



# Resumen informe de **Sostenibilidad** Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. **2020**

Transformamos  
**vidas para  
toda la vida**

La situación global ha cambiado la dinámica de la sociedad; sin embargo, la sostenibilidad cobra un valor superior y se convierte en un punto de partida hacia la nueva normalidad al representar una visión del equilibrio necesario entre los seres humanos y el entorno.

Hoy, entregarles a nuestros grupos de interés los resultados de las acciones de sostenibilidad que desarrollamos en 2020, es una forma más de reivindicar la importancia del tema como el eje de progreso.

Somos conscientes de que el momento invita a pensar, dinamizar e incluso reconfigurar muchos asuntos y estamos abiertos a hacerlo. Nuestro interés es actuar coherentemente con el entorno generando impactos que lleven a un equilibrio entre lo social, lo ambiental y lo económico.



**DESCARGA EL INFORME  
COMPLETO EN:**

[www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)  
o escanea este código



**Efigas**  
S.A. E.S.P.

**Ahí siempre**

Síguenos en



# Acciones relevantes desarrolladas durante la pandemia en 2020.



Alivios para nuestros usuarios.	Aporte a las comunidades donde operamos. Donaciones.	Acciones SSTA en colaboradores.	Medios adicionales de comunicación y atención al cliente.
Aplicación de beneficios y alivios decretados por el gobierno nacional para los usuarios del gas natural.	<b>Entregamos 7.000</b> bonos de alimentación para comunidades estratos uno y dos de nuestra zona de influencia y contribuyendo al equipamiento médico de 3 entidades hospitalarias en las ciudades capitales del Eje Cafetero con mayor afluencia de personas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Múltiples campañas de prevención y autocuidado frente al Covid-19.</li> <li>Entrega de elementos de bioseguridad de forma periódica.</li> <li>Telemedicina y asesoría médica personalizada.</li> <li>Sensibilización en el manejo adecuado de residuos.</li> <li>Acompañamiento y asesoría en nuevas normativas laborales y de SSTA para contratistas.</li> </ol>	Creación de <b>2 nuevos canales de atención</b> para el usuario y creación del <b>chat virtual</b> y el <b>Chatbot</b> , como metodologías de autogestión por el usuario.

**Disminuir los índices de pobreza**, a través de un servicio **limpio, seguro e incluyente** que hace un **futuro digno para la gente.**

**Contribuyendo al Objetivo de desarrollo sostenible 7 Energía asequible y no contaminante y reconociendo que en el mundo 3 millones de personas, dependen de combustibles contaminantes e insalubres para cocinar. En 2020 en Efigas:**



- Conectamos a 23.115 nuevos usuarios al servicio de gas natural como un energético accesible y más limpio, para un total de 614.359 usuarios en el Eje Cafetero.
- Construimos 124 kilómetros de redes de infraestructura y llegamos a dos comunidades más en zona rural, para un total de 63 comunidades distribuidas en 32 municipios de los 3 departamentos del Eje Cafetero.
- Firmamos un nuevo convenio de cofinanciación del Fondo Especial Cuota de Fomento con el Ministerio de Minas y Energía, el cual beneficiará a 4.385 familias de estratos 1 y 2 de los 32 municipios de cobertura Efigas, con un subsidio especial para la conexión del servicio en 2021.

**Brilla**  
Creciendo contigo

Un negocio incluyente: 320.000 familias han sido beneficiadas por el programa de financiación no bancaria, Brilla. En 2020 otorgamos financiación a 48.370 usuarios en el Eje Cafetero, de los cuales el 94 % pertenecen a los estratos 1, 2 y 3.



**DESCARGA EL INFORME COMPLETO EN:**  
[www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)  
o escanea este código



**Efigas**  
S.A. E.S.P.

**Ahí siempre**

Síguenos en

# Un servicio seguro es nuestra prioridad. Comunidades y familias seguras.



100% de cumplimiento	Atención De Emergencias	Revisión Técnica Reglamentaria
En los planes de operación y mantenimiento a las redes de distribución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de atención promedio de los eventos no controlados fue de 24.6 min en 2020 para un referente de 60 minutos.</li> <li>• El tiempo de atención promedio de los eventos controlados fue de 289.6 min en 2020, para un referente de 36 horas.</li> <li>• El porcentaje de usuarios atendidos el mismo día fue de 85,05 % en 2020.</li> </ul>	95.203 usuarios obtuvieron la Revisión Técnica Reglamentaria, asegurando la calidad y buen funcionamiento de su red interna.

## Buscar nuevos negocios, a través de la innovación y la mejora del entorno empresarial.

Se consolida el **grupo de investigación Piensa** reconocido por Minciencias bajo dos proyectos de investigación centrados en la gestión de la información y el sistema de autogeneración eléctrica, basado en gas natural para el sector industrial del Eje Cafetero.



## Ser un lugar seguro, saludable y positivo para el trabajo.



DESCARGA EL INFORME COMPLETO EN:  
[www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)  
 o escanea este código



**Efigas**  
S.A. E.S.P.

Ahí siempre

Síguenos en     



Great  
Place  
To  
Work®

Tenemos una calificación de clima laboral de 9.0 equivalente a excelente, aumentando dos puntos respecto al año 2019 que nos posicionan como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia, en un año retador en términos de salud y seguridad en el trabajo.



Nos certificamos en la norma ISO-45001.



Obtuvimos el 100 % de cumplimiento frente a la Resolución 0312 del 2019.

## Construir relaciones éticas y de confianza que integren a los grupos de interés con **nuestra cadena de valor.**

### Misión+

Todos nuestros 22 aliados estratégicos y base para la operación están representados en el programa de desarrollo de contratistas, **Misión+**, que ha permitido por más de 6 años fortalecer su sistema de gestión laboral, de seguridad y salud en el trabajo y ambiental, y además dinamizar acciones para aumentar su productividad.

### Logo premio Resp. Social

En 2020 Camacol reconoció la labor de desarrollo de contratistas de Efigas, por medio de la estrategia de mejora de productividad de la metodología SCORE de la OIT, con el premio a la Responsabilidad Social en la categoría sociolaboral.



En el marco del desarrollo local reconocemos que el 43 % de nuestros proveedores son de la región Eje Cafetero.

**Consolidamos cada vez más nuestro modelo de Gestión Ética;** este año fortalecimos la aplicación de la **Línea Ética de Efigas**, la cual posibilita las consultas o reportes a violaciones de **nuestro Código de Conducta.**



DESCARGA EL INFORME COMPLETO EN:  
[www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)  
o escanea este código



Efigas  
S.A. E.S.P.

Ahí siempre

Síguenos en     



## Facilitar la vida a nuestros usuarios, a través de la prestación de un **servicio integral.**

Pensamos nuevas formas de estar Ahí Siempre, por lo que, en 2020 abrimos dos nuevos canales de atención como fue el Chat Virtual y el Chatbot, con el fin de garantizar la recepción de los PQRs de nuestros usuarios de una forma segura.

Además, habilitamos opciones para que los usuarios, a través de nuestra página web puedan:



1. Validar el histórico de lecturas tomadas.



3. Generar cupones de pago.

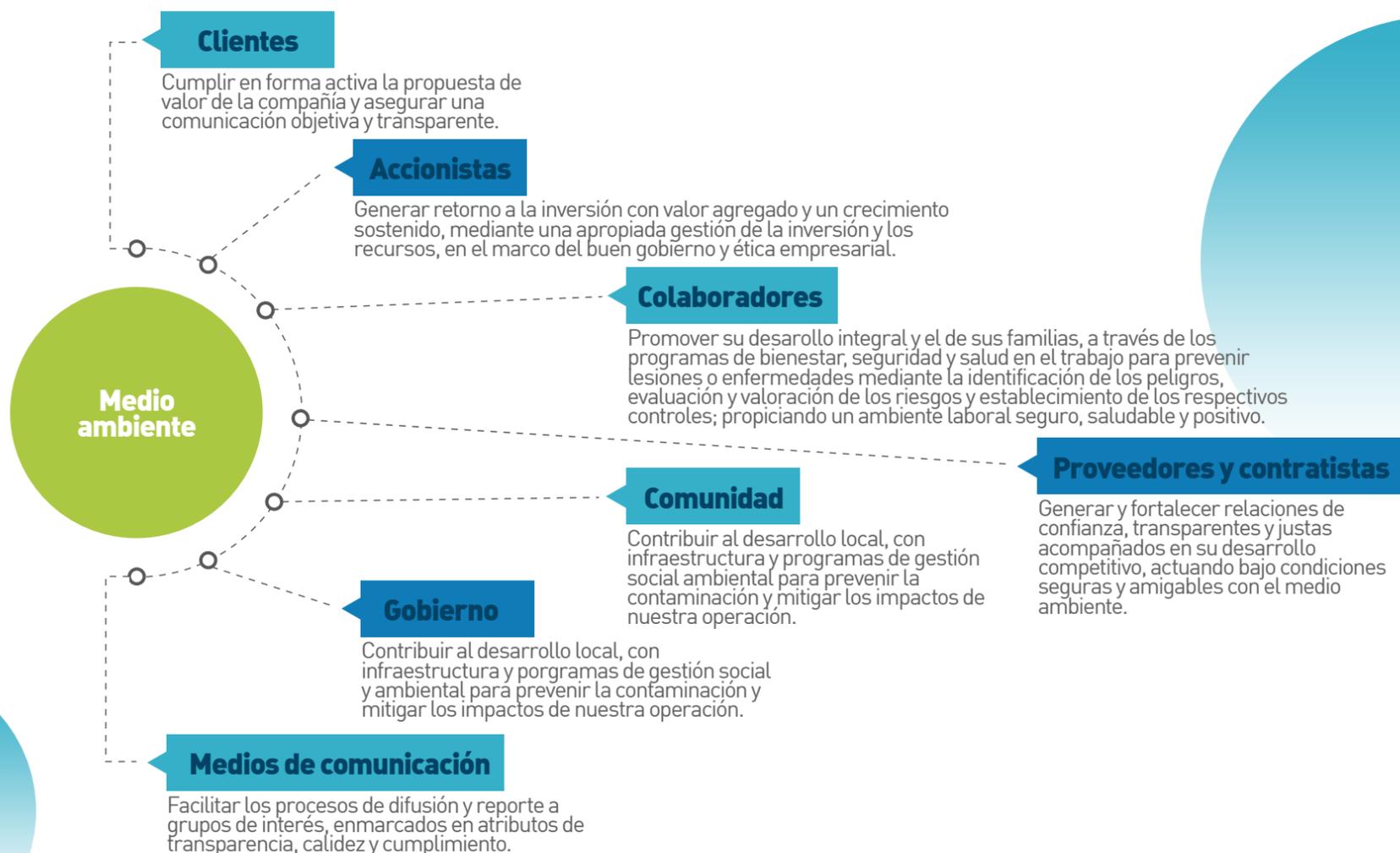


2. La forma como es liquidado el consumo.



4. Pago de factura por medios virtuales.

Nos medimos desde la percepción de nuestros grupos de interés bajo la metodología de diálogos y en 2020 obtuvimos un porcentaje en el nivel de reputación del 85,1 %, aumentando 5 puntos referente al 2019.



**DESCARGA EL INFORME COMPLETO EN:**  
[www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)  
o escanea este código



**Efigas**  
S.A. E.S.P.

**Ahí siempre**

Síguenos en     

# SER Sostenible es

Fomentar las mejores prácticas ambientales y sociales en la **operación del servicio.**



Fomentar las mejores prácticas ambientales y sociales en la operación del servicio.

5.000 personas fueron impactadas con nuestros programas de gestión y proyección social.

6 años aportando a la promoción y animación de lectura en niños, niñas y jóvenes del Eje Cafetero con el programa **CUENTA CON EFIGAS**, que en 2020 generó alianzas de fortalecimiento con el Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE y las secretarías de educación de Caldas, Quindío y Risaralda, dando como resultado una cobertura de 17 municipios del Eje Cafetero, 24 instituciones educativas, 50 docentes y 4.000 estudiantes, implementando **50 estrategias de animación lectora en aula y creación de 10 estrategias de animación lectora y escritora en el aula.**

## ESLAC

Seguimos fortaleciendo a los líderes comunitarios de nuestro territorio en temáticas sociales y ambientales, es por esto que en 2020 continuamos con la Escuela de Liderazgo Ambiental y Comunitario ESLAC, en alianza con las corporaciones autónomas regionales de Caldas, Quindío y Risaralda, formando a 100 líderes comunitarios en toda la zona del Eje Cafetero.

Por una comunicación transparente llevamos 6 años generando el Taller de Periodistas, el cual fortalece y exalta esta importante labor para el territorio. En 2020 se formaron 50 periodistas del Eje Cafetero en la temática de Periodismo de Soluciones en alianza con la Fundación Gabo.



DESCARGA EL INFORME  
COMPLETO EN:

[www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)  
o escanea este código



**Efigas**  
S.A. E.S.P.

**Ahí siempre**

Síguenos en     



**Reducir la huella de carbono**  
y promover la **movilidad sostenible.**

Estabilidad en la gestión ambiental bajo la recertificación ISO 14001: 2015.

Reducción del 22% en el consumo total de energía por colaborador.  
27 % en el consumo total de agua por colaborador.

Recuperación y aprovechamiento del 42 % de los residuos generados.

## Huella de Carbono

**Continuamos midiendo nuestra huella de carbono** como indicador clave de nuestra gestión ambiental **y compromiso con el territorio.**

**Huella de Carbono del periodo medido 2018 - 2019**

**Huella de carbono 2018:** 35,87 gramos CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup>.

**Huella de carbono 2019:** 36,74 gramos de CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup>.

## Compensamos

**Priorizamos la protección y/o restauración de hábitats; en este sentido hemos sembrado 22.609 árboles bajo diversas incitativas de reforestación y acciones de restauración ecológica asistida.**

- Bocatoma Río Blanco del acueducto de Manizales: 1839 árboles.
- Predio La Marmolera en Manizales: 2200 árboles.
- Reserva natural Alto del Nudo en Risaralda: 300 árboles.
- Reserva La Secreta en Armenia: 1100 árboles.
- Predio ARC en CIEL Filandia, Quindío: 1100 árboles.
- Municipios de Circasia y Salento, Quindío: 200 árboles.
- Participación en la estrategia BanCO<sub>2</sub>® “Servicios Ambientales Comunitarios.
- Participación en el programa Quindío Sostenible “Restaurar los Bosques para Conservar la Vida” proyecto que contribuyó a la restauración ecológica de dos (2) Unidades de Manejo de Cuenca -UMC-: Río Quindío y Río Roble.



**DESCARGA EL INFORME COMPLETO EN:**  
[www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)  
o escanea este código



**Efigas**  
S.A. E.S.P.

**Ahí siempre**

Síguenos en     



# Resumen informe de **Sostenibilidad** Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. **2020**



**Efigas**  
S.A. E.S.P.

**Ahí siempre**



**DESCARGA EL INFORME  
COMPLETO EN:**

[www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)  
o escanea este código

Síguenos en

