



Informe de Sostenibilidad

Efigas Gas Natural S.A. E.S.P.
2020

Transformamos
vidas para
toda la vida



Efigas
S.A. E.S.P.

Ahí siempre

[Inicio](#)

[Menú](#)

[Pág. siguiente ▶](#)



Conte- nido:

1.

Nuestra Empresa.

- 1.1 Perfil de Nuestra Organización.
- 1.2 Gestión Ética y Gobierno Corporativo.

2.

Enfoque de Gestión Sostenible

- 2.1 Gestión Estratégica.
- 2.2 Grupos de Interés y Materialidad.
- 2.3 Gestión Integral de Riesgos.

3.

Gestión Económica.

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

4.

Gestión Social.

- 4.1 Cultura organizacional enfocada a resultados sostenibles con calidad de vida.
- 4.2 Experiencia de Servicio.
- 4.3 Operación Segura.
- 4.4 Programa de Desarrollo de Contratistas.
- 4.5 Gestión y Proyección Social.
- 4.6 Comunicación y Relacionamiento.

5.

Gestión Ambiental.

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

Informe de
Sostenibilidad
2020

 **Efigas** Ahí siempre
S.A. E.S.P.

◀ Pág. anterior

Inicio

Menú

Pág. siguiente ▶



Junta directiva

Principales

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

Administración

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

Suplentes

- Luz Stella Hoyos Arcila
- Alberto Enrique Marrugo Caez
- Juan Camilo López Hernández
- Silvana Patricia Valencia Zúñiga
- Marisol Carantón Agudelo

Revisor fiscal

- Luis Felipe Valencia Grajales
Designado por Ernst & Young

Consultor estrategia y rse

- Humberto Díaz Gutiérrez
PHVA Gestión Corporativa



Mensaje del Gerente

Transformamos vidas para toda la vida

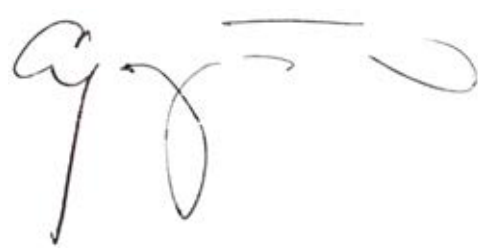
Uno de los desafíos más grandes de las compañías del mundo en el último año lo marcó la emergencia por la Covid 19, una pandemia que confrontó a las empresas con la promesa de valor y responsabilidad con sus grupos de interés. Nos llevó a pensar en la coherencia empresarial.

La década del 2020 empezó y continúa de manera atípica, sin embargo, con ella llegaron importantes conclusiones y nuevos aprendizajes. Para Efigas, uno de los más importantes fue ratificar la capacidad de sostener los resultados en medio de una crisis, a través del compromiso con el logro de los colaboradores y el permanente deseo de transformar vidas para toda la vida.

Por esto, nuestro propósito de Ser Sostenible se basa en garantizar los resultados y el crecimiento financiero de la compañía, ser un lugar seguro, saludable y positivo para el trabajo, promover prácticas de innovación y mejora del entorno empresarial, asegurar la prestación de un servicio integral, reducir la huella de carbono e impulsar la movilidad sostenible, disminuir los índices de pobreza con la prestación de un servicio continuo, seguro, incluyente y económico que hace un futuro digno para la gente y construir relaciones éticas y de confianza con los grupos de interés. Objetivos presentes en las acciones que impactan las dimensiones financieras social y ambiental, y cuyas acciones jugarán un papel clave en las dinámicas del nuevo mundo, donde la industria del gas natural es relevante por los aportes a la reactivación de la economía, la posibilidad de avanzar en el perfilamiento de políticas ambientales exigidas por el cambio climático y las contribuciones a la meta del gobierno nacional para la reducción de la huella de carbono.

Este informe da cuenta de un trabajo integral en el que participaron los aliados estratégicos, con quienes nos enfocamos en la excelencia para la satisfacción y la calidad del servicio.

Continuaremos con proyectos de masificación del servicio para ayudar a superar las brechas de pobreza en los territorios y con el desarrollo de más soluciones energéticas para la industria, con el fin de consolidarnos como un combustible de transición amigable con la naturaleza, responsable y seguro con la población.



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

Acerca de este informe

Este sexto informe da cuenta de nuestro desempeño durante 2020 en los 32 municipios del Eje Cafetero en donde se presta el servicio, respecto a los temas definidos como relevantes en nuestra estrategia de sostenibilidad, entendiendo que la transparencia con nuestros grupos de interés permite tomar decisiones más informadas.

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 la Coordinación de Responsabilidad Social de Efigas, Avenida Kevin Ángel # 70-70, 898 2323 Ext.: 1165, acorrea@efigas.com.co



Ahí siempre



◀ Pág. anterior

Inicio

Menú

Pág. siguiente ▶

1 Nuestra
Empresa

Ser sostenible es:

facilitar la vida a nuestros
usuarios a través
de la prestación de
un servicio integral



Efigas
S.A. E.S.P.

Ahí siempre

[◀ Pág. anterior](#)

[Inicio](#)

[Menú](#)

[▶ Pág. siguiente](#)

1.1 Perfil de la organización

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

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

Número de Identificación Tributaria: NIT: 8002023953

Ubicación sede central: Avenida Kevin Ángel # 70 - 70, Manizales – Caldas.

Países donde opera: Colombia.

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

Teléfono: +57 898 23 23.

Somos una empresa colombiana con presencia en 3 departamentos del país: Caldas, Quindío y Risaralda. Por 23 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.

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.

Modelo Integral del Negocio y Promesa de Valor

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



Distribución y comercialización de gas



Construcción de redes



Servicios adicionales

Brilla
Creciendo contigo

Programa de Financiación no Bancaria BRILLA que busca mejorar la calidad de vida, financiando productos y servicios en alianza con una amplia red de comercializadores



Efigas
S.A. E.S.P.

Ahí siempre

◀ Pág. anterior

Inicio

Menú

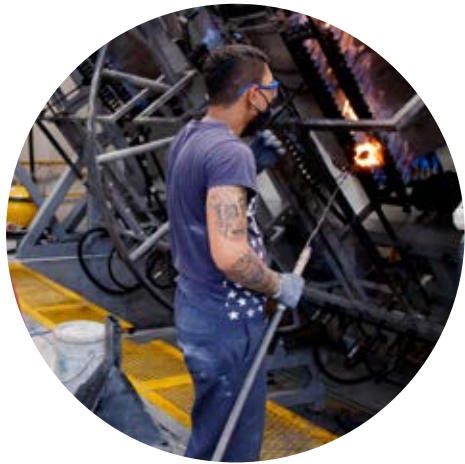
Pág. siguiente ▶

7

El modelo se soporta en los siguientes atributos



Estándares de seguridad en la operación, orientados a proteger la vida, la salud, los bienes y el medio ambiente.



Operación efectiva y confiable del sistema de distribución que busca permanentemente una prestación oportuna y continua del servicio de gas natural.



Facilidad y comodidad en el uso del servicio, brindando bienestar y calidad de vida.



Cumplimiento oportuno de nuestros compromisos, enmarcados en relaciones claras, cálidas y amables con los grupos de interés.



Impulso al uso de combustibles limpios, competitivos y que contribuyen al cuidado del medio ambiente.



Cumplimiento de especificaciones técnicas y legales, con altos estándares de calidad en la construcción de redes y servicios adicionales.



Ofrecer un modelo integral de negocio, que atienda las necesidades energéticas de nuestros clientes.



Financiación a través de la factura de gas para los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes.

Nuestra Misión

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

Nuestra Visión

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

Naturaleza Jurídica y Principales accionistas

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

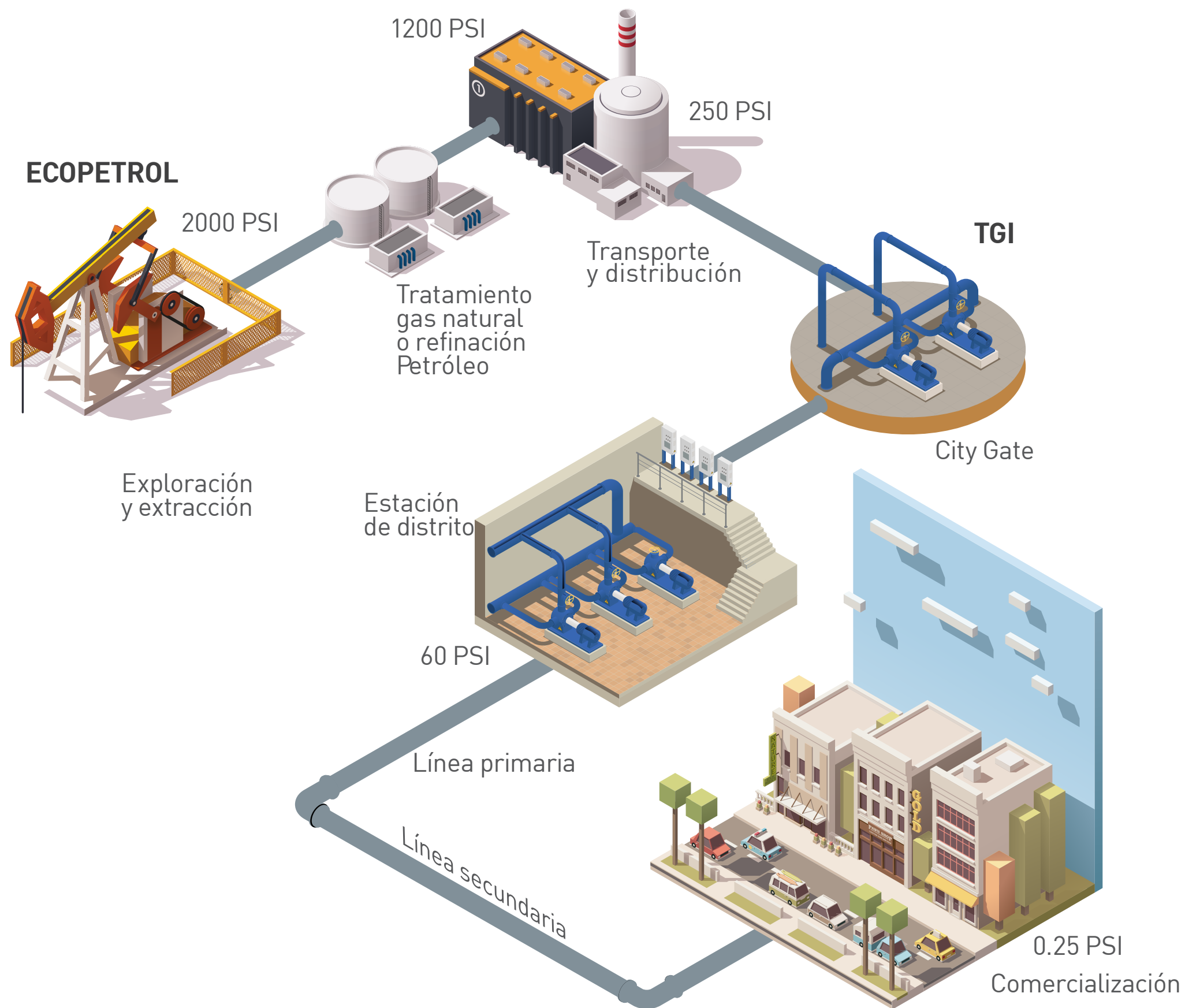
Accionistas	Participación
Gases del Caribe S.A. E.S.P.	76,17%
Gases de la Guajira S.A. E.S.P.	4,56%
Inficaldas	4,09%
Infi-Manizales	4,09%
Otros	11,09%

Zona de influencia y mercado Efigas

Con el modelo de negocio descrito llegamos a 63 poblaciones distribuidas en 32 municipios de los 3 departamentos del Eje Cafetero y contamos con 614.359 usuarios distribuidos en los siguientes mercados:

Mercado	Participación
Residencial	602.573
Comercial	11.500
Industrial	244
EDS vehicular	42
Total	614.359

Cadena de Suministro



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

Efigas en cifras

El negocio en cifras	2020	2019
# de Usuarios de gas natural	614.359	591.871
Acumulado en Km. de red construidas (Polietileno)	6.016 km	5.892 km
Cobertura de mercado en la zona de influencia 2018-2019	85,33%	84,17%
# de Usuarios negocio de Financiación No Bancaria Brilla	48.370	75.083
# de Colaboradores directos	392	358
# de Aliados Efigas (Contratistas)	22	22
# de Colaboradores Indirectos	709	738

Durante el año 2020 no se presentaron cambios significativos en la organización y/o su cadena de suministro.

Iniciativas externas

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

Departamento	Iniciativa
Caldas	Estoy con Manizales Manizales Cómo Vamos
Quindío	Quindío Competitivo
Risaralda	Pereira Cómo Vamos

Afiliación a asociaciones y/o agremiaciones

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

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



1.2 Gestión Ética y Gobierno Corporativo

Gestión Ética

Nuestra cultura corporativa está centrada en valores que todos y cada uno de los integrantes de la organización ponen en práctica en todas las situaciones de la cotidianidad laboral, con el fin de promover el cumplimiento de las normas y un ambiente transparente y ético, con la convicción de ser más productivos, crecer individualmente y promover un ambiente de lealtad y solidaridad.

Valores Efigas

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

Vocación de Servicio

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

Respeto

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

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.

Herramientas de gestión ética con las que contamos

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

Código de Conducta

Contiene las declaraciones de comportamientos éticos que deben inspirar el actuar correcto de los empleados, tanto a nivel interno como con los diferentes grupos de interés y así mismo los contratistas asociados al negocio. Este Código establece a su vez el compromiso que se debe gestar con los accionistas, con la responsabilidad corporativa, los clientes y el mercado, y destaca para su aplicación mecanismos como manejo de conflictos de interés, el Comité de Conducta y las herramientas para consultar y/o denunciar las violaciones al código.

El Comité de Ética y Conducta

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

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

Herramientas consultivas y/o de denuncia:

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

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

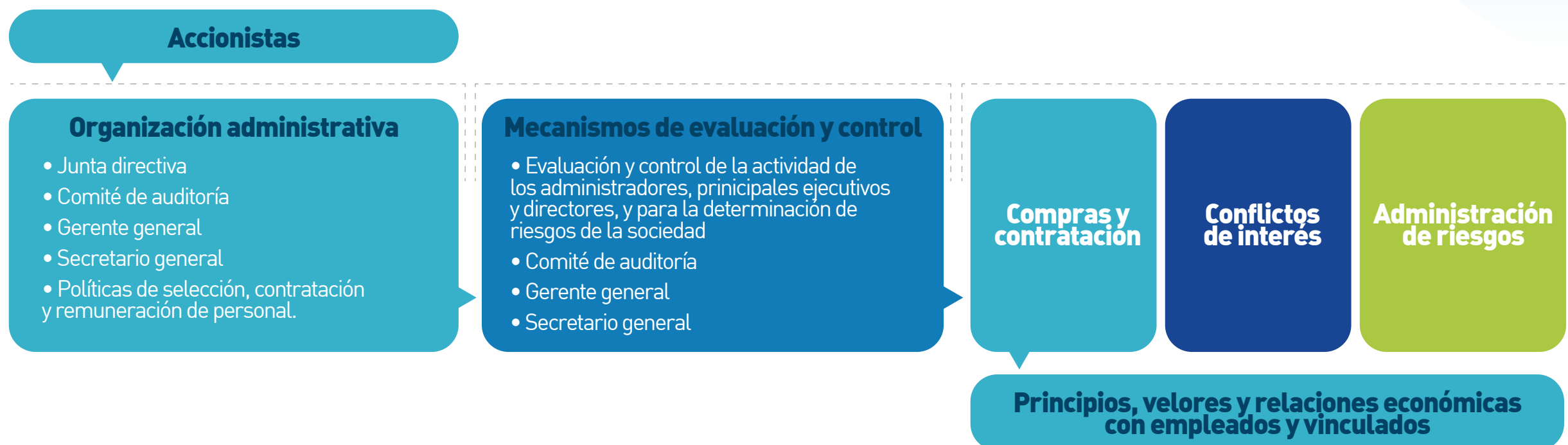
Es así como en el año 2020 realizamos diferentes capacitaciones a colaboradores y contratistas en torno al código de conducta, en aras de incorporar el mismo en sus actividades diarias, haciendo explícito el compromiso para efectuar los reportes de manera oportuna ante cualquier duda en el cumplimiento del Código. De igual manera se programó durante la citada vigencia la realización de la primera reunión del Comité de Ética y Conducta para enero de 2021, como órgano de carácter consultivo conformado para el análisis y asesoramiento sobre cuestiones propias del código de conducta y los conflictos que surjan en su aplicación.

Gobierno Corporativo

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

Estructura de Gobernanza

Nuestra Junta Directiva es elegida por la Asamblea General de Accionistas mediante el sistema de cuociente 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.



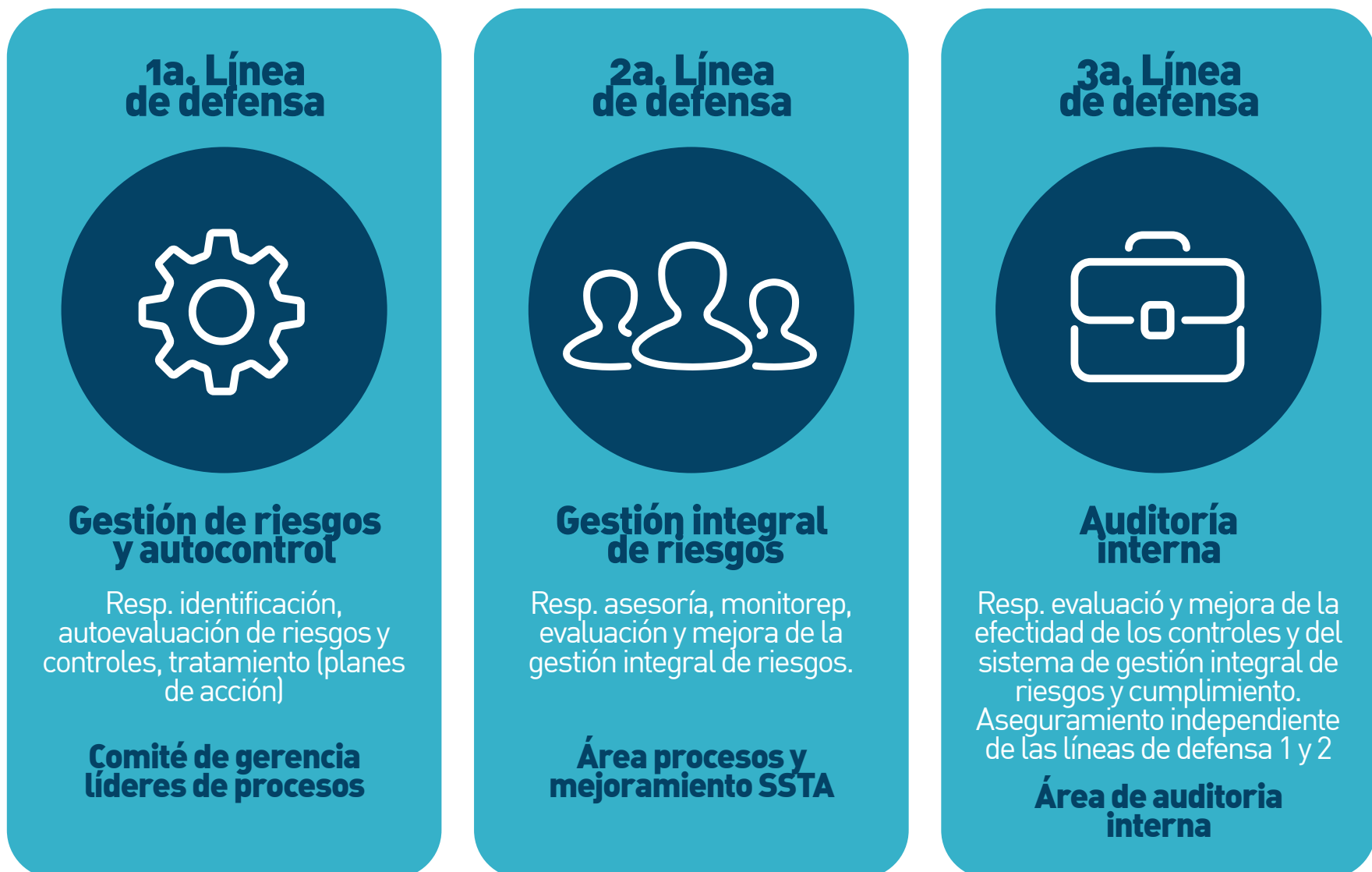
Los mecanismos de gobierno que tenemos se ven representados en los estatutos de Efigas, el reglamento de Junta Directiva, el reglamento del Comité de Auditoría, el modelo de líneas de defensa, el Código de Buen Gobierno y las políticas empresariales.

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

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

Junta directiva / Comité de auditoría

Gerencia general / subgerencias / Direcciones





2. Enfoque de Gestión Sostenible

Ser sostenible es:

Buscar nuevos negocios a través de la **innovación** y la **mejora del entorno empresarial**



Efigas
S.A. E.S.P.

Ahí siempre

◀ Pág. anterior

Inicio

Menú

Pág. siguiente ▶

2.1 Gestión Estratégica

El ejercicio estratégico de la organización parte del marco de sostenibilidad, el cual se establece en la Política de Sostenibilidad y despliega en las diversas perspectivas organizacionales, dando cabida a decisiones y acciones responsables.

Nuestra Política de Sostenibilidad

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

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

Proceso de la Gestión Estratégica

Revisión de elementos de contexto interno y externo del negocio, necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.



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

Mapa Estratégico

Persp	Objetivos	Iniciativas estratégicas		
Financiera	1. Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible.	Optimizar el desempeño de los negocios actuales.	Desarrollar nuevos negocios.	Fortalecer la gestión frente a los cambios del entorno competitivo.
Clientes y comunidad	2. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes.	Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.	Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés.	
Procesos	3. Asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación.	Alinear y fortalecer con aliados, los procesos de cara al cliente.	Proveer, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones, acorde al nuevo entorno tecnológico.	Garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable.
		Gestionar el cumplimiento de la regulación		
Organización y aprendizaje	3. Asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación.	Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.	Incrementar los niveles de competencias y desempeño del Talento Humano.	Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.

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

Medición Estratégica

Nivel de Cumplimiento Objetivos Estratégicos



Esta medición se realiza a través de la compilación de indicadores de impacto de cada objetivo, entre éstos debemos resaltar los que representan las dos metas crucialmente importantes que nos propusimos alcanzar para el 2020.

Indicadores	Valor meta	Valor real	% cumplimiento
MCI: Ebitda por usuario	216.086,5	211.638,5	94%
MCI: Excelencia en el servicio	85	84	99%

Avance en la gestión

Gestión de Procesos

Nuestro compromiso con la excelencia en la gestión continúa siendo el mejoramiento de los procesos de cara al usuario e internos, cuyo impacto pueda verse reflejado en el incremento de la calidad y la experiencia de servicio.

Es así como a partir del 2020 se viene trabajando en la construcción de un modelo de innovación y mejora continua para Efigas que articule las diferentes dinámicas de los procesos, estimule y formalice aquellas iniciativas que tienen un impacto en la mejora de la calidad y los tiempos de la efectividad de los controles operacionales, la reducción de costos o gastos y la generación de nuevos ingresos para la compañía.

De igual forma, seguimos orientando esfuerzos de la mano de nuestros aliados estratégicos y su desarrollo para cumplir los compromisos que adquirimos día a día con los usuarios, buscando sostener y mejorar los niveles de productividad y los resultados del negocio.

Gestión de Responsabilidad Corporativa

El desarrollo de la gestión de la responsabilidad corporativa se mide hace 6 años bajo un marco de autoevaluación, que con referentes como la ISO 26000, principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ha permitido movilizar prácticas responsables en los procesos organizacionales; en esta senda para el 2020 el nivel consolidado de responsabilidad corporativa en Efigas creció 4 puntos porcentuales pasando del 85 % al 89 %, reconociendo mejoras en acciones como:

- Generación del diagnóstico del Sello de Sostenibilidad.
- Elaboración del documento de la Política de Marketing Responsable.
- Creación de las Brigadas Estratégicas.
- Piloto de cierre del ciclo de vida de materiales (medidores).
- Medición de la huella de carbono y ejercicios de compensación.
- Actualización y aplicación de documentos para compras más sostenibles.
- Identificación de Riesgos Sociales.
- Elaboración del documento guía de relacionamiento.
- Fortalecimiento del segundo a bordo en la definición de la persona, la actualización de la DC y el pénsum.

Y validando dinámicas de mejora como:

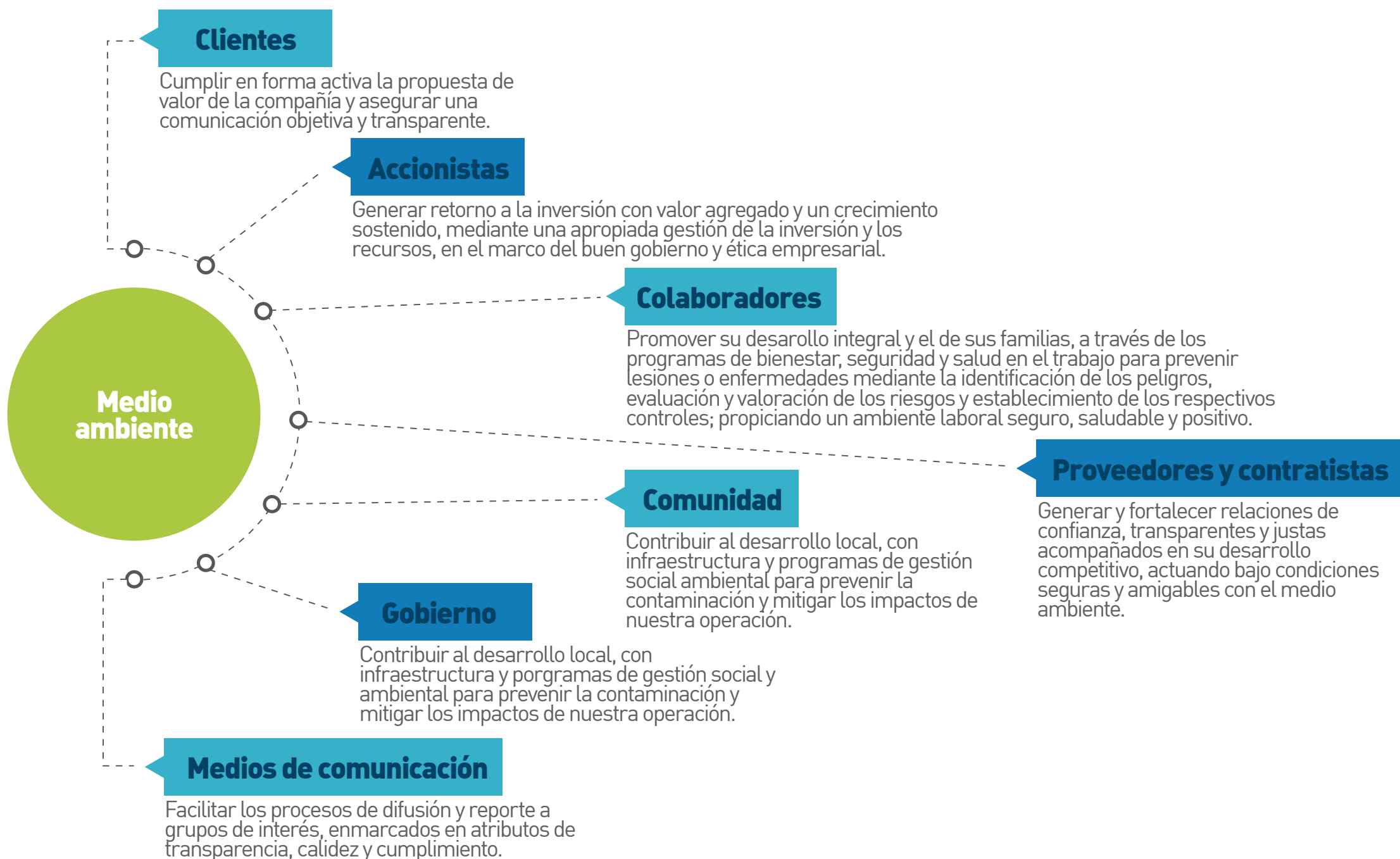
- Fortalecer el modelo de Gestión Ética – Gobierno Corporativo.
- Crear y desplegar el modelo en DDHH.
- Estandarización del cierre del ciclo de vida del producto en residuos organizacionales.
- Estrategia de largo plazo en cambio climático.
- Fortalecer la estrategia de gestión y proyección social.

Para el ejercicio de la Sostenibilidad y bajo la madurez que se ha conseguido con la gestión de la responsabilidad corporativa, en 2020 decidimos gestar el diagnóstico del **Sello de Sostenibilidad Icontec**, el cual nos permitirá medirnos desde los siguientes referentes ISO 26000, Pacto Global y GRI, y podrá permitir sugerencias de externos para fortalecer o implementar prácticas responsables al interior de la organización. La finalización de la medición por medio de esta herramienta y su despliegue se desarrollará en 2021.

2.2 Grupos de Interés y Materialidad

Desde nuestra Política de Sostenibilidad se extiende el compromiso con nuestros grupos de interés, los cuales han sido identificados y priorizados desde el análisis de impacto e influencia que ejercen y ejercemos hacia ellos como organización; si bien esta identificación de grupos se ha gestado desde hace 6 años, la subcategorización de los mismos y las estrategias de intervención se dinamizan desde el análisis de contexto anual y los programas y proyectos definidos desde la planeación estratégica.

Grupos de interés y compromisos adquiridos

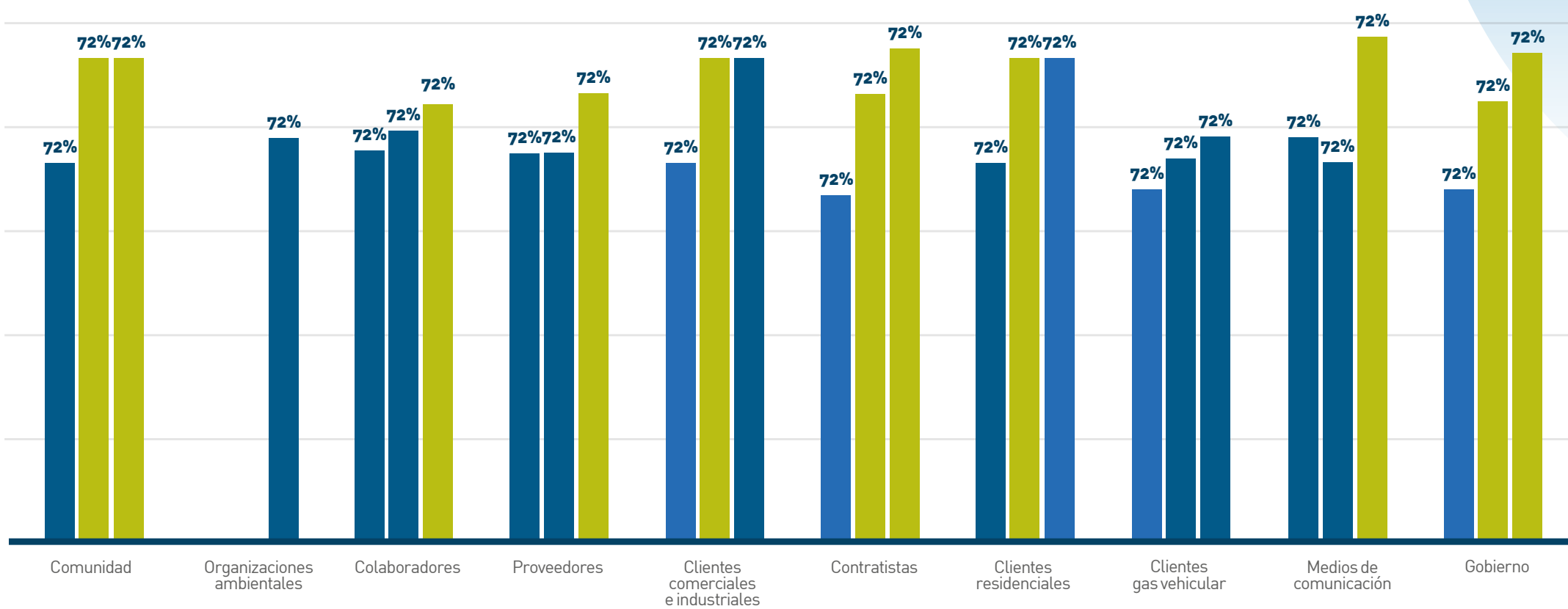




Diálogos con Grupos de Interés

Desde hace dos años definimos una estrategia de diálogos con grupos de interés, lo que ha permitido medir el nivel de reputación organizacional, establecer un enfoque de participación de los grupos de interés, tener un insumo trascendental para la planeación estratégica y así mismo la creación de la materialidad.

Resultados de diálogos 2020 y percepción reputacional



Industriales

2018

70,4%

2019

80,5%

2020

85,1%

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

Grupo de Interés	Temas relevantes	Necesidades y Expectativas Generales Positivas.	Necesidades y Expectativas Generales -acciones por mejorar	Necesidades y Expectativas SSTA (Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental).
Comunidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidado del medio ambiente. 2. Capacitación. 3. Eficiencia en el servicio. 4. Inversión social. 5. Comunicación. 	<p>La constancia y responsabilidad en el servicio.</p> <p>Buen relacionamiento con el funcionario de la empresa.</p> <p>Capacitación permanente en el cuidado y mantenimiento del recurso.</p> <p>Buena inversión social y proyectos ambientales.</p> <p>Respuesta rápida a inconvenientes del servicio.</p> <p>Capacitación a niños y jóvenes.</p>	<p>Falta del servicio en algunas sedes o salones comunales.</p> <p>Falta de conocimiento en los programas o proyectos ambientales.</p> <p>Falta de entendimiento de la factura. Mirar otras alternativas para la atención del usuario.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más programas enfocados en el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales. 2. Mayor comunicación en la gestión ambiental.
Organizaciones Ambientales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevención y mitigación del medio ambiente. 2. Movilidad amigable. 3. Formación y capacitación. 4. Sostenibilidad de los proyectos. 5. Inversión social. 	<p>Proyecto BanCO₂.</p> <p>Responsabilidad en los temas ambientales.</p> <p>Buena comunicación con la empresa.</p> <p>Consideran a Efigas como una empresa sostenible.</p>	<p>No hay programas de movilidad para las comunidades.</p> <p>Generar más alianzas para los temas ambientales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Temas de compensación y reglamentación ambiental. 2. Incentivar las empresas para tener planes empresariales de movilidad sostenible. 3. Más proyectos productivos enfocados en temas agrícolas.
Colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso Organizacional. 2. Clima laboral. 3. Calidad de vida. 4. Crecimiento y desarrollo profesional. 5. Estabilidad laboral. 6. Bienestar. 	<p>Bienestar de los empleados y las familias.</p> <p>Crecimiento personal y profesional.</p> <p>Buenas prácticas laborales.</p> <p>Capacitación continua.</p> <p>Programa Segundo a Bordo muy valioso para los colaboradores.</p> <p>Capacitación en temas de pandemia (adecuados para la coyuntura).</p> <p>Confianza en los equipos de trabajo.</p> <p>El tema de salud y seguridad es un pilar clave en la compañía.</p>	<p>En algunos procesos son demoradas las respuestas y procedimientos.</p> <p>Carrera profesional interna (no se presenta en todos los niveles y áreas de la organización).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No hay nada por mejorar en los temas de salud y seguridad en el trabajo. 2. Somos líderes en estos temas a nivel regional y del sector.
Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidado del medio ambiente. 2. Relaciones de confianza. 3. Proceso de contratación. 4. Crecimiento empresarial. 5. Nuevos negocios. 6. Comunicación. 7. Coyuntura Covid. 8. Facturación y pagos. 	<p>Relaciones respetuosas con el grupo de interés.</p> <p>Crecimiento empresarial.</p> <p>Confianza y buen relacionamiento.</p> <p>Fidelidad como cliente.</p> <p>Los procesos de licitación son claros, rápidos y transparentes.</p> <p>Buen manejo de relaciones interpersonales.</p> <p>Apoyo y respaldo hacia los proveedores.</p> <p>Calidad humana del personal de Efigas.</p>	<p>Las plataformas en los temas de licitación están diseñadas en productos y no en servicios, son complejas.</p> <p>Falta más información e invitación a participar en licitaciones en diferentes aspectos o servicios.</p>	<p>Más información en temas de licitaciones 2021.</p> <p>2. Más información en instalaciones y entregas 2021.</p>
Cientes comerciales e industriales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Precios y tarifas. 2. Uso eficiente del servicio. 3. Confiabilidad en el servicio 4. Mediciones tecnológicas. 5. Comunicación. 6. Continuidad del servicio. 7. Formación y capacitación. 	<p>Confiabilidad del servicio.</p> <p>Consideran a Efigas como una empresa socialmente responsable.</p> <p>Mantenimiento eficiente en las líneas de gas.</p> <p>Acompañamiento constante.</p>	<p>Mejorar las tecnologías para la medición del consumo.</p> <p>Precios muy elevados.</p> <p>Más información acerca del Gas Licuado del Petróleo.</p> <p>No hay información oportuna antes del vencimiento del servicio o contrato.</p> <p>Se requiere más información en temas de certificación de regulación.</p> <p>Se debe mejorar el tiempo de respuesta de las quejas y peticiones.</p> <p>Se requiere más comunicación en los temas ambientales que realiza Efigas.</p>	<p>Capacitaciones en el tema de monóxido de carbono.</p> <p>2. Talleres de mantenimiento y seguridad de los equipos.</p> <p>3. Mejor comunicación relacionada con temas ambientales.</p>

Grupo de Interés	Temas relevantes	Necesidades y Expectativas Generales Positivas.	Necesidades y Expectativas Generales -acciones por mejorar	Necesidades y Expectativas SSTA (Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental).
Cientes Residenciales	<ol style="list-style-type: none"> Beneficios económicos Covid. Precios y tarifas. Revisiones y mantenimiento. Contratistas. Prestación del servicio. 	<p>El servicio es constante, no se presentan casi daños.</p> <p>Buen relacionamiento con el personal directo de Efigas.</p> <p>Valoran las campañas ambientales.</p>	<p>No reciben capacitación en temas de seguridad en el servicio.</p> <p>Servicio no oportuno en atención de emergencias y en la línea de atención.</p> <p>No es fácil entender los valores de la tarifa (costos).</p> <p>En temas de reclamos y quejas no son rápidos ni oportunos.</p> <p>No hay beneficios económicos para estratos bajos.</p> <p>Mal funcionamiento de los contadores.</p> <p>Tema recurrente de los contratistas.</p> <p>Revisiones quinquenales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> En salud y seguridad hacer más acompañamiento a la comunidad. Realizar más campañas ambientales. Implementar acciones para proteger los ecosistemas.
Contratistas	<ol style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo y Comunicación. Desarrollo y crecimiento. Bienestar y protección. Calidad del servicio. Cobros y rentabilidad. Gestión humana. 	<p>Buen respaldo y acampamiento.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Bienestar para los aliados.</p> <p>Crecimiento empresarial en nuevos servicios o nuevas líneas de negocio.</p> <p>Servicio al cliente especializado.</p> <p>Asesoría inmediata.</p> <p>Programas de capacitación hechos a la medida de los contratistas.</p>	<p>Mayor innovación.</p> <p>Tener más proyectos en temas ambientales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Capacitaciones de protocolo de seguridad frente a los usuarios (Coyuntura Covid). Generar proyectos de impacto en alianzas por la región.
Cientes Gas Vehicular	<ol style="list-style-type: none"> Precios y costos. Sostenibilidad del negocio. Servicio y calidad. Acompañamiento y confianza. Seguridad. 	<p>Buen relacionamiento con el personal de Efigas.</p>	<p>El precio no es rentable.</p> <p>Mirar toda la cadena de valor para evaluar precios.</p> <p>Falta de incentivos para el cambio a gas vehicular.</p> <p>Temas de inseguridad en las estaciones.</p> <p>Falta de información en temas relacionados con el negocio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Tendencias y precios para el año 2021. Sostenibilidad en el precio de venta. Capacitaciones en temas técnicos (cálculos técnicos). Manejo de la instalación de los chips.
Medios de Comunicación	<ol style="list-style-type: none"> Impacto social. Servicio al cliente. Comunicación eficiente. Prestación del servicio. Facturación. 	<p>Información oportuna.</p> <p>Efigas cuenta con un buen equipo de comunicaciones y se ha visto su labor en tiempo de pandemia.</p> <p>Comunicación oportuna en cuanto a la prestación del servicio.</p> <p>Presencia en las redes sociales.</p> <p>Impacto social.</p> <p>Los voceros son claros, atentos y receptivos.</p> <p>Transformación social.</p> <p>Responsabilidad de la empresa en tiempos de contingencia.</p>	<p>El cobro excesivo de las visitas de mantenimiento.</p> <p>Costos elevados.</p> <p>Cobertura del servicio.</p> <p>Distorsión de mensajes por medio de los contratistas.</p> <p>Algunos contratistas no cumplen con los tiempos establecidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Mayor cobertura del servicio. Incentivos a los clientes por pagos oportunos. Campañas de comunicación de la prestación del servicio. Realización de videos y piezas comunicativas para la divulgación de los medios. Hay sensibilidad en la comunidad con la tercerización.
Gobierno	<ol style="list-style-type: none"> Prestación del servicio. Cobertura. Energías sostenibles. Capacitación al usuario. Comunicación de información. 	<p>Buenas relaciones interpersonales.</p> <p>Buena comunicación y apoyo por parte de las personas de Efigas.</p> <p>Servicio continuo y sin fallas.</p> <p>Proyecto BanCO₂.</p> <p>Buena prestación de servicio.</p> <p>Impacto social.</p>	<p>Precios altos y no se entienden las facturas.</p> <p>Las capacitaciones a los usuarios son muy pocas.</p> <p>Revisiones de mantenimiento con elevados precios.</p> <p>Poco contacto directo con los usuarios.</p> <p>Las alianzas deben ser más duraderas.</p> <p>No se percibe cultura ambiental.</p> <p>Aumento en las facturas.</p> <p>No hay información sobre energías sostenibles.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Mejorar la información al usuario. Capacitación en temas de seguridad del servicio. Temas de mantenimiento y revisiones quinquenales.

Materialidad

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

Pasos para la construcción de la materialidad



Asuntos materiales, despliegue y evaluación.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

1. Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible.

Asuntos Materiales

1.1. Optimizar el desempeño de los negocios actuales.	1.2. Desarrollar nuevos negocios.	1.3. Fortalecer la gestión frente a los cambios del entorno competitivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Venta de instalaciones y consumo de gas natural en los mercados residencial, comercial e industrial. • Consolidación de EFISOLUCIONES para ofertar a los clientes industriales la puesta a punto y certificación de redes de gas natural. Venta de excedentes de gas en el mercado secundario. • Consolidación de la figura de asesor integral para apalancar resultados de la compañía. Fomento de proyectos para la adquisición de vehículos de transporte público dedicados a gas natural en la ciudad y certificaciones de vehículos convertidos. • Continuidad y fortalecimiento del programa de financiación no bancaria y diseño de estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. • En gestión de cartera, desarrollo de estrategias diferenciales de acuerdo con el análisis del comportamiento histórico de los clientes brindando soluciones para normalizar sus deudas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Penetración / posicionamiento en nuevos negocios como: <ul style="list-style-type: none"> — Autogeneración en mercado industrial, movilidad vehículos dedicados. — Efisoluciones en mercado no residencial. — Avance en la exploración de la viabilidad de nuevos negocios como: Biogás, Hidrógeno, Cogeneración, Comercialización de Energía Eléctrica, Comercialización de GLP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación y reconocimiento del grupo de investigación PIENSA ante Colciencias categoría nivel C (avalado por la Universidad de Caldas – EFIGAS), con el propósito de trabajar sobre las siguientes líneas de investigación: <ul style="list-style-type: none"> — Desarrollo de soluciones integrales en el uso de energías eficientes y renovables. — Gestión de tecnologías de la información, del conocimiento y la innovación. — Inteligencia Artificial y Big Data, gestión y analítica de datos e inteligencia de negocios.

INDICADORES ASOCIADOS

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

2. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes.

Asuntos Materiales

2.1 Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.	2.2 Fortalecer el relacionamiento y la reputación grupos de interés con grupos de interés.
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y monitoreo constante de los acuerdos de niveles de servicio con los usuarios y mejora continua de los mismos. • Diseño del proyecto de transformación del área de Servicio al Cliente con enfoque al desarrollo de habilidades comerciales para así mejorar la experiencia de servicio. • Implementación de la factura digital electrónica. • Implementación de un sistema de agendamiento para el proceso de Revisión Técnica Reglamentaria orientado a mejorar la satisfacción de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cientes Residenciales: Implementación del modelo de excelencia en el servicio. • Grandes Clientes: <ul style="list-style-type: none"> — Fomento del negocio de GNV y su proyección en el marco de la continuidad del negocio. — Gestión comercial y relacionamiento con grandes clientes comerciales e industriales. • Contratistas: Implementación del modelo de gestión integral de contratistas. Continuidad del programa Misión+ como una estrategia para el desarrollo integral de los aliados estratégicos de la compañía. • Proveedores: Implementación de prácticas de análisis del ciclo de vida para proveedores de servicios y materiales. • Comunidad: <ul style="list-style-type: none"> — Continuidad del programa ESLAC (Escuela de Líderes Ambientales Comunitarios). — Fomento de estrategias de uso responsable del gas natural. — Desarrollo del programa de voluntariado corporativo. — Continuidad del programa Cuenta con Efigas. — Construcción del Manual de Crisis y protocolos de actuación para minimizar riesgos con afectación a la reputación. • Colaboradores: <ul style="list-style-type: none"> — Continuidad del programa de Líderes en Acción. — Avance en la formalización de sistemas de innovación y mejora continua. • Gobierno: <ul style="list-style-type: none"> — Implementación del Programa de Prevención de Daños con autoridades y otras empresas de servicios. — Definición de la 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.

INDICADORES ASOCIADOS

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



Efigas

S.A. E.S.P.

Ahí siempre

← Pág. anterior

Inicio

Menú

Pág. siguiente →

26

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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

Asuntos Materiales

3.1 Alinear y fortalecer con los aliados los procesos de cara al cliente.	3.2 Proveer, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones, acorde al nuevo entorno tecnológico.	3.3 Garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable.	3.4 Gestionar el cumplimiento de la regulación.
<ul style="list-style-type: none"> Inclusión en pliegos a ofertar y evaluaciones de desempeño de aliados de criterios de excelencia del servicio. Aprobación del Código de Conducta con alcance a aliados. Intervención de los acuerdos operacionales con aliados estratégicos para mejorar los niveles de productividad. Desarrollo de actividades de reconocimiento y bienestar para aliados. Redefinición de roles y responsabilidades del Comité de Misión+, como instancia clave para direccionar prácticas de desarrollo de los aliados. Alineación y claridad de roles y responsabilidades de administradores de contrato. 	<ul style="list-style-type: none"> En Plataforma tecnológica segura y disponible: <ul style="list-style-type: none"> Administración de planes de recuperación tecnológica en el marco de la continuidad de negocio. Implementación del sistema de gestión de seguridad de la información. En optimización de procesos y mejora continua: <ul style="list-style-type: none"> Consolidación del uso de herramientas para mejora de la productividad tales como: Business Intelligence (B.I) y Redmine. Creación del modelo de gobierno de datos para Efigas (Efidata) que contiene componentes de: gestión de datos maestros y calidad de datos. Consecución del sistema de información para apalancar el modelo de operación de Brilla. En cultura digital: <ul style="list-style-type: none"> Gestión de competencias digitales para colaboradores, acorde a la era de transformación digital. Monitoreo permanente de mejores prácticas y tendencias digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> Estructuración del proyecto para la modernización del Centro de Control de la compañía. Conceptualización y creación del Geoportal como un sistema de información para observar datos de manera georreferenciada, con el fin de ayudar a la toma de decisiones. Fortalecimiento del Programa de Prevención de Daños con autoridades y otras empresas de servicios. Continuidad de las campañas para fomentar el uso seguro y responsable del gas natural, considerando todos los canales disponibles de comunicación con el cliente. Fortalecimiento de las relaciones y desarrollo de capacidades con bomberos para la gestión de las emergencias, con énfasis en municipios lejanos. Plan piloto del proyecto de cuadrillas integrales para la atención de emergencias y normalización del servicio. Redefinición del Modelo de Gestión Medio ambiental de Efigas, con foco en el concepto de sostenibilidad e impacto transversal a la compañía. Cálculo de la huella de carbono por emisiones de gas natural, diseño e implementación de acciones de compensación. Participación en mesas de calidad del aire para el diseño de políticas públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de la herramienta institucional JuriRed como mecanismo de centralización, consulta y gestión de la normatividad aplicable a la organización. Atención oportuna y debida a los requerimientos y asuntos normativos relacionados con la operación del negocio.

INDICADORES ASOCIADOS

<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en la respuesta a PQR de contratistas. Calidad del servicio. Desempeño de contratistas del programa Misión+. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de la plataforma tecnológica. Efectividad de la plataforma de contingencia. Cumplimiento en la automatización de procesos de negocio. % de cumplimiento del PETI. 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo promedio de atención de emergencias. Compensación y reducción de Huella de Carbono. 	<ul style="list-style-type: none"> % de cumplimiento de la normatividad aplicable.
--	---	---	---

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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

Asuntos Materiales

4.1 Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.	4.2 Incrementar los niveles de competencias y desempeño del Talento Humano.	4.3 Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.
<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de nuevas sedes, así como de la infraestructura física de sedes actuales, garantizando medidas de bioseguridad ante riesgo biológico. Construcción del programa Segundo a Bordo, enfocado en cargos críticos de la compañía. Construcción del programa de preparación para el retiro por pensión. Implementación y certificación en ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del modelo de competencias de Efigas acorde a las necesidades de la compañía, teniendo el contexto laboral y de mercado. Continuidad del programa Líderes en Acción 2020, el cual busca fortalecer competencias técnicas y humanas de los líderes de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del Modelo de Gestión Ética y despliegue a grupos de interés. Implementación del Modelo de Gestión Integral del riesgo con énfasis en roles de líneas de defensa y la importancia del autocontrol. Implementación de campañas a los colaboradores para fomentar el uso activo de las herramientas tecnológicas en el marco de la transformación digital de la compañía.

INDICADORES ASOCIADOS







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



Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

ODS	Meta Nacional	Acciones relevantes asociadas al objetivo de desarrollo
 <p>Salud y bienestar</p>	<p>3.4 Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles, mediante la prevención y el tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar.</p> <p>3.6 Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.</p> <p>3.9 Reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades ocasionadas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.</p>	<p>1. Reducción de accidentalidad en colaboradores directos e indirectos (ver en gestión social).</p> <p>2. Campañas para colaboradores y contratistas en prevención de accidentes de tránsito (ver en gestión social).</p> <p>3. Trabajamos en la construcción de una política pública de movilidad sostenible para Manizales (ver en gestión ambiental).</p>
 <p>Educación de calidad</p>	<p>4.6 Garantizar que todos los jóvenes, y al menos una proporción sustancial de los adultos, tanto hombres como mujeres, tengan competencias de lectura, escritura y aritmética.</p>	<p>1. Creación del programa de promoción lectora Cuenta con Efigas, impactando hasta la fecha 11.800 estudiantes del Eje Cafetero (ver en gestión social).</p>
 <p>Igualdad de Género</p>	<p>5.5 Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo.</p>	<p>1. Equidad de género en el marco de la estructura organizacional (ver en gestión social).</p>
 <p>Agua Limpia y Saneamiento</p>	<p>6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua incluidos los bosques, los páramos, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.</p>	<p>1. Actividades propias de compensación en el marco de la reforestación en reservas naturales de nuestra zona de influencia (ver en gestión ambiental).</p>
 <p>Energía asequible y no contaminante</p>	<p>Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.</p> <p>7.1 Garantizar el acceso universal a servicios de energía asequibles, confiables y modernos.</p> <p>7.2 Aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en conjunto de fuentes de energía.</p> <p>7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.</p>	<p>1. Trabajo en la ampliación de la infraestructura de gas natural para saturación en zona urbana y extensión en zona rural, reconociendo el gas natural como un combustible accesible y de transición en el marco del cuidado medioambiental (ver en gestión social).</p> <p>2. Creación del grupo de investigación PIENSA, con una línea clara en el desarrollo de soluciones integrales en el uso de energías eficientes y renovables (ver en gestión económica).</p>
 <p>Trabajo decente y crecimiento económico</p>	<p>8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales.</p> <p>8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.</p> <p>8.4 Mejorar progresivamente la producción y el consumo eficiente de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente.</p> <p>8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres.</p> <p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores.</p> <p>8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.</p>	<p>1. Generación de un programa de Desarrollo de contratistas Misión+ (ver en gestión social).</p> <p>2. Programa de Financiación No Bancaria "Brilla" como programa Inclusivo". (Ver en gestión económica).</p>

ODS	Meta Nacional	Acciones relevantes asociadas al objetivo de desarrollo
 <p>Industria, Innovación e Infraestructura</p>	<p>9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países.</p>	<p>Creación del Grupo de Investigación PIENSA, con 3 líneas de investigación claras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de soluciones integrales en el uso de energías eficientes y renovables. 2. Gestión de tecnologías de la información, del conocimiento y la innovación. 3. Inteligencia artificial y Big Data, gestión y analítica de datos e inteligencia de negocios. (ver en gestión económica).
 <p>Ciudades y Comunidades Sostenibles</p>	<p>Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p> <p>11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles, y mejorar los barrios marginales.</p> <p>11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y a la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cofinanciación y movilización para la movilidad sostenible (vehículos dedicados a gas natural). 2. Trabajo en la ampliación de la infraestructura de gas natural para saturación en zona urbana y extensión en zona rural, reconociendo el gas natural como un combustible accesible y de transición en el marco del cuidado medioambiental. (ver en gestión social).
 <p>Producción y Consumo Responsable</p>	<p>12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de residuos sólidos (ver gestión ambiental).
 <p>Acción por el Clima</p>	<p>13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Participación en escenarios para el cuidado de la calidad del aire (ver en gestión ambiental).
 <p>Vida de Ecosistemas Terrestres</p>	<p>15.2 Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.</p> <p>15.4 Velar por la conservación de los ecosistemas montañosos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vinculación activa a iniciativas regionales de cuidado y conservación de reservas naturales (ver gestión ambiental).
 <p>Paz, Justicia e Instituciones Sólidas</p>	<p>16.6 Crear instituciones responsables y transparentes a todos los niveles.</p>	<p>Sistema de gestión sostenible (ver enfoque de gestión sostenible - materialidad).</p>



2.3 Gestión Integral de Riesgos

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

La Sostenibilidad

está determinada por la capacidad de una organización para crear y preservar valor, mediante una apropiada

Gestión Estratégica,

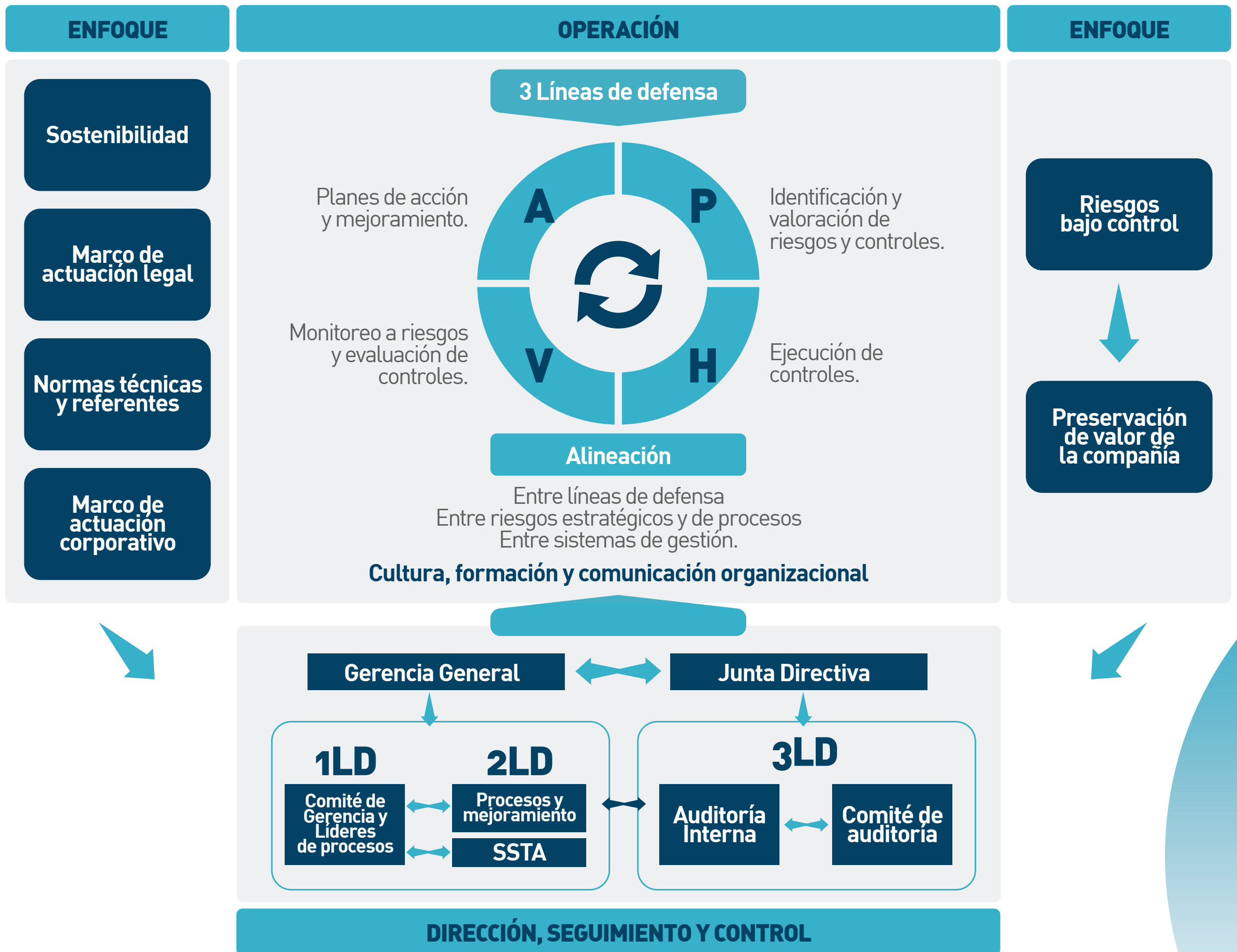
en armonía con una efectiva

Gestión de Riesgos y Continuidad de Negocio,

en el marco de la Responsabilidad Corporativa.



Modelo de gestión integral de riesgos



OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RIESGO ESTRATÉGICO	RESULTADO DEL INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la rentabilidad y crecimiento económico sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> Optimizar el desempeño de los negocios actuales. Desarrollar nuevos negocios. Fortalecer la gestión frente a los cambios del entorno competitivo. 	<ol style="list-style-type: none"> Pérdida de valor de la empresa. Pérdida del mercado de gas. Pérdida del mercado de instalaciones. Incumplimiento de políticas y normatividad aplicable. 	95% Efectivo
<ul style="list-style-type: none"> 2. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la experiencia de servicio para el cliente. Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés. 	<ol style="list-style-type: none"> Deterioro de la calidad, seguridad y experiencia de servicio. Deterioro de la reputación corporativa. 	101% Efectivo alto
<ul style="list-style-type: none"> 3. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente. Proveer, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones acorde al nuevo entorno tecnológico. Garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable. Gestionar el cumplimiento de la regulación. 	<ol style="list-style-type: none"> Pérdida de disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información. Pérdida de continuidad del negocio. 	108% Efectivo alto
<ul style="list-style-type: none"> 4. Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocada a resultados sostenibles con calidad de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo. Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano. Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial. 	<ol style="list-style-type: none"> Deterioro de los niveles de desempeño laboral. Incumplimiento de estándares éticos. 	91,62% Efectivo

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

Efectividad de los controles en la gestión de riesgos

Proceso	Responsable	Efectividad 2020	Efectividad 2019	% variación en califica.
% DE EFECTIVIDAD DE CONTROLES		92%	88%	4%

Para medir la eficacia de sus controles, se definió el indicador “Promedio de efectividad en los controles de los riesgos”, el cual presentó un % de cumplimiento del 92% a diciembre 2020, mejorando en 4 puntos porcentuales, al compararlo con los resultados del año 2019, el cual estuvo en un 88%, lo que permite concluir que ha mejorado el nivel de auto control de los procesos.

3. Gestión
Económica

Ser sostenible es:

garantizar
los resultados
y el crecimiento financiero
de la compañía



Efigas
S.A. E.S.P.

Ahí siempre

◀ Pág. anterior

Inicio

Menú

Pág. siguiente ▶



3.1 Entorno económico

Durante el año 2020, la economía colombiana registró una disminución del 6,8% como consecuencia de la situación generada por el covid-19. Las actividades más impactadas y que contribuyeron a este decrecimiento fueron el comercio, la construcción y la explotación de minas y canteras.

El año 2020 cerró con una de las inflaciones más bajas en la historia del país como consecuencia de la pandemia. El Índice de Precios al Consumidor (IPC) registró una variación del 1,61% disminuyendo en 219 puntos básicos frente al índice registrado en el 2019 que fue del 3,80%.

La tasa de intervención del Banco de la República cerró el 2020 en 1,75%, con una disminución de 2,5 puntos porcentuales frente al cierre del 2019.

Con relación al dólar, para el mes de diciembre de 2020 la tasa representativa del mercado cerró en \$3.432,50, lo que representó un incremento de 5% en comparación con el mismo periodo del año anterior.

En materia de empleo, éste se vio también afectado por la crisis económica y social generada por la pandemia. Para el año 2020, la tasa de desempleo se ubicó en el 15,9% superando en 5,4 puntos porcentuales al 10,5% registrado en el año 2019.

3.2 Entorno sectorial

De acuerdo con cifras del Ministerio de Minas y Energía, al cierre del 2020 se logró superar la cifra de 10 millones de usuarios conectados al servicio de gas natural en hogares, comercios, transporte e industrias.

A partir del 17 de marzo de 2020, el GOBIERNO NACIONAL declaró el estado de emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional (Decreto 417 de 2020) y a su vez expidió diferentes disposiciones en materia de servicios públicos domiciliarios (Decretos 517 y 798 de 2020), principalmente con el objetivo de minimizar el impacto económico que pudiera afectar a la población, a través del otorgamiento de alivios para el pago de las facturas y garantizar la continuidad en la prestación de los diferentes servicios. Adicionalmente, determinó el aumento temporal de 10 puntos porcentuales al subsidio de gas natural para los usuarios de estratos 1 y 2.

Así mismo, en materia de regulación, la Comisión de Regulación de Energía y Gas estableció normas sobre la comercialización de capacidad de transporte (Res Creg 185 de 2020) y sobre las negociaciones del suministro de gas natural en el mercado mayorista de gas natural (Res Creg 186 de 2020).

3.3 Optimizar el desempeño de los negocios actuales

Distribución y Comercialización de Gas Natural

En el año 2020, conectamos 23.115 nuevos usuarios, lo que le ha permitido acumular 614.359 usuarios:

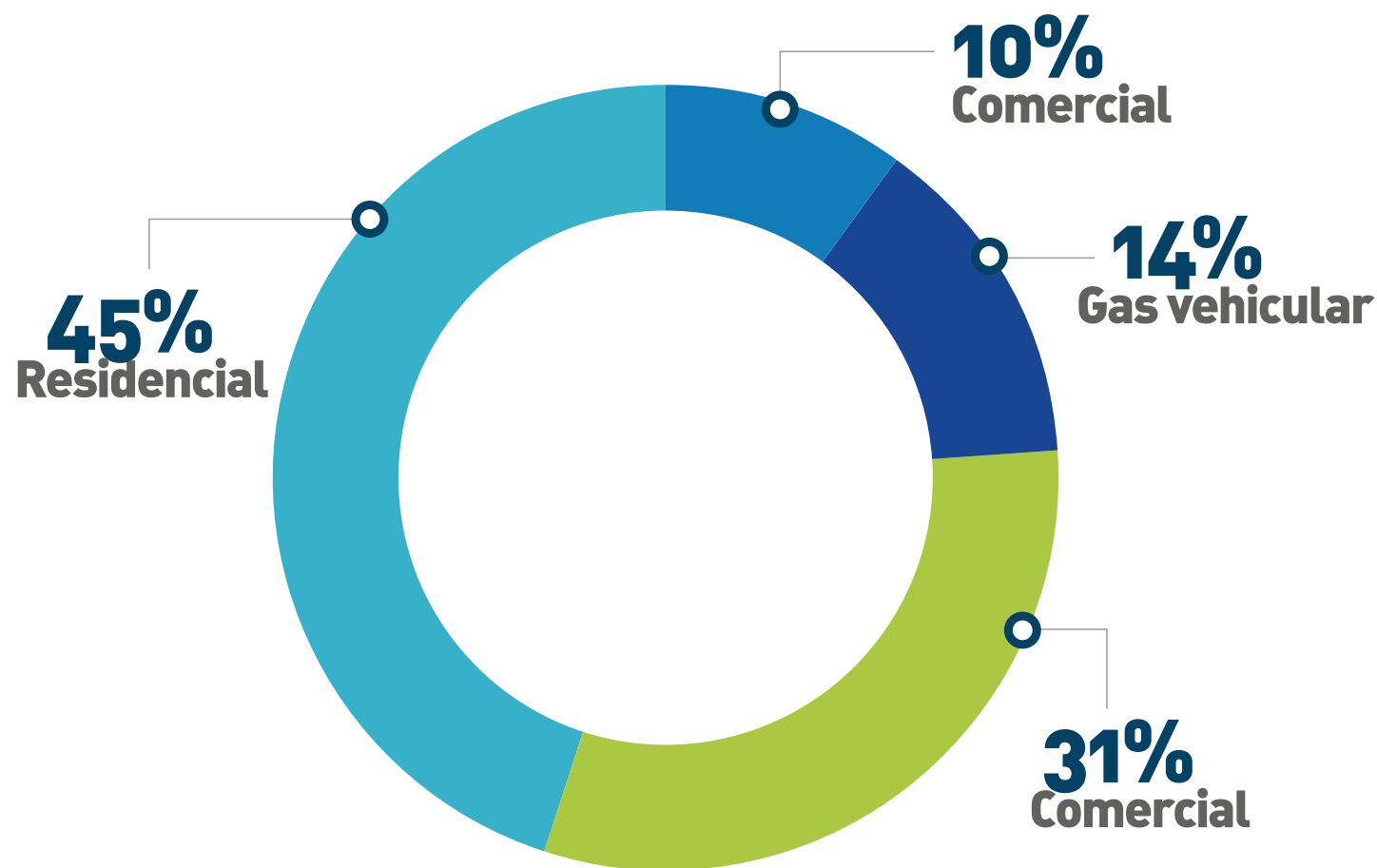
Mercado	2020
Residencial	602.573
Comercial	11.500
Industrial	244
EDS vehicular	42
Total	614.359

Además, vendimos 201 millones de metros cúbicos de gas natural durante el año 2020, evidenciando en el mercado residencial un aumento del 9% frente al año anterior.

Mercado	Año 2020 (MM m ³)	Año 2019 (MM m ³)	Var %
Residencial	90,51	83,41	9%
Comercial	19,88	25,38	-22%
Industrial	63,03	68,07	-7%
Gas vehicular	27,86	38,06	-27%
Total	201,27	214,91	-6%

Volumen de gas vendido por mercado (Millones de m³ acumulados del año). No incluye mercado secundario.

% Ventas de gas natural



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

En el 2020 construimos 23.115 nuevas redes internas y dinamizamos la realización de las revisiones técnicas reglamentarias de gas a 95.203 clientes, permitiendo avanzar en los programas respectivos, en concordancia con lo establecido en las resoluciones CREG 067 de 1995 y CREG 059 de 2012.

Revisión Técnica Reglamentaria

	2020	2019
# de revisiones técnicas reglamentarias realizadas.	95.203	70.631
# de revisiones técnicas reglamentarias realizadas.	88,4 %	107 %

La reducción del porcentaje de cumplimiento frente a lo programado está asociada a la medida de aislamiento obligatorio decretada por el gobierno nacional, por lo cual el proceso detuvo su ejecución en los meses de abril, mayo y junio de 2020.

Una de las acciones de mejora del proceso estuvo relacionada con la continuidad del proyecto de agendamiento a los usuarios, el cual para el 2020 contó con la programación de más de 11.000 visitas con un radio de acción más amplio.

Servicios Adicionales

	2020	2019
# de servicios adicionales atendidos solicitados por los clientes	14774 servicios	18134 servicios
Porcentaje de cumplimiento de servicios adicionales solicitados por los clientes	78%	102%
# de servicios adicionales derivados por RTR	4796 servicios	5583 servicios
% de cumplimiento de servicios asociados derivados de la RTR	51%	75%

Financiación No Bancaria

320.000 familias han sido beneficiadas por el programa de financiación no bancaria, Brilla, representados en \$438.821 millones acumulados en créditos desde el inicio del programa hasta la fecha.

En 2020 nuestro programa cerró el año con una colocación total de COP \$69.567 millones de pesos otorgados a 48.370 familias del Eje Cafetero, de los cuales 94% pertenecen a los estratos 1,2 y 3, confirmando el compromiso de Efigas y la promesa de valor del programa de beneficiar a los usuarios de menores ingresos.

Así mismo, el saldo de cartera al cierre del 2020 fue de COP \$109.695 millones, que representó un crecimiento del 7% frente al 2019; de igual manera los intereses de financiación fueron de COP \$20.879 millones, con una disminución del -0,4% frente al año 2019.

Gestión del Cobro

En el 2020, desde el proceso de Facturación y Cartera tuvimos muchos desafíos y retos que afrontar con la crisis de la pandemia. El 98 % de nuestras actividades se desarrollan en campo con nuestros aliados estratégicos, las cuales se vieron afectadas por las medidas tomadas por el gobierno nacional y por la seguridad de nuestro personal en campo. Las actividades de suspensiones se frenaron desde el 23 de marzo hasta abril, mes en el que se comenzaron a activarlas gradualmente.

Las actividades de gestión de cartera en campo se frenaron y se trasladaron a métodos virtuales, lo que nos llevó a tomar decisiones inmediatas para el cierre de negociaciones.



El gobierno nacional expidió un gran volumen de decretos y resoluciones buscando beneficios y alivios para los ciudadanos, que requerían la participación de las empresas de servicios públicos y por consiguiente implementar configuraciones en nuestro sistema comercial para su aplicación.

Como compañía, siempre buscamos el bienestar de nuestros usuarios y conscientes de la situación que estábamos viviendo, se tomó la decisión de ampliar los beneficios y alivios decretados por el gobierno nacional, buscando apoyar a nuestros usuarios en momentos de crisis.

Indicador de cartera +90 días de mora	
2020	2,05%
2019	1,38%

Avance en proyectos estratégicos relevantes

1. Se consolida el grupo de investigación Piensa (reconocido por Minciencias a finales de 2019) con la formulación de dos proyectos ante la convocatoria nacional de Beneficios Tributarios.

	Nombre del Proyecto	Descripción	Valor
1.	"Nuevo sistema de información para toma de decisiones en el mercado de distribución de gas, basado en mapas temáticos y modelo propio de gobierno de datos".	Proyecto de Innovación de proceso aprobado el pasado 26 de junio de 2020.	\$ 568.522.727
2.	"Ampliación del portafolio de servicios de Efigas, a través de la implementación de un nuevo sistema de autogeneración eléctrica basado en gas natural para el sector industrial del Eje Cafetero".	Proyecto de Innovación de producto, los resultados saldrán el 15 de octubre de 2020.	\$ 814.649.482

Adicional al ejercicio investigativo en el marco de Piensa hemos dinamizado los siguientes estudios complementarios:

A. Estudio técnico para la instalación de sistemas solares fotovoltaicos dirigido a los mercados residencial, comercial e industrial de nuestra zona de influencia.

El propósito de este proyecto fue la elaboración de un estudio técnico que proporcione los componentes necesarios para el adecuado diseño y costeo de proyectos de generación de energía solar, mediante la construcción y puesta en funcionamiento de sistemas fotovoltaicos con el aprovechamiento de un recurso renovable como lo es el de la radiación solar; además, la información obtenida se deberá convertir en el insumo técnico que soporte y facilite el posterior análisis para una viabilidad financiera y comercial, posibilitando la creación e implementación estratégica de un nuevo modelo de negocio que genere un impacto positivo para la compañía, permitiendo a la empresa ofrecer a la comunidad una solución energética alternativa, limpia y complementaria a la del gas natural en los mercados residencial, comercial e industrial, y potencializando positivamente el desempeño financiero, tanto de usuarios como de la compañía.

B. Proyecto de actualización de diseño de redes de infraestructura para los 32 municipios de la zona de influencia de Efigas, permitiendo con ello seguir garantizando la confiabilidad y estabilidad del sistema de distribución a todos nuestros usuarios.

3.4 Principales indicadores financieros

Estado de Resultados comparativo diciembre 2019 – diciembre 2020 (millones de pesos).

Concepto	dic-20	dic-19	Var %
Ingresos operacionales	470.936	450.995	4,40%
Costo de venta	327.686	308.072	6,40%
Gastos Operacionales	21.825	20.198	8,10%
Utilidad antes de impuestos	120.682	118.207	2,10%
Impuesto de Renta	37.556	37.543	0,00%
Utilidad neta	83.126	80.664	3,10%

Para el cierre del año se generó una utilidad antes de impuesto de COP \$ 120.682 millones con una variación de 2,1 % en comparación con el año 2019, como resultado de la gestión en la comercialización de gas, las colocaciones en Brilla y la optimización de costos y gastos.

En el mismo sentido la utilidad neta tuvo un aumento del 3,1 % frente al año anterior producto de los resultados operacionales en lo corrido del año.

Balance general comparativo diciembre 2019 – diciembre 2020 (millones de pesos).

Concepto	dic-20	dic-19	Var %
Activos corrientes	213.464	169.352	26,00%
Activos no corriente	332.243	325.514	2,10%
Total Activos	545.707	494.866	10,30%
Pasivos corrientes	77.489	151.132	-48,50%
Pasivos no corrientes	257.963	135.946	89,80%
Total Pasivos	335.811	287.078	17,00%
Total Patrimonio	209.896	207.788	1,00%

El total de activos al 31 de diciembre de 2020 cerró en COP \$ 545.707 millones y los pasivos totales en COP \$ 335.811 millones.

El patrimonio cerró el año en \$ 209.896 millones, con una variación de 1,0 % frente al cierre del año 2019.

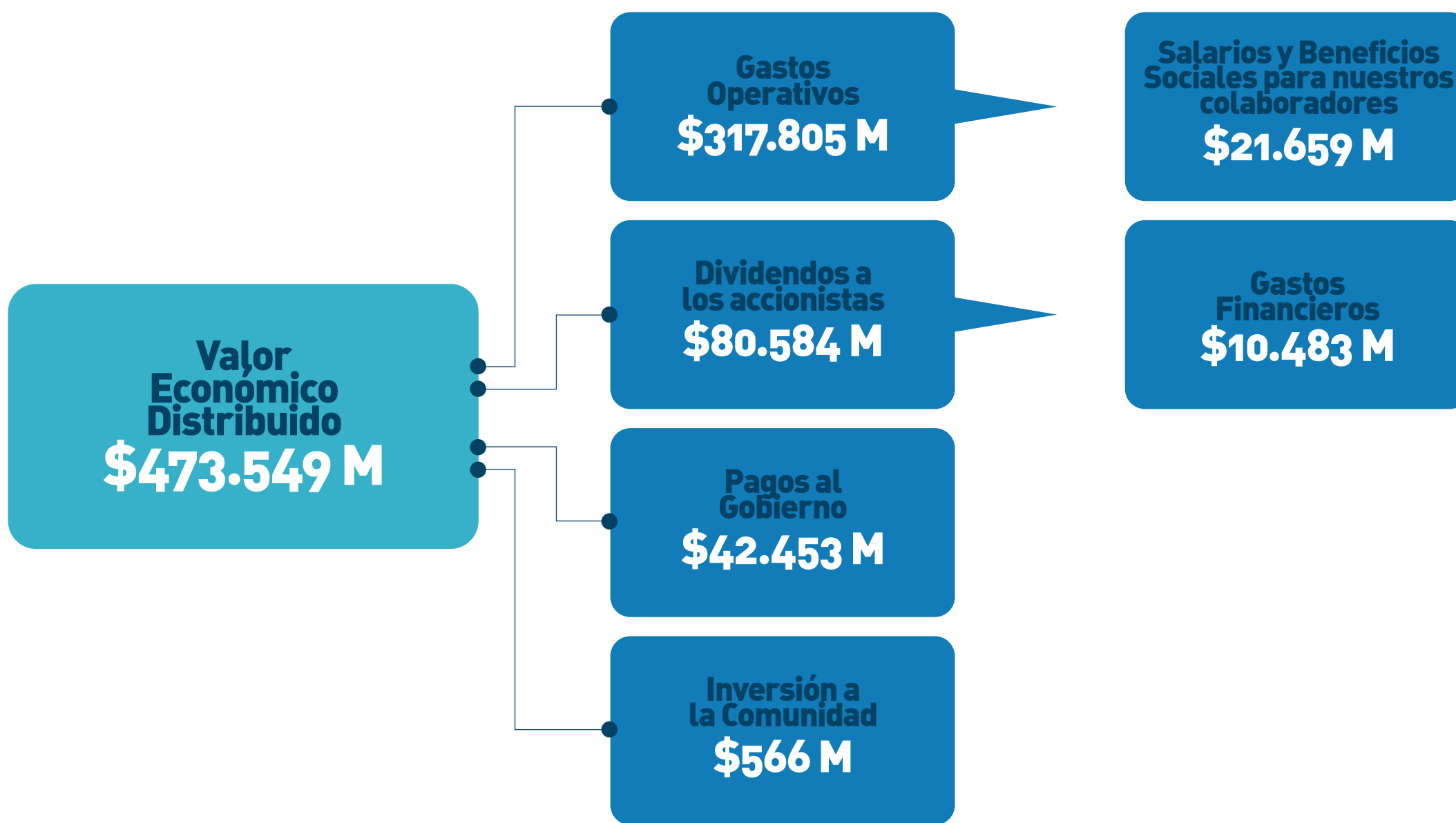
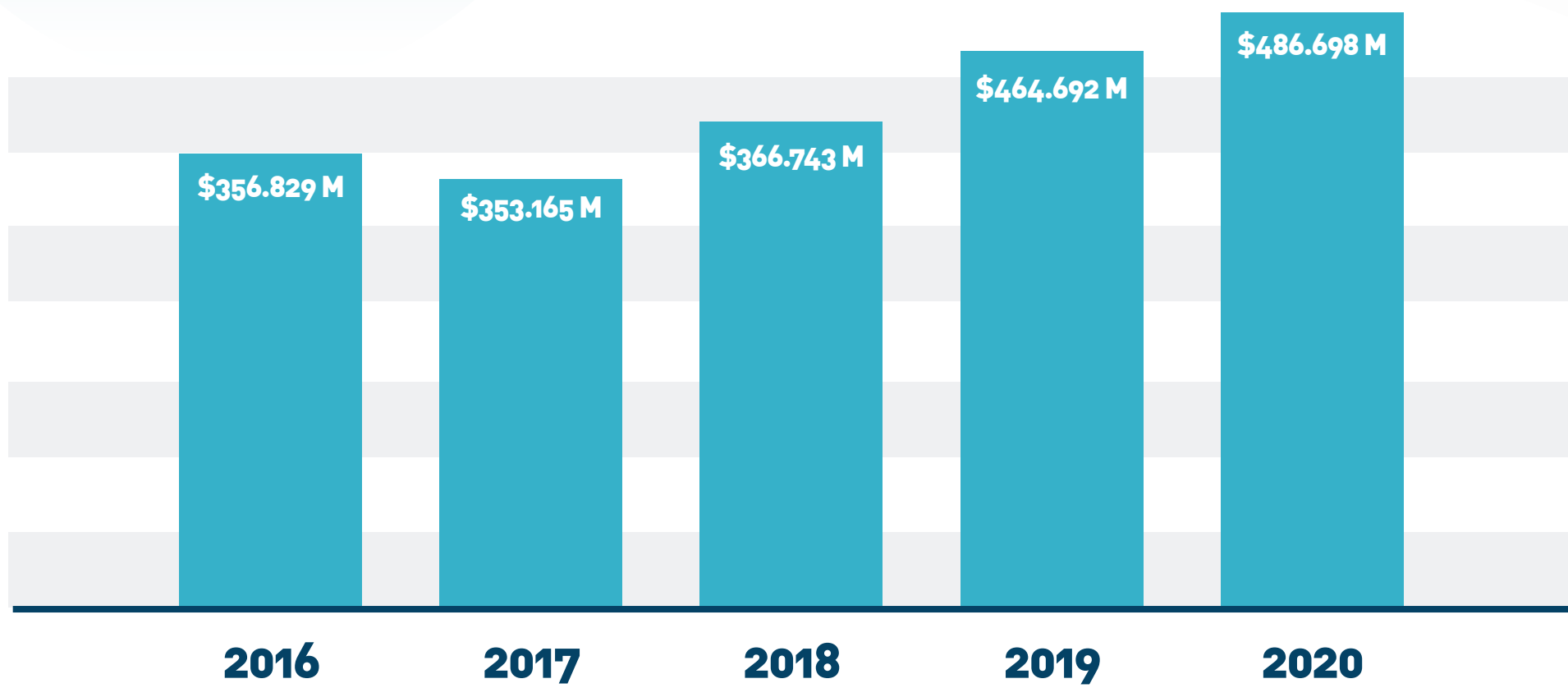
Indicadores representativos de la gestión financiera

EVA	
2019	37.108.376
2020	30.696.136

El Resultado del EVA disminuyó 17 % con respecto a 2019 por el aumento en el capital de trabajo para contrarrestar las consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19.

EBITDA			
AÑO	dic-20	dic-19	
EBITDA / INGRESOS OPERACIONALES	26,76 %	27,45 %	La disminución del indicador se presentó por la variación en el margen de gas debido a cambios de contratación de gas.
EBITDA / GASTOS FINANCIEROS	12,49 %	12,98 %	La disminución se debe por el comportamiento de los negocios de la compañía debido a las restricciones causadas por la emergencia sanitaria del Covid-19.
ENDEUDAMIENTO (INCLUYE LEASING)			
	dic-20	dic-19	
ENDEUDAMIENTO	63,56 %	60,38 %	El aumento se debe a las necesidades de efectivo que presentó la compañía para otorgar los alivios económicos dada la emergencia sanitaria por Covid-19.

Valor Económico Generado Vs Distribuido



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

Los años 2019 y 2020 no finalizaron ni se encuentra en curso ninguna acción relacionada con derecho de la competencia (comprende: competencia desleal, prácticas comerciales restrictivas de la competencia y abuso de posición dominante).

Contenido 417-3 EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P. no ha tenido incidentes relacionados con el incumplimiento o violación, ni incidentes relacionados con incumplimiento de regulaciones relativas a comunicaciones de Marketing, ni cumplimientos de las normativas o códigos voluntarios durante los años 2019 y 2020.

4.

Gestión
Social

Ser sostenible es:

ser un
lugar seguro,
saludable y positivo
para el trabajo.



Efigas

S.A. E.S.P.

Ahí siempre

◀ Pág. anterior

Inicio

Menú

Pág. siguiente ▶

4.1 Cultura organizacional enfocada a resultados sostenibles con calidad de vida

En 2020 uno de nuestros grandes retos organizacionales, en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19, fue continuar con la prestación de un excelente servicio, asegurando un ambiente seguro y positivo bajo un riesgo nuevo y latente en nuestra historia como organización; esto condujo a dinamizar estrategias y acciones en pro del bienestar de nuestros colaboradores apuntándole principalmente a su salud y seguridad.

Estrategias emergentes para prevenir y mitigar el riesgo de contagio derivado de la emergencia sanitaria por Covid-19.

Objetivo	Estrategias
Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de formación enfocado en capacitaciones de autocuidado. ● Certificación en competencias técnicas de los operarios. ● Medición de los niveles de desempeño.
Garantizar un ambiente laboral seguro saludable y positivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Múltiples campañas de prevención y autocuidado frente al Covid-19. ● Entrega de elementos de protección personal a los colaboradores (kit recargable de alcohol, gel antibacterial, tapabocas, termómetro y termos personales). ● Telemedicina y asesoría médica personalizada para todos los colaboradores. ● Actividades virtuales de bienestar y celebraciones especiales virtuales. ● Medición del ambiente laboral con Great Place To Work y aplicación de la encuesta de nuevo mundo con el mismo instituto para conocer el estado emocional de los colaboradores como consecuencia de la pandemia. ● Grupos focales con áreas críticas con el acompañamiento de psicólogos de la ARL.
Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética institucional.	<ul style="list-style-type: none"> ● Formaciones y Webinars con el fin de desarrollar habilidades para enfrentar esta nueva normalidad. ● Se realizó durante el mes de noviembre la jornada Sintonízate virtual, espacio que afianza y promueve la cultura organizacional. ● Café con el gerente virtual, que promueve la cultura de cercanía y comunicación en la empresa.

Composición de nuestro equipo Humano

2020



2019



Porcentaje de colaboradores por departamento (zona de influencia) en 2020



	2020	2019
% Hombres	43,59%	49,8%
% Mujeres	56,41%	50,2%

Nuestro equipo directivo está conformado por 7 integrantes de los cuales 3 son mujeres y 4 son hombres, adicionalmente el 57,14 % son del Eje Cafetero (contratación local) y el 42,86 % restante son de otras regiones del país.

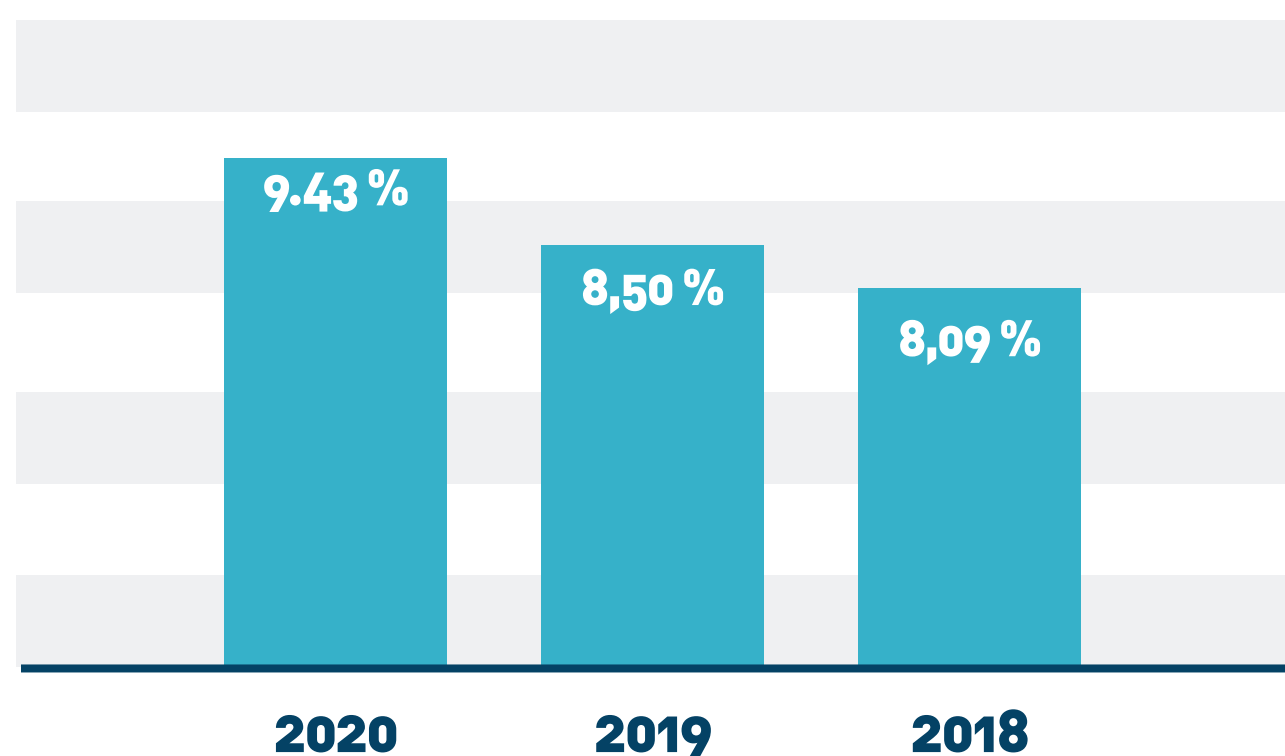
Colaboradores Vs Rango de Edad

	2020	2019
Menores de 30	17,33 %	26 %
Entre 30 y 50	77,65 %	69 %
Mayores de 50	5,02 %	5 %

Colaboradores Vs Rango de Edad

Generamos 39 contrataciones directas en 2020 y 37 contrataciones directas en 2019.			
Tasa de contratación por edad y año			
2020	2020	2020	2020
18 - 23 1 - 2,56 %	24 - 35 26 - 66,66 %	36 - 40 6 - 15,38	41 - 51: 5 - 12,82 % Más de 51: 1; 2,56 %
2019	2019	2019	2019
18 - 23 8,10 %	24 - 35 62,16 %	36 - 40 13,51 %	41 - 51 16,21 %
Tasa por género y año			
2020 Mujeres: 56,41 %		2020 Hombres: 43,59 %	
2019 Mujeres: 54 %		2019 hombres: 46 %	
Tasa por región y año			
2020 Caldas: 30,76 %	2020 Quindío: 17,94 %	2020 Risaralda: 51,3 %	
2019 Caldas: 56,7 %	2019 Quindío: 10,8 %	2019 Risaralda: 32,5 %	

Tasa de rotación



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

Ambiente Laboral Seguro, Saludable y Positivo

Asumiendo el reto de dinamizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo en un contexto de pandemia, en Efigas durante el año 2020 obtuvimos el 100 % de cumplimiento frente a la Resolución 0312 del 2019 en estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo e igualmente logramos la certificación en la norma ISO-45001 – 2018; adicional centramos nuestras acciones y estrategias para la gestión de la emergencia por Covid-19.

Nuestras principales acciones fueron:

- Creación de un Comité de Crisis encargado del análisis y creación de las estrategias para afrontar la situación de emergencia por Covid-19.
- Abastecimiento de los insumos de bioseguridad para la prevención de contagios a los colaboradores y contratistas.
- Censo de las condiciones de salud a todos los colaboradores.
- Exámenes médicos ocupacionales para la determinación de trabajo remoto para las personas cuyas patologías o condiciones son de alto riesgo.
- Monitoreo diario de las condiciones de salud y posibles síntomas de Covid-19.
- Diseño de los protocolos de bioseguridad que contemplan las nuevas formas de actuación para el ingreso a oficinas y para el cuidado durante cada actividad laboral, entre las principales acciones se hace énfasis en el lavado de manos, uso de tapabocas, etiqueta respiratoria y distanciamiento social.



- Acondicionamiento de las sedes de trabajo acatando el aforo máximo permitido.
- Asegurar la limpieza y desinfección en las sedes.
- Esquema de rotación entre la oficina y trabajo en casa.
- Campañas de sensibilización frente al autocuidado y la prevención de contagios.
- Acompañamiento psicológico para el trabajo en casa.
- Revisión con fisioterapeuta a las condiciones de los puestos de trabajo en casa.
- Consultas virtuales de medicina general para todos los colaboradores.
- Seguimiento desde medicina laboral a los casos sospechosos de contagio por Covid-19.
- Acompañamiento a las firmas contratistas para la gestión de la emergencia por Covid-19, lo cual incluyó: asesorías legal - laboral y capacitaciones frente a los diferentes temas relacionados con la pandemia.

Accidentalidad

2020	2019
<p>Durante el año 2020 se presentaron 10 accidentes de trabajo derivados de los siguientes riesgos:</p> <p>4 por tránsito (2 mujeres - 2 hombres)</p> <p>3 por contacto con animales (3 hombres)</p> <p>3 por caídas a nivel (1 mujer - 2 hombres)</p>	<p>Durante el año 2019 se presentaron 8 accidentes de trabajo derivados de los siguientes riesgos:</p> <p>4 (AT) por tránsito (2 mujeres - 2 hombres)</p> <p>1 (AT) por sustancias químicas (1 mujer)</p> <p>3 (AT) por caídas a nivel (2 mujeres - 1 hombre)</p>
<p>Estos accidentes se presentaron en: 5 AT en Risaralda - 5 AT en Caldas</p>	<p>Estos accidentes se presentaron en: 3 AT en Risaralda - 5 AT en Caldas</p>
<p>La tasa de frecuencia de accidentes de trabajo para Efigas en 2020 fue del 2,6 %.</p>	<p>La tasa de frecuencia de accidentes de trabajo para Efigas en 2019 fue del 2,2 %.</p>
<p>La tasa de absentismo laboral por enfermedad común y accidente de trabajo fue del 1,3% frente a 114.966 días trabajados.</p>	<p>La tasa de absentismo laboral por enfermedad común y accidente de trabajo fue del 2% frente a 106.947 días trabajados.</p>

Durante 2019 y 2020 no se reportaron enfermedades laborales ni se presentaron muertes por accidentes de trabajo.

El porcentaje de trabajadores que conforman los comités de apoyo a SST fue del 20 % en 2019 y 21 % en 2020, clasificados de la siguiente forma:

- Brigadas de emergencias 13 %.
- Comité de Emergencias 2 %.
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo 2 %.
- Comité de Convivencia Laboral 2 %.
- Comité de Seguridad Vial 1 %.
- Comité de Investigación Accidentes de Trabajo 1 %.

Calidad de Vida Laboral

Nuestra medición de clima laboral se realiza cada 2 años, para el periodo (2018) tuvo una calificación de 89.1, equivalente a muy sobresaliente y para el periodo 2020 tuvo una calificación de 95.0, equivalente a excelente, aumentando dos puntos significativos que nos posicionan como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia.

Nº de colaboradores beneficiados con alguna acción de Calidad de Vida Laboral



Inversión en Calidad de Vida Laboral



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

- Viernes de Locura: 1 hora libre al finalizar la jornada del primer viernes de cada mes.
- Tarde libre del cumpleaños.
- 1 día libre por graduación.
- 3 días libres por matrimonio.
- 1 día para acompañamiento a un ser querido.
- 2 días por trámites de visa.
- 1/2 día por temas personales.
- 1 día por mudanza.
- 1 día para jornada familiar por semestre.
- media jornada durante la primera semana de adaptación a mamá lactante.
- media jornada en navidad y fin de año.



Más las ejecutadas por el plan de calidad de vida laboral en celebraciones de fechas especiales.

Día de la mujer, día del hombre, día de la secretaria, semana saludable SST, día de la madre, día del padre, tiquete integral, mes de los amigos, Efi halloween, Jornada Sintonízate, Navidad en Familia, Fiesta de fin de año y novenas navideñas.

Adicionalmente se resaltan los espacios de retroalimentación y diálogo constantes que se gestan con los colaboradores, en donde se pueden reconocer necesidades y expectativas, configurando un proceso de diálogo y escucha para la mejora organizacional.

Permiso Parental



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.



% de colaboradores que hacen parte del fondo de empleados comparativo 2019 -2020	2020			2019		
	Empleados directos	Asociados	Cobertura	Empleados directos	Asociados	Cobertura
	376	365	97%	358	352	98%

	2020	2019	%
Comparativo de créditos desembolsados 2018 -2019	\$ 3.503.459.910	\$ 2.874.259.639	22 %

Las líneas de crédito dadas son:



Libre Inversión



Vivienda



Vehículo



Compra de Cartera



Educativo



Vacaciones



Calamidad



Aportes y Especial

Principales actividades 2020

Campaña especial de compra de cartera por libranza; el **66%** de los créditos de compra de cartera eran créditos por libranza que tenían los asociados con bancos.

Lanzamiento de la página web creando cultura a los asociados para tramitar las solicitudes de crédito por este medio teniendo a diciembre una cobertura del **82%**.

De **362** asociados **282** tenían por lo menos un crédito vigente con el Fondo al mes de noviembre, lo que nos da una cobertura del **78%**.

De **362** asociados **172** tenían ahorro voluntario lo que nos da una cobertura del **48%**.

Actividad especial de Voluntariado Corporativo uniendo a Gestión Humana, Misión+ y Fodefigas para unir fuerzas y trabajar diferentes campañas. Adicionalmente se creó el Programa Emprende con Efigas en alianza con la Universidad de Manizales en todo el tema de formación y asesoría a los emprendedores (aliados, colaboradores y asociados) en los aspectos de emprendimiento y empresarismo, en la elaboración del portafolio de productos y servicios y en la realización de la feria empresarial. En total se certificaron 52 personas.

En actividades de bienestar a diciembre se ejecutaron **\$ 143.028.227** en actividades como bonos de vacaciones, cumpleaños, capacitaciones, auxilios, actividad especial del año con SUSO, rifas y bonos educativos.

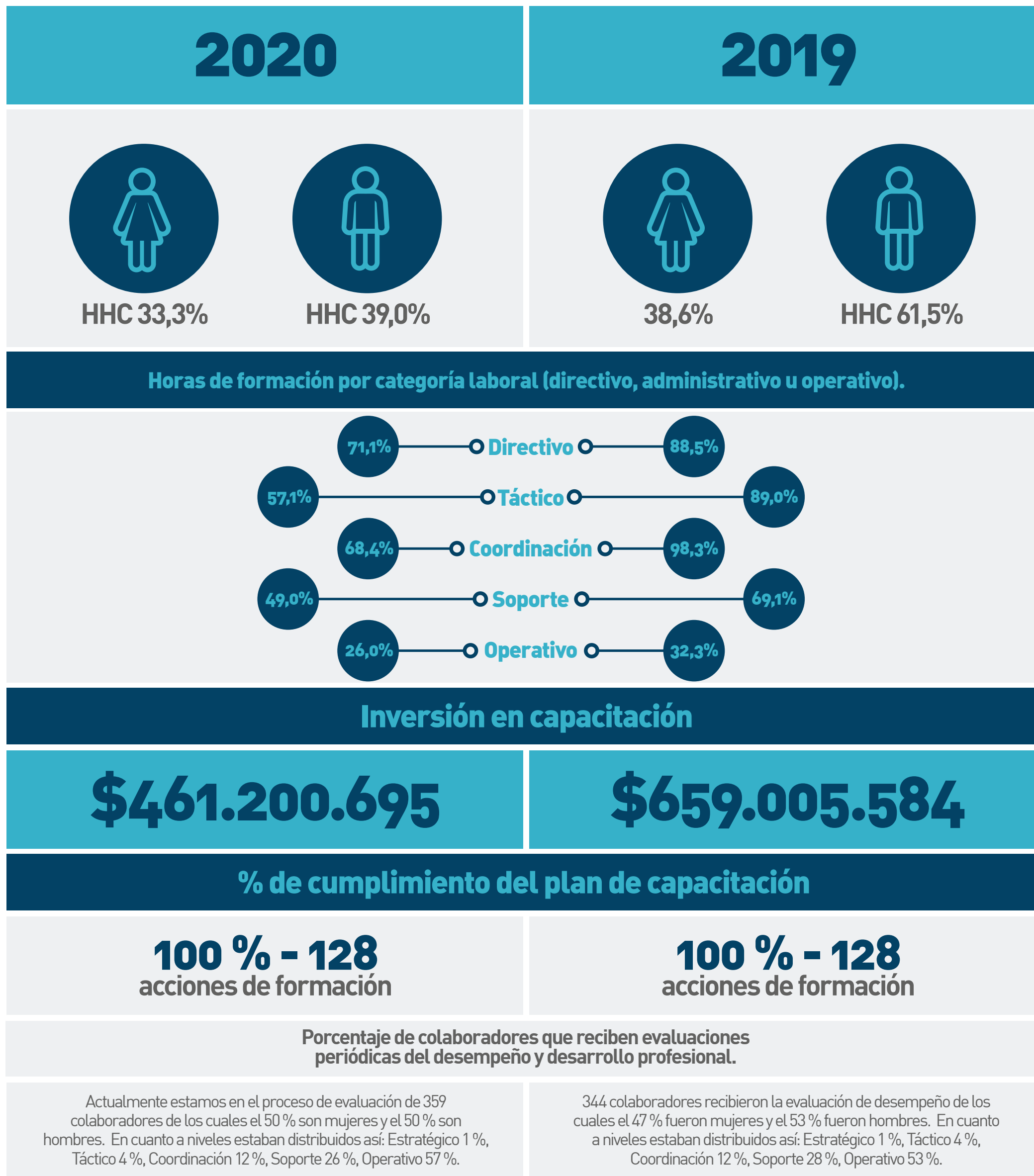
En el marco de la Emergencia Sanitaria por Covid-19 se aplicaron alivios a todos los asociados que vieron disminuidos sus ingresos familiares extendiendo las cuotas de los créditos en los meses de marzo, abril, mayo y junio; se creó la línea de Emergencia Nacional en la que realizamos 24 créditos por \$ 22.644.000 y se realizaron refinanciaciones por valor de \$ 308.377.563.

Competencias y desarrollo del talento humano

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

Formación a nuestros colaboradores

Horas de formación Hora/Colaborador



Las principales temáticas en cultura organizacional

- Despliegue del nuevo modelo de competencias de Efigas.
- Taller de fijación de objetivos de desempeño.
- Liderazgo Emergente.
- Despliegue de la actualización de del Código de Conducta.
- Cultura de autocuidado y la nueva realidad frente al Covid-19.

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

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

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

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:

Durante el 2020 Acciones de Formación 128.
Cobertura 100 % Formación a la medida, Líderes en Acción, SSTA.

Contenido 406-1: En 2019 y 2020 no se generaron casos de discriminación.

4.2 Experiencia de Servicio

En el año 2020 producto de la declaratoria del estado de emergencia nuestras oficinas de servicio al cliente tuvieron que ser cerradas, por lo que se exploró e implementó el Chat y Chatbot como nuevos canales de atención, con el fin de garantizar la recepción de los PQRs de nuestros usuarios. Por otro lado, se desarrollaron dos opciones, a través de nuestra página web, en la cual nuestros clientes pueden validar el histórico de lecturas tomadas y la forma como es liquidado el consumo.

Esto permite a nuestros clientes poder auto atenderse y así descongestionar nuestros canales de atención telefónico, escrito y chat.

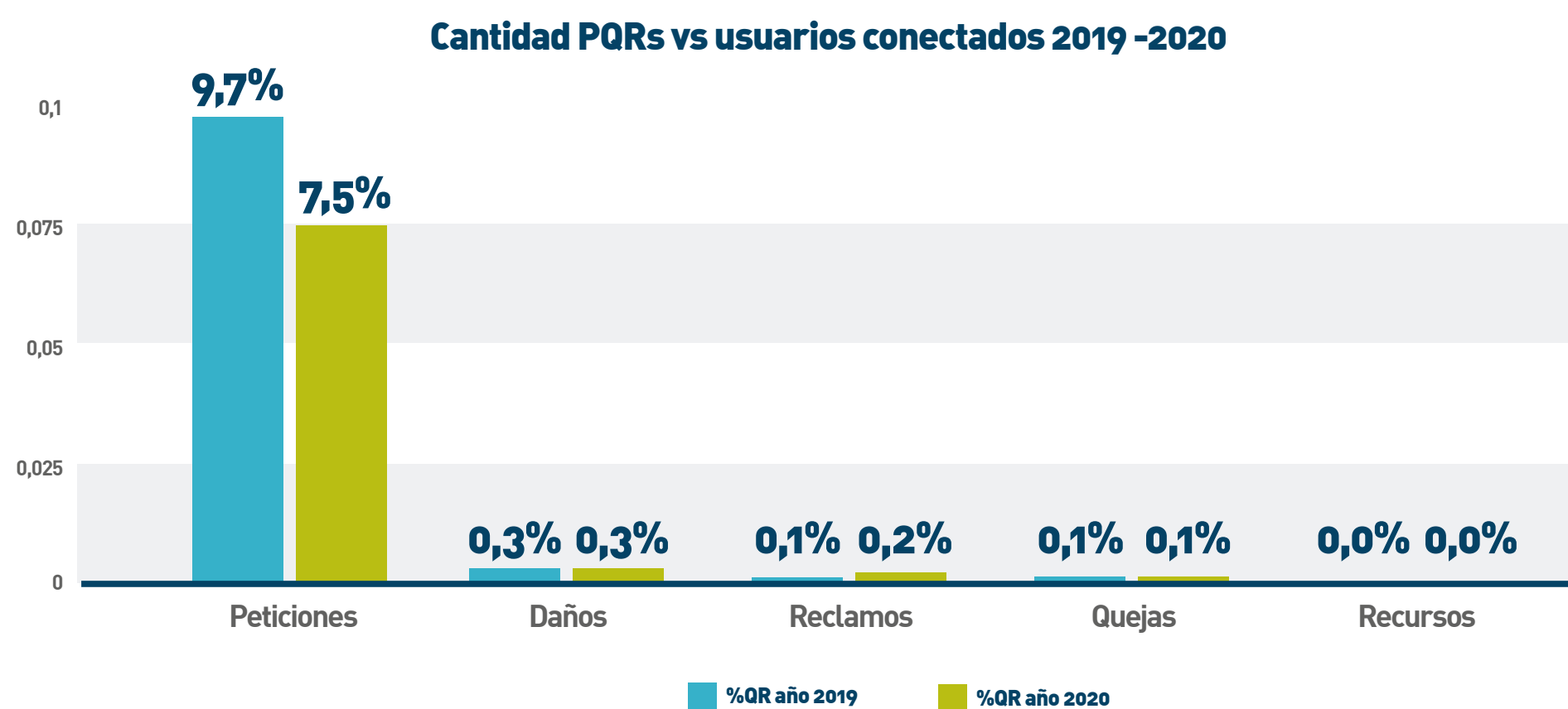
Adicional a estos trámites también se implementó una opción en la cual los clientes pueden generar sus cupones de pago, imprimirlos y así pagar en cualquiera de las entidades de recaudo establecidas.

Nivel de Excelencia en el Servicio

Para el 2020 se evidenció estabilidad en el indicador del nivel de excelencia en el servicio comparado con el 2019 permaneciendo en un 84 %.

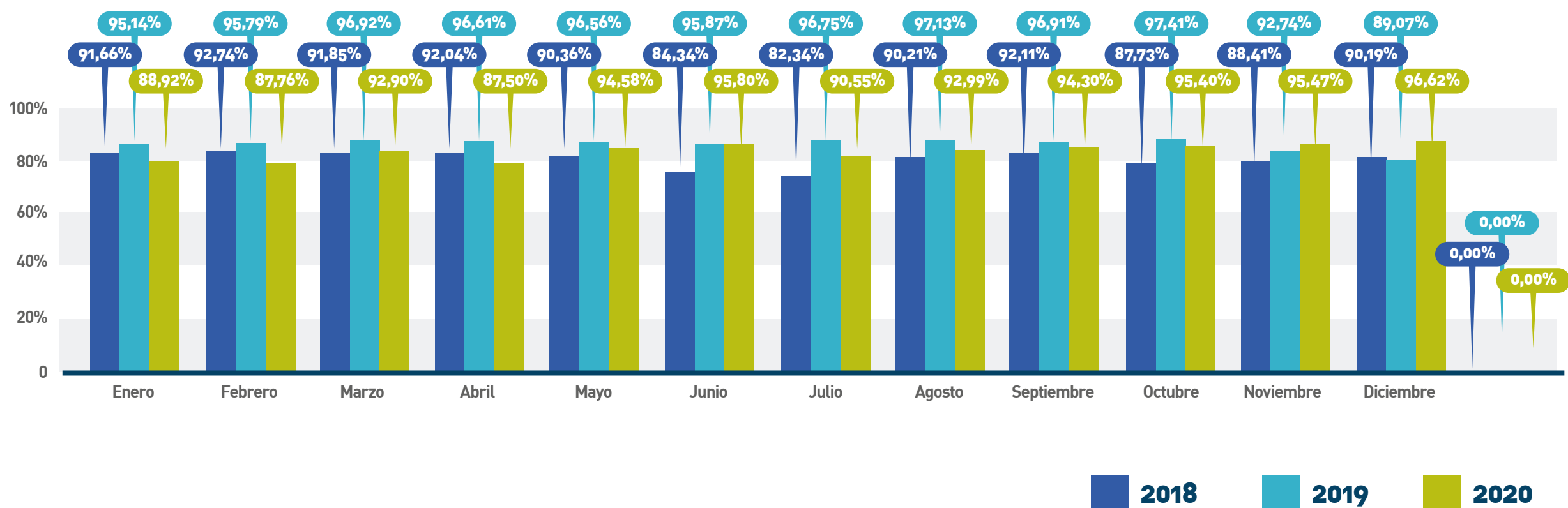
Durante el 2020 se evidenció que la cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios fue la variable más impactada, debido al incremento en la cantidad de reclamos durante los meses de mayo, junio y julio asociados a temas de consumo facturado, recuperación de consumos y lectura; esto a causa, principalmente, de que los usuarios no estaban siendo conscientes de su incremento en el consumo debido a la permanencia prolongada en sus hogares por el confinamiento preventivo decretado por el gobierno. Esta variable se debe fortalecer en nuestro trabajo en 2021.

Respecto a la dimensión de Satisfacción y Calidad del Servicio, los valores son los mismos del año 2019, ya que para el 2020 se suspendió el contrato para la medición de la satisfacción.



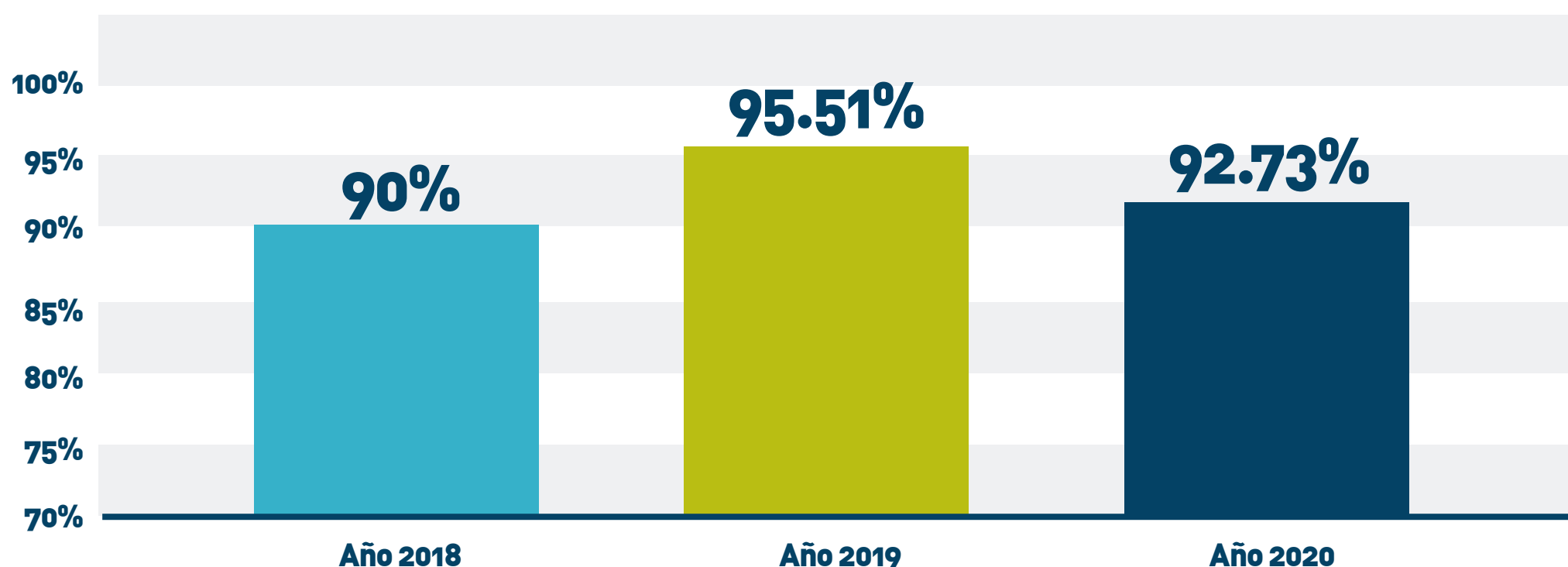
Para el año 2020 se evidencia una estabilidad en la cantidad promedio de quejas registradas y un incremento en la cantidad de reclamos, debido a los picos presentados en los meses de mayo, junio y julio asociados a temas de facturación de consumos y mostrando una estabilidad en los últimos dos trimestres del año, comparado con el promedio mensual de reclamos de 2019. Por otro lado, en el último trimestre las quejas aumentaron, principalmente, por el incumplimiento de las visitas del proceso de Revisión Técnica Reglamentaria afectado por un incremento en la cantidad de revisiones realizadas en dicho trimestre.

Oportunidad de PQRs 2018-2019-2020



Durante los primeros cuatro meses de 2020 se evidencia que el indicador de oportunidad estuvo por debajo del 90 % de cumplimiento impactado principalmente por el proceso de Revisión Técnica Reglamentaria el cual presentó una transición en el contratista asignado para la operación finalizando el año 2019. Sin embargo, en el último trimestre del año se evidencia que se cumplió la meta establecida del 95 %. Es de resaltar que, a pesar de los incrementos en la cantidad de reclamos de mayo y junio, el indicador de oportunidad estuvo cerca de cumplir la meta. A partir de julio se reiniciaron las labores de Revisión Técnica Reglamentaria mostrando un decremento en el indicador de oportunidad el cual se logra estabilizar al final del año 2020.

Promedio oportunidad PQRs según ANS



Este indicador mide el grado de oportunidad en la respuesta consolidado anual de Efigas a peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, sea por temas de servicio público o de los otros negocios de la compañía según el tiempo de respuesta que la organización establece 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 2019 - 2020 no se presentaron reclamaciones fundamentadas relacionadas a violaciones de la privacidad de clientes.

4.3 Operación Segura

Efigas, mediante el Plan de Mantenimiento Preventivo Anual, el fortalecimiento del Plan de Prevención de Daños, el reforzamiento del personal encargado de la atención de eventos controlados y no controlados y el incremento en la utilización de herramientas tecnológicas de movilidad ha permitido garantizar una operación continua, segura y ambientalmente responsable durante 2020.

Actividades de mejoras en la infraestructura para **mejorar el servicio en 2020:**

- Se construyó la nueva ERM de Riosucio con el propósito de mejorar las condiciones de seguridad física de esta importante infraestructura.
- Se efectuó convenio con Aguas de Manizales para compartir cruces aéreos para la instalación de tuberías de servicio de ambas empresas.
- Se construyó techo en el Citygate de Pereira para la protección de equipos contra la intemperie y mejorar las condiciones del personal para el mantenimiento.
- Se mejoraron las condiciones de iluminación de las estaciones Citygate para facilitar trabajos nocturnos.
- En Pereira se construyó el religamiento de SaludCoop para mejorar las condiciones de operación y redundancia.
- Se repotenciaron las estaciones de regulación y medición de Belmonte en Pereira y Campestre en Dosquebradas.
- Se construyó el brazo de regulación para refuerzo de caudales en el Citygate de Armenia.
- Se repotenciaron los sistemas de bypass de estaciones de Salento y Circasia en Quindío.
- Se repotenció la odorización del gasoducto de occidente tubería PE100 D=160mm.
- Se realizaron las reformas para eliminar riesgos por trabajo en altura y espacios confinados en las ERM de bomberos Cuba y Providencia en Pereira, y la ERM Campestre en Dosquebradas.
- Con el propósito de mejorar la prestación del servicio se construyeron interconexiones de gasoducto en el sector Sabanitas, Nuevo Sol y el Naranjito – Villa Verde en Pereira.
- Se realizaron trabajos de repotenciación y mantenimiento de los sistemas de energía en estaciones de regulación y medición de estaciones Manizales, ERM Villamaría.



Cumplimos al
100%
del Programa de Operación y
Mantenimiento preventivo para actividades
críticas y no críticas en 2020.

**Continuamos
generando alianzas**
y formación a 35 cuerpos de bomberos
voluntarios del Eje Cafetero con el fin de
tener apoyo en el control de casos reportados
a la línea de emergencia 164



Programa de integridad del gasoducto 2020

Continuamos con los convenios de apoyo de atención de emergencias con los cuerpos de bomberos voluntarios en 35 estaciones de la región en el control de casos reportados a la línea 164. Con éxito estos aliados fueron acompañados en capacitaciones y entrenamientos con énfasis en municipios lejanos como La Celia, Belén de Umbría, Santuario, Supía, Guática, La Tebaida y Filandia, entre otros.

Como parte de la gestión del conocimiento para garantizar entrenamiento y actualización en formación permanente, se presentaron acciones de formación para Operación y Mantenimiento en las cuales se destacan:

- Congreso Internacional de Mantenimiento y Gestión de Activos.
- Formación en actualización del sistema Comando de Incidentes, con participación de los 35 cuerpos de bomberos de la zona de influencia de Efigas. En 2020 de manera virtual se impactó a más de 300 participantes entre bomberos y personal operativo de la empresa.
- Capacitación en sistemas de protección catódica.
- Certificaciones y recertificaciones en transporte de mercancías peligrosas, trabajo en altura y espacios confinados.

Se inició el trabajo de estructuración del modelo de datos para el programa de integridad, basado en consolidar el nuevo foco a las actividades de integridad que serán soporte para el análisis en el marco de la normatividad existente. La adopción de este modelo está enmarcada en ASME B31.8S, NTC 5747, y DIMP del USDOT y proyecta a la empresa en procedimientos robustos de calidad en las actividades de operación y mantenimiento e integridad con proyección al resto de actividades de la empresa con modelos posteriores de gestión de activos.

Se enfocaron los siguientes elementos: tubería de acero, postes de protección catódica, válvulas de acero como plan piloto para el desarrollo y puesta en funcionamiento de las herramientas de análisis masivo de los datos reales, capturados desde la operación del gasoducto y en concordancia con la base de datos del sistema de información geográfica de la compañía, SIGGAS. Este análisis masivo constituye la base para realizar el análisis de riesgos de cualquier elemento en operación.

Nivel de cumplimiento consolidado del programa de Mantenimiento 2020 -2019

Cumplimiento de programa de operación y mantenimiento preventivo:

Criticidad	2020	2019
Actividades críticas de mantenimiento	100 %	100 %
Actividades no críticas de mantenimiento.	100 %	100 %

Nivel de pérdidas promedio en el sistema de distribución 2020 - 2019 y descripción del indicador y acciones realizadas en este aspecto en 2020

Criticidad	2020	2019
Pérdidas en el sistema de distribución *	0.24 %	0.50 %

*(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 2020 con las siguientes actividades relevantes:

Desde el aspecto administrativo

- Se realizó análisis y revisión de medidores consumo cero.
- Se optimizó la información de reportes y cotizaciones.
- Se trabajó en alianza con la Policía para lograr impartir los correspondientes comparendos a aquellos usuarios identificados con anomalías.

Desde el aspecto técnico

- Se adelantaron 14 evaluaciones en usuario por eficiencia energética, de los cuales se obtuvo un balance positivo en cuanto aprendizaje y optimización de procesos productivos. De los usuarios evaluados, a 10 se les realizó algún tipo de intervención y a 4 solo recomendaciones de uso.
- Se realizaron acompañamientos al área de Grandes Clientes Industriales y facturación por valores facturados puestos en reclamo. Desde Pérdidas No Operacionales, PNO, se instalan medidores testigos y electro correctores para identificar las causas que dieron origen a estos reclamos.
- Se realizan visitas especializadas a hornos crematorios por controles de posibles desviaciones al consumo.

Hurto de medidores 2019 - 2020 descripción del indicador:

Departamento	2020	2019	Total
Caldas	283	275	558
Quindío	70	1.093	1.163
Risaralda	464	227	691
Total, general	817	1.595	2.412

Por parte de la policía se viene adelantando una importante campaña de control con sus cuadrantes, con el ánimo de lograr una reducción en el hurto de contadores de gas, permitido una reducción significativa de este flagelo.

Cifras de los eventos atendidos desde Centro de Control (CDC)

Desde marzo de 2020 por las restricciones impuestas en el país para controlar el Covid-19 hubo una disminución muy representativa en la cantidad de emergencias que los usuarios reportaron; dichas reducciones fueron del 20 % en marzo, 43 % en abril y del 27 % en mayo, esto representó que a cierre de año se registrara una reducción de casos del 10 %. Para los eventos No Controlados (NC) la reducción fue del 18 %.

Con el propósito de dar continuidad a la operación en campo con los técnicos de Operación y Mantenimiento, OyM y garantizar la continuidad del servicio, se operó desde marzo hasta julio con un esquema de guardia pasiva en casa, en donde parte del personal estaba aislado en casa y el restante estaba disponible en campo. Desde agosto de 2020 se normalizó la operación.

Indicador	2020	2019
Emergencias NO controladas.	3879	4754
Emergencias atendidas fuera de tiempo de ley.	5	8

- El tiempo de atención promedio de los eventos no controlados fue de 24.6 min en 2020 para un referente de 60 minutos.
- El tiempo de atención promedio de los eventos controlados fue de 289.6 min en 2020 para un referente de 36 horas.
- El porcentaje de usuarios atendidos el mismo día fue de 85,05 % en 2020.



4.4 Programa de Desarrollo de Contratistas

Ser sostenible es: construir relaciones éticas y de confianza que integren a los grupos de interés con nuestra cadena de valor

En el marco de nuestro modelo de negocio, el rol de nuestra cadena de abastecimiento es fundamental para la sostenibilidad, por esto se prioriza desde un asunto material, siendo éste el de **fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente** y se despliega, a través de una plataforma y herramienta fundamental, el programa de desarrollo de contratistas **Misión+**, el cual hace 7 años opera para la alineación y mejora de este grupo de interés.

El propósito ha sido construir relaciones de confianza basadas en la inclusión, el fortalecimiento y la responsabilidad con nuestro grupo de interés Contratistas, que permita alcanzar la prestación de un excelente servicio a nuestros clientes, mediante **la aplicación del modelo integral de contratistas**, el cual está ajustado a la perspectiva estratégica de la organización, con lo cual se asegure la gestión sostenible de las partes.

Nuestros Aliados estratégicos y claves para la operación.

Empresas aliadas Misión+	2020	2019
Número de empresas contratistas inscritas en el programa Misión+.	22	22
Número de colaboradores de contratistas promedio anual de empresas inscritas en el programa Misión+.	709	738

El programa de desarrollo de contratistas **Misión+** cumplió un papel fundamental durante el periodo crítico de la emergencia sanitaria por Covid-19, dinamizando un ejercicio de apoyo constante hacia los aliados, bajo un proceso de asesoría especial en materia legal laboral, de seguridad y salud en trabajo, gestión ambiental y en normativas legales generales, lo que permitió sobrellevar la crisis y mantener sus organizaciones de la mejor forma.

Adicional a este ejercicio de intervención para la contingencia el programa continuó dinamizando las acciones propias de cada una de sus dimensiones, logrando los siguientes resultados por dimensión.

Dimensión	Resultados
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • 15 estrategias de formación implementadas en materia técnica, de servicio y autocuidado. • 350 horas de formación impartidas.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Finalización del proceso de mejora en Productividad SCORE para 7 de nuestras empresas aliadas. • Inicio de la generación de acuerdos operacionales en tiempo de pandemia. • Análisis del rol del administrador de contrato, desde el quehacer y la sistematización de acciones.
Pertenencia e Identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Bonos de alimentación como apoyo para los colaboradores de nuestros aliados estratégicos. • Bingo Navideño con más de 400 colaboradores participantes de aliados.
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de 4 puntos en el cumplimiento de programas ambientales obteniendo un porcentaje del 95 % de cumplimiento en 2020. <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento en visitas de campo. 2. Actualización de la calificación en cumplimiento legal. 3. Se ha evaluado en temas ambientales a 20 aliados estratégicos, uno más que los evaluados en 2019.
SST	<ul style="list-style-type: none"> • 96,2 % de avance frente a la Resolución 0312 del 2019 por parte de los aliados. <ol style="list-style-type: none"> 1. Las principales acciones se centraron en asesorías y formación en las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencia Protocolo de Seguridad Covid-19 para personal de campo de los aliados Efigas. • Socialización sobre el adecuado manejo de residuos durante la pandemia del Covid-19 y refuerzo del protocolo de los aliados de facturación. • Charla sobre el protocolo de bioseguridad para Obra Civil. • Aspectos relevantes del Decreto 639 del 8 de mayo de 2020. • Medidas de bioseguridad para la prevención y mitigación del Covid-19. • Enfermedades preexistentes.
Legal Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • En 2020 continuamos con el 97 % de cumplimiento promedio en términos legal laborales. <ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento y Asesorías adicionales en el marco legal laboral durante la crisis por emergencia sanitaria del Covid-19.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • 12 boletines informativos. • 3 encuentros de retroalimentación y diálogo.

El programa se mide a través del índice de desarrollo de contratistas, el cual permite reconocer el porcentaje en promedio del avance en el marco de la evaluación del aliado, en temáticas como cumplimiento, infraestructura, calidad, SSTA y legal laboral.

Para 2020 tenemos un índice de desarrollo del 87,5 % subiendo medio punto frente el año inmediatamente anterior, evidenciando que pese a un año crítico se pudo reconocer el avance de cada uno de nuestros aliados estratégicos.

Finalmente, se evidencia cómo el programa es reconocido por el premio de Responsabilidad Social de Camacol a nivel nacional en 2020, con su estrategia de implementación del modelo SOCORE como fuente de mejora en la productividad.

**En el marco de
nuestros proveedores,
es importante reportar
que para el 2020,
44,3 %
de nuestros proveedores son
locales, es decir, del Eje Cafetero,
contribuyendo al desarrollo regional.**

Adicional al ejercicio que enmarcamos con nuestros contratistas estratégicos y base de la operación, el programa de Financiación No Bancaria, Brilla de Efigas dinamizó para sus aliados “Comercializadores Brilla” la estrategia Reto Brilla para Pensar Diferente.

Debido a la pandemia por la Covid-19, el programa Brilla se desactivó, esto no solo afectó a los clientes que hacen uso de su cupo, sino también a los aliados comerciales que dejaron de tener flujo de caja, por lo tanto desde el programa Brilla se planteó un reto de 10 días para pensar diferente que tenía como objetivo principal potenciar y desarrollar las habilidades y capacidades de los asesores comerciales y dueños de establecimientos para que estuvieran preparados para afrontar los cambios que esta situación generaba, no sólo en sus dinámicas laborales, sino en los retos profesionales.

Este programa impactó a más de 70 aliados comerciales y a su fuerza de venta, logrando:

- Sensibilizar en los colaboradores, aliados y sus equipos comerciales el sentido de pertenencia por el Programa Brilla.
- Contribuir en el liderazgo y compromiso Brilla, mediante un canal que los reconozca fuera de contexto laboral.
- Desarrollar un canal de interacción que mantenga vínculo no solo con sus compañeros de trabajo sino la interacción de todos sus compañeros, familias y sociedad en general.
- Consolidarlo como un programa de formación participativo y además con actividades que generen interacción con las familias.



4.5 Gestión y Proyección Social

Ser sostenible es: fomentar las mejores prácticas ambientales y sociales en la operación del servicio

Apoyar y solidarizarnos con nuestros usuarios y las comunidades donde operamos fue una de nuestras prioridades en 2020 bajo el panorama de crisis social generada por la emergencia sanitaria, siendo el ejercicio de gestión y proyección social el de mayor impacto este año.

Además de los alivios en cuanto al cobro del servicio público generados por la compañía para usuarios estratos 1 y 2, se dinamizaron inversiones en salud y alimentación para las comunidades del Eje Cafetero contribuyendo a afrontar la crisis por Covid-19.

Se entregaron 7.000 bonos de alimentación para comunidades estratos 1 y 2 de nuestra zona de influencia y contribuimos al equipamiento médico de 3 entidades hospitalarias en las ciudades capitales del Eje Cafetero con mayor afluencia de personas.



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

Dinamizamos diversas acciones que han permitido establecer confianza desde la generación de procesos formativos, diálogos constantes e inversión social estratégica.

En primera instancia y en materia de acceso vemos cómo en 2019 invertimos \$ 3.664.741.335 COP para la construcción de 124 kilómetros de redes de infraestructura, lo cual permitió que más territorios, y en especial la zona rural, tuvieran acceso al servicio de gas natural, como fue la vereda La Montana en Quimbaya, Quindío y el corregimiento Yarumal, específicamente en las veredas Pérez Alto, Pérez Bajo y Yarumal en Pereira.



Acceso y cobertura

	2019	2020
Valores de inversión	\$ 5.203.000.000 COP	\$ 3.664.741.335 COP
Km de infraestructura	148.3	124

En concordancia con el acceso, se dinamizó un nuevo convenio de cofinanciación del Fondo Especial Cuota de Fomento con el Ministerio de Minas y Energía para beneficiar a 4.385 familias de estratos 1 y 2 de los 32 municipios de cobertura de Efigas. Este convenio se firmó el 30 de diciembre de 2020 para iniciar la ejecución en el año 2021 con una vigencia de 11 meses.

Gestión y Proyección Social

En Efigas nos conectamos con la comunidad desde el acompañamiento que generamos a los procesos misionales para que se dinamice un relacionamiento adecuado desde la comunicación, la información y la formación que se gesta en el marco del servicio; además estamos insertos a generar inversión social estratégica y voluntaria en nuestro territorio, específicamente en temas de educación y construcción de tejido social.

Ejemplo de esto son los programas de proyección y gestión social que desarrollamos en 2020:



Cuenta con Efigas

1. Una estrategia que sigue dando frutos; en esta oportunidad y gracias a la alianza con el Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano, Cinde y en colaboración con las secretarías de educación departamental de Caldas, Quindío y Risaralda se generó un proceso muy interesante en donde con más 30 horas de formación y asesoría se gestaron actividades de formación en animación de lectura y escritura en el aula, en las cuales participaron **50 docentes del Eje Cafetero comprometidos con un ejercicio de impacto.**

En este ejercicio se contó con el 82 % de permanencia en el proceso de formación por parte de los docentes, los cuales a su vez tienen un alcance en número de estudiantes de **4000**, distribuidos en **17** municipios y **24** instituciones educativas del Eje Cafetero.

Bajo esta dinámica se implementaron **50 estrategias de animación lectora en aula y se co-crearon un aproximado de 10 estrategias de animación lectora y escritora en el aula**, material que podrá ser compartido y aplicado en las diversas instituciones educativas del Eje Cafetero. Por otro lado se dinamizó el concurso de cuento Cuenta con Efigas, el cual, además de generar un aprendizaje del uso responsable del gas natural, fomenta una narrativa orientada al cuidado del medio ambiente. En esta versión participaron **400** estudiantes desde transición hasta grado 11 de las **24 instituciones educativas participes en toda la estrategia.**

Escuela de Liderazgo Ambiental y Comunitario

- 2.** Acercarnos a las comunidades y a los usuarios desde un ejercicio de formación y fortalecimiento de capacidades sigue siendo una prioridad, por lo que, en 2020, pese a que la forma de relacionarnos cambió hacia la modalidad virtual, continuamos con las escuelas de liderazgo ambiental y comunitario, que para el caso de Risaralda y Quindío se ampliaron a todo el departamento desde la alianza con las corporaciones autónomas regionales de cada zona: CARDER y CRQ. En este ejercicio tuvimos la oportunidad de trabajar temas como liderazgo, uso responsable del gas natural, gestión del riesgo territorial, cambio climático, consumo responsable, soberanía alimentaria y protección de ecosistemas, impactando a más de **100** líderes de nuestros territorios de influencia.

Para el caso de Caldas se gestó la estrategia de **Conexión Entorno** en alianza con las empresas de servicios públicos de Manizales y la Secretaría de Medio Ambiente del municipio, creando un proceso formativo y de participación con más de 60 líderes comunitarios quienes reconocieron este ejercicio de más de 40 horas de formación virtual, como una herramienta fundamental para recordar y reconocer temáticas como: liderazgo, marco tarifario, uso responsable y eficiente de los recursos, adaptación y mitigación del cambio climático, todo desde una perspectiva de los servicios públicos.

Brigadas Estratégicas de Servicio

- 3.** Se materializaron encuentros estratégicos con líderes comunitarios para explicar temáticas fundamentales del servicio como hábitos de consumo responsable y la Revisión Técnica Reglamentaria, esto se gestó con más de 20 líderes de barrios y comunas de nuestra zona de influencia, con el fin de que como vecinos inspiradores pudieran generar réplicas de la información entregada.

Adicional a los programas de relacionamiento comunitario, en 2020 realizamos acciones para madurar nuestro Modelo de Gestión y Proyección Social identificando los riesgos sociales en cada uno de los procesos de cara al usuario, logrando controles e identificando acciones de mejora para mitigar los riesgos detectados.

En 2021 las acciones en el marco social estarán asociadas a disminuir los riesgos sociales detectados.

- **Contenido 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico:** Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. no ha tenido incidentes relacionados con el incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico en los periodos de 2020 y 2019.
- **Contenido 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.** En los años 2019 y 2020 no se reportaron casos de violaciones de los derechos de pueblos indígenas de nuestra zona de influencia.



4.6 Comunicación y Relacionamiento

Para nuestra compañía fue un gran desafío la comunicación en el año 2020, pues debió garantizar cercanía y oportunidad con nuestros diferentes grupos de interés, además de generar mucha confianza.

En cada uno de los dos enfoques que se manejan: interno y externo se cumplieron las estrategias y acciones que tuvieron como principal propósito salvaguardar y fortalecer la reputación de la empresa e influir en el clima y ambiente laboral.

Para esto fueron necesarias campañas de autocuidado que incentivaran una cultura de salud y seguridad en el trabajo, y el cumplimiento y la difusión permanente de los planes y programas expedidos por el gobierno nacional, de cara a la concientización de todos para protegernos del virus.

Reconocer a través de los canales internos y externos la importante labor de los colaboradores para la rentabilidad del negocio y el sostenimiento de espacios de comunicación directa para socializar los objetivos estratégicos de la organización, fueron acciones que facilitaron una cultura de cambio y adaptabilidad en el nuevo mundo.

Cada una de las acciones previstas se mantuvieron en medio de una crisis en la que el papel de las redes sociales fue relevante por la oportunidad que dio de conexión permanente con nuestros usuarios, y que al tiempo permitió mitigar cada riesgo reputacional identificado y gestionado en articulación con distintos actores internos.

Los encuentros y la comunicación constante con los medios de comunicación fue otro gran proceso que nos permitió ratificar la responsabilidad que como empresa de servicios públicos tenemos frente a la transparencia en la gestión. Mantener espacios de formación como el 6to Taller Regional de Periodismo y consolidar una alianza con la Fundación Gabo comprobó nuestro interés en sumar a los objetivos de sostenibilidad y desarrollo de las áreas de influencia.

La realización del Informe del Sector para industrias es otro espacio que se fortalece y cuenta con la articulación entre el gobierno y la empresa al tener el apoyo y participación del Ministerio de Minas y Energía, además de Naturgas, para transmitir un mensaje de tranquilidad y solidez de la industria, tal como lo expresa Promigas, autor del informe.

El trabajo con cada grupo de interés favorece nuestra reputación e imagen en uno de los momentos más trascendentales de la humanidad. En cifras estos fueron nuestros resultados.

- Contenido de la empresa desplegado a través de YouTube, Instagram, Facebook, Twitter y LinkedIn: el alcance con estas plataformas fue de 5 millones 906 mil 247 usuarios a través de 6.030 usuarios de las cuentas oficiales.
- Realizamos 4 encuentros con medios para un total de participación promedio de 25 periodistas por conferencia de prensa.
- Se enviaron 42 comunicados de prensa.
- Participaron 50 periodistas en el taller Periodismo de Soluciones liderado en conjunto con la Fundación Gabo.
- La página web tuvo un promedio de visitantes mensual de 195 mil personas y un reporte de 94 % de estabilidad o tiempo al aire.
- Se publicaron en canales internos y en la página web www.efigas.com.co 40 boletines Covid-19 dedicados al cuidado y la seguridad de los colaboradores.
- Al informe del Sector gas natural se conectaron cerca de 290 personas.
- **Tu Sueño Brilla 2020**, desde la unidad de negocio de Financiación no Bancaria Brilla, hemos generado un programa de mercadeo social, el cual ha permitido durante 5 años, desde un ejercicio de concurso, mejorar las condiciones de vivienda y de vida de principalmente 45 familias del Eje Cafetero, quienes han sido las ganadoras de dicha mecánica.
- En el año 2020 bajo este programa se promovió el acceso a la financiación de productos y servicios para mejorar la calidad de vida de 9.935 familias y aumentando el crecimiento económico de los Aliados comerciales por más de 16 mil millones de pesos.

ecolectivo
Via libre
a un transporte
más ecológico.

5.

Gestión
Ambiental

#ecolectivo
Transporte público a gas natural
IVECO

Ser sostenible es:

reducir la huella
de carbono
y promover la
movilidad sostenible



Efigas

S.A. E.S.P.

Ahí siempre

◀ Pág. anterior

Inicio

Menú

Pág. siguiente ▶

En Efigas estamos comprometidos con el medio ambiente y por esto creemos en el trabajo articulado para tener una canasta energética mucho más equilibrada, que permita fortalecer el territorio en el marco de la sostenibilidad, comprendiendo el gas natural como un combustible de transición posible en el acceso de las comunidades, la industria y el transporte, y así mismo menos contaminante.

En 2020 realizamos acciones importantes en materia de gestión ambiental, entre ellas compartimos las más significativas:

- Recertificación ISO 14001:2015 que nos deja algunas oportunidades de mejora y cero hallazgos, lo que evidencia un buen modelo de gestión ambiental.
- Implementación del Módulo Ambiental en la plataforma INTEGRÁ, que nos permite mantener información digitalizada y en línea sobre la identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales de todos los procesos, esto como herramienta de mejora para el sistema de gestión ambiental. En esta misma plataforma quedó integrado el reporte de incidentes ambientales, autoinspecciones y la generación de planes de acción.
- Implementación del componente normativo ambiental en la plataforma Jurired, que nos permitirá facilitar el acceso, conocimiento y cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización.
- Reestructuración del Sistema de Gestión Ambiental, a través de la definición de nuevas estrategias, objetivos y metas de los pilares fundamentales de la gestión ambiental para Efigas.
- Generación de nuevas alianzas en los tres departamentos del Eje Cafetero para la conservación y reforestación de ecosistemas con entidades como Vivo Cuenca, Quindío Competitivo y Más Bosques.
- Fortalecimiento de alianzas estratégicas en el territorio que nos permitieron lograr resultados como la finalización y entrega de la Política Pública de Movilidad Sostenible a la Alcaldía de Manizales por parte de la Mesa de Movilidad Sostenible de la ciudad.

5.1 Uso sostenible de los recursos

En 2020 dinamizamos acciones para que nuestros programas ambientales se fortalecieran evidenciándose en los siguientes resultados.

Índice de consumo de energía Kwh 2019-2020 porcentaje de reducción y acciones realizadas

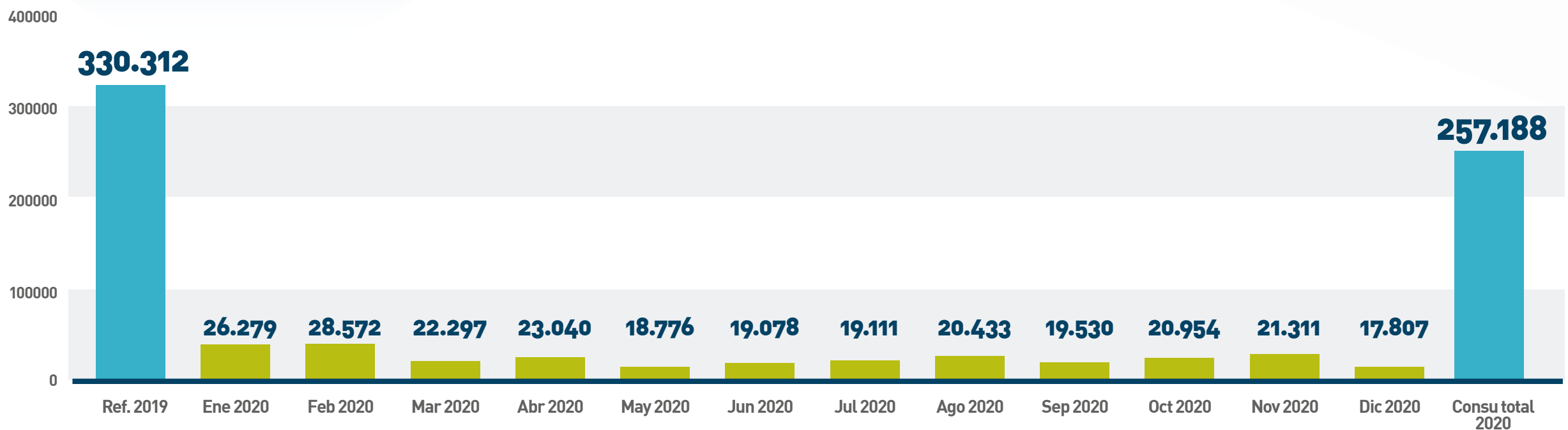
Se presentó una disminución correspondiente al -22 % en el consumo total de energía en la organización por colaborador, ocasionada por la disminución de trabajo presencial en las oficinas debido a la contingencia presentada por el Covid-19, adicionalmente se reconoce el cumplimiento del 83 % en mantenimiento de fuentes eléctricas, la continuidad de programas que incentivan el uso racional y eficiente de energía, el mantenimiento adecuado de los equipos de alto consumo y el monitoreo mensual del indicador de consumo en nuestras sedes.

En las sedes se observan las siguientes tendencias de disminución de consumo total de energía:

Manizales -23 %

Pereira -36 %

Armenia -27 %



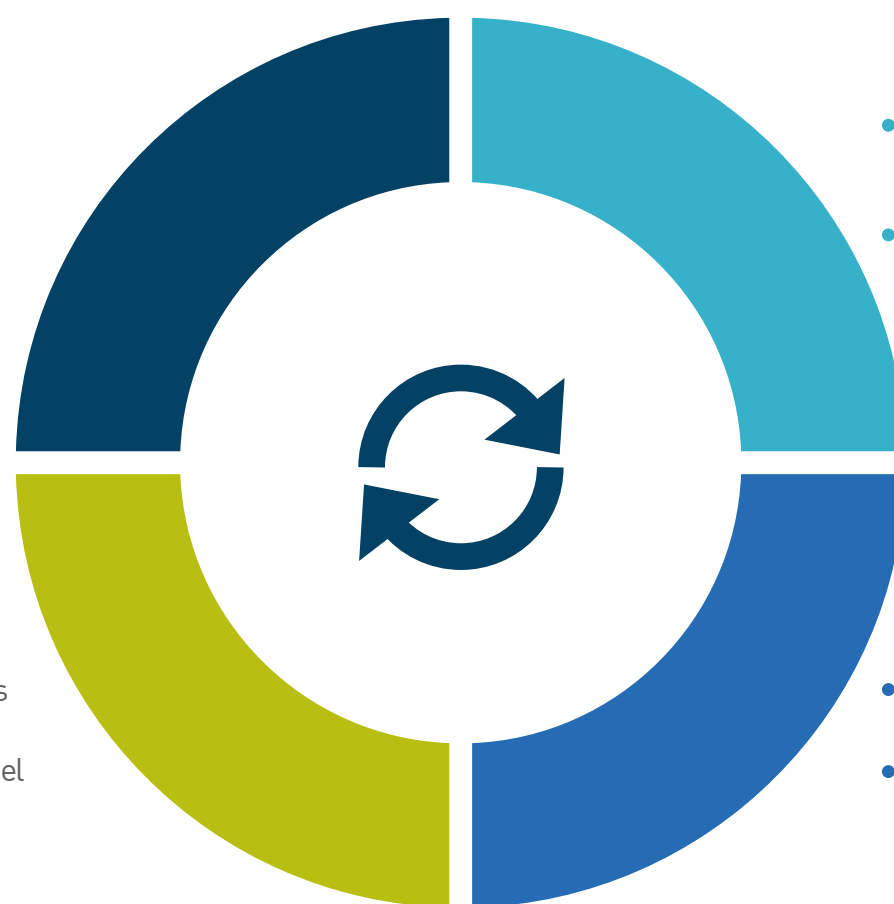
Acciones para la reducción de consumo energético

Optimización de uso Energía

- Consumo adecuado de Energía en las sedes principales de Efigas.

Concientización del recurso y su uso adecuado en la organización

- Estrategias de comunicación por medios internos de la organización.
- Comunicación de ahorro presentado en el 2020 por la empresa y el impacto al medio ambiente.
- Estrategias de ahorro de consumo en Casa (estrategia alineada a modalidad de teletrabajo).



Meta de Reducción

- Medición trimestral con una meta de reducción del 1,25% en comparación con el consumo del trimestre anterior.
- Medición anual con una meta de reducción del 5% en comparación con el consumo del año anterior.

Seguimiento y Medición

- Verificación de información suministrada por parte de servicios administrativos.
- Seguimiento al cumplimiento de inspecciones a equipos de alto consumo y sus respectivas correcciones.

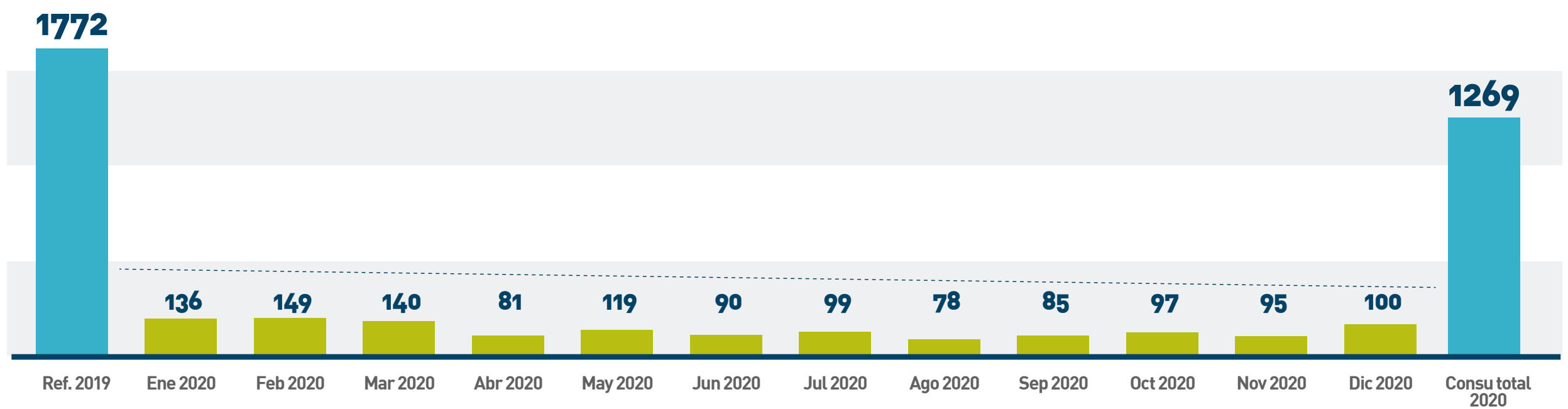
Consumo energético fuera de la organización 2019-2020

Consumo energético en oficinas 2019: 330312 kWh.
 Consumo energético en oficinas 2020: 257188 kWh.
 Consumo de gas natural en oficinas 2019: 742 m3.
 Consumo de gasolina en vehículos 2019: 41880 gal.
 Consumo de gas natural en vehículos 2019: 32331 m3.

Índice de consumo de agua m3 2019-2020 - porcentaje de reducción y acciones realizadas.

Estamos comprometidos con uno de los recursos más importantes para el planeta, es por esto que trabajamos en programas de concientización sobre el consumo responsable y uso adecuado de este recurso, por lo que monitoreamos mensualmente el indicador de consumo de agua en nuestras sedes, permaneciendo en un rango de gestión ambiental excelente establecido por la organización.

El consumo total de la organización en mts3 presentó una disminución en consumo correspondiente al -26 %, lo que impactó la disminución de consumo de las sedes principales de Manizales con un -26 % y Pereira con un -30 % debido a la disminución de presencialidad de los colaboradores en las sedes, producto de las medidas derivadas de la emergencia por el Covid-19.



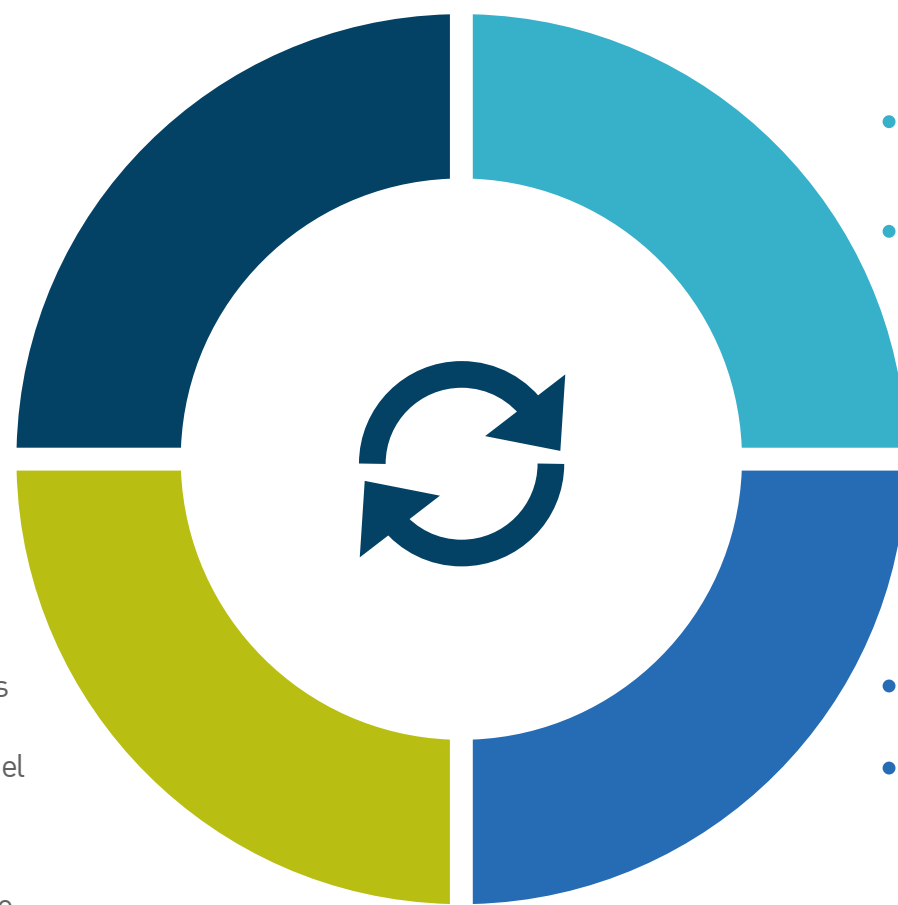
Acciones para la reducción de consumo de agua

Optimización de uso del recurso hídrico

- Consumo adecuado de Agua en las sedes principales de Éfigas.

Concientización del recurso y su uso adecuado en la organización

- Estrategias de comunicación por medios internos de la organización.
- Comunicación de ahorro presentado en el 2020 por la empresa y el impacto al medio ambiente.
- Estrategias de ahorro de consumo en Casa (estrategia alineada a modalidad de teletrabajo).



Meta de Reducción

- Medición trimestral con una meta de reducción del 1,25% en comparación con el consumo del trimestre anterior.
- Medición anual con una meta de reducción del 5% en comparación con el consumo del año anterior.

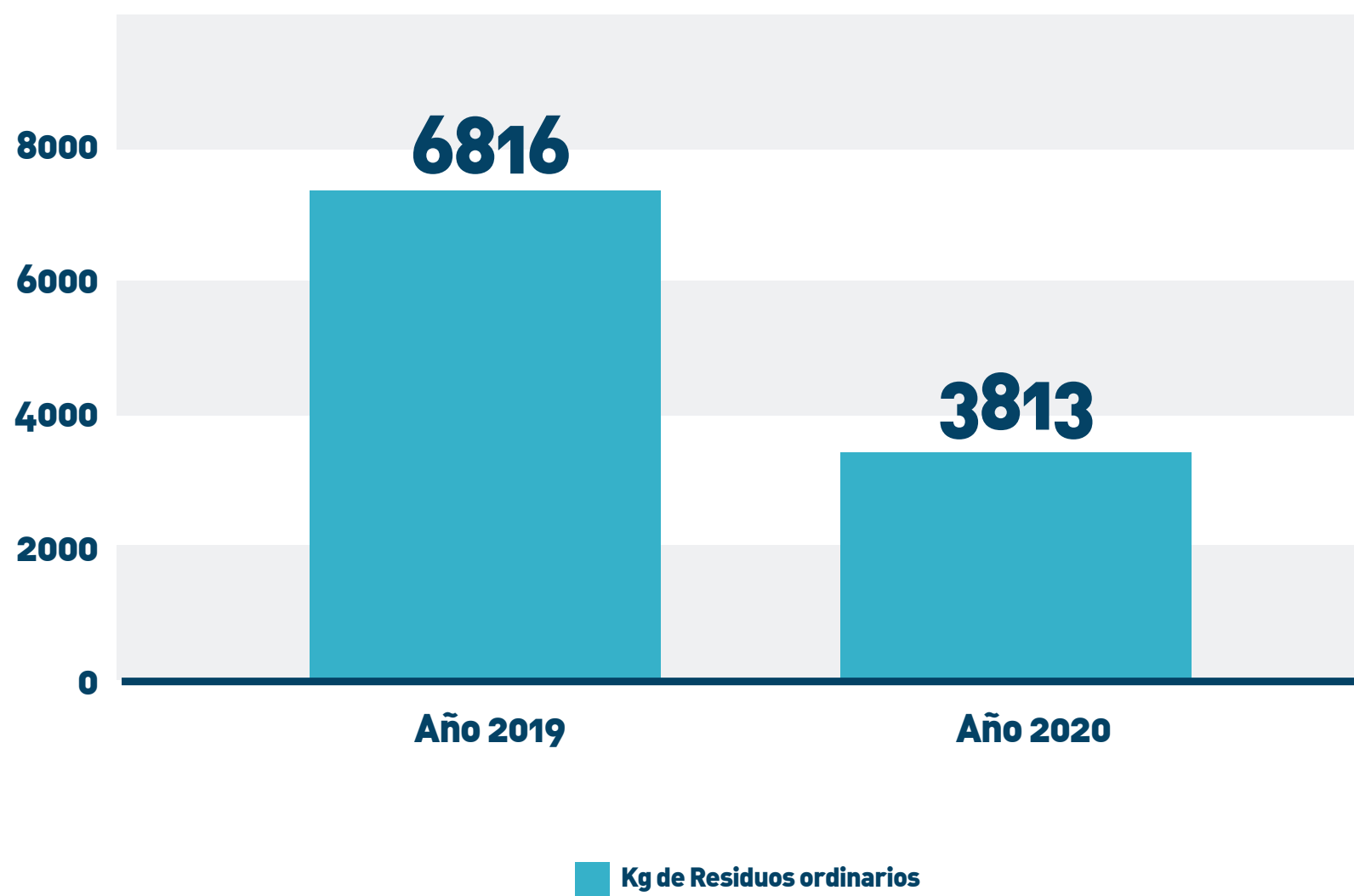
Seguimiento y Medición

- Verificación de información suministrada por parte de servicios administrativos.
- Seguimiento al cumplimiento de inspecciones a equipos de alto consumo y sus respectivas correcciones.

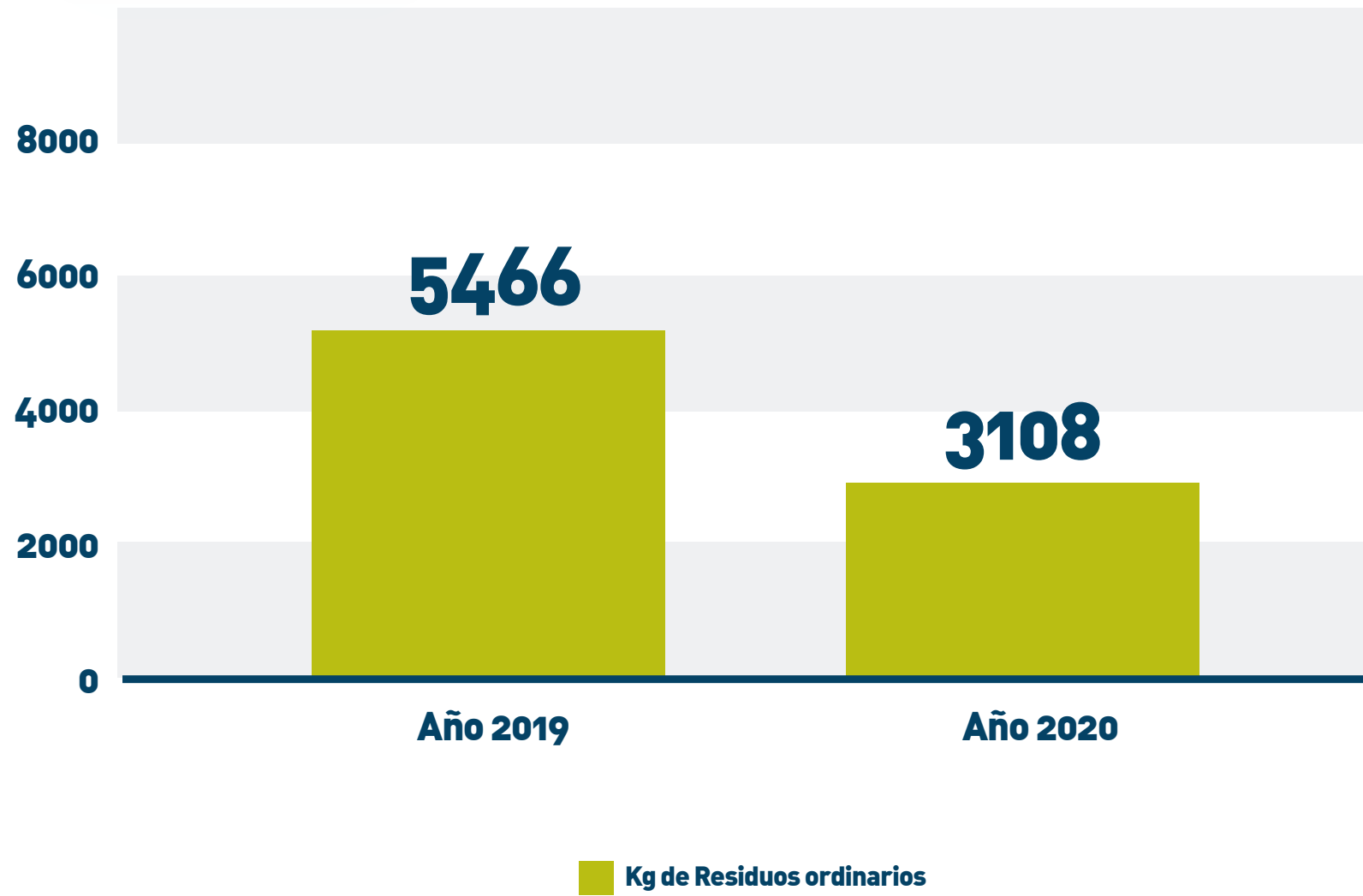


Manejo y disposición de residuos

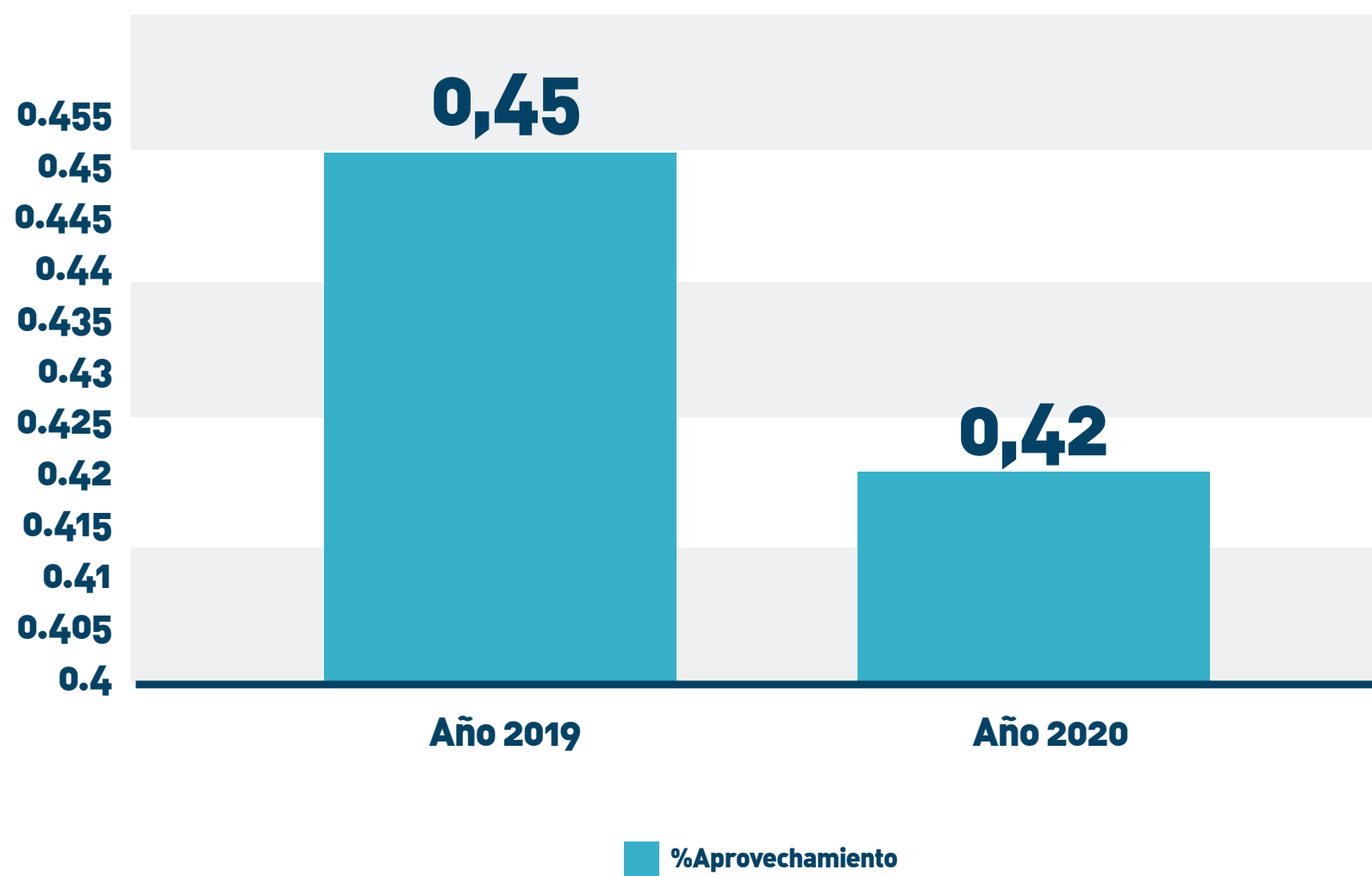
KG de residuos dispuestos 2019-2020



Residuos aprovechables 2019-2020



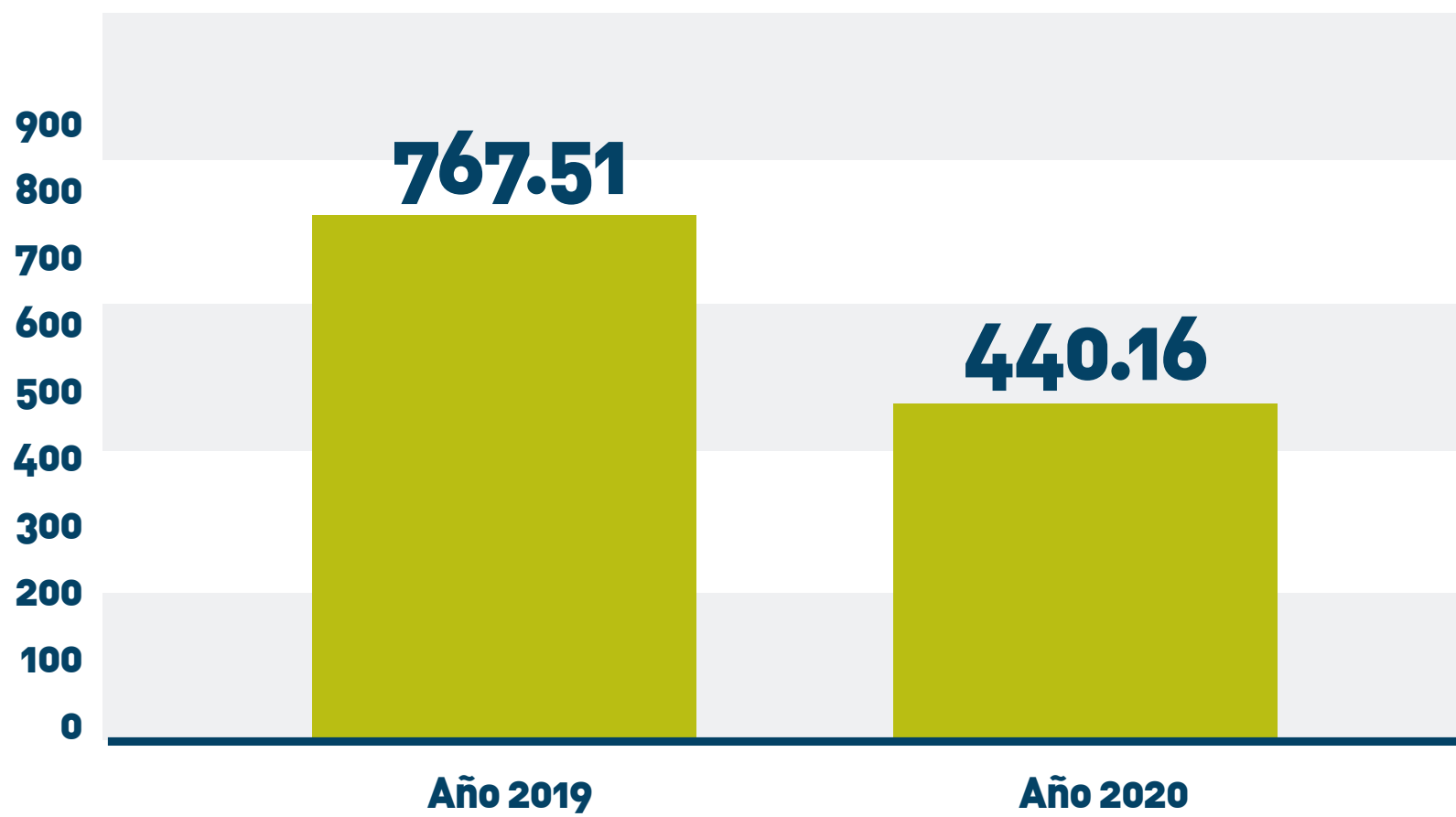
Residuos aprovechables 2019-2020



Una de las principales estrategias para incentivar la separación de residuos en la fuente estuvo centrada en diversas campañas de comunicación y formación para los colaboradores.



Disposición de residuos peligrosos 2019 - 2020



■ %Aprovechamiento

En 2019 se recolectaron 758 kg de residuos peligrosos. El 100 % de éstos se dispuso adecuadamente.

En 2020 se recolectaron 440 kg de residuos peligrosos. El 100 % de éstos se dispuso adecuadamente.

En 2020 se recolectaron 440 kg de residuos peligrosos. El 100 % de éstos se dispuso así:

- Recuperación y aprovechamiento: 256,11 kg.
- Celda de seguridad: 66,1 kg.
- Incineración: 25,04 kg.
- Encapsulamiento: 92,75 kg.

Insumos reciclados 2020

Material	Kilos
Acero	26
Reguladores	168
Contadores	779
Cartón	56
Total	1.029

Venimos trabajando en acciones que nos permitan reducir la cantidad de residuos peligrosos y aumentar el aprovechamiento de residuos sólidos para integrarlos nuevamente a cadenas productivas. Entre estas acciones se ha venido haciendo un piloto de programa posconsumo de los medidores, para garantizar un manejo adecuado de estos elementos y evitar posibles fraudes que puedan poner en peligro a las comunidades o generen impactos ambientales significativos, con lo que logramos recoger y devolver a la cadena de aprovechamiento un total de 779 medidores.

De igual forma aprovechamos los residuos generados en la reconversión de vehículos a gas natural y los recursos obtenidos de esta labor y se destinaron a la promoción de la movilidad sostenible en Manizales mediante el reconocimiento, concientización y entrega de elementos de seguridad a los ciclistas como incentivo a esta práctica que contribuye a la calidad del aire en la ciudad y a reducir las emisiones de GEI.

Los residuos aprovechables se entregan en forma de donación a organizaciones sociales que utilizan estos recursos para intervenciones en salud a personas vulnerables.

5.2 Cambio Climático

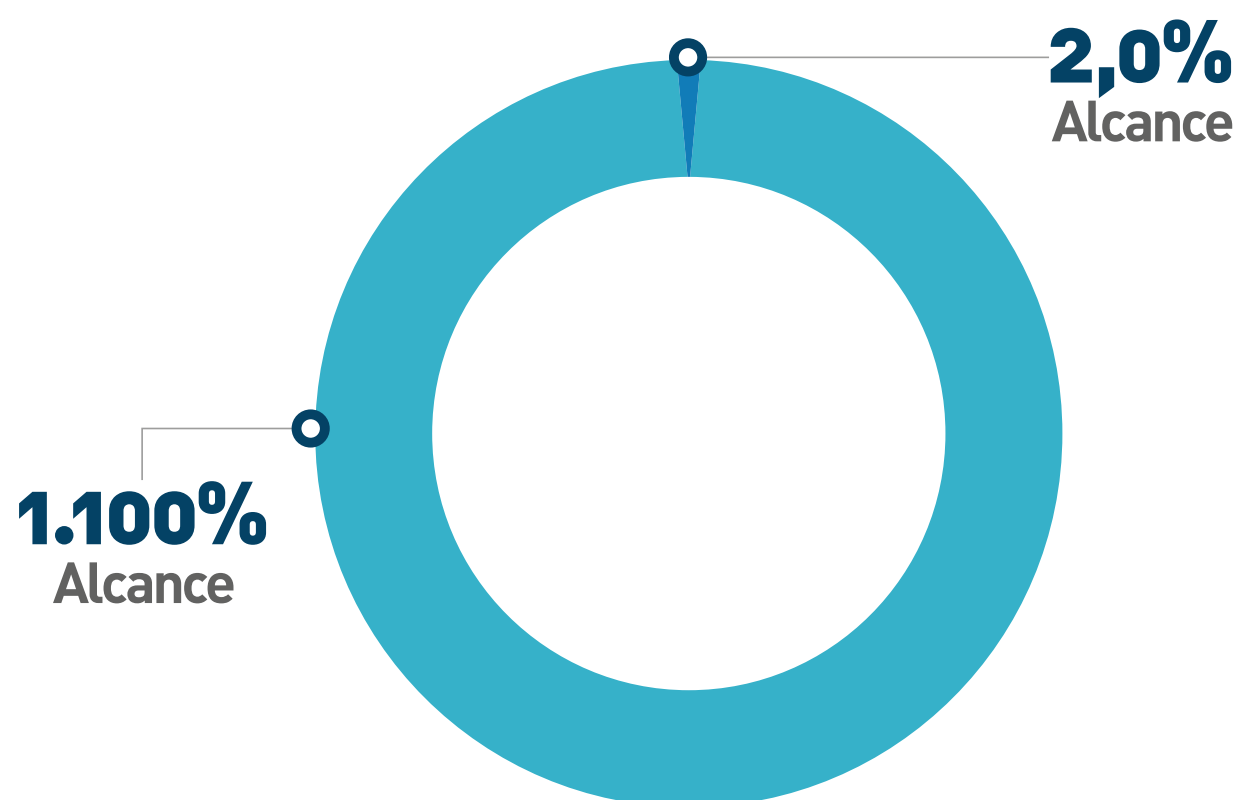
Continuamos midiendo nuestra huella de carbono como indicador clave de nuestra gestión ambiental y compromiso con el territorio.

Huella de carbono del periodo medido 2018 - 2019

- **huella de carbono 2018:** 35,87 gramos CO₂e/m³.
- **huella de carbono 2019:** 36,74 gramos de CO₂e/m³

Las emisiones de GEI de Efigas en 2019 se deben en un 99,53 % a emisiones directas (alcance 1) y el 0,47 % a emisiones indirectas por uso de electricidad (alcance 2). La actividad que genera mayor cantidad de emisiones en la operación de Efigas se debe a las fugas de gas natural que representa el 95,06 % del total del inventario de GEI. Los 11.680,71 toneladas de CO₂e en emisiones de alcances 1 y 2 equivale a una emisión específica de 36,74 gramos de CO₂e/m³.

EFIGAS S.A. E.S.P - Alcances 1 y 2



Es por esto que continúa fortaleciendo el Programa de Prevención de Daños que busca, como su nombre lo indica, prevenir los daños en la infraestructura y atender rápidamente las emergencias suscitadas por la intervención del espacio público que afecte la tubería de distribución y que nos permite la gestión de las posibles fugas de gas directamente a la atmósfera.

Por su parte desarrollamos medidas de compensación priorizando la protección y/o restauración de hábitats, en este sentido hemos sembrado 22.609 árboles bajo diversas iniciativas de reforestación y acciones de restauración ecológica asistida, iniciando con un proceso de delimitación y definición de las zonas de importancia ecológica, donde se tiene en cuenta las características del territorio y la oferta de bienes y servicios ambientales para las comunidades locales y de los departamentos en general.

Territorios de las iniciativas de intervención.

- Bocatoma Río Blanco del acueducto de Manizales: 1839 árboles.
- Predio La Marmolera en Manizales: 2200 árboles.
- Reserva natural Alto del Nudo en Risaralda: 300 árboles.
- Reserva La Secreta en Armenia: 1100 árboles.
- Predio ARC en CIEL Filandia, Quindío: 1100 árboles.
- Municipios de Circasia y Salento, Quindío: 200 árboles.
- El esquema BanCO2® “Servicios Ambientales Comunitarios” tiene como objetivo la conservación de los ecosistemas naturales y la compensación por las afectaciones ambientales (entendida como la huella de carbono) producto de las actividades antrópicas, mediante un pago económico a las familias propietarias o poseedoras de predios que cuentan con un recurso natural conservado y brindan servicios eco-sistémicos a la sociedad y al planeta, tales como: regulación hídrica, captura de CO2, conservación de la biodiversidad, generación de oxígeno, entre otros (Másbosques 20151), bajo este esquema hemos aportado a procesos de preservación y conservación en los municipios de Marsella predio Manga Bonita y Vereda Santo Domingo (Villamaría, Caldas), Predio El Pencil.
- Convenio de Cooperación en el marco del programa Quindío Sostenible “Restaurar los Bosques para Conservar la Vida” proyecto con el que se contribuyó a la restauración ecológica de dos (2) unidades de manejo de la cuenca -UMC-: Río Quindío y Río Roble, en donde se intervinieron 29 Has mediante la siembra de diferentes especies forestales con sus respectivos mantenimientos silviculturales, como estrategia de adaptación y mitigación al cambio climático, para contribuir a mejorar la conectividad ecológica y propender sistemas productivos resilientes a fenómenos naturales en el departamento del Quindío”.

Contenido 306-3 Derrames significativos.

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

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

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

Anexo 1

Indicador	Descripción	# de Página
Contenidos Generales – Perfil de la Organización		
102-1	Nombre de la organización.	7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	7-8
102-3	Ubicación de la sede.	7
102-4	Ubicación de las operaciones.	7
102-5	Propiedad y forma jurídica.	9
102-6	Mercados servidos.	9
102-7	Tamaño de la organización.	7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	47-48
102-9	Cadena de suministro.	10
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	10
102-11	Principio o enfoque de precaución.	33
102-12	Iniciativas externas.	11
102-13	Afiliación a asociaciones.	11
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	4
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	31-32-33
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	12-13
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	14
102-18	Estructura de gobernanza.	14
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos ambientales y sociales.	18-19-20-21
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	22-23
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	15
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	15
102-25	Conflictos de interés.	14
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	14-15
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	32-33
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	32-33
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	26-27-28
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	12-13-14
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés.	22
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	24-25
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	24-25
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	24-25
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	05
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	05
102-47	Lista de los temas materiales.	
102-48	Re- expresión de la información.	05
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	05
102-50	Período objeto del informe.	05
102-51	Fecha del último informe.	05
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	05
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	05
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	05
102-55	Índice de contenidos GRI.	05
102-56	Verificación externa.	05

Anexo 1 (Continuación)

Indicador	Descripción	# de Página
Enfoque de gestión		
Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	22 al 28
Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	18 al 22
Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	20
Gestión Ambiental		
301-2	Insumos reciclados.	82
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	76
302-4	Reducción del consumo energético.	76
303-1	Extracción de agua por fuente.	77
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	84
305-1	Emisiones directas de GEI.	83
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	82
306-3	Derrames significativos.	84
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	84
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	66
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	66
Gestión Económica		
Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	43
Contenido 203-1:	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	70
Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	67
Contenido 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	43
Gestión Social		
Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	47
Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	57
Contenido 401-3	Permiso parental.	54
Contenido 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	57
Contenido 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad.	51
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.	51
Contenido 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	51
Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	56
Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	56
Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	56
Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	47 -48
Contenido 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	57
Contenido 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	66
Contenido 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	66
Contenido 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	72
Contenido 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	68 al 72
Contenido 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	43
Contenido 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	60
Contenido 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	72



Informe de Sostenibilidad

Efigas Gas Natural S.A. E.S.P.

2020

Transformamos
vidas para
toda la vida



Efigas

S.A. E.S.P.

Ahí siempre

[◀ Pág. anterior](#)

[Inicio](#)

[Menú](#)