



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018





# Junta Directiva

## PRINCIPALES

Ramón Dávila Martínez  
Manuel Vives de Andreis  
Rolland Pinedo Daza  
Roberto Cure Cure  
José Óscar Jaramillo Botero

## SUPLENTE

Luz Stella Hoyos Arcila  
Julián Hurtado Mejía  
Rafael Turriago Meza  
Silvana Valencia Zúñiga  
Luz Stella Cardona Meza

## ADMINISTRACIÓN

Carlos Alberto Mazoneth Dávila  
**Gerente**

Eduardo Alzate Jaramillo  
**Subgerente Financiero**

Erika 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**

## REVISOR FISCAL

Julián Ospina Sánchez  
**Designado por Ernst & Young**

## CONSULTOR ESTRATEGIA Y RSE

Humberto Díaz Gutiérrez  
**PHVA Gestión Corporativa**



# Contenido:

**Junta Directiva**  
**Mensaje del Gerente**  
**Acerca de este Informe**

## 1 EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P.

- 1.1 Modelo integral del negocio.
- 1.2 Mercado atendido.
- 1.3 Cadena de suministro.
- 1.4 Cifras del negocio.
- 1.5 Estructura organizacional.
- 1.6 Propiedad.
- 1.7 Organizaciones a las que pertenecemos.
- 1.8 Valores corporativos y gestión ética.

## 2 GESTIÓN SOSTENIBLE

- 2.1 Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible.
- 2.2 Grupos de interés y materialidad.
- 2.3 Gestión estratégica.

## 3 ASEGURAR LA RENTABILIDAD Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIBLE

- 3.1 Entorno sectorial.
- 3.2 Optimizar el desempeño de los negocios actuales.
- 3.3 Principales indicadores financieros.

## 4 MEJORAR LA EXPERIENCIA DE SERVICIO PARA EL CLIENTE

- 4.1 Nivel de satisfacción.
- 4.2 Análisis de PQRS.

## 5 FORTALECER EL RELACIONAMIENTO Y LA REPUTACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

- 5.1 Comunicación y relacionamiento.
- 5.2 Gestión y proyección social.

## 6 ALINEAR Y FORTALECER CON ALIADOS, LOS PROCESOS DE CARA AL CLIENTE

- 6.1 Dimensiones de desarrollo programa Misión+.

## 7 PROVEER, INTEGRAR Y APROPIAR SOLUCIONES EFECTIVAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, ACORDES AL NUEVO ENTORNO TECNOLÓGICO

## 8 GARANTIZAR UNA OPERACIÓN SEGURA, CONTINUA Y AMBIENTALMENTE RESPONSABLE

- 8.1 Operación segura.
- 8.2 Operación ambientalmente responsable.

## 9 CONSOLIDAR EL GOBIERNO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL ENFOCADOS A RESULTADOS SOSTENIBLES CON CALIDAD DE VIDA

- 9.1 Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.
- 9.2 Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.
- 9.3 Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.

# Mensaje del Gerente



## RESULTADOS SOSTENIBLES CON CALIDAD DE VIDA

Como líder de la Empresa que distribuye y comercializa gas natural para 60 poblaciones del Eje Cafetero, y se ocupa de garantizar calidad de vida para más de 567 mil familias usuarias del servicio, es una gran responsabilidad informar de manera detallada y clara las acciones que se desempeñan para contribuir a la sostenibilidad de la región por medio de un energético que tiene más de 9 millones de usuarios en Colombia y el cual se mantiene en su objetivo de masificación e inclusión, al acoger a un 81% de los estratos 1 y 2 en todo el territorio nacional; además de impulsar mercados como la industria el comercio y la movilidad.

Son satisfactorios los logros alcanzados durante el año 2018 a nivel de negocio como la puesta en marcha de Ecolectivos a gas natural en la ciudad de Manizales, pudiendo hacer de esta práctica un modelo nacional para la implementación de sistemas masivos que contribuyan en la calidad del aire de las ciudades. Así mismo, los resultados de satisfacción del servicio en las encuestas de percepción que lidera la Red de Ciudades Cómo Vamos y que en cifras locales mostraron estos resultados: Manizales Cómo Vamos 97%, Pereira 91% y Armenia 90%, lo cual es reflejo del compromiso de la cadena del servicio para cumplir la promesa de valor y mantenernos como una compañía enfocada en hacer las cosas bien y generar confianza en nuestros grupos de interés.

Cerramos ese año con otra meta importante como fue la nominación que la firma de ambiente laboral, Great Place To Work hizo a EFIGAS, **como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.**

Es meritorio además saber que ocupamos la décima posición entre las elegidas, gracias a los resultados que objetivamente respondimos colaboradores que integramos esta familia. El nuevo logro indica de modo especial cómo EFIGAS marca positivamente la vida de cada uno de los que hacemos parte de ella. **Somos resultados sostenibles con calidad de vida,** gracias a el crecimiento financiero que demarca la estabilidad de la compañía, las acciones continuas para brindar una operación segura, el desarrollo de comunidades a través de procesos de formación y el acercamiento permanente a los grupos de interés lo cual hace parte del camino que nos propusimos emprender para influir en el progreso social y competitivo de los municipios que están en los tres departamentos que atendemos: Caldas, Quindío y Risaralda.

Me complace compartir este 4 Informe de Sostenibilidad, el cual documenta un trabajo realizado por 363 colaboradores y 22 aliados estratégicos, guiados por el respeto, la ética, el compromiso y la vocación de servicio.

**CARLOS ALBERTO MAZENETH DÁVILA**  
Gerente General EFIGAS S.A. E.S.P.



# Acerca de este informe

Este cuarto informe da cuenta de nuestro desempeño durante 2018 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 les permite tomar decisiones más informadas.

Para elaborar este informe hemos acogido los lineamientos del estándar GRI, cumpliendo la opción esencial, de acuerdo con la información material tanto para Efigas como para sus grupos de interés.

El presente informe no cuenta con verificación externa, sin embargo, 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 Responsabilidad Social de Efigas, 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 Alejandra Correa González, Coordinadora de Responsabilidad Social de Efigas, Avenida Kevin Ángel # 70-70, 898 2323 Ext.: 1165, [acorrea@efigas.com.co](mailto:acorrea@efigas.com.co)





# Capí - tulo: # 1

## EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P.

- 1.1 Modelo integral del negocio.
- 1.2 Mercado atendido.
- 1.3 Cadena de suministro.
- 1.4 Cifras del negocio.
- 1.5 Estructura organizacional.
- 1.6 Propiedad.
- 1.7 Organizaciones a las que pertenecemos.
- 1.8 Valores corporativos y gestión ética.



# 1 | EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P.

Somos una empresa colombiana con presencia en 3 departamentos del país, Caldas, Quindío y Risaralda. Por 21 años nos hemos dedicado principalmente al negocio de la distribución y comercialización de gas natural, llevando soluciones energéticas a los hogares colombianos, a la industria y al comercio.



Actualmente contamos con

## 564.126 usuarios

en 32 municipios, de los cuales



**553.647**  
son usuarios residenciales,



**253**  
son usuarios industriales,



**10.179**  
son usuarios comerciales,



**y 47** son estaciones de servicio de gas natural vehicular.

La prestación de un servicio confiable y seguro con los más altos estándares de calidad nos hacen merecedores del reconocimiento como una de las mejores empresas de servicios públicos de la región Eje Cafetero.

## 1.1

### 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, materializando de esta forma nuestra propuesta de valor y misión organizacional.

#### UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO - ENERGÍA -

- Distribución y comercialización de gas natural.
- Venta de energía en mercados industrial y vehicular a través de soluciones energéticas innovadoras.
- Conversiones a gas natural y construcción de estaciones de servicio.

#### UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO - FINANCIACIÓN -

Servicio orientado a mejorar la calidad de vida de las familias a través de la financiación no bancaria.

Incluye: financiación de la conexión al servicio de gas, Brilla y Servicios Asociados.

#### UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO - SERVICIOS -

- Servicios de instalación y mantenimiento de equipos que garantiza el suministro confiable y seguro.
- Certificación Técnica Reglamentaria.
- Servicios integrales no asociados al Core del negocio.

# MISIÓN

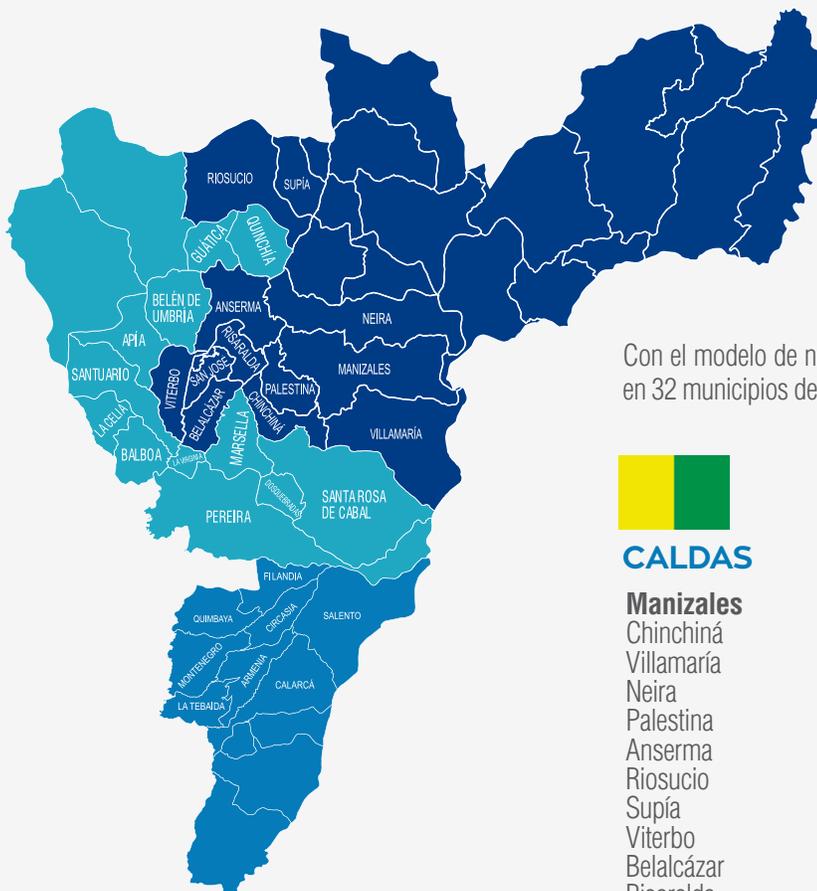
Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y competitividad de nuestros clientes, y al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, con un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, orientado por la excelencia en la gestión.

# 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.

## 1.2

### MERCADO ATENDIDO



Con el modelo de negocio descrito llegamos a 60 poblaciones distribuidas en 32 municipios de los 3 departamentos del Eje Cafetero.



#### CALDAS

**Manizales**  
Chinchiná  
Villamaría  
Neira  
Palestina  
Anserma  
Riosucio  
Supía  
Viterbo  
Belalcázar  
Risaralda  
San José



#### RISARALDA

**Pereira**  
Dosquebradas  
Balboa  
La Celia  
La Virginia  
Marsella  
Santa Rosa  
Belén de Umbría  
Santuario  
Quinchía  
Apía  
Guática



#### QUINDÍO

**Armenia**  
Circasia  
La Tebaida  
Montenegro  
Quimbaya  
Calarcá  
Filandia  
Salento

# 1.3

## CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro del gas natural inicia con la exploración y explotación de fuentes de gas natural a cargo de ECOPEPETROL, 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 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 en los municipios mencionados a cargo de nuestra organización.

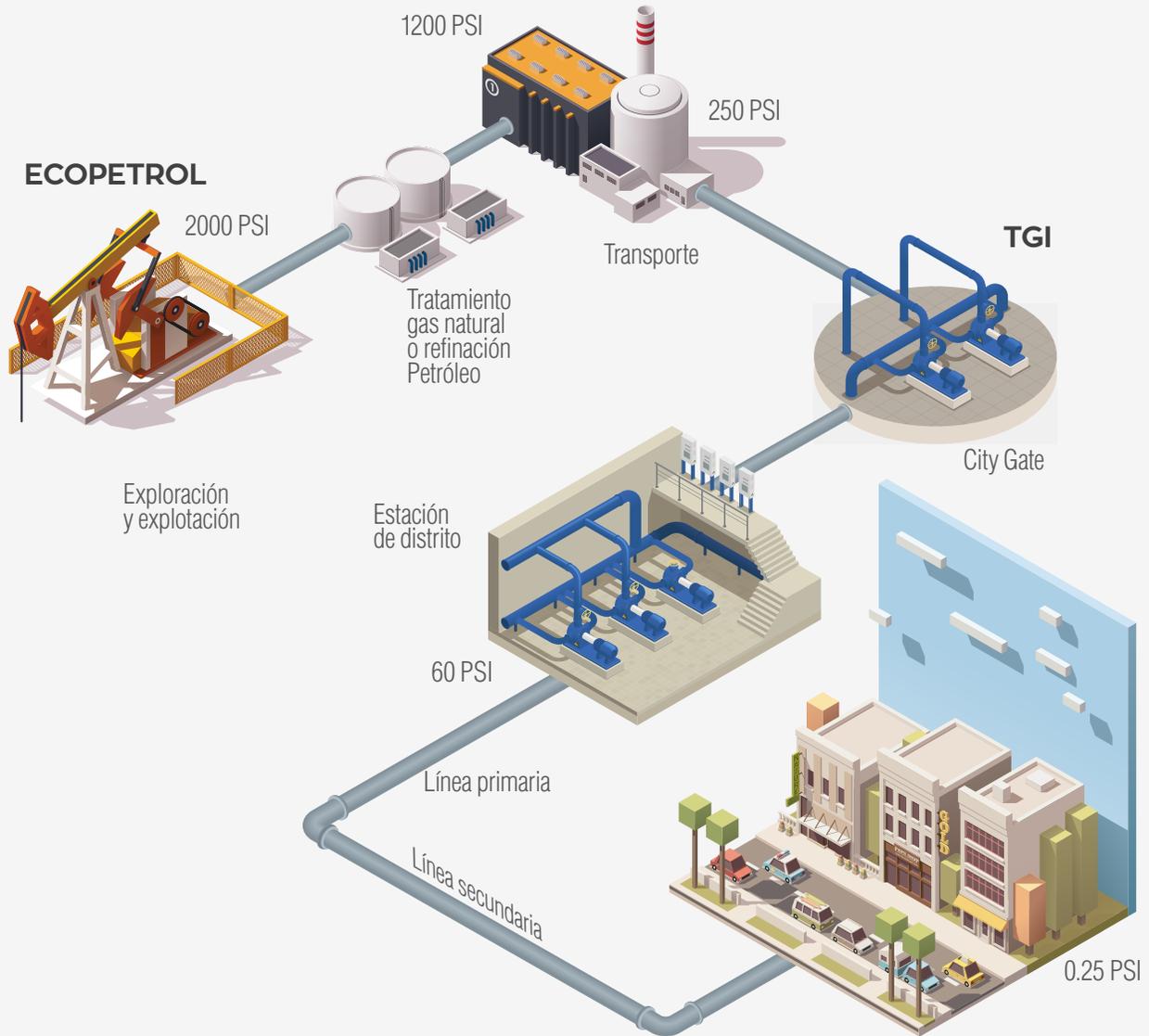


Gráfico 2: cadena de suministro.

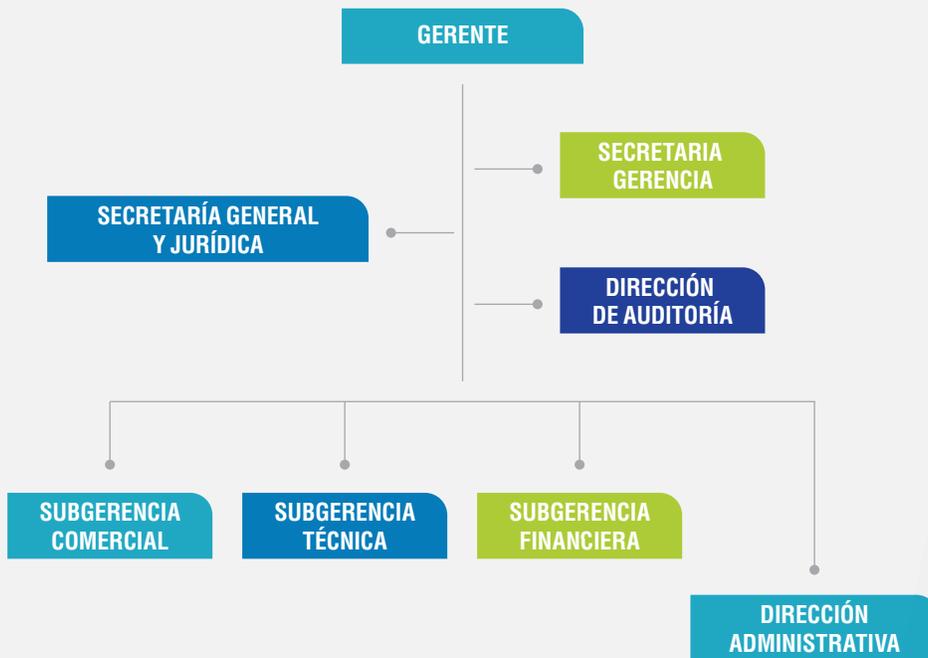
# 1.4

## CIFRAS DEL NEGOCIO

CIFRAS	2018	2017
Municipios atendidos	32	32
Comunidades atendidas	60	60
Número de usuarios de gas natural	564.126	536.116
Volumen de gas vendido/millones m <sup>3</sup> acumulados por año	243.48	239.89
Km. de red construida de polietileno y acero	5.744 Km	5.587 Km
Cobertura de mercado en la zona de influencia	82.06%	80.77%
Usuarios negocio Brilla	69.992	53.741
Número de colaboradores directos	363	354
Número de firmas contratistas aliadas	22	21

# 1.5

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



De los 7 directivos que componen el Comité de gerencia, el 57,14% son del Eje Cafetero; el 42,86 % restante son de otras regiones del país.



## 1.6 PROPIEDAD

ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN
GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.	76.17%
GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.	4.56%
GOMJAR Y CIA S EN C.A.	4.26%
INFICALDAS	4.09%
INFIMANIZALES	4.09%
INVERSIONES PAPIRO	4.09%
Otros con menos del 0,3%	2.74%

Nuestro principal accionista es Gases del Caribe S.A. E.S.P., una de las organizaciones líderes del sector del gas natural en Colombia, pionera en la masificación del empleo de este combustible.

## 1.7 ORGANIZACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

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.





# 1.8

## VALORES CORPORATIVOS Y GESTIÓN ÉTICA

### NUESTROS VALORES

#### 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.

#### RESPECTO

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.

#### 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.

#### 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.

### GESTIÓN ÉTICA

Direccionamos la gestión ética mediante el Código de Ética y Conducta, el cual define los comportamientos y las normas específicas de la conducta empresarial aplicables a los grupos de interés de la Empresa, como esencia y soporte fundamental de una gestión socialmente responsable.

#### Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita

- Comité de convivencia laboral.
- Canales de comunicación tales como: boletín interno semanal (Sintonízate), reuniones periódicas (Entre nosotros), página virtual de código de ética y conducta, procesos de inducción y reinducción, buzón ético y reportes de conflictos de interés.
- Adicional, contamos con reportes de conflictos de intereses con el fin de generar trazabilidad en esta acción, se genera el procedimiento para surtir actuación de trámites disciplinarios administrativos, se establecen los pasos para dar trámite de cumplimientos contractuales y/o éticos en los que puedan incurrir el trabajador y denunciar conflictos de interés por parte de éste.

#### Mecanismos internos y externos de denuncia de faltas a la ética, ilícitas o asuntos relacionados con la integridad organizacional:

- Líneas de servicio al cliente: fijos en cada departamento y una línea 01 8000.
- Buzón de sugerencias en la página web: [http://www.efigas.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=92&Itemid=75](http://www.efigas.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=75)
- Oficinas de atención personalizada.

## 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.

Para el ejercicio anterior y específicamente para la dinámica de la planeación estratégica de la compañía, establecimos diálogos con cada grupo de interés, recogiendo sus necesidades y expectativas y así dar respuesta en los planes, programas y proyectos establecidos.

## ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

La Junta Directiva de Efigas S.A. E.S.P., 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, 7 de ellos son hombres y 3 son mujeres.

### ACCIONISTAS

#### ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

- Junta directiva.
- Comité de auditoría.
- Gerente general.
- Secretario general.
- Políticas de selección, contratación y remuneración de personal.

#### MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

- Evaluación y control de la actividad de los administradores, principales ejecutivos y directores, y para la determinación de riesgos de la sociedad.
- Revisoría fiscal.
- Comités.
- Control interno.

#### COMPRAS Y CONTRATACIÓN

#### CONFLICTOS DE INTERÉS

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

#### PRINCIPIOS, VALORES Y RELACIONES ECONÓMICAS CON EMPLEADOS Y VINCULADOS



# Capí # 2 - tulo:

## GESTIÓN SOSTENIBLE

- 2.1 Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible.
- 2.2 Grupos de interés y materialidad.
- 2.3 Gestión estratégica.



# 2.1

## CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad es también nuestro reto, por tanto, contribuimos en fortalecer los objetivos de desarrollo sostenible en nuestra zona de influencia.



Proporcionamos un ambiente laboral seguro y positivo en nuestros colaboradores y aliados estratégicos.



Motivamos la promoción de la lectura y escritura en las instituciones educativas de nuestra zona de influencia a través de nuestro programa Cuenta con Efigas.



Estamos trabajando para desarrollar mercados de energías más eficientes, fortaleciendo el consumo responsable del energético de transición como lo es el gas natural.



Desarrollamos a nuestros aliados estratégicos desde su fortalecimiento en temas legales, laborales, de seguridad y salud en el trabajo y crecimiento institucional, como marco de actualización y compromiso con este grupo de interés.



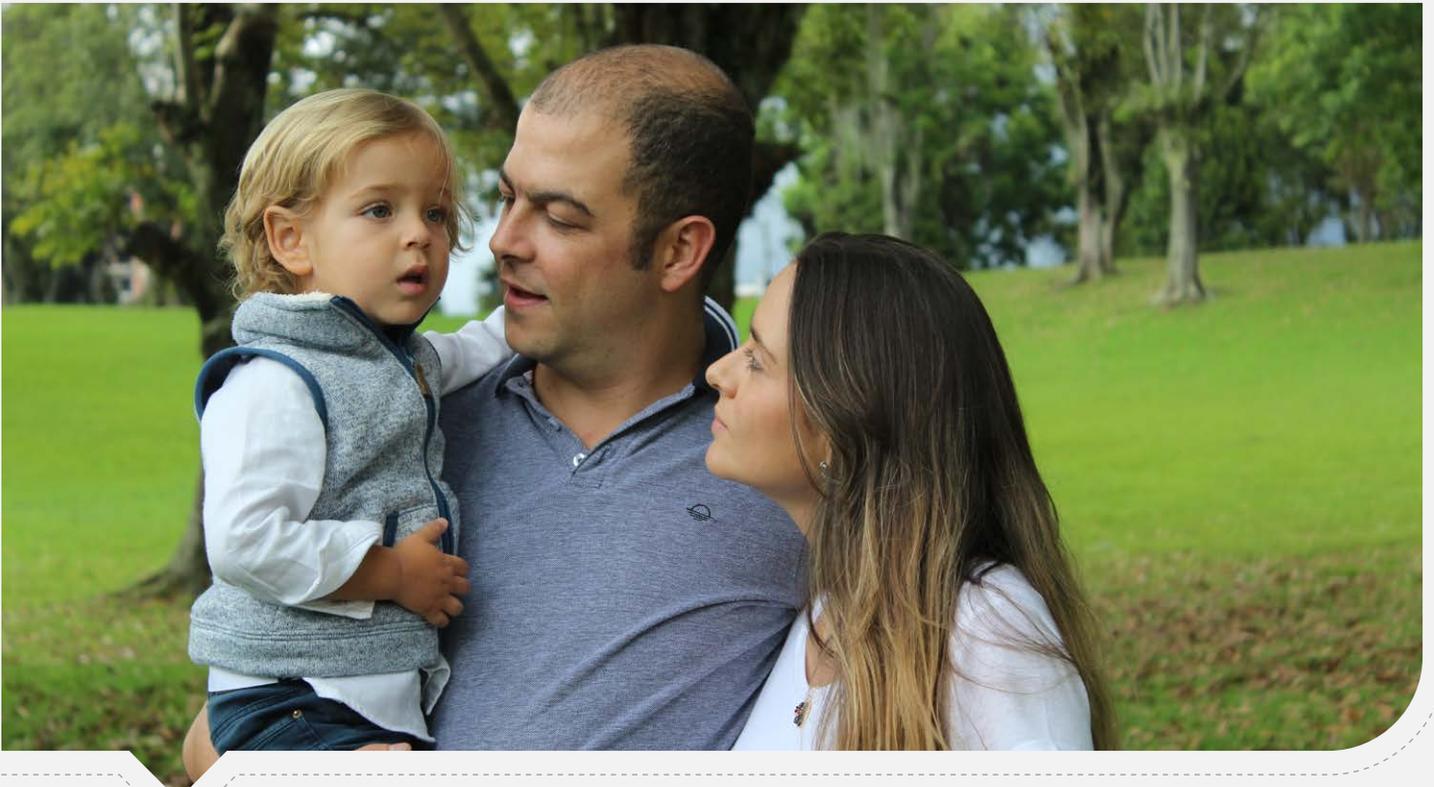
Trabajamos por promover la calidad del aire en nuestra zona de influencia, a través de la articulación de actores y promoción de la movilidad sostenible. Medimos nuestra huella de carbono y nos comprometemos en generar acciones de mitigación y compensación de forma continua.

# 2.2

## GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

Como uno de nuestros ejes fundamentales, el relacionamiento con grupos de interés forma parte esencial de nuestra gestión. Constantemente propiciamos escenarios de interacción a fin de conocer sus percepciones y expectativas, y de esta forma cultivar relaciones de largo plazo y mutuo beneficio.

Contamos con mecanismos y procedimientos que nos permiten incorporar esta información dentro del ciclo de mejora de nuestros procesos y retroalimentarlos. De igual forma, contamos con mecanismos para recibir sus peticiones, quejas, reclamos y reportes.



En 2018 finalizamos un estudio para definir nuestro índice de reputación el cual entre otros asuntos, nos permitió revisar y validar nuestra priorización de grupos de interés, en el marco del modelo integral de gestión, el cual podemos ver a continuación.

## ENFOQUES DE GESTIÓN INTEGRAL

### POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD



### SISTEMAS DE GOBIERNO

- POLÍTICAS Y NORMAS CORPORATIVAS
- ESTRUCTURA DE GOBIERNO
- BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL
- CONTROL DE LA GESTIÓN

### RESULTADOS Y GENERACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

## 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”.

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Generamos priorización de partes interesadas para dar un mejor cumplimiento a nuestras prácticas de relacionamiento.

En 2018 continuamos priorizando siete grupos de interés y generando compromiso claro con cada uno de ellos.



En el año 2018 dinamizamos un ejercicio de renovación de los asuntos materiales de la compañía, esta renovación se alinea con nuestra planeación estratégica, articulado al direccionamiento estratégico sostenible.

Para encontrar la materialidad se establece un diálogo con nuestros grupos de interés anteriormente nombrados; en este ejercicio se reconocen sus expectativas, necesidades y riesgos asociados a la organización.

Tras tener esta información, la organización genera un cruce con su proyección y establece un mapa estratégico que da respuesta a lo establecido en los diálogos y formaliza de esta manera los asuntos materiales para el periodo 2018 y 2019.

## PASOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA MATERIALIDAD

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

GRUPO DE INTERÉS	PERCEPCIÓN +	PERCEPCIÓN -	ASUNTO MATERIAL CONSTRUIDO
 CLIENTES RESIDENCIALES	El cliente diferencia con claridad quién es contratista y quién es trabajador directo de EFIGAS, en razón a la motivación, trato y respuesta a sus requerimientos, que evidencia en uno u otro.	El reiterado incumplimiento de las programaciones de visitas, lo cual se hace más crítico cuando obtiene permiso laboral o deja otro compromiso esperando una visita que no llega y b) la suspensión del servicio que la mayoría de las veces indica, se efectúa los días viernes, sin dar lugar a maniobrar inmediatamente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimizar el desempeño de los negocios actuales.</li> <li>2. Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.</li> <li>3. Fortalecer la gestión frente a cambios del entorno competitivo.</li> <li>4. Proveer, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones, acorde al nuevo entorno tecnológico.</li> </ol>
 CONTRATISTAS	Perciben y valoran el programa Misión+ como medio para fomentar la responsabilidad social de Efigas orientada al desarrollo de contratistas.	Declaran que en EFIGAS unos pocos los reconocen como aliados, para otros son proveedores y otros los desconocen o no les prestan interés a sus necesidades o requerimientos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.</li> </ol>
 GRANDES CLIENTES	Confianza en el manejo de los productos de la empresa y en la información que se suministra para el manejo de tales productos.	Preocupación por la sostenibilidad del negocio de GNV, derivado entre otras, por la no gobernanza sobre talleres de conversión, lo cual consideran es una de las principales causas del agotamiento del negocio y consecuentemente se incrementa cada día el desmonte de conversiones.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar nuevos negocios.</li> <li>2. Optimizar el desempeño de los negocios actuales.</li> <li>3. Proveer, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones, acordes al nuevo entorno tecnológico.</li> </ol>

GRUPO DE INTERÉS	PERCEPCIÓN +	PERCEPCIÓN -	ASUNTO MATERIAL CONSTRUIDO
 <p>PROVEEDORES</p>	<p>Identifican claros espacios o medios disponibles por Efigas para establecer acuerdos y ser escuchados. En general ratifican que la empresa cumple los compromisos adquiridos.</p>	<p>Frente al despliegue de la responsabilidad ambiental perciben que el alcance está limitado a las instalaciones de la empresa mediante puntos de reciclaje.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable.</li> </ol>
 <p>COMUNIDAD</p>	<p>Por parte de la autoridad ambiental se transmite la percepción de que Efigas cumple la norma ambiental. No se registran quejas relevantes de la comunidad.</p>	<p>En la comunidad la empresa no tiene posicionamiento respecto de su responsabilidad social y ambiental, no se percibe acciones o programas desarrollados por la empresa, frente a lo cual proponen desarrollar capacidades de líderes de comunidades y en niños en los colegios en tales temas, con énfasis en el manejo de residuos sólidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés.</li> <li>2. Garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable.</li> </ol>
 <p>COLABORADORES</p>	<p>Coinciden en que el trabajo en equipo en la empresa es satisfactorio. Debe ampliarse a la articulación con contratistas Misión +, donde reconocen que faltan esfuerzos y compromiso.</p>	<p>Encuentran dos tipos de liderazgo, uno que fomenta la creatividad, con el que se generan propuestas y otro con el que se tiene dificultad en la comunicación y toma de decisiones, llegando en ocasiones a frustrarse la creatividad de las personas. No identifican mecanismo sistemático para propiciar el aporte de ideas o la participación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.</li> <li>2. Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.</li> <li>3. Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.</li> </ol>
 <p>GOBIERNO</p>	<p>El gas natural ha permitido mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, sin embargo a la gente le duele los costos de instalación y de revisiones quinquenales. Manifiestan que debería existir opción de mejorar esta situación para el usuario, sobre todo de estratos 1 y 2.</p>	<p>Indican que en general las obras públicas deterioran las vías después de instalar redes o efectuar mantenimientos, tapan de cualquier manera, con cemento de muy baja calidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés.</li> </ol>
 <p>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p>	<p>La comunicación con la empresa es fluida con respuestas oportunas. Destacan que el gerente general transmite de manera clara al ciudadano, los asuntos relacionados con el servicio público de gas natural.</p>	<p>No perciben que desde medios sea fuerte el fomento del manejo seguro del gas, frente a lo cual plantean la oportunidad de desarrollar conjuntamente una estrategia con pedagogía, dirigida en especial a empleadas del servicio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés.</li> </ol>



## ASUNTOS MATERIALES

Nuestros asuntos materiales se encuentran articulados con la estrategia organizacional, siendo en este marco las iniciativas estratégicas, por medio de las cuales se despliega nuestra gestión, medición y comunicación a nivel corporativo.

De esta forma, viabilizamos nuestra rendición de cuentas y comunicamos el avance de nuestra gestión con enfoque sostenible en términos de aporte a los negocios (crecimiento, productividad, mitigación de riesgos, rentabilidad) y cumplimiento con los grupos de interés.

Optimizar el desempeño de los negocios actuales.

Desarrollar nuevos negocios.

Fortalecer la gestión frente a cambios del entorno competitivo.

Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.

Mejorar la experiencia de servicio al cliente.

Fortalecer el relacionamiento y reputación con grupos de interés.

Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.

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

Prever, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones, acorde al nuevo entorno tecnológico.

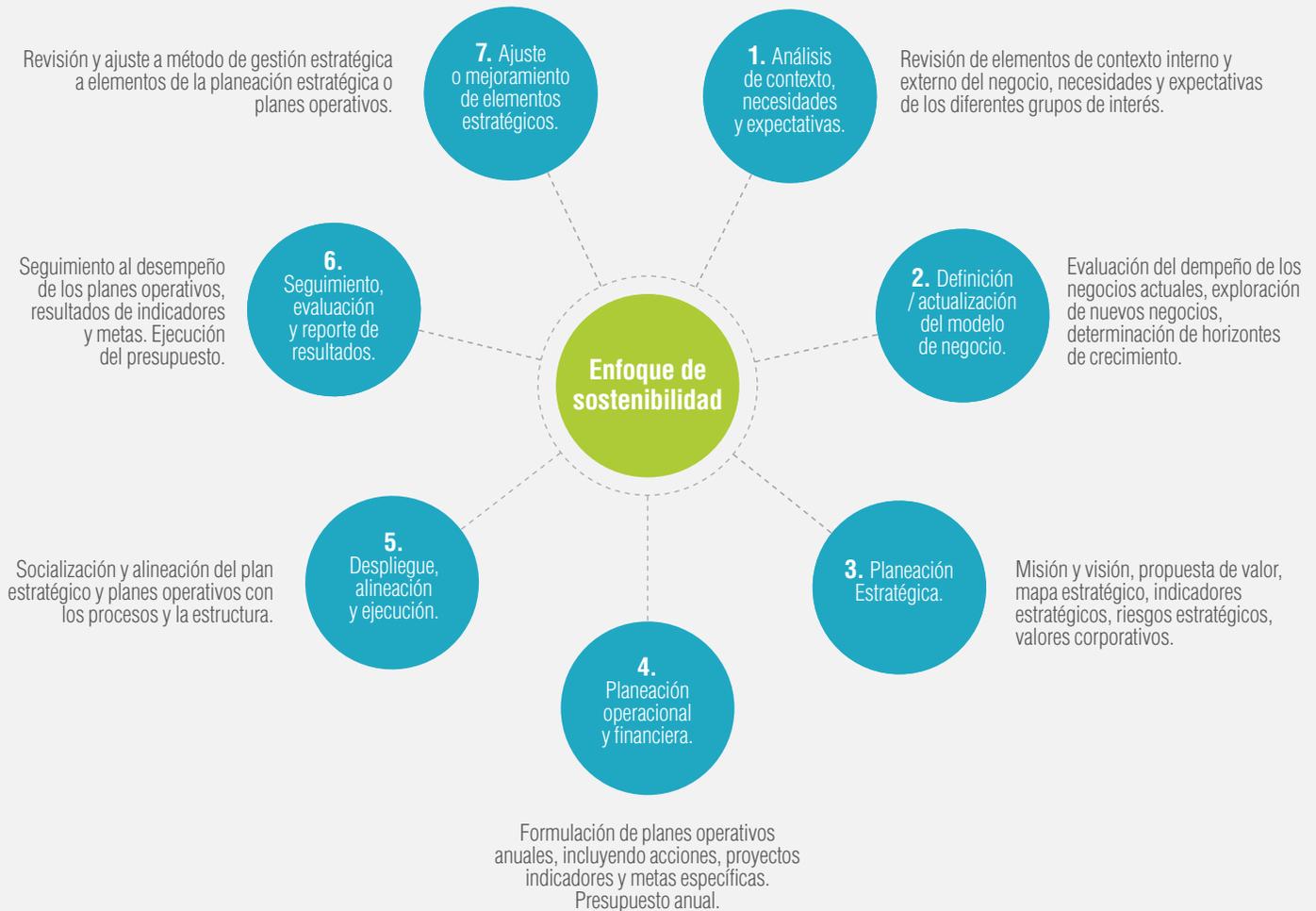
Garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable.

Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.

# 2.2

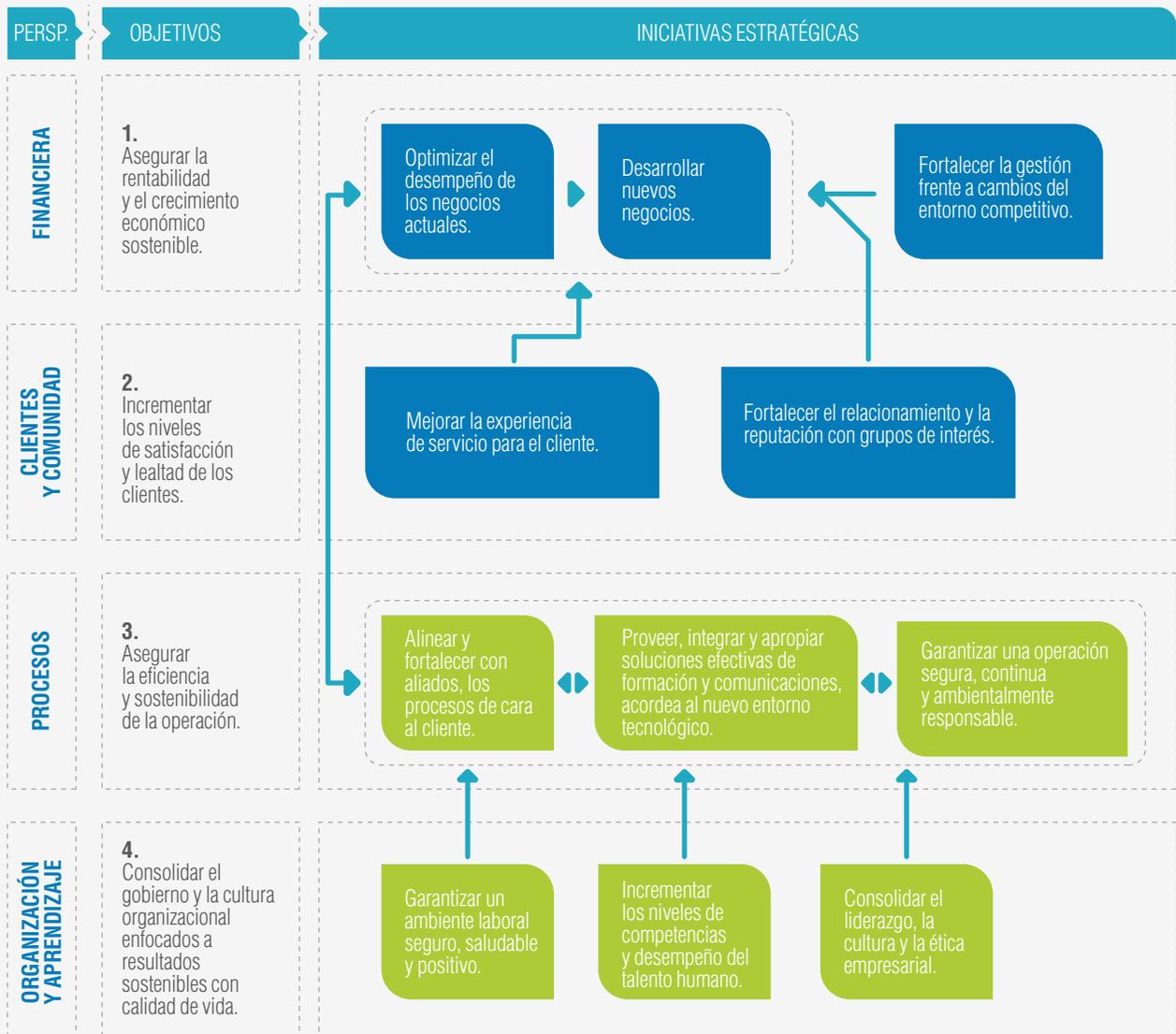
## GESTIÓN ESTRATÉGICA

### PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



A través de nuestro Comité de gerencia ampliado, construimos y validamos el proceso de la planeación estratégica, desde la escucha a sus grupos de interés hasta la creación de planes, programas y proyectos, y su evaluación.

En el año 2018 construimos y generamos un cambio a nuestro mapa estratégico, dimensionando las iniciativas como nuestros asuntos materiales, basados en la escucha hacia nuestros grupos de interés y análisis de riesgos asociados, por lo tanto, el despliegue de cada iniciativa representa la gestión de cada asunto material de la organización.



En este espacio mostramos el despliegue de cada asunto material derivado en planes, programas y/o proyectos, y forma de evaluación.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:

### ASEGURAR LA RENTABILIDAD Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIBLE.

#### Iniciativa: 1.1. optimizar el desempeño de los negocios actuales.

##### ► En negocio de distribución y comercialización de gas:

- Incremento de volúmenes de gas en mercado regulado residencial, comercial e industrial.
- Estabilidad en mercado no regulado industrial.
- Estabilización del mercado de GNV.
- Optimización de costos a través de negociación de suministro y transporte de gas y venta de excedentes.

##### ► En negocio de construcción de redes internas:

- Optimización del ingreso a través de cambio en la participación de redes paquete completo y cargos por conexión.
- Monitoreo permanente de márgenes de conexiones.

##### ► En negocio de financiación no bancaria:

- Incremento del saldo de la cartera Brilla por medio del incremento de las colocaciones, el tiempo de financiación y extracupos.



##### En negocio de servicios adicionales:

- Diversificación del portafolio para clientes comerciales e industriales.
- Eficiencia operativa a través de asesor integral residencial para la venta de servicios adicionales.

#### Iniciativa: 1.2. desarrollar nuevos negocios.

- Participación en estrategias corporativas para el desarrollo de nuevos negocios por medio de estudio de viabilidad de negocio de Biogás.

#### ALGUNOS INDICADORES ASOCIADOS



- Ebitda.
- Cumplimiento del presupuesto de venta de 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.
- % Cartera en mora.

#### Iniciativa: 1.3. fortalecer la gestión frente a cambios del entorno competitivo.

- Monitoreo sistemático del entorno de mercado para cada línea de negocio.
- Definición de foco y estrategias de mercadeo para cada línea de negocio.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:

### INCREMENTAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN Y LEALTAD DE LOS CLIENTES.

#### Iniciativa: 2.1 mejorar la experiencia de servicio para el cliente.

- Implementación de modelo de servicio postventa.
- Implementación de proyecto de redes sociales como parte de la estrategia digital de la compañía.
- Ampliación de la oferta de canales de comunicación con el cliente.
- Implementación de iniciativa de citas y agendamientos para los clientes.
- Implementación de programa de escucha a los clientes.
- Revisión y validación de los acuerdos de niveles de servicio establecidos con los clientes.

#### ALGUNOS INDICADORES ASOCIADOS



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

#### Iniciativa: 2.2 fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés.

##### ► Clientes residenciales:

- Implementación de modelo de excelencia en el servicio.
- Revisión y validación de los acuerdos de niveles de servicio establecidos con los clientes.

##### ► Grandes clientes:

- Revisión de Modelo de negocio de GNV y su proyección en el marco de continuidad del negocio.
- Diseñar y sostener el plan de relacionamiento para grandes clientes, incluyendo estrategias de relacionamiento de alto nivel.

##### ► Contratistas:

- Implementación del modelo de gestión integral de contratistas.

##### ► Proveedores:

- Implementación de prácticas de análisis de ciclo de vida para proveedores de servicio y materiales.
- Planificación de evento de encuentro de proveedores de servicio.

##### ► Comunidad:

- Continuidad del programa ESLAC (Escuela de Líderes Ambientales Comunitarios).
- Continuar con estrategias de uso responsable del gas natural, voluntariado corporativo y programa Cuenta con Efigas.

##### ► Colaboradores:

- Continuidad del programa de Líderes en Acción.
- Proyecto de reconocimiento al mejoramiento continuo.

##### ► Gobierno:

- Implementación de programa de prevención de daños con autoridades y otras empresas de servicios.
- Definición de estrategia, estructura y plan de relacionamiento con grupo de interés Gobierno.

##### ► Medios de comunicación:

- Fortalecimiento de estrategias de comunicación que contengan la gestión social y ambiental, y que incluya todos los medios con alcance nacional, regional, local y comunitario.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD DE LA OPERACIÓN.

### Iniciativa: 3.1 alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.

- Aseguramiento de la identificación clara de requerimientos de contratación por parte de líderes de la compañía.
- Inclusión en las ofertas, de los criterios relacionados con el modelo de excelencia en el servicio de Efigas.
- Diseño e implementación de un plan de compras y contratación para Efigas.
- Despliegue del Código de Conducta de Efigas con alcance a contratistas.
- Mejoramiento del procedimiento de inducción y reinducción de contratistas.
- Revisión y validación de los acuerdos de niveles de servicio establecidos con los clientes.
- Definición de directrices de relacionamiento con contratistas y formalización espacios para comunicar políticas, escuchar requerimientos y retroalimentar resultados.
- Formulación e implementación de un programa de desarrollo de capacidades del contratista, dirigido a líderes de contratistas, técnicos y operarios.
- Diseño e implementación de la política de bienestar y reconocimiento para contratistas, acorde a la modalidad de contratación.
- Aplicación de encuestas postventa frente a la satisfacción de los servicios prestados por contratistas.
- Revisión y claridad de los roles y las responsabilidades de administradores e interventores de contrato y demás instancias de seguimiento y control, según el modelo de gestión integral de contratistas.

### ALGUNOS INDICADORES ASOCIADOS



- Disponibilidad de la plataforma tecnológica.
- Efectividad de la plataforma de contingencia.
- Cumplimiento automatización de procesos de negocio.
- % de cumplimiento del PETI.

### ALGUNOS INDICADORES ASOCIADOS



- Oportunidad en la respuesta a PQR de contratistas.
- Calidad del servicio.
- Desempeño de contratistas del programa Misión +.

### Iniciativa: 3.2 proveer, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones, acorde al nuevo entorno tecnológico.

#### En Gobierno y Gestión de T.I.: En plataforma tecnológica segura y disponible:

#### ► En optimización de procesos y mejora continua:

- Inteligencia de negocios (B.I).
- Proyecto de movilidad (optimización de dispositivos móviles).
- Recaudo móvil.
- Implementación de APP Efigas.
- Proyecto de cero papel.

#### ► En cultura digital:

- Gestión de competencias digitales para colaboradores, acorde a la era de transformación digital.
- Monitoreo permanente de mejores prácticas y tendencias digitales.

### **Iniciativa 3.3: garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable.**

- Modernización de la infraestructura para el monitoreo del sistema de distribución.
- Implementación del programa de Prevención de daños con autoridades y otras empresas de servicios.
- Continuidad de campañas para fomentar el uso responsable del gas natural, considerando tecnología digital u otros medios de comunicación con el cliente.
- Fortalecimiento de las relaciones y desarrollo de las capacidades con bomberos para la gestión de las emergencias, con énfasis en municipios lejanos.
- Proyecto de cuadrillas integrales de atención de emergencias y normalización del servicio.
- Fortalecimiento de centros operativos acorde al crecimiento de redes y densidad de clientes en poblaciones.
- Apropiación de roles y responsabilidades por parte de todos los actores involucrados antes, durante y después de un estado de contingencia.
- Gestión socioambiental con las comunidades en el área de influencia de Efigas.
- Cálculo de huella de carbono por emisiones de gas natural, diseño e implementación de acciones de compensación.
- Implementación del proyecto de movilidad sostenible.
- Participación en mesas de calidad del aire para diseñar y desarrollar proyectos en conjunto con otras instituciones.

### **ALGUNOS INDICADORES ASOCIADOS**



- Disponibilidad de la plataforma tecnológica.
- Efectividad de la plataforma de contingencia.
- Cumplimiento y automatización de procesos de negocio.
- % de cumplimiento del PETI.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:

### CONSOLIDAR EL GOBIERNO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL ENFOCADOS A RESULTADOS SOSTENIBLES CON CALIDAD DE VIDA.

#### **Iniciativa: garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.**

- Diseño del Plan de Calidad de Vida Laboral con base en los elementos extraídos de las mediciones de riesgo psicosocial y clima organizacional.
- Construcción de la propuesta relacionada con un programa de sucesión enfocado en cargos críticos de la compañía.
- Transición de la norma OHSAS 18001:2007 a la norma ISO 45001:2018.

#### **Iniciativa: incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.**

- Alineación de la estrategia organizacional y el modelo de gestión del desempeño.
- Revisión del modelo de competencias de Efigas acorde al contexto organizacional y los valores corporativos.
- Implementación del modelo de Gestión del Conocimiento, a partir de focos de intervención definidos.

#### **Iniciativa: consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.**

- Consolidación y despliegue del mapa cultural de Efigas.
- Definición del perfil del líder Efigas y fortalecimiento de habilidades de liderazgo.
- Continuidad en la implementación del Modelo de Gestión Ética y despliegue a grupos de interés.

#### ALGUNOS INDICADORES ASOCIADOS



- Clima organizacional.
- Medición de riesgo psicosocial.
- Medición de desempeño.

## AVANCES EN LA GESTIÓN

### MEDICIÓN ESTRATÉGICA

Anualmente medimos el cumplimiento de los objetivos e iniciativas estratégicas desagregado así:

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO				
		2014	2015	2016	2017	2018
Financiera	Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible.	95%	94%	95%	98%	98%
Clientes	Incrementar los niveles de fidelización de los clientes.	94%	89%	95%	90%	97%
Procesos Internos	Consolidar una operación segura, productiva y socialmente responsable.	89%	87%	93%	89%	96%
Crecimiento y Aprendizaje	Desarrollar una cultura organizacional enfocada a resultados y calidad de vida.	77%	67%	92%	97%	95%
Nivel de cumplimiento consolidado de objetivos estratégicos.		91%	88%	92%	94%	97%

### GESTIÓN DE PROCESOS

Nuestro compromiso con la excelencia en la gestión, continúa siendo el mejoramiento de los procesos internos y de cara al cliente, cuyo impacto pueda verse reflejado en el incremento de la calidad y la experiencia de servicio. Durante el 2018 orientamos los esfuerzos hacia la revisión de los negocios de constructoras y financiación no bancaria, fortaleciendo su estructura y modelo de operación, para afrontar así los retos que demandan los grupos de interés.

De igual forma seguimos orientando los esfuerzos de la mano con nuestros aliados estratégicos para cumplir los compromisos y acuerdos de niveles de servicio que adquirimos día a día con los usuarios, buscando cada vez procesos más eficientes que respondan a sus necesidades y expectativas.

### CULTURA ORGANIZACIONAL

En 2018, a través de un proceso de construcción colectiva con la participación de 29 colaboradores representantes de 16 áreas de la organización y de las 3 zonas de influencia, definimos los pilares y consolidamos nuestro mapa cultural, un hito trascendental en el proceso de la gestión de la cultura organizacional.

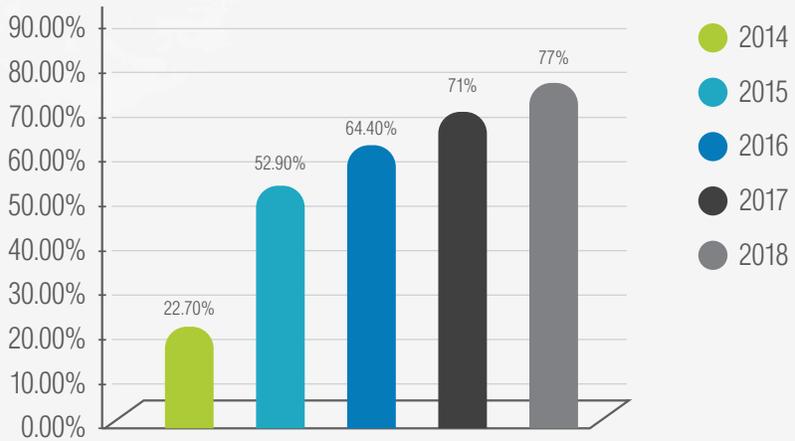
### GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

A través de la medición anual del nivel consolidado de responsabilidad social, se evidencia una mejora de 6 puntos respecto al año anterior obteniendo un porcentaje de 77%, esto debido a acciones de mejora en los diversos criterios valorados. Las acciones más representativas fueron:

Inclusión del valor de la ética como movilizador del Modelo de Gestión Ética, creación y difusión de web de proveedores, creación de la urna virtual en el proceso de ofertas, proyecto de desarrollo de contratistas SCORE, socialización de la medición de Huella de Carbono y alianza con entidades para la generación de estrategias de compensación y mitigación, actualización ISO 14001 versión 2015, creación y desarrollo de la Escuela de Liderazgo para líderes comunitarios, desarrollo y medición de la encuesta de reputación, entre otros.



### NIVEL DE AVANCE EN RS



Para continuar cerrando brechas, en 2019 estaremos enfocados en la implementación del Modelo de Gestión Ética y la construcción de la hoja de ruta en DDHH.

## GESTIÓN DE RIESGO Y CONTROL INTERNO CONTENIDO 102-11

Establecemos la efectiva gestión del riesgo como un enfoque para apalancar la sostenibilidad a través del balance entre temas estratégicos y el compromiso con la responsabilidad corporativa.

### MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS EFIGAS S.A. E.S.P.





## MAPA ESTRATÉGICO Y RIESGOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATEGICA	RIESGOS ESTRATEGICOS
<b>1.</b> Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenibles.	Optimizar el desempleo de los negocios actuales.	<b>1.</b> Pérdida de valor de la empresa. <b>2.</b> Pérdida de mercado de gas. <b>3.</b> Pérdida de mercado de instalaciones. <b>4.</b> Incumplimiento de políticas y normatividad aplicable.
	Desarrollar nuevos negocios.	
	Fortalecer las gestión frente a cambios del entorno competitivo.	
<b>2.</b> Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes.	Mejorar la experiencia de servicios para los clientes.	<b>5.</b> Deterioro de la calidad, seguridad y experiencia de servicio. <b>6.</b> Deterioro de la reputación corporativa.
	Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés.	
<b>3.</b> Asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación.	Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.	<b>7.</b> Pérdida de continuidad de negocios. <b>8.</b> Pérdida de disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información.
	Proveer, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones acorde al nuevo entorno tecnológico.	
	Garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable.	
<b>4.</b> Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocada a resultados sostenibles con calidad de vida.	Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.	<b>9.</b> Deterioro de los niveles de desempeño laboral. <b>10.</b> Incumplimiento de estándares éticos.
	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.

# EVALUACIÓN DE RIESGOS VERSUS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2018

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RIESGOS ESTRATÉGICOS	VARIABLE DE CONSECUENCIA	VALORACIÓN INHERENTE	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	TOTAL PERSPECTIVA RESPECTO A INDICADORES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES			CALIFICACIÓN EMPRESA					
								META	REAL	% CUM						
FINANCIERA	Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible.	1. Pérdida de valor de la empresa.	FINANCIERA	MEDIO			EBITDA.	115881	119253	103%	EFFECTIVO					
							Utilidad.	62305	70322	113%	EFFECTIVO					
							Utilidad bruta en conexiones y redes internas.	999	1.018	102%	EFFECTIVO					
							Utilidad bruta en ventas de gas.	10051,41667	10339,91667	103%	EFFECTIVO					
							Utilidad neta del programa de Brilla.	8395	9519	113%	EFFECTIVO					
							ROA.	14,41	16,27	113%	EFFECTIVO					
		ROE.	31	34,02	110%	EFFECTIVO										
		2. Pérdida de mercado de gas.	CLIENTES Y MERCADOS	ALTO		Optimizar el desempeño de los negocios actuales.		Cumplimiento de presupuesto de ingresos por intereses FNB.	15261812	16541063,0	108%	EFFECTIVO				
								Ventas de gas (m³).	174894312	161578324	92%	EFFECTIVO				
								Cobertura del servicio de gas.	6628935,701	6610322,0	100%	EFFECTIVO				
								N° de clientes nuevos en conexiones y redes internas.	26848	28631	107%	EFFECTIVO				
								Cobertura por número de clientes en FNB.	100	121	121%	EFFECTIVO				
								Porcentaje de usuarios de gas con servicios adicionales.	0,5	0,39	78%	EFFECTIVO				
		3. Pérdida de mercado de instalaciones.	CLIENTES Y MERCADOS	ALTO		Desarrollar nuevos negocios.		Colocación de nuevos negocios (\$MM).	53198000000	70011934176	132%	EFFECTIVO				
								Participación de los nuevos negocios en los ingresos.	4,9	5,6	114%	EFFECTIVO				
								Gasto gestionable por cliente (\$).	82077	81772	100%	EFFECTIVO				
Cuenta de balance.	5							-2,12	100%	EFFECTIVO						
4. Incumplimiento de políticas y normatividad aplicable.	LEGAL Y REGULATORIO	ALTO		Fortalecer la gestión frente a cambios regulatorios y del entorno competitivo.		Margen de conexiones y redes internas.	39	38,1	98%	EFFECTIVO						
						Margen de gas.	39,7	44,6	112%	EFFECTIVO						
						Declaración de incumplimientos de la organización por parte de autoridades judiciales y administrativas.	0	2	0%	NO EFFECTIVO						
						Calidad de la cartera.	2,91	2,29	127%	EFFECTIVO						
						5. Deterioro de la calidad, seguridad y experiencia de servicio.	REPUTACIONAL	ALTO		Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.		Nivel de calidad de clientes residenciales y comerciales.	96	97,2	101%	EFFECTIVO
												Nivel de calidad del servicio clientes industriales y EDS.	98	97,1	99%	EFFECTIVO
6. Deterioro de la reputación corporativa.	REPUTACIONAL	ALTO		Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés.		Oportunidad en la respuesta de PQRS.	95	89,6	94%	EFFECTIVO						
						Percepción de la reputación.	68	70	103%	EFFECTIVO						

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RIESGOS ESTRATÉGICOS	VARIABLE DE CONSECUENCIA	VALORACIÓN INHERENTE	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	TOTAL PERSPECTIVA RESPECTO A INDICADORES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES			CALIFICACIÓN EMPRESA
								META	REAL	% CUM	
<b>PROCESOS INTERNOS</b>	Asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación.	7. Pérdida de la continuidad del negocio	<b>OPERACIÓN</b>	<b>ALTO</b>	Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.	101%	Nivel de cumplimiento del cronograma de Misión +.	100	100	100%	EFFECTIVO
		8. Pérdida de disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información.	<b>CLIENTES Y MERCADOS</b>	<b>MEDIO</b>	Proveer, integrar y apropiar soluciones de información y comunicaciones acorde al nuevo entorno tecnológico.  Garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable.		% de cumplimiento del PETI.	82,5	86,00	104%	EFFECTIVO
							Afectaciones al gasoducto generadas por eventos o acciones provenientes de terceros.	0	0,04	100%	NO EFFECTIVO
							Eventos internos que afectan la continuidad.	0	0	100%	EFFECTIVO
							Efectividad en manejo de escapes no controlados.	100	99,8	99,8%	EFFECTIVO
							Pérdidas en el sistema de distribución.	3,5	0,69	100%	EFFECTIVO
							<b>CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE</b>	Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocados a resultados sostenibles con calidad de vida.	9. Deterioro de los niveles de desempeño laboral.	<b>REPUTACIONAL</b>	<b>MEDIO</b>
Tasa de accidentalidad.	2	0,4	100%	EFFECTIVO							
Nivel de desempeño del personal.	90	78	86,7%	EFFECTIVO							



# Capí # 3 - tulo:

## ASEGURAR LA RENTABILIDAD Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIBLE

- 3.1 Entorno sectorial.
- 3.2 Optimizar el desempeño de los negocios actuales.
- 3.3 Principales indicadores financieros.

# 3.1

## ENTORNO SECTORIAL

En lo corrido del año, el Ministerio de Minas y Energía avanzó en el proceso de estructuración de la convocatoria para la construcción de la Planta Regasificadora del Pacífico, proyecto que tiene como objetivo mejorar la confiabilidad energética del país.

Al corte del tercer trimestre de 2018, cerca de 9,4 millones de familias a nivel nacional utilizan el gas natural en sus hogares. Asimismo, según el reporte del Ministerio de Minas y Energía, en el territorio nacional se han convertido 579.791 vehículos a gas natural vehicular.

**Respecto a la regulación del sector, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), realizó varias propuestas y definiciones normativas, destacándose principalmente:**

Resolución CREG 008, con la cual se adoptan disposiciones adicionales a las establecidas en la Resolución CREG 114 de 2017 que contribuyen a evitar acumulación de gas en el sistema de transporte debido a desbalances de energía positivos.

Proyecto de Resolución CREG 031 de 2018, propuesta que ajusta los límites de subsidio para usuarios de estratos 1 y 2 que excedan en un cincuenta por ciento (50%) el consumo básico o de subsistencia.

**Adicionalmente para la actividad de distribución de gas natural la Comisión publicó:**

Resolución CREG 090 de 2018, se definen los aspectos revocados mediante la Resolución CREG 093 de 2016 de la metodología de distribución de gas (Resolución CREG 202 de 2013), en materia de: i) Gastos de Administración, Operación y Mantenimiento, ii) Otros Activos, iii) Mercados Relevantes de Distribución y iv) Demandas de Volumen.

Resolución CREG 132 de 2018, mediante la cual se corrigen y eliminan los errores de cálculo identificados en la Resolución CREG 090 de 2018, con el fin de que se lleve a cabo una debida aplicación de la metodología de remuneración de la actividad de distribución de gas combustible por redes de tubería.

# 3.2

## OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO DE LOS NEGOCIOS ACTUALES

### UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO: ENERGÍA.



Durante el 2018 conectamos

# 28.631 nuevos usuarios,

lo que permitió acumular 564.126 usuarios, con una variación del 5% frente al año anterior, donde se destacan los mercados Industrial y Comercial que presentaron incremento del 10% y 14% respectivamente:

MERCADO	2018
Residencial	553.647
Comercial	10.179
Industrial	253
EDS vehicular	47
<b>TOTAL</b>	<b>64.126</b>

Tabla No. 1: número de usuarios por tipo de mercado (acumulado).



En el mismo sentido, la distribución de usuarios por departamento y la cobertura de servicio a diciembre de 2018 es la siguiente:

MERCADO	NÚMERO DE USUARIOS	% COBERTURA	ANILLADOS
Risaralda	245.870	82%	299.686
Caldas	166.250	80%	207.671
Quindío	152.006	84%	180.123
<b>TOTAL</b>	<b>564.126</b>	<b>82%</b>	<b>687.480</b>

Tabla No. 2: usuarios y cobertura a diciembre de 2018 (acumulado).

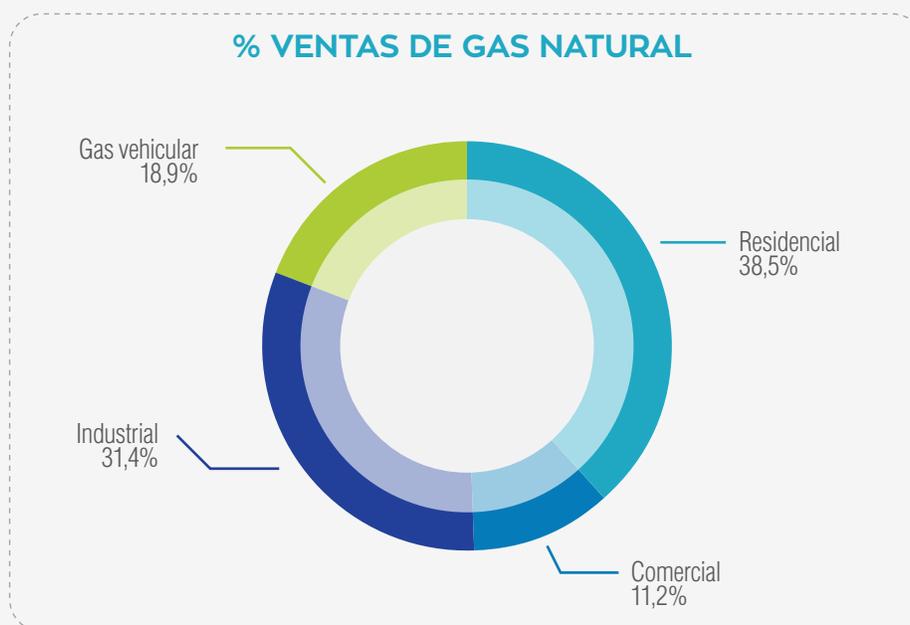
Por otra parte, vendimos 214,85 millones de metros cúbicos de gas natural, con un crecimiento del 1% frente al año anterior, distribuidos así:

MERCADO	2018 (MM m <sup>3</sup> )	2017 (MM m <sup>3</sup> )	2018 (MM m <sup>3</sup> )
Residencial	82,73	79,31	4%
Comercial	24,13	22,09	9%
Industrial	67,41	64,82	4%
Gas vehicular	40,59	45,50	-11%
<b>Total</b>	<b>214,85</b>	<b>211,72</b>	<b>1%</b>

Tabla No. 3: volumen de gas vendido por mercado (millones de m<sup>3</sup> acumulados). No incluye mercado secundario.

Los mercados más destacados en cuanto a sus resultados son: i) el sector Comercial con un crecimiento del 9% y ii) el Residencial con un 4,3%.

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



Gráfica No.1: composición de volumen de gas vendido - Mercado Efigas.



## UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO: FINANCIACIÓN.

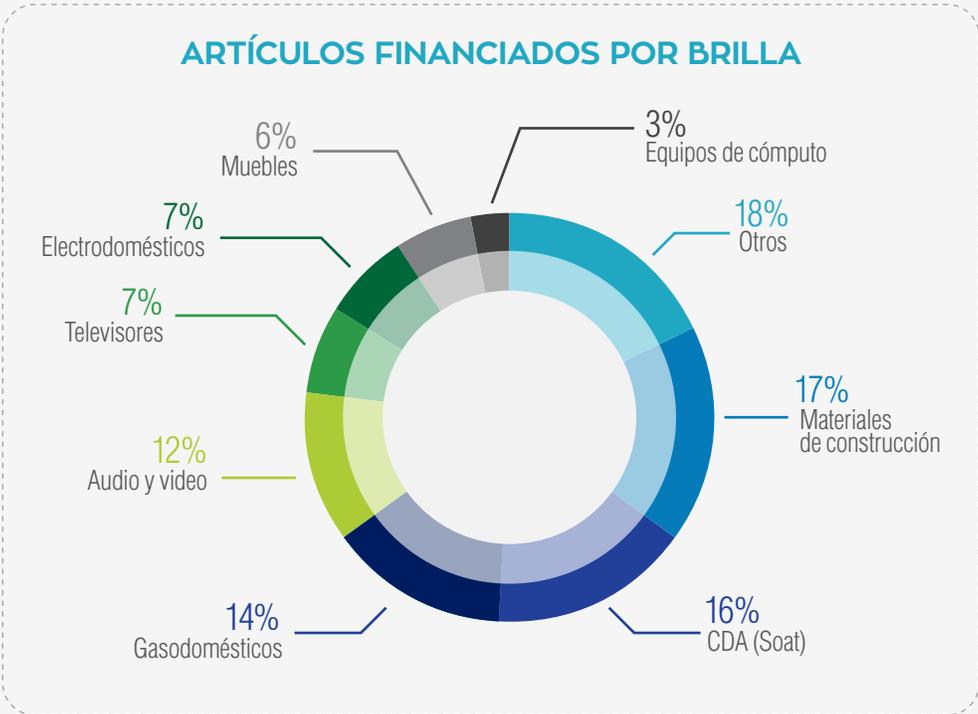
Mostramos el avance del programa de Financiación No Bancaria de la compañía, Brilla.

Con un cumplimiento del 131,25% de la meta, Brilla cerró el año con una colocación total de COP\$69.829 millones de pesos otorgados a 65.992 familias del Eje Cafetero.

De esta manera, el saldo de cartera final al cierre del 2018 fue de COP\$78.952 millones, que representa un crecimiento del 38% frente al mismo periodo del 2017, los intereses de financiación ascendieron a COP\$16.541 millones, llegando a un cumplimiento del 108% frente a lo presupuestado y un crecimiento de 22% frente al mismo periodo del año anterior.

A su vez, alrededor del 93% de los clientes que utilizaron el crédito Brilla son de estratos 1, 2 y 3, lo cual confirma nuestro compromiso con la promesa de valor del programa, de beneficiar a los usuarios de menores ingresos. Al cierre del año son COP\$280.105 millones acumulados en créditos.

Además, en la mezcla de productos y servicios financiados con el programa Brilla, en el año 2018 se destacaron los siguientes grupos:



Grafica No. 2: artículos financiados Brilla Efigas.



## UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO: SERVICIOS.

En el año 2018 pudimos generar 26.118 servicios adicionales y 92.005 revisiones técnicas reglamentarias, cumpliendo con lo presupuestado.

### SERVICIOS ADICIONALES

DESCRIPCIÓN	2017			2018		
	PRESUPUESTO	EJECUTADO	%	PRESUPUESTO	EJECUTADO	%
1. SAD totales	30.623	26.371	86,1%	28.560	26.118	91,4%
2. SAD Cliente	17.619	18.304	103,9%	16.193	19.042	117,7%
3. SAD RTR	13.004	8.067	62,0%	12.367	7.076	57,2%

### REVISIÓN TÉCNICA REGLAMENTARIA

REVISIONES TÉCNICAS REGLAMENTARIAS	2017	2018
# de revisiones técnicas reglamentarias realizadas 2016 - 2017- 2018	88.103	92.005
Porcentaje en el cumplimiento de la RTR 2017 - 2018	100%	101%

## 3.3

### PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Estado de resultados comparativo diciembre 2018 – diciembre 2017 (millones de pesos).

CONCEPTO	2018	2017	2018
Ingresos operacionales	355.113	351.121	1,1%
Costo de venta	225.116	227.072	-0,9%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>129.998</b>	<b>124.049</b>	4,8%
Gastos operacionales	19.151	21.197	-9,7%
<b>Utilidad operacional</b>	<b>110.847</b>	<b>102.852</b>	7,8%
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>104.417</b>	<b>95.351</b>	9,5%
Impuesto de Renta	34.095	38.224	-10,8%
<b>Utilidad neta</b>	<b>70.322</b>	<b>57.126</b>	23,1%

Tabla No. 4: ER comparativo diciembre 2018 - diciembre 2017.

En el 2018 generamos una utilidad antes de impuesto de COP\$104.417 con una variación de 9,5% en comparación con el 2017, producto de la gestión en la comercialización de gas, las colocaciones en Brilla, las conexiones y la optimización de costos y gastos operacionales.

La utilidad neta tuvo un incremento del 23,1% frente al año anterior, producto de los resultados operacionales en lo corrido del año.

Balance general comparativo diciembre 2018 – diciembre 2017 (millones de pesos).

CONCEPTO	2018	2017	VAR %
Activos corrientes	158.876	137.572	15,5%
Activos no corrientes	313.475	305.042	2,8%
<b>Total activos</b>	<b>472.351</b>	<b>442.613</b>	6,7%
Pasivos corrientes	97.109	122.128	-20,5%
Pasivos no corrientes	168.540	122.434	37,7%
<b>Total pasivos</b>	<b>265.649</b>	<b>244.563</b>	8,6%
<b>Total patrimonio</b>	<b>206.702</b>	<b>198.051</b>	4,4%

Tabla No. 5: BG comparativo diciembre 2018 - diciembre 2017.

El total de activos a diciembre 31 de 2018 ascendió a COP\$472.351 y los pasivos totales cerraron en COP\$265.649.

El patrimonio cerró el año en \$206.702 con una variación de 4,4% frente al cierre del año 2017.

El Balance general, el Estado de resultados, el Estado de cambios en la situación financiera, los indicadores y demás soportes de Ley requeridos, estuvieron a disposición de los accionistas dentro de los términos legales, cumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 447 del Código de Comercio y reglamentos estatutarios.

En atención a lo señalado en el Numeral 3 del Artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se manifiesta que las operaciones realizadas con socios y vinculadas se ajustaron a las disposiciones legales aplicables y se encuentran debidamente reveladas en las notas de entes relacionadas en los estados financieros individuales.

Para dar cumplimiento al Artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se indica que desde el cierre del balance hasta la fecha del presente informe, no se ha presentado ningún hecho que pudiere afectar el normal desarrollo de la empresa.

## INDICADORES REPRESENTATIVOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

EVA	
2017	22.356.897
2018	27.275.040

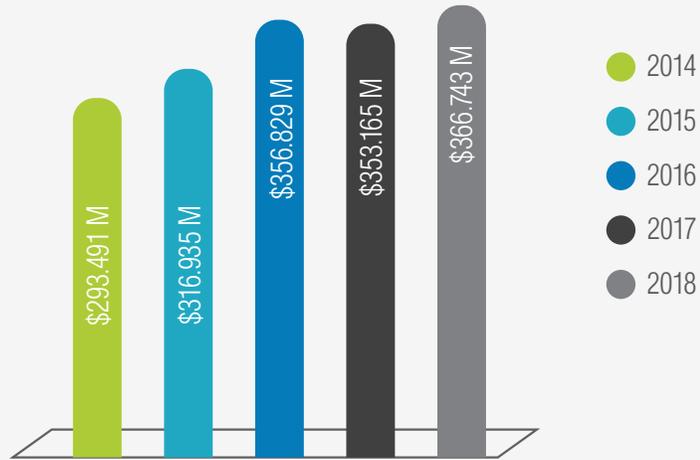
El Resultado del EVA creció un 22% con respecto a 2017 por dos situaciones:

1. La gestión de los negocios actuales y la optimización del costo de gas.
2. La disminución en el Impuesto de Renta.

EBITDA			
AÑO	DIC-18	DIC-17	
EBITDA / INGRESOS OPERACIONALES	32,85%	31,99%	El crecimiento se da principalmente por la gestión de los negocios actuales, la optimización del costo de gas y las colocaciones de Brilla.
EBITDA / GASTOS FINANCIEROS	12,12	10,91	El aumento se debe por la buena gestión del negocio, la restructuración de la deuda y la disminución de la DTF e IBR.

ENDEUDAMIENTO (INCLUYE LEASING)			
	DIC-18	DIC-17	
ENDEUDAMIENTO	58,56%	57,61%	El indicador es mayor al del año anterior, debido al mayor requerimiento de deuda en que incurrió la empresa para atender todos sus negocios y en especial el de Brilla.

### VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO



## VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2018



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

En el año 2018 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** Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing. En los años 2017 - 2018 no se presentaron incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.



# Capí # 4 - tulo:

**MEJORAR LA EXPERIENCIA  
DE SERVICIO PARA EL CLIENTE**

- 4.1 Nivel de satisfacción.
- 4.2 Análisis de PQRS.



En este punto resaltamos los resultados en las encuestas de percepción ciudadana de los programas Manizales, Armenia y Pereira Cómo Vamos, reiterando en 2018 que el servicio de gas natural es el mejor calificado en satisfacción por la ciudadanía de las tres capitales.

CIUDAD	2018	2017
Manizales	96%	96%
Pereira	90%	90%
Armenia	92%	92%

Fuente: resultados encuestas de percepción ciudadana de Manizales, Pereira y Armenia Cómo Vamos.

# 4.1

## NIVEL DE SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción lo medimos a través de un trabajo juicioso y estructurado por un tercero, a través de la realización de encuestas masivas a nuestros usuarios. En 2018 el ejercicio fue realizado por The Market Connection Group, entidad que midió el resultado de la percepción de satisfacción de los clientes en todos los segmentos.

**Resultados:**  
Percepción de satisfacción de los clientes residenciales, comerciales e industriales.

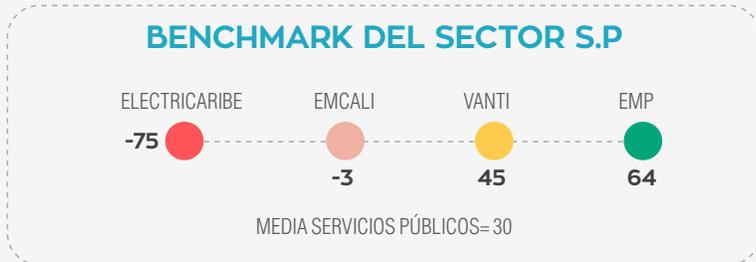
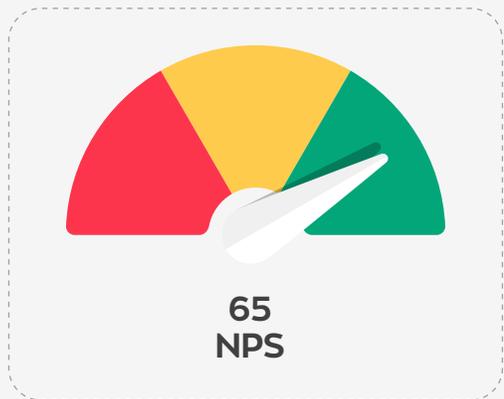
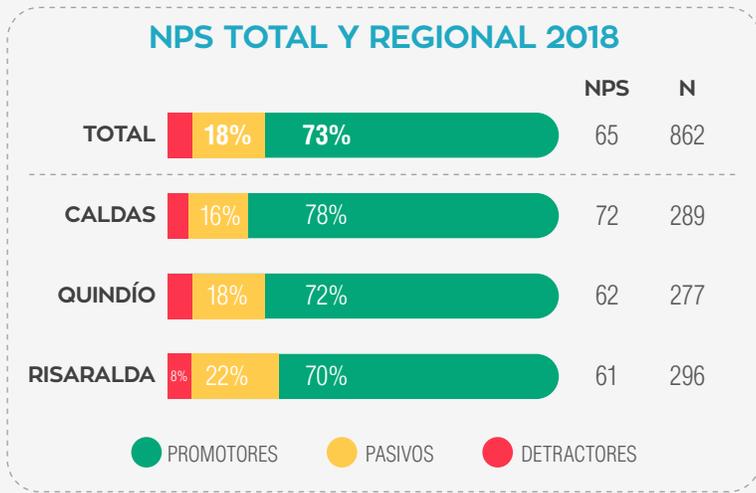




Esta es una de las cifras más representativas arrojada por la encuesta, ya que permite conocer el valor percibido, la confianza y el vínculo generado entre cliente (residencial y comercial) y la empresa. Para el periodo evaluado el nivel de satisfacción aumenta medio punto porcentual. Esto relacionado con:

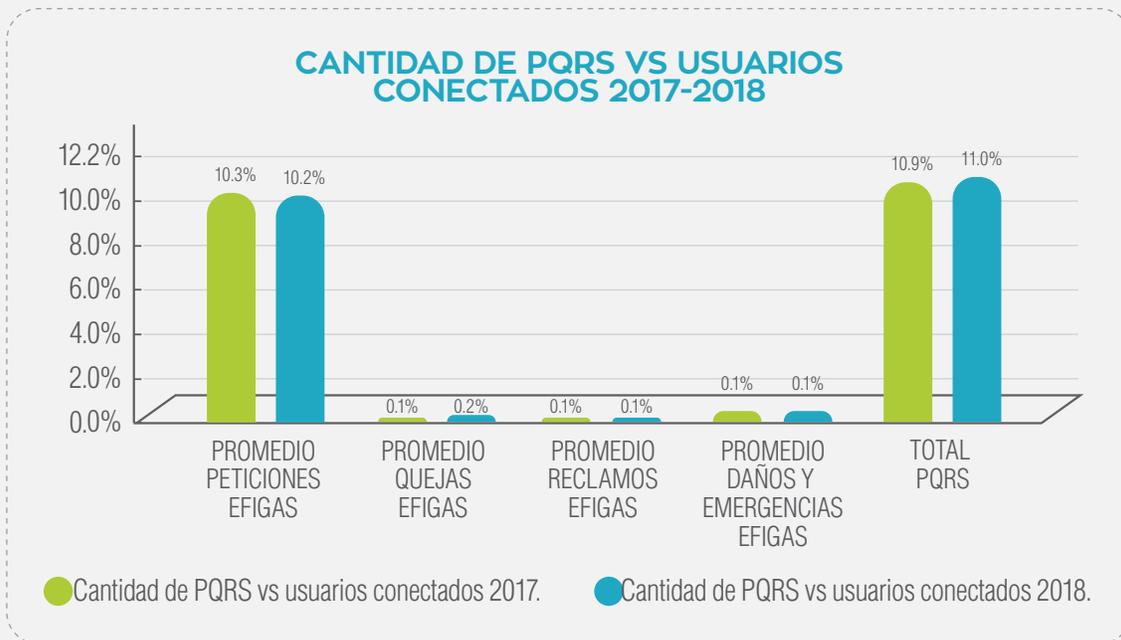
- 1 | Cambio de la factura y material más didáctico para su explicación.
- 2 | Mejora en el portal web para autogestión con los clientes, incluida la pasarela de pagos.
- 3 | Fortalecimiento de la estructura organizacional orientada a la atención comercial de los clientes comerciales y constructoras.
- 4 | Implementación de estrategias de acercamiento con la comunidad: ejemplo ESLAC.
- 5 | Mejora en los tiempos de conexión del servicio.

Adicional a la medición de satisfacción, dinamizamos por primera vez la medición del NPS (Net Promoter Score), esta medición permite identificar aquellos usuarios que estarían dispuestos a recomendarlos como organización, en esta encontramos un porcentaje del 65%, reconociéndose como muy bueno en comparación con otras empresas del sector que han medido su NPS.





## 4.2 ANÁLISIS DE PQRS



Para el año 2018 evidenciamos estabilidad en la cantidad de reclamos registrados, sin embargo las quejas aumentaron en especial por temas de cumplimiento de visitas, para lo cual generamos un plan de acción en el marco de trabajo conjunto con nuestros aliados estratégicos.



### PROMEDIO DE OPORTUNIDAD DE PQRS INTERNOS

En este indicador medimos el grado de oportunidad en la respuesta a peticiones, quejas y reclamos de los usuarios consolidado anual, sea por temas de servicio público o de los otros negocios, según el tiempo de respuesta que establecemos como acuerdo de nivel de servicio.



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

En los años 2017 - 2018 no se presentaron reclamaciones fundamentadas relacionadas a violaciones de la privacidad de clientes.



# Capí - tulo: # 5

## FORTALECER EL RELACIONAMIENTO Y LA REPUTACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

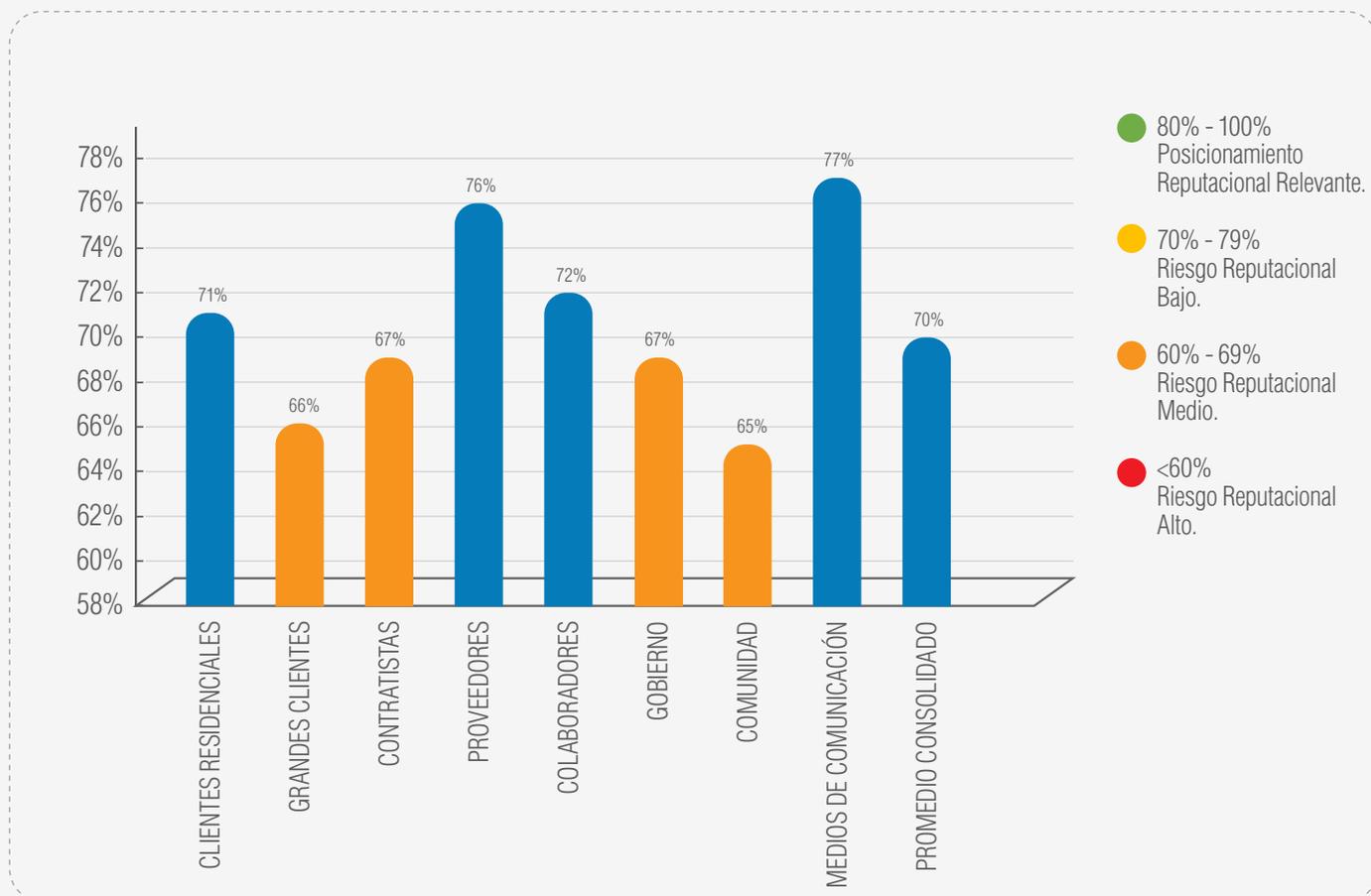
- 5.1 Comunicación y relacionamiento.
- 5.2 Gestión y proyección social.



El ejercicio con nuestros grupos de interés establece una dinámica de diálogo constante, lo cual permite identificar necesidades y expectativas, y así mismo crear estrategias de retroalimentación y trabajo conjunto que generan una visión compartida.

Es de resaltar en este proceso de relacionamiento, al igual que la satisfacción con el servicio en lo expuesto en las encuestas de percepción ciudadana de Manizales, Pereira y Armenia Cómo Vamos, nombrado anteriormente, cómo bajo la pregunta de conocimiento y favorabilidad institucional, Efigas se encuentra en las primeras posiciones.

En 2018 generamos la línea base de medición de reputación encontrando un nivel del 70% consolidado. Este nivel se desagrega bajo cada uno de nuestros grupos de interés, arrojando los siguientes resultados.



Bajo los resultados presentados estamos en un riesgo reputacional bajo, para esto construimos diversos planes de acción, con el fin de trabajar las brechas encontradas en la medición reputacional y alcanzar un posicionamiento reputacional relevante.

# 5.1

## COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO

Cumplimos con el plan de comunicaciones internas el cual se integra a los propósitos estratégicos mediante la campaña TODOS SOMOS Resultados Sostenibles con Calidad de Vida en el Eje Cafetero, reconociendo a través de ella los aportes de esta población y sus aliados a la consecución de las metas; además de promover mensajes en función del cumplimiento de los valores, la ética, y relaciones efectivas con los diferentes grupos de interés de manera cálida, clara y que genere confianza.

La jornada Sintonízate es uno de los espacios de relacionamiento y rendición de cuentas que se consolida positivamente hacia el grupo de interés colaboradores.

Además de la estrategia anterior, dinamizamos canales como:

- Cartas del gerente.
- Notas internas.
- Avisos en prensa.
- Cápsulas de televisión.

Generamos un ejercicio continuo en el marco de la comunicación externa, garantizando una relación permanente con el grupo de interés medios de comunicación, gobierno y grandes clientes, a través de estrategias de relacionamiento e información para contribuir al fortalecimiento de la reputación y la imagen de la empresa como fue:



- El IV taller regional de periodismo, la caricatura humor narrativo en el periodismo, que contó con la participación del caricaturista Julio César González, Matador. En este espacio se impactaron 305 personas, entre los que participaron 98 periodistas formados y 207 en formación de los tres departamentos; además se articularon las facultades de comunicación social de cada ciudad e incluyeron periodistas de canales comunitarios de municipios.



- Realización de 24 comunicados externos, de los cuales 10 estuvieron relacionados con suspensión y contingencias del servicio y 12 se enfocaron en temas corporativos como: Calidad del Aire, Ecolectivos, Amasijos, Uso Seguro del Gas Natural, Resultados del Sector y Brilla.
- Generación del informe del sector con Promigas al cual se invitaron gremios y miembros de los gobiernos departamentales.

- En total se identificaron 37 noticias favorables publicadas en medios de circulación nacional, regional y local con temas de compañía como proyectos y crecimiento.
- Actividades de relacionamiento directo con alcaldes y concejales de las zonas de la operación.



## 5.2 GESTIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

El ejercicio de gestión social con la comunidad de nuestra zona de influencia se genera a través de dinámicas informativas y formativas, que permiten tener comunidades mejor informadas de la prestación del servicio de gas natural.



En 2018 se impactaron

# 4.063 personas,

2.495 más que en el año 2017 en los 32 municipios de nuestra zona de influencia, debido a la consolidación y creación de las siguientes estrategias.



### ESTRATEGIAS INFORMATIVAS

#### Brigadas de Servicio al Cliente:

Estos encuentros pretenden descentralizar la atención de servicio de las oficinas, para atender e informar en espacios no convencionales, temas de interés de la comunidad y/o cambios organizacionales que afecten el relacionamiento con el usuario y la comunidad en general. Para el año 2018 se realizaron 26 Brigadas de SAC, de las cuales 9 se realizaron en Caldas, 7 en Quindío y 10 en Risaralda.

#### Socializaciones Técnicas:

Estos encuentros se generan para dar información relevante en el uso responsable del servicio a las comunidades que por primera vez acceden al servicio de gas natural o realizan la revisión técnica reglamentaria, en 2018 se realizaron 11 socializaciones.





## ESTRATEGIAS FORMATIVAS

### **Formación a Vocales de Control:**

Fortalece el conocimiento sobre el servicio de gas natural de los Vocales de Control de Caldas, Quindío y Risaralda en 2 sesiones al año por departamento. En 2018 se socializaron los siguientes temas: Informe de Sostenibilidad 2017, uso seguro del gas y proceso de servicios adicionales.

### **Escuela de Liderazgo Ambiental y Comunitario ESLAC:**

Estrategia creada en 2018 la cual pretende ser fortalecida en 2019. Este proceso formativo de 30 horas por ciudad y realizado en Manizales, Pereira y Armenia fortaleció las capacidades de 68 líderes del Eje Cafetero en liderazgo y en temas socio ambientales y del servicio de gas natural, generando una dinámica de apropiación de aspectos como el uso seguro y responsable de gas natural, facturación, deberes y derechos, entre otros. El proceso cerró bajo una dinámica de 33 réplicas sobre el servicio de gas natural en todas las comunidades representadas por los líderes.

## PROYECCIÓN COMUNITARIA

Desde hace cuatro años Efigas desarrolla la estrategia Cuenta con Efigas, como una herramienta de formación sobre el uso responsable del gas natural y la promoción de la lectura y la escritura en diversas instituciones educativas del Eje Cafetero. Este ejercicio, tanto de promoción como de gestión social de la compañía, ha impactado a 8.894 estudiantes, 74 instituciones educativas y más de 100 docentes en 25 municipios de los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda.

Para el año de 2018 se suma a la estrategia un actor importante de los territorios, como lo es el área de biblioteca de las Cajas de Compensación Familiar de Caldas, Quindío y Risaralda, con lo que se fortalece la dinámica de escritura para los estudiantes y fortalece el posicionamiento del programa en la localidad.

Adicional en 2018 se contó con un escritor de gran trayectoria, Celso Román, gracias a la alianza con la Editorial Panamericana, lo que enriqueció desde la generación de talleres las estrategias creativas de promoción a la lectura y escritura en docentes.

Es de resaltar que la estrategia se articula a las instituciones educativas, como ejercicio de promoción de lectura y escritura, a través de la realización de un concurso de cuento municipal y entrega a cada institución de un material seleccionado de literatura infantil para fortalecer su biblioteca educativa.



# Tu SUEÑO Brilla

## TU SUEÑO BRILLA

Desde la unidad de negocio de Financiación Brilla, hemos generado un programa de mercadeo social, el cual ha permitido, desde un ejercicio de concurso, mejorar las condiciones de vivienda de 27 familias del Eje Cafetero desde el año que se instaura el programa en 2016.



Vive  
Amasijos

## AMASIJOS

Con Amasijos incentivamos y dimos valor a la tradición gastronómica centrada en el departamento de Caldas. En este ejercicio y bajo una alianza interinstitucional con el sector público, privado y academia, se dinamizó en la Plaza de Mercado de Manizales, un evento de reconocimiento internacional dando valor a las cocineras y comida tradicional caldense, obteniendo los siguientes resultados:

- 1 **Posicionamiento de Feria:**  
Primer evento del Eje Cafetero en hacer parte de la red de eventos gastronómicos de Colombia.
- 2 **Profesionalización de las cocineras de Plaza:**  
10 cocineras certificadas en técnicas de cocina caldense.
- 3 **Ventas Lata del Día:**  
Los 10 restaurantes certificados en técnicas de cocina caldense incrementaron sus ventas en un 50%.
- 4 **Nueva Cocina Caldense:**  
Recetario base de 15 recetas dispuestas y abiertas para compartir con las empresas del sector gastronómico y turístico de la red del clúster de turismo, para el programa Ruta de la Mariposa Verde (negocios con platos de tradición caldense en su menú).
- 5 **Marca de Enlace Social:**  
Se creó la bolsa de mercado AMASIJOS, confeccionada con estopas recicladas de productos agrícolas compradas a los comerciantes de la plaza.

## PROYECTOS DE COFINANCIACIÓN

Para el año 2018 gestionamos con el Ministerio de Minas y Energía la aprobación de recursos del fondo especial de cuota de fomento, para facilitar el acceso al servicio de gas natural domiciliario a las poblaciones de escasos recursos. El beneficio otorgado equivale al 30% en estrato 1 y al 20% en estrato 2 sobre el valor del cargo por conexión.

En el convenio de cofinanciación GGC N° 583 se otorgaron \$311.346.450 para 2.378 usuarios de las localidades de Manizales, Villamaría, Armenia, Calarcá, Pereira y Dosquebradas de los estratos 1 y 2 así:



LOCALIDAD	USUARIOS	VALOR SUBSIDIADO
Armenia	358	\$49.165.560
Calarcá	100	\$12.459.690
Dosquebradas	429	\$52.530.790
Manizales	384	\$50.440.440
Pereira	954	\$128.195.360
Villamaría	153	\$18.554.610
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.378</b>	<b>\$311.346.450</b>

## DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA

Con el fin de seguir conectando hogares al servicio de gas natural y así mismo mejorar su calidad de vida, se continúa expandiendo las redes de distribución de gas natural, como desarrollo de inversión significativa en infraestructura para los territorios de influencia de Efigas.

### KILÓMETROS DE REDES DE INFRAESTRUCTURA CONSTRUIDA EN 2017 Y EN 2018

LONGITUD EN KILÓMETROS ACUMULADOS	2017	2018
Redes media presión polietileno	5494	5650
Redes alta presión acero	93,7	93,7
<b>TOTAL</b>	<b>5587,7</b>	<b>5743,7</b>

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

En los años 2017 y 2018 finalizaron 2 casos relacionados con derechos sociales y económicos reconocidos por nuestra legislación de la siguiente forma:

- i. 2017: mediante la Resolución 342 de 2017 el Ministerio de Trabajo sancionó a Efigas a pagar \$4.826.200 como multa por el incumplimiento de normas laborales referentes a la acumulación de periodos de vacaciones.
- ii. No existieron sanciones no monetarias sobre esta materia.
- iii. En septiembre de 2017 terminó por conciliación un proceso laboral en contra de una firma contratista de Efigas, en el cual la empresa se encontraba vinculada por solidaridad.

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

En los años 2017 y 2018 no se reportaron casos de violaciones de los derechos de pueblos indígenas de nuestra zona de influencia.



# Capí # 6 - tulo:

**ALINEAR Y FORTALECER  
CON ALIADOS LOS PROCESOS  
DE CARA AL CLIENTE**

**6.1 Dimensiones de desarrollo programa Misión+.**

Uno de los grandes retos como compañía, es alinear nuestra propuesta de valor con el accionar de nuestros aliados estratégicos, para dar un excelente servicio a los usuarios y a la comunidad en general.

En este campo hemos generado diversas estrategias que permiten alinearlos y establecer dinámicas de mejora. Entre estas se destaca el programa Misión+, el cual permite construir relaciones de confianza basadas en la inclusión, el fortalecimiento y la responsabilidad con nuestro grupo de interés Contratistas, para así alcanzar la prestación de un excelente servicio a nuestros clientes, mediante la aplicación de un modelo de gestión y mejoramiento continuo ajustado a las perspectivas estratégicas de la empresa, con lo que se asegure la gestión sostenible de las partes.

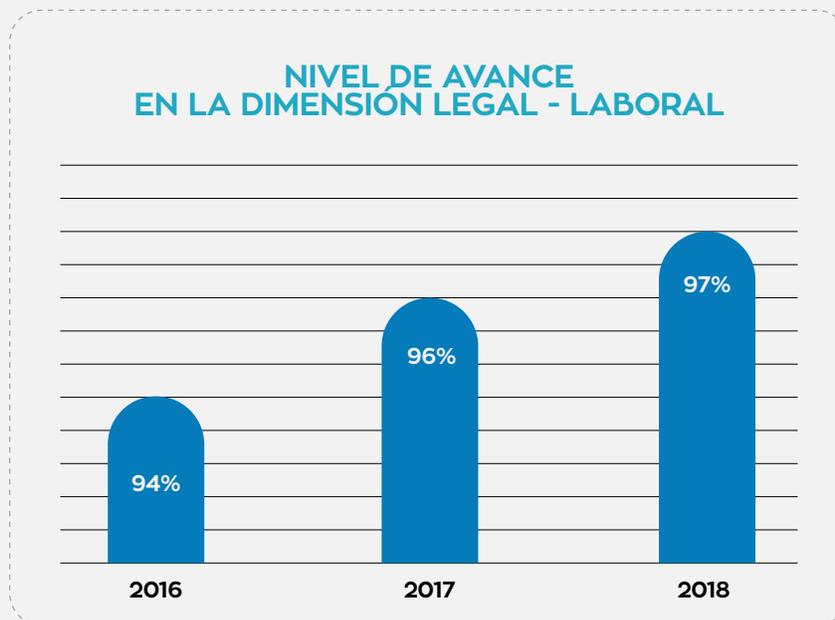
## NUESTROS ALIADOS

EMPRESAS ALIADAS MISIÓN+	2017	2018
Número de empresas contratistas inscritas en el programa Misión+.	21	22
Número de colaboradores de contratistas promedio anual de empresas inscritas en el programa Misión+.	700	709

## 6.1 DIMENSIONES DE DESARROLLO PROGRAMA MISIÓN+



Generamos con todos los contratistas inscritos en el programa Misión+, un proceso de asesoría y revisión mensual desde hace 7 años en 4 temas: relación contractual, sistema de protección social, liquidación de nómina y prestaciones sociales, validando una contratación justa y legal hacia los colaboradores de nuestros aliados. Este ejercicio ha generado un proceso de organización administrativa positiva en cada aliado, aumentando desde el año de inicio al actual 18 puntos para la mejora.





## FORMACIÓN

Para fortalecer el proceso de desarrollo con nuestros aliados, proporcionamos acciones formativas que fortalecen sus líneas técnicas, gerenciales e institucionales. Para el año 2018 se dinamizaron 268 horas de formación al 100% de la población de nuestros aliados estratégicos.



## PERTENENCIA E IDENTIDAD

Bajo esta dimensión revisamos la aplicación del manual de identidad Efigas hacia cada aliado estratégico, estableciendo al igual que el año anterior un porcentaje de cumplimiento de 99%. Esta dimensión también fomenta la generación de actividades recreativas e integración, entre estas tenemos la copa de la Alianza, campeonato de fútbol de salón que integra y genera bienestar para nuestras firmas aliadas, al igual que la celebración del día de la niñez.



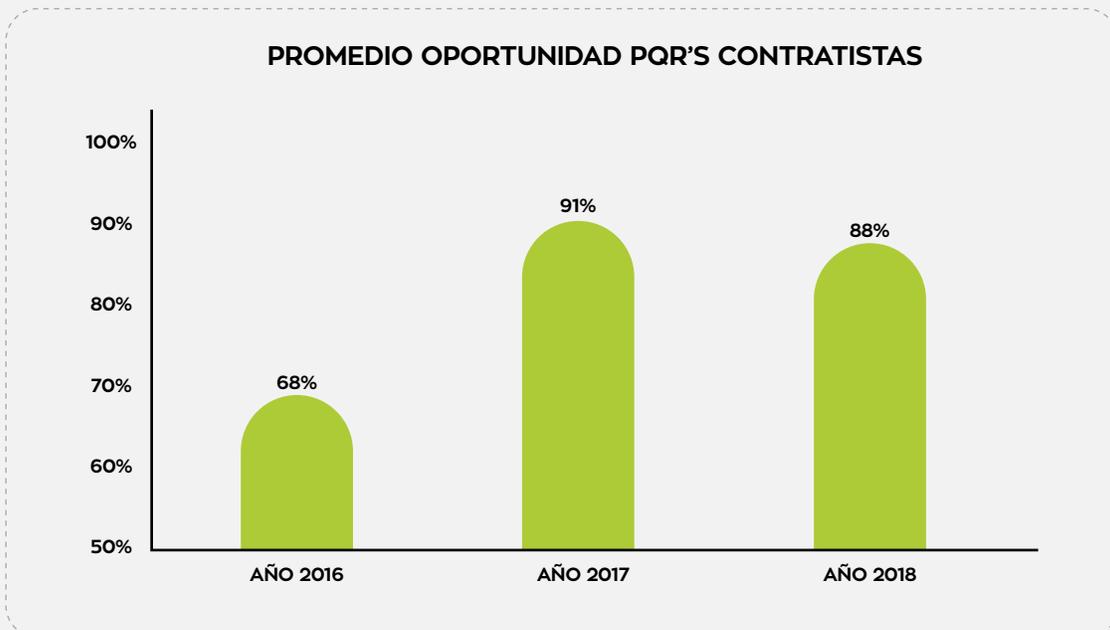
## PROCESOS

En esta dimensión pretendemos fortalecer los procesos hacia cada aliado para lograr un mejor resultado de cara a los usuarios. En el año 2018 se generó una alianza con la OIT, Acopi Seccional Centro Occidente, Alianzas por el Desarrollo, Efigas S.A. E.S.P., como empresa Ancla y 6 de nuestros aliados estratégicos, la cual pretende mejorar la productividad en cada una de las organizaciones, a través de la aplicación de SCORE, metodología de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que mejora la productividad y las condiciones laborales basadas en la cooperación entre los trabajadores y los directivos de la empresa.

Este ejercicio es innovador, ya que es la primera vez que la metodología es replicada por un proceso de formador de formadores de la metodología, lo que permitió que en la región Eje Cafetero, se contará con consultores certificados en la misma, para su réplica en más organizaciones pequeñas y medianas de la región.

Para nuestros aliados los resultados fueron positivos aumentando la productividad en cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio en un 26.8%, promedio de las 6 organizaciones aliadas participantes en el ejercicio.

Esto también se ve reflejando en la oportunidad de PQRS en aliados Efigas que se muestra a continuación:





## COMUNICACIONES

Con esta dimensión permeamos todo el ejercicio del programa, generando espacios formales de relacionamiento y retroalimentación con los aliados. Adicionalmente se comunica de forma periódica asuntos de interés común mediante los siguientes canales:

- Boletines quincenales.
- Encuentro de gerentes.
- Comités periódicos.



## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTAL (SSTA)

En el marco de SSTA hemos alcanzado de la mano de nuestros aliados mejoras significativas en su gestión, evidenciando 90,9% de avance frente a la Resolución 1111-2017. De igual forma en el marco ambiental, se ha contado con un ejercicio de organización y cumplimiento importante obteniendo en 2018 un nivel de cumplimiento en legislación ambiental, en donde se revisa y apoya temas como: derrame de sustancias peligrosas, residuos peligrosos, especiales y ordinarios, total de residuos generados, aprovechamiento de residuos sólidos, consumo de energía, entre otros, logrando un aumento del 94.7% en el compendio SSTA de 2017 a 2018, lo que evidencia que los procesos de asesoría, revisión y formación conducen a la mejora continua de nuestros aliados estratégicos.

En el año 2019, a través de Misión+ estaremos encargados de articular el Modelo de Gestión Integral con contratistas, proyecto derivado del presente asunto material, dando aún más fuerza al desarrollo y alineación con nuestros aliados para obtener un mejor servicio de cara al usuario.

**Contenido 408-1** Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.

En el marco de las revisiones periódicas y auditorías no se ha detectado caso de riesgo de trabajo infantil en aliados Efigas.

**Contenido 308-1** Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales:

Se precisa que la evaluación en criterios ambientales se genera a todos los aliados del core del negocio de Efigas. En 2018 aumenta por uno los aliados que son valorados en criterios ambientales, siendo 22 organizaciones valoradas.

**Contenido 308-2** Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.

Se han detectado impactos ambientales negativos no significativos, especialmente en generación de escombros y gestión de residuos peligrosos en sedes administrativas en nuestros aliados del core del negocio y se ha asumido un proceso de acompañamiento de asesoría, revisión y formación mensual estableciendo planes de acción de mejora por aliado, lo que ha dado cambios significativos en el control y cumplimiento en cada aliado, mitigando significativamente los impactos ambientales negativos.



EN EFIGAS FORTALECEMOS  
NUESTRO TERRITORIO EJE  
CAFETERO CONTANDO CON EL

**57%** DE PROVEEDORES  
LOCALES, UN PUNTO  
MÁS QUE EL AÑO 2017.



# Capí # 7 - tulo:

PROVEER, INTEGRAR  
Y APROPIAR SOLUCIONES  
EFECTIVAS DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIONES ACORDES  
AL NUEVO ENTORNO  
TECNOLÓGICO



Uno de nuestros soportes básicos para asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación es proveer, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones, acordes al nuevo entorno tecnológico, para lo cual hemos diseñado pilares de trabajo con diversos frentes de acción.



En el marco del frente de acción, hemos establecido objetivos y estrategias para la materialización de los resultados los cuales son:

OBJETIVO	ESTRATEGIA	FRENTES
Establecer un diagnóstico claro de las tecnologías de la información y su plan de remediación en el corto, mediano y largo plazo.	Implementación del portafolio de proyectos bajo los 5 programas definidos y categorizados.	Gobierno de T.I.
Velar por la continuidad del negocio ante eventos de desastres no previstos.	Definir e implementar el plan de recuperación de desastres o DRP alineado al plan de Continuidad de Negocios BCP.	Continuidad del negocio y seguridad.
Garantizar un modelo de operación seguro y confiable para los procesos del negocio.	Definir e implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad (SGSI) alineado a la Norma ISO 27001.	Continuidad del negocio y seguridad.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	FRENTE
Garantizar un modelo de gobierno efectivo de T.I. que de valor a la organización.	Implementar mejores prácticas para la gestión y gobierno de servicios de T.I. alineados a marcos como COBIT, ITIL, y TOGAF.	Gobierno de T.I.
Lograr optimizar los procesos de negocio y de soporte de la compañía.	Definir e implementar como MCI (meta crucialmente importante) la automatización de procesos.	Sistemas de información.
Lograr ser un área estratégica de la organización y no solo un área de soporte operacional.	Implementar iniciativas de proyectos vía transformación digital.	Cultura digital.
Generar valor a través de la innovación en procesos actuales y nuevos servicios.	Plantear el programa de innovación y desarrollo.	Cultura digital.

Encaminando todo el esfuerzo hacia un marco de evaluación y control anual, lo cual nos permite una retroalimentación efectiva.

INDICADOR	LÍNEA BASE 2017	METAS		RESPONSABLE
		DIC. 2018	DIC. 2019	
Disponibilidad de plataforma tecnológica.	99%	99,30%	99,50%	Jefe de TI
Efectividad de plataforma de contingencia.	90%	95%	100%	Jefe de TI
Cumplimiento automatización de procesos de negocio.	NA	85%	90%	Jefe de TI
% de cumplimiento del PETI.	82,50%	86%	90%	Jefe de TI
% cumplimiento ejecución de proyectos.	85%	88%	92%	Jefe de TI
% cumplimiento ejecución presupuestal.	90%	92%	94%	Jefe de TI
% cumplimiento requerimientos infraestructura del CSC.	90%	92%	94%	Jefe de TI

## PROYECTOS Y PLANES DEL ASUNTO MATERIAL A DESARROLLAR EN 2019

2019		2020		2021		2022
Actualización EP SAP	Implementación ITIL F2	Seguridad y auditoría para BD	NUBE F1	Actualización PI a PO	Recaudo móvil	Billetera móvil para FNB
Factura digital	Cero papel	Implementación modelo de arquitectura empresarial integral		Canal móvil	BA F3	Automatización de despliegues
BI	APP F1	Escritorios virtuales		Renovación aplicaciones de soporte al negocio (internas)		Integración sistemas internos
NUEVO SISTEMA BRILLA		Plan optimización de procesos F3		Facturación en sitio	MDM F3	Modelo microservicios F2
Plan optimización procesos F2		Proyecto red nacional de telecomunicaciones		Assessment ITIL / COBIT		Sistema de recuperación de desastres automática y alta disponibilidad en tiempo real
Facturación electrónica	Planta telefónica	SGSI F3		Migración a NUBES. Core		
PORTALALIADOS BRILLA	Reingeniería GIS	Movilidad F2	CRM F1	CRM F2	Agendamiento F2	Migración OSF F1
MDM F1	SGSI F2	Piloto NUBE Sistemas CORE		Nube F2		Nube F2: infra core ejecución
Movilidad F1		MDM F2	BA F2	Modelo microservicios F1		Modelo arquitectura empresarial F2
BA F1	Agendamiento F1	APP F2	Sistema para PMO	Plan optimización de procesos F4		

● Innovación/Integración. 
 ● Sistemas de Información. 
 ● Infraestructura y Seguridad. 
 ● Gobierno de TI. 
 ● Continuidad Tecnológica.



# Capí # 8 - tulo:

**GARANTIZAR UNA OPERACIÓN  
SEGURA, CONTINUA Y AMBIENTALMENTE  
RESPONSABLE**

- 8.1 Operación segura.
- 8.2 Operación ambientalmente responsable.

# 8.1

## OPERACIÓN SEGURA

Es inherente a nuestra operación contener atributos de seguridad, continuidad y responsabilidad ambiental, por tanto nuestro marco de acción se estructura y fortalece en estos aspectos desde el quehacer diario de la compañía. Para este marco construimos un modelo que permite dinamizar nuestra gestión de una operación segura, continua y ambientalmente responsable.



Este ejercicio lo podemos evidenciar en diversos indicadores que miden el control y cuidado que tenemos hacia nuestra red de distribución y las comunidades en donde operamos, con el fin de prestar un servicio eficiente y seguro.

Uno de ellos es el de la ATENCIÓN DE LAS EMERGENCIAS, evidenciando que:

- El tiempo de atención promedio de los eventos no controlados se redujo en 1.26 min. de 2017 a 2018.
- El tiempo de atención promedio de los eventos controlados se redujo en 33.9 min. de 2017 a 2018.
- El porcentaje de usuarios atendidos el mismo día pasó de 83.5% en 2017 al 84.85% en 2018.



## % DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE EMERGENCIAS NO CONTROLADAS 2018

INDICADOR	2017	2018
Emergencias NO controladas	3586	4021
Emergencias atendidas fuera de tiempo de Ley	19	8

Esta dinámica de mejoría se evidencia por el conjunto de acciones realizadas en 2018. Entre estas se destacan:

- Implementación de nuevos centros adicionales de operación en La Virginia y Chinchiná, mejorando la calidad y los tiempos de atención de emergencias y mantenimiento preventivo.
- Continuidad de convenios de apoyo de atención de emergencias con los cuerpos de bomberos voluntarios en 34 municipios y corregimientos.
- Mejoramiento sobre el Software y la plataforma de despacho de cuadrillas para la atención de emergencias LUDYTRACK.
- Se adquirió el Software TRBONET, el cual graba las comunicaciones por radio y deja soporte de los reportes de emergencias por parte de Bomberos.
- Se gestionó y aprobó la reubicación del repetidor El Nudo (repetidor maestro). Con esto se amplía la cobertura, se disminuyen los puntos de quiebre ya que se pasa de 3 a 2 enlaces IP y se reducen costos de operación.
- Las llamadas de usuarios para reportar emergencias son contestadas las 24 horas los 365 días del año en Call Center.
- Fortalecimiento de prevención de daños. Se actualizó el instructivo y se habilitó en la opción 1 del IVR la opción de “EMERGENCIAS Y PREVENCIÓN DE DAÑOS”, facilitando el reporte de estas novedades por parte de los usuarios, además se ha socializado el procedimiento a distintos grupos de interés (empresas de servicios públicos, gobierno, comunidad y colaboradores).

Otro aspecto relevante es consolidar el SISTEMA DE INTEGRIDAD DEL GASODUCTO, el cual se desglosa en diversos indicadores y acciones, entre estas tenemos:

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO CONSOLIDADO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

CRITICIDAD	2017	2018
Actividades críticas de mantenimiento.	100%	100%
Actividades NO críticas de mantenimiento.	100%	100%

Nuestro programa comprende el mantenimiento preventivo continuo de la infraestructura de redes de alta presión, redes de media presión, estaciones de regulación y medición, estaciones de regulación industrial y GNV.

- **26** acciones de formación y/o certificación para nuestros colaboradores en temáticas específicas de operación y mantenimiento de las redes de distribución.
- Consolidación y divulgación del Plan de Prevención de Daños a grupos de interés tales como alcaldías municipales, secretarías de planeación, secretarías de obras públicas, unidades municipales y departamentales de gestión del riesgo y empresas de servicios públicos, esto con el fin de disminuir las afectaciones al gasoducto generadas por eventos o acciones provenientes de terceros.

## NIVEL DE PÉRDIDAS PROMEDIO ACUMULADO

FIGAS	2017	2018
Pérdidas en el sistema de distribución *	0.70%	0.80%

\*(Volumen transportado – Volumen vendido / Volumen transportado) x 100.

Continuando con el control de pérdidas, con sus actividades administrativas y técnicas, se han conservado los niveles adecuados para el año 2018 con las siguientes actividades relevantes:

### DESDE EL ASPECTO ADMINISTRATIVO

- Análisis a usuarios con consumos superiores a 100 m<sup>3</sup> por mes, lo que permitió identificar clientes que se reclasificaron como comerciales.
- Trabajo conjunto entre pérdidas no operacionales y consumos residenciales para buscar estrategias encaminadas a incrementar consumos de los usuarios con esta categoría y ajustar diferencias en la facturación.
- Sinergias entre las áreas de Facturación, Comercialización, Cartera, y Pérdidas No Operacionales para proponer soluciones puntuales en aseguramiento en medición.
- Procesos de optimización para automatizar la generación y asignación de revisiones en campo a usuarios comerciales nuevos.
- Creación de archivos digitales para almacenar resultados de la gestión de Pérdidas No Operacionales en campo, permitiendo el registro de fotografías, tablas de cálculo de equipos e históricos de clientes, con el propósito de implementar un medio de consulta de las áreas de la empresa interesadas, ante una eventual anomalía y/o dudas o reclamos de los usuarios.
- Vinculación de la empresa al Frente de Seguridad Empresarial, adelantando capacitaciones y reuniones con empresas de servicios públicos de la región, encaminadas a fortalecer las estrategias que permitan la disminución de robos de medidores y la defraudación de fluidos.
- Conciliación de mediciones con el transportador TGI en los nodos de Manizales y Pereira para garantizar la recuperación de volúmenes para el balance de la empresa.

### DESDE EL ASPECTO TÉCNICO

- En mediciones a través de macro medidores en zonas con posibles desbalances, se identificó el Barrio Lincoln en Calarcá, Quindío con gas no facturado y fugas en el sistema de distribución, que condujo a una suspensión del servicio en el sector. En otros sectores como el barrio Mateguadua de Manizales se evidenció una diferencia en el gas suministrado que fue normalizada en sus consumos para la zona.
- Recorridos en zonas apartadas de la red de distribución con el ánimo de hacer presencia y ejercer control sobre las mismas.
- Se realizó el plan aleatorio de muestreo de medidores PAMM en usuarios comerciales con medidores de capacidad 7.3m<sup>3</sup>/h para verificar su funcionamiento.

## HURTO DE MEDIDORES COMPARADO 2017-2018 (ACCIONES DESARROLLADAS AL RESPECTO)

DEPARTAMENTO	2017	2018
Risaralda	640	372
Caldas	71	118
Quindío	176	276
<b>TOTAL PROCESOS</b>	<b>887</b>	<b>766</b>

Si bien el robo de medidores en la cifra global presenta una disminución con respecto al año 2017 pasando de 887 medidores a 766 en el 2018, es evidente el crecimiento de este flagelo para los departamentos de Caldas y Quindío, razón por la cual a través del Frente de Seguridad Empresarial se busca obtener el apoyo de la Policía para impactar positivamente la ocurrencia de este delito.

## 8.2 OPERACIÓN SEGURA

Buscamos que nuestra operación sea ambientalmente responsable, por tanto dinamizamos acciones que contribuyan en la gestión ambiental, uso sostenible de los recursos y mitigación del cambio climático.

Uno de los pilares más importantes y al cual apostamos decididamente como organización es el tema de calidad del aire. Desde el posicionamiento de la movilidad sostenible en este marco en 2018 dinamizamos acciones de impacto para nuestro territorio, entre estas tenemos:



- 1 Ingreso de 8 buses “Ecolectivos” de la Empresa SERVITURISMO y 2 buses de la empresa AUTOLEGAL dedicados a gas natural vehicular en Manizales, que representan un consumo mensual adicional de 19.000 metros cúbicos de gas natural, lo que ubica a la ciudad y a Efigas como referentes en sostenibilidad ambiental con una movilización diaria de más de 8.200 personas por este medio.

- 2 | Realización de **1.232** nuevas conversiones de vehículos de fuentes de combustibles líquidos a gas natural en toda la zona de influencia de Efigas.
- 3 | Iniciamos un trabajo interinstitucional para la formulación de estrategias que propendan a la disminución de la contaminación atmosférica producto de fuentes móviles.



Contenido: 416-1 no se generó incumplimiento de casos relativos a los impactos en la salud y seguridad de categorías del servicio generado por Efigas en 2018.

## GESTIÓN AMBIENTAL Y USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

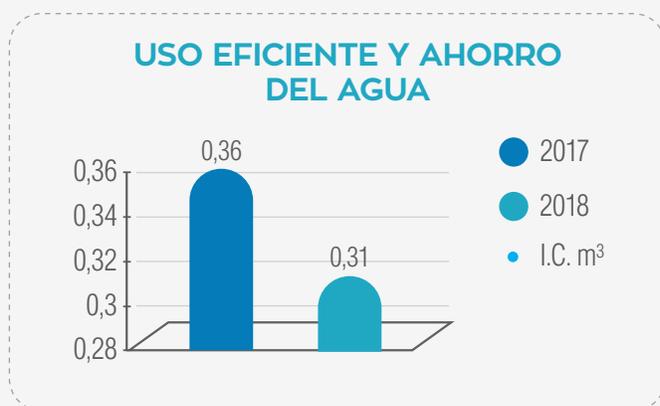
En 2018 obtuvimos la recertificación ISO 14001: versión 2015, evidenciando la pertinencia en el trabajo continuo de los programas ambientales, obteniendo resultados como:

### ÍNDICE DE CONSUMO DE ENERGÍA POR COLABORADOR



Durante el año 2018 se logró reducir el consumo de energía por colaborador/mes en un 17% con respecto al año 2017. El promedio de consumo del año 2017 fue de 72 Kw y en 2018 fue de 52 Kw.

### ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA POR COLABORADOR



Durante el año 2018 se logró reducir el consumo de agua por colaborador/mes en un 8% con respecto al año 2017. El promedio del año 2018 fue de 0,31 m³ y en 2017 fue de 0,36 m³.

Esta disminución de recursos está ligada a la continuidad de procesos formativos y de comunicación en los colaboradores e inversión en cambios tecnológicos de la planta física de la organización.



## MANEJO Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS

AÑO/ TIPO DE RESIDUO	RESIDUOS ORDINARIOS	RESIDUOS APROVECHABLES	RESIDUOS PELIGROSOS	TOTAL
2017	7353	5235	399.7	12.987.7
2018	6160	6359	424	12.943

### DISPOSICIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

En el año 2018 generamos 518 kg de residuos sólidos peligrosos, 28 kg menos que en 2017, los cuales fueron dispuestos en su totalidad de forma adecuada con gestores externos certificados, garantizándose la disposición del 100% de los residuos peligrosos generados en la operación. La gestión de residuos está enmarcada en el programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual se apoya en el procedimiento para el manejo adecuado de este tipo de residuos desde la generación hasta la disposición.

### RESIDUOS APROVECHABLES



Se evidencia un incremento del 60% en el aprovechamiento de residuos generados en la organización, dado que se ha mejorado el manejo de los residuos sólidos, puntualmente en la separación de estos en los puntos ecológicos. **6.493** kilos de material reciclable entre vidrio, papel, cartón, plástico y chatarra fueron donados a fundaciones desde la dimensión de inversión social.

Las siguientes son las estrategias desarrolladas:



Desarrollo de jornadas de **orden y aseo.**



Capacitación sobre el manejo de **residuos sólidos.**

## CAMBIO CLIMÁTICO

En 2018 generamos nuestra primera medición en el cálculo de Huella de Carbono corporativa con alcance 1 y 2, con datos del año 2016, lo que permitió encontrar que la línea base de Huella de Carbono 2016 es de 3.643,84 toneladas de CO<sub>2</sub>. Con esta medición se han generado estrategias de mitigación y compensación.



**En el marco de la compensación hemos trabajado en zonas protegidas y restauradas, desde las siguientes acciones:**

- 1 | Siembra de 3.300 especies nativas como Chirca blanca y negra, Velillo de páramo, Pino silvestre y Romerito, que en alianza con Aguas de Manizales se sembraron como estrategia de restauración de 3 hectáreas de la cuenca alta de Río Blanco, zona de gran importancia hídrica, ya que es la cuna de diversas vertientes que alimentan a Río Blanco que es uno de los grandes abastecedores del acueducto de Manizales.
- 2 | Adicionalmente en alianza con la Secretaría de Planeación de Armenia, sembramos 1.100 individuos en la reserva natural La Secreta en el municipio de Armenia, en una área aproximada de 1 Ha, zona de gran importancia para la región, ya que en la zona del parque existen barrios de invasión que se han declarado áreas de riesgo en el POT. Utilizando conceptos de eco-urbanismo como estrategia para la recuperación del parque, se toman los siguientes siete parámetros: energías renovables, manejo de desechos, manejo de agua, paisaje, espacio público y transporte sostenible, materiales locales, edificios verdes, patrimonio cultural, clima y contexto y habitabilidad y comunidades saludables.
- 3 | De igual forma a través de FundaSilvestre, desarrollamos actividades de compensación ambiental, implementando acciones de restauración ecológica asistida con actividades de reforestación en el predio "ARC EN CIEL", con una área de 1 Ha, ubicada en el área rural del municipio de Filandia, vereda Cruces del departamento del Quindío, específicamente en labores de mantenimiento.



A la fecha hemos sembrado

**15,339** árboles

que compensan aproximadamente 5.320 ton. de CO<sub>2</sub>.

En el año 2019 mediremos nuestra Huella de Carbono 2017 y 2018 e implementaremos mayores acciones en mitigación y compensación.

**Contenido 306-3** Derrames significativos.

En los años 2017 - 2018 no se presentaron derrames significativos en nuestro proceso de operación.

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

En los años 2017 - 2018 no se presentaron incumplimientos relacionados con legislación ambiental.



# Capí # 9 - tulo:

**CONSOLIDAR EL GOBIERNO  
Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL  
ENFOCADOS A RESULTADOS  
SOSTENIBLES CON CALIDAD  
DE VIDA**

- 9.1** Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.
- 9.2** Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.
- 9.3** Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.



En 2018 fuimos reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia en la categoría empresas de menos de 500 empleados, gracias a una calificación de muy sobresaliente en la escala Great Place To Work, (equivalente a estar en el nivel 8 en una escala de 9), obteniendo una tendencia muy favorable (avance de dos niveles) desde la última medición con dicha firma de consultoría. Lo anterior obedece al compromiso de la gerencia y los líderes en adoptar prácticas de gestión del talento humano que nos posicionan como un gran lugar para trabajar.

Una de nuestras premisas es resultados sostenibles con calidad de vida, por lo que alrededor de esta premisa tenemos iniciativas como: chequera del tiempo, política de bienestar, plan de calidad de vida laboral, plan de formación anual, programa de liderazgo “líderes en acción”, movilidad interna, compensación justa, salarios competitivos en la región, semana anual de SSTA, planes y programas de promoción y prevención de la salud y mitigación del riesgo del colaborador. Muchas de estas iniciativas impactan los núcleos familiares primarios de cada colaborador.

Todas las dimensiones del índice de ambiente laboral del modelo GPTW tuvieron una tendencia positiva. En cuanto a las dimensiones Credibilidad y Respeto tuvieron una tendencia muy favorable y las dimensiones Imparcialidad, Camaradería y Orgullo tuvieron una tendencia favorable.

Estos resultados nos alientan como compañía, por medio del proceso de Gestión Humana, a continuar reinventándonos con iniciativas que se alineen con las expectativas y momentos de vida de nuestros colaboradores para impactar de manera positiva el ambiente laboral y posicionar la compañía como el mejor lugar para trabajar.

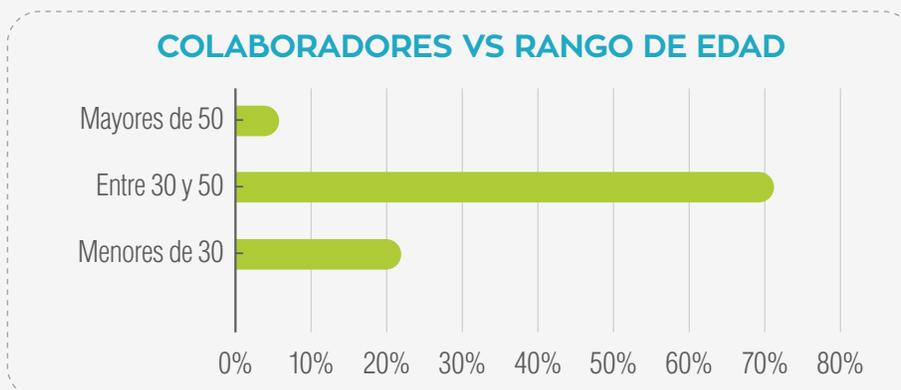
## COMPOSICIÓN DE NUESTRO EQUIPO HUMANO

	2018	2017
N° de empleados contratados directamente.	363	354
N° de empleados por agencia o cooperativa.	56	66

## EQUIDAD DE GÉNERO



## RANGO DE EDAD





## CONTRATACIONES EN 2018

**GENERAMOS 49 CONTRATACIONES DIRECTAS POR EFIGAS**

### TASA DE CONTRATACIÓN POR EDAD

18 - 23: 8%

24 - 35 - 59%

36 - 40: 21%

41 - 51: 12%

### TASA POR GÉNERO

Mujeres: 37%

Hombre: 63%

### TASA POR DEPARTAMENTO

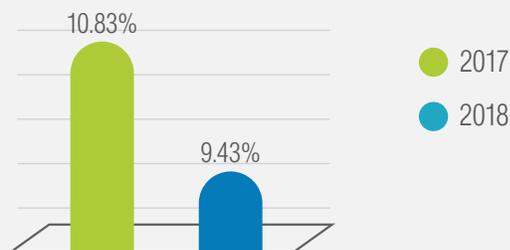
Caldas: 68%

Quindío: 12%

Risaralda: 20%

Crecemos con nuestra gente y esto se refleja en los diferentes cargos vacantes que durante el año se han cubierto con nuestra propia gente, enfocándonos en mejorar su calidad de vida con **30 promociones laborales internas**.

## TASA DE ROTACIÓN



Nuestro referente o meta en tasa de rotación es del 10%. En este marco evidenciamos un aumento en 2018 representado por el fortalecimiento de la estructura de la unidad de negocio de financiación, programa Brilla de Efigas.

# 9.1

## GARANTIZAR UN AMBIENTE LABORAL SEGURO, SALUDABLE Y POSITIVO

Estamos comprometidos con la seguridad y la salud de la población trabajadora, incluyendo sus aliados estratégicos contratistas y proveedores, cuyos objetivos son consolidar una cultura organizacional enfocada a obtener resultados con calidad de vida y consolidar una operación segura, productiva y sostenible.

Para esto logramos tener un porcentaje de ejecución del plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo del 94% correspondiente a **486** actividades ejecutadas de **519** actividades planeadas, al igual que el **99%** de cumplimiento frente a la Resolución 1111-2017 - Estándares mínimos del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo. Así mismo recertificarnos en la Norma **OHSAS 18001-2007**.

### ACCIDENTALIDAD

Durante el año 2018 se presentaron 15 Accidentes de Trabajo (AT), 3 menos que en el año 2017 derivados de los siguientes riesgos:



#### 7 AT por ambiente de trabajo

lo que incluyó caídas a nivel, manipulación de elementos corto punzantes y golpes.



#### 4 AT accidentes deportivos



#### 2 AT por sobreesfuerzo



#### 1 AT riesgo biológico



#### 1 AT riesgo tránsito



Estos accidentes se presentaron en los siguientes departamentos:

1 AT  
en Quindío.

9 AT  
en Risaralda.

5 AT  
en Caldas.

- La tasa de accidentalidad para Efigas en 2018 fue del 4,2% menor que la del 2017 que fue de 5,3%.
- La frecuencia de AT en 2018 fue de 4 accidentes por cada 100 trabajadores que laboraron de tiempo completo.
- Durante el 2017 y 2018 no se reportaron enfermedades laborales ni se presentaron muertes por accidentes de trabajo.
- La tasa de absentismo laboral por enfermedad común y accidente de trabajo fue del 1,7% frente a 104.735 días trabajados.

**El porcentaje de trabajadores que conforman los comités de apoyo a SST fue del 21% en 2018 y 20% en 2017, clasificados de la siguiente forma:**

**13%** Brigadas de emergencias.

**2%** Comité de Seguridad Vial.

**2%** Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**1%** Comité de Investigación de Accidentes de Trabajo.

**1%** Comité de Convivencia Laboral.

## CALIDAD DE VIDA LABORAL

La medición de clima laboral se genera cada dos años, por tanto obtuvimos en 2016 un porcentaje del **86,86%**, que en una escala de 10 se considera como un resultado satisfactorio.

En 2018 repetimos la medición con lo que se obtuvo un resultado de 8 en una escala de 9, una cifra muy sobresaliente.

## PROGRAMAS DE BIENESTAR

### RECONOCIMIENTO

En nuestros espacios de reconocimiento como Gracias a Ti e Historias Memorables expusimos a los colaboradores reconocidos y a toda la organización, los logros y resultados de nuestros colaboradores.

### POLÍTICAS DE BIENESTAR

BENEFICIO	2018
Auxilio de lentes	55
Graduación	21
Matrimonio	8
Quinquenios (5, 10, 15, 20 proyectos a 31 de diciembre)	53
Presente por honras fúnebres	27
Presente por nacimiento	5



## CELEBRACIONES ESPECIALES

- Día de la mujer.
- Día del hombre.
- Presente por cumpleaños.
- Día de la niñez y la recreación.
- Día de la madre.
- Día del padre.
- Copa Alianza con Misión+.
- Celebración amor y amistad.
- Tiquete integral.
- Día del vendedor con Mercadeo.
- Halloween.

## ESPACIOS DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

- Gestión Humana Más Cerca de Ti.
- Grupos Primarios.
- Café con el Gerente.
- Grupos Focales.
- Sintonízate.
- Comités de Área.



## INVERSIÓN EN CALIDAD DE VIDA LABORAL

INDICADOR	2018	2017
Inversión en calidad de vida laboral.	\$ 274.206.000	\$ 396.537.028
% de colaboradores beneficiados con alguna acción de calidad de vida laboral.	100%	100%

## PERMISO PARENTAL

En 2018 siete colaboradores tuvieron permiso por maternidad y paternidad así:



**5** Licencia de paternidad.

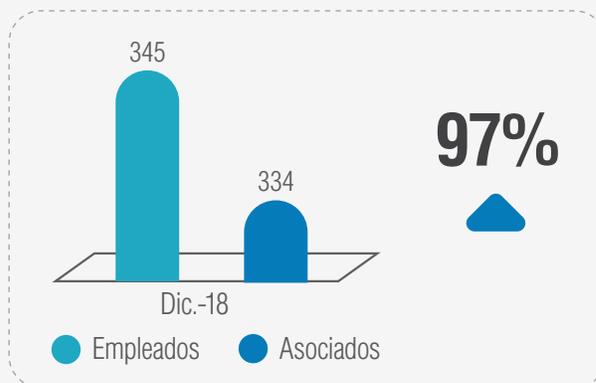
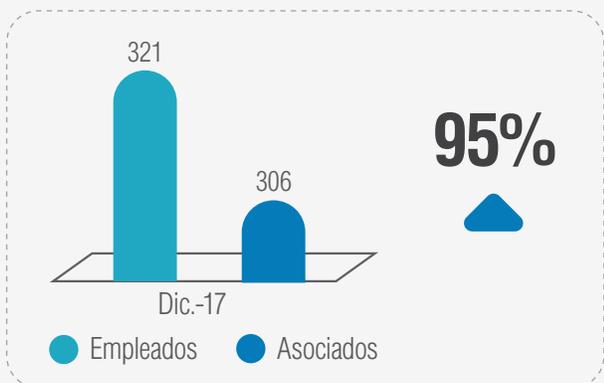


**2** Licencia de maternidad.

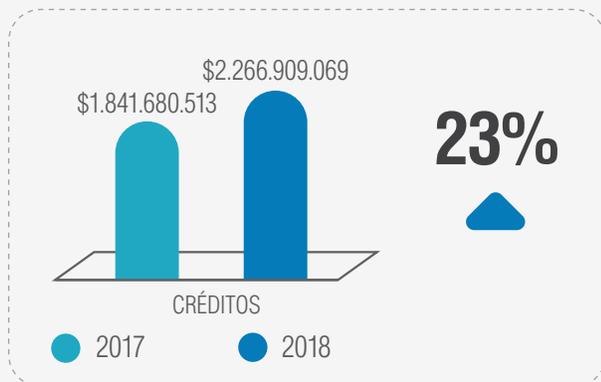
Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental y por sexo fue del **100%**.

## FONDO DE EMPLEADOS – FODEFIGAS

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



## CRÉDITOS DESEMBOLSADOS 2017/2018



### ADICIONAL, EL FONDO FORTALECE SU PLAN DE ACCIONES DE BIENESTAR PARA NUESTROS COLABORADORES CON:

- Entrega de bonos escolares del Éxito.
- Entrega de regalos de cumpleaños.
- Se entregaron 3 auxilios de calamidad doméstica y 9 auxilios funerarios.
- Renovación de los convenios: póliza exequial, Emi, Claro, Sura (convenios corporativos).
- Conferencias en las tres sedes sobre calidad de vida “Cuida tu corazón, escucha lo que tiene por decir”.
- Fiesta Fodefigas (rifa de 4 televisores a los asociados).
- Campaña “MODO ROSA” con La Liga Contra el Cáncer.
- “FODEFIGAS SIEMPRE CONTIGO” actividad especial en las sedes para dar información especial del Fondo.
- Polla Mundialista y campaña especial en venta de televisores.
- Feria de Emprendimiento.
- Participación especial en la actividad del día de los niños.
- Rifa especial “FODEFIGAS 20 AÑOS”.
- Entrega de anchetas como regalo navideño a los asociados.

## 9.2

### INCREMENTAR LOS NIVELES DE COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO

En Efigas reconocemos que un colaborador competente tendrá un desempeño excepcional, es por eso que contamos con un presupuesto importante para ejecutar un plan de formación anual cuyo objetivo es desarrollar las competencias y las nuevas habilidades que le permitan al colaborador afrontar los nuevos retos de su área y organización.

Adicionalmente, el desarrollar nuevas competencias en nuestros empleados, hace de ellos mejores personas y profesionales que construyen región y país.

## FORMACIÓN A NUESTROS COLABORADORES

### Horas de formación H/C en género 2018

Hombres	Mujeres
54,2	42,5

### Horas de formación H/C en rango 2018

<b>Directivo:</b> Gerente, Subgerentes, Directores, Secretario General, Jefes y Coordinadores Promedio HH/C.	110 HH/C.
<b>Administrativo:</b> Profesionales, Asistentes, Gestores Promedio HH/C.	62,5 HH/C.
<b>Operativo:</b> Operarios, Auxiliares, Asesores, Secretaria Gerente, Almacenistas.	30 HH/ C.

### Indicadores generales en formación

INDICADOR	2018	2017
Inversión en capacitación en millones \$	\$447.396	\$380.000
% de cumplimiento del plan de Capacitación.	95%	86,58%
Horas de formación.	21.271	14. 491
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Se encuentra en medición	89.5%

### Desarrollo del programa de habilidades gerenciales para líderes



## 72 líderes Efigas

Comité de Gerencia, Jefes, Coordinadores y gerentes de las empresas aliadas porque Todos somos Efigas se formaron en **50** horas de formación: **32** presenciales y **18** no presenciales.

Aseguramos las competencias de nuestro personal profesionalizando su labor y garantizando una operación segura.



## 72% de los operarios gasistas

actualizaron sus certificaciones en las normas de instalación de redes de gas de uso residencial y comercial.



## 76 colaboradores

de las técnicas certificados en trabajo seguro en alturas (Avanzado - Reentrenamiento) y coordinación en trabajo en alturas.



## 60% de los operarios

del área de construcciones se certificaron en dos normas de mantenimiento y reparación de equipos y artefactos de acuerdo con procedimientos establecidos y norma técnica.



## 20% de los operarios

gasistas certificados en el transporte de mercancías peligrosas.



Aprobación de las pasantías del Instituto Nacional de Metrología.

# 9.3

## CONSOLIDAR EL LIDERAZGO, LA CULTURA Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

Efigas está convencido de que a través de los líderes se moviliza la cultura, el ambiente laboral y el desempeño, es por ello que contamos con un programa de “Líderes en Acción”, en donde construimos y definimos la cultura y el líder deseado que nos conducirá al logro de los resultados planteados por la estrategia. En el año 2018 se lanzó Ética como un nuevo valor, ya que nuestro actuar debe ir regido siempre por este valor.

Entregamos herramientas, conocimientos y experiencias para la construcción de la mejor versión de los Líderes Efigas.



Desarrollo del programa de Habilidades Gerenciales para Líderes.

Comité de gerencia, Jefes, Coordinadores y gerentes de las empresas aliadas porque Todos somos Efigas.



## 50 horas de formación:

32 presenciales y 18 no presenciales.



Jornadas de inducción y reinducción corporativa.

Sesiones de Coaching individual.

Sesiones de Coaching grupal.

Programa de Reducción de Estrés basado en Mindfulness.

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:

- i. Seguro de vida.
- iii. Cobertura por incapacidad e invalidez lo de Ley.
- iv. Permiso parental.
- vii. Otros. Cubrimiento de incapacidad al 100%.

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 2018: durante el 2018 se realizaron 206 acciones en formación técnica, competencias, habilidades blandas y SSTA y se realizaron asesorías en el uno a uno por parte de Nómina y Contratación en la medida en que se registran las salidas.

**2017: 1**

**2018: 2**

Como el porcentaje es mínimo frente al total, se da un manejo individual. Se está estructurando un plan general para la organización.

Contenido 406-1: En 2018 no se generaron casos de discriminación.

## ANEXO TABLA GRI

### Contenidos Básicos Generales

#### 1. Perfiles de la Organización

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2018	Contenido 102-1	Nombre de la organización.	Portada
	Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	06
	Contenido 102-3	Ubicación de la sede.	06
	Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones.	06-07
	Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica.	10
	Contenido 102-6	Mercados servidos.	06
	Contenido 102-7	Tamaño de la organización.	06-07
	Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	09
	Contenido 102-9	Cadena de suministro.	08
	Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	09
	Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución.	31
	Contenido 102-12	Iniciativas externas.	10
	Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones.	10
	<b>Estrategia</b>		
	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	3
	Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	28-31
	<b>Ética e integridad</b>		
Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	11	
Contenido 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	11-12	

### Gobernanza

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2018	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza.	12
	Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	12
	Contenido 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos ambientales y sociales.	17- 18
	Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	12
	Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	12
	Contenido 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	12
	Contenido 102-25	Conflictos de interés.	11
	Contenido 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	12

Contenido 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	28-29-30-31
Contenido 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo 22.	29-30-31
Contenido 102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	28-29
Contenido 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad 23.	12

## Participación de los grupos de interés

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2018	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés.	16
	Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	16
	Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	16-17-18
	Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	19

## Prácticas para la elaboración de informe

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2018	Contenido 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados 33.	04
	Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	02
	Contenido 102-47	Lista de los temas materiales.	19
	Contenido 102-48	Re-expresión de la información.	04
	Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes.	04
	Contenido 102-50	Período objeto del informe.	04
	Contenido 102-51	Fecha del último informe.	04
	Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes.	04
	Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	04
	Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	04
	Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI.	Anexo1
	Contenido 102-56	Verificación externa.	04

## Contenidos Básicos Específicos

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	14 al 19
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	20 al 21
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	22 al 31

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	
GRI 200: Económicos 2018	Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	38-39
	Contenido 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	51-52
	Contenido 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	09
	Contenido 203-1:	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	52
	Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	56
	Contenido 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	39

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	
GRI 300: Ambientales 2018	Contenido 301-2	Insumos reciclados.	68
	Contenido 302-4	Reducción del consumo energético 11.	67
	Contenido 303-1	Extracción de agua por fuente.	67
	Contenido 304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	69
	Contenido 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 9.	69
	Contenido 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	68
	Contenido 306-3	Derrames significativos.	69
	Contenido 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	69
	Contenido 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	56
Contenido 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	56	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	
GRI 400: Sociales 2018	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	71
	Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	80
	Contenido 401-3	Permiso parental.	76
	Contenido 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	80
	Contenido 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	74
	Contenido 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	73-74
	Contenido 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	74

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL
GRI 400: Sociales 2018	Contenido 404-1	75-76-77-79-80
	Contenido 404-2	78
	Contenido 404-3	78
	Contenido 405-1	71-72
	Contenido 406-1	80
	Contenido 408-1	56
	Contenido 409-1	54-56
	Contenido 411-1	52
	Contenido 413-1	48 al 52
	Contenido 416-2	67
	Contenido 417-3	39
	Contenido 418-1	44
	Contenido 419-1	52