



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

Ahí siempre



Siempre  
**siempre**



INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
**2019**



# CONTENIDO

1



## Nuestra empresa

- 1.1 Perfil de nuestra empresa
- 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



# JUNTA DIRECTIVA

## Principales

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

## Suplentes

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

## Administración

Carlos Alberto Mazeneth Dávila	<b>Gerente</b>
-----	
Eduardo Alzate Jaramillo	<b>Subgerente Financiero</b>
-----	
Érika Soledad Durán Pinzón	<b>Subgerente Comercial</b>
-----	
Jorge Enrique González Cardona	<b>Subgerente Técnico</b>
-----	
Sebastián Vega Bojanini	<b>Secretario General y Jurídico</b>

## Revisor Fiscal

-----	Luis Felipe Valencia Grajales
-----	Designado por Ernst & Young
-----	<b>CONSULTOR ESTRATEGIA Y RSE</b>
-----	Humberto Díaz Gutiérrez
-----	PHVA Gestión Corporativa

Ahí siempre

# MENSAJE DEL GERENTE



Con satisfacción presentamos los avances de sostenibilidad de la compañía de la vigencia 2019, año en el que nos enfocamos en generar un impacto más positivo en la comunidad y afianzar nuestra relación con los grupos de interés para fortalecer el tejido social de la región en que operamos y prepararnos para los desafíos que comprometan a nuestra compañía y pongan a prueba su capacidad de acción y reacción con asuntos generados por situaciones propias o ajenas.

Para Efigas la conservación del entorno, el crecimiento financiero y la prestación integral de un servicio que brinda calidad de vida, son la base de una gestión que incluye prácticas de transparencia, trabajo colaborativo y apertura a la transformación y dinamización de las organizaciones.

Como líder de la compañía, destaco los resultados alcanzados con la conexión de nuevos usuarios, la estabilidad de la operación, el fortalecimiento de las competencias de los contratistas aliados, la satisfacción con el servicio por parte de los clientes y sobre el margen del 93% en las ciudades capitales del Eje Cafetero según la red de ciudades Cómo Vamos, la facilitación de recursos para mejorar los índices de lecto escritura, a través de los docentes involucrados en el programa Cuenta con Efigas y la denominación como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia, lo que comprobó el valor que para la función empresarial tienen las personas que hacen parte de ella y que se convierten en su ADN.

Definimos metas y proyectos para el 2020, año en el que la confianza y una relación más cercana con la comunidad será un principio constante, acompañado de la prestación de un servicio continuo y excelente.

Con la distribución de gas natural conectamos con más calidad de vida a las familias a quienes se les brinda la oportunidad de mejorar hábitos, ganar tranquilidad y acceder a otros servicios, que especialmente a los estratos socioeconómicos bajos, les ayuda a mejorar sus condiciones. Estamos seguros de que todas estas acciones contribuyen con los objetivos de la nueva década.

  
**Carlos Alberto Mazeneth Dávila**  
Gerente General

# ACERCA DE ACERCA DE ESTE INFORME

Este quinto informe da cuenta de nuestro desempeño durante 2019 en los 32 municipios del Eje Cafetero en donde se presta el servicio, respecto a los temas definidos como relevantes en nuestra estrategia de sostenibilidad; entendiendo que la transparencia con nuestros grupos de interés les permite tomar decisiones más informadas.

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

El presente informe no cuenta con verificación externa, sin embargo, los datos e información aquí contenidos se soportan en los estados financieros certificados por Ernst & Young, empresa externa de revisoría fiscal.

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

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



# “ NUESTRA EMPRESA

Ahí siempre

# 1.1 PERFIL DE NUESTRA 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: solamente en **Colombia.**  
 Página web: **www.efigas.com.co**  
 Teléfono: +57 **898 2323**

Somos una empresa colombiana con presencia en 3 departamentos del país, Caldas, Quindío y Risaralda. Por 22 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.

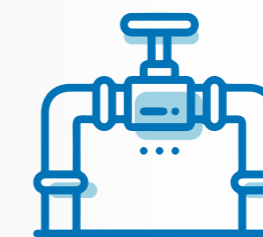
Ahí siempre

## 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**  
 Más que un crédito:  
**UN CUPO PARA TI**

Financiación no bancaria.

## Nuestro 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.



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

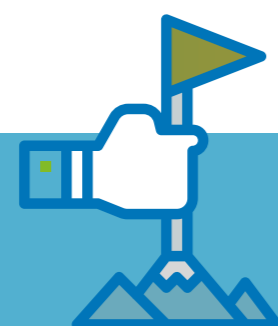


Financiación a través de la factura de gas para los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes.

**Brilla**  
 Efigas

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.

# Nuestra Misión



# Visión

“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 asociado a energía, servicios y financiación, orientado por la excelencia en la gestión”.

“Consolidar nuestro modelo integral de negocios, asociado 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%
GOMJAR Y CIA S EN C.A.	4.26%
INFICALDAS	4.09%
INFIMANIZALES	4.09%
INVERSIONES PAPIRO	4.09%
Otros con menos del 0,3%	2.74%

Ahí siempre

62 poblaciones

32 municipios

3 departamentos

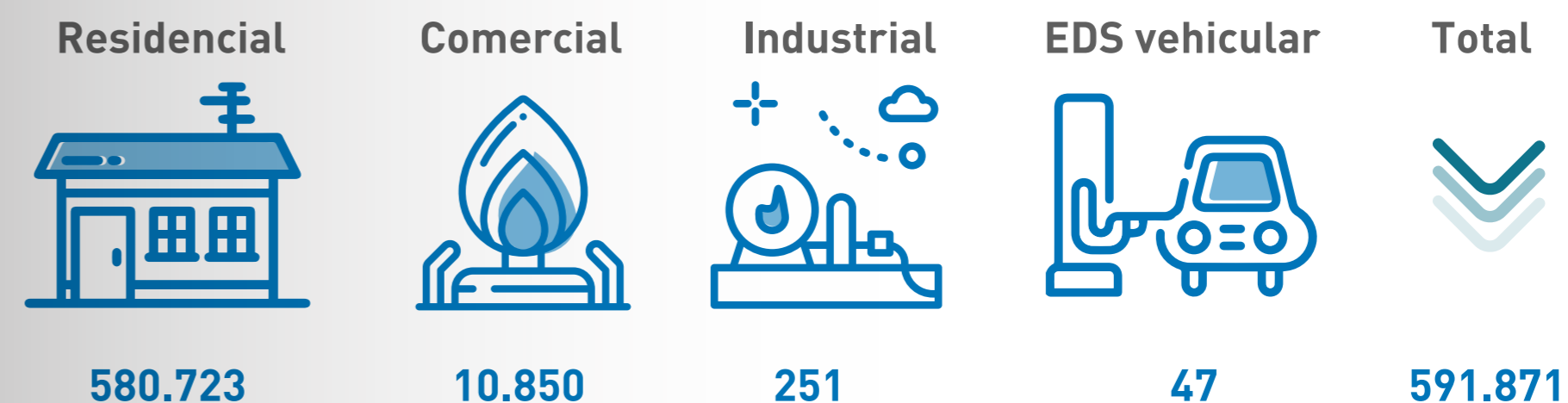
591.871 usuarios



## Zona de influencia y mercado Efigas

Con el modelo de negocio descrito llegamos a **62 poblaciones** distribuidas en **32 municipios** de los **3 departamentos** del Eje Cafetero y contamos con **591.871 usuarios**, distribuidos en los siguientes mercados:

Mercado 2019



Ahí siempre

### 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 TGI, compañía que suministra el gas en un punto denominado **Estación de Puerta de Ciudad**.

A partir de allí se inicia el **proceso de distribución y comercialización** en los municipios mencionados a cargo de nuestra organización.



### Efigas en cifras

El negocio en cifras	2019	2018
# de usuarios de gas natural	591.871	564.126
Volumen de gas vendido/millones m <sup>3</sup> acumulados por año	318	243
Acumulado en km de red construida (Polietileno)	5.798 km	5.650 km
Km de red construida (Acero)	94km	94 km
Cobertura de mercado en la zona de influencia 2018-2019	84,17%	82,06%
# de usuarios negocio de financiación no bancaria Brilla	75.083	65.992
# de colaboradores	382	363
# de aliados Efigas (Contratistas)	22	22
# de colaboradores indirectos	738	709

Durante el año 2019 no se presentaron cambios significativos en la organización y/o su cadena de suministro.

Ahí siempre

### 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, generando sinergias frente a temas de desarrollo sostenible, conocer buenas prácticas, fortalecer la reputación y nuestro liderazgo regional.



Ahí siempre

# 1.2 GESTIÓN ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

## Gestión ética

Efigas establece y estructura su modelo de Gestión ética, como soporte de su estrategia de sostenibilidad, arraigado a sus valores corporativos y su Código de conducta, el cual para el año 2019 fue reestructurado y validado nuevamente por su Junta Directiva, como carta de navegación de los comportamientos éticos dados para colaboradores y contratistas.

## 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.

**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.

Ahí siempre

## Herramientas de gestión ética con las que contamos:

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

**El Comité de Ética y Conducta:** órgano de carácter consultivo, de análisis y asesoramiento sobre cuestiones del Código de Ética y Conducta y conflictos que surjan en su aplicación.



- ✓ Revisar los resultados de las investigaciones por violaciones al Código de Ética y 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:

- a. Correo electrónico: [lineaetica@efigas.com.co](mailto:lineaetica@efigas.com.co)
- b. Teléfono: 01 800 911 0011, cuando el operador lo solicite marque el código (844) 608-3624 24 h / 7 días.
- c. Página web: <https://www.efigas.com.co/Transparencia/linea-etica>  
Ir a la Línea ética ([www.lineaeticadistribuidoras.ethicspoint.com](http://www.lineaeticadistribuidoras.ethicspoint.com))

Ahí siempre



En 2019 se avanzó de forma decidida en la estructuración del Modelo de Gestión Ética, enfatizando en los siguientes puntos.



1

Reestructuración del Código de Ética y Conducta y aprobación por Junta Directiva.



2

Creación y aplicación de la Línea ética.



3

Socialización a la totalidad de los colaboradores y algunos contratistas del Código de Ética y Conducta y Línea ética.



4

Certificación de aceptación del Código de Ética y Conducta por parte de los colaboradores.

## 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.

Ahí siempre

## Estructura de gobernanza

La Junta Directiva de Efigas S.A. E.S.P., es elegida por la Asamblea General de Accionistas mediante el sistema de cociente electoral, para un periodo de dos (2) años y está conformada por cinco miembros principales y sus respectivos suplentes. Actualmente de los 10 miembros, 7 de ellos son hombres y 3 son mujeres.

### ACCIONISTAS

### ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

- Junta Directiva.
- Comité de Auditoría.
- Gerente General.
- Secretario General.
- Políticas de selección, contratación y remuneración de personal.

### MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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

### COMPRAS Y CONTRATACIÓN

### CONFLICTOS DE INTERES

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

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

Ahí siempre

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

### Estructura de gobierno

Órganos de gobierno	Comités de apoyo a la gestión
Asamblea general de accionistas	
Junta Directiva	Comité de Auditoría
Gerente	Comité de Gerencia

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.



Ahí siempre



2

# ENFOQUE DE GESTIÓN SOSTENIBLE

# 2.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

Gestionamos nuestra estrategia organizacional utilizando como punto de partida la Política de Sostenibilidad, directriz y compromiso desde la alta dirección y desplegada en toda la organización y cadena de valor, que se materializa en cada actividad o decisión tomada y/o ejecutada.

## 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”.

Ahí siempre

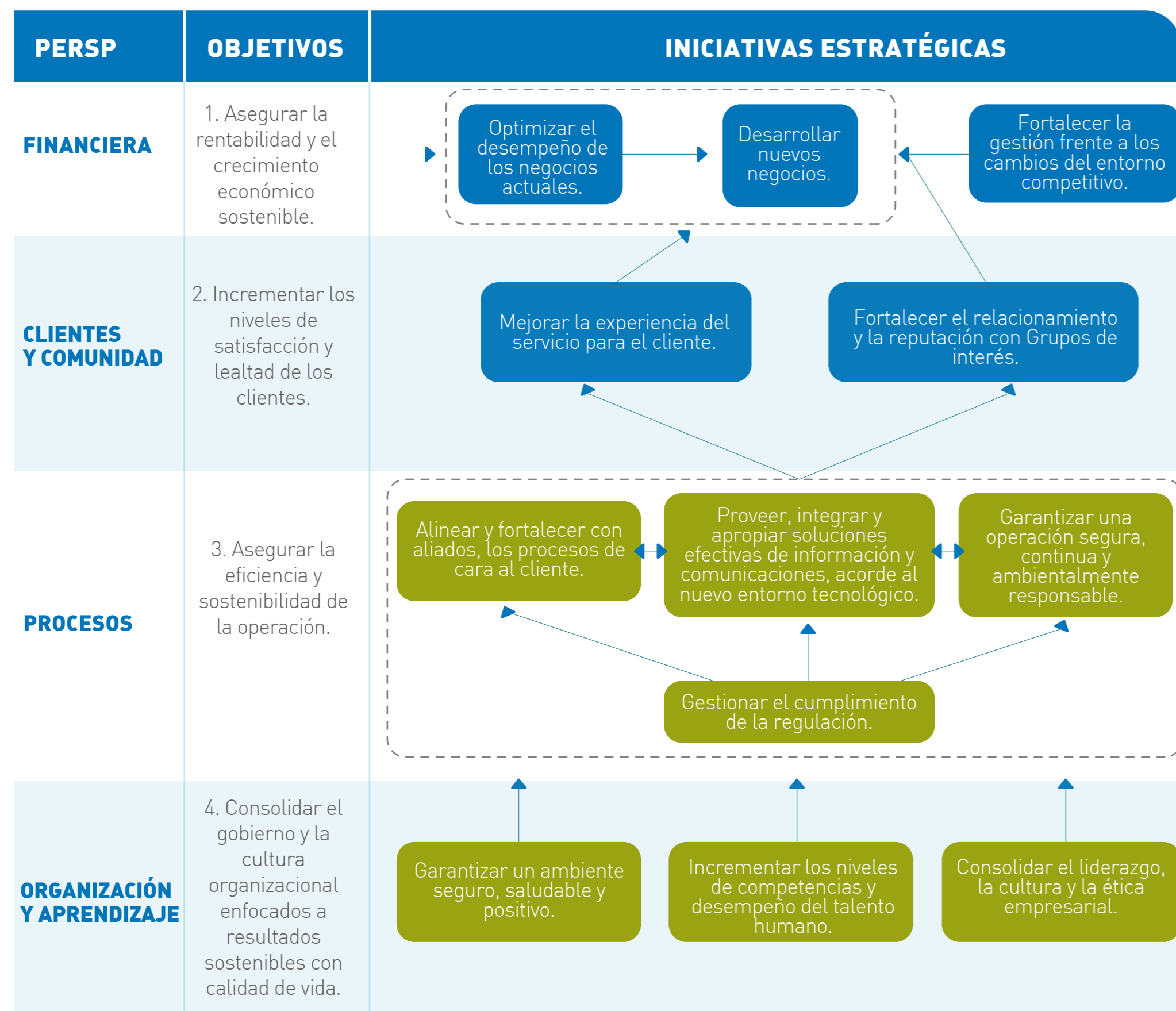
## Proceso de la Gestión Estratégica



Ahí siempre

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 2019/2020

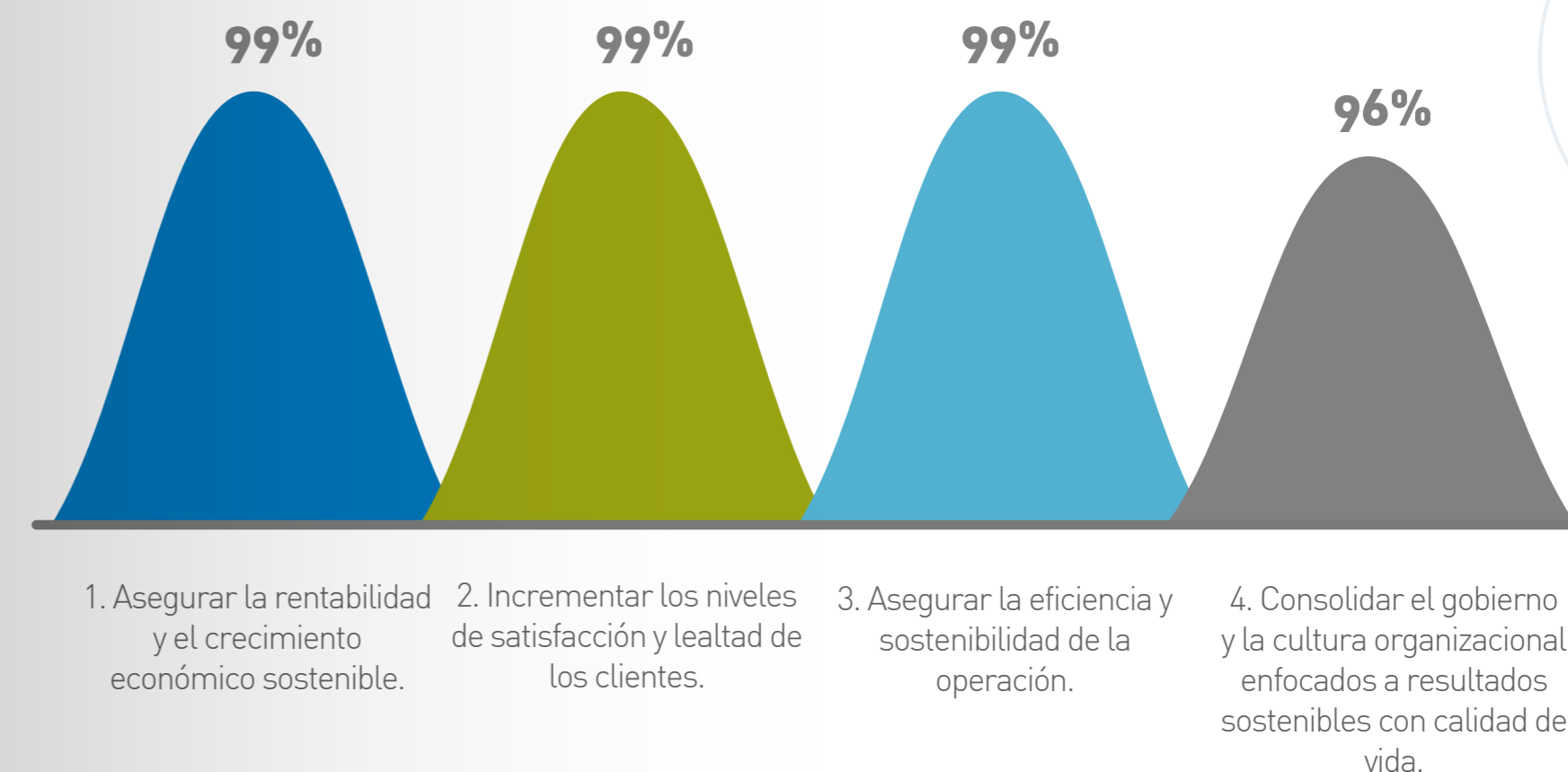


Adicional, permite dinamizar la medición estratégica que, en función de sus perspectivas, monitorea el impacto y cumplimiento de objetivos e iniciativas.

Ahí siempre

## Medición estratégica

### Nivel de cumplimiento objetivos estratégicos



Esta medición la dinamizamos a través de la compilación de indicadores de impacto de cada objetivo, entre estos debemos resaltar los que representan las dos metas crucialmente importante que nos propusimos alcanzar para el 2019.

INDICADORES	VALOR META	VALOR REAL	% CUMPLIMIENTO
MCI: EBITDA POR USUARIO	226.712	216.249	105%
MCI EXCELENCIA EN EL SERVICIO	85	84	99%

**MCI EBITDA POR USUARIO:** es un referente financiero monitoreado por el Área de planeación y tiene como propósito conocer cuál es la ganancia generada por cada usuario previo antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones.

**MCI EXCELENCIA EN EL SERVICIO:** es un referente de servicio monitoreado por el Área de servicio al cliente y tiene como propósito conocer el nivel de excelencia a través de la gestión de PQR y la Calidad general de los servicios prestados.

Ahí siempre

## Avance en la gestión

### Gestión de procesos

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

Es así como durante el 2019 se orientaron importantes esfuerzos al **fomento de la cultura de mejora continua**, estimulando la generación de ideas de mejora y reconociendo aquellas que generaron un impacto positivo en la calidad del servicio, en los tiempos de operación, la reducción de costos o gastos y los ingresos operacionales.

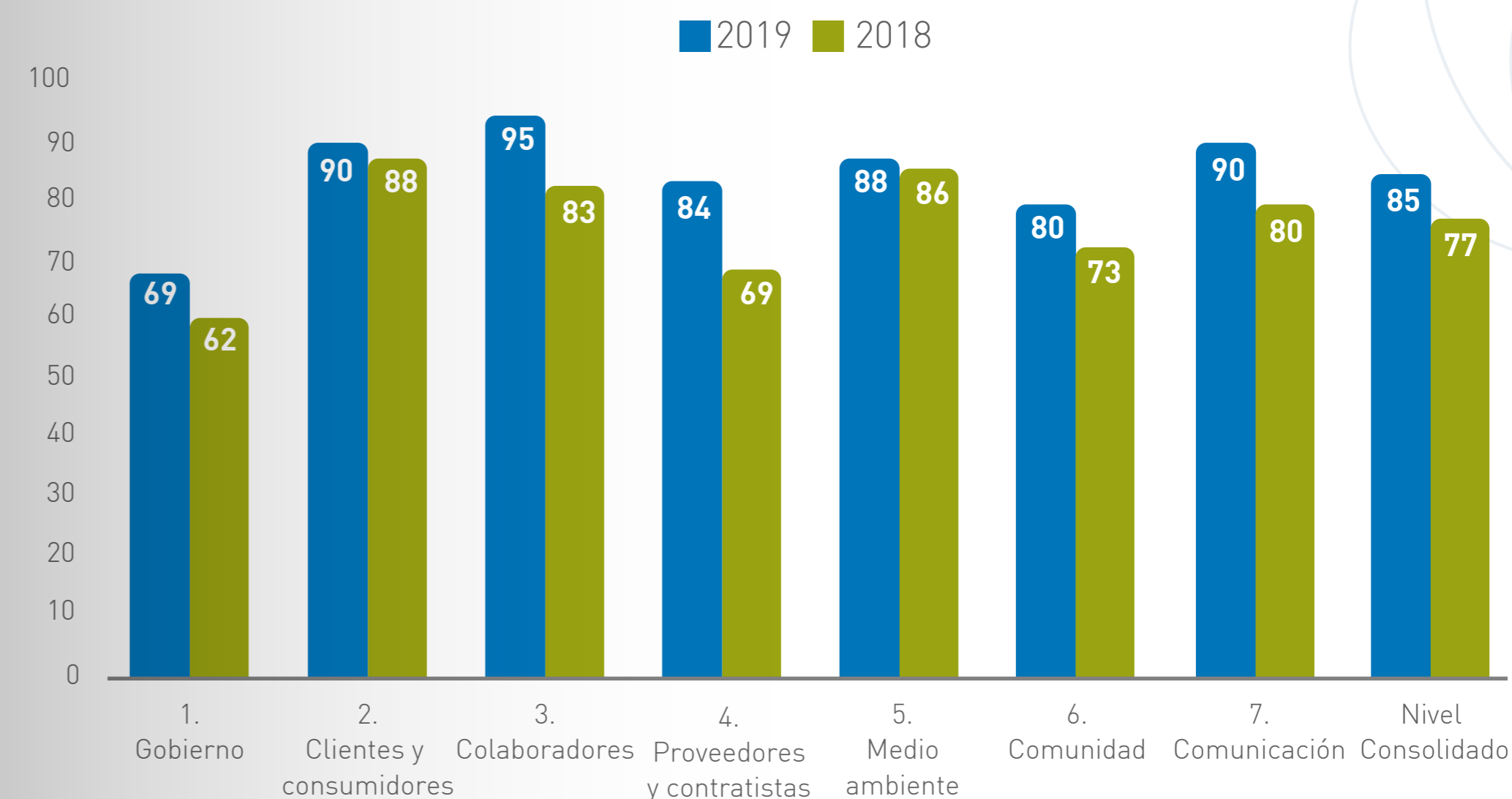
De igual forma, seguimos orientando esfuerzos de la mano con nuestros aliados estratégicos y su desarrollo para cumplir los compromisos que adquirimos día a día con los usuarios, buscando cada vez procesos más eficientes que respondan a sus necesidades y expectativas.

### Gestión de Responsabilidad Corporativa

El desarrollo de la Gestión de Responsabilidad Corporativa, lo medimos desde hace 5 años bajo un marco de autoevaluación con referentes como la ISO 26.000, los principios de Pacto Global y los objetivos de desarrollo sostenible, ha permitido movilizar prácticas responsables en los procesos organizacionales. En esta senda para el 2019 el nivel consolidado de responsabilidad corporativa en Efigas crece 8 puntos porcentuales pasando del 77% al 85% y creciendo más en criterios como colaboradores, proveedores y contratistas, gobierno y comunicaciones, es de aclarar que si bien el gobierno aumenta por la buena gestión en la implementación de la Gestión ética, debemos seguir trabajando para fortalecer el modelo del DDHH.

Ahí siempre

## Nivel consolidado de RS EFIGAS



### Principales acciones de avance 2019

- ✓ Implementación del Modelo de Gestión Ética (creación y socialización del Código de Conducta y Línea ética).
- ✓ Creación e implementación del Plan para el Retiro.
- ✓ Medición Huella de Carbono 2017 y 2018.
- ✓ Generación del Manual de Crisis.
- ✓ Implementación de políticas y procedimientos de compras para gestar compras sostenibles.
- ✓ Fortalecimiento de estrategias de proyección social.

Ahí siempre

# 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 5 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



### CLIENTES

Cumplir en forma activa la propuesta de valor de la compañía y asegurar una comunicación objetiva y transparente.

### ACCIONISTAS

Generar retorno a la inversión con valor agregado y un crecimiento sostenido, mediante una apropiada gestión de la inversión y los recursos, en el marco del buen gobierno y ética empresarial.

### COLABORADORES

Promover su desarrollo integral y el de sus familias a través de los programas de bienestar, seguridad y salud en el trabajo para prevenir lesiones o enfermedades, mediante la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de los respectivos controles; propiciando un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.

### PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Generar y fortalecer relaciones de confianza, transparentes y justas acompañándolos en su desarrollo competitivo, actuando bajo condiciones seguras y amigables con el medio ambiente.

### COMUNIDAD

Contribuir al desarrollo local, con la infraestructura y programas de gestión social y ambiental para prevenir la contaminación y mitigar los impactos de nuestra operación.

### GOBIERNO

Contribuir al desarrollo local, con la infraestructura y programas de gestión social y ambiental para prevenir la contaminación y mitigar los impactos de nuestra operación.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Facilitar los procesos de difusión y reporte a grupo de interés, enmarcados en atributos de transparencia, calidez y cumplimiento.

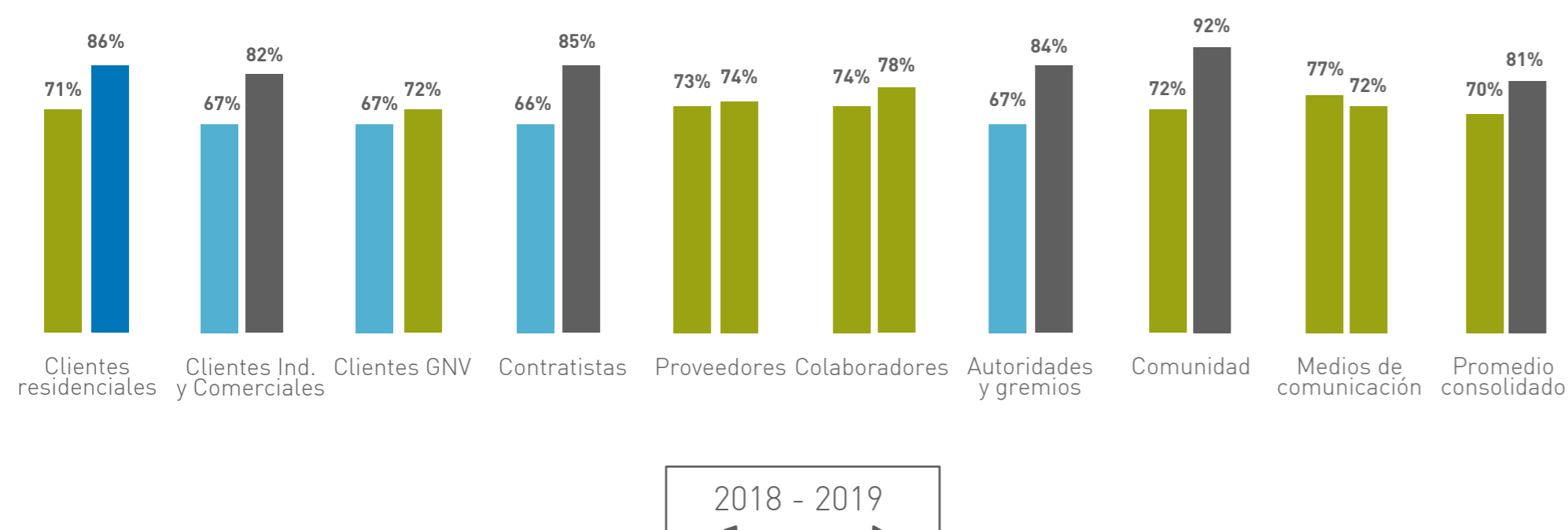
Ahí siempre

Ahí siempre

## 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 y tener un insumo trascendental para la planeación estratégica y así mismo la creación de la materialidad.

### Resultados de diálogos 2019 y acciones dinamizadas por grupos de interés



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



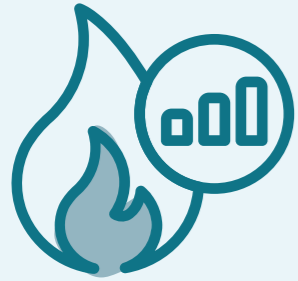
Ahí siempre

### Asuntos destacados

- Transición de riesgo reputacional bajo a posicionamiento reputacional relevante en la percepción del promedio consolidado.
- Efectividad de estrategias adoptadas en la gestión con contratistas.
- Importante incremento en la percepción de responsabilidad corporativa de Efigas, por parte de clientes residenciales, la comunidad y autoridades principalmente.
- Clientes GNV manifiestan que el modelo de negocio de GNV a nivel nacional se encuentra en declaración de crisis.

GRUPO DE INTERÉS	ACCIONES GENERADAS EN 2019	PERCEPCIÓN POSITIVA	ASUNTOS POR MEJORAR
<b>Cientes residenciales</b> <b>Vocales de control</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación del modelo de excelencia en el servicio.</li> <li>- Formación continuada de negocio en todas sus aristas a vocales de control.</li> <li>- Medición desde el modelo de NPS.</li> <li>- Inicio de aplicación de encuestas posventa a los usuarios.</li> <li>- Brigadas descentralizadas de servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En calidad del servicio se indica que el uso del servicio es confiable.</li> <li>- La percepción de respuesta a requerimientos del cliente es excelente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconocimiento e incumplimiento de los deberes del usuario, comprensión de la factura, incremento de reclamos por mantenimiento de gasodomésticos; lo que consideran que falta es fomentar más la educación en uso responsable del servicio.</li> </ul>
<b>Cientes comerciales e industriales</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de relacionamiento, encuentro de industriales.</li> </ul>	<p>Calidad del servicio con altos índices de confiabilidad en el suministro y acompañamiento técnico.</p>	<p>Generar mayor valor agregado a las empresas desde: acompañamiento en el plan de contingencia (uso seguro del combustible), medición de la eficiencia del gas y de la huella de carbono, prácticas ecoeficientes y conocer sobre lo que hace Efigas en lo social y ambiental.</p>

Ahí siempre

GRUPO DE INTERÉS	ACCIONES GENERADAS EN 2019	PERCEPCIÓN POSITIVA	ASUNTOS POR MEJORAR
<b>GNV</b>  	Revisión del Modelo de negocio de GNV y su proyección en el marco de la continuidad del negocio	Perciben gestión de Efigas ante el modelo de negocio bajo su posibilidad.	Consideran que el negocio puede volver a retomar su rumbo, mediante estrategias de excepción para mantenerse durante el tiempo de la crisis mientras el negocio vuelve a despegar, para lo cual es necesario: a) asegurar un sitio en la canasta energética, b) reinventar el negocio, c) trabajar más con Naturgas e incidir en la política pública de GNV, d) corregir errores de las EDS, unirnos y acordar el precio de venta e) mejorar negociaciones con Efigas.
<b>Contratistas</b>  	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma Strategy, información confiable, equipo de compras con mayor apertura y fluidez en el proceso.</li> <li>- Efectividad del programa Misión+ el cual responde en gran medida a sus necesidades.</li> <li>-Mejoramiento en relacionamiento y coordinación con las coordinaciones.</li> </ul>	<p>Contar con estadísticas más profundas del mercado.</p> <p>Ajustar algunos procedimientos internos para alinear la ejecución de la labor.</p> <p>Revisión de ANS.</p> <p>Mayor frecuencia en retroalimentación de evaluaciones.</p> <p>Mayor acompañamiento en SST.</p>
<b>Proveedores</b>  	Análisis de ciclo de vida para proveedores de servicio y materiales.	Perciben un mayor relacionamiento y alineación con la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la repuesta a proveedores.</li> <li>- En caso de no adjudicación, informar.</li> <li>- Definir espacios orientados a: generar aprendizajes.</li> <li>- Fortalecer estrategias para prevenir el riesgo de uso de materiales de dudosa procedencia,</li> </ul>

Ahí siempre

GRUPO DE INTERÉS	ACCIONES GENERADAS EN 2019	PERCEPCIÓN POSITIVA	ASUNTOS POR MEJORAR
<b>Comunidad / líderes comunitarios - instituciones educativas</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuidad del programa ESLAC (Escuela de Líderes Ambientales Comunitarios).</li> <li>- Fomento de estrategias de uso responsable del gas natural.</li> <li>- Desarrollo del programa de Voluntariado Corporativo.</li> <li>- Continuidad del programa Cuenta con Efigas.</li> <li>- Construcción del Manual de Crisis y protocolos de actuación para minimizar riesgos con afectación a la reputación.</li> <li>- Programa de proyección para la contribución al fortalecimiento de la tradición desde la gastronomía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se exalta la efectividad de los programas de proyección a la comunidad desarrollados por la empresa.</li> <li>- Declaración de programa exitoso con las comunidades y de altísimo impacto en el mediano y largo plazo, por el involucramiento de niños, orientado al desarrollo de la responsabilidad medioambiental.</li> </ul>	<p>con apariencia de legalidad por parte de terceros y suplantación de terceros con nombre de Efigas.</p> <p>-Dar a conocer opciones que la empresa brinda, para fomentar su conocimiento o desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuar fortaleciendo los programas establecidos y darles mayor visibilización.</li> <li>- Fortalecer los programas de educación del uso responsable del servicio.</li> </ul>
<b>Autoridades y gremios</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación del Programa de Prevención de Daños con autoridades y otras empresas de servicios.</li> <li>- Formación continuada y articulación con Bomberos y entidades que configuran la prevención del riesgo en las zonas de influencia de Efigas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente manejo de protocolos por parte de Efigas, destacando que la labor conjunta con bomberos es exitosa, para la prevención de emergencias y atención de contingencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Articulación con autoridades medioambientales y las políticas ambientales como la política de educación ambiental, en los departamentos de influencia.</li> </ul>

Ahí siempre



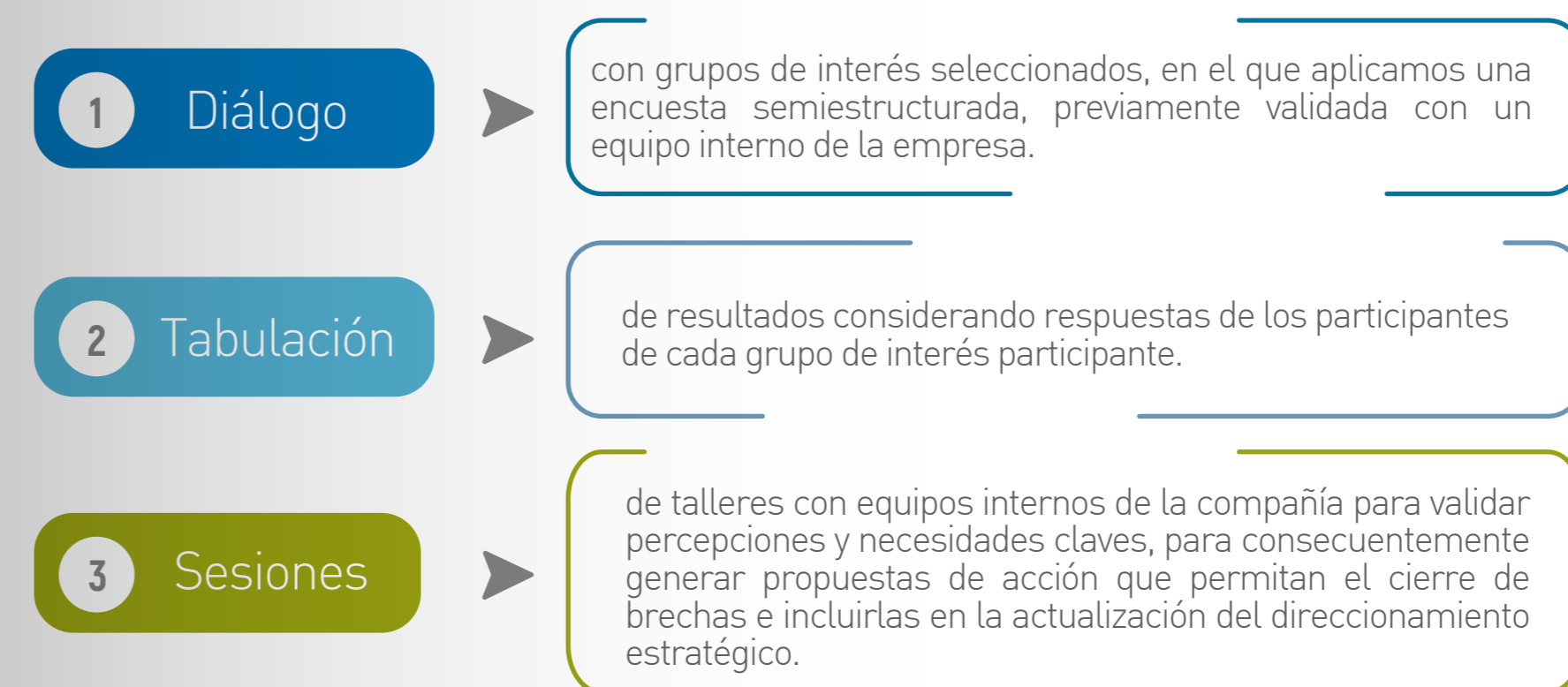
GRUPO DE INTERÉS	ACCIONES GENERADAS EN 2019	PERCEPCIÓN POSITIVA	ASUNTOS POR MEJORAR
<b>Medios de comunicación</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de periodistas locales y regionales.</li> <li>- Encuentro regional de periodistas (estrategia de relacionamiento).</li> </ul>	Percepción positiva del aporte a la calidad de vida de la comunidad y calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar mayor información, no solo de temas relacionados con el servicio de gas natural, sino también de lo que realiza o gesta la organización, especialmente en temas ambientales y sociales de proyección a la comunidad.</li> <li>- Fortalecer los medios de comunicación digitales (redes sociales).</li> </ul>
<b>Colaboradores</b> 	Programa de Líderes en Acción, continuidad del proyecto de Gestión del Conocimiento. Desarrollo e implementación del Plan para el Retiro. Proyecto de reconocimiento al mejoramiento continuo.	Se percibe el interés de los líderes por fomentar la calidad de vida en sus áreas de trabajo, en general los líderes son de puertas abiertas, se tiene la sensación de confianza, lo cual es clave para el empoderamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor claridad sobre el rol del administrador de contrato.</li> <li>- Se planea muy bien como área, pero en la ejecución se pierde la conectividad entre áreas.</li> <li>- Falta fortalecer las estrategias de reconocimiento.</li> <li>- Oportunidad en la socialización de actualización de procedimientos de cara al cliente y poder suministrar al cliente una respuesta actualizada.</li> <li>- Trascendencia del mensaje ambiental.</li> </ul>

**Materialidad**

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

Ahí siempre

**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"> <li>- Venta de instalaciones y consumo de gas natural en los mercados residencial, comercial e industrial.</li> <li>- Consolidación de EFISOLUCIONES para ofertar a los clientes industriales la puesta a punto y certificación de redes de gas natural.</li> <li>- Venta de excedentes de gas en el mercado secundario.</li> <li>- Implementación de la figura de Asesor Integral para apalancar resultados de la compañía.</li> </ul>	Avance en exploración de negocio de Biogás.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de soluciones integrales en el uso de energías eficientes y renovables.</li> </ol>

Ahí siempre

- Fomento de proyectos para adquisición de vehículos de transporte público dedicados a gas natural en la ciudad y certificaciones de vehículos convertidos.
- Remodelación del negocio de constructoras para impactar los resultados técnico-comerciales.
- Continuidad del programa de financiación no bancaria y diseño de estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.
- Estudio para la optimización del modelo de negocio para los servicios adicionales y definición de acciones orientadas a diversificar la propuesta de valor, la segmentación de clientes y la optimización de los canales de venta.
- En gestión de cartera, desarrollo de estrategias diferenciales de acuerdo al análisis del comportamiento histórico de los clientes, brindando soluciones para normalizar sus deudas.

- 2. Gestión de tecnologías de la información, del conocimiento e innovación.
- 3. 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 servicios adicionales.
- Cumplimiento del presupuesto de colocaciones FNB.
- Margen de gas.
- Margen de conexiones.
- Colocaciones FNB.
- Ingresos por intereses FNB.
- % Cartera en mora.

Ahí siempre

**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**

- 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.
- Lanzamiento de la revista AMAS con inclusión de contenido pensado para permanecer en los hogares de los clientes.
- Construcción del manifiesto de la marca Efigas, conectándola con los sentimientos y afinidades de quienes la siguen, ven y usan.
- Implementación de un sistema de agendamiento para el proceso de Revisión Técnica Reglamentaria orientado a mejorar la satisfacción de los clientes.
- Plan piloto del proyecto de Cuadrillas Integrales para la atención de emergencias y normalización del servicio.

**2.2 Fortalecer el relacionamiento y la reputación con Grupos de interés**

Estrategias planeadas e implementadas para cada grupo de interés, que dan respuesta a las necesidades y expectativas dinamizadas en los diálogos y/o fuentes de información formales desde el relacionamiento.

**INDICADORES ASOCIADOS**

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

Ahí siempre

**Objetivo estratégico: 3. asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación**  
**Asuntos materiales**

3.1 Alinear y fortalecer con 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"> <li>- Inclusión en pliegos a ofertar y evaluaciones de desempeño de aliados de criterios de excelencia del servicio.</li> <li>- Aprobación del Código de Conducta con alcance a aliados.</li> <li>- Formación en metodología SCORE OIT con aliados de procesos de construcciones e inicio de réplica con (6) aliados más.</li> <li>- Desarrollo de actividades de reconocimiento y bienestar para aliados.</li> <li>- Redefinición de roles y responsabilidades del Comité de Misión+, como instancia clave para direccionar prácticas de desarrollo de los aliados.</li> <li>- Alineación y mayor claridad frente al rol y responsabilidades de administrador de contrato.</li> </ul>	<p><b>En Plataforma tecnológica segura y disponible:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración de planes de recuperación tecnológica en el marco de la continuidad del negocio.</li> <li>- Implementación del sistema de gestión de seguridad de la información.</li> </ul> <p><b>En optimización de procesos y mejora continua:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidación del uso de herramientas para mejora de la productividad tales como: Business Intelligence (B.I) y REDMINE.</li> <li>- Creación del modelo de gobierno de datos para Efigas (EFIDATA), que contiene componentes de: gestión de datos maestros y calidad de datos.</li> <li>- Consecución del sistema de información para apalancar el modelo de operación de BRILLA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructuración del proyecto para la modernización del Centro de Control de la compañía.</li> <li>- 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.</li> <li>- Fortalecimiento del programa de prevención de daños con autoridades y otras empresas de servicios.</li> <li>- Continuidad de campañas para fomentar el uso seguro y responsable del gas natural, considerando todos los canales disponibles de comunicación con el cliente.</li> <li>- Fortalecimiento de las relaciones y desarrollo de capacidades con bomberos para la gestión de las emergencias, con énfasis en municipios lejanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de la herramienta institucional JURIED como mecanismo de centralización, consulta y gestión de la normatividad aplicable a la organización.</li> <li>- Atención oportuna y debida de los requerimientos y asuntos normativos relacionados con la operación del negocio.</li> </ul>

Ahí siempre

	<p><b>En cultura digital:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de competencias digitales para colaboradores, acorde con la era de transformación digital.</li> <li>- Monitoreo permanente de mejores prácticas y tendencias digitales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redefinición del modelo de gestión medio ambiental de Efigas, con foco en concepto de sostenibilidad e impacto transversal a la compañía.</li> <li>- Cálculo de Huella de Carbono por emisiones de gas natural, diseño e implementación de acciones de compensación.</li> <li>- Participación en mesas de calidad del aire para el diseño y desarrollo de proyectos en conjunto con otras empresas.</li> </ul>	
INDICADORES ASOCIADOS	INDICADORES ASOCIADOS	INDICADORES ASOCIADOS	INDICADORES ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la respuesta a PQR de contratistas.</li> <li>• Calidad del servicio.</li> <li>• Desempeño de contratistas del programa Misión+.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de plataforma tecnológica.</li> <li>• Efectividad de plataforma de contingencia.</li> <li>• Cumplimiento en automatización de procesos de negocio % de cumplimiento del PETI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo promedio de atención de emergencias.</li> <li>• Compensación y reducción de Huella de Carbono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Cumplimiento de la normatividad aplicable.</li> </ul>

Ahí siempre

**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**

- Estudios y/o proyectos para la apertura de nuevas sedes al igual que la adecuación de la infraestructura física de sedes actuales.
- Construcción del programa Segundo a Bordo, enfocado en cargos críticos de la compañía.
- Construcción del programa de Preparación para el Retiro por Pensión.
- Inicio de la implementación de la ISO 45001:2018 Sistema de Gestión.

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

- Revisión del modelo de competencias de Efigas acorde con las necesidades de la compañía, teniendo contexto laboral y de mercado.
- Continuidad del programa Líderes en Acción 2019, el cual busca fortalecer competencias técnicas y humanas de los líderes de la compañía.
- Fortalecimiento de la estructura en diversas áreas de la compañía.

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

- 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 auto-control.
- Implementación de campañas dirigidas 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 del desempeño.
- Incumplimientos al Código de Conducta.

Ahí siempre

**Nuestro compromiso con los ODS**

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, es por esto que acompañamos este informe plasmando la contribución como compañía a los ODS y a las metas nacionales.

ODS	Meta nacional	Acciones relevantes asociadas al objetivo de desarrollo
<p><b>3. Salud y bienestar</b></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 producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducción en accidentalidad en colaboradores directos e indirectos. (Ver en Gestión social).</li> <li>2. Campañas para colaboradores y contratistas en prevención de accidentes de tránsito. (Ver en Gestión social).</li> <li>3. Estamos trabajando en la construcción de una política pública de movilidad sostenible para Manizales. (Ver en Gestión ambiental).</li> </ol>
<p><b>4. Educación de calidad</b></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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación del programa de promoción lectora Cuenta con Efigas, impactando hasta la fecha 10.000 estudiantes del Eje Cafetero. (Ver en Gestión social).</li> </ol>
<p><b>5. Igualdad de género</b></p> 	<p>5.5 Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equidad de género en el marco de la estructura organizacional. (Ver en Gestión social).</li> <li>2. Inserción de programas de Equidad de género en firmas contratistas. (Ver en Gestión social).</li> </ol>

Ahí siempre

ODS	Meta nacional	Acciones relevantes asociadas al objetivo de desarrollo
<p><b>6. Agua limpia y saneamiento</b></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><b>7. Energía asequible y no contaminante</b></p> 	<p>Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.                      7.1 Garantizar el acceso universal a servicios de energía asequibles, confiables y modernos.                      7.2 Aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en conjunto de fuentes de energía.                      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 la saturación en zona urbana y extensión en la zona rural, reconociendo el gas natural como un combustible accesible y de transición en el marco del cuidado medioambiental. (Ver en Gestión social).                      2. Creación del Grupo de investigación PIENSA, con una línea clara en desarrollo de soluciones integrales en el uso de energías eficientes y renovables. (Ver en Gestión económica).</p>
<p><b>8. Trabajo decente y crecimiento económico</b></p> 	<p>8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales.                      8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.                      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.                      8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres.</p>	<p>1. Generación de un programa de Desarrollo de contratistas, que ha permitido la productividad a través de la metodología SCORE de más de 12 empresas aliadas, asesoría y apoyo ambiental, legal laboral. (Ver en Gestión social).                      2. Programa de financiación no bancaria "Brilla como programa inclusivo". (Ver en Gestión económica).</p>

Ahí siempre

ODS	Meta nacional	Acciones relevantes asociadas al objetivo de desarrollo
<p><b>9. Industria, innovación e infraestructura</b></p> 	<p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores.                      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>Creación del Grupo de investigación PIENSA, con 3 líneas de investigación claras:                      1. Desarrollo de soluciones integrales en el uso de energías eficientes y renovables.                      2. Gestión de tecnologías de la información, del conocimiento e innovación.                      3. Inteligencia artificial y BigData, gestión y analítica de datos e inteligencia de negocios. (Ver en Gestión económica).</p>
<p><b>11. Ciudades y comunidades sostenibles</b></p> 	<p>Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.                      11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.                      11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per-cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.</p>	<p>Cofinanciación y movilización para la movilidad sostenible (vehículos dedicados a gas natural).                      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>

Ahí siempre

ODS	Meta nacional	Acciones relevantes asociadas al objetivo de desarrollo
<b>12. Producción y consumo responsable</b> 	12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.	1. Manejo de residuos sólidos. (Ver Gestión ambiental).
<b>13. Acción por el clima</b> 	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	2. Participación en escenarios para el cuidado de la calidad del aire. (Ver en Gestión ambiental).
<b>15. Vida de ecosistemas terrestres</b> 	15.2 Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial. 15.4 Velar por la conservación de los ecosistemas montañosos.	Vinculación activa a iniciativas regionales de cuidado y conservación de reservas naturales. (Ver Gestión ambiental).
<b>16. Paz, justicia e instituciones sólidas</b> 	16.6 Crear instituciones responsables y transparentes a todos los niveles.	Sistema de gestión sostenible. (Ver enfoque de Gestión sostenible y materialidad).

Ahí siempre

# 2.3 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

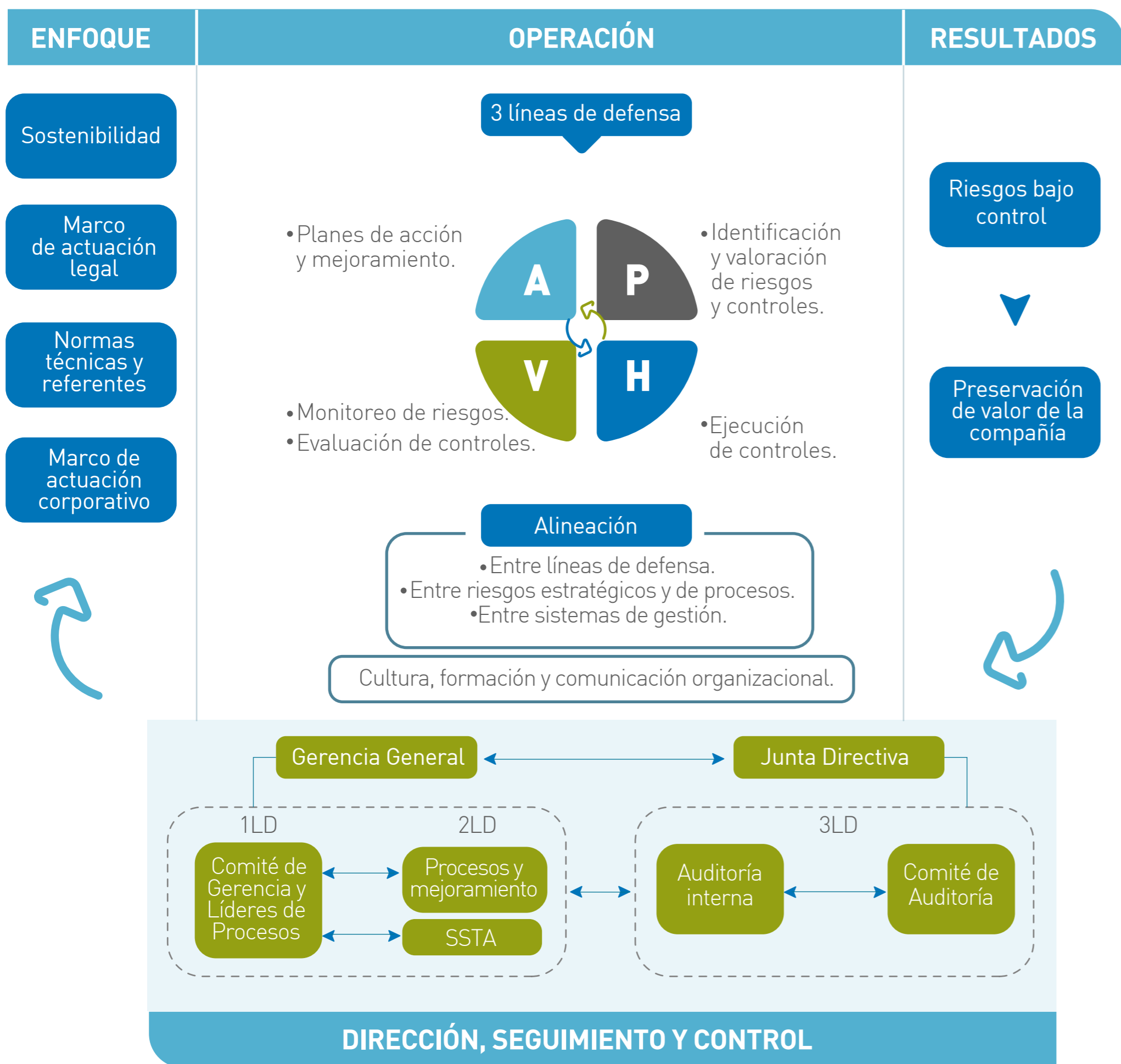
El modelo de Gestión de riesgos se articula y gestiona en el marco de la sostenibilidad.



La **sostenibilidad** está determinada por la capacidad de una organización para **crear y preservar el 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.

Ahí siempre

## Modelo de gestión integral de riesgos



OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RIESGO ESTRATÉGICO	RESULTADO DEL INDICADOR
<b>1. Asegurar la rentabilidad y crecimiento económico sostenible</b>	Optimizar el desempeño de los negocios actuales.	1. Pérdida de valor de la empresa.	104% EFECTIVO ALTO.
	Desarrollar nuevos negocios.	2. Pérdida de mercado de gas.	
	Fortalecer la gestión frente a cambios del entorno competitivo.	3. Pérdida del mercado de instalaciones. 4. Incumplimiento de políticas y normatividad aplicable.	
<b>2. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes</b>	Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.	5. Deterioro de la calidad, seguridad y experiencia de servicio.	101% EFECTIVO ALTO.
	Fortalecer el relacionamiento y la reputación con Grupos de interés.	6. Deterioro de la reputación corporativa.	
<b>3. Asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación</b>	Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.	7. Pérdida de disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información. 8. Pérdida de continuidad del negocio.	101% EFECTIVO ALTO.
	Proveer, integrar y apropiar soluciones efectivas de información y comunicaciones acordes al nuevo entorno tecnológico.		
	Garantizar una operación segura, continua y ambientalmente responsable.		
	Gestionar el cumplimiento de la regulación.		

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RIESGO ESTRATÉGICO	RESULTADO DEL INDICADOR
4. Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocada a resultados sostenibles con calidad de vida	Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.	9. Deterioro de los niveles de desempeño laboral.  10. Incumplimiento de estándares éticos.	90,56%  EFFECTIVO.
	Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.		
	Consolidar el liderazgo, la cultura y la ética empresarial.		

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

**Efectividad de los controles en la gestión de riesgos**

Indicador: promedio de efectividad en los controles de los riesgos	Efectividad 2019	% Efectividad 2018	% Variación en calificación
% de efectividad de controles	88%	75%	13%

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 88% a diciembre 2019, mejorando en 13 puntos porcentuales al compararlo con los resultados del año 2018, el cual estuvo en un 75%, lo que permite concluir que ha mejorado el nivel de auto control de los procesos.

Ahí siempre



3

**GESTIÓN  
ECONÓMICA**



# 3.1 ENTORNO SECTORIAL

El Ministerio de Minas y Energía informó que la producción de gas natural tuvo un incremento del 9,4%, con una producción de 1.068 millones de pies cúbicos promedio día (mpcpd) al cierre del año 2019, con diferencia a la producción registrada para el año 2018 que fue de 977 mpcpd. Solo en el mes de diciembre del año 2019 la producción promedio llegó a los 1.125 mpcpd, con un incremento del 7,5% en comparación con lo registrado en noviembre del mismo año.

“

Así mismo, el Ministerio de Minas y Energía anunció el proyecto piloto de investigación integral en yacimientos no convencionales, con el cual se busca continuar asegurando la autosuficiencia en el abastecimiento de gas y petróleo en el país, energéticos que cuentan con reservas por 10 años y 6,2 años respectivamente. Según el informe de la comisión de expertos, el desarrollo de yacimientos no convencionales podría aumentar entre 35 y 55 años adicionales a las reservas de gas.

Por otra parte, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), estableció cambios en la regulación del sector, entre las cuales se destacan:

La Resolución CREG 071 de 2019, con la cual la Comisión de Regulación presenta las bases sobre las cuales se realizarán los estudios para establecer la fórmula tarifaria general para el siguiente periodo tarifario, que permita calcular los costos unitarios de prestación del servicio y las tarifas aplicables a los usuarios regulados del servicio de gas combustible por redes de tubería.

Ahí siempre

La Resolución CREG 080 de 2019, con la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible:

- ✓ Transparencia del mercado.
- ✓ Independencia en la toma de decisiones por parte de los agentes.
- ✓ Libre acceso a los bienes esenciales empleados para la organización y prestación de los servicios y el libre acceso a los mercados.
- ✓ Competencia efectiva en el mercado.
- ✓ Adecuada prestación del servicio público.

---

La Resolución CREG 082 de 2019, con la que se establecen disposiciones sobre la comercialización de capacidad de transporte en el mercado mayorista de gas natural.

La Resolución CREG 176 de 2019, con la cual la comisión reconoce la existencia de un error grave de cálculo en la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de gas natural por redes, lo cual afecta el cálculo de los parámetros de: i) gasto de AOM máximo a reconocer, ii) porcentaje de Otros Activos máximo a reconocer y, iii) factor de Uso Eficiente – FUE. Corrigiendo así, artículos planteados en este sentido en las resoluciones 090 y 132 de 2018.

”

Ahí siempre

# 3.2 OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO DE LOS NEGOCIOS ACTUALES

Distribución y comercialización de gas natural.

En el año 2019 conectamos 28.023 nuevos usuarios, lo que nos ha permitido acumular 591.871 usuarios:

Mercado	2019
Residencial	580.723
Comercial	10.850
Industrial	251
Eds vehicular	47
<b>Total</b>	<b>591.871</b>

Además, vendimos 215 millones de metros cúbicos de gas natural durante el año 2019 y se destaca el crecimiento del 5% en el mercado comercial.

Mercado	2019 S1 (MM m³)	2018 S1 (MM m³)	Var%
Residencial	83,41	82,73	1%
Comercial	25,38	24,13	5%
Industrial	68,07	67,41	1%
Eds vehicular	38,06	40,59	-6%
<b>Total</b>	<b>214,91</b>	<b>214,85</b>	<b>0%</b>

% Ventas de gas natural



Ahí siempre

Para el sector de gas natural vehicular, se realizaron durante el año 2019, 14.821 certificaciones entre anuales y quinquenales, lo que ha significado mantener estabilidad en los vehículos activos.

Adicionalmente, en el 2019 ingresaron al sistema 13 nuevos vehículos dedicados a gas natural con capacidad para 30 pasajeros, cada bus aporta un volumen promedio de 1.900 m³/mes de nueva demanda.

## Construcción de redes y servicios adicionales

Adicional a la conexión de 28.023 nuevos usuarios, en donde se gestiona la construcción de las redes internas, se dinamizó la realización de las revisiones técnicas reglamentarias de gas a 70.631 clientes permitiendo avanzar en los programas respectivos, en concordancia con lo establecido en las resoluciones CREG 067 de 1995 y CREG 059 del 2012.

Revisión Técnica Reglamentaria	2019	2018
# de revisiones técnicas reglamentarias realizadas.	70.631	91.344
Porcentaje cumplimiento en la revisión técnica reglamentaria.	107%	99%

Dinamizando la mejora en este proceso, logramos implementar el modelo de agendamiento, el cual permitió ofrecer a nuestros usuarios una fecha y hora de visita. De esta forma mejoramos su experiencia de servicio y generamos valor al respetar el tiempo de nuestros usuarios.

Servicios adicionales	2019	2018
# de servicios adicionales atendidos.	23.707	26.118
Porcentaje de cumplimiento de servicios adicionales.	94%	91,4%

Ahí siempre

## Financiación no bancaria

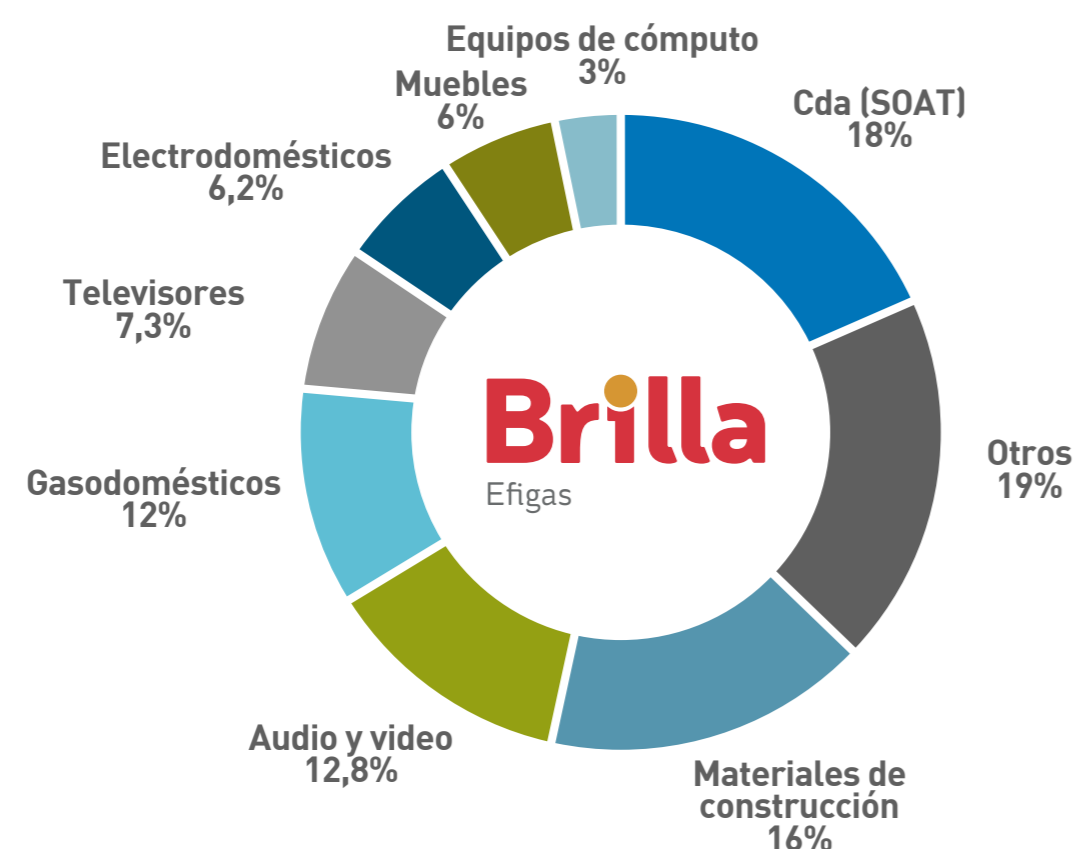
Con un cumplimiento del 113% de la meta en colocaciones, Brilla, nuestro programa inclusivo de financiación no bancaria cerró el año con un total de \$88.105 millones de pesos, otorgados a 75.083 familias del Eje Cafetero.

De esta manera, el saldo de cartera al cierre del año 2019 fue de \$102.957 millones de pesos, que representa un crecimiento del 30% frente al 2018. En este mismo sentido, los intereses de financiación ascendieron a \$20.960 millones de pesos, con un crecimiento de 27% frente al mismo periodo del año anterior.

A su vez, alrededor del 92% de los clientes que utilizaron el crédito Brilla son de estratos 1, 2 y 3, lo cual confirma el compromiso de Efigas y la promesa de valor del programa de beneficiar a los usuarios de menores ingresos.

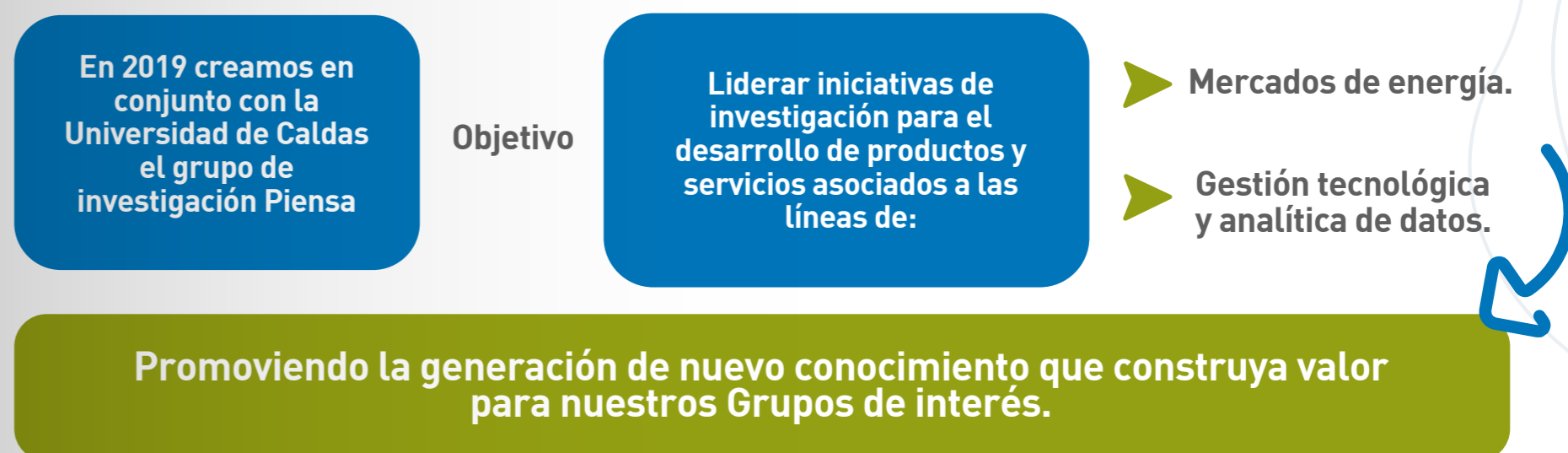
En cuanto a los productos y servicios financiados con nuestro programa Brilla, para el año, los más destacados fueron:

### Artículos financiados por Brilla



Ahí siempre

## Creación de grupo de investigación Piensa



### Las líneas de investigación de Piensa son:

- 1 Desarrollo de soluciones integrales en el uso de energías eficientes y renovables.
- 2 Gestión de tecnologías de la información, del conocimiento e innovación.
- 3 Inteligencia artificial y BigData, gestión y analítica de datos e inteligencia de negocios.

### Retos

- El grupo de investigación Piensa pretende fortalecer el capital humano tanto de Efigas como de la Universidad de Caldas desde el método de investigación, específicamente en proyectos asociados a un modelo integral de desarrollo.
- Fortalecimiento de la sinergia universidad - empresa en búsqueda de generar conocimiento y productos de desarrollo tecnológico que mejoren la calidad de vida y la competitividad de la comunidad de interés.
- A través de las técnicas computacionales de última generación desarrollar modelos que permitan predecir comportamientos y patrones de los clientes/usuarios de los servicios que presta Efigas, para optimizar y mejorar la calidad del servicio, la oportunidad en la toma de decisiones y la generación de valor para la compañía y sus grupos de interés.

Ahí siempre

# 3.3 PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Estado de resultados comparativos diciembre 2018 – diciembre 2019 (millones de pesos).

Concepto	dic - 2019	dic - 2018	Var%
Ingresos operacionales	450.995	355.113	27%
Costo de venta	308.072	225.116	37%
Gastos operacionales	20.198	19.151	5%
Utilidad antes de impuestos	<b>118.207</b>	<b>104.417</b>	13%
Impuesto de renta	37.543	34.095	10%
Utilidad neta	<b>80.664</b>	<b>70.322</b>	15%

Para el cierre del año se generó una utilidad antes de impuesto de \$118.207 millones de pesos con una variación de 13,2% en comparación al año 2018, como resultado de la gestión en la comercialización de gas, las colocaciones en Brilla y a la optimización de costos y gastos.

En el mismo sentido, la utilidad neta tuvo un incremento del 14,7% frente al año anterior, producto de los resultados operacionales en lo corrido del año.

Ahí siempre

Balance general comparativo diciembre 2018 - diciembre 2019 (millones de pesos).

Concepto	dic - 2019	dic - 2018	Var%
Activos corrientes	169.352	158.876	7%
Activos no corrientes	325.514	313.475	4%
<b>Total activos</b>	<b>494.866</b>	<b>472.351</b>	5%
Pasivos corrientes	151.132	97.109	56%
Pasivos no corrientes	135.946	168.540	-19%
<b>Total pasivos</b>	<b>287.078</b>	<b>265.649</b>	8%
<b>Total patrimonio</b>	<b>207.778</b>	<b>206.702</b>	1%

El total de activos a diciembre 31 de 2019 cerró en \$494.866 millones de pesos y los pasivos totales del semestre en \$287.078 millones de pesos.

El patrimonio cerró el año en \$207.788 millones de pesos con una variación de 0,5% frente al cierre del segundo semestre del año 2018.

Indicadores representativos de la gestión financiera

EVA	
2018	27. 275. 040 mil
2019	47. 041. 289 mil

El resultado del EVA creció 72% con respecto a 2018 por dos situaciones:

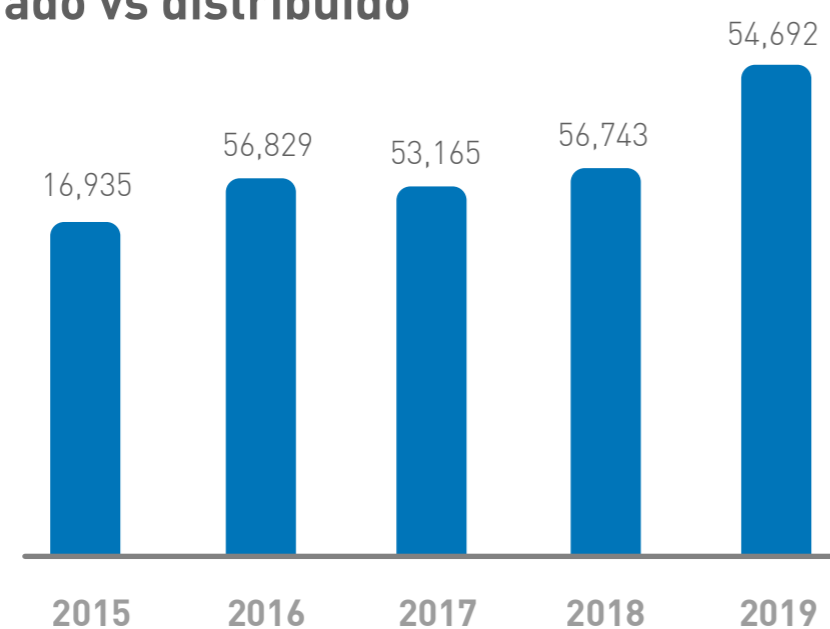
1. La gestión de los negocios actuales.
2. Disfunción del WACC regulado de distribución de gas natural por redes.

Ahí siempre

EBITDA			
AÑO	Dic-19	Dic-18	
EBITDA / INGRESOS OPERACIONALES	28,52%	32,85%	La disminución del indicador se presenta por la variación en el margen de gas debido a cambios de contratación en el suministro de gas.
EBITDA / GASTOS FINANCIEROS	13,49%	12,12	El aumento se debe a la buena gestión en la operación del negocio y la negociación de las tasas asociadas a la deuda de la compañía.
ENDEUDAMIENTO (INCLUYE LEASING)	Dic-19	Dic-18	
ENDEUDAMIENTO	60,38%	58,56%	El indicador incrementa con respecto al del año anterior, debido al requerimiento de deuda en que incurrió la empresa para atender todos sus negocios y en especial el de Brilla.



Valor económico generado vs distribuido



Ahí siempre

Contenido 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. En los años 2018 y 2019, no finalizaron ni se encuentran en curso ninguna acción relacionada con derecho de la competencia (comprende: competencia desleal, prácticas comerciales restrictivas de la competencia y abuso de posición dominante).

Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing. En los años 2017 - 2018 - 2019 no se presentaron incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.

Ahí siempre



# 4

## “GESTIÓN SOCIAL”

### 4.1

#### CULTURA ORGANIZACIONAL

##### ENFOCADOS EN RESULTADOS SOSTENIBLES CON CALIDAD

Nuestro propósito está centrado en obtener resultados sostenibles con calidad de vida, por tanto, las acciones centradas en 2019 para fortalecer este propósito se enfocaron en:

**Cultura de digitalización y ética:** en este marco trabajamos por un entorno laboral que permitiera a los empleados desarrollar habilidades para adoptar nuevas herramientas tecnológicas y mejorar su forma de trabajo, enmarcado en prácticas éticas.

**Modelo de competencias:** definimos un nuevo modelo ajustado a las necesidades de la compañía, teniendo contexto laboral y de mercado. Este fue realizado en una construcción conjunta, la cual tuvo un equipo de proyecto interdisciplinario, entrevistas a líderes y grupos focales, obteniendo como resultado el diseño de un modelo de medición integral que apalanca la transformación cultural y recoge:

- Pilares culturales.
- Valores.
- Competencias organizacionales.
- Competencias de rol.
- Competencias técnicas.

Ahí siempre

**Gestión del Conocimiento:** en este aspecto consideramos como organización que tenemos un reto y es identificar, documentar y transferir los conocimientos que permiten el logro de los objetivos corporativos, la continuidad del negocio y el desarrollo de los colaboradores. Lo anterior está bajo la sombrilla de un modelo de Gestión del Conocimiento que viene desarrollándose y durante el 2019 trabajamos en:

- Socialización del modelo a los líderes.
- Creación de personajes movilizadores.
- Reingeniería de la Inducción corporativa.
- Virtualización de contenidos.
- Actualización de las Descripciones de cargo.
- Creación de Pénsum por cargo.
- Entrenamientos en puesto de trabajo.
- Proyecto O y M – Soldadura de polietileno y odorización.
- Plan de formación 2019.

## Segundo a bordo:

Este programa se desarrolla bajo la sombrilla de gestión del conocimiento cuyo objetivo es el desarrollo de las personas y continuidad de la operación del negocio sin alterar su ritmo por la falta transitoria de algún líder, cuyo alcance inicial es cubrir al Comité de Gerencia Ampliado (subgerentes y jefes de la organización).

Preparación para el Retiro: por otro lado, y si bien somos una empresa con una edad promedio de los colaboradores de 36 años, donde apenas están llegando algunos de ellos a su edad de pensión, esta población crecerá año tras año, por lo que se crea el programa de preparación para el retiro, que tiene como fin proporcionar información, brindar acompañamiento y capacitación a los empleados que se acerquen a esta etapa, impactando en la adaptación, la creación de un proyecto de vida, la ocupación del tiempo libre y la información legal para el inicio del proceso de pensión.

Ahí siempre

## Composición de nuestro equipo humano

	2019	2018
<b>N° de empleados contratados directamente.</b>	<b>374</b>	<b>363</b>
<b>N° de empleados por agencia o cooperativa.</b>	<b>68</b>	<b>56</b>

## Equidad de género

	2019	2018
<b>% HOMRES</b>	<b>49,8%</b>	<b>52%</b>
<b>% MUJERES</b>	<b>50,2%</b>	<b>48%</b>

Ahí siempre

A propósito del porcentaje de mujeres y hombres en la organización y según la medición que realizó la firma Great Place To Work, se exalta a EFIGAS S.A. E.S.P., como un lugar ideal para trabajar las mujeres, reconociendo prácticas incluyentes, que promueven la equidad de género en su estructura organizacional y de relacionamiento.

Adicionalmente se resalta la participación de la mujer en todos los roles desde el operativo hasta el estratégico, reconociendo en este caso que, en el marco del Comité de Gerencia, órgano de toma de decisiones, contamos con la presencia de 4 hombres y 3 mujeres.

	2019	2018
<b>Menores de 30</b>	<b>26%</b>	<b>22%</b>
<b>Entre 30 y 50</b>	<b>69%</b>	<b>71,7%</b>
<b>Mayores de 50</b>	<b>5%</b>	<b>6,3%</b>

Ahí siempre

## Tasa de contratación

Generamos 37 contrataciones directas en 2019 y 49 contrataciones directas en 2018

Tasa de contratación por edad y año

2019: 18-23: 8,10%;	2019: 24-35: 62,16%	2019: 36-40: 13,51%;	2019: 41-51: 16,21%
2018 18 - 23: 8%	2018: 24 - 35 - 59%	2018: 36 - 40: 21%	2018: 41 - 51: 12%

Tasa por género y año

2019 mujeres: 54%;	2019 hombres: 46%
2018 mujeres: 37%	2018 hombres: 63 %

Tasa por región y año

2019 Caldas: 56,7%;	2019 Quindío: 10,8%	2019 Risaralda: 32,5%
2018 Caldas: 68%	2018 Quindío: 12%	2018 Risaralda: 20%

## Tasa de rotación

**2019: 8,5%**

**2018: 9.43%**

Nuestro referente o meta en tasa de **rotación es del 10%**, para el año 2019 la tasa disminuye un punto respecto al año anterior.

## Ambiente Laboral

Estamos convencidos de la importancia del autocuidado y el cuidado del otro en todos nuestros grupos de interés, en especial con nuestros empleados directos y con los colaboradores de nuestras firmas aliadas, es por esto, que, durante el año 2019 se cumplió con el 95% del plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo, correspondiente a 309 actividades, adicional obtuvimos el 99% de cumplimiento frente a la Resolución 0312 del 2019 - estándares mínimos del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo, y de igual forma logramos la recertificación en la norma OHSAS 18001-2007.

Ahí siempre



## Menor accidentalidad en 2019 bajando 2 puntos respecto a 2018

Durante el año 2019 se presentaron 8 Accidentes de Trabajo (AT) derivados de los siguientes riesgos:	Durante el año 2018 se presentaron 15 Accidentes de Trabajo (AT) derivados de los siguientes riesgos:
4 ( AT) por tránsito (2 mujeres - 2 hombres). 1 ( AT) por sustancias químicas (1 mujer.) 3 (AT) por caídas a nivel. (2 mujeres - 1 hombre).	7 (AT) por ambiente de trabajo (5 hombres -2 mujeres.) (AT) deportivos ( 3 hombres – 1 mujer). (AT) riesgo biológico ( 1 hombre). 1 ( AT) riesgo de tránsito ( 1 hombre).
Estos accidentes se presentaron en: 3 AT en Risaralda. 5 AT en Caldas.	Estos accidentes se presentaron en: 1 (AT) en Quindío. 9 (AT) en Risaralda. 5 (AT) en Caldas.
La tasa de frecuencia de accidentes de trabajo para Efigas en 2019 fue del 2,2%.	La tasa de frecuencia de accidentes de trabajo para Efigas en 2018 fue del 4,2%.
La tasa da absentismo laboral por enfermedad común y accidente de trabajo fue del 2% frente a 106.947 días trabajados.	La tasa da absentismo laboral por enfermedad común y accidente de trabajo fue del 1,7% frente a 104.735 días trabajados.

Durante los años 2017, 2018 y 2019 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 20% en 2018, clasificados de la siguiente forma:

- Brigadas de emergencias 14%.**
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo 2%.**
- Comité de convivencia laboral 2%.**
- Comité de seguridad vial 1%.**
- Comité de investigación de accidentes de trabajo 1%.**

Para el año 2020 nuestro reto será certificarnos en la norma ISO 450001:2018.

Ahí siempre

## Calidad de vida laboral 8

Nuestra medición de clima laboral se realiza cada 2 años, para el periodo (2016 y 2017) la medición tuvo una calificación del 86,86%, y para el periodo (2018 y 2019) tuvo una calificación 89.1, equivalente a muy sobresaliente.

### Número de colaboradores beneficiados con alguna acción de calidad de vida laboral

2019	2018
375 empleados	360 empleados

### Inversión calidad de vida laboral

2019	2018
\$284.184.884	\$274.206.000

### Horas y actividades destinadas a la generación de calidad de vida laboral - trabajo 2017 -2018

2019	2018
Tiempo por colaborador:	Tiempo por colaborador:
Viernes de Locura: 1 hora.	Viernes de Locura: 1 hora.
Tarde libre del cumpleaños.	Tarde libre del cumpleaños.
1 día por graduación.	1 día por graduación.
3 días por matrimonio.	2 días por matrimonio,
1 día para acompañamiento a un ser querido.	1 día para acompañamiento a un ser querido.
2 días por trámites de Visa.	1 día por trámites de Visa.
1/2 día por temas personales.	1/2 día por temas personales.
1 día por mudanza.	Más las ejecutadas por PCVL en
1 día para jornada familiar por semestre.	celebraciones de fechas especiales.
Media jornada durante la primera semana adaptación a mamá lactante.	
Media jornada en navidad y fin de años.	
Más las ejecutadas por PCVL en celebraciones de fechas especiales.	

Ahí siempre

## Actividades de bienestar



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, EfiHalloween, jornada sintonízate, navidad en familia, fiesta fin de año y novenas navideñas.

## Espacio de relacionamiento y retroalimentación para colaboradores

Gestión humana más cerca de ti, grupos primarios, grupos focales, Sintonízate y comités de área.

## Permiso parental

En 2019 nueve colaboradores tuvieron permiso por maternidad y paternidad así:  
4 colaboradores licencia de paternidad.  
5 colaboradores licencia de maternidad.

En 2018 siete colaboradores tuvieron permiso por maternidad y paternidad así:  
Colaboradores licencia de paternidad.  
2 colaboradores licencia de maternidad.

Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental y por sexo, fue del 100% en los dos años.

Ahí siempre

## 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 2018.-2019.

Empleados	Asociados	Cobertura	Empleados	Asociados	Cobertura
345	334	97%	358	352	98%

Comparativos créditos desembolsados 2018-2019.

2018	2019	%
\$.266.909.069	\$2.874.259.639	27%

## Las líneas de crédito dadas son:

INVERSIÓN, VIVIENDA, VEHÍCULO, C. CARTERA, EDUCATIVO, VACACIONES, CALAMIDAD y ESPECIAL.



Ahí siempre

## Competencias y desarrollo del talento humano

Procuramos por un 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 a la mejora de la labor realizada.

### Formación a nuestros colaboradores

2019	2018
Mujeres: 59 promedio HH/C	Mujeres: 42.5 promedio HH/C
Hombres: 55 promedio HH/C	Hombres: 54.2 promedio HH/C
Horas de formación por categoría laboral (administrativo, operativo o directivo)	
Directivo: Gerente, Subgerentes.	Directivo: Gerente, Subgerentes.
Directores, Secretario General.	Directores, Secretario General.
Jefes y Coordinadores.	Jefes Y Coordinadores.
Promedio hh/c - 2019: 53.8	Promedio Hh/c - 2018: 110
Administrativo: Profesionales.	Administrativo: Profesionales.
Asistentes, Gestores.	Asistentes, Gestores.
Promedio hh/c - 2019: 54	Promedio Hh/c - 2018: 62,5
Operativo: Operarios, Auxiliares.	Operativo: Operarios, Auxiliares.
Asesores, Secretaria Gerente.	Asesores, Secretaria Gerente.
Almacenistas.	Almacenistas.
Promedio HH/C - 2019: 54.2	Promedio Hh/c - 2018: 30
<b>Inversión en capacitación</b>	
\$589.428.793	\$447.396.000
<b>% cumplimiento plan de capacitación 2018 - 2019</b>	
97%	95%
<b>Resultado promedio consolidado evaluación de competencias</b>	
Para obtener los resultados de 2019, se está implementando un nuevo modelo de medición. (En proceso).	82,4 %

## Las principales temáticas de formación en 2019 fueron:

SCORE – mejoramiento de procesos.  
Gestión del cambio.  
Comunicación digital – redes sociales.  
Ética – nuevo Código de Ética y conducta.  
Temas legal laborales.

Las cuales estuvieron acompañadas de campañas de comunicación al interior de la organización para recordar y profundizar en las temáticas vistas.

### Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

Por género:	
Mujeres: 47.2%	Masculino: 52.8%
Por categoría:	
Directivo: Gerente, Subgerentes, Directores, Secretario General, Jefes y Coordinadores.	
Promedio Hh/c - 2019: 19%	
Administrativo: Profesionales, Asistentes, Gestores.	
Promedio Hh/c - 2019: 26%	
Operativo: Operarios, Auxiliares, Asesores, Secretaria Gerente, Almacenistas.	
Promedio HH/C - 2019: 55%	

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%.

Ahí siempre

**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 2019 se realizaron 176 acciones en formación técnica, competencias, habilidades blandas y SSTA.

**Contenido 406-1:** En 2018 y 2019 no se generaron casos de discriminación.

## 4.2 EXPERIENCIA DE SERVICIO

Como meta crucialmente importante de nuestra compañía y reconociendo el asunto material de mejorar la experiencia de servicio para el cliente, es fundamental la gestión en la atención del servicio y así mismo la medición de lo que nuestros clientes perciben, es por esto que cada vez generamos más acciones de medición y vinculamos en el análisis diversas variables, que nos permitan identificar acciones efectivas de mejora.

### Nivel de excelencia en el servicio

**2019: 84%**      **2018: 81%**

Desde la meta crucialmente importante, la cual es incrementar el nivel de excelencia en el servicio, se evidencia para el 2019 un incremento en 3 puntos, pasando de un **81% en el 2018 a un 84%** en este año. Para la consolidación de este indicador se relacionan y analizan las siguientes variables: medición de PQRS, NPS y nivel de satisfacción, las cuales describimos a continuación:

En cuanto a la medición de la satisfacción correspondiente al 2018, con resultados divulgados en el año 2019, en el cuestionario o guía de indagación se aplicaron diferentes escalas de medida de cinco (5) categorías de respuesta: Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, dando un resultado promedio de 96,5% de percepción de satisfacción respecto de la calidad general de los servicios prestados por **EFIGAS** en el segmento residencial; **96,9% de satisfacción para el segmento comercial y 97,8% para el segmento de industrias y EDS.**

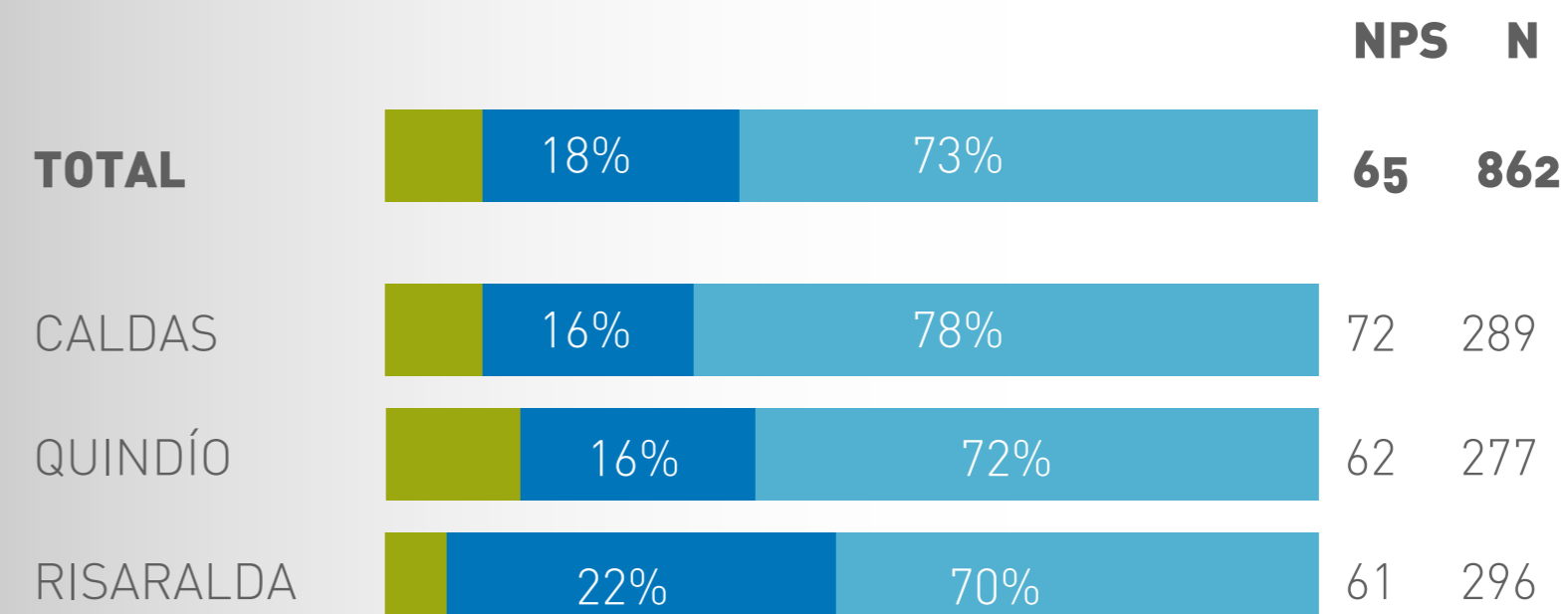
Ahí siempre

## Nivel de satisfacción

**2017: 96,2%**    --    **2018: 96,5%**

En 2020, de acuerdo con las mediciones generadas en 2019, se divulgarán los resultados de satisfacción de este año, y se mostrarán en el próximo informe de sostenibilidad.

Es importante resaltar que en el año 2019 se presentaron los primeros resultados de un cambio en la metodología de medición de la percepción del cliente, conservando la medición tradicional de satisfacción (con 5 escalas de medición), pero incursionando además en la medición del indicador de NPS (Net Promoter Score), o nivel de recomendabilidad del cliente, que mide la disposición de los clientes a recomendar una empresa, producto o servicio en una escala del 0 al 10 y es un parámetro para predecir el comportamiento de los clientes de una compañía en cuanto a la lealtad hacia esa marca, por lo que está siendo el indicador más utilizado en el mundo para medir la fidelización de los clientes. Como resultado de la implementación de este sistema de medición se obtuvo lo siguiente:



BENCHMARK DEL SECTOR S.P.



Ahí siempre

Respecto de los resultados obtenidos en la metodología NPS (Net Promoter Score), obtuvimos un indicador general de 65, cifra que resulta de restar el porcentaje de clientes detractores, quienes calificaron de 1 a 6 en la escala de cada pregunta, al porcentaje de clientes promotores cuyas calificaciones en la escala corresponden al 9 y 10. En esta metodología los clientes pasivos ni suman ni restan en el resultado del indicador.

Al comparar estos resultados obtenidos en el 2018 con el mismo indicador en el país, se evidencia que Efigas se encuentra ubicada en unos niveles superiores y muy cercanos a las empresas líderes en el sector de servicios públicos.

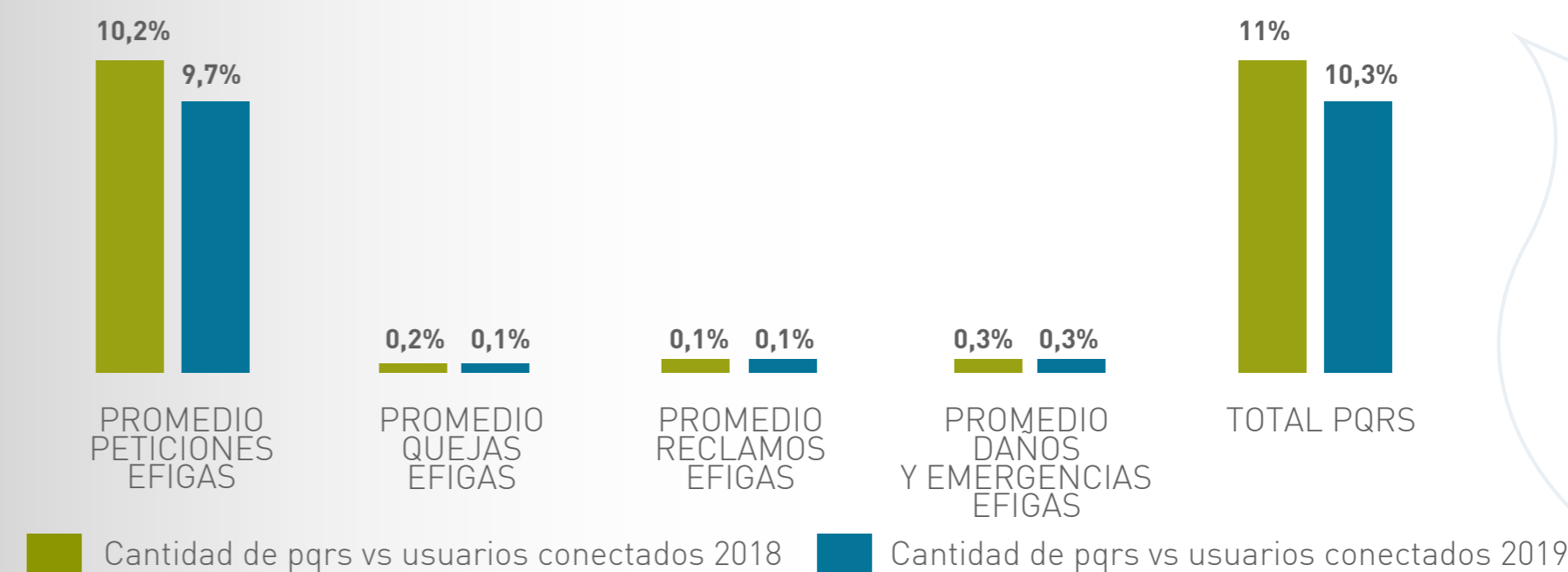
## Acciones de mejora derivadas de las mediciones de percepción

Como resultado del análisis y entendimiento de la información de percepción del cliente en cuanto a la información cualitativa de las razones de insatisfacción, implementamos: 3 planes de acción enfocados en 3 grandes segmentos de clientes y sus principales problemáticas:

- El primer plan de acción: está enfocado al cumplimiento de los compromisos y la oportunidad en el proceso de construcciones que integra las Redes Internas, Servicios Adicionales y RTR.
- El segundo plan está planteado para responder a las necesidades y expectativas de los clientes constructoras, respecto de los cuales se ha realizado un mayor entendimiento de cada uno de los clientes y así plantear estrategias enfocadas según su tipología y de acuerdo con su nivel de compra y potencial de crecimiento de los negocios con la compañía.
- El tercer plan está enfocado al mejoramiento de la percepción de grandes clientes comerciales, EDS e industriales, generando acciones y compromisos de mejora con cada uno de los clientes que son manejados como cuentas clave. Igualmente se puso en marcha una prueba piloto para la atención integral de las emergencias en Caldas, consistente en que en la mayoría de los clientes que presenten una emergencia de baja complejidad, en el mismo momento de la visita de la emergencia se les realicen los trabajos de corrección enfocados a evitar la suspensión del servicio para el cliente, siendo este un aspecto de alta importancia para su satisfacción.

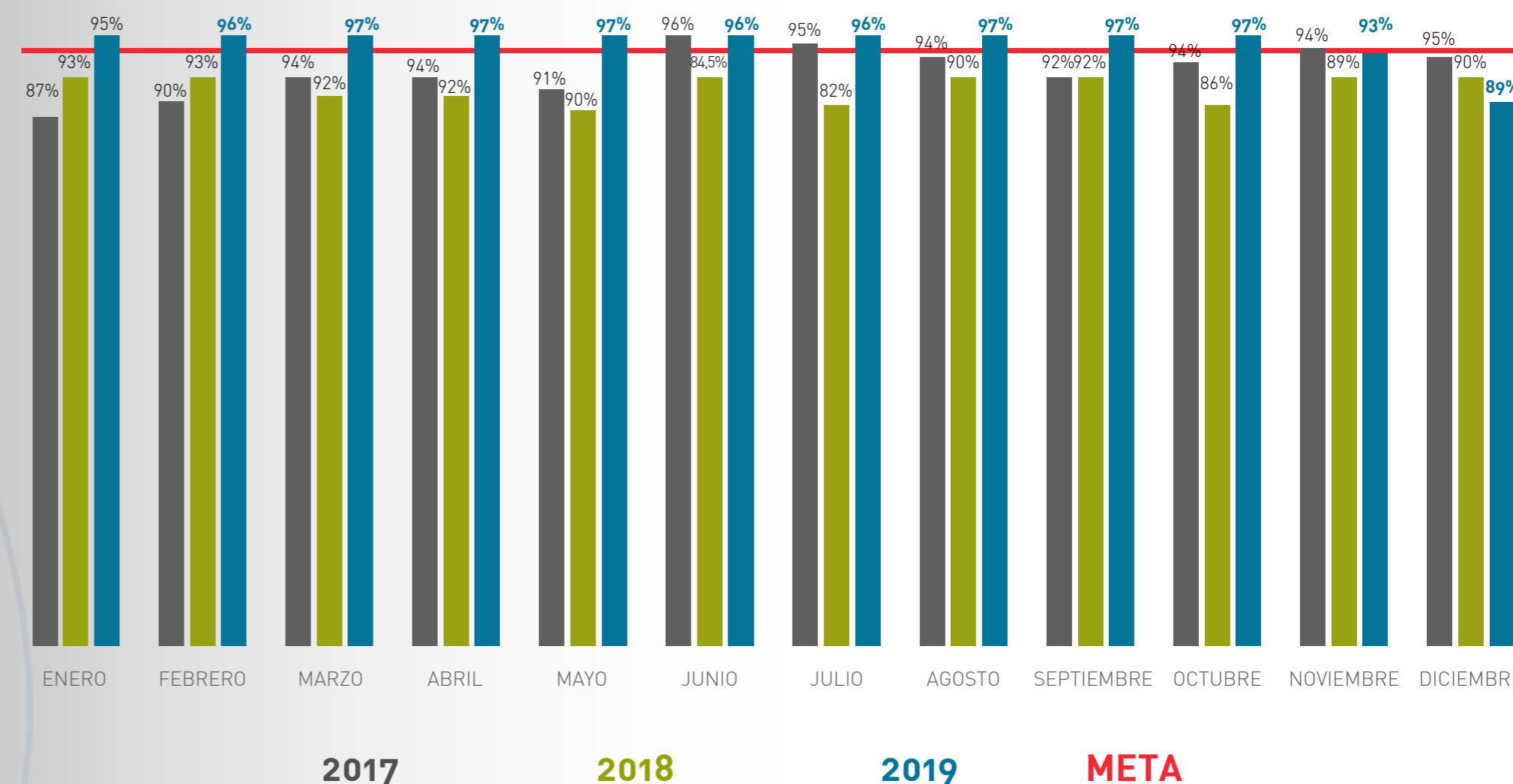
Ahí siempre

## Cantidad pqr vs usuarios conectados 2018 -2019



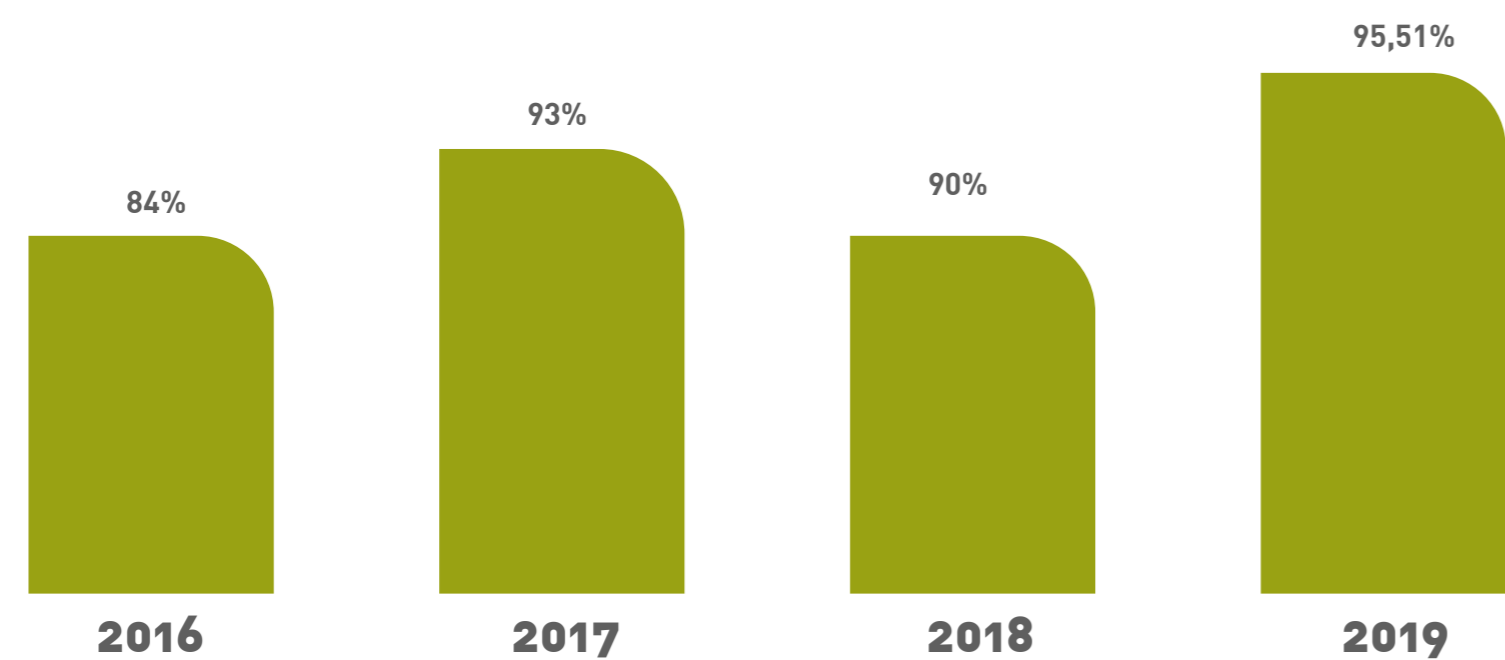
Para el año 2019 se evidencia una estabilidad en la cantidad promedio de reclamos registrados y una reducción de la proporción del promedio mensual de quejas respecto del año 2018.

## Oportunidad de pqr 2017-2018-2019



Ahí siempre

## Promedio oportunidad PQR'S 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.

Adicional a las mediciones internas, resaltamos la medición de percepción ciudadana realizada por los programas Pereira, Manizales y Armenia Cómo Vamos, en donde se puede evidenciar que la percepción ciudadana en relación con el servicio de gas natural que presta Efigas fue del 91%, y 97% y 92% de satisfacción respectivamente, evidenciando un incremento de un punto porcentual en lo que respecta a Manizales y Pereira, permaneciendo igual en Armenia lo que nos ratifica como la mejor empresa de servicios públicos en cada una de las ciudades.

Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. En los años 2017 – 2018 – 2019 no se presentaron reclamaciones fundamentadas relacionadas a violaciones de la privacidad de clientes.

Ahí siempre

## 4.3 OPERACIÓN SEGURA

Nos comprometemos con todos nuestros Grupos de interés a tener una operación segura, por tanto, generamos múltiples actividades para cumplir a cabalidad con esta promesa, entre estas se desataca:

1. Plan de mantenimiento preventivo anual.
2. La actualización permanente de los elementos y tuberías del sistema de distribución en su sistema de información geográfico.
3. El monitoreo remoto de la operación, la atención de eventos controlados y no controlados utilizando herramientas tecnológicas.
4. Reparaciones o nueva infraestructura para mejorar el servicio, entre estas se denota: reformas para eliminar riesgos por trabajo en altura y espacios confinados en las estaciones de regulación y medición de Cuba y Providencia en Pereira y Campestre en Dosquebradas.
5. Construcción de interconexiones del gasoducto en el sector Sabanitas, Nuevo Sol y El Naranjito – Villa Verde, en Pereira.
6. Repotenciación en estaciones y mantenimiento de los sistemas de energía en estaciones de regulación y medición de Manizales y Villamaría.
7. Formación constante para todo el equipo de operación y mantenimiento de la organización y aliados de los cuerpos de bomberos voluntarios.

### Cumplimos en el 100 %

del programa de operación y mantenimiento preventivo para actividades críticas y no críticas.

Tenemos convenio y formamos a 35 cuerpos de bomberos voluntarios del Eje Cafetero, esto con el fin de tener apoyo en el control de casos reportados a la línea de emergencia **164**.



Ahí siempre

## Atención ante emergencias

### Oportunidad de atención de emergencias 2018-2019

Indicador	2018	2019
Emergencias NO controladas	4021	4754
Emergencias atendidas fuera de tiempo de Ley	8	8

#### Otros indicadores de la atención de emergencias para destacar:

El tiempo de atención promedio de los eventos no controlados fue de 24.3 min. en 2019 para un referente de 60 minutos.

El tiempo de atención promedio de los eventos controlados 339.6 min. en 2019 para un referente de 36 horas.

El porcentaje de usuarios atendidos el mismo día fue de 82.44% en 2019.

#### Optimización de la plataforma de despacho de cuadrillas para la atención de órdenes.

Inclusión de las labores de construcciones, 8 tipos de trabajo, adicionando a la operación 11 dispositivos móviles, controlando y optimizando el recurso humano dispuesto en campo.

#### Cambios en la operación

Contratación de un nuevo operador de Centro de Control, el cual se encarga de la asignación para los procesos de Construcciones y Metrología, además de dejar trazable en SIGGAS la información de daños, cierres de válvulas, prevención de daños identificados por operarios gasistas en campo y de legalizar en SIGGAS dicha información.

Ahí siempre

## Hurto de medidores 018-2019

Departamento	2018	2019
Risaralda	372	231
Caldas	118	284
Quindío	276	1124
<b>Total</b>	<b>766</b>	<b>1639</b>

Aunque el problema persiste sobre todo en el área de Quindío, se continuó trabajando en los frentes de seguridad empresarial para obtener el apoyo de la policía y otras autoridades, y se puso en marcha un trabajo colaborativo entre las empresas de servicios públicos, compartiendo información que permita validar la posible ocurrencia de defraudación de los diferentes servicios.

Proyecto 2019 para la mejora de respuesta en reparación que surge de la atención de emergencias Plan piloto del proyecto de Cuadrillas Integrales. Su objetivo es brindar mayor agilidad y menor tiempo de respuesta en la reparación que surge de la atención de emergencias y evitar suspender al usuario por causa de una emergencia e incrementar la satisfacción clientes

Teniendo en cuenta que se cumplieron las expectativas de la prueba, se aprobaron los recursos necesarios para cuatro operarios nuevo, uno en Caldas, dos en Risaralda, y uno en Quindío que permitirán establecer el programa de atención, control y normalización de eventos en redes internas con tiempo de reparación hasta de una hora.

Algunos indicadores del plan piloto:

Métrica	Referente inicial	Referente final
Tiempo de desplazamiento en eventos no controlados.	16.1min. 35%	13.9min. 38%
% eventos que requieren reparación.	62%	51%
% reparaciones por cuadrilla prueba piloto.	3.5 / día	3.1% / día
Reparaciones por día.	0	1145 clientes
Clientes no suspendidos.	0	
Volumen derivado de la continuidad.		

Ahí siempre

# 4.4 PROGRAMA DE DESARROLLO DE CONTRATISTAS

En el marco de nuestro modelo de negocio, el rol de nuestra cadena de abastecimiento es fundamental para la sostenibilidad, por esto se prioriza desde un asunto material, siendo este 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 6 años opera para la alineación y mejora de este grupo de interés.

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 el cual se asegure la gestión sostenible de las partes.

## Nuestros aliados estratégicos y claves para la operación

EMPRESAS ALIADAS MISIÓN+	2019	2018
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+.	738	709

Ahí siempre

## Resultados generales del proceso de desarrollo de aliados estratégicos

El ejercicio con nuestros aliados se ha dinamizado desde la asesoría, apoyo y formación en diversas aristas, lo que ha permitido su crecimiento organizacional y así mismo la mejora en el servicio para los usuarios del gas natural en el Eje Cafetero.

### Las dimensiones que trabajamos con ellos son:



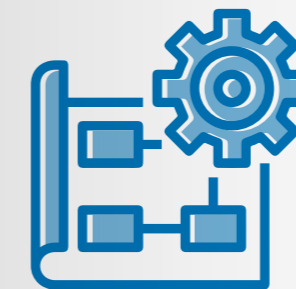
Legal laboral



Seguridad y salud en el trabajo



Medio ambiente



Procesos



Pertenencia e identidad



Comunicaciones

Ahí siempre



Indicadores asociados	Indicador 2018	Indicador 2019	Observaciones
Porcentaje de cumplimiento del proyecto del modelo de gestión integral con contratistas.	NA	91%	
Cumplimiento legal laboral de nuestros aliados estratégicos.	95,30%	96,20%	Se generan actividades de formación, asesoría y seguimiento de forma mensual a nuestros aliados para su mejora sustancial en el aspecto laboral, de seguridad y salud.
Cumplimiento de seguridad y salud de nuestros aliados estratégicos.	90,90%	96,50%	
Cumplimiento ambiental de nuestros aliados estratégicos.	95,30%	96,70%	Durante el 2019 se incrementaron las visitas documentales y de campo, se tuvo una variación de metodología de visitas de campo a visitas no avisadas, en las visitas de campo se incluyeron puntos de acopio de residuos y bodegas.
Oportunidad de pqrs de nuestros aliados estratégicos.	88%	94%	Este indicador mide el grado de oportunidad en la respuesta a peticiones, quejas y reclamos de los usuarios gestionados por los contratistas, según el tiempo de respuesta que la organización establece como acuerdo de nivel de servicio.

**Se formaron la totalidad de nuestros aliados estratégicos y claves para la operación, contando con:**  
**Número de capacitaciones: 40**  
**Horas de formación: 350**

- Diplomado para gerentes Aliados.
- Score Módulo 1 para dos grupos de empresas.
- Creación del modelo de Inducción Aliados.
- Certificación de competencias laborales en construcción de redes industriales.
- Inicio del análisis del rol del administrador de contrato.

Ahí siempre

Uno de los ejercicios más representativos resultante del proceso para el desarrollo organizacional de nuestros aliados, fue la consolidación de la alianza entre EFIGAS, Acopi Centro Occidente, Alianzas por el Desarrollo, 6 de nuestras firmas aliadas y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual tuvo como objetivo mejorar la productividad de nuestras empresas aliadas, a través de la metodología SCORE, logrando los siguientes resultados en cada una de las partes beneficiadas:

### Para nuestras empresas aliadas / PYMEs

Mejoras promedio de productividad (tiempos de atención al usuario) en la construcción de redes internas en un 24,5%:  
 Cualificación de estilo gerencial: gestión por indicadores y del talento humano.  
 Personal beneficiado con las mejoras logradas: 567 y los usuarios finales de gas.  
 Satisfacción promedio con la metodología SCORE: 85%.

### Para Efigas / Empresa ancla

Apoyo a la estrategia de excelencia en el servicio al usuario final de gas (tiempo de atención y satisfacción) a través de la mejora en la atención por parte de los contratistas.

- ✓ Mejora promedio de oportunidad de respuesta a PQRs: 6% (pasó de 88% a 94%).
- ✓ Disminución de quejas por:
- ✓ RTR: bajó 6,9% (300 a 280).
- ✓ Redes nuevas: bajó 49% (158 a 80).
- ✓ Servicios adicionales: bajó 15% (124 a 106).
- ✓ Mejora la articulación con sus proveedores (comunicación, cooperación y confianza).
- ✓ Aumento en la rentabilidad por mejor relación costo-beneficio y reputación ante el cliente.
- ✓ Mejora en las herramientas para la gestión de proveedores (indicadores, comunicación).
- ✓ Incentiva la identificación de área de oportunidad de mejoras internas.

### ACOPI Centro Occidente

Amplía el portafolio para incluir la metodología SCORE y fortalecer la productividad del tejido empresarial de su área de influencia.  
 4 formadores SCORE Certificados (50% mujeres).  
 7 formadores formados en la perspectiva de género en empresas.

Como ejercicio exitoso para nuestros aliados estratégicos y el funcionamiento de la cadena de abastecimiento, se vuelve a abrir un grupo para 7 nuevos aliados de construcción de redes externas, servicios administrativos y gestión del cobro, en donde se aplica la metodología SCORE para la mejora de su productividad. Esta intervención finalizará en 2020.

Ahí siempre

En el marco de nuestros proveedores, es importante reportar que para el 2019, 59% de nuestros proveedores son locales, del Eje Cafetero, contribuyendo con esto al desarrollo regional.

## 4.5 GESTIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

Reconociendo 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 \$5.203.000.000 COP para la construcción de 148 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 fueron las veredas Frailes y Rivera Alta de Dosquebradas, El Rincón y Estrella Morrón de Pereira, Quiebra del Billar y Alto de Minas de Manizales, El Reposo en Palestina y Cantores en Montenegro.

Ahí siempre

## Acceso y cobertura

	2018	2019
Valores de inversión	\$4.799.000.000 COP	\$5.203.000.000 COP
Km de infraestructura	155.7	148.3

En concordancia con el acceso, se dinamizó la alianza con la empresa de Energía de Bogotá, la cual permitió que bajo el marco de la responsabilidad corporativa, desde el programa de valor compartido, se otorgara subsidios para la conexión del servicio, específicamente al cargo por conexión en las veredas Estrella Morrón, El Rincón y Yarumal, para un potencial de 157 familias a diciembre de 2019. Este subsidio se entregó a 24 familias y se espera que en 2020, finalice su entrega a la totalidad de los usuarios beneficiados.

## 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 en generar inversión social estratégica y voluntaria en nuestro territorio, específicamente en temas de educación y construcción de tejido social.

Ahí siempre

Ejemplo de esto son los programas de proyección y gestión social que desarrollamos en 2019 en los cuales impactamos a 21.566 personas de la zona influencia de Efigas, a través de:

## **1. Cuenta con Efigas**

En 2019 llegamos a los 10.000 niños y niñas formados en el uso responsable del gas natural con nuestra estrategia educativa Cuenta con Efigas, ejercicio que además de fortalecer una cultura del uso responsable del energético, contribuye con la promoción de la lectura y escritura impactando en los años de implementación a 90 instituciones educativas, 31 municipios de nuestra zona de influencia y 180 docentes.

## **2. Apropiación gastronómica**

Reconociendo la importancia del tejido social de nuestro territorio y que pertenecemos al Paisaje Cultural Cafetero (PCC), como organización decidimos aportar en visibilizar la tradición gastronómica de los municipios pertenecientes al PCC y en alianza con el centro de investigación del SENA Risaralda, Caldas y Quindío se gesta la Ruta Gastronómica, la cual permite a través de la investigación cultural identificar los portadores de saber de cada territorio y así mismo visibilizarlos como actores relevantes de identidad y tradición, es así como se escogen 3 municipios, La Virginia, La Tebaida y Manizales en 2019, y se dinamiza en los dos primeros la Noche Gastronómica, en donde se da a conocer, en las fiestas de los municipios, los saberes gastronómicos tradicionales y se presentan a los portadores de saber. Para el caso de Manizales nos vinculamos con el programa AMASIJOS, alianza interinstitucional entre el sector público, privado y academia, que permite dar valor identitario a las cocineras de la plaza de mercado de Manizales y valor a la comida tradicional caldense.

Ahí siempre

## **3. Escuela de liderazgo ambiental y comunitario**

Como representantes de nuestro grupo de interés comunidad, los líderes comunitarios son fundamentales para dinamizar un ejercicio de comunicación y comprensión sobre el servicio de gas natural en el territorio, por esto en 2019 continuamos gestando la Escuela de liderazgo ambiental y comunitario, en la que se impactaron a más de 90 líderes de los 3 departamentos de nuestra zona de influencia, y que en alianza con la Alcaldía de Manizales, la Alcaldía de Pereira y la Gobernación del Quindío, aunamos esfuerzos para centrarnos en fortalecer sus habilidades de formulación de proyectos socioambientales, dejando capacidad instalada para fortalecer su acción comunitaria.

## **4. Brigadas de servicio**

Éstas se desarrollan con el fin de informar a la comunidad sobre temas sensibles del servicio en escenarios de acceso masivo. En 2019 desarrollamos 30 brigadas, adicionalmente se dinamizaron 2 encuentros de formación y comunicación con los vocales de control de cada uno de los 3 departamentos en temas como: Informe de Sostenibilidad 2018, uso seguro del gas y aspectos técnicos y normativos de la cadena de distribución del gas (tarifas).

## **5. Divercity viajero**

Participamos en Divercity viajero, estrategia que busca enseñar a niños en edades hasta los 10 años, las profesiones y/u oficios a realizar en su futuro. Efigas se vinculó a esta estrategia enseñando el uso responsable del gas natural, la contribución al medio ambiente que hace el uso de combustibles limpios y las acciones a tomar en caso de emergencia, todo esto para multiplicar la información de seguridad y sostenibilidad en las familias de los caldenses a través de la apropiación del tema en los niños. Esta estrategia impactó a 17.566 entre niños y adultos.

Ahí siempre



Para el año 2020 esperamos fortalecer las estrategias existentes y dinamizar, a través del análisis de los riesgos sociales, más proyectos que permitan dar a las comunidades donde operamos formación e información oportuna y precisa, además de configurarnos como actores activos en el territorio desde la inversión social estratégica.

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

Para el 2019 no existieron acciones judiciales ni procedimientos administrativos sobre la temática solicitada, ni se iniciaron procesos sobre esta materia.

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

En los años 2017, 2018 y 2019 no se reportaron casos de violaciones de los derechos de pueblos indígenas de nuestra zona de influencia.

## 4.6 COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO

Este año lanzamos nuestra cuenta oficial @efigasoficial en las redes sociales Facebook e Instagram y @efigas\_oficial en Twitter con el propósito de posicionar un canal de comunicación directa y abierta con los grupos de interés y la comunidad, y así construir un espacio digital para fortalecer relaciones de confianza, ser claros y más oportunos con la información; además de transmitir mensajes que aporten a la imagen y reputación de la empresa y generen algún valor agregado para el público y la región.

Ahí siempre

Desde su apertura, las cuentas han presentado un crecimiento gradual y registran un 92% de mensajes y comentarios positivos recibidos y un 8% restante que corresponde a preguntas, quejas y reclamos que se gestionan con las áreas encargadas.

En cuanto al alcance, en el periodo comprendido entre el 11 de octubre de 2019 y el 29 de febrero de 2020, las redes presentaron un comportamiento así:



566 seguidores - personas que le dieron me gusta a la página y la empezaron a seguir. 11.791 interacciones - número de personas que interactuaron de alguna manera con las publicaciones.

330.308 alcance orgánico y pago - número de personas que tuvo algún contenido de la página en su pantalla como publicaciones, visitas, información de la empresa.



553 seguidores.  
5.221 likes en las publicaciones.  
39.034 personas alcanzadas.  
7.806 en promedio mensual.



89 tuits.  
109 seguidores.  
102 retuits.  
290 me gusta de los tuits.  
32.100 impresiones de los tuits.

La meta para 2020 es lograr la estabilización, el crecimiento y el posicionamiento de estas cuentas como canales de comunicación con nuestros Grupos de interés.

Ahí siempre

## En comunicación interna:

Continuamos trabajando por una comunicación cálida, clara y que genere confianza, por lo que contamos con un sistema de comunicaciones basado en un manual para el manejo, construcción de contenidos y divulgación de la información generada desde los procesos y el cual da cuenta de las acciones organizacionales generadas para el cumplimiento de los propósitos de la compañía. Los canales de comunicación son:

Carteleras - Intranet - Actualigas - Sintonízate TV - Boletines Extraordinarios - Carta del Gerente - Sintonízate Más Cerca de Ti - Correo electrónico - Teléfono - Grupos primarios - Reuniones de trabajo y Chats corporativos.

Respecto a la efectividad de la comunicación interna, la medición 2019 arrojó un 78% de efectividad, resultado producto del promedio de respuestas de los colaboradores participantes a las preguntas sobre claridad, oportunidad e influencia de los mensajes. Durante 2019, la efectividad creció 9 puntos con respecto al año 2018.

## Relacionamiento externo:

- ✓ Creamos el Manual para la Gestión de Riesgos y Crisis Reputacional con el cual se buscó determinar la política, lineamientos estratégicos, roles, procedimiento y sistema de comunicación para gestionar las situaciones de riesgo y crisis reputacionales y así preservar la imagen y los negocios de Efigas.

Para el año 2020 nos proyectamos generar el despliegue del Manual con los Grupos de interés priorizados.

- ✓ Cada año fortalecemos el Taller Regional de Periodismo. En 2019 se realizó la quinta versión: Claves para Redactar la Noticia que se desarrolló en alianza con la Universidad de Manizales y el diario La Patria en el marco de la Sexta versión del Premio Nacional de Periodismo Escrito Universitario Orlando Sierra Hernández, que contó con la participación de 187 trabajos que concursaron en 5 categorías.

Ahí siempre

El taller se realizó en Manizales, Armenia y Pereira, y estuvo dirigido a periodistas de los medios de comunicación de los tres departamentos del Eje Cafetero y estudiantes de los programas de Comunicación Social y Periodismo de la región.

En esta versión se contó con la participación de 230 asistentes que aprovecharon las experiencias y conocimientos compartidos por los periodistas Ana Lucía Duque y Víctor Diusabá Rojas.

- ✓ Dinamizamos por tercera vez consecutiva el Informe del Sector a cargo de Promigas, el cual se realizó en Manizales y en su vigésima edición presentó las cifras consolidadas a 2018 en un documento que se convirtió en referente de la industria a nivel nacional e internacional. En él se presentaron resultados significativos respecto a la actualidad y el futuro del sector.

- ✓ **TU SUEÑO BRILLA**, desde la unidad de negocio de financiación Brilla hemos generado un programa de mercadeo social, el cual ha permitido, desde un ejercicio de concurso, mejorar las condiciones de vivienda de 36 familias del Eje Cafetero desde el año que se instaura el programa en 2016.

- ✓ **REVISTA AMAS – BRILLA**, con el objetivo de estar más cerca de los clientes Brilla y usuarios del gas natural, se creó la Revista Amas, una publicación que apalanca el crecimiento económico de los aliados Brilla y genera acercamiento con las familias del Eje Cafetero. En 3 ediciones ha impactado a 150.000 familias por el contenido editorial de interés que tiene como:

### Artículos:

- ¿Se puede superar la crisis matrimonial?
- El alcoholismo una adicción que pocos aceptan. ¿Cómo superarlo?
- Lectura en los niños un aprendizaje para toda la vida.
- Lo que está en juego es tu felicidad- artículo escrito por el padre Linero.
- Apps para los más grandes de la casa - una ayuda tecnológica para adultos mayores.

### Secciones:

- Gente que brilla: reportajes a personas que apoyan causas nobles.
- Margarita Mesa - miembro de la Liga Contra el Cáncer de Risaralda.
- Magnolia Serna de Castaño - Institución Cobija del Pobre en Manizales, enfocado en la reconstrucción de viviendas para madres cabeza de familia.
- Johana Grajales Mujer Comfenalco Armenia 2017-2018.

Ahí siempre



5

# GESTIÓN AMBIENTAL

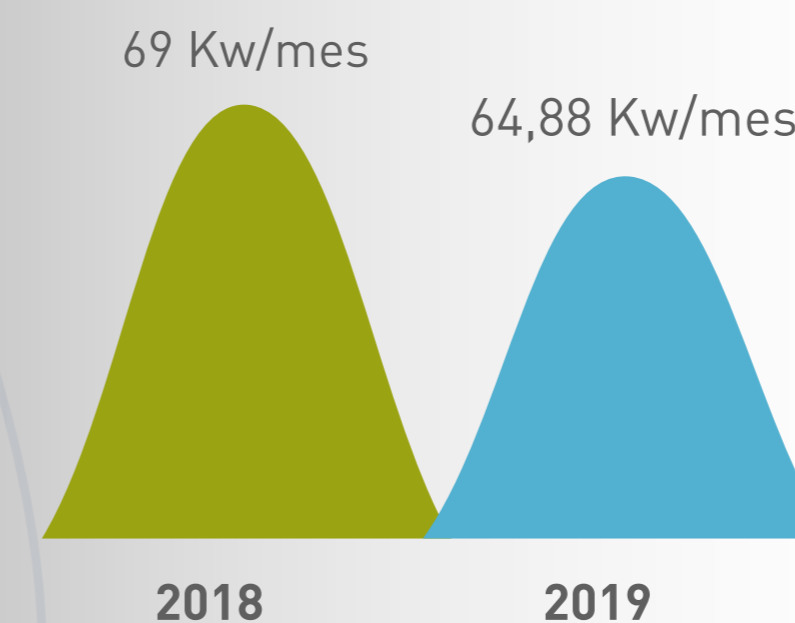
En Efigas estamos comprometidos con el medio ambiente y por esto creemos en el trabajo articulado para tener una canasta energética mucho más equilibrada, que permita fortalecer el territorio en el marco de la sostenibilidad, comprendiendo el gas natural como un combustible de transición posible en el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

## 5.1 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

En 2019 dinamizamos acciones para que nuestros programas ambientales se fortalecieran, evidenciándose en los siguientes resultados.

### Índice de consumo de energía por colaborador

En comparación con el consumo de energía del 2018, para el año 2019 se refleja una disminución del 4% equivalentes a 859 KW en el consumo total, representando una disminución de 352.19 Kg de CO2 eq.

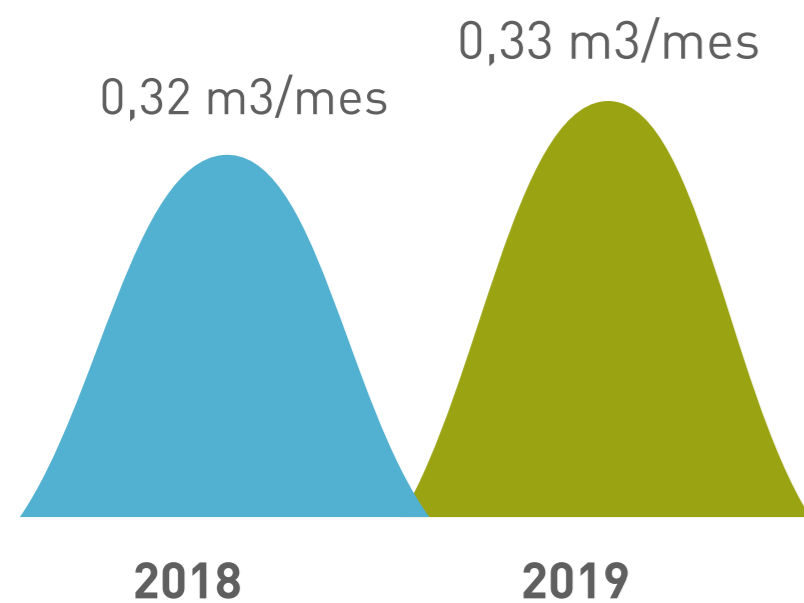


Consumo por colaborador KW 2019

La implementación de nuevas tecnologías (Iluminación LED y reguladores de energía), el trabajo de programas de uso racional y eficiente de energía, el mantenimiento adecuado de los equipos de alto consumo y el monitoreo mensual del indicador de consumo en nuestras sedes, nos ha permitido reducir el consumo total de energía en el 2019.

Ahí siempre

### Índice de consumo de agua por colaborador



En comparación con el consumo de agua del 2018, se ha incrementado en un 0,1% el consumo en m³/mes de agua por colaborador, éste se da por el incremento de la estructura organizacional en el año 2019.

Consumo por colaborador M³ 2019

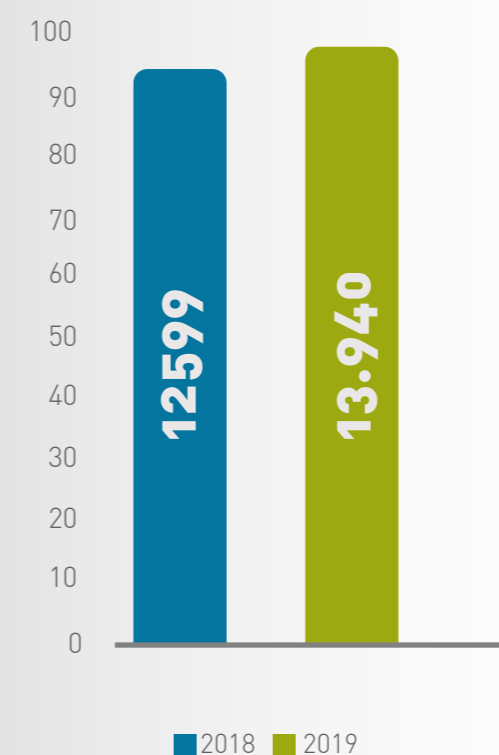
Estamos comprometidos con uno de los recursos más importantes para el planeta, es por esto que trabajamos en programas de concientización sobre el consumo responsable y uso adecuado de este recurso, monitoreamos mensualmente el indicador de consumo de agua en nuestras sedes, permaneciendo en un rango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

### Manejo y disposición de residuos

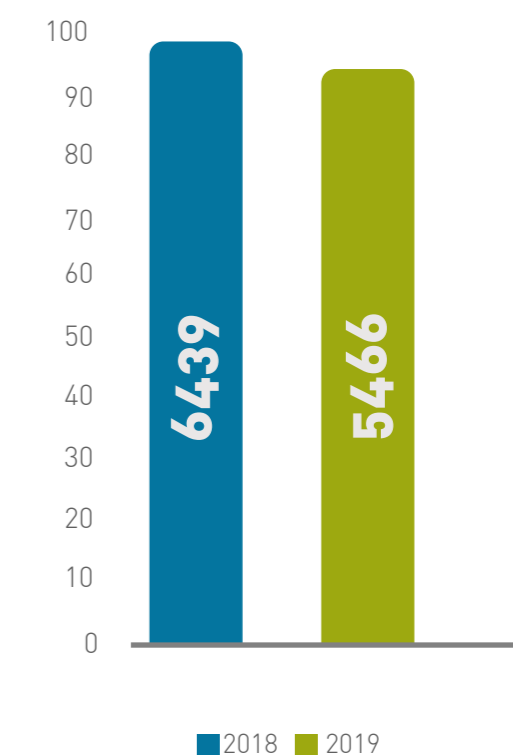
En el año 2019 se recolectaron 13.940 kg de residuos, de los cuales 1658 kg fueron de residuos peligrosos, 5.466 residuos aprovechables y 6.816 residuos ordinarios.

Los residuos aprovechables se entregaron como donación a las fundaciones en los tres departamentos; en Armenia 1.328 kg a la Fundación Cambiando Huella, en Pereira 1.122 kg a la Asociación Comunitaria Emaus y en Manizales 3.015 kg a la Cruz Roja.

### Total Kg residuos sólidos

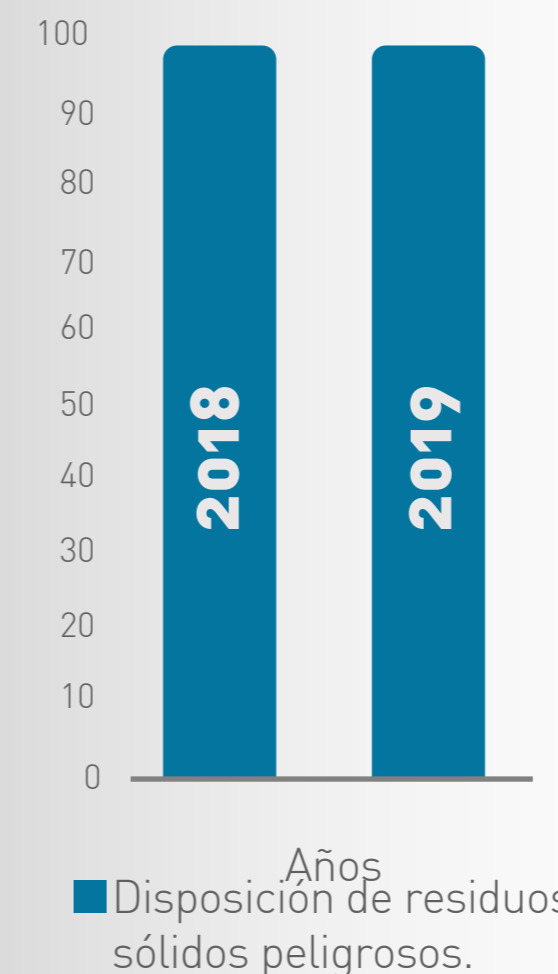


### Residuos aprovechables



El ejercicio de separación en la fuente, las campañas de orden y aseo y los procesos de formación han sido vitales para el aprovechamiento de los residuos.

En estos dos años que llevamos participando de esta campaña de entrega de residuos a la Cruz Roja, entidad que apoya al Hospital de Caldas ha donado unos equipos requeridos para la atención médica, una mesa de cirugía general, unidad de calentamiento y dos torres de alto flujo.



**En el año 2018 recolectamos 1.126 kg de residuos peligrosos los cuales se le dieron el siguiente tratamiento:**

- ✓ Aprovechamiento: 764,81 kg
- ✓ Celda de seguridad: 332,78 kg
- ✓ Incineración: 28,76 kg

**En 2019 se recolectaron 1.658 kg de residuos peligrosos los cuales se le dieron el siguiente tratamiento:**

- ✓ Aprovechamiento: 667,36 kg
- ✓ Celda de seguridad: 915,5 kg
- ✓ Incineración: 75,14 kg

En estos dos años el 100 % de estos se dispusieron adecuadamente.

Los resultados anteriores, están acompañados en el fortalecimiento sistema de gestión ambiental, el cual para el año 2019 se recertificó en la ISO 14001: 2015

# 5.2 CAMBIO CLIMÁTICO

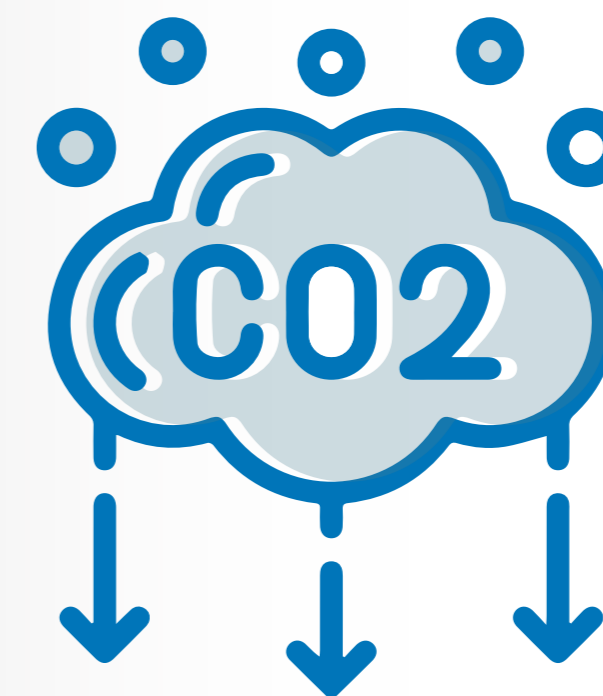
Reconociendo que el trabajo sobre cambio climático es más potente desde la articulación de actores, trabajamos desde nuestro quehacer, en estrategias para el cuidado de la calidad del aire, entre las que destacamos:

- Participación en la Mesa de Calidad del Aire y la Mesa de Movilidad Sostenible de Manizales.
- Movilización de acciones para que más vehículos de servicio público sean dedicados a gas natural y se gestionen más conversiones de vehículos a gas natural. Referente a esto, reconocemos que en 2019 llegaron a Manizales 17 buses dedicados a gas natural a hacer parte de la flota de transporte público. Además a 2019 el Eje Cafetero registró 16.796 conversiones a gas natural en vehículos.



Ahí siempre

En concordancia con las acciones mencionadas y en el ejercicio de una operación responsable, para el periodo en curso medimos la Huella de Carbono 2017 y 2018. Esta medición provee consigo acciones propias de mitigación y compensación que adoptamos para dar respuesta al impacto generado.



**Resultados Huella de Carbono 2017: 3938,84 tonCO2e/año.**  
**Resultados Huella de Carbono 2018: 7527, 57 tonCO2e/año.**

El aumento en la medición se ve impactado por un cambio en la medición en los siguientes aspectos:

1. Para el cálculo de los años 2016 y 2017, solo se tenía en cuenta las tuberías con diámetros de 2", 3" y 4". Para el año 2018 se tienen en cuenta las fugas en tuberías inferiores a 2"; realizando el cálculo al total del diámetro de las tuberías.
2. El margen de tiempo implementado para el cálculo de "tiempo en control en horas" para el año 2018 se estima a un tiempo de 0,25 (15 minutos). Esta modificación se realiza teniendo presente la mejora en la información realizada por el Centro de Control donde se genera una información más acertada en tiempos.

Ahí siempre



## Mitigación:

Como acciones de mitigación incentivamos el uso de medios de transporte amigables con el ambiente y así mismo estrategias de carro compartido y conducción eficiente, campañas de concientización del uso eficiente y ahorro de energía.

Desde la operación y reconociendo que es en este aspecto donde está nuestro mayor impacto, establecimos el plan de prevención de daños, el cual, en búsqueda de la protección de las redes de infraestructura, reduce la cantidad de roturas a la tubería, evitando sustancialmente la cantidad de emisiones directas al ambiente; esto se puede evidenciar en el nivel de pérdidas promedio en el sistema de distribución, el cual para el año 2018 fue de 0,76% y en el 2019 de 0,5%  $(\text{volumen transportado} - \text{volumen vendido} / \text{volumen transportado}) \times 100$ .

Este indicador antes mencionado lo hemos gestionado bajo las siguientes actividades:

### Desde el aspecto administrativo

- Se realizó análisis a usuarios residenciales con consumos superiores a 60m<sup>3</sup> priorizando los usuarios ubicados en municipios.
- Se realiza revisión de los usuarios ubicados en propiedades horizontales con el propósito de validar la uniformidad en las presiones y estratos.
- Se replanteó el cálculo del indicador del proceso tendiente a reflejar en él un rendimiento ajustado de las actividades del proceso.
- Con el apoyo del área de T.I. se logró desarrollar una programación que permite realizar asignación de trabajo a los técnicos de pérdidas no operacionales, de acuerdo con unas condiciones preestablecidas que dinamizan la programación.
- Se implementó el estudio y apoyo para la fuerza pública en la ejecución de orden de comparendo o medida correctiva, que efectúa la policía para soportar todos los procesos jurídicos de las irregularidades encontradas.
- Repotenciación de equipos de odorización.

Ahí siempre

### Desde el aspecto técnico

- Se da inicio al acompañamiento para clientes especiales en aspectos relacionados con la eficiencia energética y el uso eficiente y seguro del servicio.
- Se adelantan capacitaciones técnicas mensualmente que permitan mejorar la calidad de las revisiones.
- Se implementó la determinación de potencias de equipos basándonos en fórmulas matemáticas y galgas calibradas que permiten conocer con certeza la potencia de equipos y consumos del usuario por parte del técnico en campo.

## Compensación:



En el marco de compensación, nos hemos enfocado en procesos de reforestación, lo cual a 2019 representa 22.609 árboles sembrados y protegidos, que compensan aproximadamente 225,53 toneladas de CO<sub>2</sub>/año.

Ahí siempre

Este resultado es producto de la participación y la articulación de esfuerzos en estrategias de reforestación en nuestra zona de influencia, que para 2019 fueron:

## **BanCO2**

Nos vinculamos al esquema BanCO2® “Servicios Ambientales Comunitarios”, el cual 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 que realizan las empresas, instituciones y la ciudadanía en general, 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.

El pago por servicios ambientales fue destinado para tres familias del Eje Cafetero así: en el departamento de Risaralda con una (1) hectárea de bosque o ecosistema estratégico al predio Manga Bonita, vereda Manga Bonita del municipio de Marsella; en el departamento de Caldas se compensó al predio El Pencil, vereda Santo Domingo en Villamaría, Caldas, el predio tiene un área de 4 ha de las cuales 1,5 corresponden a bosque y sistema agroforestal con café. El bosque se conserva completamente.

Ahí siempre

## **Quindío sostenible**

El programa Quindío Sostenible “Restaurar los Bosques para Conservar la Vida”, tiene como objetivo contribuir con la restauración de los bosques en cuencas de ríos y quebradas, así como fomentar el uso eficiente del agua y el comportamiento ambiental responsable por parte de las principales actividades económicas; con el fin de prevenir y mitigar el deterioro ambiental en el departamento del Quindío.

Con este proyecto se busca el establecimiento de veintinueve (29) hectáreas en herramientas de manejo del paisaje en predios ubicados en las UMC del Río Quindío y Río Roble, con sus dos 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 los años 2017 - 2018 - 2019 no se presentaron derrames significativos en nuestro proceso de operación.

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

En los años 2017 - 2018 -2019 no se presentaron incumplimientos relacionados con legislación ambiental.

Ahí siempre

## ANEXO DE LA TABLA GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE PÁGINA
<b>Contenidos Generales – Perfil de la Organización</b>		
102-1	Nombre de la organización.	07
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	07 -08
102-3	Ubicación de la sede.	07
102-4	Ubicación de las operaciones.	10
102-5	Propiedad y forma jurídica.	09
102-6	Mercados servidos.	10
102-7	Tamaño de la organización.	11
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	11
102-9	Cadena de suministro.	11
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	11
102-11	Principio o enfoque de precaución.	44
102-12	Iniciativas externas.	12
102-13	Afiliación a asociaciones.	12
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	04
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	42.43-44
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	13-14-15
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	14
102-18	Estructura de gobernanza.	16
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos ambientales y sociales.	17
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	24 -25
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	16 -17
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	16
102-25	Conflictos de interés.	13-14-15

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE PÁGINA
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	18-19-20
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	41-42-43-44
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	44
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	23
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	05
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Lista de grupos de interés.	24-25
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	24-25
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	26-27-28-29-30-31
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	31-32-33-34-35-36
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
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.	05
102-48	Re-expresión de la información.	05
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	05
102-50	Periodo 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

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE PÁGINA
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
<b>Enfoque de gestión</b>		
Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	30-31-32-33-34-35-36
Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	18-19-20
Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	21-22-23
<b>Gestión ambiental</b>		
301-2	Insumos reciclados.	90-91
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	89
302-4	Reducción del consumo energético.	89
303-1	Extracción de agua por fuente.	90
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	95-96-97
305-1	Emisiones directas de GEI.	93
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	90-91
306-3	Derrames significativos.	97
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	97
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	78
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	11
<b>Gestión económica</b>		
Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	54-55
Contenido 203-1:	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	81
Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	80

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE PÁGINA
Contenido 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	55
<b>Gestión social</b>		
Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	61
Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	67
Contenido 401-3	Permiso parental.	64
Contenido 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	68
Contenido 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad.	62
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.	62
Contenido 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	62
Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	66-67
Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	68
Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	67
Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	67
Contenido 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	68

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE PÁGINA
Contenido 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	78 No se ha presentado
Contenido 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	78 No se ha presentado
Contenido 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	84
Contenido 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	81-82
Contenido 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	73-74
Contenido 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	55
Contenido 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	72
Contenido 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	84



Ahí siempre



siempre

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2019