por la financiación a usuarios con un 7%, las Conexiones e instalaciones internas con un 6% y la

Venta de materiales y otros servicios con el 4%.
 Para el cierre de 2021 se registró una utilidad antes de impuesto de COP \$ 130.875 millones con un incremento de 8,4 % en comparación con 2020, producto de la gestión en la comercialización de gas, el incremento de las colocaciones de Brilla y la optimización de costos y gastos.

En cuanto a la utilidad neta, como resultado de su desempeño Efigas logró un aumento del 9,5 % frente al año anterior.

Estado de situación financiera comparativo diciembre 2020 – diciembre 2021 (millones de pesos)

Concepto	dic - 20	dic - 21	Var %
Activos corrientes	213.464	247.732	16,1 %
Activos no corrientes	332.243	343.898	3,5 %
Total de activos	545.707	591.630	8,4 %
Pasivos corrientes	77.849	84.163	8,1 %
Pasivos no corrientes	257.963	305.040	18,2 %
Total de pasivos	335.811	389.203	15,9 %
Total de patrimonio	209.896	202.427	-3,6 %

A 31 de diciembre de 2021, el total de activos fue COP \$ 591.630 millones y los pasivos totales fueron COP \$ 389.203 millones.

El patrimonio cerró el año en \$ 202.427 millones, con una variación menor de 3,6 % frente al cierre de 2020.

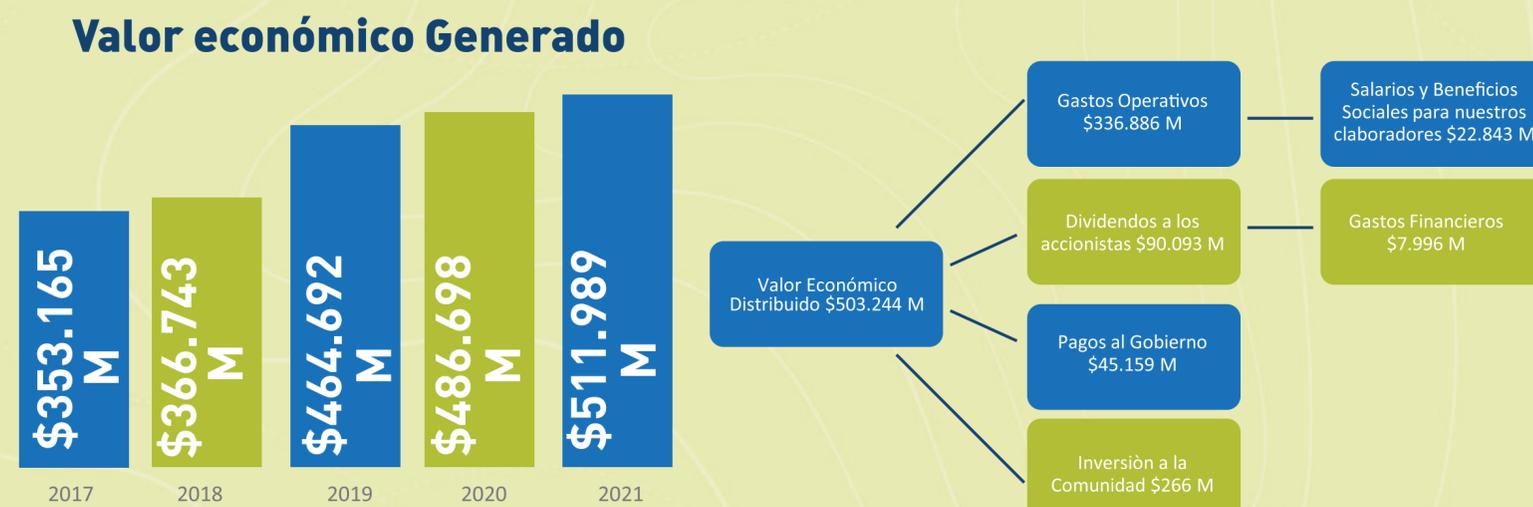
Indicadores representativos de la gestión financiera

EVA	
2020	30.696.136
2021	38.236.458

El resultado del EVA creció un 25 % con respecto a 2020 principalmente por la gestión de los negocios actuales reconociendo la eficiencia organizacional.

AÑO	Dic- 21	Dic- 20	
EBITDA / INGRESOS OPERACIONALES	26,91%	26,76%	El aumento del indicador se presenta por la gestión de los negocios y el incremento en las colocaciones de Brilla.
EBITDA / GASTOS FINANCIEROS	18,14	12,95	El aumento se debe por la buena gestión en disminución de las tasas de las obligaciones financieras.
ENDEUDAMIENTO (INCLUYE LEASING)	Dic-21	Dic-20	
ENDEUDAMIENTO	67,70%	63,56%	El indicador incrementa debido a la mayor deuda que incurrió la empresa para atender todos sus negocios y en especial el de Financiación no Bancaria

Valor Económico Generado Vs Distribuido (GRI 201-1)



Contenido 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Los años 2020 y 2021 no finalizaron ni se encuentra en curso ninguna acción relacionada con derecho de la competencia (comprende: competencia desleal, prácticas comerciales restrictivas de la competencia y abuso de posición dominante).

Contenido 417-3 Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. no ha tenido incidentes relacionados con el incumplimiento o violación, ni incidentes relacionados con el incumplimiento de regulaciones relativas a comunicaciones de Marketing, ni cumplimientos de las normativas o códigos voluntarios durante los años 2020 y 2021.

4. Gestión Social



4.1 Cultura organizacional enfocada a resultados sostenibles con calidad de vida.

En coherencia con el cuidado de las personas en 2021 se fortalecieron las estrategias para mitigar el impacto tras la emergencia sanitaria por Covid-19, teniendo el 100 % de los colaboradores vacunados e intencionando acciones pertinentes de bioseguridad y autocuidado.

También se resalta la creación del programa 'Sanamente' que tiene como propósito el acompañamiento psicológico a los colaboradores en situaciones de duelo y stress, una estrategia valiosa para el bienestar y la salud de la organización.

Es así como el propósito de ser una organización con resultados sostenibles y calidad de vida se evidencia en el reconocimiento, por segunda vez, como una de las mejores empresas para trabajar para las mujeres según Great Place To Work.

Composición de nuestro equipo humano

	2021	2020
Nº de empleados directos	401	392
Nº de empleados por temporal	53	49

Equidad de género

	2021	2020
% de hombres	51.76 %	53.07 %
% de mujeres	48.23 %	46.93 %

Colaboradores Vs Rango de Edad

	2021	2020
Menores de 30	19,17 %	17,33 %
Entre 30 y 50	74,23 %	77,65 %
Mayores de 50	6.60 %	5,02 %

Tasa de contratación

Generamos 39 contrataciones en 2020 y 13 contrataciones en 2021

Tasa de Contratación por edad y año			
Año	Edad	Cantidad de Empleados	Porcentaje equivalente
2020	18 a 23 años	1	2,56 %
	24 a 35 años	26	66,66 %
	36 a 40 años	6	15,38 %
	41 a 51 años	5	12,82 %
	Mayor de 51	1	2,56 %
2021	18 a 23 años	2	15.38 %
	24 a 35 años	3	23.08 %
	36 a 40 años	4	30.77 %
	41 a 51 años	4	30.77 %
	Mayor de 51	0	0%

Tasa de contratación por género y año		
2020: Mujeres: 56,41 %	2020 Hombres: 43,59 %	
2021: Mujeres: 46.15 %	2021: Hombres: 53.85 %	
Tasa de contratación por región y año		
2020 Caldas: 30,76 %	2020 Quindío: 17,94 %	2020 Risaralda: 51,3 %
2021 Caldas: 46.15 %	2021 Quindío: 7.7 %	2021 Risaralda: 46.15 %

Tasa de rotación

2021: 9,53 % 2020: 8,09 % 2019: 8,5 %

Retiros por genero 2021

- Mujeres 39%
- Hombre 61%

Retiros por Edad 2021

- 18 a 23 Años 3%
- 24 a 35 años 36%
- 35 a 40 años 24%
- 41 a 51 años 24%
- + de 51 años 12%

Retiros Por Región 2021

- Caldas 58%
- Quindío 9%
- Risaralda 33%

Nuestro referente o meta en tasa de rotación es del 10 %, la cual hemos cumplido en los últimos años.

Ambiente Laboral Seguro, Saludable y Positivo

(GRI 403-1; 403-9)

Durante 2021 obtuvimos el 100 % de cumplimiento frente a la Resolución 0312 del 2019 - Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de igual forma se logró la certificación en el seguimiento de la norma ISO-45001 – 2018, adicional en 2021 se cumple en un 99 % el plan de trabajo de SST, para un total de 272 actividades ejecutadas.

El SG-SST cubre todas las sedes de Efigas en el Eje Cafetero y el total de sus colaboradores

Así mismo, en 2021 se efectuó toda la estrategia para la gestión de la emergencia por Covid-19, entre las principales estrategias establecidas están:

- Acompañamiento y motivación para la vacunación contra Covid 19 a los colaboradores, obteniendo un 100% de colaboradores vacunados.
- Boletín semanal de Covid-19 con información de prevención y cuidado.

- Abastecimiento, a los colaboradores y contratistas, de los insumos de bioseguridad para la prevención de contagios.
- Censo de condiciones de salud a todos los colaboradores.
- Exámenes médicos ocupacionales para la determinación de trabajo remoto para las personas cuyas patologías o condiciones son de alto riesgo.
- Monitoreo diario de las condiciones de salud y posibles síntomas de Covid-19.
- Diseño de los protocolos de bioseguridad que contemplan las nuevas formas de actuación para el ingreso a las oficinas y para el cuidado durante cada actividad laboral, entre las principales acciones se hace énfasis en el lavado de manos, uso de tapabocas, etiqueta respiratoria y distanciamiento social.
- Acondicionamiento de las sedes de trabajo acatando el aforo máximo permitido.
- Limpieza y desinfección en las sedes.
- Esquema de rotación entre la oficina y trabajo en casa.
- Campañas de sensibilización frente al autocuidado y la prevención de contagios.
- Acompañamiento psicológico para el trabajo en casa.
- Revisión con fisioterapeuta a las condiciones de los puestos de trabajo en casa.
- Consultas virtuales de medicina general para todos los colaboradores.
- Seguimiento desde medicina laboral a los casos sospechosos de contagio por Covid-19.
- Acompañamiento a las firmas contratistas para la gestión de la emergencia por Covid-19 lo cual incluyó: asesorías legal - laboral y capacitaciones frente a los diferentes temas relacionados con la pandemia.

Accidentalidad Colaboradores directos de Efigas

2021	2020
Durante 2021 se presentaron 15 Accidentes de trabajo (AT) derivados de los siguientes riesgos:	Durante 2020 se presentaron 10 accidentes de trabajo derivados de los siguientes riesgos:
10 por tránsito. 3 por caídas a nivel y desnivel. 1 por contacto con animales.	4 por tránsito. 3 por contacto con animales. 3 por caídas a nivel.
1 por manejo de equipos y herramientas.	
Clasificación por sexo: 11 AT en hombres. 4 AT en mujeres.	Clasificación por sexo: 3 AT en mujeres. 7 AT en hombres.
Estos accidentes se presentaron en los siguientes departamentos:	Estos accidentes se presentaron en:
7 AT en Risaralda. 5 AT en Caldas. 3 AT en Quindío.	5 AT en Risaralda. 5 AT en Caldas.
La tasa de frecuencia de accidentes de trabajo para Efigas en 2021 fue del 3,7 %.	La tasa de frecuencia de accidentes de trabajo para Efigas en 2020 fue del 2,6 %.
La tasa da absentismo laboral por enfermedad común y accidente de trabajo fue del 1,8 % frente a 952.256 horas trabajadas	La tasa da absentismo laboral por enfermedad común y accidente de trabajo fue del 1,3 % frente a 919.728 horas trabajadas

El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral 2021	Durante el año 2021 no se presentaron fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral en personal de la temporal
El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) 2021	No se presentaron accidentes graves con grandes consecuencias durante al año 2021 en el personal de la temporal
El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables 2021	Durante el año 2021 se presentaron 3 accidentes de trabajo en el personal de la empresa temporal, lo cual representa una tasa del 5,6% frente a un promedio de 54 trabajadores contratados y que generaron 19 días de incapacidad.
Los tipos más frecuentes de lesiones por accidente laboral 2021	El tipo de accidentes de trabajo que se presentaron durante el periodo fueron: 1 por Caídas a nivel 1 por Ambiente de trabajo 1 Por riesgo público
El número de horas trabajadas 2021	El número de horas trabajadas 2021 fueron 126.840

El número de horas trabajadas 2021El número de horas trabajadas 2021 fueron 126.840

Es la primera vez que se hace reporte de esta información en el informe de sostenibilidad, por ende, se reporta datos del último año.

La determinación de los peligros laborales se efectúa a través de la identificación de peligros y riesgos de SST con los trabajadores y los procesos, para lo cual se utiliza la metodología GTC45, en 2021 se tienen identificaron 1837 riesgos para los 17 procesos de Efigas, los cuales cuentan con los controles para su disminución

incluyendo el riesgo biológico por virus derivado de la situación de emergencia por la pandemia por Covid-19 para lo cual se establecen y aplican los controles para su control, formación, inspecciones y campañas para prevención del riesgo de tránsito y caídas a nivel

Es de anotar que el peligro que provocó mayores lesiones durante el año 2021 fue el riesgo de tránsito y para esto se planearon las siguientes medidas para el control de los peligros prioritarios (Tránsito):

- Implementación de la estrategia movámonos seguros
- Inspecciones de seguridad a vehículos
- Formación y entrenamiento en movilidad segura
- Actualización e implementación del plan estratégico de seguridad vial
- Simulacro de atención a víctimas por accidente de tránsito

El riesgo biológico por virus derivado de la situación de emergencia por la pandemia por Covid-19 para lo cual se establecen y aplican los controles para su control, formación, inspecciones y campañas para prevención del riesgo de tránsito y caídas a nivel y las demás actividades incluidas dentro de los programas de SST:

1. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad
2. Programa prevención riesgo psicosocial
3. Programa de respuesta ante emergencias
4. Programa de prevención al riesgo osteomuscular
5. Programa manejo de sustancias químicas
6. Programa de seguridad vial
7. Programa de tareas de alto riesgo

Se indica que para la medición de los indicadores de seguridad y salud en el trabajo se han utilizado los establecidos para Colombia en la resolución 0312-2019 y decreto 1072-2015

En este contenido fue incluida la información relacionada con todos los trabajadores de Efigas, Temporales, aprendices, no se incluyó información relacionada con las firmas contratistas de la compañía, sin embargo, se efectúa de manera mensual el seguimiento a los indicadores de accidentalidad y ausentismo para los contratistas.

El porcentaje de trabajadores que conforman los comités de apoyo a SST fue del 21 % en 2021 al igual que en 2020, clasificados de la siguiente forma:

Brigadas de emergencias 13 %.
Comité de Emergencias 2 %

Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo 2 %.
Comité de convivencia laboral 2 %.
Comité de seguridad vial 1 %.
Comité de investigación de accidentes de trabajo 1 %.

Calidad de Vida Laboral

Nuestra medición de clima laboral se realiza cada 2 años. Para el periodo 2018 tuvo una calificación de 89.1 equivalente a muy sobresaliente y para el periodo 2020 tuvo una calificación de 95.0 equivalente a excelente, aumentando dos puntos significativos que nos posicionan como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia. Esta medición aplica también para el periodo 2021, adicionalmente y junto a esta medición en 2021 nos reconocieron entre los 15 mejores lugares para trabajar en Colombia para las mujeres, en la posición 11.

N° de colaboradores beneficiados con alguna acción de Calidad de Vida Laboral

2021	2020
454 colaboradores	441 colaboradores.

Horas destinadas a eventos y celebraciones de calidad de vida laboral

2021	2020
12,620	12,125

Por Política de Bienestar - 7.120 horas invertidas en Calidad de Vida Laboral

2021	2020
\$ 355.961 mm	\$ 282.738 mm

Para Efigas tener un equilibrio entre la vida laboral y personal es fundamental en el marco de la gestión del talento humano, por lo que contamos con una Política de Calidad de Vida Laboral que dinamiza, entre otras, las siguientes actividades de beneficio para los colaboradores:

- Día de la secretaria.
- Día de la mujer.
- Día del hombre.
- Día de la madre.
- Día del padre.
- Reconocimiento por quinquenios.
- Tiquete Integral.
- Mes de los amigos Efigas.
- Historias Memorables.
- Efihalloween.

2021	2020
Mujeres: HHC 49 %.	Mujeres: HHC 33,3 %.
Hombres: HHC 54 %.	Hombres: HHC 39,0 %.
Horas de f operativo).	directivo, administrativo u
Directivo - 146 HHC Táctico - 121 HHC	Directivo - 71,1 HHC Táctico - 57,1 HHC
Coordinación - 74 HHC Soporte - 56 HHC Operativo - 42 HHC	Coordinación - 68,4 HHC Soporte - 49,0 HHC Operativo - 26,0 HHC
Inversión en capacitación	
\$ 649.358.459.	\$ 461.200.695.
% de cumplimiento del plan de capacitación	
100 % 162 acciones de formación.	100 % 128 acciones de formación.
Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional. (la organización evalúa el desempeño de sus colaboradores a inicio del año, por tanto, en el presente informe la información reportada para el año 2021 corresponde a la evaluación de desempeño del año 2020)	
361 colaboradores recibieron la evaluación de desempeño, de los cuales el 49 % fueron mujeres y el 51 % fueron hombres. En cuanto a niveles estaban distribuidos así: Estratégico 1 %, Táctico 4 %, Coordinación 12 %, Soporte 26 %, Operativo 57 %.	359 colaboradores recibieron la evaluación de desempeño, de los cuales el 50 % fueron mujeres y el 50 % fueron hombres. En cuanto a niveles estaban distribuidos así: Estratégico 1 %, Táctico 4 %, Coordinación 12 %, Soporte 26 %, Operativo 57 %.

- Navidad en Familia.
- Fiesta de empleados.
- Novenas navideñas.
- Celebración de quinquenios, auxilios de lentes, auxilio de calamidad, presentes por graduación, matrimonio, cumpleaños, bonos de tiempo (cumpleaños, mudanzas, maternidad, jornada familiar), cubrimiento pleno de incapacidades, más las ejecutadas por el plan de calidad de vida laboral en celebraciones de fechas especiales.

Adicionalmente se resaltan los espacios de retroalimentación y diálogo constantes que se gestan con los colaboradores, en donde se pueden reconocer necesidades y expectativas, configurando un proceso de diálogo y escucha para la mejora organizacional; estos espacios son: Jornada Sintonízate, Café con el gerente, Gestión Humana más Cerca de Ti y diálogos con grupos de interés.

Permiso Parental

(GRI 401-3)

En 2021 doce colaboradores tuvieron permiso por maternidad y paternidad así:	En 2020 seis colaboradores tuvieron permiso por maternidad y paternidad así:
5 colaboradores - licencia de paternidad. 7 colaboradores - licencia de maternidad.	2 colaboradores licencia de paternidad. 4 colaboradores licencia de maternidad.
Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental y por sexo fue del 92 %, debido a una decisión personal y familiar de cambio de lugar de residencia.	Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental y por sexo fue del 100 %.

Fondo de Empleados – Fodefigas

A través del fondo de empleados se fortalecieron las dinámicas de bienestar de nuestros colaboradores aportando desde la realización de actividades y facilidad de créditos.

	2021	2020
% de colaboradores que hacen parte del fondo de empleados. -Comparativo-	Cobertura 96 %	Cobertura 97 %
Comparativo de créditos desembolsados	2020 \$ 3.444.747.456	2020 \$ 3.503.459.910

Las líneas de crédito dadas son: Libre Inversión, Vivienda, Vehículo, Compra de Cartera, Educativo, Vacaciones, Calamidad, Aportes y Especial.

Principales actividades de 2021

1. En actividades de bienestar, desde el fondo de empleados se ejecutaron \$ 274.169.210 en actividades como bonos de vacaciones, alimentos, cumpleaños, capacitaciones, auxilios, actividades especiales. El aumento en presupuesto fue del 52 % comparado con 2020.
2. Se fortaleció la estrategia de formación en emprendimiento “Emprende con Efigas” con lo que se lograron resultados como:
 - 68 asesorías.
 - 6 talleres.
 - 25 emprendedores certificados.
 - Feria de Emprendimiento con 25 participantes y ventas por \$ 19.667.800.

Competencias y desarrollo del talento humano

Dinamizamos el desarrollo integral para nuestros colaboradores fortaleciendo sus competencias, por lo que el proceso de formación se construye a través de las necesidades de cada colaborador, apuntándole a su desarrollo profesional y a la mejora de la labor realizada.

Formación a nuestros colaboradores

Horas de formación Hora/Colaborador

2021	2020
Mujeres: HHC 49 %.	Mujeres: HHC 33,3 %.
Hombres: HHC 54 %.	Hombres: HHC 39,0 %.
Horas de formación por categoría laboral (directivo, administrativo u operativo).	
Directivo - 146 HHC Táctico - 121 HHC Coordinación - 74 HHC Soporte - 56 HHC Operativo - 42 HHC	Directivo - 71,1 HHC Táctico - 57,1 HHC Coordinación - 68,4 HHC Soporte - 49,0 HHC Operativo - 26,0 HHC
Inversión en capacitación	
\$ 649.358.459.	\$ 461.200.695.
% de cumplimiento del plan de capacitación	
100 % 162 acciones de formación.	100 % 128 acciones de formación.
Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional. (la organización evalúa el desempeño de sus colaboradores a inicio del año, por tanto, en el presente informe la información reportada para el año 2021 corresponde a la evaluación de desempeño del año 2020)	
361 colaboradores recibieron la evaluación de desempeño, de los cuales el 49 % fueron mujeres y el 51 % fueron hombres. En cuanto a niveles estaban distribuidos así: Estratégico 1 %, Táctico 4 %, Coordinación 12 %, Soporte 26 %, Operativo 57 %.	359 colaboradores recibieron la evaluación de desempeño, de los cuales el 50 % fueron mujeres y el 50 % fueron hombres. En cuanto a niveles estaban distribuidos así: Estratégico 1 %, Táctico 4 %, Coordinación 12 %, Soporte 26 %, Operativo 57 %.

Horas de formación Hora/Colaborador

Horas de formación por categoría laboral (directivo, administrativo u operativo)

Directivo	146 HHC	Directivo	71,1 HHC
Táctico	121 HHC	Táctico	57,1 HHC
Coordinación	74 HHC	Coordinación	68,4 HHC
Soporte	56 HHC	Soporte	49,0 HHC
Operativo	42 HHC	Operativo	26,0 HHC

Las principales temáticas en cultura organizacional

En Efigas la cultura corporativa es una de nuestras ventajas competitivas, la cual está enmarcada en nuestros valores, vocación de servicio, respeto, compromiso y ética, en nuestros pilares de orgullo y excelencia y en las competencias organizacionales como la adaptación al cambio, el aprendizaje continuo y el trabajo colaborativo, todos estos atributos marcan las actuaciones de los colaboradores, nos define como empresa y nos permite materializar nuestra estrategia organizacional.

- Programa interno de desarrollo de Liderazgo: Líderes en Acción entrenando en nuevas capacidades.
- Talleres grupales para el fortalecimiento de competencias organizacionales.
- Líderes en Acción - Liderando nuevas capacidades.
- Diagnóstico y balance del Liderazgo Efigas.
- Medición de competencias organizacionales.
- Conversatorios y despliegue sobre sostenibilidad - cultura de la sostenibilidad.
- Coaching individual y grupal.
- Campañas de comunicación asociadas.

Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales:

Los beneficios habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales en función de las instalaciones con operaciones significativas. Estos incluyen como mínimo:

- Seguro de vida.
- Cobertura por incapacidad e invalidez lo de Ley.
- Permiso parental.
- Otros. Cubrimiento de incapacidad al 100 %.
- Medicina prepagada para equipo directivo.
- Crédito de Vehículo para equipo directivo.
- Política de Beneficios y Calidad de Vida.

Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales:

el número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable es de 4 semanas.

Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición:

Efigas identifica, valora y estimula el talento humano para abrir espacios enfocados en el crecimiento de sus colaboradores, su desarrollo integral y una carrera profesional en un ambiente seguro, saludable y positivo, en donde cada uno pueda ser altamente productivo en el contexto de las metas y objetivos del negocio en paralelo a su realización personal.

Programa de Formación: Durante el 2021 y como respuesta a las necesidades técnicas y humanas de los colaboradores, llevamos a cabo 162 acciones de formación, logrando una cobertura del 100% de la población.

Diversidad en órgano de Gobierno (GRI 405-1)

Nuestro equipo directivo está conformado por 7 integrantes de los cuales 3 son mujeres y 4 son hombres, adicionalmente el 57,14 % son del Eje Cafetero (contratación local) y el 42,86 % restante son de otras regiones del país.
Rango de edad: Entre 30 y 50 años: 85,71%, más de 50: 14,29%.

Contenido 406-1: En 2020 y 2021 no se generaron casos de discriminación.

Contenido 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (2020 - 2021) a. En Efigas se tiene una escala salarial que aplica por cargos para todos los empleados sin distinción de género, b. Las sedes principales de Efigas están situadas en Manizales - Pereira - Armenia.

4.2 Experiencia de servicio

Para 2021 se evidencia un incremento en 4 puntos porcentuales en el indicador del nivel de excelencia en el servicio comparado con 2020 pasando del 84 % al 88 %.

Respecto a la dimensión de PQR vemos que para 2021 se observa un cumplimiento del 97 % gracias al cumplimiento dado en el indicador de oportunidad y en la reducción de quejas y reclamos comparado con 2020 que es de 93 % de cumplimiento. Esta reducción en reclamos se debe principalmente a la estabilización en los hábitos de consumo de los usuarios que poco a poco han retornado a la normalidad después de la emergencia sanitaria.

Por otro lado, en la dimensión de Satisfacción y Calidad de Servicio vemos también una mejora en un punto porcentual, donde podemos ver una mejora en la calificación obtenida en los segmentos de clientes Comerciales y EDS.

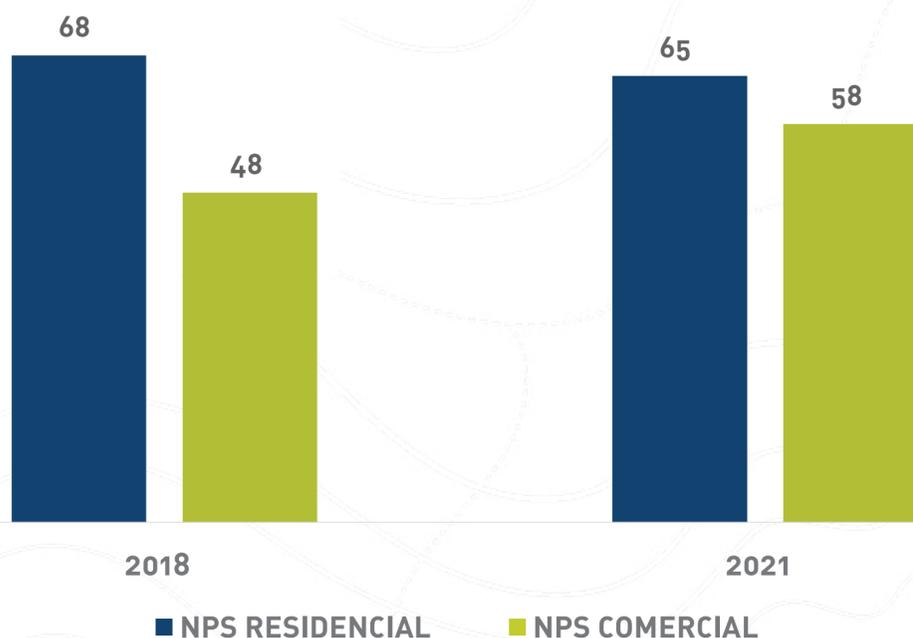
En 2021 implementamos diversas estrategias para mejorar la experiencia del servicio como:

1. Fortalecer el modelo de escucha del cliente estructurado para la toma y análisis de información en tiempo real, con el cual se quiere obtener información de nuestros clientes de forma rápida y oportuna, y así poder tomar las acciones correspondientes cuando se detecten casos de insatisfacción.
2. Este modelo se basa en dos grandes aspectos: el primero, un modelo de escucha transaccional en el cual buscamos obtener, a través de una encuesta corta enviada por SMS, la percepción de nuestros usuarios frente a la prestación de los diferentes servicios, y en segundo lugar un modelo de escucha relacional en el cual se aplica una encuesta un poco más robusta, a través de una llamada telefónica en donde se practica la escucha a profundidad de los temas que le interesan a nuestros clientes y en la cual buscamos conocer más a fondo la percepción de nuestros usuarios frente a diferentes aspectos de los procesos.
3. Implementación del Turno Digital, el cual pretende mejorar la experiencia de servicio en nuestras oficinas de atención al cliente de Manizales, Pereira y Armenia, brindándole al usuario la opción de elegir un turno para ser atendido en nuestro canal presencial y así evitarle filas.
4. Cambios en el canal telefónico que nos permiten fortalecer y mejorar la experiencia de los clientes en cuanto a horarios de atención, formación del personal que atiende y ampliación de los trámites de atención.

Nivel de Excelencia en el Servicio

Nivel de recomendación (NPS) de clientes residenciales y comerciales (2020-2021)

NIVEL DE RECOMENDACIÓN EFIGAS



Se evidencia estabilidad en el Indicador de Recomendabilidad (NPS) respecto del año 2018, demostrando que los usuarios se sienten satisfechos con la prestación del servicio de gas natural.

A pesar de verse una disminución en tres (3) puntos porcentuales en el segmento residencial, muchos de los usuarios califican como un servicio seguro y continuo que contribuye a su calidad de vida.

Por otro lado, podemos ver un incremento en el segmento comercial, un segmento donde los usuarios califican el servicio prestado por Efigas como un servicio confiable, seguro, y donde se le presta una muy buena asesoría técnica frente al uso del servicio.

Acciones de mejora en respuesta al nivel de recomendación en 2021.

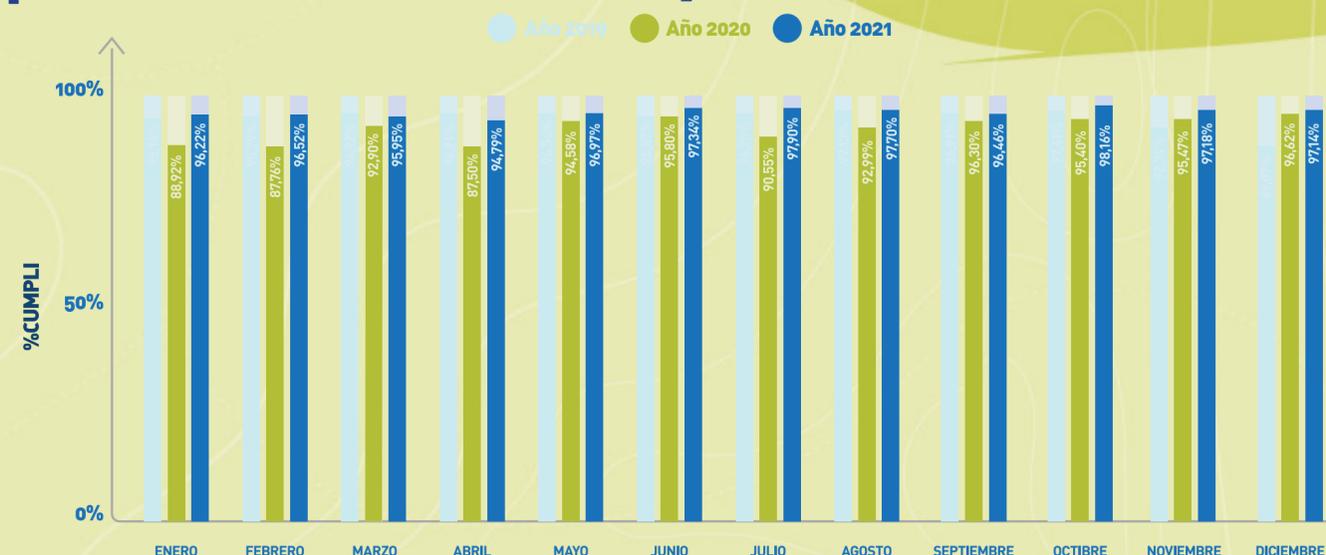
- En 2021 se implementó el modelo de atención integral en emergencias, en el cual se busca primero atender más rápidamente cualquier evento presentado en la red de gas natural y en segundo lugar brindarle la opción a los usuarios de realizar inmediatamente la reparación del daño cuando

éste se trate de algo de baja complejidad.

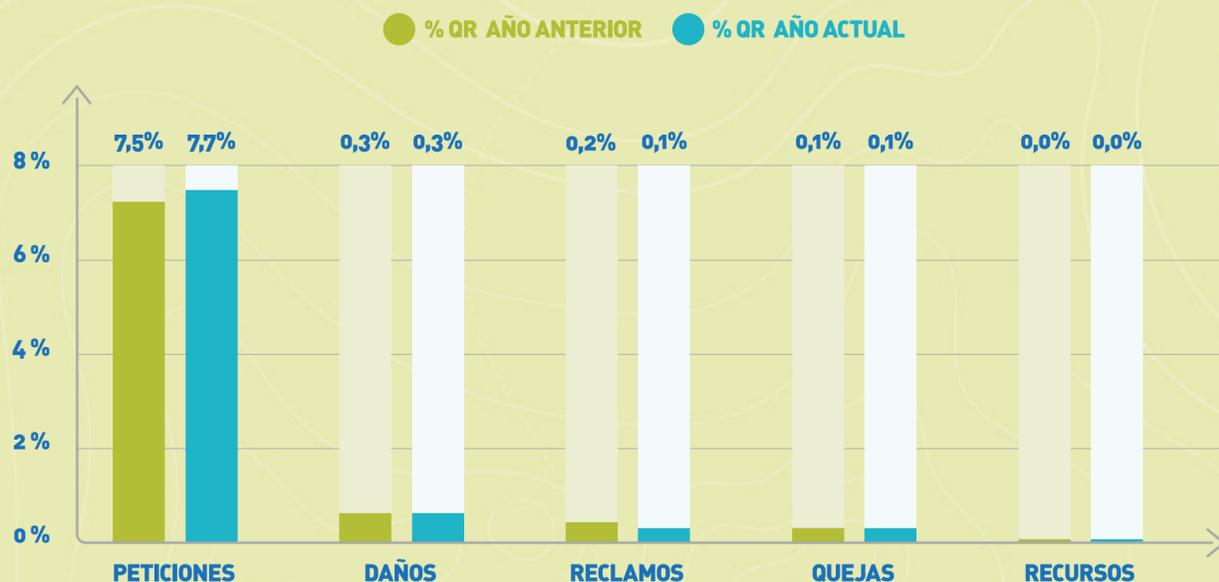
- También se ha venido implementando el modelo de agendamiento en los procesos técnicos, con el fin de garantizar una atención oportuna para nuestros usuarios y a su vez impactar en la reducción de quejas por incumplimientos de citas.
- Igualmente, en 2021 se realizó una campaña de comunicaciones sobre el proceso de Revisión Técnica Reglamentaria, con el fin de brindar más información a nuestros usuarios frente a este procedimiento, en qué consiste, del por qué es obligatorio realizarlo y los riesgos a los cuales se puede ver comprometido si no se realiza, entre otros.
- Por otro lado, se han implementado unos formularios, a través de los cuales nuestro personal (asesores, inspectores, personal técnico, etc.) podrá realizar la cotización de los diferentes servicios adicionales que requieran los usuarios y así brindar una información clara e inmediata en el momento de la visita.
- Adicionalmente en el proceso de redes nuevas se ha venido trabajando en el envío de notificaciones a los usuarios y personal interno sobre el estado de su solicitud, con el fin de que permanentemente estén informados y preparados para atender la visita de nuestro personal técnico.

Para 2021 se evidencia un crecimiento en la cantidad de peticiones, gracias a que la atención a través de los diferentes canales, principalmente el canal presencial, se ha venido normalizando después de las medidas tomadas en 2020 por la emergencia sanitaria. Igualmente se observa una disminución en la cantidad de reclamos para este año ya que 2020 se vio impactado por inconformidades asociadas a temas de facturación de consumos. Por otro lado, en 2021 las quejas han estado muy estables teniendo unas disminuciones considerables en los meses de noviembre y diciembre.

Oportunidad de PQRS 2019 – 2020 - 2021



Cantidad PQR vs Usuarios conectados 2020 -2021+



En 2021 el indicador de oportunidad quedó en un 97 % superando la meta establecida del 95 %. Esto demuestra el compromiso que han tenido los diferentes procesos para entregar una respuesta oportuna frente a las diferentes solicitudes de los usuarios y así garantizar la mejora en la experiencia de servicio. Este indicador mide el grado de oportunidad en la respuesta consolidado anual

PROMEDIO OPORTUNIDAD PQR'S INTERNO



de Efigas a peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, sea por temas de servicio público o de los otros negocios de la compañía, según los acuerdos de niveles de servicio establecidos por la organización.

Oportunidad de PQRS 2019 -2021 de Contratistas



En 2021 vemos también el compromiso por parte de nuestros aliados frente a la atención oportuna de las solicitudes de nuestros usuarios, teniendo un indicador del 97 % de cumplimiento frente a la meta establecida del 95 %.

Este indicador está apalancado por los procesos de Revisión Técnica Reglamentaria y Servicios Adicionales, los cuales tienen una participación del 45 % en la cantidad de solicitudes atendidas.

Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

En 2010 no se presentaron reclamaciones fundamentadas relacionadas a violaciones de la privacidad de clientes.

Durante 2021 se presentaron diecisiete (17) reclamaciones relativas a vulneración de la privacidad de los usuarios.

No se presentan reclamaciones recibidas por parte de terceras partes y/o entidades regulatorias, tampoco se evidencia que durante 2021 se haya presentado filtración, robos o pérdida de datos de clientes.

4.3 Operación Segura

En Efigas el plan de mantenimiento preventivo anual, las herramientas para el monitoreo actualizado de la atención de eventos controlados y no controlados, la continuidad en la inspección permanente para el plan de prevención de daños y el uso permanente de las herramientas tecnológicas con el incremento de aplicaciones de movilidad han garantizado una operación continua, segura, social y ambientalmente responsable durante 2021.

Reparaciones o nueva infraestructura para mejorar el servicio en 2021

- Puesta en operación de la nueva Estación de Regulación y Medición -ERM- de Riosucio, Caldas, con el propósito de mejorar las condiciones de seguridad física de esta importante infraestructura.
- Inicio de obras de religamiento de tuberías en la vía que comunica el municipio de Montenegro con Circasia en Quindío.
- Traslado de tubería en el proyecto de la vía doble calzada Armenia - Montenegro.
- Traslado de tubería de acero por ampliación en la vía Panamericana y mejoramiento en el tramo de tubería en 4" de acero.
- Por asuntos de integridad, se realizaron los estudios para camas anódicas en Armenia, Pereira, Dosquebradas y Manizales, con el propósito de contratar su construcción en 2022.
- Puesta en operación del tramo de tubería de acero de 4" de 1 km para abastecer la industria Ternium en Manizales.

- Repotenciación de estaciones en Pereira y Dosquebradas.
- Religamiento desde el punto Super de Alimentos en la vía Panamericana y hasta la industria Madeal en Manizales, Caldas.
- Religamiento en Dosquebradas, Risaralda sector puente Postobón.
- Religamiento en Dosquebradas, Risaralda sector quebrada La Víbora.

Programa de integridad del gasoducto 2021 y descripción de acciones realizadas:

1. Así como en 2020, en 2021 continuaron los convenios de apoyo de atención de emergencias con los cuerpos de bomberos voluntarios en 35 estaciones de la región para el control de casos reportados a la línea 164. Estos aliados recibieron acompañamiento exitoso a través de capacitaciones y entrenamientos con énfasis en municipios lejanos como La Celia, Belén de Umbría, Santuario, Supía, Guática, La Tebaida y Filandia.
2. Actualización del modelo de datos.
3. Construcción del manual de integridad como documento principal, cuyo contenido sienta las bases para la administración, seguimiento y control del programa de integridad del gasoducto.

Nivel de cumplimiento consolidado del programa de Mantenimiento 2021-2020

Cumplimiento del programa de operación y mantenimiento preventivo:

Criticidad	2021	2020
Actividades críticas de mantenimiento	100 %.	100 %.
Actividades no críticas de mantenimiento	100 %.	100 %.

Nivel de pérdidas promedio en el sistema de distribución 2021 - 2020 y descripción del indicador y acciones realizadas en este aspecto en 2021.

EFIGAS	2021	2020
Pérdidas en el sistema de distribución*	0.45 %	0.24 %

Continuando con el control de pérdidas, con sus actividades administrativas y técnicas se han conservado los niveles adecuados para 2021 con las siguientes actividades relevantes:

Desde el aspecto administrativo

- Se realizó un muestreo PAMM, plan aleatorio de medidores para los usuarios matriculados en 2002 y 2003 cuyos medidores tengan la misma edad de conexión. Se tiene planteado realizar una contramuestra para validar el funcionamiento de los medidores instalados en los años antes mencionados.
- Utilizado como insumo principal se automatizó el envío de correos para la generación de órdenes para cambio de presión y cotización, mediante herramientas tecnológicas permitiendo una gestión oportuna.
- Se reactivó el trabajo colaborativo entre las empresas de servicios públicos “Alianza contra el Fraude” permitiendo un acercamiento colectivo y de participación con los entes gubernamentales en la búsqueda de un bien común la disminución del delito de robo.

Desde el aspecto técnico

- Se identificaron nuevas formas de delito en cuanto al robo de gas.
- Se inició el programa de toma de lecturas semanales por grupo de usuarios en Risaralda.
- Se adelantaron recorridos en zonas apartadas con el propósito de hacer presencia institucional y lograr identificar posibles pérdidas en el sistema de distribución.

- Se inició la instalación de válvulas cheque en usuarios con presiones superiores a 2 psi buscando impedir la devolución de lecturas.

Hurto de medidores 2021 - 2020 descripción del indicador:

DEPARTAMENTO	2021	2020	2019
Caldas	188	283	275
Quindío	423	70	1.093
Risaralda	1149	464	227
Total, general	1.760	817	1.595

Con la reactivación de los frentes de seguridad y la Alianza contra el Fraude se está en la búsqueda de la disminución de este flagelo.

Cifras de los eventos atendidos desde Centro de Control (CDC) 2020y2021hansido años atípicos en su comportamiento, debido a las restricciones por el covid-19 y otros factores como los paros que se presentaron el año pasado. Con estas novedades no hay un comportamiento lineal en la atención de No Controladas, por ejemplo, en marzo, abril, mayo y noviembre se presentaron más emergencias No Controladas que en el año 2020 y los otros meses el comportamiento se presentó por debajo en el número de emergencias No Controladas que el año 2020, lo que nos llevó a que al cierre de 2021 la reducción en casos fuera de un 8 %.

Se consolidó el modelo de operación integral que logró reducir los tiempos

INDICADOR	2021	2020
Emergencias NO controladas	3586	3879
Emergencias atendidas fuera de tiempo de ley .	11	5

promedio en eventos No Controlados en un 18 % pasando a un promedio de 21.28 min.

El tiempo de atención promedio de los eventos no controlados fue de 21.28 min en 2021 para un referente de 60 minutos.

El tiempo de atención promedio de los eventos controlados 263.64 min en 2021 para un referente de 36 horas.

El porcentaje de usuarios atendidos el mismo día fue de 86,45 % en 2021.

4.4 Programa de Desarrollo de Contratistas

En el marco de nuestro modelo de negocio, el rol de nuestra cadena de abastecimiento es fundamental para la sostenibilidad, por esto se prioriza desde un asunto material, siendo éste el de **fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente** y se despliega, a través de una plataforma y herramienta, el programa de desarrollo de contratistas **Misión+**, el cual hace 8 años opera para la alineación y mejora de este grupo de interés.

El propósito ha sido construir relaciones de confianza basadas en la inclusión y el fortalecimiento y la responsabilidad con este grupo de interés, que permita alcanzar la prestación de un excelente servicio a nuestros clientes, mediante **la aplicación del modelo integral de contratistas**, el cual está ajustado a la

perspectiva estratégica de la organización y con lo cual se asegure la gestión sostenible de las partes.

Nuestros aliados estratégicos y claves para la operación.

Programa Misión+

Seguimos fortaleciendo a nuestros Aliados Estratégicos a través del programa Misión + que con 8 años de trabajo ha permitido dinamizar relaciones de confianza e inclusión para alinear y fortalecer los procesos de cara al cliente y el mejoramiento organizacional.

Empresas contratistas aliadas al programa de Misión +	2021	2020
# de empresas contratistas inscritas en el programa Misión+ .	23	22
# de colaboradores de contratistas promedio anual de empresas inscritas en el programa Misión+.	722	709

Nivel de desarrollo de contratistas

El programa tiene un indicador de impacto que permite evidenciar la mejora desde la evaluación que se gesta con cada aliado participante. Este instrumento tiene 5 criterios que miden y reconocen el avance o puntos de mejora que debe dinamizar el aliado según su proceso y objeto de contrato; estos criterios son: cumplimiento, calidad, infraestructura, legal laboral, seguridad y salud en el trabajo y ambiental.

Para 2020 el indicador del nivel de desarrollo de contratistas fue de 88 %, en 2021 aumenta dos puntos y se sitúa en un 90 % mejorando principalmente en el

Dimensión	Resultados
Formación	<p>El ejercicio de formación se dinamizó bajo un marco de atención específico, el cual reconocía necesidades puntuales del aliado especialmente en temáticas técnicas y/o de servicio y un marco de atención corporativo que se centró en alineación de la estrategia corporativa y en el fortalecimiento de los líderes organizacionales.</p> <p>Se gestaron 22 estrategias de formación impactando a 700 colaboradores de nuestros aliados estratégicos y 21 empresas aliadas.</p> <p>Como resultados especiales se cuenta con 121 procesos de certificación de competencias laborales en instalación y/c inspección de gas natural finalizados en asocio con el SENA y 9 procesos de enganche laboral bajo proceso de semilleros de instaladores de redes de gas natural.</p>
Procesos	<p>En el ejercicio de procesos y mejoramiento se desarrollaron 3 estrategias que permitieron mejorar la eficiencia operativa y los resultados del negocio, éstas se centran en la gestión de acuerdos operacionales, aproximación en el marco de innovación e inicio de un piloto en la estrategia nacional de fábricas de productividad.</p>
Pertenencia e Identidad	<p>Se dinamizaron acciones que permitieron la integración de los aliados y sus colaboradores a los retos y estrategias organizacionales de cara a los usuarios, impactando a la totalidad de los empleados de los aliados estratégicos de Efigas en 3 estrategias en el año.</p>

Ambiental	Agotamiento el recurso gas natural, generación de residuos peligrosos (latas de pintura en aerosol y recipientes de pintura líquida, wipres impregnados de químicos, solventes, grasas, aceites, odorante, entre otros), envases de sustancias químicas (thinner, gasolina) y guantes usados, generación de residuos peligrosos por manipulación de sustancias químicas, emisión de gas natural por gasificación de red, generación de RCD; con cada uno de los aliados se han gestado planes de mejora y seguimiento mensual para verificación.
SST	Se gestó y fortaleció el ejercicio de apoyo, asesoría y revisión en el componente de seguridad y salud en el trabajo asociados a los contratistas del programa Misión+, pasando de un cumplimiento en criterios de SSTA por parte de los contratistas del 96.08% en 2020 a un cumplimiento del 93,0% en 2021. Se reconoce que existe una reducción en el porcentaje de cumplimiento, no obstante esto es asociado al cambio de herramienta evaluativa la cual consideró más controles operativos, lo que permitió medir eficientemente las desviaciones e iniciar planes de mejora acorde con lo visto en campo. Bajo esta herramienta se reconoce y verifica que los contratistas no tienen casos de trabajo infantil o jóvenes expuestos a trabajos peligrosos evitando este riesgo.
Legal Laboral	Se gestó y fortaleció el ejercicio de apoyo, asesoría y revisión en el componente legal laboral asociado a los contratistas del programa Misión+, pasando de un cumplimiento en criterios ambientales por parte de los contratistas del 98.9% en 2020 a un cumplimiento del 99,0% en 2021.
Comunicación	Se desarrollaron estrategias para fortalecer el relacionamiento y la comunicación gerencial entre aliados y Efigas; así mismo también se gestaron dinámicas de información constante hacia nuestros aliados.

marco de calidad y cumplimiento de nuestros aliados.

El programa se gestiona a través de 6 dimensiones que han permitido acompañar y ser fuente de desarrollo y apoyo para nuestros aliados, estas dimensiones en 2021 cumplieron los siguientes resultados:

Prevención del riesgo de casos de trabajo infantil, forzoso u obligatorio.

Bajo el marco de operación y reconociendo a nuestros aliados estratégicos desde la mirada de su desarrollo, examinamos que algunos de nuestros aliados (contratistas) son proclives al riesgo significativo de trabajo infantil y/o casos de trabajo forzoso u obligatorio, estos se reconocen en la categoría de estratégicos y de tipo técnico para la construcción de redes internas y redes externas de gas natural, son 5 contratistas/ aliados estratégicos que pueden ser proclives a la materialización de este riesgo en la zona de operación de Efigas, es por esto que su accionar tiene dos fuentes principales para la prevención del riesgo que Efigas gestiona, estas son:

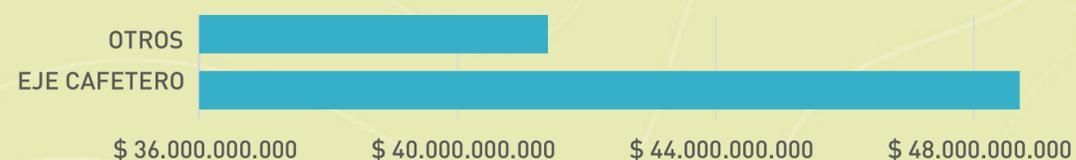
1. Interventoría a todas las obras o labores de construcción de redes en donde se genera una revisión sociambiental, laboral y técnica de la realización de las obras verificando el cumplimiento normativo y legal de cada componente.
2. Revisión, asesoría y acompañamiento mensual desde el programa Misión+ a cada uno de los aliados en donde se verifica el cumplimiento en todos los componentes del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y componentes laborales como: relación contractual, sistema de protección social, liquidación de nómina y prestaciones sociales.

Compra Local (GRI 204-1)

El desarrollo y la sostenibilidad del territorio también se orientan a través de apalancar proveedores de la región Eje Cafetero, por lo que Efigas incentiva la

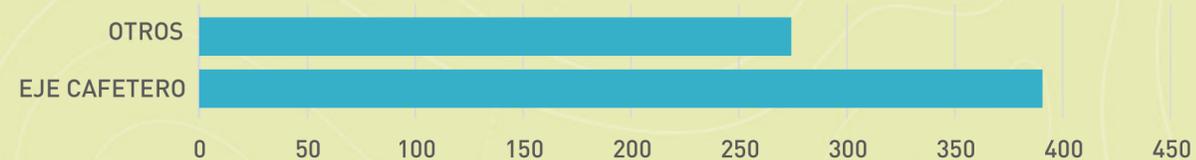
compra local aumentando 14 puntos porcentuales la participación de proveedores locales en 2021 comparado con 2020, teniendo un 58 % de participación de proveedores de la región Eje Cafetero y un porcentaje de participación de la inversión del 54 %.

Participación de los proveedores del Eje Cafetero en el total de Compras 2021



Clasificación de Proveedores	Valor en la inversión	% de Participación
EJE CAFETERO	\$ 48.755.283.822	54 %
OTROS	\$ 41.395.881.631	46 %
Total general	\$ 90.151.165.453	

Cantidad de proveedores del Eje Cafetero que participaron en Compras 2021



Etiquetas de fila	Cantidad de Proveedores	% de Participación
EJE CAFETERO	389	58 %
OTROS	283	42 %
Total general	672	

4.5 Gestión y Proyección Social (GRI 203-1)

Estrategias de gestión y proyección social

Como movilizador de los asuntos materiales de relacionamiento, reputación y generación de una operación socialmente responsable, la dinámica de gestión y proyección social para Efigas en 2021 fortaleció su estrategia para dar respuesta efectiva al control de los riesgos sociales y así mismo contribuir al desarrollo del territorio.

En 2021 impactamos a **7.023** personas en procesos de gestión social desde la formación y sensibilización en 5 estrategias con alcance Eje Cafetero.

Acceso e infraestructura:

En primera instancia y en materia de acceso vemos cómo en 2021 invertimos **\$ 4.518.956.639 COP para la construcción de 146 kilómetros de redes de infraestructura**, lo cual permitió que más territorios, y en especial la zona rural, tuvieran acceso al servicio de gas natural, correspondientes a las zonas rurales de los municipios de San José y Belalcázar con la expansión de redes en la vereda El Crucero que une a estos dos municipios y la vereda Tamboral de este mismo sector.

Acceso y cobertura

	2020	2021
Valores de inversión	3.664.741.335 COP	4.518.956.639 COP
Km de infraestructura	124	146

Ruta del cuidado: Sensibilizamos a la comunidad aledaña de nuestra red principal de distribución de gas natural frente a su cuidado y la importancia de la prevención de daños, como un eje principal para una operación segura, social y ambientalmente responsable. Impactamos 885 familias y 65 líderes en 7 municipios de nuestra zona de influencia.

Efigasal Parque: Dinamizamos un ejercicio de intervención comunitaria para sensibilizar a las comunidades aledañas a las estaciones de regulación y medición de gas natural, frente a la importancia del cuidado de esta infraestructura y su territorio colindante. Este ejercicio fue pensado bajo tomas barriales lúdico - creativas y deportivas que permitieron reconocer y fortalecer espacios de apropiación del territorio. Se generaron 28 encuentros en 9 comunidades priorizadas.

Brigadas Estratégicas: Con el objetivo de generar espacios descentralizados de participación y formación en temáticas claves del servicio de gas natural se dinamiza este programa, a través de la formación de formadores para los líderes comunitarios y vocales de control; es así como se despliega en las comunidades información en temas fundamentales para un uso adecuado del servicio de gas natural.

Para el desarrollo del programa en 2021, gestamos varios espacios de formación, construimos una caja de herramientas y priorizamos zonas y temáticas para llegar a nuestras comunidades; una de las temáticas fundamentales fue la

Revisión Técnica Reglamentaria como práctica fundamental para la seguridad en el marco de redes de gas natural. Bajo esta estrategia impactamos 16 barrios en Caldas, Quindío y Risaralda.

Escuela de Liderazgo Ambiental y Comunitaria (ESLAC): Para las zonas de Risaralda y Quindío y con el acompañamiento de las corporaciones autónomas regionales continuamos fortaleciendo la ESLAC como espacio de formación y acción para los líderes comunitarios y fundacionales, ejercicio que se desarrolla hace cuatro años y en donde se ha permitido sensibilizar y crear espacios de participación, formación y acción para líderes y lideresas del territorio.

En 2021 contamos con 90 líderes participantes quienes además de comprender y replicar temas propios del cuidado del gas natural, gestionaron y se apropiaron de la metodología de PROCEDA como herramienta posible para la intervención social y ambiental en cada uno de sus territorios. Fueron 15 horas de formación sincrónica, 5 horas de formación asincrónica, un encuentro comunitario y asesoría e inicio de 14 procedas en los departamentos del Quindío y Risaralda.

Conexión Entorno: En Manizales dinamizamos desde hace 3 años una estrategia que parte de un proceso de alianza interinstitucional con las otras empresas de servicios públicos de la ciudad y la Secretaría de Medio Ambiente municipal, y busca la formación para líderes de la ciudad con lo que se permite además dar a conocer el uso responsable de los servicios y fortalece elementos en el marco del liderazgo transformador y el cuidado del medio ambiente desde su acción de participación.

En 2021 se obtuvieron resultados muy interesantes uniendo al proceso no solo a líderes comunitarios, si no a líderes fundacionales y juveniles que enriquecieron el proceso bajo su experiencia y el diálogo de saberes. El proceso finalizó con 94 líderes y lideresas de Manizales.

Cuenta con Efigas: siete años con presencia Eje Cafetero, este programa se consolida como el más fuerte de proyección social de la compañía, porque ha impactado la promoción y la animación de lectura, escritura y oralidad de 16.000 estudiantes, 275 docentes y 150 instituciones educativas en los 32 municipios de la zona influencia de la compañía.

Este ejercicio se gesta en alianza con las secretarías de educación departamentales de Caldas, Quindío y Risaralda y la editorial Panamericana, y desde 2020 se ha dado gracias a la alianza con la Fundación para el Desarrollo Humano y la Educación -Cinde-, quien ha fortalecido la estrategia bajo su rigurosidad académica e investigativa.

En 2021 Cuenta con Efigas implementó varios componentes para su desarrollo: medición, cualificación, intervención en ambiente escolar y sistematización de la experiencia.

Cobertura de Cuenta con Efigas 2021



En el marco de medición con el programa este año pudimos reconocer línea base desde percepción de docentes y estudiantes desde la promoción y animación de lectura, escritura y oralidad, logrando que después de la intervención los docentes participantes incrementaran su perspectiva aplicada frente a la lectura y escritura con enfoque sociocultural del **56 % al 96 %**.

Además, se detecta que la vinculación en procesos colectivos de formación y animación a la lectura y escritura por fuera de sus instituciones educativas de los docentes aumenta del **28 % al 88 %**.

Inversión social:

Gestionamos y aportamos a iniciativas locales que promueven el desarrollo del territorio, en 2021 el 78 % de la inversión social fue destinada a ejercicios de calidad educativa, seguido por instancias culturales y de emprendimiento.

Para 2022 seguimos fortaleciendo y trabajando en nuestro modelo de gestión y proyección social para permitir mitigar y/o prevenir riesgos sociales, siendo un actor activo para la transformación positiva del territorio.

Resaltamos nuestro compromiso con el grupo de interés Comunidad, el cual se centra en contribuir al desarrollo local con infraestructura de redes de gas y programas de gestión social y ambiental para mitigar y compensar los impactos de nuestra operación.

Contenido 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico:

Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. no ha tenido incidentes relacionados con el incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico en los periodos de 2020 y 2021.

Contenido 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.

En 2020 y 2021 no se reportaron casos de violaciones de los derechos de pueblos indígenas de nuestra zona de influencia.

4.5 Comunicación y Relacionamiento

Para nuestra compañía la comunicación como proceso transversal que crea relaciones de confianza con los grupos de interés y además lidera y contribuye con los procesos de transformación, cultura y cambio en la organización le apuntó en 2021 al favorecimiento de la reputación de la empresa por medio de una comunicación estratégica, oportuna, clara y cálida para conectar los diferentes propósitos a través de tácticas, estrategias y los nuevos medios digitales, que en 2021 tuvieron un papel muy protagónico en la entrega de información de la compañía.

En cifras estos son los resultados:

Alcance en los diferentes canales:

YouTube: 133,905 visualización al contenido.

Instagram: 928.559 usuarios.

Facebook: 2'595.320 usuarios.

Twitter: Incremento de 608,67 % del engagement.

LinkedIn: 88.453 usuarios.

Realizamos 4 encuentros con medios para un total de participación promedio de 25 periodistas por conferencia de prensa.

Se desplegaron 41 comunicados de prensa con información destacada de las acciones de la compañía con el territorio, así como de obras de mantenimiento y atención de suspensiones no programadas en el área de influencia.

Generamos dos alianzas especiales para brindar espacios de formación a los periodistas de la región: 1. con la Fundación Gabo, por medio del apoyo para la realización de una clase magistral sobre migraciones y desarrollo sostenible a cargo de Luz Mely Reyes, directora general de la plataforma de periodismo Efecto Cocuyo (Venezuela) y en la que participaron cerca de 100 periodistas del país incluidos los periodistas del Eje Cafetero invitados por Efigas; y 2. con la Universidad de Manizales, el Diario La Patria y el Banco de la República para la realización del VII Premio Nacional de Periodismo Escrito Universitario Orlando Sierra Hernández que abrió convocatoria en noviembre de 2021 y premiará en 2022.

Con estas iniciativas se busca motivar a los periodistas y estudiantes de comunicación social y periodismo y de disciplinas afines a las ciencias sociales y humanas del país para que investiguen y descubran la realidad que los circunda, a través de un periodismo riguroso y comprometido con la sostenibilidad.

Se publicaron en canales internos y en la página web www.efigas.com.co 47 boletines Covid-19 dedicados a informar sobre el panorama nacional de la pandemia, el autocuidado promovido desde la empresa y las recomendaciones de bioseguridad para los colaboradores y sus familias.

Creamos un pódcast como nuevo canal de comunicación que busca cautivar a las audiencias internas y externas con las acciones de Efigas que le apuestan a un territorio sostenible, el cual se despliega a través de la plataforma Spreaker.

Estrategias de Relacionamiento

- Tu sueño Brilla es la campaña que entrega a los usuarios que compraron durante el 1 de abril y el 31 de mayo de 2021 la posibilidad de ganar uno de los 3 sueldazos millonarios por valor de 12 millones de pesos cada uno y otros premios que al final suman un total de 51 millones de pesos entregados a 9 ganadores de los 3 departamentos: por Caldas ganaron familias de Manizales, Villamaría y Supía; en Quindío familias de Armenia, Quimbaya y Filandia, y de Risaralda familias de Pereira y Quinchía. Durante la campaña se financiaron 13.293 millones de pesos en 5.491 familias del Eje Cafetero.
- Para el cierre del año y como aporte al tejido social y en conjunto con el Club Rotario de los 3 departamentos realizamos novenas para llevar



5. Gestión Ambiental

regalos a los niños y compartir actividades lúdicas y recreativas que generan un impacto positivo en la comunidad: entregamos en total 600 regalos para niños entre 1 y 5 años en las comunidades de Chinchiná, Santa Rosa de Cabal, Montenegro, Manizales, Pereira y Armenia.

Seguimos trabajando para brindar una energía más limpia y asequible para nuestro territorio, por lo que nuestro ejercicio ambiental es coherente con la dinámica del negocio y pretende, desde diversas estrategias, abordar una gestión ambiental responsable, fortalecer la apuesta de acción por el clima, dinamizar la operación y consumo responsable y fortalecer el ejercicio de la educación ambiental.

En 2021 realizamos acciones importantes en materia de gestión ambiental, entre ellas compartimos las más significativas:

1. Recertificación en la ISO 14001 sin hallazgos.
2. Certificación en el Sello de Sostenibilidad Icontec con un puntaje de cumplimiento del 93,3 % en el componente ambiental.
3. Fortalecimiento en el despliegue del Modelo de Gestión Ambiental con sus pilares: Gestión Ambiental, Cambio Climático y Calidad del Aire, Operación y Consumo Responsable, Biodiversidad y Ecosistemas y Educación Ambiental.
4. Consolidación de un aplicativo web “Viaja por la ruta ambiental Efigas y conoce nuestras acciones por la sostenibilidad” donde se visibilizan las acciones ambientales implementadas en el territorio donde hacemos presencia, a través del cual se promueve la cultura de la sostenibilidad. Ver <https://efigas.maps.arcgis.com/apps/Shortlist/index.html?appid=c9816e029ab74de78f85f5ef8f6b34bb>
5. Cumplimiento del 100 % de los aspectos legales referidos a la normativa ambiental. No se presentaron reportes ni procesos sancionatorios en la materia y no se presentaron incidentes ambientales.

5.1 Uso sostenible de los recursos

[GRI 302-1; 302-4; 303-1; 306-2; 102-48]

En 2021 dinamizamos acciones para que nuestros programas ambientales

se fortalecieron evidenciándose en los siguientes resultados. Los indicadores de consumo de agua, consumo de energía y generación de residuos reportan la información de las sedes principales de las ciudades capitales del Eje Cafetero.

Consumo Energético

Índice de consumo de energía Kwh 2020-2021

Se logra replantear el indicador de consumo energético de acuerdo con las condiciones de cada sede administrativa y se establecen metas de reducción del 1,25 % trimestral y un 5 % anual.

Dentro de las estrategias para la reducción del consumo energético se diseñaron campañas de concientización para el uso racional del recurso utilizando los medios internos de la organización, además se realizó un seguimiento a la información de inspecciones y mantenimientos a los equipos de alto consumo energético.

Consumo energético en oficinas 2020:

274.948 kWh

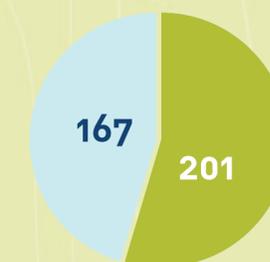
Consumo energético en oficinas 2021:

306.696 kWh

CONSUMO DE ENERGÍA EFIGAS POR SEDES (Kw)



Promedio Kw/ colaborador



■ 2020 ■ 2021

Reducción del consumo energético 2020 - 2021

Para 2020 se presentó una disminución del 22 % en el consumo total de la organización impactado por la disminución de trabajo presencial en las oficinas debido a la contingencia presentada por el Covid-19. En las sedes se observan las siguientes tendencias de disminución de consumo total de energía: Manizales sede central -11 %, Manizales sede Chipre -12 %, Pereira -36 %, Armenia -27 %.

Para 2021 se puede identificar un aumento del 12 % en el consumo de energía eléctrica relacionado con la reactivación de la presencialidad en las sedes.

Para 2021 se continuó trabajando en el programa de uso racional y eficiente de energía, el mantenimiento adecuado de los equipos de alto consumo y el monitoreo mensual del indicador de consumo en nuestras sedes.

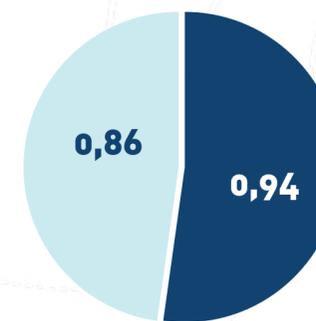
Consumo de agua

Indicamos que la única fuente de consumo es de acueducto y su utilidad es para las funciones administrativas de nuestra organización

Índice de consumo de agua m3 2020-2021 - porcentaje de reducción y acciones realizadas.

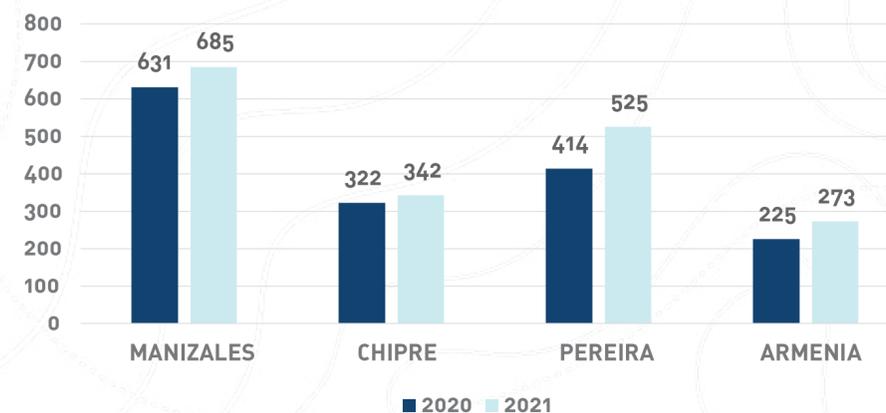
Se lograron replantear el indicador de consumo de agua de acuerdo con las particularidades de cada sede administrativa, mediante metas de reducción del 1,25 % trimestral y un 5 % anual. Dentro de las estrategias se diseñaron campañas de concientización para el uso racional del recurso por medios de la comunicación interna de la organización y el seguimiento a la información suministrada por el área de servicios administrativos de la organización a las inspecciones y mantenimientos a redes hidráulicas y unidades hidrosanitarias, donde los colaboradores aportan a dicho control.

m3/colaborador



■ 2020 ■ 2021

CONSUMO DE AGUA EFIGAS POR SEDES m3 AÑO



Extracción de agua por fuente 2020-2021

La organización no realiza extracción de fuentes de agua, el uso del recurso hídrico es para el funcionamiento de las diferentes sedes administrativas, las cuales operan en su totalidad con el servicio de acueducto y alcantarillado de las empresas prestadoras del servicio público.

Consumo de agua 2020: 1.592 m3 año.
Consumo de agua 2021: 1.825 m3 año.

En 2020 el consumo total en m3 de la organización presentó una disminución en consumo frente al 2019 correspondiente al - 22,4 %, impactada por la disminución de consumo de las sedes principales de Manizales con un -24 % y Pereira con un -29 % debido a la disminución de presencialidad de los colaboradores en las sedes dada por la contingencia presentada por el Covid-19 .

Para 2021 se incrementa el consumo de agua en las sedes en un 14,63 %, el cual se asocia al aumento de la presencialidad ocasionando mayor consumo de agua en zonas de baños y cocinetas y se intensifica los procesos de limpieza y desinfección con el fin de garantizar ambientes limpios y seguros para el trabajo.

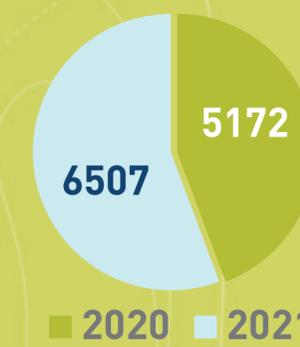
En 2021 se continúa el trabajo en programas de concientización sobre el consumo responsable y uso adecuado de este recurso y se monitorea mensualmente el indicador de consumo de agua en nuestras sedes.

Ademas se realiza seguimiento a la información suministrada por el área de servicios administrativos de la organización sobre las inspecciones y mantenimientos a redes hidráulicas y unidades hidrosanitarias, donde los colaboradores y personal aportan a dicho control

Manejo y disposición de residuos

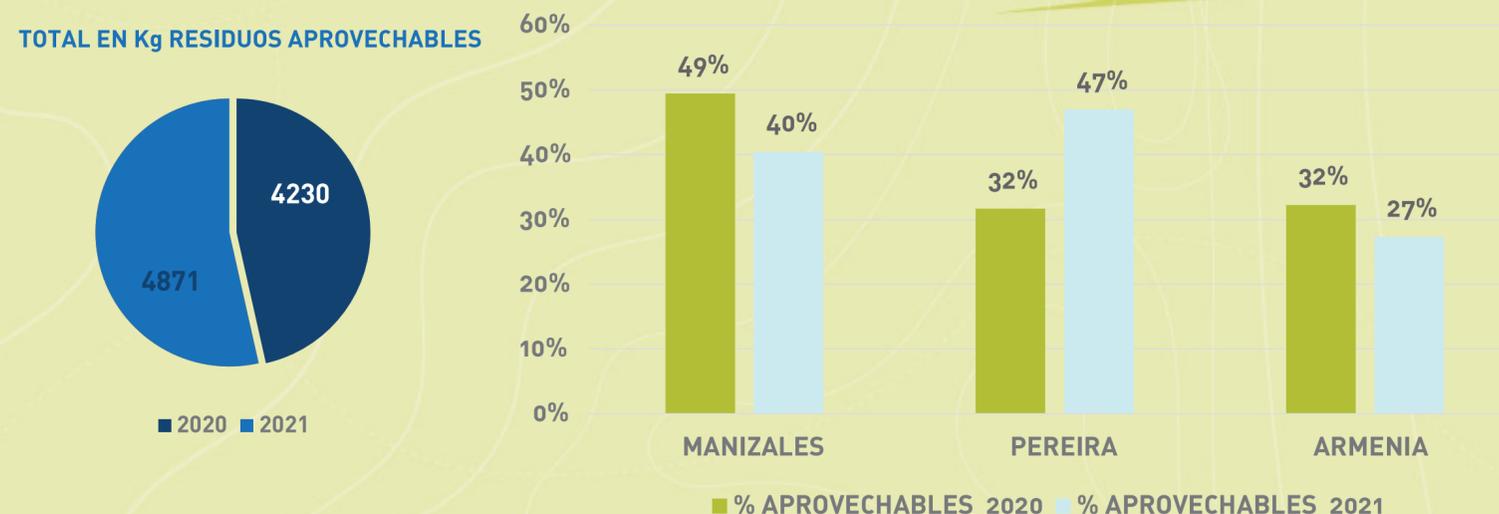
Se logra impactar a 375 colaboradores y 36 colaboradores de contratistas en espacios de capacitación sobre el nuevo código de colores para la separación de residuos y por medio diferentes estrategias de comunicación incentivar la minimización en la generación y correcta separación y aprovechamiento de los residuos.

Kg de residuos dispuestos 2020-2021 TOTAL RESIDUOS ORDINARIOS

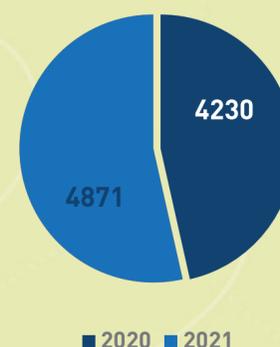


Residuos aprovechables 2020 vs 2021

% RESIDUOS APROVECHABLES

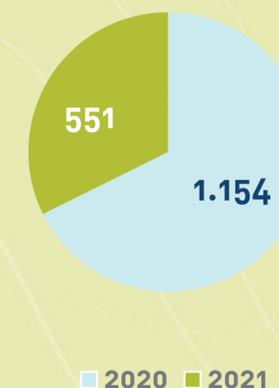


TOTAL EN Kg RESIDUOS APROVECHABLES



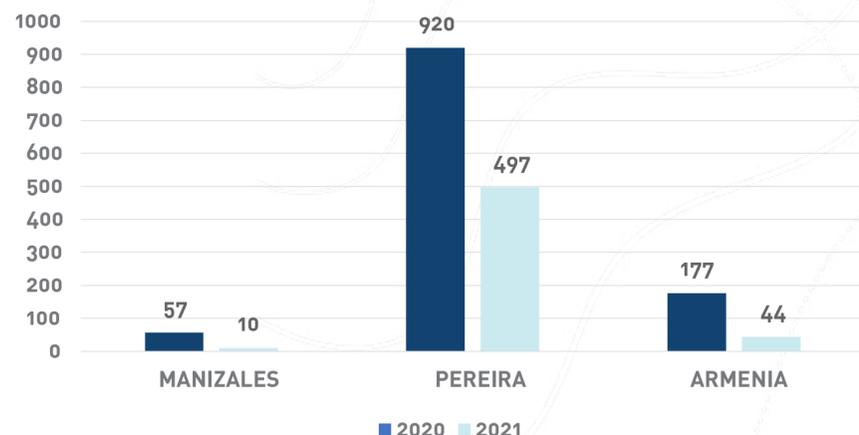
Disposición de residuos peligrosos 2020 - 2021

TOTAL DE Kg RESIDUOS PELIGROSOS



En 2020 se recolectaron 1.154 kg de residuos peligrosos mientras que en el 2021 se recolectaron 551 kg. El 100 % de éstos se dispuso adecuadamente mediante gestores autorizados quienes realizan la gestión y tratamiento a cada residuo dependiendo de su categoría.

Kg RESIDUOS PELIGROSOS POR SEDES



A continuación, se relaciona el tipo de tratamiento de los residuos peligrosos gestionados:

Tratamiento	2020	2021
Incineración de sólidos	65	138
Disposición directa - Celda	153	124
Disposición líquidos con solidificación - Celda	372	0
Recuperación y aprovechamiento RESPEL	459	45
Incineración de hospitalarios (desechos EPP Covid)	12	13
Encapsulamiento	93	0
Aprovechamiento des neutralización de materiales y productos	0	30
Aprovechamiento RAEES	0	158
Disposición final de pilas	0	44
TOTAL	1154	551

5.2 Cambio Climático (GRI 304-3; 305-1; 305-2; 102-48)

En 2021 bajo un trabajo conjunto el área ambiental y el área de operación y mantenimiento de la compañía, realiza actualización de medición de huella de carbono, esta medición se recalcula bajo corrección de fórmula de fugas de gas natural, lo que permite mayor precisión y adición de fugas en tuberías de menos de dos pulgadas.

Con esta nueva medición se gestará recalcular desde el año 2018 y se seguirá reportando bajo esta metodología.

Medición Huella de Carbono

Efigas realiza el cálculo de las emisiones de GEI a través del método GHGF Protocol y la ISO 14064-1, mediante la aplicación de datos de la actividad por factores de emisión documentados y datos de la actividad por factores de calentamiento global.

Para la cuantificación de las emisiones se utilizan los datos de consumo de combustibles de la empresa y se toman los factores de emisión recomendados por la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) del Ministerio de Minas y Energía para dióxido de carbono CO₂, al igual que para los demás gases de efecto invernadero.

Para el caso de la electricidad, se utiliza el factor de emisión publicado por XM Expertos para el año de cálculo, de acuerdo con la mezcla de tecnologías usadas en el país para la generación eléctrica y teniendo en cuenta la eficiencia

de transmisión y distribución de energía en el Sistema Interconectado Nacional.

Para otras actividades y procesos, relacionados con otros tipos de fuentes de emisión, se calcula el factor de emisión correspondiente, teniendo en cuenta la información disponible sobre los equipos y procesos asociados.

Efigas S.A. E.S.P. - Alcance 1 (Emisiones directas): año 2020

Actividad	ton CO ₂ /año	ton CH ₄ e/año	ton N ₂ O/año	ton HFC/año	ton PFC/año	ton SF ₆ /año	ton NF ₃ /año	tonCO _{2e} /año	Aporte
Combustibles fuentes fijas	39,48	0,01	0,00	-	-	-	-	39,80	2,49%
Combustibles fuentes móviles	223,25	0,04	0,00	-	-	-	-	224,80	14,09%
Extintores	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
Refrigerantes	-	-	-	0,00	-	-	-	1,20	0,08%
Pérdidas de Gas Natural	-	47,49	-	-	-	-	-	1.329,68	83,34%
Total Inventario de GEI	262,74	47,53	0,00	0,00	-	-	-	1.595,48	
Total en toneladas de CO _{2e}	262,74	1.330,87	0,67	""	""	-	-		

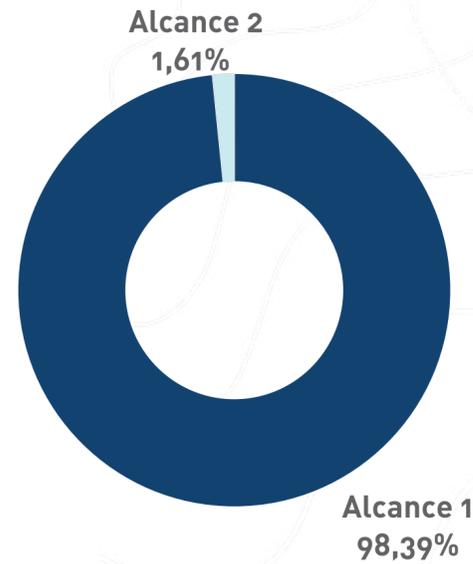
Efigas S.A. E.S.P. - Alcance 2 (Emisiones indirectas por consumo de electricidad): año 2020

Instalación	Consumo de electricidad	Unidad	tonCO ₂ /año	ton CH ₄ e/año	ton N ₂ O/año	tonCO _{2e} /año	Aporte
Quindío	29.445	kWh	5,98	3,21E-04	2,88E-05	5,99	22,9%
Risaralda	68.820	kWh	13,97	7,50E-04	6,74E-05	14,01	53,5%
Caldas	29.960	kWh	6,08	3,27E-04	2,93E-05	6,17	23,6%
TOTAL	128.225	kWh	26,03	0,00	0,00	26,17	100%

Efigas S.A. E.S.P. - Resumen alcances 1 y 2: año 2020

Alcance	Actividad	tonCO _{2e} /año	Aporte
Alcance 1	Combustibles fuentes fijas	39,80	2,5%
	Combustibles fuentes móviles	224,80	13,9%
	Extintores	-	0,0%
	Refrigerantes	1,20	0,1%
	Pérdidas de Gas Natural	1.329,68	82,0%
Subtotal Alcance 1		1.595,48	98,4%
Alcance 2	Quindío	5,99	0,4%
	Risaralda	14,01	0,9%
	Caldas	6,17	0,4%
Subtotal Alcance 2		26,17	1,6%
Total emisiones A1+A2		1.621,65	100,0%

Efigas S.A. E.S.P - Alcances 1 y 2 año 2020



Medición Huella de Carbono 2021

Efigas S.A. E.S.P - Alcance 1 (emisiones directas) Año: 2021

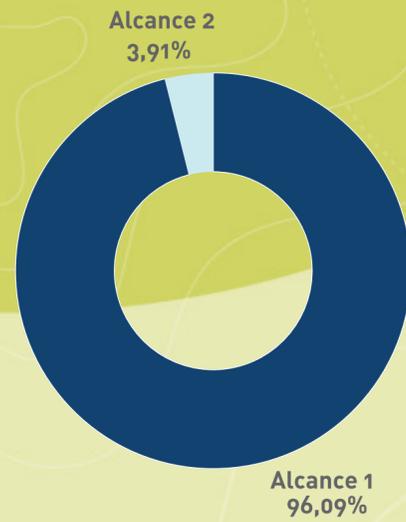
Actividad	ton CO ₂ /año	ton CH ₄ e/año	ton N ₂ O/año	ton HFC/año	ton PFC/año	ton SF ₆ /año	ton NF ₃ /año	tonCO _{2e} /año	Aporte
Combustibles fuentes fijas	50,49	0,01	0,00	-	-	-	-	50,89	3,31%
Combustibles fuentes móviles	390,50	0,06	0,00	-	-	-	-	393,15	25,59%
Extintores	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
Refrigerantes	-	-	-	0,00	-	-	-	1,27	0,08%
Pérdidas de Gas Natural	-	38,97	-	-	-	-	-	1.091,06	71,02%
Total Inventario de GEI	440,99	39,04	0,00	0,00	-	-	-	1.536,37	
Total en toneladas de CO_{2e}	440,99	1.093,00	1,10	***	***	-	-		

Efigas S.A. E.S.P - Alcance 2 (emisiones indirectas por consumo de electricidad) Año: 2021

Instalación	Consumo de electricidad	Unidad	tonCO ₂ /año	ton CH ₄ e/año	ton N ₂ O/año	tonCO _{2e} /año	Aporte
Quindío	30.180	kWh	6,13	6,13E-04	5,28E-05	6,16	9,8%
Risaralda	89.400	kWh	18,15	1,81E-03	1,56E-04	18,24	29,1%
Caldas	187.224	kWh	38,01	3,80E-03	3,28E-04	38,20	61,0%
TOTAL	306.804	kWh	62,28	0,01	0,00	62,60	100%

Efigas S.A. E.S.P- Resumen de alcances 1 y 2 Año: 2021

Alcance	Actividad	tonCO _{2e} /año	Aporte
Alcance 1	Combustibles fuentes fijas	50,89	3,2%
	Combustibles fuentes móviles	393,15	24,6%
	Extintores	-	0,0%
	Refrigerantes	1,27	0,1%
	Pérdidas de Gas Natural	1.091,06	68,2%
Subtotal Alcance 1		1.536,37	96,1%
Alcance 2	Quindío	6,16	0,4%
	Risaralda	18,24	1,1%
	Caldas	38,20	2,4%
Subtotal Alcance 2		62,60	3,9%
Total emisiones A1+A2		1.598,97	100,0%



Se reducen las emisiones generadas en 2021, principalmente por reducción de pérdidas de gas natural pasando del 82% en 2020 al 68,2 % en 2021, lo anterior, debido a la optimización de los tiempos de respuesta en atención de las emergencias.

En 2021 se adelantaron acciones de restauración ecológica como medida de compensación de nuestra huella de carbono; durante el año se establecieron 3.461 árboles con un área intervenida de 3,5 hectáreas logrando un acumulado de 22.631 árboles de más de 30 especies nativas en 23,8 hectáreas distribuidas en los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda, adicionalmente, mediante el esquema de Pago por Servicios Ambientales se contribuyó a la preservación y conservación de 19,8 hectáreas de bosque natural bajo la iniciativa Banco2 en los departamentos de Caldas y Risaralda.

Dichas acciones contribuyen a la conservación de la biodiversidad y a los servicios ecosistémicos que proveen las áreas de interés ambiental impactadas como la Reserva Forestal de Río Blanco en Caldas y las Unidades de Manejo de Cuenca -UMC-: Río Quindío y Río Roble.



Las acciones de restauración en 2021 fueron implementadas a través de alianzas con actores ambientales claves en el territorio como la Corporación Vivo Cuenca en Caldas, la Corporación Quindío Competitivo en el Quindío e iniciativas como Bioma y Más Bosques en Risaralda, consolidando un área de 43,5 hectáreas en restauración y conservación. A continuación, se relacionan las áreas intervenidas en 2021 bajo procesos de restauración en el territorio:

DEPARTAMENTO	LOCALIZACIÓN	Nº ÁRBOLES	ÁREA INTERVENIDA
CALDAS	Municipio de Manizales	2.150	3,48
QUINDIO	Municipio de Claracá	1.311	3
RISARALDA	Municipio de Pereira	105	0,02
TOTAL		3.566	TOTAL

Contenido 306-3 Derrames significativos.

En 2017 - 2018 - 2019 - 2020 - 2021 no se presentaron derrames significativos en nuestro proceso de operación.

Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

En 2017 - 2018 - 2019 - 2020 - 2021 no se presentaron incumplimientos relacionados con la legislación ambiental.

Anexo 1: Tabla GRI (GRI 102 -55)

Indicador	Descripción	Número de Página	Observaciones
Contenidos Generales – Perfil de la Organización			
102 -1	Nombre de la organización.	7	
102 -2	Actividades, marcas, productos y servicios.	7	
102 -3	Ubicación de la sede.	7	
102 -4	Ubicación de las operaciones.	7	
102 -5	Propiedad y forma jurídica.	8	
102 -6	Mercados servidos.	8	
102 -7	Tamaño de la organización.	9	
102 -8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	9, 59	
102 -9	Cadena de suministro.	9	
102 -10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	10	
102 -11	Principio o enfoque de precaución.	43	
102 -12	Iniciativas externas.	10	
102 -13	Afiliación a asociaciones.	10	
102 -14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	4	
102 -15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	42, 43	
102 -16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	11, 12	
102 -17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	13	
102 -18	Estructura de gobernanza.	14, 15	
102 -20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas	15	

	económicos ambientales y sociales.		
102 -21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	25,26,27, 28	
102 -22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	15	
102 -24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	14	
102 -25	Conflictos de interés.	13	
102 -26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	15	
102 -29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	41,42,43	
102 -30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	44	
Participación de los grupos de interés			
102 -40	Lista de grupos de interés.	21,22,23,24	
102 -41	Acuerdos de negociación colectiva	109	No se cuenta con sindicato, ni acuerdos de negociación colectiva.
102 -42	Identificación y selección de grupos de interés.	21	
102 -43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	22,23,24	
102 -44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	24	
Prácticas para la elaboración de informes			
102 -45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	05	

102 -46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	05	
102 -47	Lista de los temas materiales.	30 a 34	
102 -48	Re- expresión de la información.	94 a 106	En el informe del 2021 se comienza a presentar la información de consumo de agua, energía y generación de residuos por sede administrativa de la empresa (Manizales, Armenia y Pereira). Por otro lado, se realizó un recálculo de medición de huella de carbono desde el año 2018 por la inclusión de fugas de gas en tubería.
102 -49	Cambios en la elaboración de informes.	110	No se cuenta con cambios en la elaboración del informe.
102 -50	Período objeto del informe.	5	
102 -51	Fecha del último informe.	5	
102 -52	Ciclo de elaboración de informes.	5	
102 -53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	5	
102 -54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	5	
102 -55	Índice de contenidos GRI.	108 a 113	
102 -56	Verificación externa.	5	

Enfoque de gestión

Contenido 103 -1	Explicación del tema material y su cobertura.	29 a 33	
Contenido 103 -2	El enfoque de gestión y sus componentes.	17	
Contenido 103 -3	Evaluación del enfoque de gestión.	18,19	

Gestión Ambiental

302 -1	Consumo energético dentro de la organización.	94, 95	
--------	---	--------	--

302 -4	Reducción del consumo energético.	95,96	
303 -1	Extracción de agua por fuente.	97,98	
304 -3	Hábitats protegidos o restaurados.	106,107	
305 -1	Emisiones directas de GEI. (alcance 1)	101,104	
305 -2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	104 -106	
306 -2	Residuos por tipo y método de eliminación.	98 a 101	
306 -3	Derrames significativos.	107	
307 -1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	107	
308 -1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	81,82	
308 -2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	81,82	

Gestión Económica

Contenido 201 -1	Valor económico directo generado y distribuido.	56	
Contenido 203 -1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	84,85	
Contenido 204 -1	Proporción de gasto en proveedores locales.	83,84	
Contenido 206 -1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	56	

Gestión Social

Contenido 401 -1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	58,59,60	
------------------	--	----------	--

Contenido 401 -2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	69	
Contenido 401 -3	Permiso parental.	66	
Contenido 402 -1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	69	
Contenido 403 -1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad.	64	
Contenido 403 -9	Lesiones por accidente laboral.	61 a 64	
Contenido 404 -1	Media de horas de formación al año por empleado.	67	
Contenido 404 -2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	69,70	
Contenido 404 -3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	68	
Contenido 405 -1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	70	
Contenido 406 -1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	70	
Contenido 408 -1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	83	
Contenido 409 -1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	83	
Contenido 411 -1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	90	

Contenido 413 -1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	85 a 90	
Contenido 417 -3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	56	
Contenido 418 -1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	76	
Contenido 419 -1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	90	



INFORME SOSTENIBILIDAD 2021



Efigas
S.A. E.S.P.

Ahí siempre