

**Ahí siempre**  
para transformar la vida.

Informe  
**de Gestión**  
y Sostenibilidad  
**2023**



**Efigas**  
Ahí siempre



# Mensaje del Gerente



## El gas natural, la energía dedicada a transformar la vida.

Este informe consigna las acciones conscientes por el territorio y refleja lo que hacemos en función de construir un futuro sostenible para una región perseverante en su desarrollo y resiliente ante los fenómenos de la naturaleza que nos ha hecho significativos llamados de cambio y, especialmente, de evolución.

El gas natural transforma la vida y genera un impacto directo en la salud, la economía y el medio ambiente, por esto destaco el propósito de sumar en la reducción de brechas de pobreza en el Eje Cafetero, a través de una energía que influye en la percepción de mayor poder adquisitivo en las familias, tiempo libre y armonía, aspectos que sociológicamente se resumen con frases simples y profundas como “la vida me la cambió el gas natural; ya podré dormir un ratito más”, entre otras que son propias de una vida digna.

Vale la pena referir en este espacio una anécdota de 2023 en la vereda El Alto del Naranjo del municipio de Chinchiná, Caldas, en donde una comunidad de 300 habitantes celebró que se encendiera la llama de la alegría, ya que además de los beneficios para las familias y la comunidad, en el colegio Manuela Beltrán la rectora, Rocío Manrique festejaba la ampliación de cupos del Plan de Alimentación Escolar (PAE), porque la disminución de costos en otro energético facilitaría que 70 niños más accedieran a la media mañana y al almuerzo.

Lo anterior comprueba que es determinante que entre la cadena del sector y el gobierno se tracen metas hacia la equidad energética y, para el caso de esta región del centro del país, sea posible que 130 mil familias en condición de pobreza energética puedan cumplir el sueño de tener acceso

a energías eficientes, limpias, económicas, competitivas y con valores agregados para su bienestar.

La naturaleza nos puso a prueba. Concentrados en la prestación de un servicio excelente no podemos omitir la experiencia con el fenómeno natural en la montaña de Cerro Bravo, a finales de mayo de 2023 que impactó a más de 2 millones de familias en Colombia, miles de industrias, establecimientos comerciales y transportadores, y para lo cual con nuestro equipo de expertos trabajamos incansablemente, con el fin de garantizar seguridad a los usuarios, mantener la confianza en nuestras acciones y realizar un restablecimiento planificado y eficiente, lo cual al final, fue valorado por nuestros grupos de interés, quienes demostraron su dependencia hacia el gas natural y cómo hace parte de sus vidas.

En Efigas creemos que es el tiempo de la transición verde hacia un nuevo modelo ambiental, económico y social; de este modo iniciamos el camino a carbono neutro y avanzamos en el propósito de crear una cultura por la sostenibilidad que involucra toda nuestra cadena de valor.

Con el Sello de Sostenibilidad Excelencia otorgado por el Icontec, por cumplir las mejores prácticas en las dimensiones de la sostenibilidad, nos trazamos el reto de lograr en el corto plazo, y en compañía de esta entidad, la certificación de carbono neutro como una empresa que se ocupa en mitigar el cambio climático compensando el territorio con acciones que trabajamos de la mano de nuestros grupos de interés.

El equilibrio entre la justicia ambiental, la justicia económica y la justicia social de Colombia hace necesario articular la red y actuar y enfocarnos en una transición consiente e inteligente.

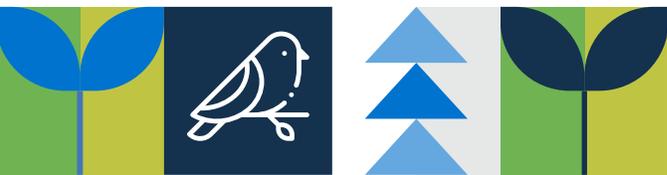
Bienvenido a la lectura de este informe que hace parte de nuestras acciones de transparencia y compromiso con el territorio.

Carlos Alberto Mazeneth Dávila  
Gerente General Efigas S.A. E.S.P.



# Estrategia de Gestión Sostenible **y Gobierno Corporativo**

Informe de Gestión y  
Sostenibilidad 2023



**Efigas**  
Ahí siempre



## 2016-2023

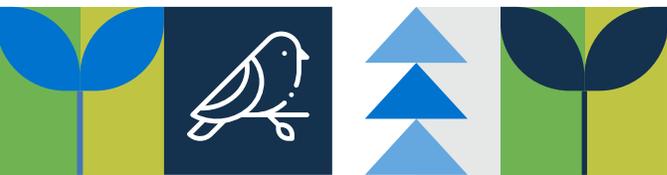
- Inició construcción de informes de sostenibilidad bajo estándares GRI.
- Desde 2022 informes verificados por un tercero.



## Sellos y reconocimientos

- Sello de sostenibilidad excelencia otorgado por Icontec.
- Inventario GEI verificado.
- Certificación carbono neutro.
- Recertificación HSEQ Icontec.
- Premio Colombiano a la Sostenibilidad Organizacional por el Doctorado de Administración de la Universidad de Manizales
- Premio a la Responsabilidad Social Camacol, Mejor Práctica Nacional de Gestión Sociolaboral.

ONAC ACREDITADO (IAISO/IEC 17025:2017 22-LAC-043)  
 Sello de Sostenibilidad (4<sup>ta</sup> excelencia, icontec, 55-23-007)  
 Inventarios de GEI (icontec, CN-SER-2023-70840)  
 Carbono Neutro Certificado (icontec, CN-SER-2023-70840)  
 ISO 45001 (icontec, 05-SER522768)  
 ISO 14001 (icontec, SA-SER522769)  
 ISO 9001 (icontec, SC-SER115018)  
 CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM Net



## Estrategia de Gestión Sostenible y Gobierno Corporativo



En 2023 en Efigas enfatizamos nuestro compromiso con la **acción climática y el respeto por los derechos humanos** plasmado en nuestra Política de Sostenibilidad.

Seguimos validando nuestras prácticas sociales, ambientales, económicas y de direccionamiento estratégico, a través del sello de **Sostenibilidad Icontec** que en 2023 otorgó en la categoría **Excelencia** con un porcentaje de 99 % de cumplimiento; así mismo la recertificación Icontec en el marco HSEQ - ISO 9001, 14001, 45001.





## Derechos humanos

En 2023 se gesta el proceso de **respeto y remediación en derechos humanos**, encontrando un 100% de efectividad de los controles asociado a los riesgos en DDHH, 0 denuncias asociados a temas de vulneración y formación en temática de derechos para colaboradores y contratistas aliados.

### Nuestros mecanismos de transparencia

## Línea ética

Mecanismo para registrar consultas o posibles violaciones al Código y exponer inquietudes sobre la conducta empresarial.

**Contacto:**

Correo electrónico: [lineaetica@efigas.com.co](mailto:lineaetica@efigas.com.co)

**Teléfono:**

**01 800 911 0011.**

Cuando el operador lo solicite marque el código (844) 608 - 3624 las 24 h / 7 días.

**Portal web:**

<https://www.efigas.com.co/Transparencia/linea-etica>

**Ir a la Línea Ética**

([www.lineaeticadistribuidoras.ethicspoint.com](http://www.lineaeticadistribuidoras.ethicspoint.com))





# Gestión financiera, **económica** y corporativa

Informe de Gestión y  
Sostenibilidad 2023



**Efigas**  
Ahí siempre



## Cobertura

En 2023 Efigas conectó a 23.231 nuevos clientes al servicio de gas natural, lo que permitió acumular un total de 693.059 clientes, 71 poblaciones.

Mercado	2023
Residencial	679.102
Comercial	13.683
Industrial	236
Estaciones de Servicios GNV	38
<b>Total</b>	<b>693.059</b>

**Tabla:** Número de usuarios por tipo de mercado (acumulado).



Departamento	Número de usuarios	% Cobertura
Risaralda	306.713	88%
Caldas	201.660	84%
Quindío	184.686	89%
<b>Total</b>	<b>693.059</b>	<b>87%</b>

**Tabla:** Número de usuarios por tipo de mercado (acumulado).



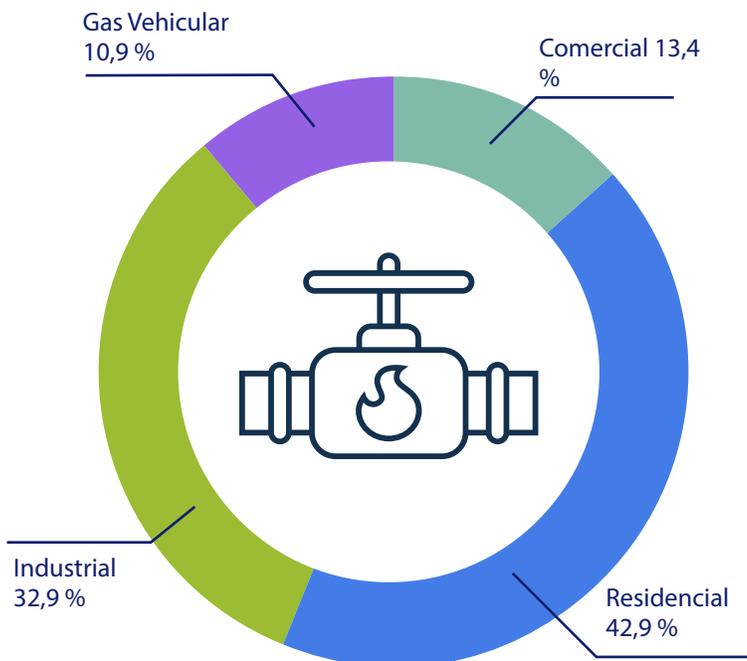


## Volumen de gas vendido

Mercado	Año 2022 (MM m3)	Año 2023 (MM m3)	Var %
Residencial	93,06	93,95	-2 %
Comercial	28,58	28,32	-1 %
Industrial	72,81	69,66	-4 %
Gas vehicular	26,99	23,06	-15 %
<b>Total</b>	<b>221,45</b>	<b>212,00</b>	<b>-4 %</b>

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

Se vendieron 212 millones de metros cúbicos en 2023, lo que representa una reducción del 4 % frente al mismo periodo de 2022.



## Inversiones en otras compañías



La empresa E2 Energía Eficiente S.A E.S.P. que se dedica principalmente a la comercialización de energía eléctrica y gas natural, y a la asesoría y montaje de proyectos energéticos para 2023 presentó una utilidad a noviembre de \$ 3.692 millones de pesos. Al 31 de diciembre de 2023 Efigas cuenta con una participación accionaria del 25 %.

## Gestión Financiera

**Estado de Resultados comparativo diciembre de 2022  
- diciembre de 2023 (millones de pesos).**



Concepto	Dic 2022	Dic 2023	Var %
Ingresos operacionales	589.747	680.713	15,4 %
Costo de venta	406.562	458.899	12,9 %
Gastos Operacionales	24.122	30.518	26,5 %
Utilidades antes de impuestos	151.470	154.464	2,0 %
Impuesto de renta	52.103	54.438	4,5 %
Utilidad neta	99.367	100.025	0,7 %

Al cierre del periodo se generaron ingresos operacionales por \$ 680.713 millones y una utilidad antes de impuesto de COP \$ 154.464 millones con una variación de 2 % en comparación a 2022, como resultado de la gestión en la comercialización de gas, el programa de financiación no bancaria y la optimización de costos y gastos.

La utilidad neta registró un crecimiento del 0,7 % frente al año anterior.





## Gestión Financiera

Estado de situación financiera comparativo diciembre  
de 2022 – diciembre de 2023 (millones de pesos).

Concepto	Dic 2022	Dic 2023	Var %
Activos corrientes	230.776	237.376	2,9 %
Activos no corrientes	358.282	509.882	42,3 %
Total activos	589.058	747.257	26,9 %
Pasivos corrientes	168.350	251.091	49,1 %
Pasivos no corrientes	226.288	232.339	2,7 %
Total pasivos	394.638	483.430	22,5 %
Total patrimonio	194.420	263.827	35,7 %

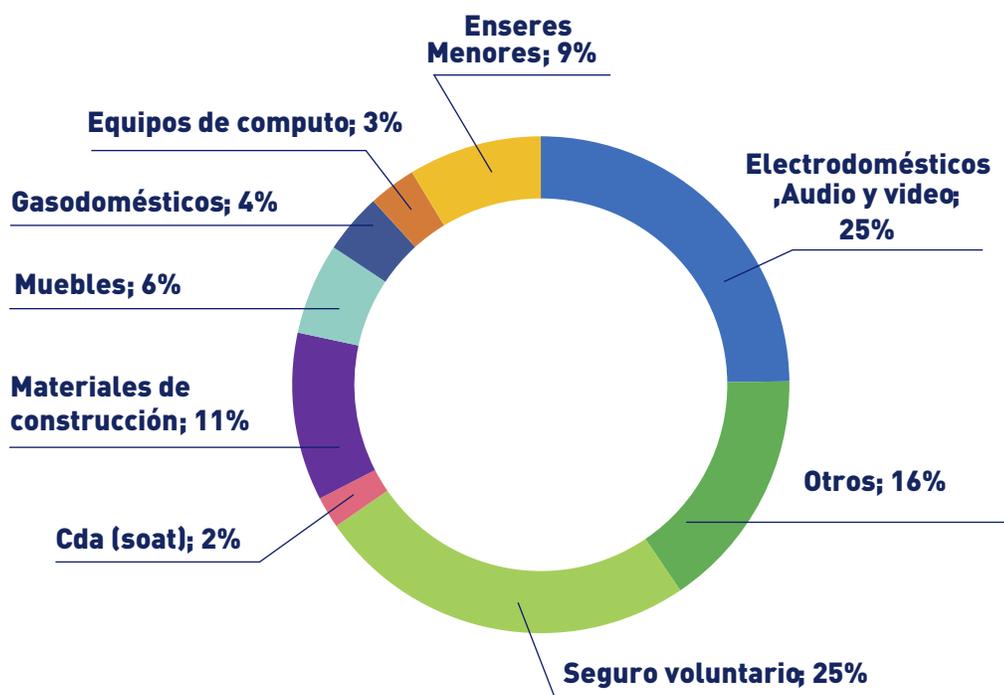
**Tabla:** BG comparativo diciembre 2022- diciembre 2023

El total de activos y pasivos cerró a diciembre en COP \$ 747.257 millones y COP \$ 483.430 millones respectivamente. El patrimonio de la empresa cerró el año en \$ 263.827.





## Programa de Financiación No Bancaria



La Compañía cerró 2023 con una colocación de créditos de \$ 153.086 millones de pesos otorgados a 66.648 familias del Eje Cafetero, de los cuales el 92 % de los clientes que utilizaron el programa pertenecen a los estratos 1, 2 y 3.

**El saldo de cartera al cierre de 2023 fue de \$ 207.742 millones**, lo que representa un crecimiento del 28,3 % frente al mismo periodo del año anterior.



Gestión  
financiera,  
económica  
y corporativa



Informe de Gestión y  
Sostenibilidad 2023

## Perspectivas de crecimiento económico

Para 2024 esperamos incrementar el número de beneficiarios del servicio de gas natural al conectar a 22.479 nuevos clientes y llegar a un total de 715.538 usuarios.

A través del programa de financiación no bancaria la Empresa espera colocar más de \$172.000 millones de pesos, un incremento del 11 % con relación a la colocación de 2023.

Finalmente, la Empresa espera alcanzar un Ebitda del 5,2 % frente a 2023 con **\$ 214.116 millones de pesos.**



Gestión  
financiera,  
económica  
y corporativa



Informe de Gestión y  
Sostenibilidad 2023

## Propuesta de valor para nuestros clientes

### Salud y seguridad de los clientes

- En 2023 cumplimos con el **100 %** del programa de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en el sistema de distribución y garantizamos la confiabilidad y la continuidad del servicio de gas natural en el área de influencia.
- Se efectuaron **105.187** revisiones periódicas de gas a las instalaciones de los usuarios, con lo que se garantizó la seguridad al interior de los hogares.
- **3.170** reportes atendidos de emergencias no controladas.
- **27.906** reportes atendidos de emergencias controladas.





## Propuesta de valor para nuestros clientes

### Experiencia del cliente

- Fortalecimos los medios digitales, como la página web, portal de clientes y chat en línea para brindar una mejor experiencia y ampliar nuestros canales de contacto y efectividad en los servicios transaccionales.

### Cómo vamos:

- Seguimos en el pódium de los servicios públicos con mejor calificación en las encuestas de percepción ciudadana de los programas Manizales, Pereira y Armenia Cómo Vamos con **93 %, 89 % y 95 %** respectivamente por ciudad.





# Gestión Social y Humana

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023





## Talento Humano

Año	Género		
	Masculino	Femenino	
Año 2022	430	234	206
Año 2023	441	232	209

En 2023 medimos nuestro clima laboral teniendo como resultado un estado de valoración alta con un promedio de 4,6 y el 100 % de participación, lo que evidencia una percepción positiva de los colaboradores en relación con la Organización, sus equipos de trabajo, sus líderes y su propio rol.



## Salud y seguridad en el trabajo

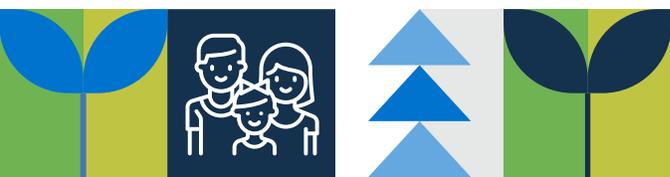


Accidentes graves Efigas		
Año	2022	2023
No. AT graves	1	0
Tasa	0.95	0

Para 2022 y 2023 se tuvo un cumplimiento del 100 % en los sistemas de SG-SST, de acuerdo con las verificaciones que realiza de forma anual la ARL a la cual la empresa se encuentra afiliada.

Accidentes graves de contratistas Efigas		
Año	2022	2023
No. AT graves	2	0
Tasa	1.1	0

Durante 2022 y 2023 no se presentaron accidentes de trabajo mortales en Efigas y en sus contratistas estratégicos y claves para la operación; además se redujeron los accidentes graves, llegando a cero.





## Desarrollo del talento y calidad de vida

En 2023 el 92 % de los colaboradores Efigas participaron en la gestión de su desempeño con el diligenciamiento de sus evaluaciones correspondientes a objetivos y competencias organizacionales.

### Promedio de horas de formación al año para los colaboradores de Efigas

- Mujeres: 36 promedio HHC.
- Hombres: 39 promedio HHC.

### Promedio de horas destinadas a eventos y celebraciones de calidad de vida laboral por colaborador:

- 2022: 13,165 horas.
- 2023: 34 horas.





## Desarrollo en la cadena de abastecimiento

Desde hace 12 años aportamos a nuestra cadena de valor con el programa de desarrollo de contratistas **Misión+**, en donde se valora y genera seguimiento a los contratistas estratégicos y claves para la operación en diversas prácticas, entre las que resaltan el ejercicio laboral, de seguridad y salud en el trabajo y de cuidado ambiental. Con este programa se lograron los siguientes resultados de cumplimiento en 2023.

**SST del 95.1 %; Ambiental del 94 %; Legal laboral del 99,8 %.**



**En 2023 el porcentaje de representación de proveedores del Eje Cafetero para Efigas fue del 59 %, dos puntos más que en 2022.**



### Desarrollo social y comunitario

Llegamos a nuevas comunidades del territorio para sustituir energéticos altamente contaminantes y transformar vida y la salud de las familias y cuidar de nuestros ecosistemas.

### Convenios

Comprometidos con asegurar cocinas limpias, cerrar brechas de pobreza por medio de una energía continua, eficiente y amigable con la naturaleza, se presentó al Ministerio de Minas y Energía el proyecto para aplicar al fondo **especial Cuota de Fomento** y acceder a recursos para subsidiar la conexión del servicio de gas natural. Esto otorgó el convenio de cofinanciación número 1190, y aprobó la destinación de 15 mil millones de pesos para subsidios de \$ 1.006.032 para usuarios de estratos 1 y 2 ubicados en los 32 municipios del Eje Cafetero donde hacemos presencia. El beneficio es para 7 mil 644 familias.





## Programas de gestión social

En 2023 fortalecimos y sumamos estrategias que dieron como resultado un ejercicio para el desarrollo y la gestión del territorio desde el acompañamiento a prácticas del negocio y apuestas de inversión social estratégica.

2.621 personas impactadas que se sumaron a las 7 estrategias de gestión social en zonas priorizadas de nuestra operación y 38.000 personas que integramos a los programas de proyección social.



## Programas de gestión social



**Cuenta con Efigas: 9 años de promoviendo la lectura, la escritura y la oralidad (LEO)** para fortalecer la calidad educativa en el Eje Cafetero.

En 2023 Cuenta con Efigas fortaleció las prácticas LEO en 21 municipios, 74 mediadores LEO, 26 Instituciones Educativas, 19 bibliotecas, 38.000 personas impactadas en la comunidad en general.

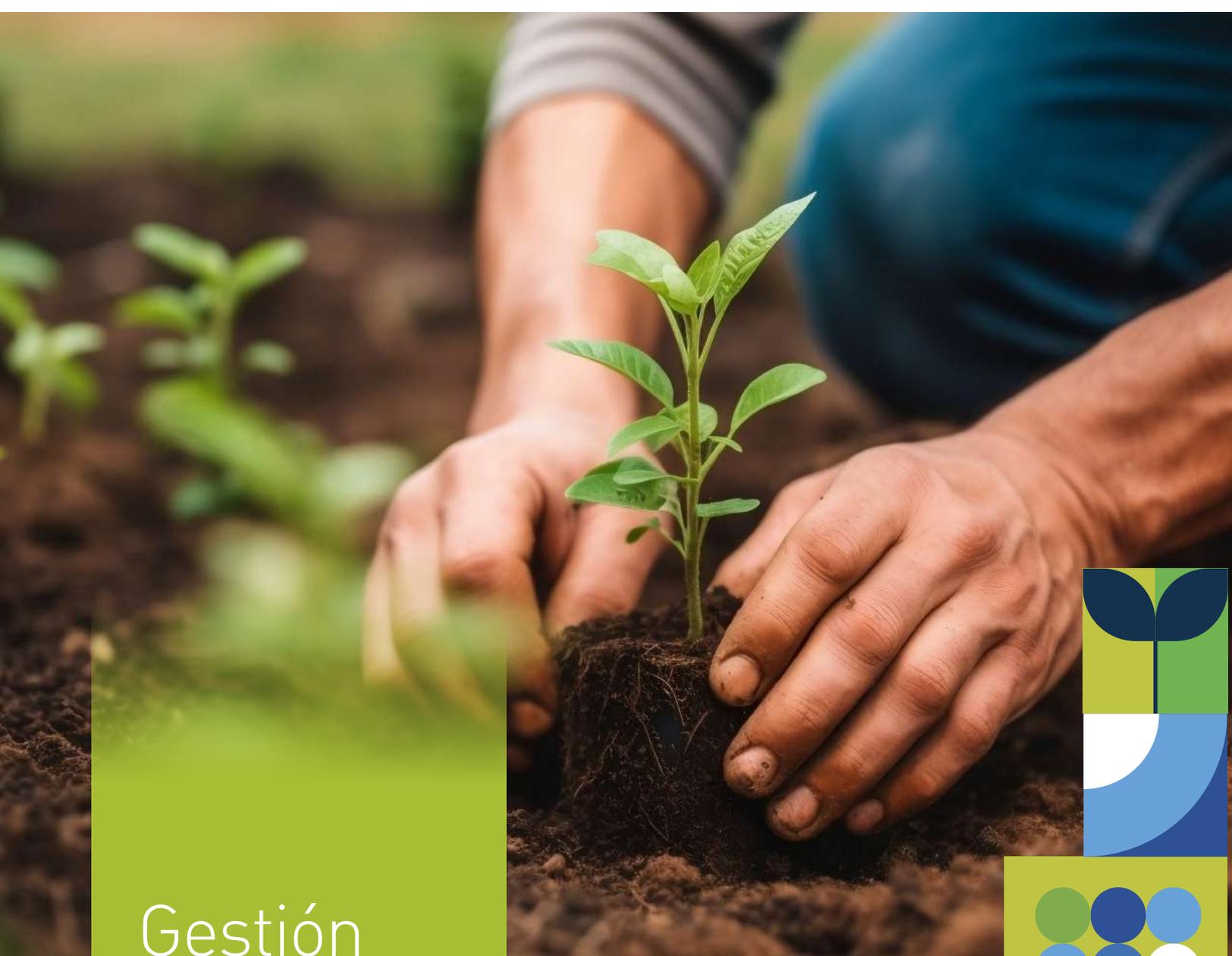


**Héroes a Clase:** Tiene como propósito fortalecer los cuerpos de bomberos bajo la cualificación de sus colaboradores, por medio de becas educativas para que 17 bomberos finalicen su proceso de formación básica y media, promoviendo su derecho a la educación. En 2023 9 de los 17 participantes finalizaron su proceso formativo; esperamos en 2024 finalizar el proceso formativo de la totalidad de los participantes.



**Ruta Gastronómica:** Adicional al relacionamiento con la comunidad de base, en 2023 fortalecimos una estrategia de valor compartido ligada al grupo de interés Clientes Comerciales enfocada a identificar costumbres y tradiciones de la cocina local e impulsar el desarrollo y el crecimiento del sector gastronómico conectado con nuestros atributos de seguridad, eficiencia y competitividad del servicio. En esta versión se logró impactar a **246 restaurantes del Eje Cafetero.**





# Gestión Ambiental y Climática

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023



## Mitigación de impactos en el territorio

Desde el año 2018 de forma voluntaria Efigas identificó aliados y programas de restauración en el territorio, comprometiéndose anualmente a la consolidación de proyectos que se convierten en escenarios de gobernanza ambiental.

En Caldas se convirtió en adherente permanente de un Fondo de Agua denominado Vivo Cuenca que es un instrumento financiero para la conservación de la estructura ecológica del departamento.

En Risaralda aporta al esquema de PSA a familias campesinas de Más Bosques en alianza con la CARDER.

En Quindío hace parte de la Corporación Quindío Competitivo quienes implementan bajo una acción empresarial un proyecto de restauración de bosques para conservar las áreas estratégicas.

Aportamos cada vez más al desarrollo y la generación de capacidades para que estos proyectos se puedan consolidar como una opción de mercado de carbono certificado.

## Operación y consumo responsable

Pensando en la cadena de suministro sostenible, desde nuestra operación impulsamos 2 prácticas de circularidad y consumo responsable como:

1 Programa de posconsumo de medidores y reguladores, con una tasa de recuperación de medidores del **57% y de 63%**.

Aprovechamiento de residuos orgánicos en todas las sedes de Manzanas con nuestro aliado BeeCo **recuperando 2.493 Kg** aprovechados por sistema de compostaje.





Logramos la certificación de Carbono Neutro que se obtuvo mediante una alianza sectorial con la autoridad ambiental de Caldas y el Icontec.



14,4 Has en proceso de restauración que equivale a 760 Ton Co<sub>2</sub>/equ en ecosistemas estratégicos como páramo y bosques altoandinos del Eje Cafetero, estableciendo 4.411 individuos en total.



Por primera vez verificamos el inventario de emisiones GEI 2022 por un tercero donde el Icontec emitió declaración del cumplimiento de los requisitos para la cuantificación e informe de emisiones y remociones de gases efecto invernadero a nivel de la organización establecidos por la norma ISO 14064-1: 2018 que incluyó nuevas categorías en su reporte.



Implementamos la estrategia de Movilidad Sostenible Organizacional – EMSO Efigas, como una de las medidas de reducción de nuestra huella por transporte de colaboradores, que además promueve una cultura ambiental.



Implementamos el primer memorando de entendimiento para el fortalecimiento de la estrategia de restauración con el Parque Nacional Natural Los Nevados, como ecosistema priorizado por Efigas.



A partir de 2023 Efigas se vinculó como adherente permanente del Fondo de Agua VivoCuenca.



En 2023 participamos en la Alianza Caldense de Cambio Climático – Acciones por la Vida, acompañando activamente y liderando la primera Cumbre de Niños por el cambio climático, escenario de conversación y de reflexión para más de 403 niños participantes.





**Ahí siempre**  
para transformar la vida.



Informe  
**de Gestión**  
y Sostenibilidad  
**2023**



**Efigas**  
Ahí siempre



[www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)